



京丹後市

Kyotango City

報道関係者各位

PRESS RELEASE

令和7年1月27日

「分かりやすい」・「簡単な」・「親しみやすい」

市民と一緒に作る“市民にやさしい”窓口

市役所窓口業務改革の取組みに対する意見を募集

市の庁舎増築棟等整備事業では、「分かりやすい」「簡単な」「親しみやすい」の3つを増築棟窓口目標に掲げ、窓口の整備を進めています。

その取組みの一つとして、市職員が窓口利用体験調査を実施し、そこから見えてきた課題に対して、今後の取組みをまとめましたので、市民の皆さまにもその取組みに関心を持っていただき、ともに考え、更なる市民サービスの向上につなげていくため、「市民と一緒に作る“市民にやさしい”窓口」をキャッチフレーズに改革の取組みに対する意見募集を行います。

意見募集の概要

【募集期間】 令和7年1月27日(月)～2月21日(金)

【募集内容】 窓口利用体験調査から明らかになった課題と今後の取組みへの意見(市役所の窓口に関して日頃感じている改善点などでも可)

【提出方法】 ホームページに掲載する様式のほか、任意様式でも可
※任意様式で提出の場合は、氏名・住所・連絡先・意見を記入

【提出先】 政策企画課 都市・地域拠点整備推進室又は最寄りの市民局に持参いただくか、下記問合せ先まで郵送、FAX 又はメールで提出



窓口利用体験調査とは 現状の窓口業務の課題や解決すべき事項を把握するため、昨年10月に市職員が利用者役となり、4つの想定ケースごとに市民の立場で実際に現状の市役所窓口を体験。体験調査後、課題を整理し、今後の取組みをまとめました。

想定ケース	手続き数	実施窓口庁舎
①出生	12	峰山庁舎・総合福祉センター
②おくやみ	20	峰山庁舎・総合福祉センター
③転入(本庁)	13	峰山庁舎・総合福祉センター
④転入(市民局)	12	大宮庁舎

問合せ先

京丹後市 市長公室 政策企画課 都市・地域拠点整備推進室

住所:〒627-8567 京丹後市峰山町杉谷 889 番地

電話:0772-69-0120 FAX:0772-69-0901

E-mail:kikaku@city.kyotango.lg.jp

窓口利用体験調査概要（R6.10.15実施）

	ケース	手続数	関係窓口庁舎	整備後想定庁舎
想定ケース	①出生	12手続	峰山庁舎 総合福祉センター	増築棟、こども部
	②おくやみ	20手続		増築棟
	③転入（本庁）	13手続		増築棟、こども部
	④転入（市民局）	12手続	大宮庁舎	市民局
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> • <u>想定したケース（ペルソナ設定）を基に、WGと動員職員の4チームで調査実施</u> • 窓口担当課には、<u>体験調査を行うことのみを周知（想定ケース非公開）</u> • 窓口対応のほか<u>バックヤードの動線等も観察</u> • テスト環境を活用できない部分は実際の対応に近い形で実施 • 体験調査終了後、<u>調査の振り返りWSを行い、結果のまとめ・分析（デジタル庁 窓口BPRアドバイザー監修）</u> 			

窓口利用体験調査報告会

(令和6年10月15日実施)

令和6年12月26日

令和6年度 総合窓口検討WG

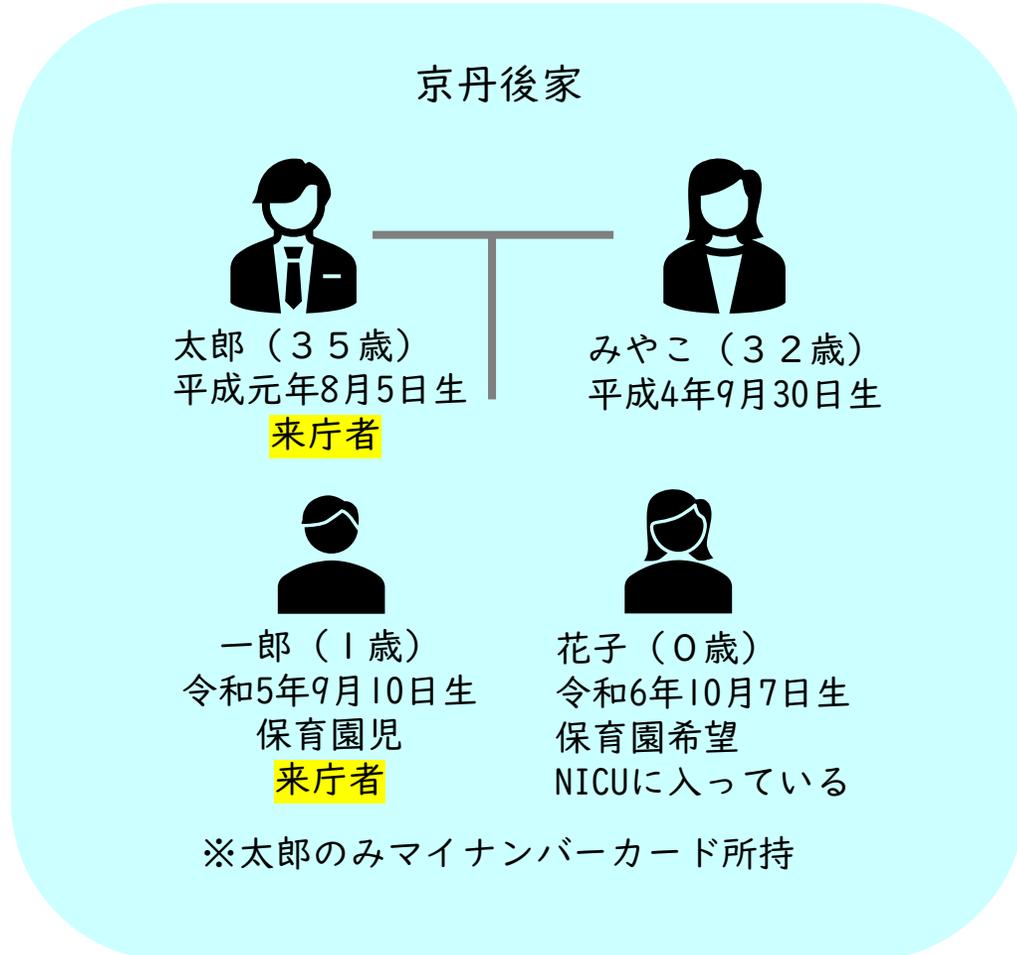


ケース:①出生

出生グループ 実施報告

令和6年10月15日 実施

1.ペルソナ(出生)



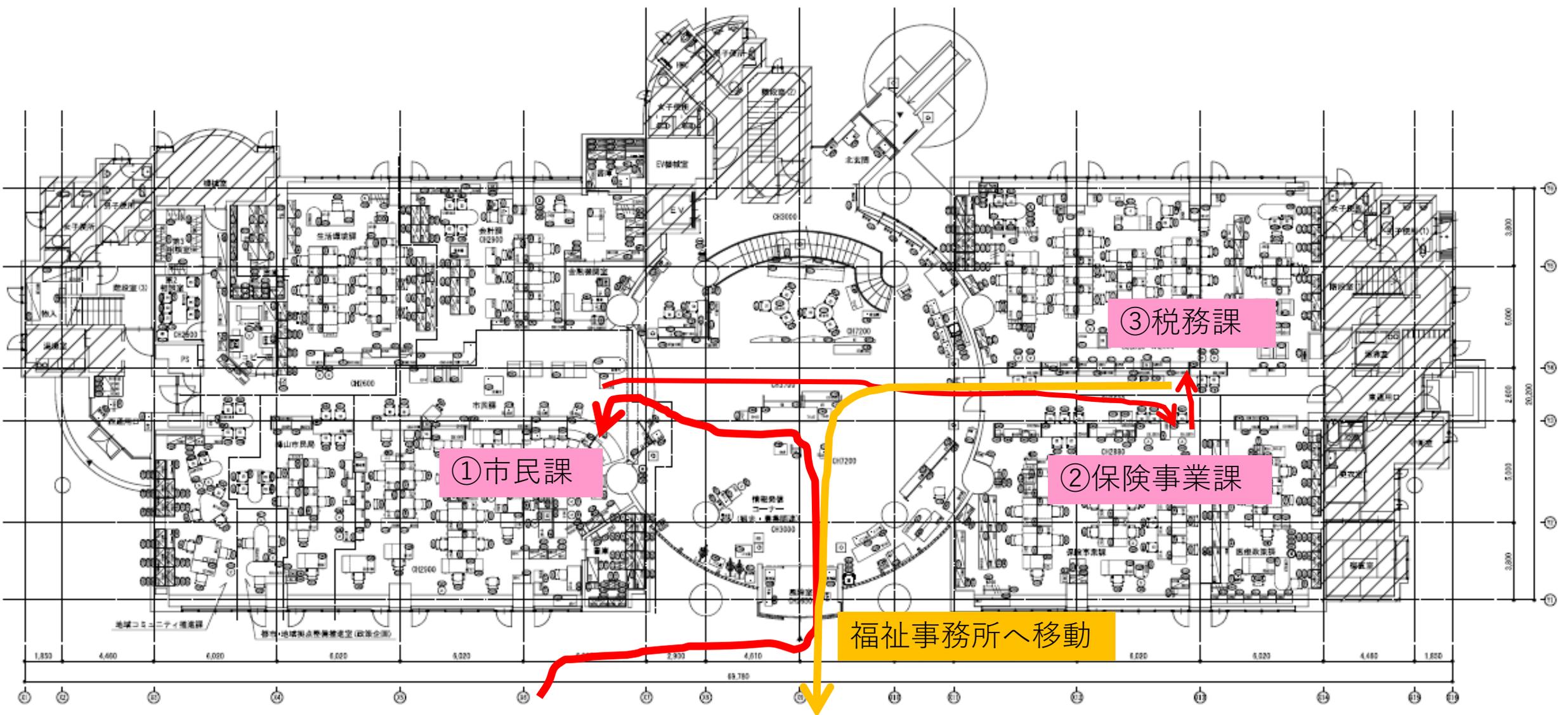
- 太郎は自営業。
- 妻は夫の自営を手伝っている。
- 太郎は国民健康保険加入者。
- 長男は峰山こども園を利用中(2号認定)。
- 今回生まれた長女はNICUに入っており未熟児養育医療給付の申請を市役所にするよう医師から言われている。妻は急遽帝王切開となり、入院中。
- 落ち着いたら峰山こども園の利用を希望。
- 世帯全員の住民票(写)が欲しい。
- 太郎のみマイナンバーカード取得済み。他の家族分も取得したい。

