

転居（全部）  
Relocation

# 転居(全部)【B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)

# 転居【Bチーム】

## 体験内容

### 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。

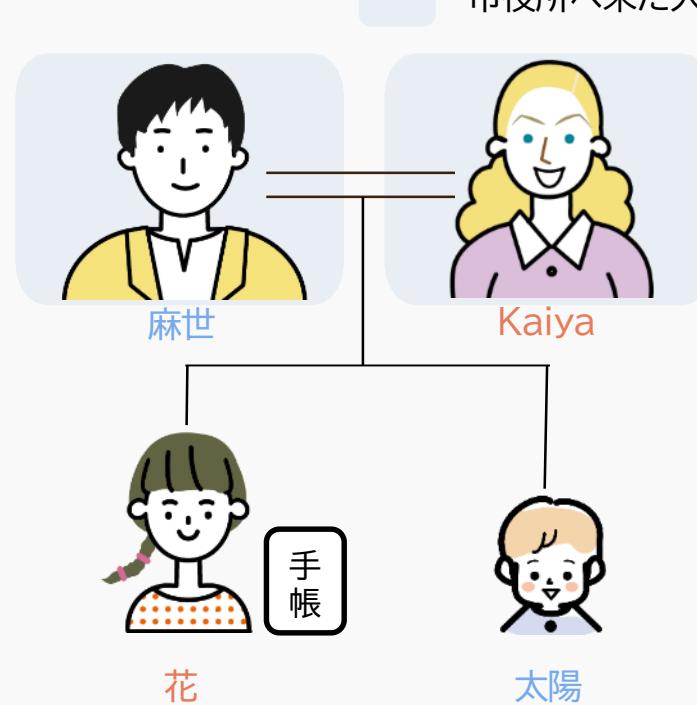
引越しに伴う各種手続きを行ってください。

### ペルソナ

市役所へ来た人

### 世帯情報

氏名	生年月日	性別	続柄	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
Kaiya Urasoe	1985.5.2	女	妻	あり	国保	自営業 (外国人)
浦添 花	H28.6.3	女	子	あり	国保	小学2年 (特別支援学校)
※身体障がい者手帳1種1級						
浦添 太陽	R6.1.4	男	子	あり	国保	乳幼児



# 転居【Bチーム】

## 体験内容

### 設定・背景

- 前住所 : 浦添市安波茶1丁目1番1号  
新住所 : 浦添市内間2丁目18番1-901号 内間市営住宅A棟  
異動日 : 令和7年5月19日  
届出日 : 令和7年5月19日
- 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る。
  - 住民票(謄本2通、1通は本籍・筆頭者・マイナンバーあり)の取得が必要。
  - 麻世、Kaiyaは自営業で家族全員国保加入
  - 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。
  - 花は現在通っている大平特別支援学校へ引き続き通う予定。
  - 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。
  - マイナンバーカードへの保険証紐づけは全員住んでいる。
  - 国民健康保険料の滞納なし

### 心情

- 麻世、Kaiyaは仕事が始まる前の時間を利用して市役所に来ているので、なるべく早めに帰りたい。(遅くてもお店に12時には着きたい)
- 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

- マイナンバーカード(全員分の暗証番号はわかっている。)
- 身体障がい者手帳・重度心身障害自動医療費助成受給資格者証(花)
- こども医療費助成金受給資格者証(花、太陽)
- 在留カード(Kaiya)

