

転入 (全部)
Transfer

転入(全部)【Aチーム】

目次

1. ペルソナ
2. 動線
3. タイムライン
4. 数値
5. 気づき
6. メンバーのコメント
7. まとめ(チームからの提案)

転入(全部)【Aチーム】

体験内容

出題

家族5人で沖縄市から浦添市へ引越しをしたため転入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。

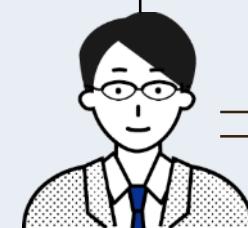
世帯情報

氏名	生年月日	性別	続柄	マイカ	保険	職業等
浦添 英一郎	S61.7.1	男	世帯主	なし	社保	会社員
浦添 一代	S62.5.2	女	妻	あり	社保	主婦
浦添 大那	H22.6.3	女	子	あり	社保	中学2年
浦添 舞斗	H27.3.4	男	子	なし	社保	小学3年
浦添 大周	S21.1.6	男	父	なし	後期	78歳
浦添 ヨシキ	R1.6.1	オス	犬	-	-	登録済

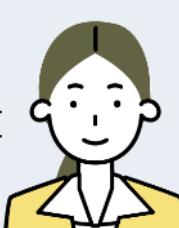
ペルソナ



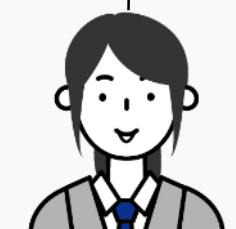
市役所へ来た人



英一郎



一代



大那



舞斗



ヨシキ

転入(全部)【Aチーム】

体験内容

設定・背景

前住所 : 沖縄市仲宗根町26番1号

新住所 : 浦添市安波茶1丁目1番1号

異動日 : 令和7年5月19日

転出届出日 : 令和7年5月15日

届出日 : 令和7年5月19日

- 新築の家を購入し、浦添市に転入。住居表示証明書なし。
- 家の購入に関する手続きのため、印鑑登録(英一郎)、印鑑証明書(2通)、住民票(謄本1通は本籍・筆頭者あり、住民票コード・マイナンバーなし)の取得が必要。
- 英一郎、一代は会社員で社保加入、英一郎が子を扶養に入れている。
- 大周は健康で、介護サービス等は受けていない。収入は年金のみ。
- 大那は浦添中学校へ転校、舞斗は浦添小学校へ転校予定。今日の午後に各学校へ挨拶へ行く予定。

心情

- 午後は学校へ挨拶へ行くので、午前中で手続を終わらせたい。
- 市役所での手続きは今日で済ませたいので、再提出が必要なものがあったら可能な限り市役所に行く以外の方法で行いたい。

持ち物

- 転出証明書
- 運転免許証(英一郎)
- マイナンバーカード(一代、大那分の暗証番号はわかっている。)
- 社保保険証(英一郎、大那、舞斗)
- 後期保険証・介護保険証(大周)
- 在学証明書・教科用図書給与証明書(大那、舞斗)
- 鑑札(ヨシキ)

動線【転入(全部)・Aチーム】

9:26



来庁

9:30



案内板を
確認し1Fへ



案内を受け記入



記入後受付へ

9:39

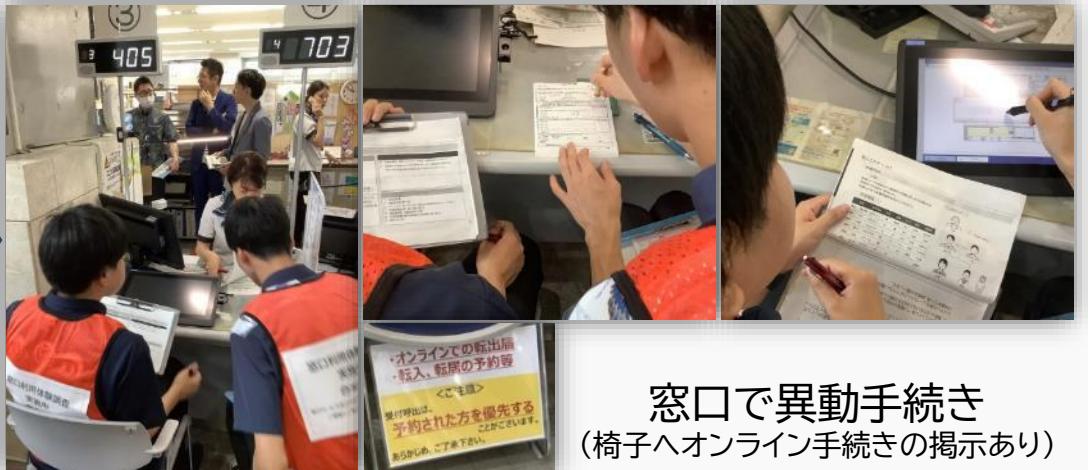


市民:待ち時間



職員:手続き開始

9:56(市民課)



窓口で異動手続き
(椅子へオンライン手続きの掲示あり)

10:15(国民健康保険課)



受付で手続き内容を確認

窓口へ案内され記入等を行う

動線【転入(全部)・Aチーム】

10:25(いきいき高齢支援課)



介護保険手続き

10:31(こどもえがお課)



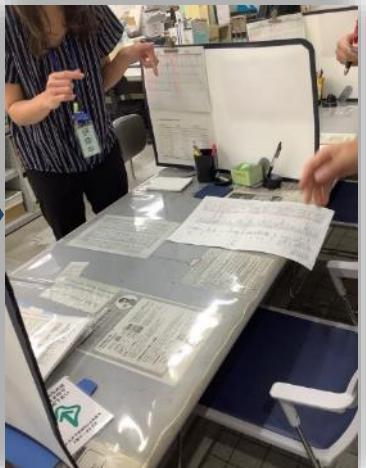
児童手当等の手続き

11:01(環境保全課)



飼い犬関係の手続き

11:05(市民課)