(気持ち)

子連れのため、短時間で全ての手続きを終わらせたい。
手続きが終わったら入院中の妻と子に会いに病院に行きたい。

2.動線(出生) 1【峰山庁舎】

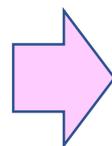
①市民課→②保険事業課→③税務課



2.動線(出生) 2【峰山庁舎】市民課



10:15 市役所到着
市民課はどこかな？



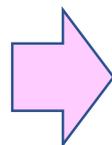
受付番号？
マイナンバーカードの申請の？
ちょっと分かりづらい…



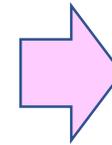
10:20 市民課
発券機が遠い…
発券番号は「19番」。18番さんが対応中だから次に呼ばれるかな。



10:45
19番が呼ばれた！と思ったら「間違えました」。その後、20番、21番、22番と呼ばれ、こちらから声を掛けるまで忘れられていた…



出生届提出。
記念に住民票ももらうことに。「お待ちください」と言われたので時間を聞いたら「20分ほどかかります」とのこと。



11:20
マイナンバーカード申請窓口へ移動。
長男の写真を撮るだけで申請できた！

2.動線(出生) 3【峰山庁舎】保険事業課・税務課



11:25 保険事業課
子どもが生まれたので保険証を
作りに来たことを説明。



担当者を待つ。
待合の椅子が低いなあ…スペース
も狭くてベビーカーでは大変。



11:30
子どもの保険証と子ども医療証の手続き。
帝王切開になった妻の高額医療について
も相談。書類が足らず手続きできず。

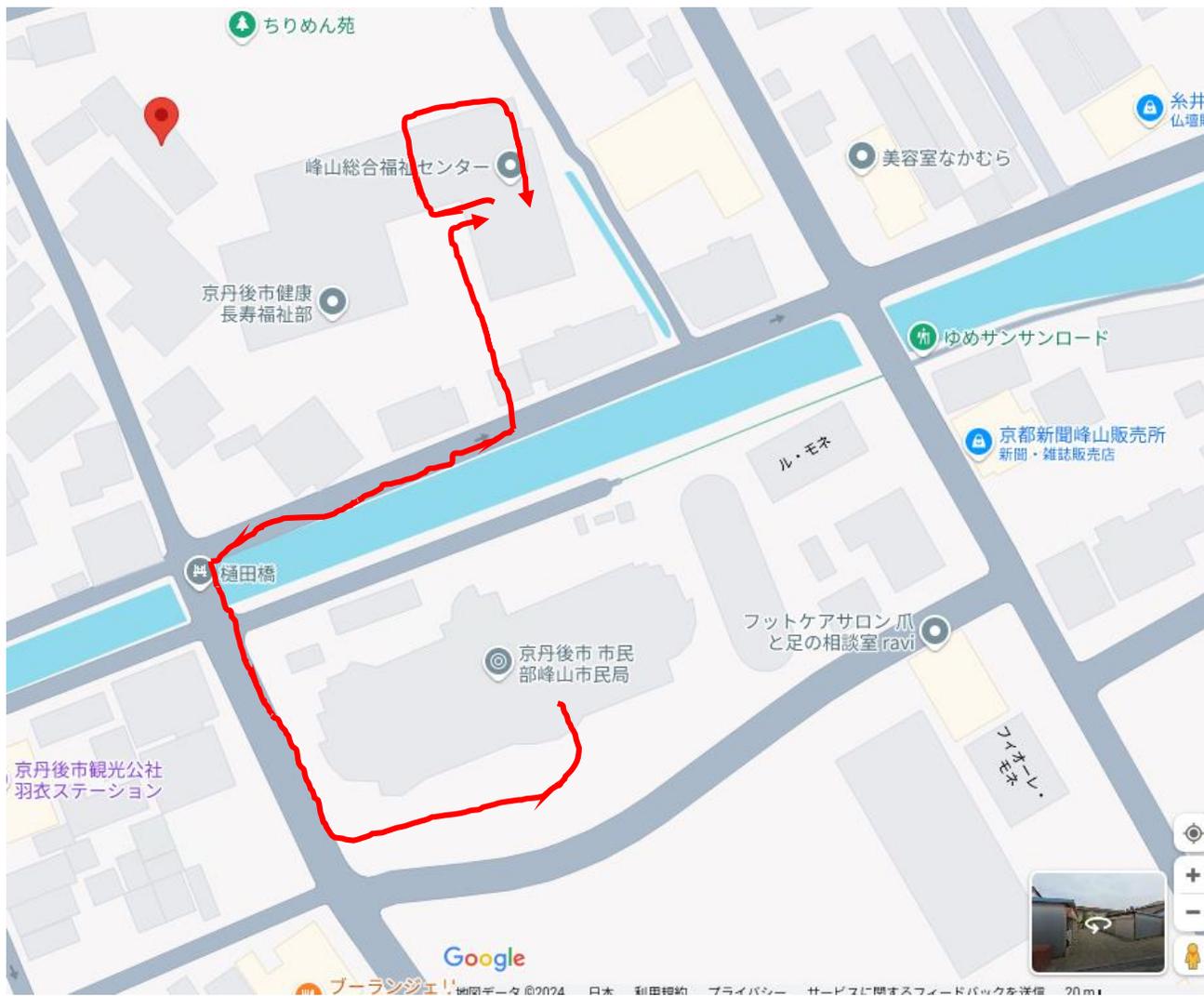


11:45 別の担当者から子ども医療証の説明。
証の発行までに時間がかかった。
妊娠中は国保税も安くなるので税務課を案内
してもらった。



11:50 税務課
母子手帳やマイナンバーカードが
必要でした。

2.動線(出生) 4(峰山庁舎→福祉事務所)

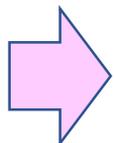


12:00
市役所から福祉事務所へ移動。
段差もあるし何だか遠いし…
とりあえず晴れてて良かった。

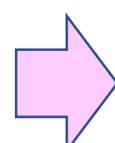


12:04
やっと着いたと思ったら、正面玄関は階段！
遠回りしてスロープを利用。

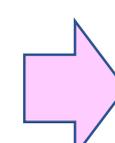
2.動線(出生) 5【福祉事務所】



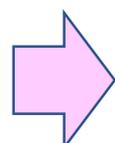
12:04 こども未来課
児童手当の手続き。フローチャートでチェックしてもらったら手続き不要と案内された。



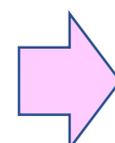
12:06 はぐはぐ
一郎君のおむつ替えをしないと相談したら、ここを案内された。でも部屋を相談に使っていて、移動してもらうことに。おむつ替えはここしかないそう。



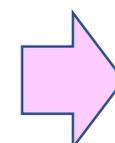
12:08 子育て支援課
ゴミ袋をもらうことができました。



未熟児養育医療給付の手続き。
ここで初めて押印を求められました。持ってよかった！
職員の昼休憩中で照明が消えていた。



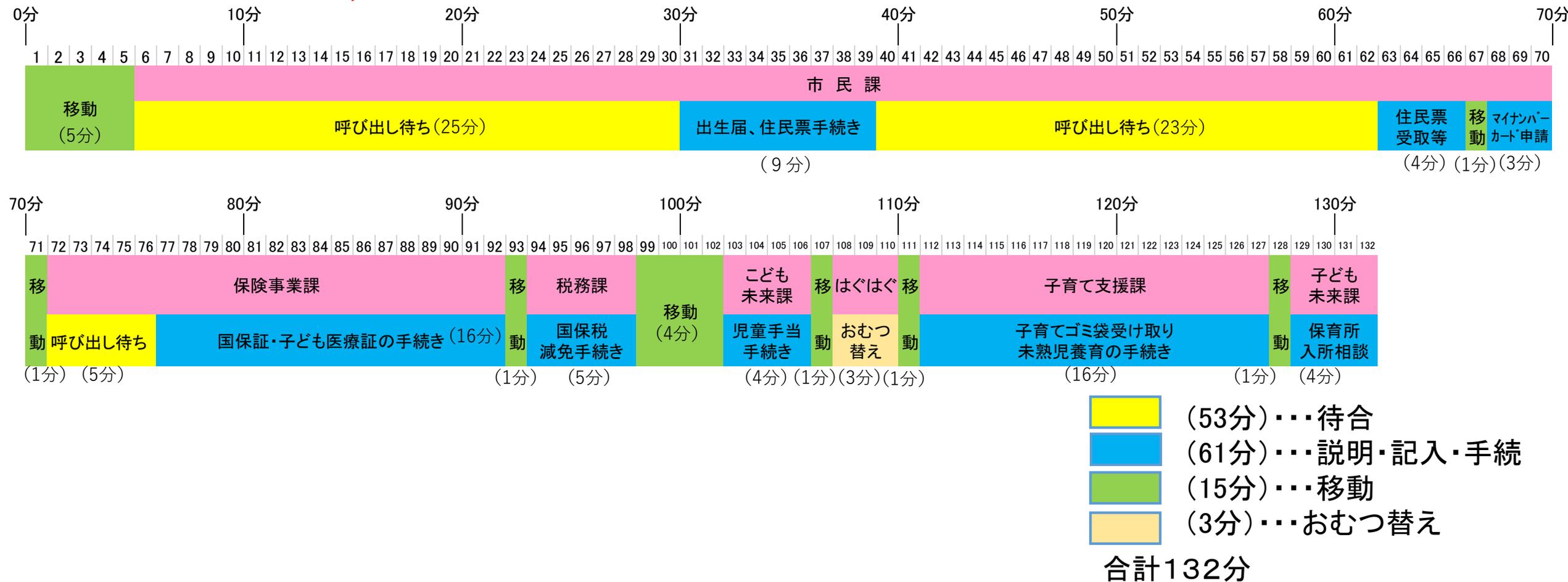
12:23 こども未来課
生まれた子どもの保育所利用の相談を忘れていたので再びこども未来課へ。
キッズスペースがある！