# 体験の様子【転居（全部）・Bチーム】

## 出発～市民課受付

9:32



地下からの入口

9:32



地下駐車場案内

9:32



案内版

9:33



エレベーター前案内表



庁舎1F到着



市民課受付

# 体験の様子【転居（全部）・Bチーム】

市民課受付

9:34



市民課受付

9:42



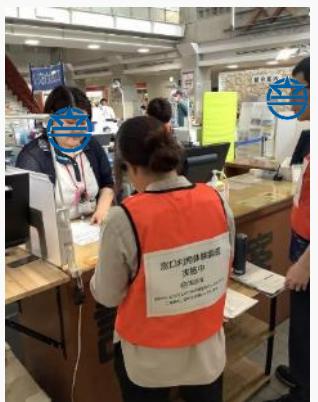
記載終了、提出

9:35



記載台へ案内される

9:42



申請受付

9:36



説明受けながら記載

9:45



受付終了

# 体験の様子【転居（全部）・Bチーム】

## 市民課での手続き状況

9:45～9:55



市民課手続き待機中

9:43



市民課窓口職員の状況

9:56～10:22



呼ばれて手続き中

10:00



職員側



9:56～10:22



職員からの説明、必要事項の記載

# 体験の様子【転居（全部）・Bチーム】

市民課手続き終了～学校教育課～障がい福祉課

10:23



10:26



10:27



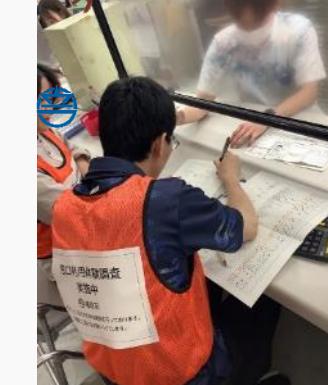
学校教育課へ移動

10:28



学校教育課到着

10:30



障がい福祉課へ移動

障がい福祉課到着、説明受けて手続