年金、マイナンバー関係の手続き

11:19



交付手続き

11:51



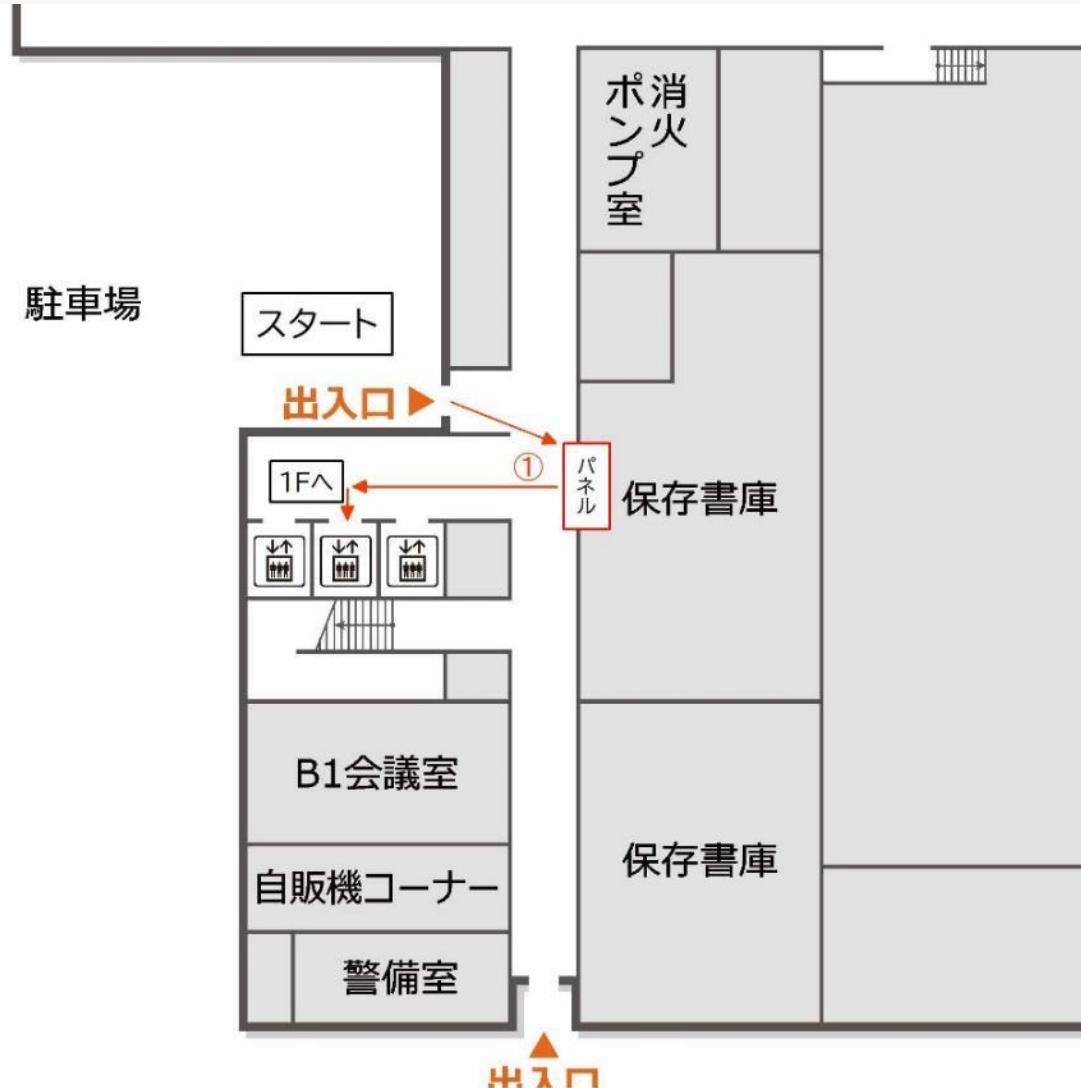
交付を受け終了

11:55
終了

動線【転入(全部)・Aチーム】

市民側の動き

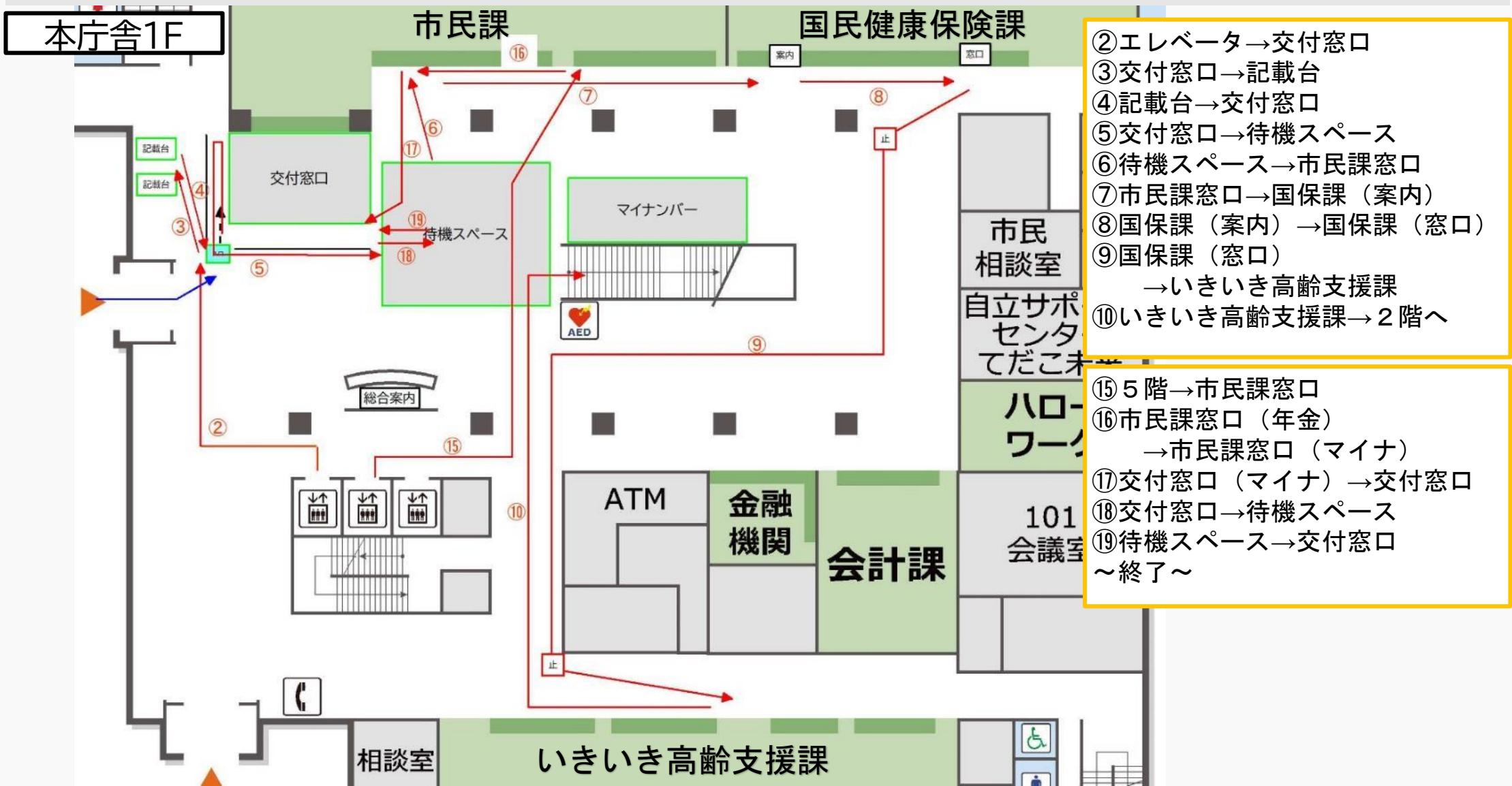
本庁舎地下1F



～地下駐車場よりスタート～
①パネルを確認し、エレベータにて
