

窓口利用体験調査 結果報告

令和5年4月28日

スマートシティ・マイナンバーカードプロジェクトチーム

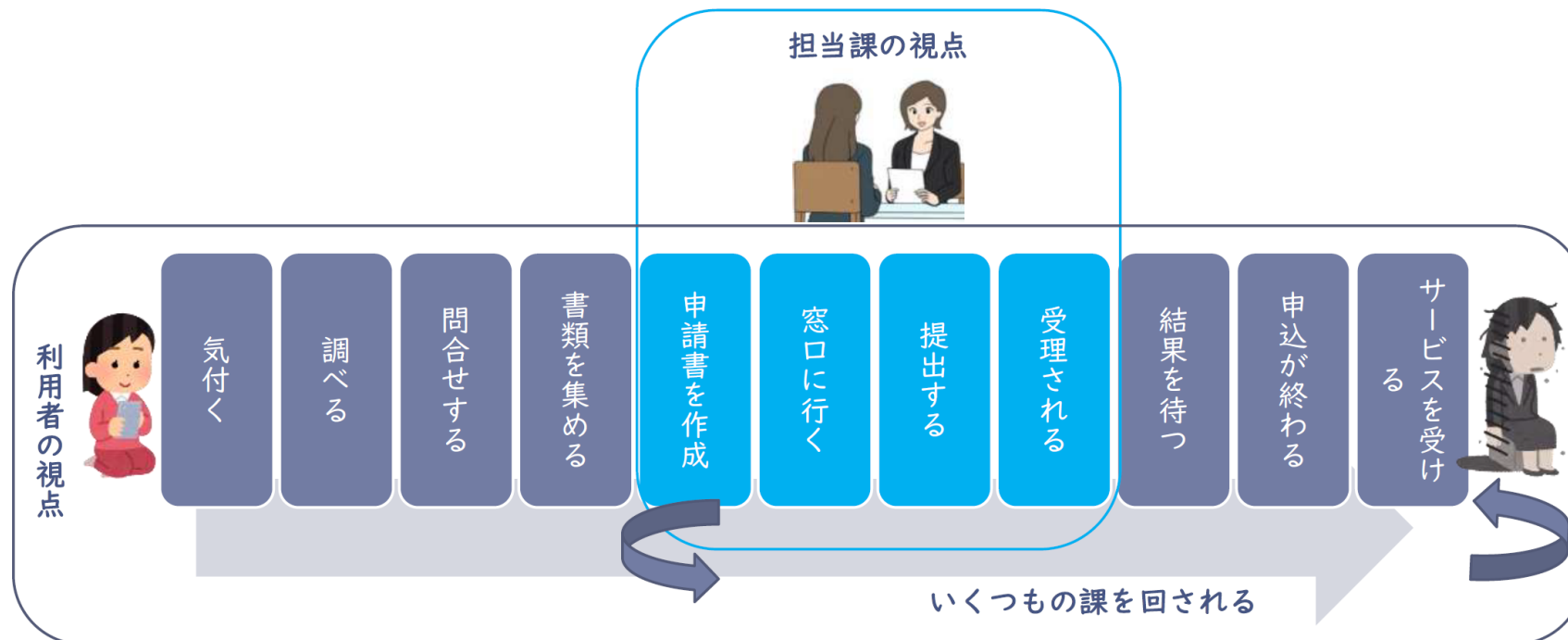


1 窓口利用体験調査について

(1) 窓口利用体験調査とは

まず、行政DXに取り組むにあたって利用者の視点に立った業務フロー全体を見直し、課題の洗い出しを行った上で取り組むことが基本となります。

本調査では、窓口サービスの利用者の一連の行動(自宅～サービス終了まで)に沿って、窓口での処理の一連の流れを記録・検証することによって、リアルな課題や改善点を洗い出し、アナログ・デジタルを含めた運用改善策を検討します。