# 体験の様子【転居（全部）・Bチーム】

## 障がい福祉課～こども未来課～こども家庭課

10:40



障がい福祉課手続き終了

10:41



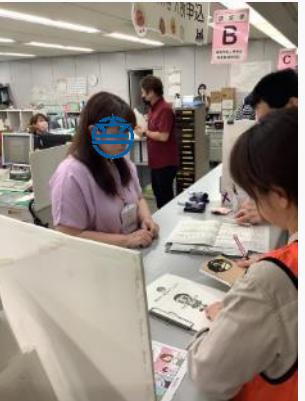
こども未来課へ移動

10:42



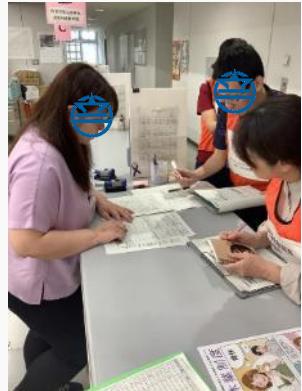
こども未来課到着

10:42~10:49



手続き開始

10:50



手続き終了～こども家庭科へ移動



# 体験の様子【転居（全部）・Bチーム】

## こども家庭課～国民健康保険課

10:52



10:52～10:58



こどもえがお課着  
10:58



手続き開始  
10:59



11:03



手続き終了

国民健康保険課へ移動

国民健康保険課着、受付

# 体験の様子【転居（全部）・Bチーム】

## 国民健康保険課～市民課（マイナンバー）

11:04



国民健康保険課 職員側  
11:08



国民健康保険課手続終了、市民課へ移動

11:05



国民健康保険課手続待ち  
11:09～11:22



呼び出し番号待ち～呼び出し

11:07



国民健康保険課手続再開  
11:09



市民課でマイナンバーカード手続き

# 体験の様子【転居（全部）・Bチーム】

## 市民課（マイナンバー）

11:09