12:27 終了
移動式ベビーベッドは、市民課、こども未来課にあり。保険事業課・税務課・子育て支援課にはなかった。

3.タイムライン

テスト環境での対応のため、対応できる職員が限られおり、呼び出しに時間がかかった



項目	数
関係課・手続き数	5課・12手続き(市民、保険事業、税務、子育て支援、こども未来)
対応職員の数	10人 (市民2、保険事業3、税務1、子育て支援2、こども未来2)
氏名を書いた数	21回 (本人12、妻4、子5)
住所を書いた数	14回 (本人8、妻3、子3)
生年月日を書いた数	8回 (本人2、妻2、子4)
提示書類	7回 (運転免許1、母子手帳2、マイナンバーカード2、健康保険証1、子ども医療証1)
退庁までの時間	2時間12分
歩数	570歩

5.気づき①

1

市民課の番号札の案内掲示も、機械の場所も分かりづらい。

改善案

案内表示(分かりやすく)

- 番号発券機の認知可能な案内表示・機器配置

2

受付案内看板に「出生届」が書かれておらず、どの窓口に行けばいいか分からない。

案内表示(分かりやすく)

- ライフイベントでの掲示案内

3

市民課の受付カウンターと職員がTRY入力する自席が遠く、時間のロスになる。

レイアウト見直し

- 執務室内の動線の見直し

5.気づき②

4

市民課での待ち時間が長い。
子連れだと体感時間がより
長くストレスになる。

改善案

業務フロー・マニュアル作成

- 対応マニュアル等の整備
- キッズスペースの設置

5

書類に書く氏名の振り仮名が
カタカナだったり平仮名だったり
してややこしい。

申請様式の統一

- 4情報欄の統一

6

書類の住所欄に「京丹後市」と書
いてないので手間。

申請様式の統一

- 京丹後市を入れた書類を準備
- 町の選択で○を付ける仕様に変更

5.気づき③

7

子連れだと福祉事務所まで行くのが大変。(約250メートル)

改善案

オンライン申請への誘導

業務分担見直し

- オンライン申請への誘導
- 子育て用おむつを市民課で配付

8

福祉事務所(東館)の正面玄関にスロープがない。
スロープ側から入るとサインが見にくい。

案内表示(分かりやすく)

- 分かりやすいスロープの配置案内サイン
- 床に課ごとのテープを張る(色分け)
- 天井に看板がつるすなど、高い位置に看板設置

9

窓口で、横の人との距離が近く、内容が筒抜け状態。

レイアウト見直し

- カウンターの書類を整理し、広いスペースで対応

6.調査メンバーの感想①

役割名称	コメント
来庁者	<ul style="list-style-type: none"> 子育て支援課での書類にのみ押印を求められた。押印レスが可能なものならそうして欲しい。 市役所から福祉事務所への移動がベビーカーや子ども連れには負担？抵抗？がある。 市役所から福祉事務所への最短距離のルート案内(窓口職員から)や建物内や市役所裏口から出たところへ表示板があれば親切(可能な限り遠回りはしたくない)。
記録 (フロント1)	<ul style="list-style-type: none"> 受付案内看板の紙がよれていて、見栄えが悪い。 国保税が増えることについては保険事業課の窓口で説明があり、産前産後の減免の手続きについてはすぐ後ろの税務課に行くように案内された。すぐ近くであれば、来庁者が移動せずに対応職員が移動することなど(マルチスペースを設けるなど)を検討してみてもどうか。 お昼の時間帯だったため、執務室で昼食をとる職員の食事の匂いが気になった。
記録 (フロント2)	<ul style="list-style-type: none"> 発券機の様子がわかりにくく、他の来庁者も迷っていた。 廊下が狭く、他の来庁者がいると、ベビーカーだと窮屈を感じる(市民課前は、廊下の中央に申請書記載場所があり、余計狭く感じる)。 市民課で、事務手続きに係る目安の時間が掲示されていれば親切なのでは(どれくらいの時間がかかるかわからない状態だと、待っていて不安になる)。 福祉事務所でおむつ交換をしたが、他の利用者があるような場所で、いつでも使えるような場所ではない。それ以外の場所は2階で、ベビーカーのままだと一旦事務所から外に出て、エレベーターを使わなければならない。

7.調査メンバーの感想②

役割名称	コメント
記録 (バックヤード1)	<ul style="list-style-type: none"> 限られた執務スペース内で職員ごとに机を配置していることもあり、窓口からシステム台帳入力する自席まで遠い。 また、通路も狭く移動しづらそうであった。1日あたりの対応件数が多い部署であり、時間的なロスも大きいのでは。 複数の申請があったため、職員同士で連携し、申請ごとの台帳入力等を同時進行で行うなど、業務の効率化・来庁者の待ち時間の縮減を図っていた。 お昼休憩の時間であったこともあるが、職員の話し声(私語)が気になった。
記録 (バックヤード2)	<ul style="list-style-type: none"> 説明時、「時間がかかります」と一言あり丁寧だったが、説明は少し早口に感じた。最後は、対応していた職員が「以上になります」と一言あり丁寧。 産前産後の保険料免除の手続きも必要であることを追加で説明してくれた。 税務課はコピー機が窓口のすぐ後ろにあり、動線が良かった。 こども未来課にベビーカーで入ると狭い。手前にお客さんが座ると、奥の椅子には入りづらい。お客さん側に机が置いてあり、余計に狭い。 最初に来た時に、「お座りください」という声かけがなく、市民役は、立ったまま説明を受けた。
撮影	<ul style="list-style-type: none"> 基本的なこども関係の手続きは福祉事務所に行く必要があるのか。市民課でごみ袋(子育て支援課)を配付し、児童手当はグラファーでの申請案内をしてはどうか。しかし、市民課職員の負担増にもつながる。体制から考え直しが必要か。 おむつ替えの場所が少なすぎる。「はぐはぐ」しかなく利用中であれば和室(別館2階)を案内するらしいが、とても不便。 今回は子どもが人形だったのでおとなしかったが、本来は手を焼く年ごろなのでキッズスペースが欲しい。 お昼休憩のため照明を落としていたが、あまりいい印象は受けなかった(申し訳ない気持ちになった)。

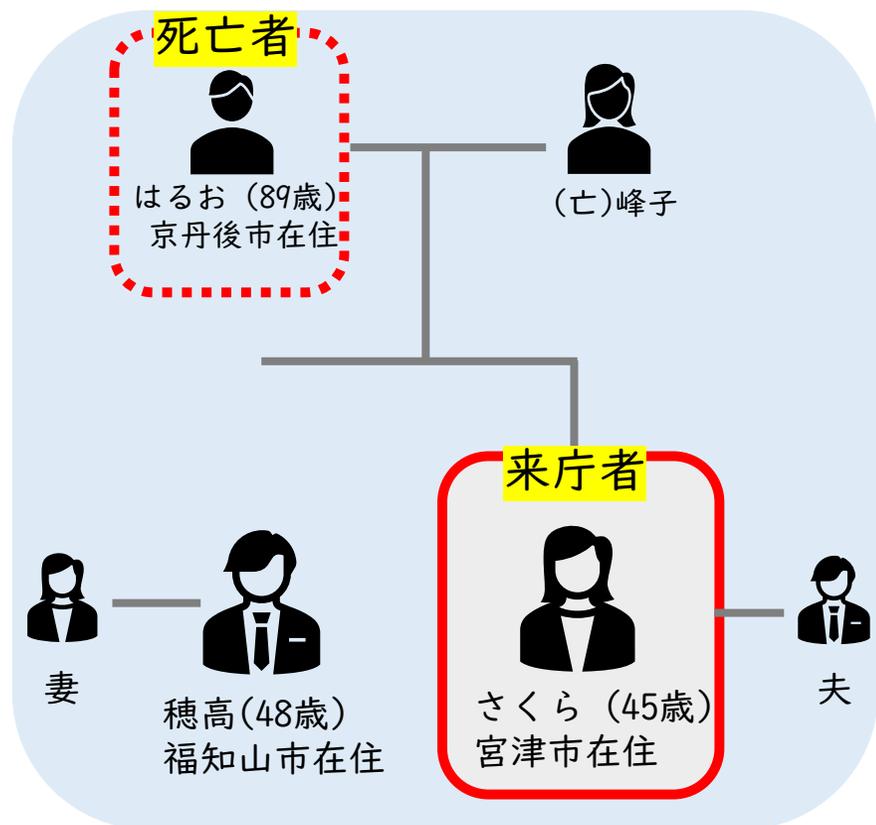
ケース:②おくやみ

おくやみグループ 実施報告

令和6年10月15日 実施

1.ペルソナ(おくやみ)

(京丹後市在住の父の死亡による諸手続き)



- 母親(京丹後 峰子氏)はすでに他界。
- 父は一人世帯・同一住所者なし。
- 実家には介護保険被保険者証、後期高齢医療受給者証、障がい者手帳、印鑑登録証、デジタルポイントカードがあった。
- 実家の建物と土地は父所有名義。固定資産税は父が払っていた。
- 父はトラクターを1台所有していた。
- 父は自分(さくら)の扶養にしている。
- 水道の使用者名義は父となっている。