1階へ

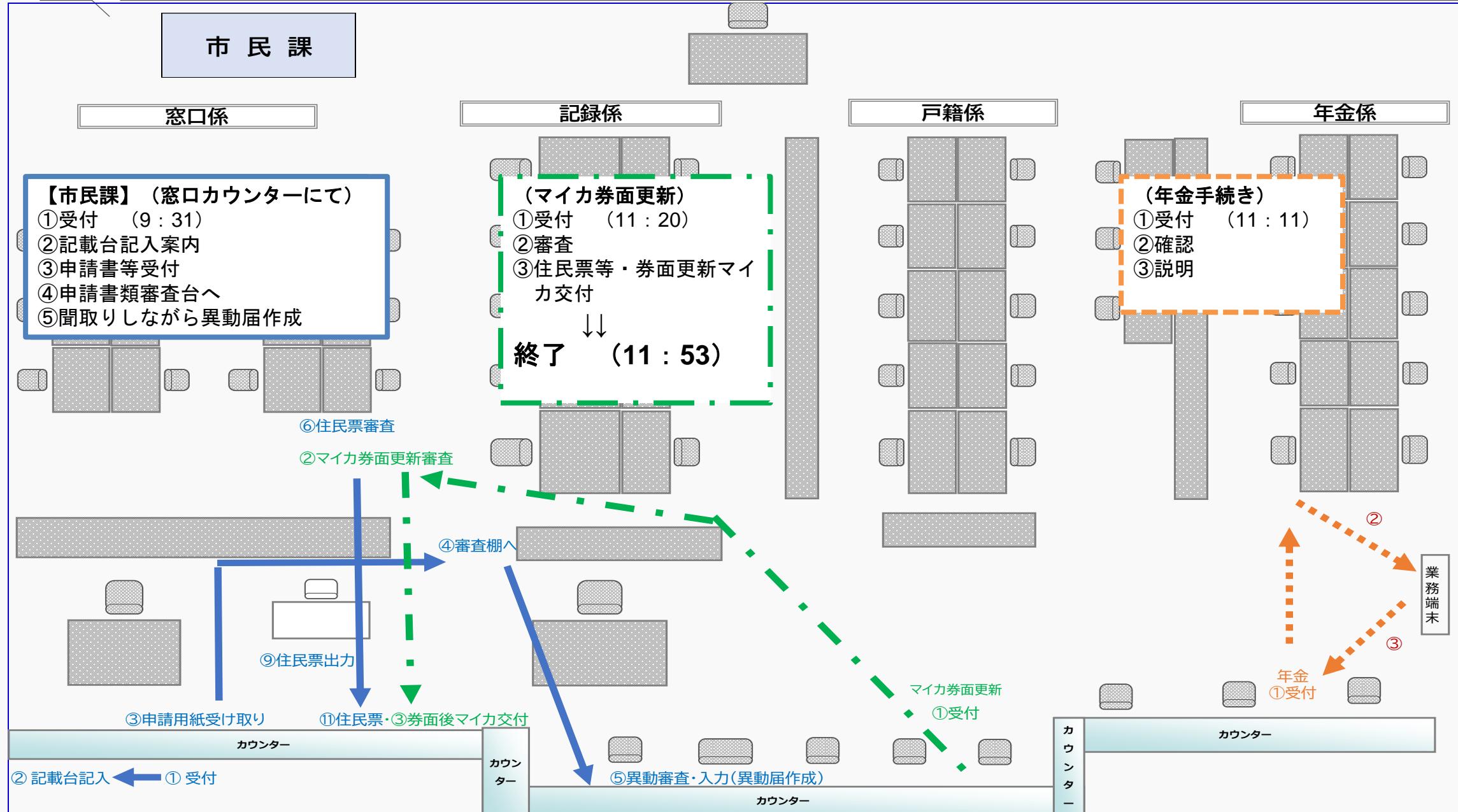
動線【転入(全部)・Aチーム】

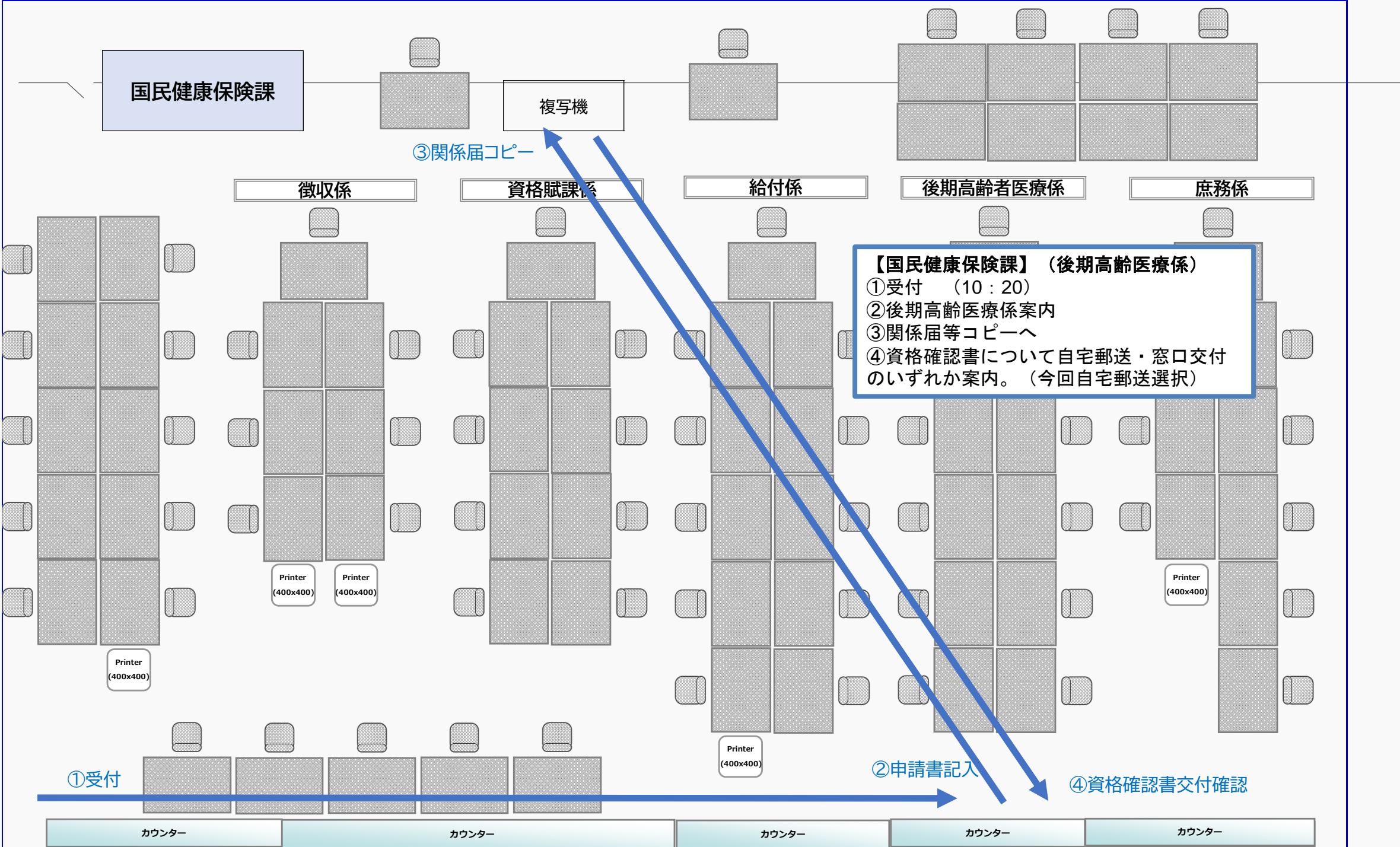
市民側の動き

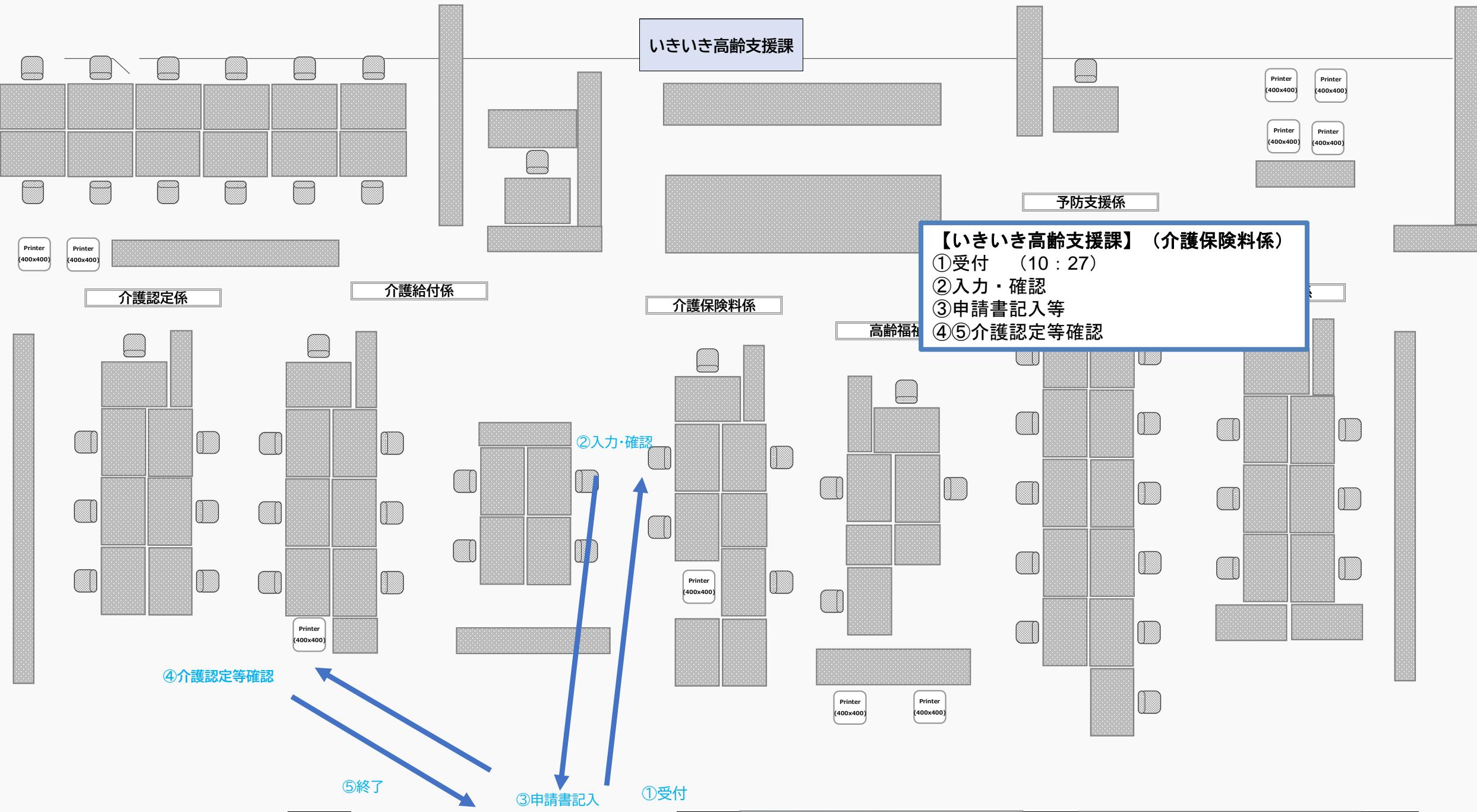


動線【転入（全部）・Aチーム】

職員側の動き







動線【転入(全部)・Aチーム】

市民側の動き



こどもえがお課

児童係 母子父子係 母子保健係 家庭相談係

⑤審査
入力

【こどもえがお課】(児童係)
①児童手当受付 (10 : 35)
②入力・確認
③案内

④こども医療費受付
⑤審査・入力
⑥保険証・通帳等コピー機へ
⑦案内

⑥保険証・通帳Printer

②入力・確認

③

カウンター

①児童手当受付(担当者A)

④こども医療費受付(担当者B)