11:10



11:10~11:22



市民課側

11:23~11:24



書類記載

11:25~11:55



12:02

12:00までには手続きが終了しなかった。市民課に確認したところ、12:02にすべての手続きが終了したとの報告を受けた。



国保手続完了確認

待ち時間

# 動線【転居(全部)・Bチーム】

## 市民側の動き



①地下駐車場からエレベーターで  
1階へ移動

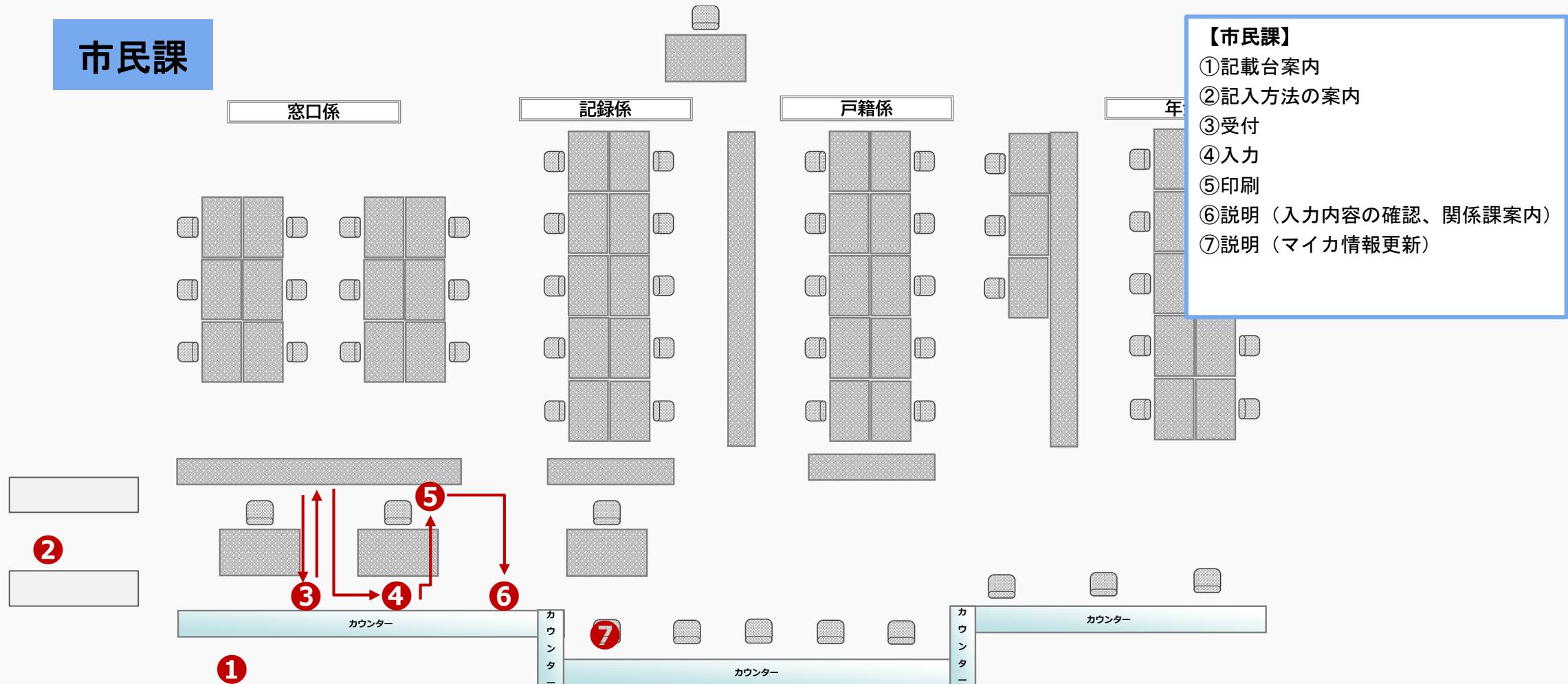
# 動線【転居(全部)・Bチーム】

## 市民側の動き



# 動線【転居（全部）・Bチーム】

## 職員側の動き



# 動線【転居(全部)・Bチーム】

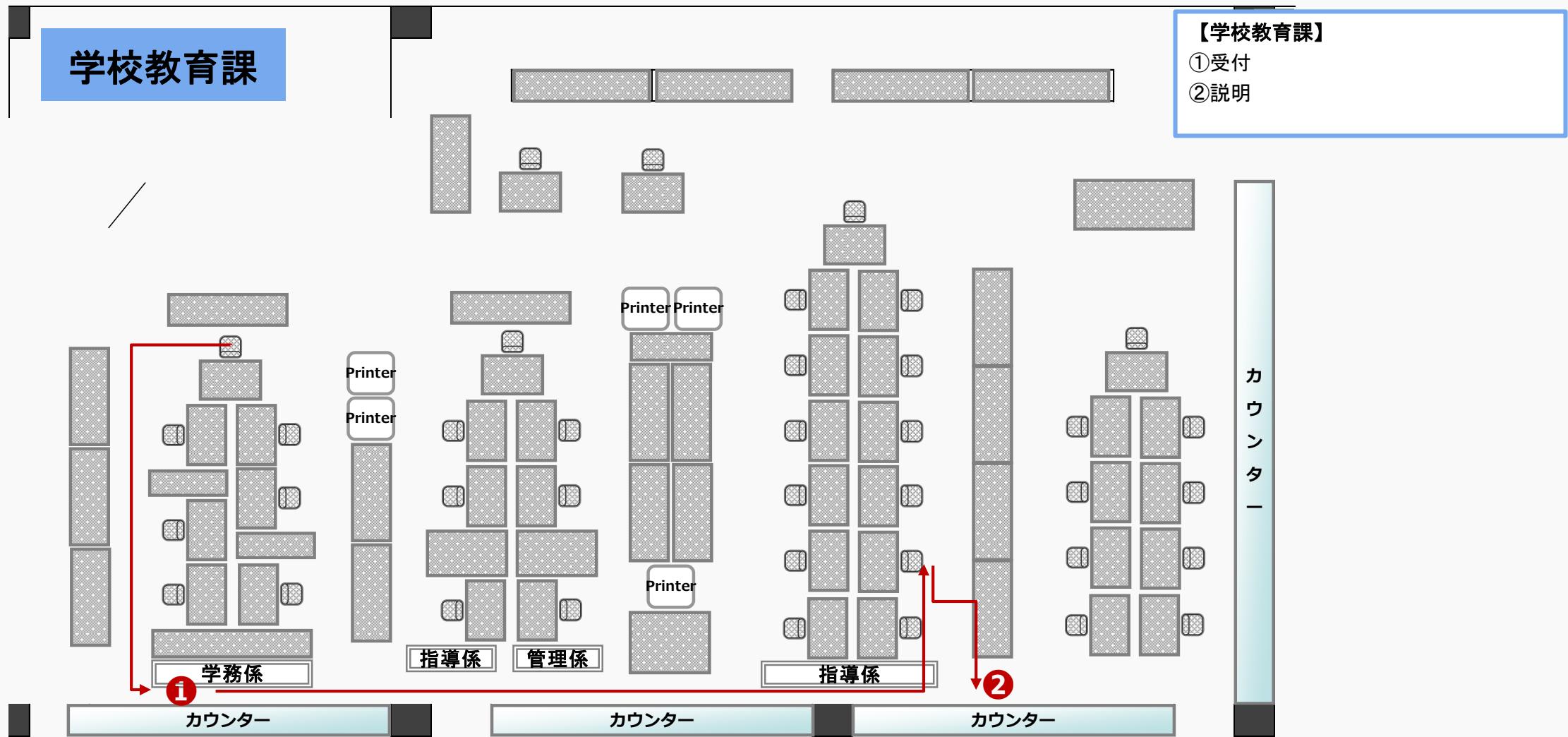
## 市民側の動き



- ⑧1階→学校教育課  
⑨学校教育課→3階

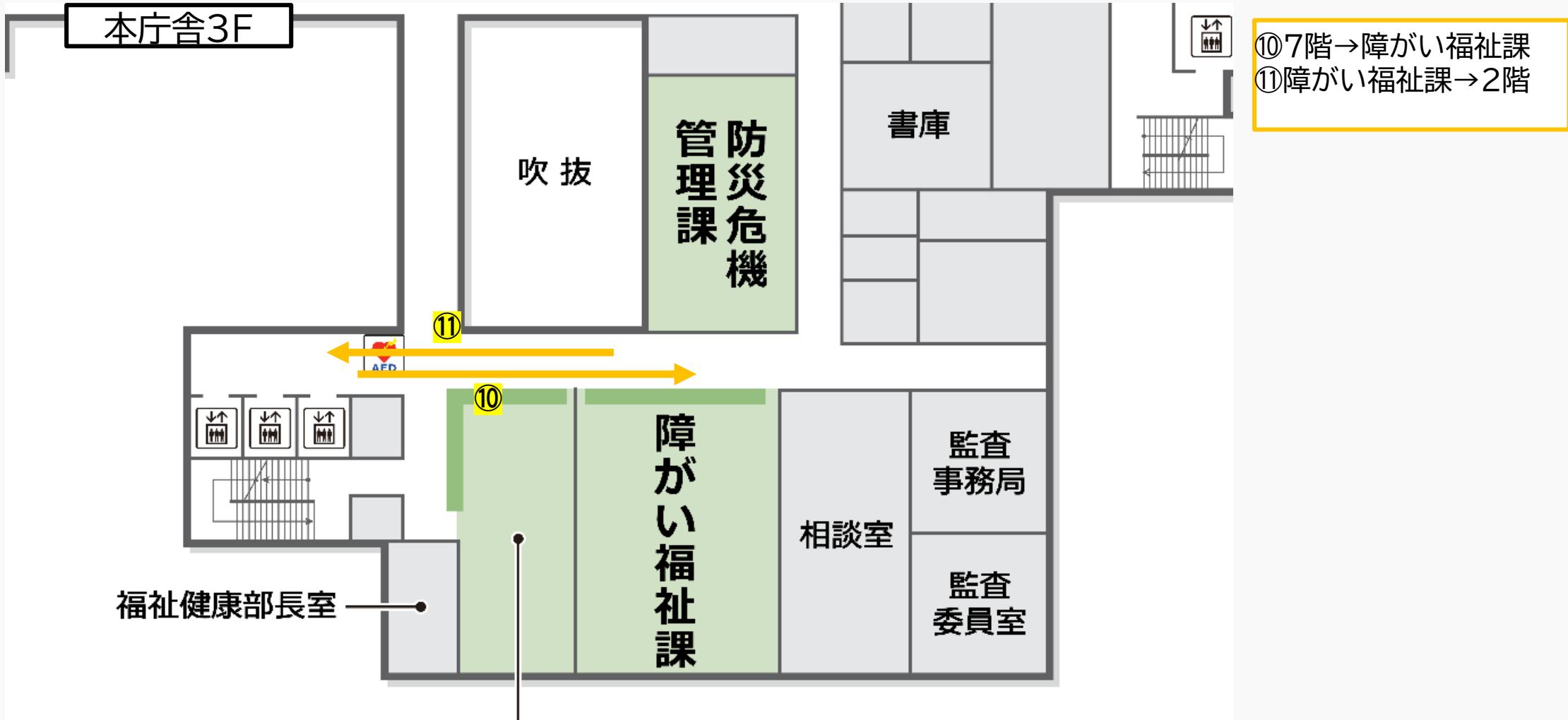
## 動線【転居（全部）・Bチーム】

## 職員側の動き



# 動線【転居(全部)・Bチーム】

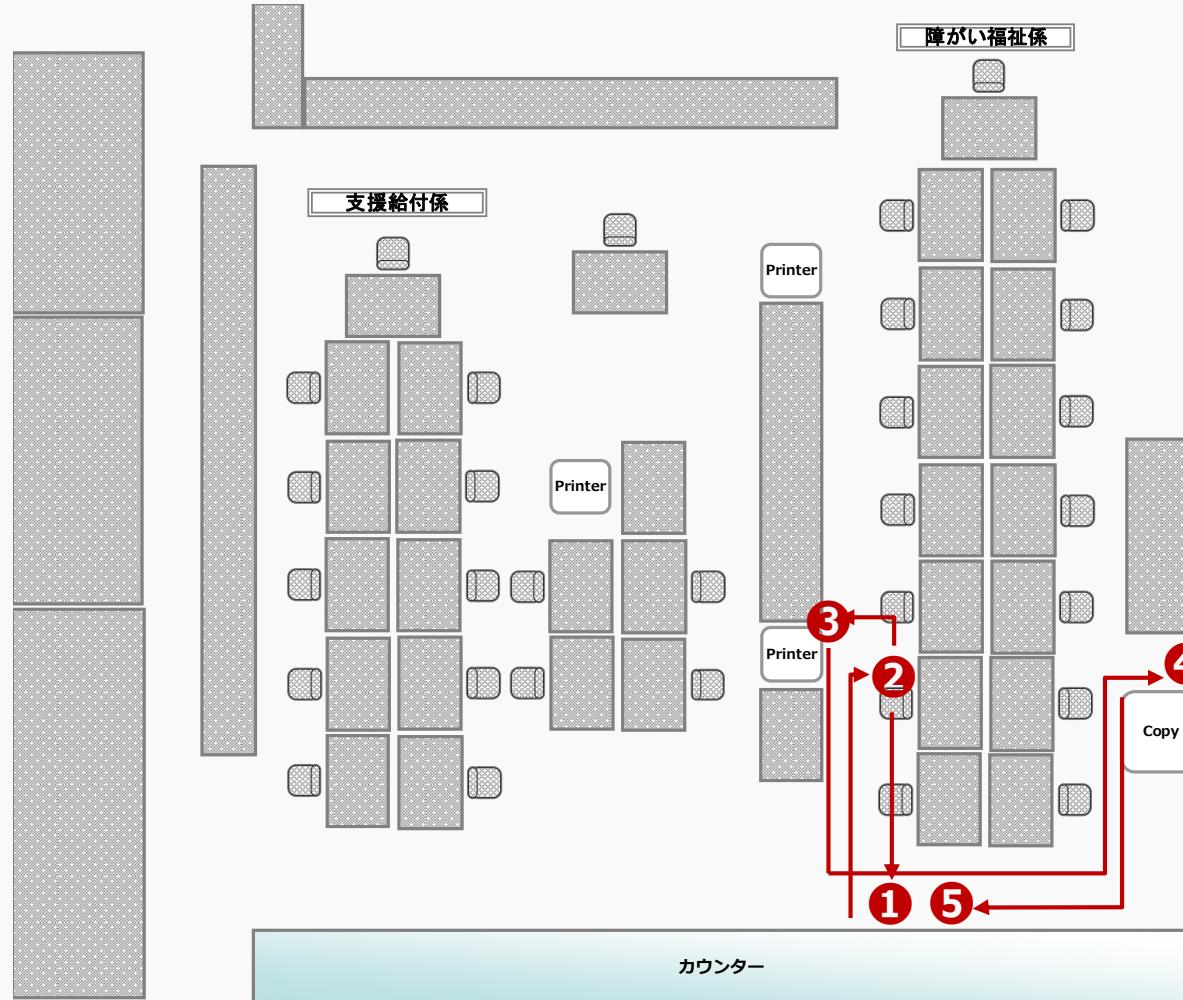
## 市民側の動き



# 動線【転居（全部）・Bチーム】

## 職員側の動き

### 障がい福祉課

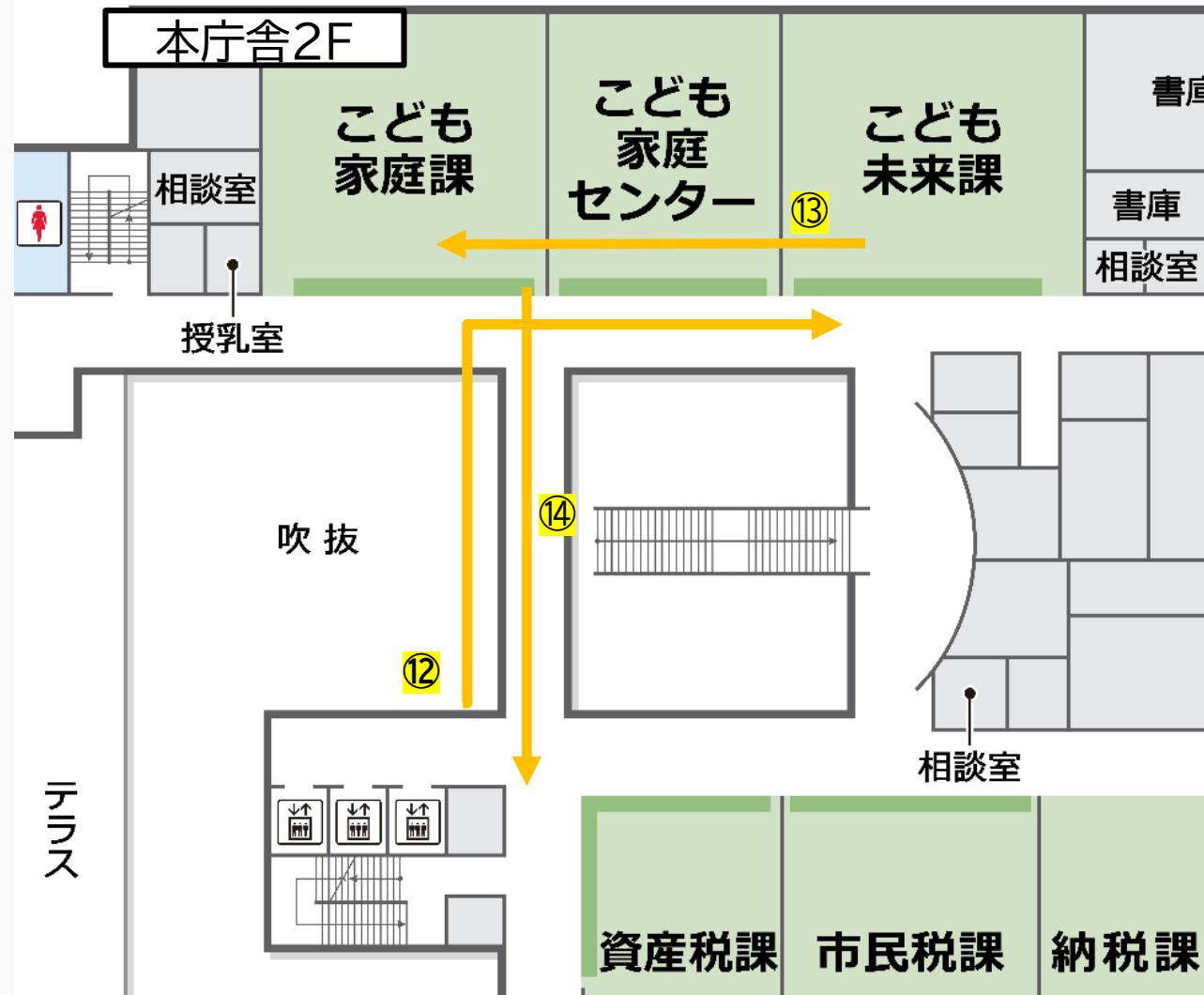


