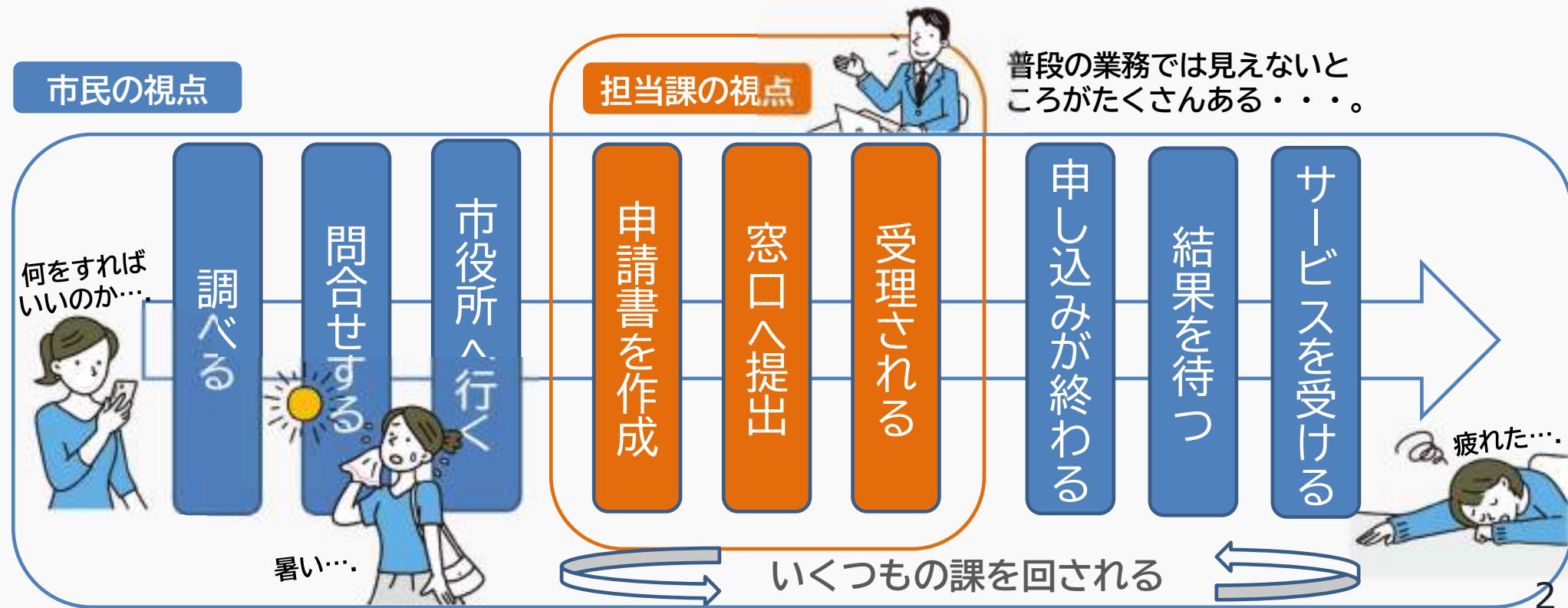


窓口利用体験調査とは？

窓口利用体験調査とは？

市民目線で窓口業務を見直すための調査

市役所での手続きを**市民目線で体験**することで、普段の業務では気づかなかつた課題を洗い出し、窓口サービス全体を見直すきっかけとします。



窓口利用体験調査とは？

窓口利用体験調査で期待できる効果

■ 認知バイアスの解消

人が意思決定をするときに、先入観や経験則、直感などに頼って非合理的な判断をしてしまう心理傾向のこと。



マニュアル通り
だから問題ないはず…
前任者と同じ
やり方だから大丈夫…



日々の業務に慣れてしまい
気づけなかつた課題感が窓口体験調査で見える！

窓口利用体験調査とは？

窓口利用体験調査で期待できる効果

1 現状の把握

手続きにかかる時間、窓口の移動回数、氏名等の記入回数等把握することが可能となり、どこに非効率や不便があるのかを明確にする。

2 課題の発見

利用者どのような行動をし、何を考え、何を感じるのかを追体験することで、これまで見過ごされてきた課題や改善点を発見することができる。

3 チームの共通認識の強化

職員が部署を超えて共通の理解を深めることで、浦添市全体の窓口サービスの質向上に繋がる基盤を作る。

窓口利用体験調査とは？

デジタル庁「窓口BPRアドバイザー派遣事業」を活用

自治体が自ら窓口業務改革（BPR）を進めて行く上で必要なノウハウや支援等を提供する事業。



【アドバイザー研修生】
墨田区 石村 匡 様
にもご支援いただきました

アドバイザー
都城市デジタル統括課主幹 佐藤 泰格 様

- ・ 総務省地域情報化アドバイザー
- ・ 総務省経営・財務マネジメント強化事業アドバイザー
- ・ デジタル庁BPRアドバイザー
- ・ 次期マイナンバーカードタスクフォース構成員
- ・ 庁内のDX推進を統括
- ・ 平成30年度都城市窓口レイアウト改修事業主担当
- ・ 令和元年おくやみ窓口構築事業主担当
- ・ 押印廃止主担当

アドバイザーによる支援は全3回

1回目 4月22日(火)