1 窓口利用体験調査について

(2) 対象手続

- ① 転入窓口
- ② おくやみワンストップ窓口

(3) 実施体制

- ・ 実施日:令和4年11月29日(火)15時~17時
- ・ PT側は5名体制で実施
(体験者1名、体験者側の気付きなどを記録する者2名、職員側の気付きを記録する者2名)
- ・ 体験者側と職員側、それぞれビデオ撮影。システム入力テスト環境を使用。

(4) 窓口利用体験調査のポイント

- ・職員が市民目線で窓口サービスを体験し、改善点を探す。
- ・窓口職員も「いつも通り」窓口手続きの対応をする。

2 転入(体験者設定)

あなたは薩摩川内市に転入してきた子育て世帯の世帯主です。
市役所で転入に関する諸手続きを行い、転入後住民票の写し(本人分のみ)を取得してください。

- ・転入太郎【体験者】 2000年(平成12年)1月1日生 22歳 世帯主 民間企業勤務(年収500万円)
- ・転入花子 2000年(平成12年)1月1日生 22歳 民間企業勤務(年収400万円)
- ・転入子供 2018年(平成30年)1月1日生 3歳 認定こども園入園希望(2号認定)

新住所:鹿児島県薩摩川内市神田町3番22号

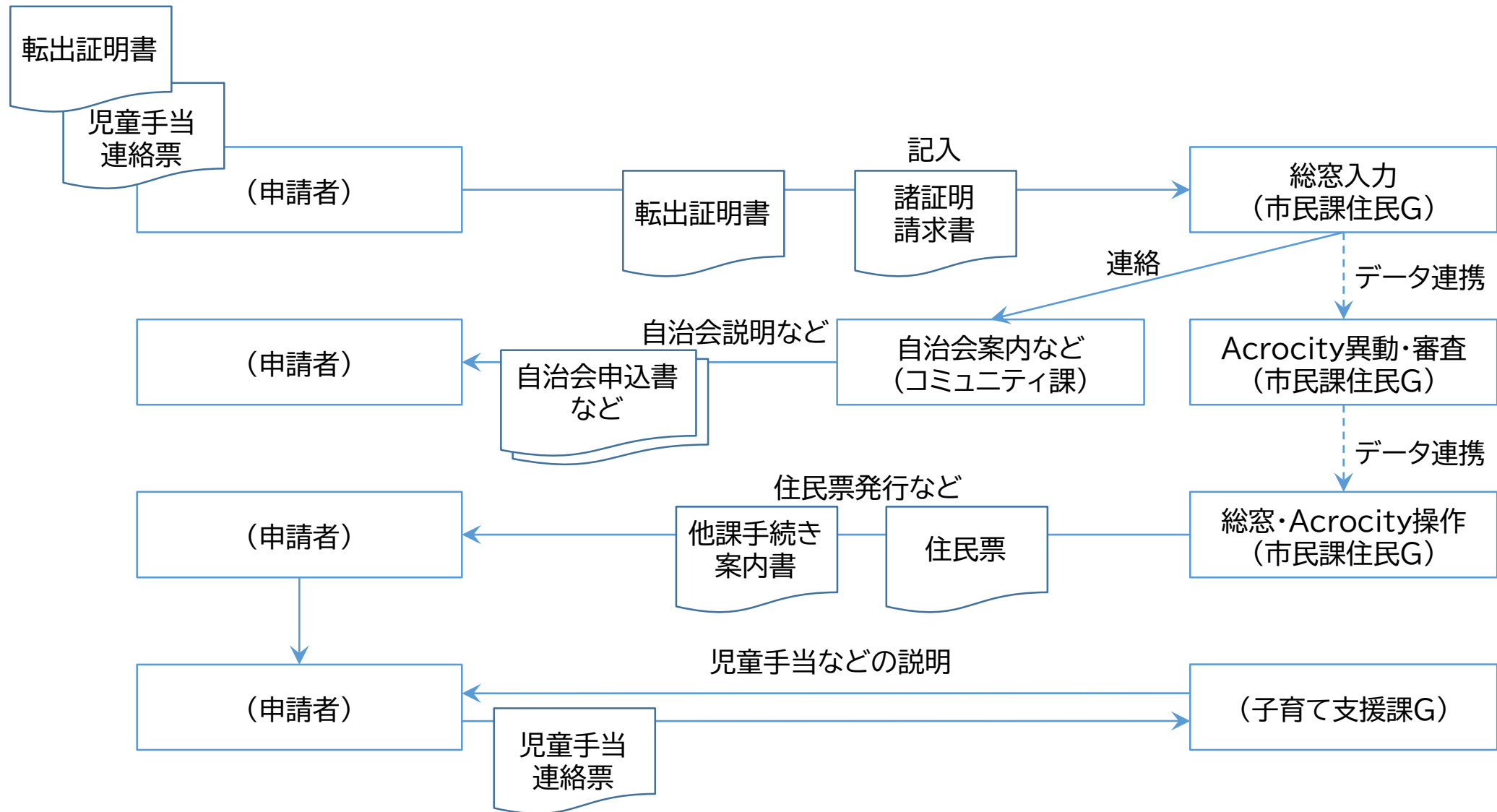
旧住所:熊本県熊本市中央区水前寺6丁目18番1号

【特記事項】

- ・マイナンバーカードは保有していない。
- ・体験者は転出元自治体から「転出証明書」が発行されている。