### 【障がい福祉課】

- ①受付
- ②入力
- ③印刷
- ④コピー
- ⑤説明

# 動線【転居(全部)・Bチーム】

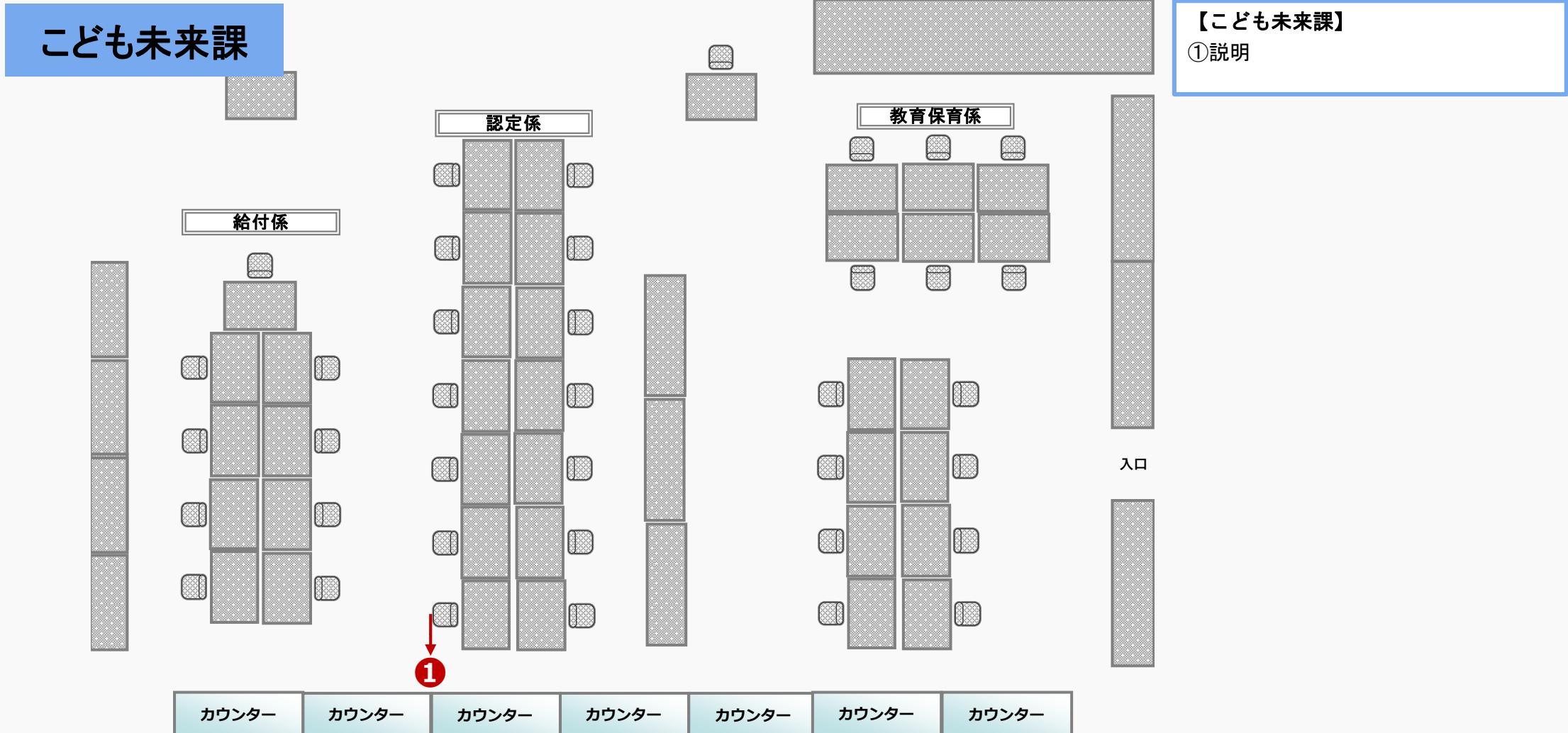
## 市民側の動き



- ⑫ 3階→こども未来課(該当部署の場所が分からず、一度こどもえがお課に立ち寄る)  
⑬ こども未来課→こどもえがお課  
⑭ こどもえがお課→1階

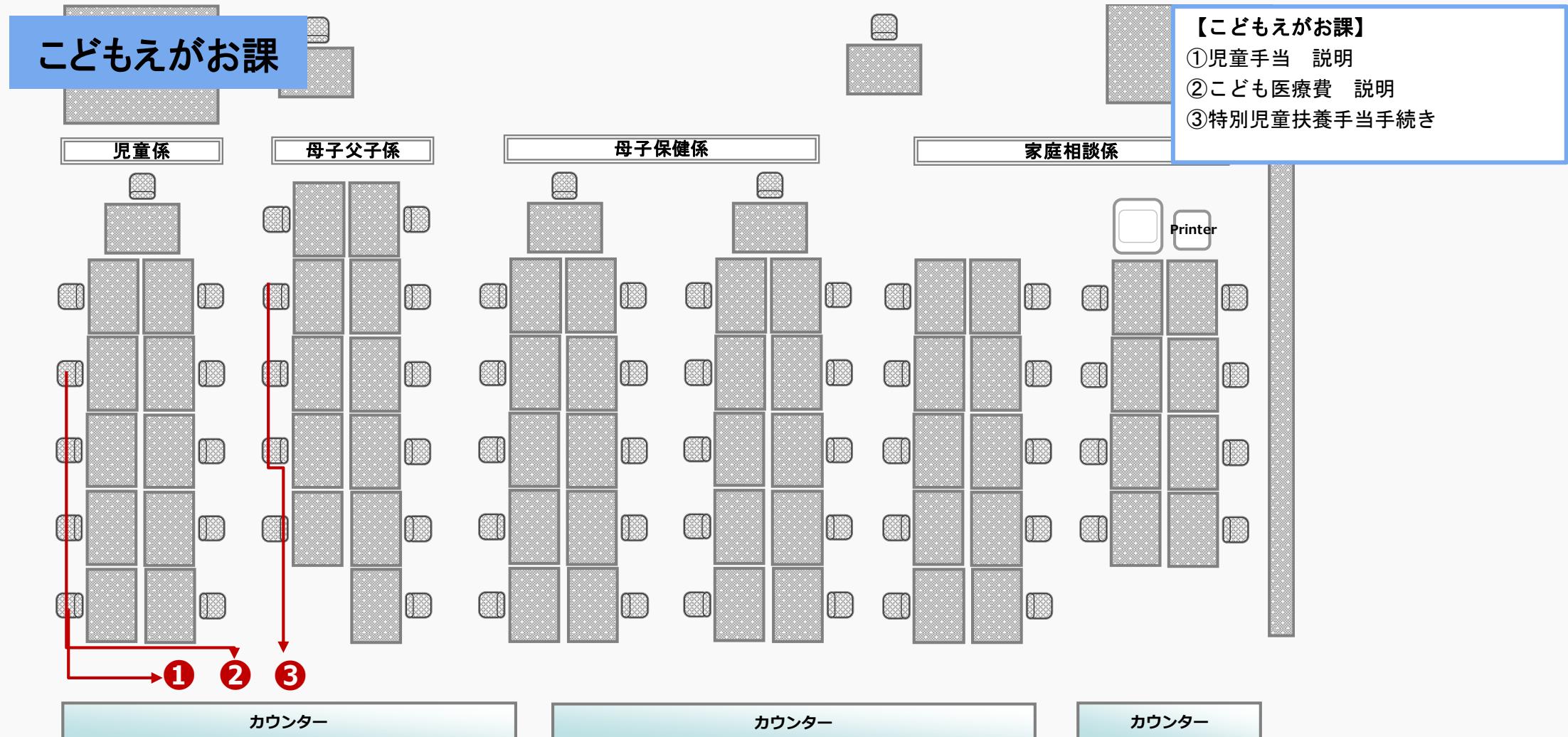
# 動線【転居（全部）・Bチーム】

## 職員側の動き



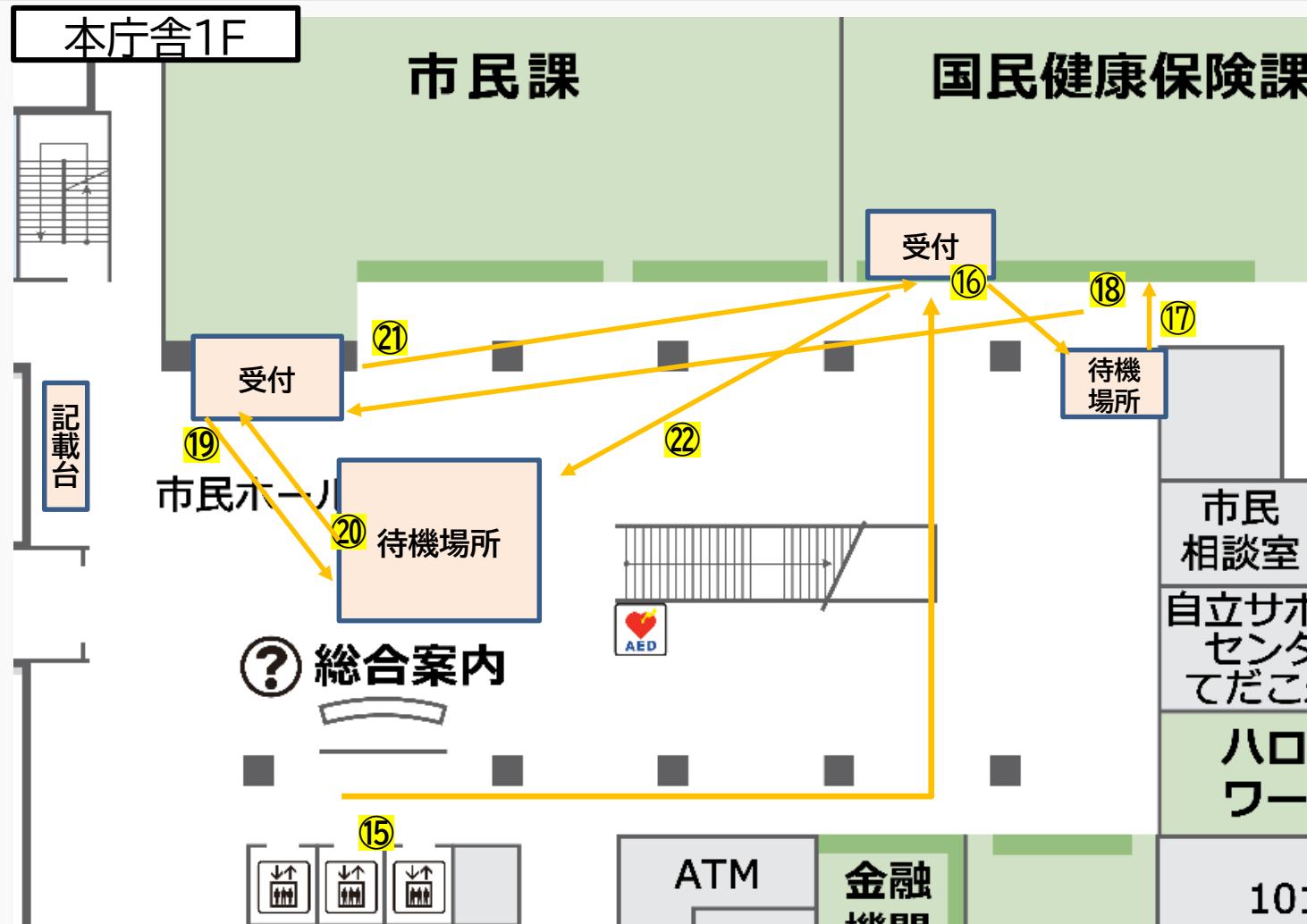
# 動線【転居（全部）・Bチーム】

## 職員側の動き



# 動線【転居(全部)・Bチーム】

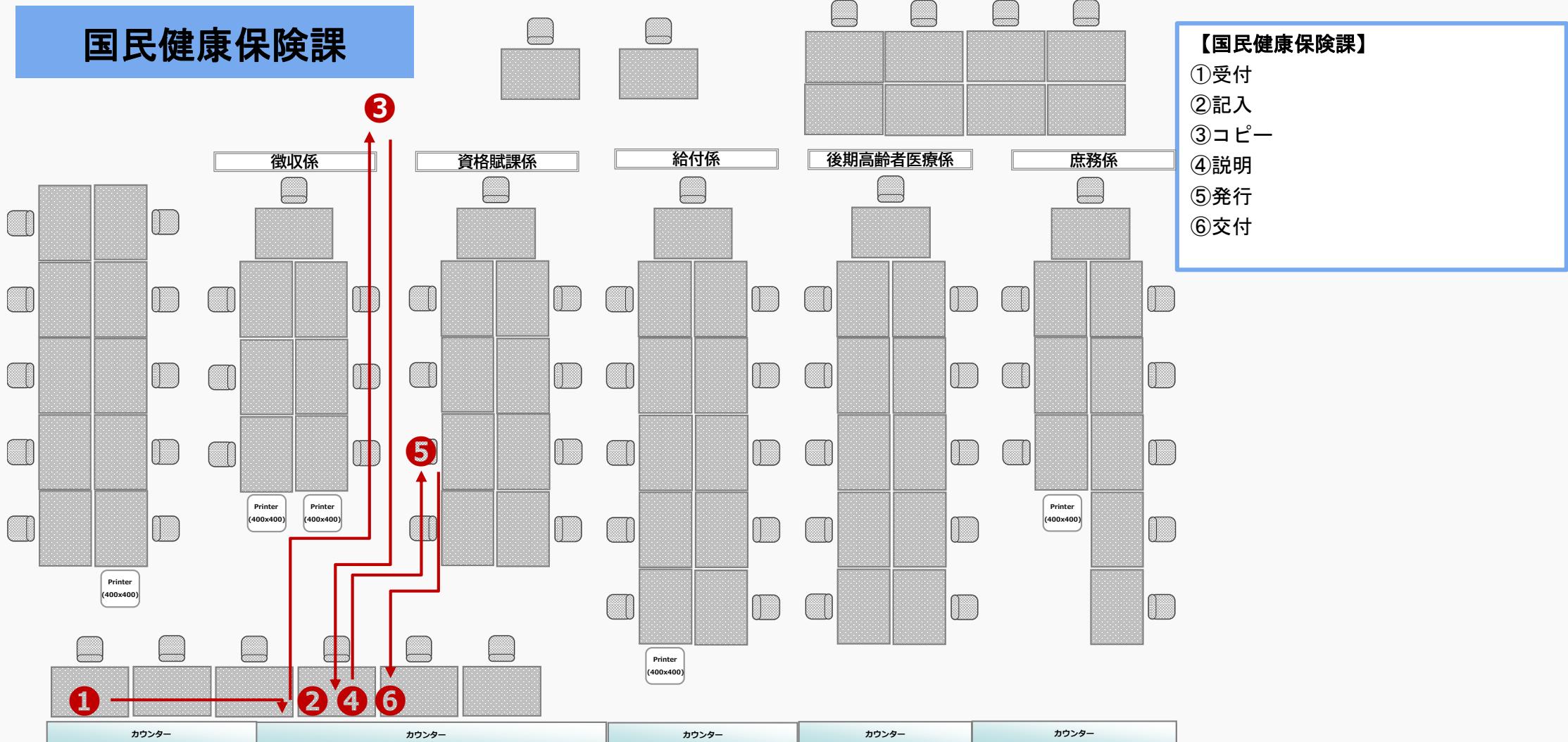
## 市民側の動き



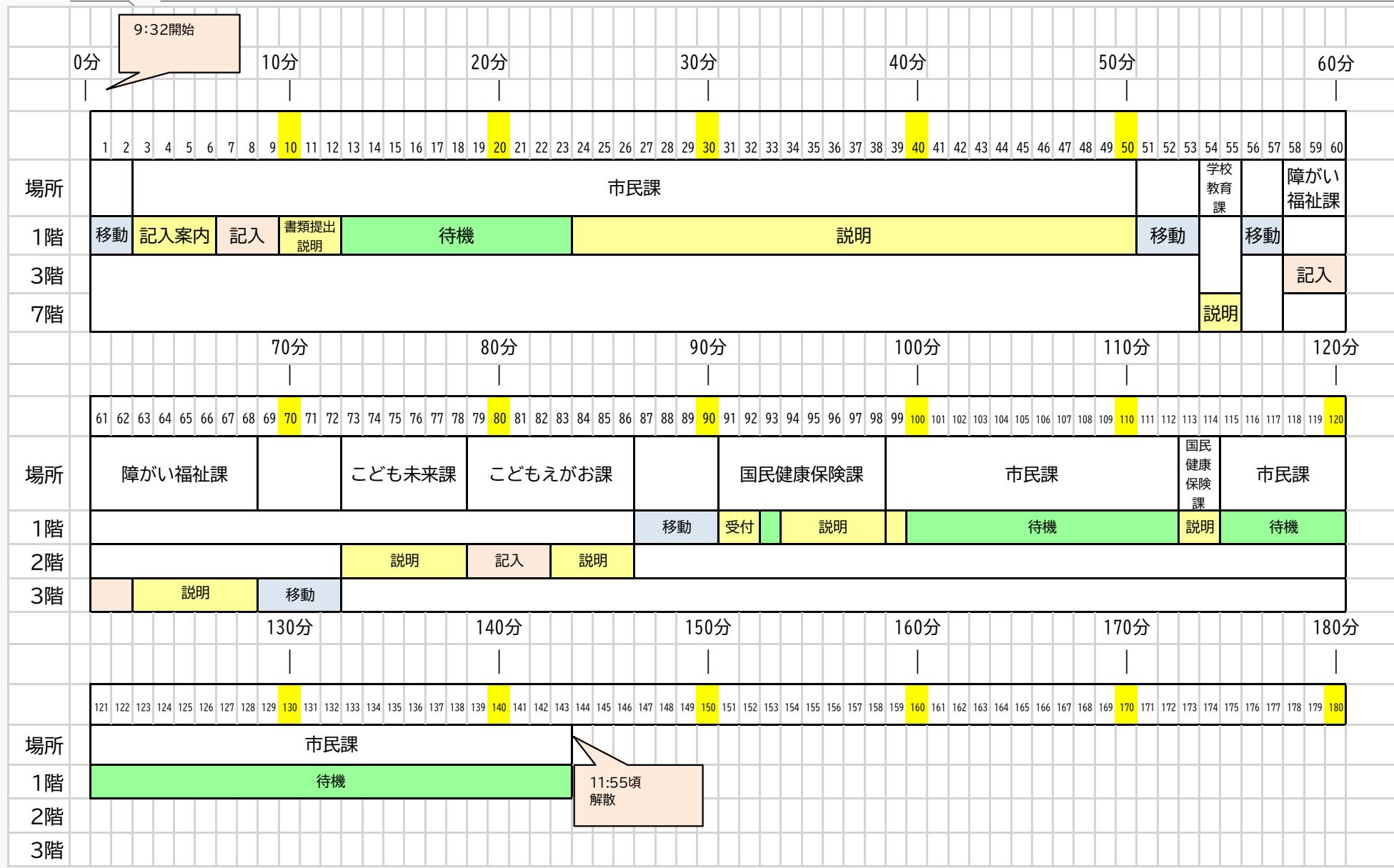
- ⑯ 2階→国保課受付
- ⑯ 国保課受付→待機場所
- ⑰ 待機場所→国保課窓口
- ⑱ 国保課窓口→市民課受付  
(手続き進捗確認)
- ⑲ 市民課受付→待機場所
- ⑳ 待機場所→市民課受付
- ㉑ 市民課受付→国保課窓口
- ㉒ 市民課窓口→待機場所  
～解散～