- ①窓口DXの現状とBPRに関する講演会
- ②窓口利用体験調査の実施方法

2回目 5月19日(月)



- ①窓口利用体験の実地調査
- ②ワークショップ

3回目 6月26日(木)

- ①報告会の実施

窓口利用体験調査とは？

窓口利用体験調査のルール

■ 市民になりきって調査する

市民が手続きに迷うリアルな瞬間に立ち会い、その感情や行動を追体験することで、真の課題を発見する。

市民側

- とにかく市民に「なりきる！」
- 事前の下調べは禁止。

職員側

- 実際に市民が来庁した時と同じように対応する。
- 業務システムへの入力など、できるだけ本番と同じ処理をする。

窓口利用体験調査とは？

窓口利用体験調査のプロセス

■ ペルソナ（架空の人物像）設定に従い調査する

例えば「転居届を出す家庭」といった具体的な住民像を設定し調査を行う。

設定・背景	
前住所	： 蒲添市安波茶1丁目1番1号
新住所	： 蒲添市内浦2丁目18番1-901号 内浦市営住宅A棟
真勘日	： 令和7年5月19日
届出日	： 令和7年5月19日
<input type="checkbox"/> 民間アパートから市営住宅へ転居。入居に関する手続きは済んでいます。	
<input type="checkbox"/> 住民票(謹本2通、1通は本籍・筆頭者・マイナンバーあり)の取得が必要。	
<input type="checkbox"/> 麻世、Kalyaは自営業で家族全員国保加入。	
<input type="checkbox"/> 花は先天的障がいにより、四肢に麻痺があり車いす生活で介護が必要。	
<input type="checkbox"/> 花は現在通っている大平特別支援学校へ引き続ぎ予定。	
<input type="checkbox"/> 太陽は4月から新規で認可保育園に入所させたい。希望する園は決まっていない。	
<input type="checkbox"/> マイナンバーカードへの保険証組づけは全員住んでいます。	
<input type="checkbox"/> 国民健康保険料の滞納なし	

出題

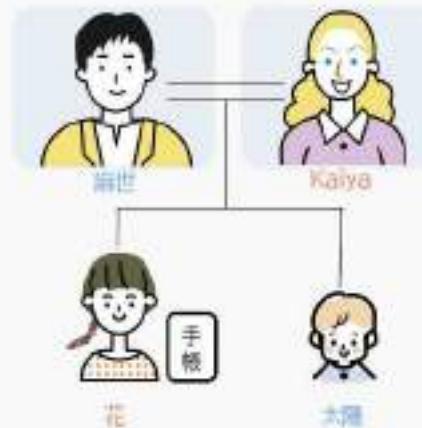
家族4人で民間アパートから市営住宅へ引越しをしたため転居の手続きで市役所にきました。
引越しに伴う各種手続きを行ってください。

世帯情報

氏名	生年月日	性別	職業	マイカ	保険	職業等
浦添 麻世	S62.7.1	男	世帯主	あり	国保	自営業
Kalya Urasoe	1985.5.2	女	妻	あり	国保	自営業 (外国人)
蒲添 花	H28.6.3	女	子	あり	国保	小学2年 (特別支援学校)
浦添 太陽	R6.1.4	男	子	あり	国保	乳幼児

ペルソナ

市役所へ来た人



窓口利用体験調査とは？

窓口利用体験調査のプロセス

■ ペルソナ（架空の人物像）設定に従い調査する



»



»



»



»



»



»



窓口利用体験調査とは？

窓口利用体験調査のプロセス

■ 窓口利用体験調査のデータ集計

手続きにかかる時間、窓口の移動回数、氏名等の記入回数や動線など、具体的な情報を収集し記録します。

開始時間	完了時間	所要時間	場所	区分	内容
09：32	09：34	2分	地下駐車場	移動	地下駐車場から1Fへ案内板見て市民課へ戻る
9：34	9：44	10分	市民課	手続き	記載台で申請書を記入し、受付窓口へ提出
9：44	9：55	11分	市民課	待ち	呼ばれるまで市民課窓口前で待機
9：55	10：22	27分	市民課	手続き	転居の手続き
10：22	10：25	3分	学校教育課	移動	転居の手続きの合間に、転校の手続きをしに移動
10：25	10：27	2分	学校教育課	手続き	転校の手続き
10：27	10：29	2分	障がい福祉	移動	障害福祉課へ住所変更手続きのため移動
10：29	10：40	11分	障がい福祉	手続き	障がい者手帳の住所変更手続き
			移動	移動	保育園の中込みのためこども未来課へ移動

時間・記載回数等



窓口利用体験調査とは？

窓口利用体験調査のプロセス

ワークショップの実施

体験後に気づいた点や感想を集め、改善点を整理します。

01 気づきの時間



時間を決めて
個人ワークで

「きづき」

を付箋に
ひたすら書く

02 内容を整理



同じような内容を
グルーピング

「実施する手段」

を整理する

03 未来像の共有



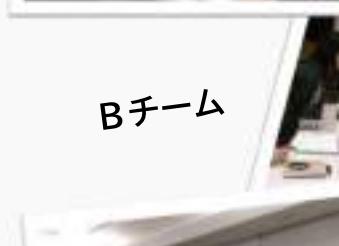
チームで付箋の
内容を共有

「ありたい姿」

を自由に発言



Aチーム



Bチーム



Cチーム