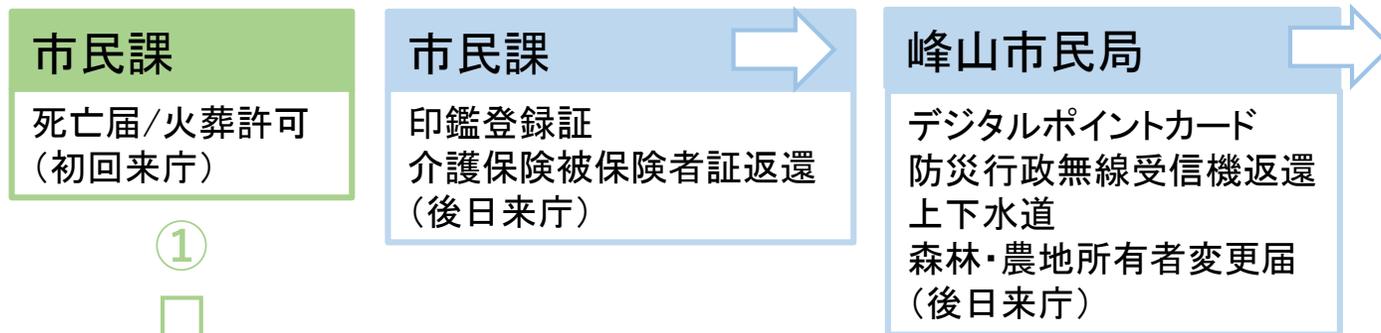
ただし、おくやみの場合は、初回来庁時には死亡届(火葬許可の取得)のみが行われ、後日、その他手続きがなされることが通常であるため、体験調査も2回に分けて行う想定とした。

(気持ち)

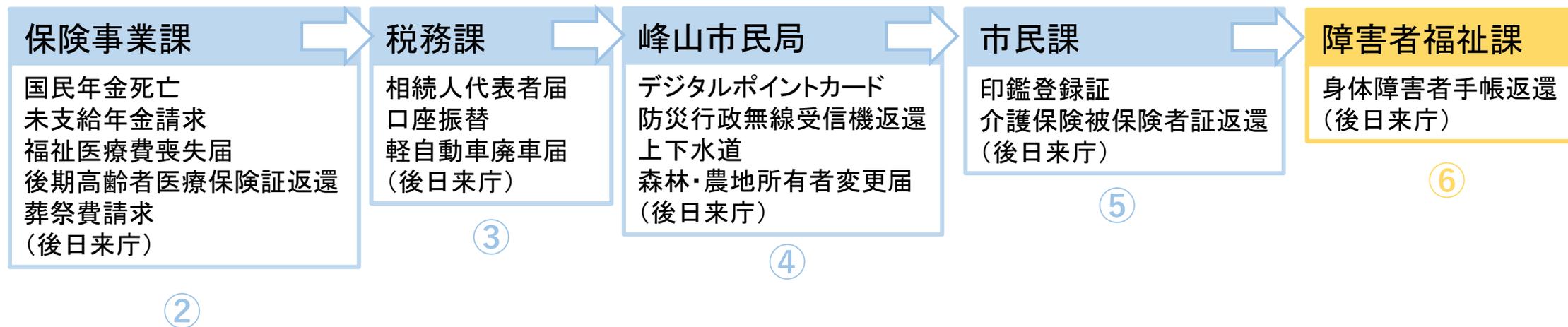
- ・10/30までは休みを取っており、必要が無ければ頃合を見て自宅へ帰る、必要であればこのまま実家に滞在するので、急いで終わらせないといけないということではない。

2.動線(おくやみ)

【当初の想定】

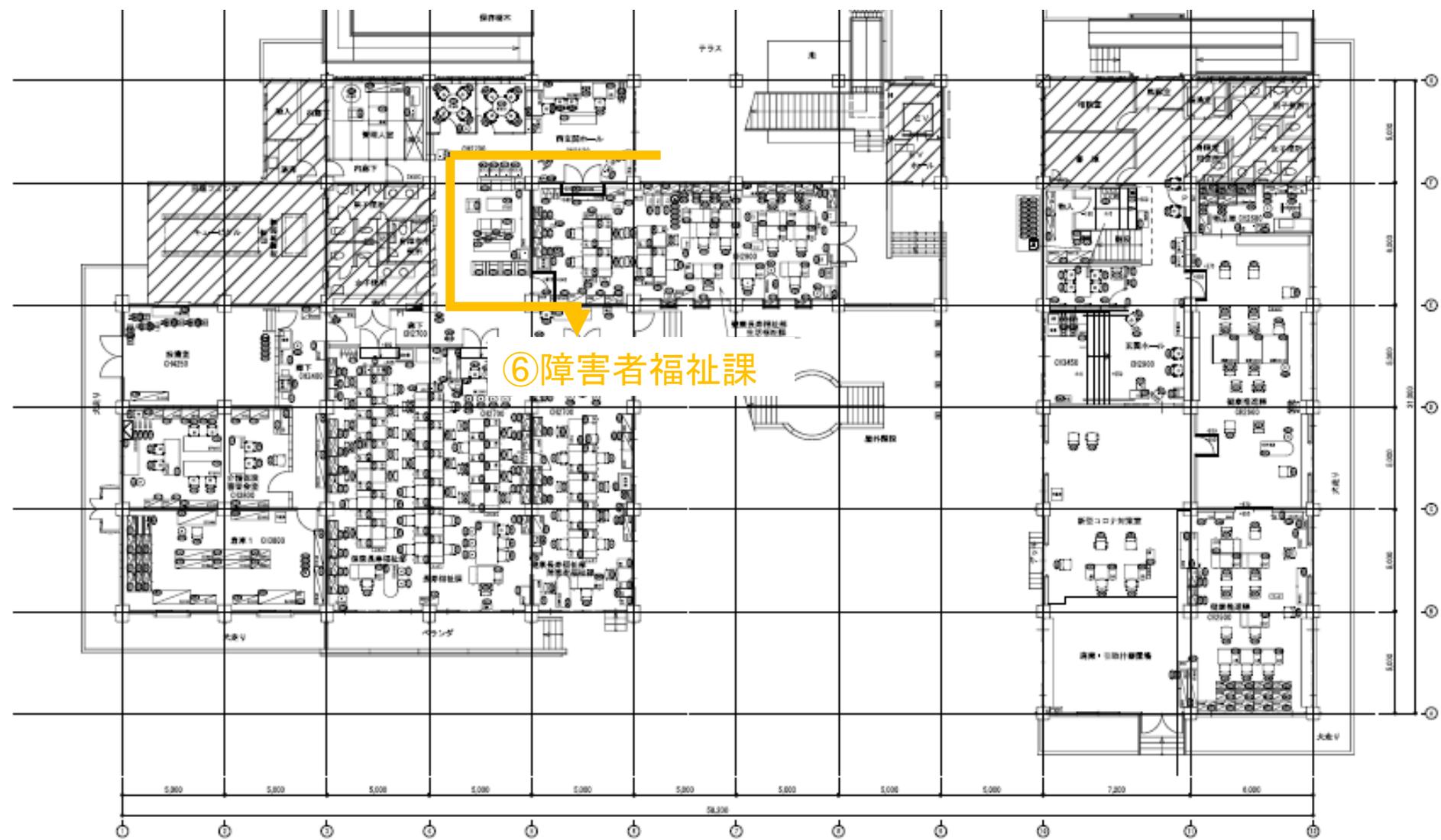


【実際の動線】



2.動線(おくやみ)

福祉事務所



2.動線(おくやみ) ①市民課



待合



待合

①市民課



待合

職員交代



①市民課

2.動線(おくやみ) ②保険事業課



②保険事業課



職員交代



職員交代



②保険事業課



待合

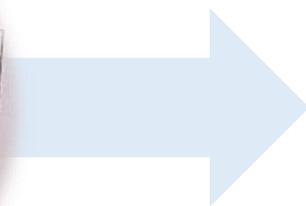
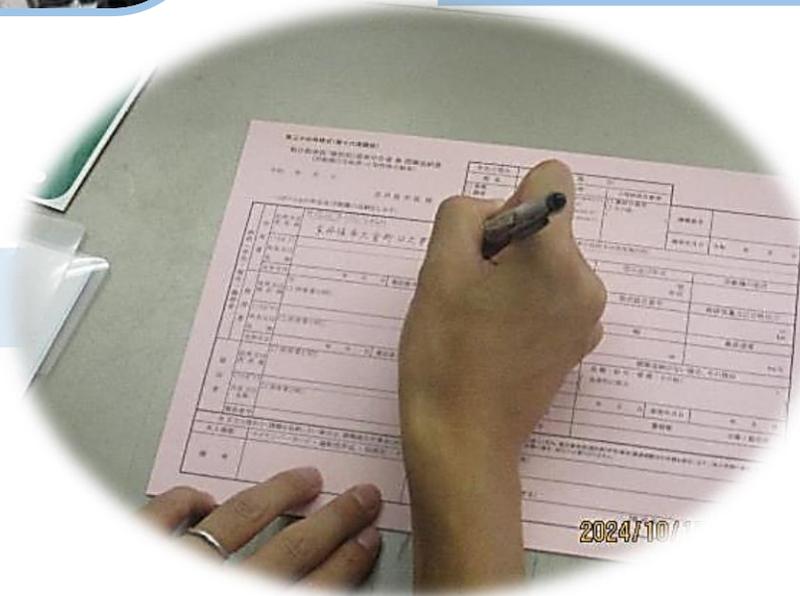


待合

職員交代



③税務課

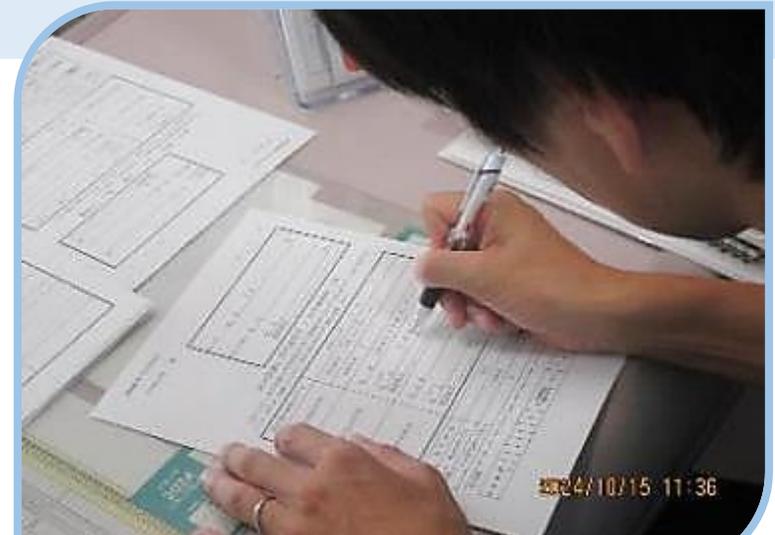


2.動線(おくやみ)