# 動線【転居（全部）・Bチーム】

## 職員側の動き



# タイムライン【転居(全部)・Bチーム】



# タイムライン詳細【転居（全部）・Bチーム】

時刻	所要時間	場所	やったこと	対応職員
9:32	2分	地下1階	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 地下駐車場から1階へ移動</li> </ul>	-
9:34	51分	市民課	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 受付にて手続きの流れを尋ねる           <ul style="list-style-type: none"> <li>・記載台へ案内、書類記入</li> <li>・書類の受付、説明</li> <li>・待機</li> <li>・住所変更の手続き</li> <li>・マイカ・在留カードの住所変更、住民票発行の説明</li> <li>・他課への案内</li> </ul> </li> </ul>	委託職員
10:25	5分	学校教育課	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 住所変更に伴う手続きは不要と説明を受ける</li> </ul>	市職員
10:29	11分	障がい福祉課	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 障害者手帳の手続き</li> </ul>	市職員
10:44	6分	こども未来課	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 保育所入所の案内</li> </ul>	市職員
10:50	8分	こどもえがお課	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 児童手当、こども医療費の手続き</li> </ul>	市職員
11:02	8分	国民健康保険課	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 保険証の手続き(受付、待機)</li> </ul>	市職員
11:10	14分	市民課	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 受付にてマイカの住所変更未完了と確認</li> </ul>	委託職員
11:24	2分	国民健康保険課	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 保険証の手続き完了と確認</li> </ul>	市職員
11:26	29分	市民課	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 待機、手続き完了せず解散</li> </ul>	-