※ マイナンバーカード保有者は、本年2月から「引越しワンストップサービス」の活用が可能となっており、転出元から転入先に事前に転出情報を共有することが可能となっている。

2 転入(処理の流れ)

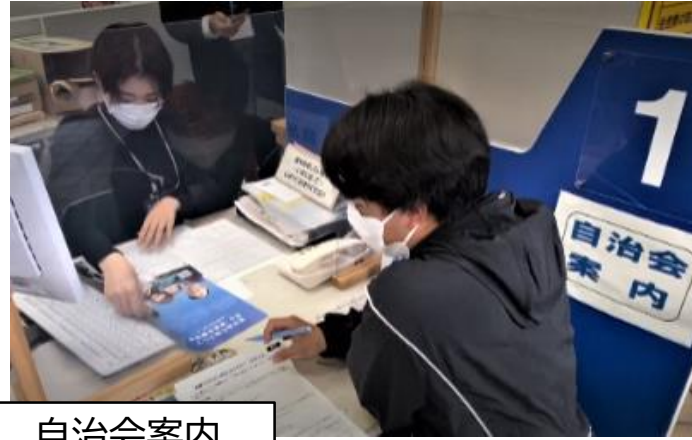


2 転入(調査の様子)

総合案内～番号札



スタート



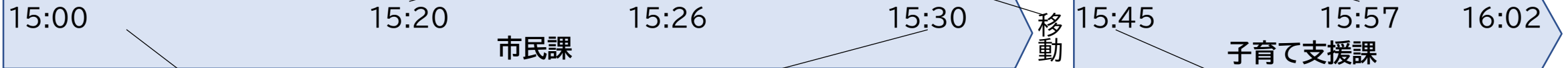
自治会案内



移動



幼稚園案内



転入手続き & 住民票交付申請



交付



児童手当 & 医療費助成

2 転入(調査結果① タイム測定)

No	手続き	担当課	担当G	記入書類	時間
1	転入届(受付・入力・審査)	市民課	住民G	住民異動届(署名のみ)	受付:約15分 審査:約12分 (うち 待ち時間 約6分半) 交付:約1分
2	住民票の写し請求			諸証明交付請求書	記入:約2分
3	自治会案内・ゴミ案内	コミュニティ 課	コミュニティ G	—	(No1の審査中に 実施 約5分半)
4	防災行政無線 ハザードマップ案内				
移動(市民課→子育て支援課)					
5	児童手当手続き	子育て支援課	育成支援G	児童手当・特例給付認 定請求書	約12分
6	子ども医療費助成関係手 続き			子ども医療費助成金受 給資格者登録申請書	
7	幼稚園入園手続き		保育G	—	約5分

約50分

2 転入(調査結果② 体験してみたの所感)