④峰山市民局



④峰山市民局



④峰山市民局

2.動線(おくやみ)

⑤市民課→⑥障害者福祉課



⑤市民課

庁舎移動



⑥障害者福祉課



⑥障害者福祉課



3.タイムライン

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
場所	①市民課(48分)																													
状態	(番号札取得)待合			(死亡届・住民移動届・火葬確認票・放送依頼説明)記入													(届出確認・システム入力・書類コピー・案内資料準備)待合						(ダブルチェック)							
備考																														
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
場所	①市民課(48分)																		②保険事業課(21分)											
状態	案内資料作成)待合						(今後の手続)説明												待合	(福祉医療)説明			(後期高齢)記入			(福祉医療)				
備考																														
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
場所	②保険事業課(21分)									③税務課(18分)																		④峰山市民局		
状態	記入	(福祉医療)説明								待合	(固定)説明			(固定)記入			(担当交代)待合			(軽自)記入			(システム入力)待合			説明	待合	(無線受信機)		
備考																														
	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
場所	④峰山市民局(18分)															⑤市民課(1分)		⑥障害者福祉課(4分)												
状態	記入	(農地山林)説明					(上下水道)記入								説明	庁舎移動		説明	(障害者手帳)記入	説明										
備考																〔介護保険被保険者証、印鑑登録証〕返却														

- (32分)・・・待合
- (42分)・・・記入・手続
- (36分)・・・説明
- (5分)・・・移動

合計115分

項目	数
関係課・手続き数	5課・20手続き(市民、保険事業、税務、峰山市民局、障害者福祉)
対応職員の数	12人 (市民3、保険事業3、税務3、峰山市民局2、障害者福祉1)
氏名を書いた数	13回
住所を書いた数	12回
生年月日を書いた数	4回
提示書類	6回 (運転免許3、マイナンバーカード1、年金証書1、通帳1)
退庁までの時間	1時間55分
歩数	740歩

改善案

1 まず行くべきところ分からない

案内表示(分かりやすく)

コンシェルジュ配置

- 案内表示見直し
- コンシェルジュの配置
- ホールの整理

2

- 番号札を取ったが、待合場所が遠い
- 発券機の呼び出し音声が聞こえない
- ほとんどの届出書が立ったまま記入
- 書類置場や作業席が遠く、動線が非効率
- バックヤードを職員同士が避けながら移動

職員接遇

レイアウト見直し

- 待合場所の検討
- 長時間の手続きはローカウンターで対応
- 手続書類の配置場所の見直し

3

- 記入する内容の説明は丁寧だが、手続きなのか分からない
- 持ち帰る書類の数が多い

職員接遇

業務フロー・マニュアル作成

- 接遇研修等の実施
- 窓口対応のスキル向上
- 手続書類の整理と見直し

5.気づき②

改善案

4

- 届出の確認作業で20分の待合
- 予め待ち時間の予告ができないか。
- 記載方法を一気に説明(理解が追い付かない)
- 死亡届で届出者の本人確認がなかった。

職員接遇

業務フロー・マニュアル作成

- 接遇研修等の実施
- 窓口対応のスキル向上

5

- 他に行くべき窓口や必要な手続きを案内してもらいたかったが、案内が不明瞭。

職員接遇

業務フロー・マニュアル作成

- 事務手続きマニュアルの見直し
- 接遇研修等の実施
- 更なる窓口対応のスキル向上

6

異なる手続きで、それぞれに担当者呼び出しに合計4分の待合時間

業務フロー・マニュアル作成

- 事務分掌の見直し
- 業務フロー・マニュアルの整理

5.気づき③

改善案

7

森林農地届出は、添付書類の説明で明確なものがなく、窓口職員自体が理解できていない様子。

業務フロー・マニュアル作成

- 事務手続きマニュアルの見直し

8

- 対応の声に覇気が感じられない。
- 機械的で一方的な説明だと感じた。
- 職員が手続き確認ため席を離れるときは、所要時間を伝えてほしい。

職員接遇

- 接遇研修等の実施
- 窓口対応のスキル向上

9

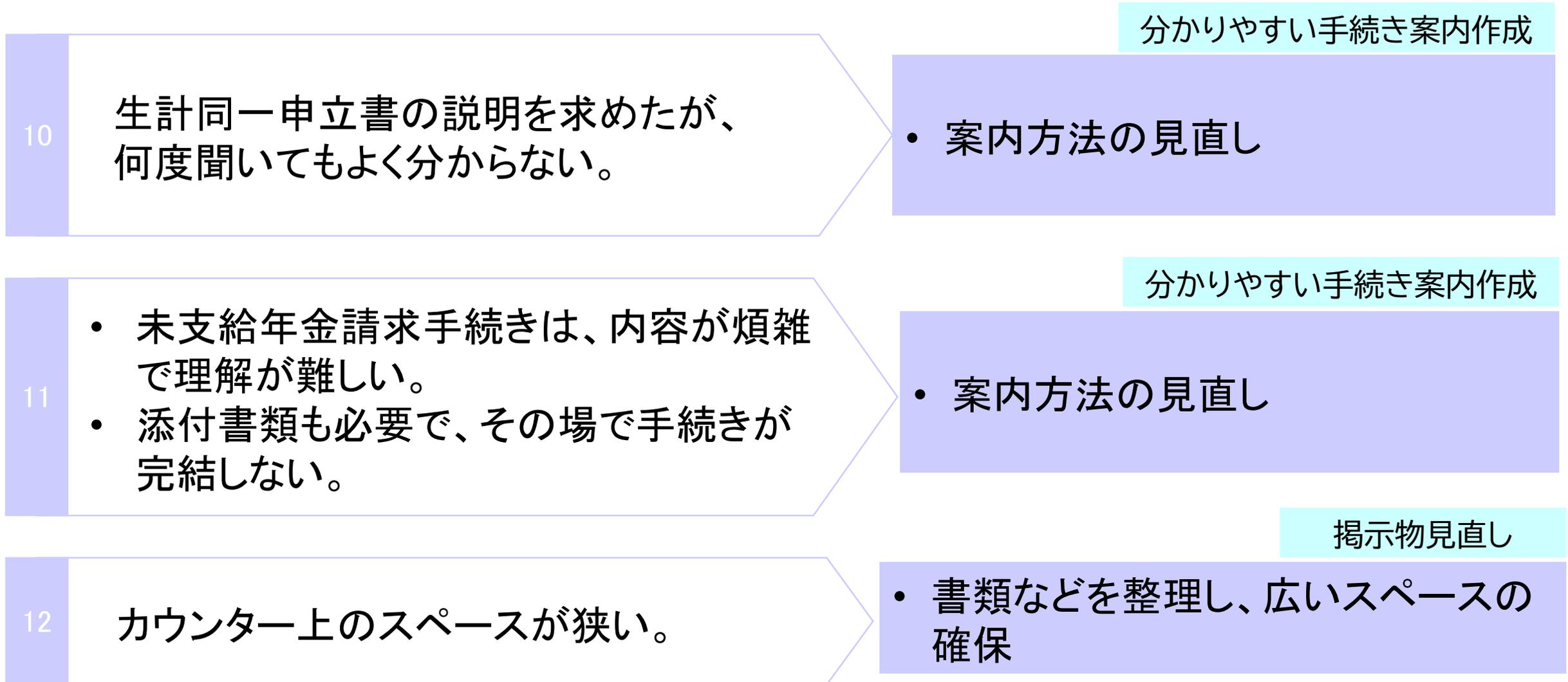
森林農地届出は、名寄帳等所有関係を示す書類も必要なため、おくやみ手続き時には完結せず。