⑦終了

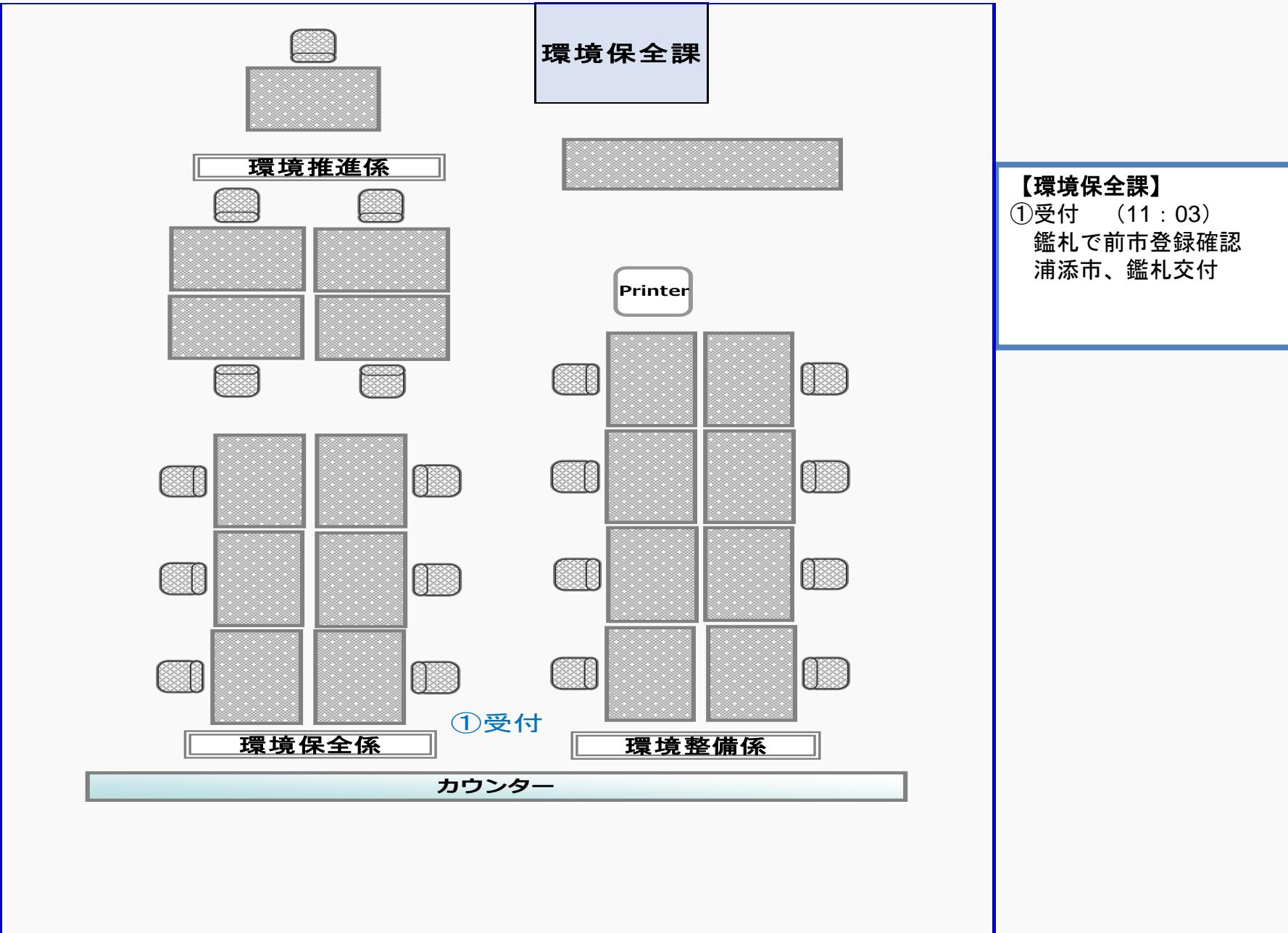
カウンター

カウンター

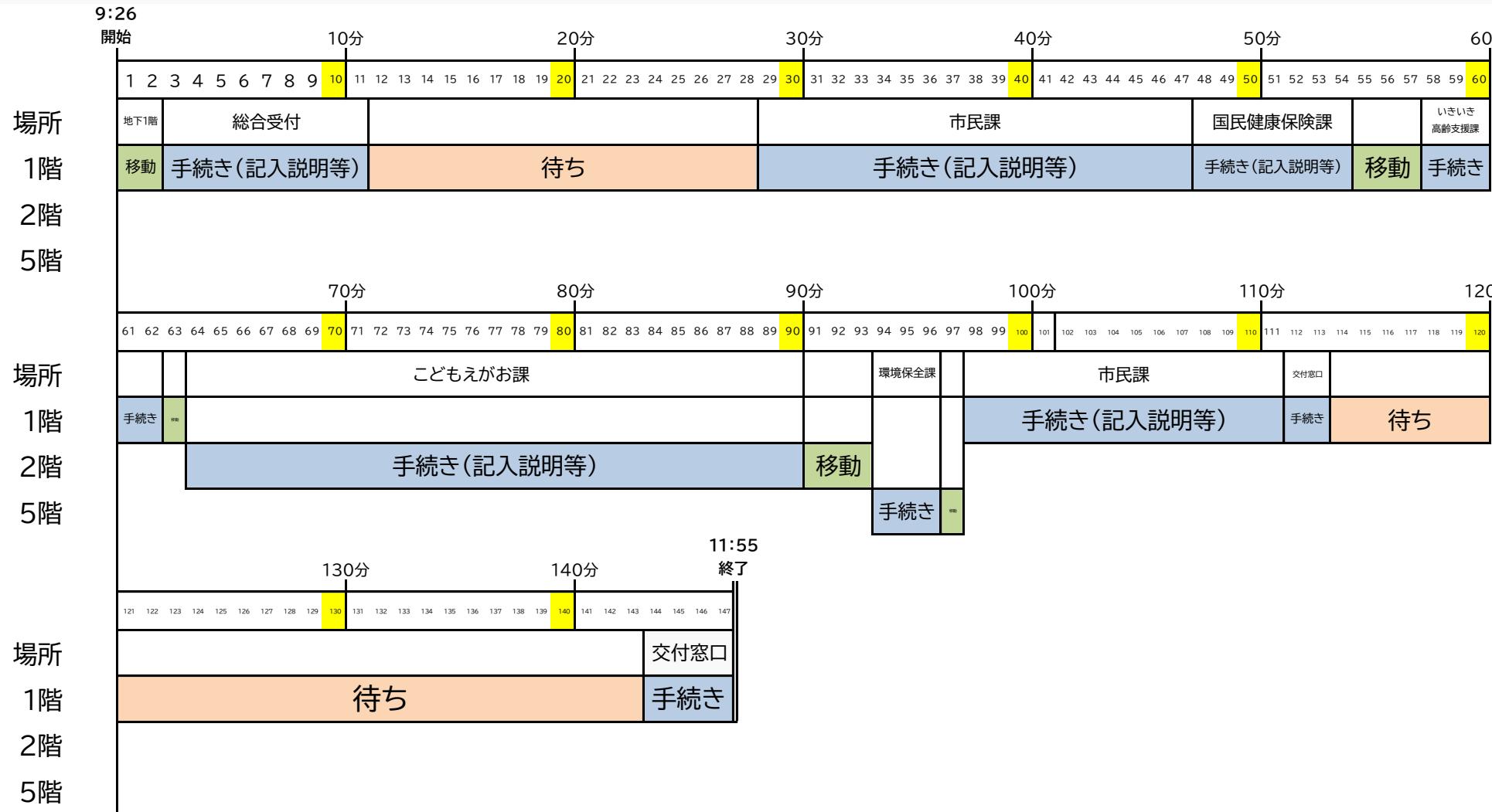
動線【転入(全部)・Aチーム】

市民側の動き





タイムライン【転入(全部)・Aチーム】



■時間内訳(分類)

区分	時間(分)
移動	10
待ち	47
手続き(記入・説明等)	90
その他	
合計	147

■時間内訳(課等)

区分	時間(分)
市民課	48
国民健康保険課	7
いきいき高齢支援課	5
こどもえがお課	27
環境保全課	3
その他(移動,待ち)	57
合計	147

タイムライン詳細【転入（全部）・Aチーム】

時刻	所要時間	場所	やったこと	対応職員
9:26	2分	地下1階	■ 地下駐車場より1階へ移動	
9:30	45分	1階 (市民課)	■ 転入の旨を伝え、何をしたらよいか質問 └記載台で記入 └案内窓口へ申請書を提出し手続き待ち(約17分) └転入に係る手続き(申請書記入等)	委託職員 市職員
10:15	7分	1階 (国民健康保険課)	■ 後期高齢医療制度手続き └申請書記入	市職員
10:25	5分	1階 (いきいき高齢支援課)	■ 介護保険手続き └申請書記入	市職員
10:31	27分	2階 (こどもえがお課)	■ 児童手当・こども医療費助成制度に係る手続き	市職員
11:01	3分	5階 (環境保全課)	■ 飼い犬関係手続き	市職員
11:05	50分	1階 (市民課)	■ 年金関係手続き ■ マイナンバー手続き ■ 交付手続き ■ 交付(受け取り)	市職員 委託職員
11:55			～終了～	

数値【転入（全部）・Aチーム】