《申請書関係》

- 住民票の写しを取るための請求書の記入が手間。
- 児童手当請求書、子ども医療費助成金申請書は全て手書きであるが、省略できないか。

《周知・分かりやすさ》

- 薩摩川内市ホームページで「転入」で検索すると「住民異動届」がヒットするが、住民異動届と転入が紐づかない住民が多いのではないか。ホームページの文言などを住民目線に修正する余地がある。
- 市民課窓口で世帯主の変更の有無や社会保険証の持参の有無など確認項目が多く、いつ確認が終わるのかと感じた。確認が必要な項目の一覧や、手続きの進捗状況を共有できないか。

《その他》

- 住民異動届は署名するだけで良く楽だった。他の手書き申請書もこのようになれば良いと思った。
- 自治会案内で渡されるハザードマップのサイズが大きい。封筒に入らない…
(市役所からもらった書類などは一つの封筒に入れて持ち帰りたい)
- 市民課で待ち時間があったが、待ち時間を活用し案内や記入などできないか。
- アクリル板越しでの会話となるため、声が聞き取りづらい場面があった。

3 おくやみ(体験者設定)

あなたは親元を離れ市外で生活しています。

薩摩川内市に住んでいる別居の父が亡くなりました。諸手続きを行ってください。

※市民課へおくやみワンストップの電話予約済み。当日は市民課6番窓口を訪ねてください。

- ・死亡者 おくやみ太郎 1947年(昭和22年)1月1日生 75歳 厚生年金受給歴なし
 - ・配偶者 おくやみ花子 1950年(昭和25年)1月1日生 72歳 厚生年金受給歴なし
- 住所:鹿児島県薩摩川内市神田町3番22号
- ・子【体験者】 おくやみ体験者 1993年(平成5年)1月1日生 29歳
- 住所:鹿児島県鹿児島市山下町11番1号 鹿児島アパート202号室