分かりやすい手続き案内作成

- 分かりやすい手続き案内で必要な書類等の提示

5.気づき④

改善案



5.気づき⑤

改善案

13

- 別庁舎に行かなければならないのは来庁者にとってはストレス。
- 身体障害者手帳の返還だけ福祉センターに行く必要あるのか。

業務分担見直し

- 業務分担の見直し
- 窓口の一本化

14

同じことを何度も記入する煩わしさ。

申請様式の統一

- 申請様式の見直し

15

各証の返還で、返還物の届出書があるものとないものがあつた。
ものにより取扱いが違うことに疑問。

申請様式の統一

- 受取書の統一・整理

例) 印鑑登録証、介護保険被保険者証等

6.調査メンバーの感想

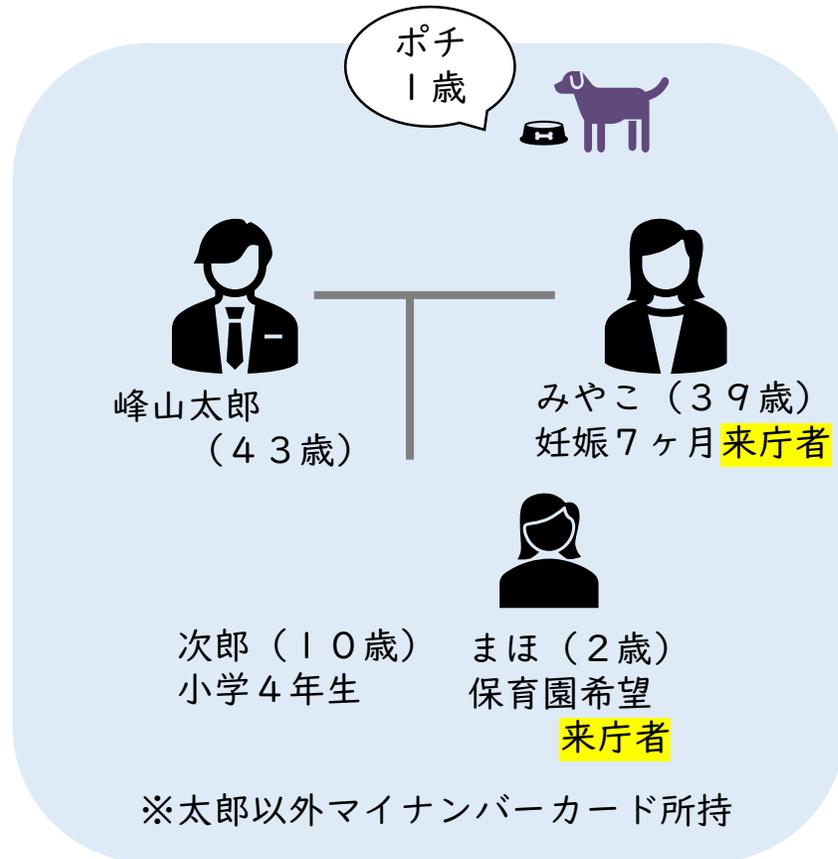
役割名称	コメント
来庁者役	<ul style="list-style-type: none"> • おくやみの手続きを体験してみて、手続きの量が多く、一度に複数課を回ると、非常に疲れを感じた。また、手続きの内容で理解できないところもあったし、どの手続きが完了して、どの手続きが書類不足や検討事項があり再度来庁しないといけないのか後から整理するのが大変だと感じた。 • 死亡者や来庁者の氏名や住所を何度も記入したり、窓口が変わる度におくやみの手続きで来庁した旨を説明したりする労力を減らすことができれば、市民の負担は減るように思う。 • 手続き案内一覧や窓口案内一覧の統一化を含めた見直しや窓口対応職員による当該一覧の活用の徹底により、市民の理解度や整理しやすさは向上するように思う。
記録役(フロント)	<ul style="list-style-type: none"> • 同様の内容(氏名・住所等)を何度も手書きで記入しており、また申請者が各窓口(複数課)を移動し目的を説明しているため無駄な時間を浪費している。 • 現状では申請者が複数の窓口を移動しており職員の負担より市民(申請者)の負担のほうが大きいと感じる。これなら峰山庁舎以外の庁舎に行くべきだと感じた。 • 京丹後市のホームページでは峰山庁舎で提出された場合、手続きに関連する関係課を順番に案内すると書かれているが…案内が無かったと思う。
記録役1(バック)	<ul style="list-style-type: none"> • おくやみに係る窓口での手続きは、提出を必要とする書類が非常に多く、職員側が一方的に書類の書き方を説明し記入をお願いするような場面もあり、来庁者側からすると多くの手続きに大きな負担がかかる。来庁者に対し、何のための手続きをしているのか、また各窓口での手続にどのくらいの時間を要するかなど、迅速で、わかりやすく正確に伝えることが必要と感じた。
記録役2(バック)	<ul style="list-style-type: none"> • おくやみの手続きは、住民と職員がお互いに大変な手続きだと再認識できた。 • 増築棟でワンストップ型の窓口になった際は、手続き案内一覧のようなチェックシートを活用する等、次の課への引継ぎを円滑にする工夫も必要になってくるのでは。
撮影役	<ul style="list-style-type: none"> • おくやみのような複数課にまたがって手続きを要する窓口業務では、ともすれば行政が縦割りの体制で業務運営していることによる弱点を露呈しやすい。特に市外から手続きに来庁する事例も多いことから、できるだけ短期間に手続きが完了するよう、部局を超えて横断的に窓口の運用を見直す必要がある。 • 来庁者のニーズは窓口担当課側の視点と微妙に異なっている部分がある。一つには、丁寧な説明と上手な説明を比較したとき、窓口側は丁寧な説明を心がける一方で、市民側は、上手な説明を求める。また、持ち帰らせる書類の多さも市民にとっては大きなストレスになる。

ケース:③転入(峰山庁舎)

転入(峰山庁舎)グループ 実施報告

令和6年10月15日 実施

1.ペルソナ(転入 峰山庁舎)



(気持ち)

子連れなので短時間かつ今日1日で全ての手続きを終わらせたい。
待合ではなるべく席に座りたい。

- 夫の人事異動に帯同する形で、実家の敷地内(別宅)に引っ越し。特例転入で手続きに来られた。
- 京丹後市峰山町杉谷889番地への転入
- 夫は会社員。妻はフルリモートワーク(自営業)だが、現在産前休暇中(妊娠7ヶ月)。所得は夫の方が大きい。
- 長男は京都市立小。
- 長女は京都市ではこども園(2号認定)を利用しており、京丹後市でも保育施設の利用を希望。
- 夫は社会保険の被保険者、子ども2人は夫の被扶養者。妻は国保被保険者。
- 最近犬を飼い始めたが、狂犬病の予防接種をしていないことが気になっている。
- 普通自動車(夫)、軽自動車・原付(妻)を所有。
- 水道や印鑑登録の手続きもしたい。

2.動線(転入 峰山庁舎)

市民課



9:35 市民課

- ・番号発券機がどこにあるかわからない



9:48 呼出・手続き

- ・妊婦なのに立ったまま手続きであった



10:30 再呼出・手続き

- ・待ち時間の説明なく30分待ち続ける
- ・担当する職員が途中変わる



峰山市民局



生活環境課

10:55

- ・保険事業課を案内されたがお客さんが多かった。犬のことを聞かれなかったのが案内がなかったが、勝手にこちらへ。

2.動線(転入 峰山庁舎)



11:03
・保健事業課を案内されたが、原付をもっていたので勝手に税務課へ行く

税務課



11:10
・お客さんが多いのに、両側カウンターで、待合の場所がない

保険事業課



11:39
・福祉事務所の入り口がわかりにくい

子育て支援課



・個室を案内されるが、暑かった。



12:04
・疲労度マックス、お昼になってしまった

こども未来課

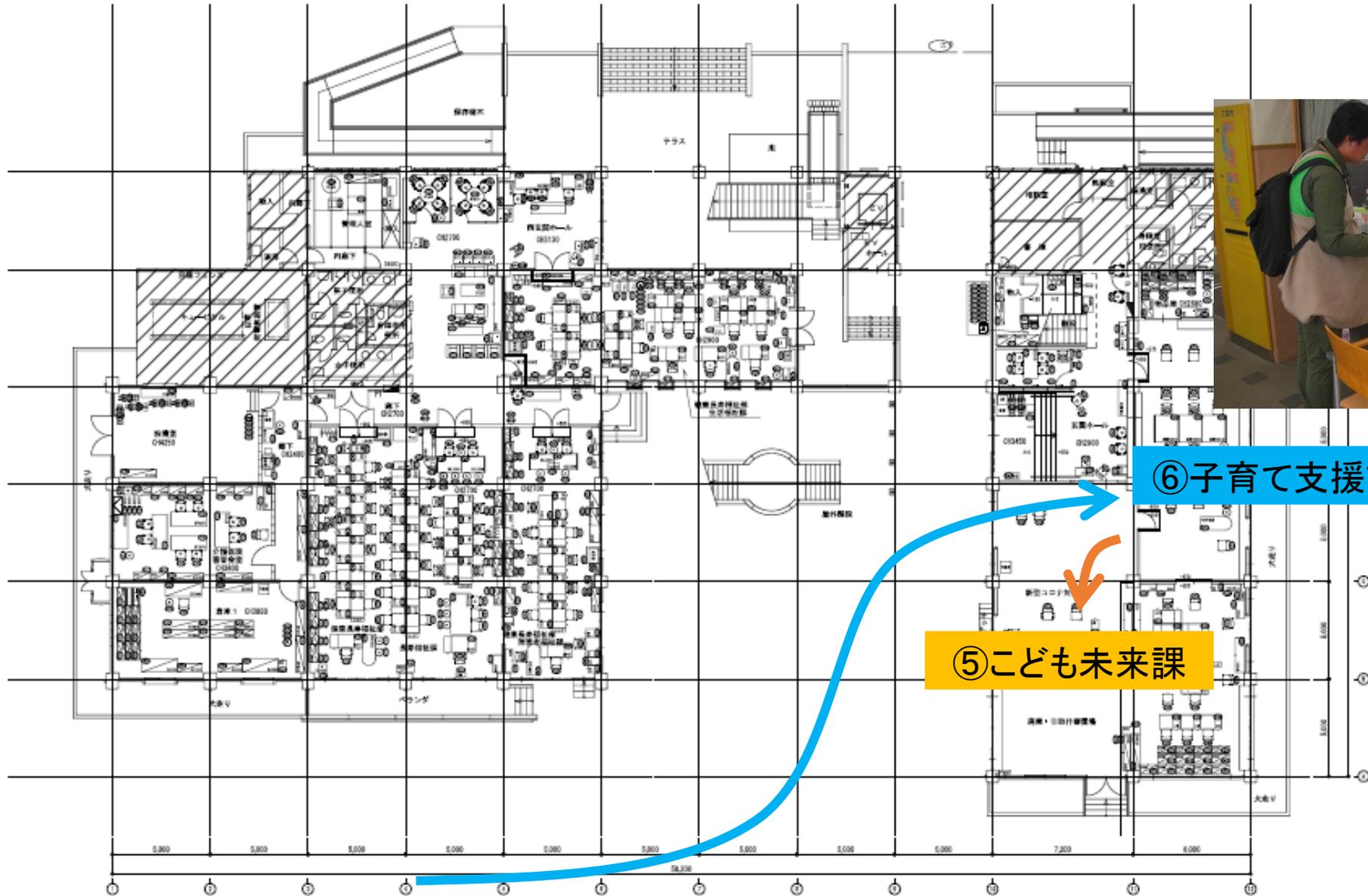
12:15
全ての
手続き終了

2.動線(転入 峰山庁舎)

①市民課→②市民局(①のあと④に案内されたため移動距離増)→③生活環境課
→④税務課→⑤保険事業課 →福祉事務所へ移動



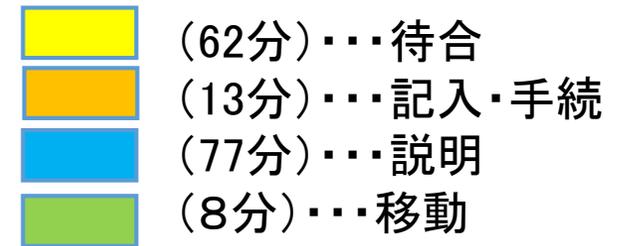
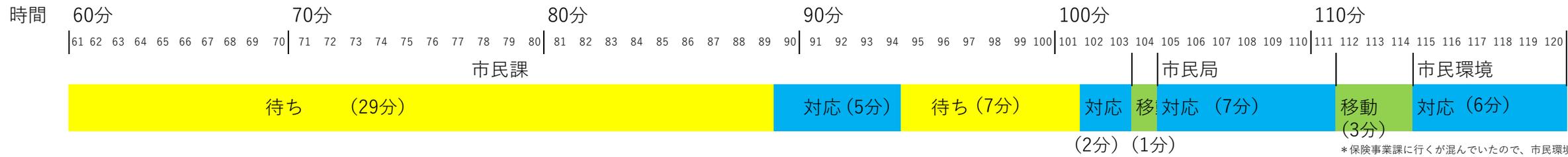
2.動線(転入 峰山庁舎)