項目	数	内訳・内容等
手続きした課の数	5	市民課・国民健康保険課・いきいき高齢支援課・こどもえがお課・環境保全課
対応した職員の数	9	市民課(1)・国民健康保険課(2)・いきいき高齢支援課(1)・こどもえがお課(2)・環境保全課(1)
記入した申請書の数	7	市民課(3)・国民健康保険課(1)・いきいき高齢支援課(1)・こどもえがお課(1)・環境保全課(1)
自分（届出人）の名前を書いた回数	11	市民課(5)・国民健康保険課(1)・いきいき高齢支援課(1)・こどもえがお課(3)・環境保全課(1)
家族の名前を書いた回数	6	市民課(1)・国民健康保険課(1)・いきいき高齢支援課(1)・こどもえがお課(3)
自分（届出人）の住所を書いた回数	5	市民課(1)・国民健康保険課(1)・いきいき高齢支援課(1)・こどもえがお課(3)・環境保全課(1)
家族の住所を書いた回数 (同上への○は除く)	0	
自分（届出人）の生年月日を書いた回数	3	市民課(2)・こどもえがお課(1)
家族の生年月日を書いた回数	5	市民課(1)・国民健康保険課(1)・こどもえがお課(3)
続柄を書いた回数	3	市民課(2)・国民健康保険課(1)
連絡先を書いた回数	5	市民課(3)・こどもえがお課(1)・環境保全課(1)
その他書いた回数	0	
手続き後もらった書類の数	13	市民課(8)・国民健康保険課(1)・こどもえがお課(3)・環境保全課(1)

窓口体験調査での気づき

気づいたこと(市民目線)

1

待機時間が長い。

👉 原因: 転入処理で時間がかかるため

改善点

- 今回すべて回るのに3時間要したので、待機時間を利用して、ほかの手続きを進める。



気づいたこと(申請書)