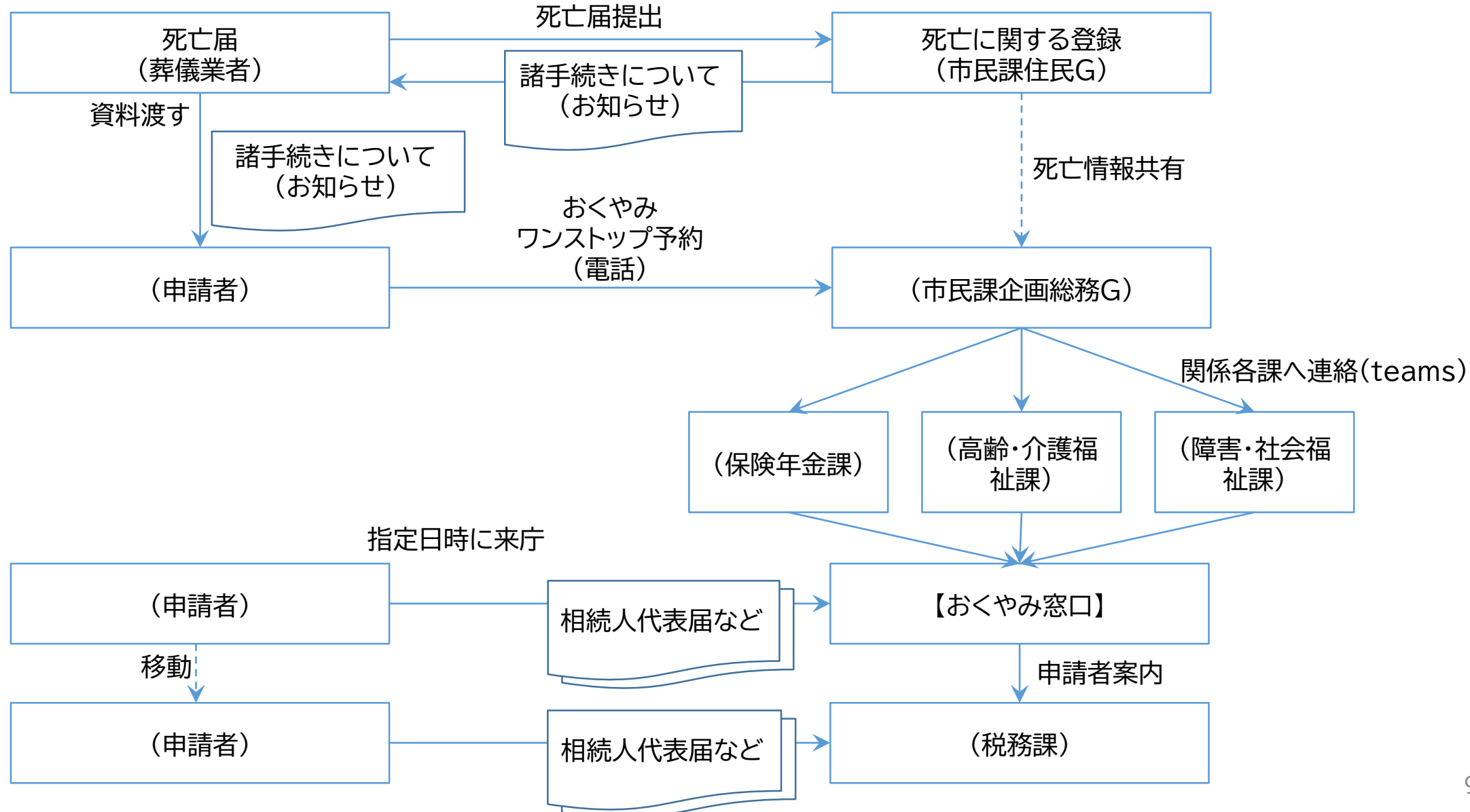
死亡者情報

- ・持ち家(名義人:死亡者) ・持ち家に配偶者と同居。子は市外在住。
- ・年金受給者 ・要介護3

指示事項

- ・喪主は配偶者、手続きは子である体験者が行う。相続人代表は子。
- ・死亡届は葬儀場者が提出し、「諸手続きについて(お知らせ)」を受け取り済み。
- ・葬儀日:令和4年11月29日

3 おくやみ(処理の流れ)



3 おくやみ(調査の様子)



3 おくやみ(調査の結果①) タイム測定結果)

N o	手続き	担当課	担当G	記入書類	時間
0	死亡届受付(葬儀業者から)	市民課	企画総務G	—	約3分
1	電話予約			—	
来庁(市民課6番窓口)					
2	おくやみ窓口説明	市民課	企画総務G	届出者情報記入	約3分
-	電話呼び出し(⇒高齢者医療G)			—	約1分
3	葬祭費の請求	保険年金課	高齢者医療G	後期高齢者医療葬祭費支給申請書	約9分
4	相続人代表届(医療費等、保険料)			相続人代表届(広域連合) 相続人代表届(介護保険・後期高齢者)	
-	電話呼び出し(⇒介護指導G)	市民課	企画総務G	—	約1分
5	高額介護(介護予防)サービス費の支給申請	高齢・介護福祉課	介護指導G	介護保険高額介護(介護予防)サービス費支給申請書	約5分
-	電話呼び出し(⇒年金G)	市民課	企画総務G	—	約1分
6	未支給年金請求	保険年金課	年金G	未支給年金・未支払給付金請求書	約8分
-	税務課へ案内	市民課	企画総務G	—	約1分
移動(市民課6番窓口→税務課)					
7	納税者変更届	税務課	土地・家屋G	納税義務者申告書(相続人代表者届出)	約3分
8	市民税・県民税・国民健康保険税の相続人代表届		市民税G	市民税・県民税・国民健康保険税の相続人代表届	約5分

おくやみ窓口

税務課

約40分

3 おくやみ(調査の結果②) 体験してみたの所感)