⑥子育て支援課

⑤こども未来課

3.タイムライン



合計160分

項目	数
関係課・手続き数	7課・13手続き
対応職員の数	9人（市民課・子育て支援課2人ほか）
氏名を書いた数	16回（市民課7回、市民局3回ほか）
住所を書いた数	11回（市民課3回ほか）
生年月日を書いた数	4回
提示書類	保険証、子育て医療証、転出証明書、マイナカード、母子手帳、通帳、犬の鑑札
退庁までの時間	2時間40分
歩数	828歩

5.気づき①

1

- 案内板や番号札の案内表示や機械の場所が分かりにくい。



改善案

案内表示(分かりやすく)

- 番号札の案内表示の見直し
- 機械の場所を手前に
- わかりやすい動線の仕組みづくり

2

- 対応職員が変わり、別の窓口を担当したため、後回しにされたような気分



レイアウト見直し

職員接遇

- 市民から、事務の流れがわかるような仕組みづくり
- 業務分担や明確化

3 • 手続きの所要時間が伝えられず不安

改善案

キッズスペース設置

職員接遇

- 子どものキッズコーナーや絵本を設置
- こどもと一緒に座れる椅子の設置
- 席を離れる際の所要時間等の伝達

分かりやすい手順案内作成

コンシェルジュ配置

手順チェックリスト作成

4 • 必要な手続きの聞き取りがなく、案内してもらえない

- 窓口へのコンシェルジュ配置
- 視覚的な掲示(ピクトグラム)

掲示方法の見直し

5 • ポスターやチラシの無秩序な掲示

- チラシやポスターの掲示期間等のルール整備
(例)起案を取り、掲示期間を書いて、誰でも破棄できるようにする。

- 6
- パソコン画面や他人の書類が見える

改善案

レイアウト見直し

- 窓口から見えるところに書類を置かない
- パソコン配置の工夫



- 7
- 待合に立ち上がりにしんどい椅子
 - ローカウンターが少なく、立ったまま

レイアウト見直し

- 少しもたれる程度の高い椅子の配置

- 8
- 書類が集約されておらず、職員が狭いスペースを何度も往復
(市民課で14回、保険事業課で9回)

レイアウト見直し

- 書類提供ブース、説明や交付ブースを分ける
- 必要な書類を精査し、職務スペースの確保

9 • 同じことを何度も書かされた。

改善案

申請様式の統一

- 申請書類の見直し
(マイナンバーカードを利用し印字済申請書を渡す)
- 定型の記載見本の提示

10 • カウンターの隣同士で声が聞こえる

レイアウト見直し

- 間仕切り
- サウンドマスキング

11 • 来客に気づきまでに時間がかかる

レイアウト見直し

案内表示(分かりやすく)

- 番号札を取る必要がない課については、並ぶ場所がわかる誘導案内

6.調査メンバーの感想

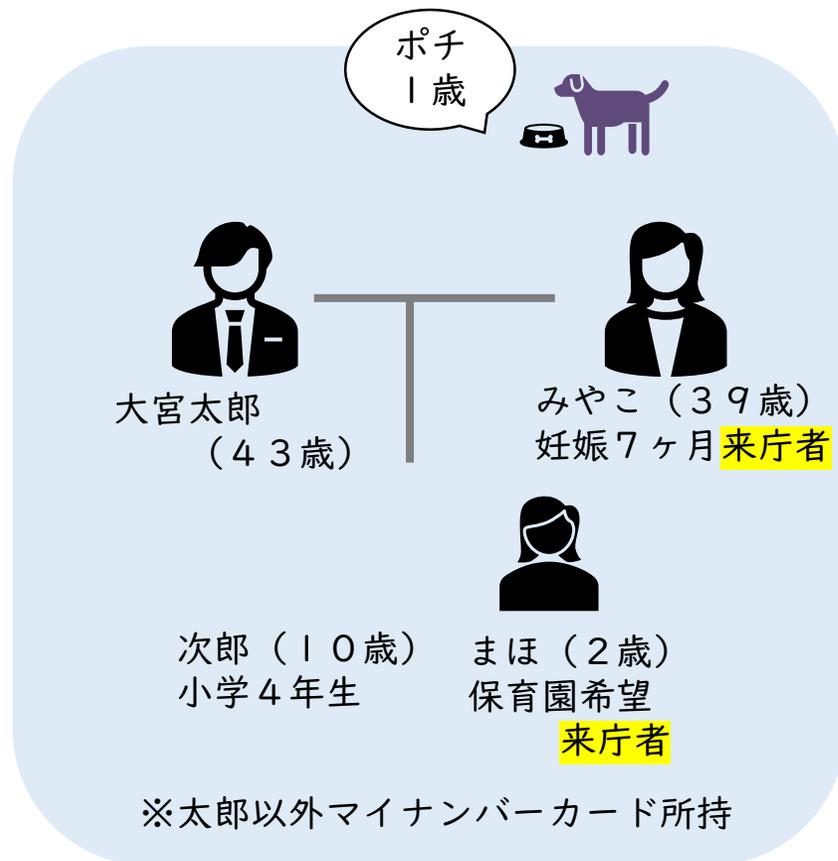
役割名称	コメント
来庁者1	<ul style="list-style-type: none"> ・荷物が多いとずっと持っておくのが大変なので、待合でもカウンターでも、ちょっとした物置き場を設置してはどうか。 ・妊婦なので、座りたいがローチェアしかなく、立ち上がりのしんどさと思うと使えなかった。待ち時間がどのくらいあるのかがわからず、ずっと立って待っていたが30分以上待つなら座った方が良かったと思えた。 ・混雑時には、窓口外側に案内人を配置していると来庁者が迷わずスムーズに手続きできるのではないだろうか。
記録 (フロント)	<ul style="list-style-type: none"> ・椅子が少ないため、待ち時間に立たなければならないことがある。 ・身重な人等のために様々な高さの椅子があった方がよいと思った。 ・転居の必要な手続きの一覧や担当課の案内が欲しかった。
記録(バック)	<ul style="list-style-type: none"> ・一つ一つの窓口での工夫は見られたが、一連手続きが完了するまでの時間が長く感じた。1つの手続きで複数の手続きを省略できる仕組み作りを考えることが「疲れない窓口」を実現するために必要なことだと感じた。 ・マイナンバーカード1枚のように、1種類のもので手続等が済めば楽だと思った。 ・あちこちに行ったことで疲れもあったが、新鮮な体験で楽しさもあった。 ・今後は、転入者向けのわかりやすい案内の作成・設置が必要だと感じた。
記録(動線)	<ul style="list-style-type: none"> ・市役所の顔であるエントランスが雑然としていると、行きたい方向がわかりにくくなり、良い印象にならない。見せたいポスター等もあると思うがなるべく精査して、少なくした方がよりインパクトがあると思える。 ・転入という一つの手続きに付随するであろう様々な手続きについて、最初の窓口で「〇〇の手続きはありませんか？」と聞いていただけるようなチェックリストがあると、あちこち迷わずに行けるのでは、と感じた。
撮影	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者視点で入ってみると、隠されているものも含め、物で溢れかえって見えた。リーフレットやポスターも関連がなく、行きたい場所に行くのに目がウロウロしてしまいました。チラシやポスターは、判断が難しいが、あることによって入りにくく感じた。来庁者が歩きやすい(目的の場所に自然と誘導される)ことを前提として、ルールがあるとよいと思う。 ・市民課のように窓口係がない課については、カウンターは広いが、どこに立てばいいのかわかりにくいし、何組かの待ちがあると、対応中なのか、待ちなのか、順番がわかりにくいと思いました。

ケース:④転入(大宮庁舎)

転入(大宮庁舎)グループ 実施報告

令和6年 10月15日 実施

1.ペルソナ(転入 大宮庁舎)



(気持ち)

子連れなので短時間かつ今日1日で全ての手続きを終わらせたい。
待合ではなるべく席に座りたい。

- 夫の人事異動に帯同する形で、実家の敷地内(別宅)に引っ越し。特例転入で手続きに来られた。
- 京丹後市峰山町杉谷889番地への転入
- 夫は会社員。妻はフルリモートワーク(自営業)だが、現在産前休暇中(妊娠7ヶ月)。所得は夫の方が大きい。
- 長男は京都市立小。
- 長女は京都市ではこども園(2号認定)を利用しており、京丹後市でも保育施設の利用を希望。
- 夫は社会保険の被保険者、子ども2人は夫の被扶養者。妻は国保被保険者。
- 最近犬を飼い始めたが、狂犬病の予防接種をしていないことが気になっている。
- 普通自動車(夫)、軽自動車・原付(妻)を所有。
- 水道や印鑑登録の手続きもしたい。

2.動線(転入 大宮庁舎)

9:27 到着・発券
・待ち人数の表記はあるが、
待ち時間がわからない



9:28 案内待ち
・強風でブラインドのあおられる音が気になる



9:39 案内
・案内用のホワイトボードが動線にあるので、
最短で行けない
・妊婦なのにハイカウンターに案内される
・足元マットが点字ブロックにのっている



9:39 転入手続き
・どのくらい待てばよいのか分からず不安
・転入証明があるのに、記入が多い



10:02
マイナンバーカード
住所変更

10:04 子育て医療証発行
・子育て医療証とは？の説明がなく、
何をしているかわからない



10:14 マイナカードパスワード設定
・専用窓口に案内されたが、妊婦だと動き
にくい



10:23 水道開栓



10:27 印鑑登録
・少しお待ちくださいと案内があったが、
座っていいのかわからない

2.動線(転入 大宮庁舎)