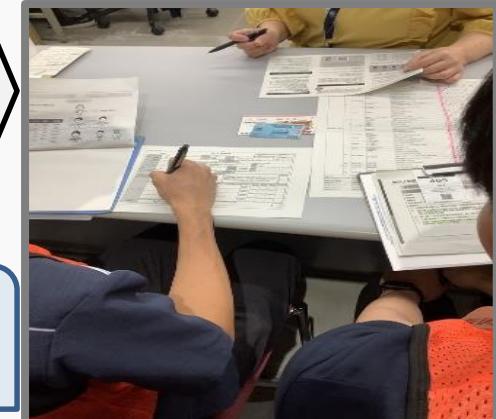
2

手続きが必要な課で住所の記入など記載項目が多い。

👉 場所: 市民課、国民健康保険課、こどもえがお課、環境保全課

改善点

- 申請書に記入する項目を最小限度にし、時間短縮を図る。



窓口体験調査での気づき

気づいたこと(職員の業務習熟度)

3 環境保全課の手続きが早かった。

👉 場所:環境保全課

良い点

- スムーズに手続きでき待ち時間を短縮できた。



気づいたこと(職員の業務手順・内容)

4 各課で手続きに時間要していたが、業務手順・内容についてはよかったですと思う

👉 場所:市民課、国民健康保険課、こどもえがお課、環境保全課

改善点

- 転入の手続きで約3時間要していたため、時間短縮を図りたい。



窓口体験調査での気づき

気づいたこと(情報整理・共有)

5

掲示期間が過ぎたポスターや掲示物が多く、情報整理ができていない。

原因:管理者が期間の把握ができていない。

場所:9階、1階

改善点

- 管理者が期間の把握をし、必要のない掲示物を取り除く。



気づいたこと(情報管理)

6

実印を預けたが、不安。

原因:印鑑登録で必要なため。

場所:市民課

改善点

- 手続き上預けることは仕方ないことであるが、時間を短縮してほしい。



窓口体験調査での気づき

気づいたこと(課内の役割)

7

同じ課だが業務が各担当に振り分けされていて、スムーズに手続きできた。

場所:こどもえがお課

良い点

- 申請書に記入する項目を最小限度にし、時間短縮を図る。



気づいたこと(課の役割)

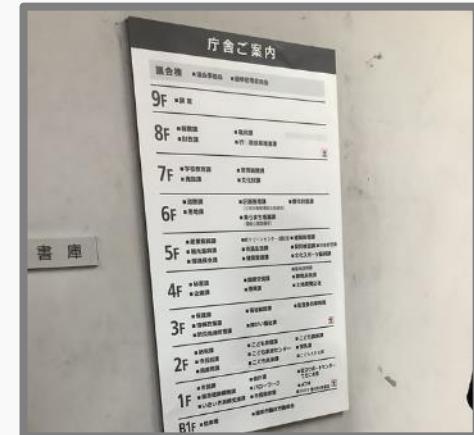
8

「何課が何しているのか」が住民目線だと分かりにくい

場所:環境保全課

改善点

- 案内板を設置したりわかりやすい課名にする。



窓口体験調査での気づき

気づいたこと(配置)

9

- 掲示物が古い
- 関係のない掲示物が多い

☞ 原因:掲示物を管理する人が決まっていない。

☞ 場所:市民課、国民健康保険課、こどもえがお課、環境保全課

改善点

- 掲示物を管理する人を各課に配置する
- 期限の過ぎたもの、古い掲示物は撤去する
- 国や県から届いた掲示物をなんでもかんでも張らない



気づいたこと(庁内環境)

10

- こどもえがお課横にキッズスペースがあった

☞ 場所:こどもえがお課の横

良い点

- キッズスペースで子どもを遊ばせることで、子どもは楽しそうだし
保護者も安心して手続きを行えていた。



窓口体験調査での気づき

気づいたこと(庁内環境,整理整頓)

11

座って記入できる記載台がない

☞ 原因:座るタイプを置ける充分なスペースがない

☞ 場所:場所:市民課

改善点

- 整理整頓を行い、1つでいいので座って書ける記載台を用意する。



気づいたこと(案内の役割)

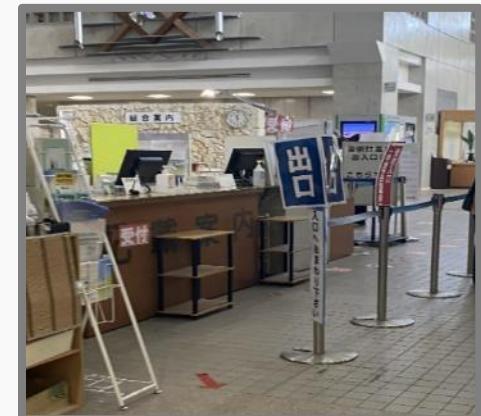
12

市民課の受付では、手前から並んで奥から出る一方通行で案内しているが、受付後の待機場所が手前側にあるので、導線が悪い

☞ 場所:市民課

改善点

- 受付の入り口を奥からにする。
- 手前には、道路標識の立ち入り禁止(一方通行)や文言を掲示すればよさそう。



窓口体験調査での気づき

気づいたこと(案内の役割(掲示))

13

- 待ち時間がどれくらいなのか分からぬ
- 待ち時間が長すぎて、手続きがちゃんと進んでいるのか不安になる(このまま待っていていいのか)

原因:案内中の整理番号がHPで確認できることが分からぬ。

場所:場所:市民課



改善点

- 今案内中の整理番号が分かるサービスの利用をもっと促す。
モニター横にも大きく広告してもいいかも(整理券は番号だけ確認してQRまでは読み込まない)
- モニターに表示する項目に、呼び出し待ちも増やす(現在は呼び出し中と呼び出し済みしかない)

気づいたこと(案内のわかりやすさ)

14

地下駐車場の入り口にある車いすが使っていいのか分からぬ

原因:案内文がない

場所:地下駐の入り口(行政棟側)



改善点

- 利用していいのか(ダメなのか)、利用の仕方等の案内文を掲示する。

窓口体験調査での気づき

気づいたこと(手続きのわかりやすさ)