《窓口・分かりやすさ》

- あちこちの部署を回らずに済んで、楽だった。
- おくやみ窓口では戸籍謄本が取れず、市民課に並び直す必要があった。市民目線では同じ市民課窓口と映るので、おくやみ窓口で戸籍謄本が取得できないか。
- 最初に手書きする「届出者情報」は手書きの箇所を減らせると思った。
(おくやみワンストップ電話受付時に来庁者は確認できるので、あらかじめ準備できるのでは)
- 相続人代表届を複数回手書きしていたが、一つの相続人代表届を各課で共有できないか。
- 税務課にも市民が移動することなく手続きできないか。

《職員事務》

- おくやみ窓口での担当課が交代する際は、市民課職員がその都度電話連絡していたが、パトランプやteamsなど他の手段で連絡できないか。また、前の課の職員が次の職員に連絡すれば良いのではないか。
- 職員のすぐ隣にプリンタが設置しており、職員が離席せずに印刷物を手にできる点は良かった。

《その他》

- 「諸手続きの案内」に水道に関する記載がなく、水栓の名義人変更などの気付きがない。
- アクリル板越しでの会話となるため、声が聞き取りづらい場面があった。

4 具体的な課題と改善案①(共通)

課題	改善案
<p>手書きの申請書が多い。</p> <p>(転入)</p> <ul style="list-style-type: none">・諸証明交付請求書 (氏名、住所、生年月日など)・児童手当・特例給付認定請求書(氏名、住所、生年月日、旧住所など)・子ども医療費助成金受給資格者登録申請書 (氏名、住所、生年月日など) <p>(おくやみ)</p> <ul style="list-style-type: none">・届出者情報等 (死亡者の氏名・住所・生年月日、申請者の氏名・住所、振込先など)・介護保険高額介護(介護予防)サービス費支給申請書 (死亡者の氏名・住所・生年月日、申請者の氏名・住所、振込先など)・未支給年金・未支払給付金請求書 (死亡者の氏名・生年月日、申請者の氏名・住所、振込先など)・市民税・県民税・国民健康保険税の相続人代表届 (死亡者の氏名・住所・生年月日、申請者の氏名・住所、振込先など)	<ul style="list-style-type: none">○ 各種証明書の申請書について、「総合支援型窓口システム」の機能を活用して、システム上であらかじめ印字しておくことで、市民が手書きする項目を減らすことはできないか。○ おくやみワンストップ窓口については、オンラインでの予約申請を可能とすることで、来庁後に市民が手書きする項目を減らすことはできないか。

4 具体的な課題と改善案②(個別)

課題	改善案
<p>【転入】 ホームページで「転入」を検索すると「住民異動届」がヒットし、住民異動届に馴染みのない市民には分かりづらい。</p>	<p>○ 「引越し手続オンラインサービス」からのリンクも含めて、市ホームページ上の導線を住民にとって分かりやすいように工夫できないか。</p>
<p>【転入】 自治会案内で渡されるハザードマップも含めて、市役所からもらった書類などを一つの封筒に入れて持ち帰りたい。</p>	<p>○ ハザードマップも含めて、転入に関する資料を入れられる封筒を用意してはどうか。</p>
<p>【おくやみ】 おくやみ窓口で担当課が交代する際、市民課職員がその都度次の担当課に電話連絡をしているが、別の方法によって時間短縮が可能ではないか。</p>	<p>○ 前担当職員が次担当職員へ連絡する運用にできないか。 ○ 電話以外のteamsやパトランプなどの連絡手段も検討できないか。</p>
<p>【おくやみ】 年金手続きに必要な戸籍謄本について、市民課に並び直す必要があり、利用者の負担になっているのではないか。</p>	<p>○ 並び直すことなく、戸籍謄本もワンストップで取得する仕組みにできないか。</p>
<p>【おくやみ】 「諸手続きについて(お知らせ)」に水栓名義人の記載がなく、手続きが必要なことを理解しにくくなっているのではないか。</p>	<p>○ 「諸手続きについて(お知らせ)」を修正してはどうか。</p>
<p>【おくやみ】 手続きの度に相続人代表者届を複数回手書きしており、非効率ではないか。</p>	<p>○ 市民が手書きしなくてもよくなるように工夫できないか。</p>