10:27

こども園入所にかかる説明
・こども園の空き状況がわからない



10:43

子どもの予防接種



10:45

車の説明、原付ナンバー登録

・市で手続きできない車両について、問合せ先の一覧を渡されたが、**死亡の際のフォーマットしかない**



10:54

児童手当



11:00

退庁



10:50 犬の登録

・担当者しかわからないようだった
・登録はできたが、**予防接種に関する説明等されなかった**

項目	数
関係課・手続き数	1課・12手続き
対応職員の数	2人
氏名を書いた数	34回（本人17、夫9、長男4、長女4）
住所を書いた数	17回（新住所15、旧住所2）
生年月日を書いた数	13回（本人5、夫2、長男3、長女3）
提示書類	保険証、マイナカード、母子手帳、通帳
退庁までの時間	1時間34分
歩数	190歩

- 1
- 来庁者動線に物が置かれている

改善案

案内表示(分かりやすく)

レイアウト見直し

- 動線を考慮した機器等の再配置
- 妊婦や老人にやさしい動線に

- 2
- 手続きの所要時間が分からない

職員接遇

- 業務の所要時間を洗い出し、「●分かかるので座って待っててください」等、具体的に案内する

- 3
- 記入が必要な書類が多い

申請様式の統一

オンライン申請への誘導

書かないシステム導入

- 申請書の見直し (様式統一、ガイドライン作成)
- 申請書作成システムの導入
- オンライン申請の活用

4

- 長時間立ちっぱなしの手続き

改善案

職員接遇

レイアウト見直し

- 時間がかかる際に座ってお待ちください等の声かけをする
- ローカウンターへの案内

5

- 手続きの種類が多く、案内に漏れ

業務フロー・マニュアル作成

分かりやすい手続き案内作成

- イベントごとのマニュアルの作成
- 来庁者にも分かるような手続き一覧の作成

6.調査メンバーの感想

役割名称	コメント
来庁者	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的に記入が多い ・待ち時間が長いと、椅子に座れないとしんどい ・案内後の待合の椅子に背もたれがなく、妊婦にとってはつらい ・座って手続きできる窓口に案内してもらえるとよかった
記録(フロント)	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に時間が長く、所要時間がわからなかった ・説明の声が聞き取りにくかった ・座って手続きできる窓口があるのに案内されず、長時間立ちっぱなしだった
記録(バックヤード)	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の記憶をたよりに手続きを行っており、手続きをもらす可能性があると思うので、チェックシートを作った方がよいと思う ・マルチタスクで事務をしていたため、途中で分からなくなりそうだった
記録(全体)	<ul style="list-style-type: none"> ・ハイカウンターでの手続きのため、待ち時間も含めて立っている時間が長く大変 ・市民局のみで転入に係る全ての手続きができるので、移動の必要がなく良かった ・待ち時間が長くなるため、窓口付近にキッズスペースがあるとよいと思う
撮影	<ul style="list-style-type: none"> ・妊婦が長時間立ちっぱなしの手続きで大変だと思った。設定では2歳の子とともに来庁のため、実際はさらに大変だと思う ・こども園の案内の際に、入園希望の理由を聞かれたが、選択肢を示してどれにあてはまるか聞いてもらったほうがスムーズだと思う

解決策

- 分かりやすい案内表示
(ライフイベントでの案内)
- 申請様式の統一
- 活用できるシステムの運用
- 離席時の声掛け
- ポスター・チラシの掲示見直し
- 業務フロー・マニュアルの整備

WSで考えた理想の京丹後市 窓口キャッチフレーズ

行って良かった！ストレスフリー窓口

来た甲斐のある窓口

行きたくなる憩い窓口

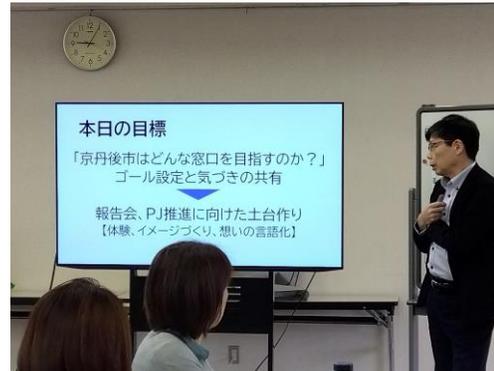
スッキリ窓口

ありたい姿

気軽に相談でき、誰にでも親切
待ち時間がない
整理整頓されている
迷わない
活気がある

原因

- 市民目線がない
- 申請様式が統一されていない
- 離席時の声掛けがない
- ポスター・チラシの掲示ルールがない
- 掲示物がごちゃごちゃ
- 業務フロー・マニュアル等がない



課題

- どこに行けばいいか分からない
- 申請書の記入が多い
- 手続きの所要時間が分からない
- ポスター・チラシが多すぎる
- 案内表示が分かりづらい
- 説明が分かりづらい

1 窓口利用体験調査で明らかになった課題・今後の取り組み

	課 題	気づき	増築棟整備	各課/WG取組
①	記入が多い	<ul style="list-style-type: none"> 各手続で同じ情報(氏名・住所等)を何度も書かされる 申請様式のレイアウトがまちまちで、記入しづらい 申請書類が多い 		申請様式の統一 オンライン申請拡充
②	手続きと説明(分かりにくい)	<ul style="list-style-type: none"> 手続きフロー・マニュアル、手続き一覧がない 口頭での説明が多く、覚えられない(理解が追いつかない) 		
③	職員接遇	<ul style="list-style-type: none"> 職員によって対応が異なる 説明がないまま待たされ、待ち時間の目安が分からない 妊婦等の要配慮者の座席への誘導がない 	スピード窓口	業務フロー・マニュアル/ チェックリスト作成
④	待ち時間	<ul style="list-style-type: none"> 子ども連れには長時間はつらい 	キッズスペース 乳幼児対応ブース	来庁者への配慮(声かけ)
⑤	案内表示(分かりにくい)	<ul style="list-style-type: none"> 番号発券機までの案内表示が分かりにくい 自分の手続きがどこに行けばいいのか分からない チラシやポスターを無秩序に掲示していて分かりづらい 	コンシェルジュ	サイン・掲示見直し
⑥	情報の管理	<ul style="list-style-type: none"> 他人(他の人の手続き)の内容(書類)が見える 職員のパソコン画面が見える 		レイアウト見直し
⑦	庁舎間移動	<ul style="list-style-type: none"> 福祉事務所への移動が大変 	ワンストップ窓口	福祉事務所との業務分担の見直し

WGの取組

各課の取組

2 すぐに全庁的に取り組むこと(令和6年度実行)

課題	取組事項	担当	実行期限
課題③ 職員接遇	○来庁者への配慮 例) 手続の所要時間等の声かけ、ローカウンターへの案内	全部署共通	直ちに
課題⑤ 案内表示 (分かりやすく)	○案内表示の見直し 例) 番号発券機の案内表示、機器配置の見直し ライフイベントでの案内表示に変更 (例) 出生・死亡・住所異動など	市民環境部 こども部 健康長寿福祉部 各市民局	今年度中
	○ポスター・チラシ掲示方法の見直し 例) ポスター等掲示ルール作成 デジタルサイネージの活用など	都市・地域拠点室 庁舎管理者	今年度中
課題⑥ 情報の管理	○デスク、機器配置の見直し 例) 来庁者に個人情報等が見えない機器配置	全部署共通	直ちに
課題⑦ 庁舎間移動	○本庁と福祉事務所の業務分担の見直し 例) 福祉事務所に行かなければならない 手続きの見直し(身体障害者手帳返還、 子育て支援用ごみ袋配布など)	こども部 健康長寿福祉部 峰山市民局/市民課	今年度中
	○オンライン申請への誘導 例) ライフイベント来庁時にQRコード案内の配布により 福祉事務所に行かず自宅で手続き可能に	既オンライン申請導入課 /デジタル戦略課	今年度中

3 増築棟完成時に向けた今後WGで進める取り組み

課題	取組事項	WG				各課
		12月	1月	2月	3月	令和7年度
課題② 手続きと説明 (分かりにくい)	○分かりやすい手順案内作成 例) 手順案内の作成(漏れのない手続き案内) 手順案内をHP掲載(事前に必要書類の把握)					運用 検証
課題③ 職員接遇	○手順チェックリスト作成 例) 手順チェックリストの作成 …必要な手続きが一覧で分かる ワンストップ窓口における効率的な連携					運用 検証
	○業務フロー・マニュアル作成 例) ライフイベントごとに業務フロー・マニュアルの作成 …統一的な窓口対応					運用 検証
課題① 記入が多い	○申請様式の統一 例) 申請様式ガイドラインの作成(記入に迷わない)					全庁 見直し
課題④ 待ち時間	○オンライン申請の拡充 例) オンライン申請の拡充(行かない)					実装

※その他 市民環境部において、増築棟完成時に向け、ワンストップ窓口、コンシェルジュ、番号発券機の導入、TRY-X拡張機能等の運用検討

実行すること

調査・整理・分析

・窓口BPRアドバイザー支援事業(デジタル庁)の活用

分かりやすい手順案内作成

手続きチェックリスト作成

業務フロー/マニュアル作成

申請様式の統一

オンライン申請の
拡充・誘導

市民環境部

バックオフィスの運用整理

番号発券機・
TRY-X機能検証

ゴールイメージ

ホームページ・電子申請

■オンライン申請 (Graffer)

- ・来庁せずにオンライン申請可能な手続きを増やす

■HP

- ・分かりやすい手続き案内を掲載し、申請の準備が可能に
- ・オンライン申請に誘導し、来庁しなくても申請が可能に

「行かない窓口」の実現

増築棟窓口

■1F

①コンシェルジュ (所管：市民環境部)

- ・来庁目的のヒアリング、担当窓口への誘導

②ワンストップ窓口 (所管：市民環境部)

- ・職員が入れ替わり対応 (関連処理ありの場合)

③スピード窓口 (所管：市民環境部)

- ・申請書の専用窓口とし、証明書を発行
→TRY-Xの拡張機能を使い、申請書を書かずに手続きが可能

「書かない窓口」の実現

京丹後市 政策企画課 都市・地域拠点整備推進室 あて

令和 年 月 日

郵便番号

住所

電話番号

氏名

窓口業務改革の取組みに対する意見

1

(その理由)

2

(その理由)

3

(その理由)