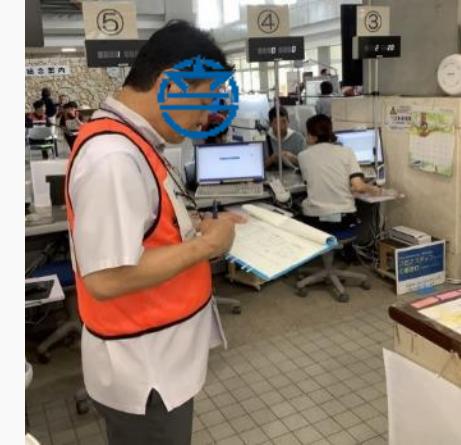
15

手続きをするために回る部署を自分で判断する必要がある

原因:手続きをするために回る部署を自分で判断する必要がある。

改善点

- どこを回ったらいいのかより詳細が分かるハンドブックや聞きやすい人がいると安心です。



気づいたこと(接遇)

16

こどもえがお課の職員が皆えがおだった

場所:こどもえがお課

良い点

- 丁寧な対応や笑顔で対応してもらえると、手続きでの疲労が少し癒されます。



メンバーのコメント【転入(全部)・Aチーム】

氏名	役割	コメント
職員A	市民役	<p>今回は浦添市に転入してくる市民役として参加しましたが、感想としては、待ち時間が長い、記載項目が多いことです。本来であれば浦添市役所の課の配置を把握していない方が来庁するので、今回よりさらに時間を要する手続きになると思います。ですが、市民課では待ち時間がオンラインで把握できるため、その間には他の課を回ったりさらに有効活用できれば、時間短縮に繋がると思いました。</p> <p>課の案内については市民課から各課への手続き案内があるため、比較的分かりやすいと感じましたが、各課での記載が多いため、少なくできるような環境づくりができれば、市民の負担軽減になると思いました。</p> <p>最後に、体験調査をしなければ気づけなかつた部分が多くあり、とてもいい機会になりました。市民目線では時間をしてしたりしっかり手続きできてるか不安がありました。どうにか短縮できる方法を考え、実践出来ればよりよいサービスの提供になると思いました。</p>

メンバーのコメント【転入(全部)・Aチーム】

氏名	役割	コメント
職員B	市民役	<p>今回、転入の手続きに来た市民役として庁舎内を回る中で感じたことは”疲労と不安”です。</p> <p>庁舎内を歩き回る中での足の疲労や何度も同じ内容を書くなかで手の疲労とともに、めんどくさいと感じる精神的疲労、そして手続きが必要かどうか自分で判断しないといけなかったり、待ち時間が長いことも多く、本当に手続きができているのか不安に感じることも少なくありませんでした。</p> <p>これらのペインポイントは、オンラインでの手続きを推進したり、基本的事項は部署同士で共有し、署名のみを市民にいただくななどで解決できることも多いのかなと思いました。</p> <p>また、最後にアドバイザーと一緒に庁舎内を回りながら教えてもらったことは、普段の視点とは違い学びも多くとても楽しかったです。また、すぐに取り組めることもあったので早速、まずは自分から意識して改善していきたいです。</p>

メンバーのコメント【転入(全部)・Aチーム】

氏名	役割	コメント
職員C	記録(市民側)	<p>窓口体験調査に参加して感じたことは、普段の慣れによって気付かなかつた不便さや各部署を回る市民の負担が大きいことです。</p> <p>特に、記入手続きを済ませて書類が交付されるまでの待ち時間が長く、各手続きにおける所用時間が不明であるため、拘束感を強く感じました。</p> <p>今回の体験を参考に、更なる窓口業務の効率化や市民負担の軽減を図っていきたいです。</p>

メンバーのコメント【転入(全部)・Aチーム】

氏名	役割	コメント
職員D	記録(職員側)	<p>今回、各課の窓口対応職員の様子や所要時間等を確認することができました。各課で対応する窓口職員の方は皆さんとても丁寧に説明等を行っていると感じました。一方で時間が掛かってしまうデメリットもあるのでは…？</p> <p>また、体験者はどの課でどのような手続きを行えばよいのか、必要な手続きが漏れることなく完結しているか等を不安そうにしていたので、できるだけ利用者の移動を減らしてまとめて手続きができるような窓口の集約化が必要と考えます。</p>

メンバーのコメント【転入(全部)・Aチーム】

氏名	役割	コメント
職員E	計測・動線	市民役が職員であったためか、各部署間の移動に関して比較的スムーズに進行していたと感じました。しかし実際の設定は、他市町村からの転入なので、どこに何があるのかわからない状態が想定されるため、EVホールに各階ごとの拡大したフロアマップや、遠くからでもわかるように各課の表示があればよいと感じた。また、1階で行う手続きを忘れていて別の階にて手続きを行った後に再度1階で対象の手続きを行う場面があった。その頃には多くの手続き待ちの方があり、結果として多くの待ち時間が発生してしまった。少しでも手続き忘れや漏れを防止できる策として、待ち時間を活用してスマホ等にて問診に答えその人に合ったやる事リスト等の作成が実現できれば、忘れや漏れを減らすことができるのではないかと感じました。

メンバーのコメント【転入(全部)・Aチーム】

氏名	役割	コメント
職員F	撮影・記録(職員側)	市民側の目線に立つと、待ち時間が長く、その課に行くたびに氏名や住所を書いている。市民課で確認して、登録するまでに時間がかかるという理由かもしれないが、できるだけ1カ所で手続きを済ませたいと思う。意外といろんな所に文字が多くて、短時間で把握するのに時間が足りない。クレームがあったときのためにとりあえず全部載せているような行政側の目線で周知しがちだと分かった。セブンイレブンの駐車しないでくださいという貼り紙があったが、セブンイレブンからのクレームに対処しましたということだと思うが、表現をもう少し考えたらいいと思った。

転入(全部)【Aチーム】

まとめ(チームからの提案)

市役所の
キャッチコピー

早い・やすい・心地よい 人が来ない市役所

目指す姿

- 各種手続きを簡略化し、必要最小限度の署名で手続きを済ますことができる処理の早い窓口を目指します。
- 市民が来庁したときから、案内がわかりやすく、担当部署の所在に迷うことがない利用しやすい庁舎づくりを目指します。
- 丁寧な接遇を心がけ、心地よいと感じることができる窓口対応を目指します。
- オンライン申請を推進し、最低限の来庁で済む、人が来なくなる市役所を目指します。