# 数値【転居(全部)・Bチーム】

項目	数	内訳・内容等
手続きした課の数	6	市民課・学校教育課・障がい福祉課・こども未来課・こどもえがお課・国民健康保管課
対応した職員の数	16	市民課(7)・学校教育課(2)・障がい福祉課(2)・こども未来課(1)・こどもえがお課(3)・国民健康保険課(1)
記入した申請書の数	7	市民課(5)・障がい福祉課(1)・こどもえがお課(1)
自分(届出人)の名前を書いた回数	7	市民課(5)・こどもえがお課(2)
家族の名前を書いた回数	4	市民課(1)・障がい福祉課(1)・こどもえがお課(2)
自分(届出人)の住所を書いた回数	4	市民課(3)・こどもえがお課(1)
家族の住所を書いた回数 (同上への○は除く)	1	障がい福祉課(1)
自分(届出人)の生年月日を書いた回数	3	市民課(3)
家族の生年月日を書いた回数	0	
続柄を書いた回数	1	市民課(1)
連絡先を書いた回数	4	市民課(4)
その他書いた回数	5	市民課【異動日、マイナンバー入り証明を取る理由】・障がい福祉課【異動日、旧住所】・こどもえがお課【旧住所】
手続き後もらった書類の数	13	市民課(4)・こども未来課(3)・国民健康保険課(6)

# 窓口体験調査での気づき【転居(全部)・Bチーム】

## 気づいたこと(配置)

1 国保のアドバイザーからコピー機が遠い。

☞ 原因:カウンターの設置場所の制約や、配線の制約

☞ 場所:国民健康保険課

- 改善点
- 利用用途に応じてプリンタを置くなど配置を見直す。



## 気づいたこと(案内の役割(掲示))

2

- フロア図で今どこにいるか分かりにくい
- HP上で「引越し手続きオンラインサービス」を転居で利用できるのかわかりにくかった
- こどもえがお課から、こども未来への導線がわかりにくい

☞ 原因:表示／掲載方法

☞ 場所:2階フロア、市ホームページ

- 改善点
- 現在地がわかりやすいように「今ここにいます」シールを貼る。
  - HPでオンライン申請ができる案内を一覧で掲載する。
  - 手続き名をメインにした案内表示をする。



# 窓口体験調査での気づき【転居(全部)・Bチーム】

## 気づいたこと(市民目線)

3

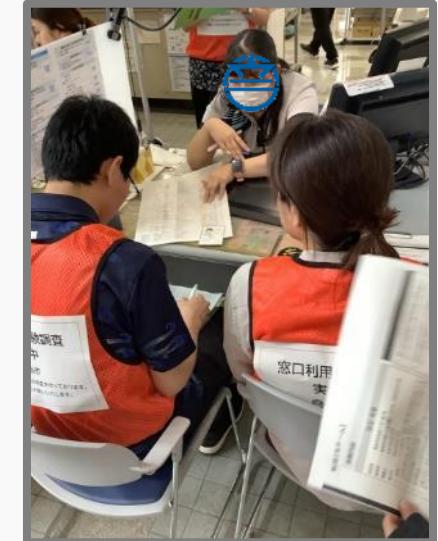
- なんの手続きかを一から説明するのは大変だと感じた
- (市民課で)学校教育課を案内されたが、市内転居の場合は手続きが窓口での不要という案内だったため、不要な移動があった
- 課の窓口で、誰に声をかけてよいか迷った
- 空席の受付ブースがあり、職員数とあってないと感じた

原因:表示／掲載方法

場所:1階窓口、3階窓口

改善点

- なんの手続きか一目で分かるように。(例:全庁的に統一してクリアファイルを色分けで使うなど)
- 各手続きで目安時間がわかり、全体でどの程度時間が必要か見えるようにする。
- 受付できる手続きを窓口の上に表示する。
- 呼び出しアプリの周知で待ち時間を案内して、待つストレスを和らげる。
- 目線を意識した案内板を作る。



# 窓口体験調査での気づき【転居(全部)・Bチーム】

## 気づいたこと(庁内環境)

4

- 1階フロアが暑い。(空気が滞留している)
- 高いカウンターの窓口(こども未来課・学校教育課)では立ったまま説明を受ける場面があり、記入まである場合など時間がかかると足がつらいかもと感じた。
- 掲示物が多く、記憶に残らなかった。
- 市民課の記載台が小さく、分かりにくかった。
- 書類を入れる封筒は初めの窓口でほしい。

☞ 原因:設備の統一化がなされていない、ターゲティング不足

☞ 場所:2階フロア、市ホームページ

改善点

- フロアが適切な温度や湿度になるように管理する。
- ローカウンターの数を増やして、負担を軽減する。
- 必要な掲示物を精査して整理する。
- 記載台の案内を目立たせる。



# 窓口体験調査での気づき【転居(全部)・Bチーム】

## 気づいたこと(情報整理・共有)

5 特になし

☞ 原因:表示／掲載方法

☞ 場所:1階窓口、3階窓口

良い点

- ・ 異動届の備考欄に市民課職員がヒヤリングした内容が記載されていることで、他の課の窓口でも内容を見て案内がある場面があった。



## 気づいたこと(案内のわかりやすさ)

6 受付から交付までの流れの案内があると良かった。

☞ 原因:表示／掲載方法

☞ 場所:1階窓口

良い点

- ・ 呼び出しNo.が見やすく、QRコードからオンラインで確認できるため、待合状況が把握できた。



# 窓口体験調査での気づき【転居(全部)・Bチーム】

## 気づいたこと(申請書)

7

- 紙が多く、書類の記入が多い。名前や住所を何度も書いた。
- あちこちの窓口に回されて、流れで説明を受けるので、1つ1つの手続について、今何の手続きを行っているかの把握が難しい。

↳ 原因: 口頭での説明が多い

↳ 場所: 窓口全般

改善点

- 1回の申請で必要な手続きや書類を渡せれば、早く終わるのではないか。



## 気づいたこと(手続きのわかりやすさ)

8

- 自分が今、何の手続きをしているかわからない。

↳ 原因: 口頭での説明が多い

↳ 場所: 窓口全般

改善点

- トークの標準化。
- 案内資料の作成。



# 窓口体験調査での気づき【転居(全部)・Bチーム】

## 気づいたこと(案内の役割(人))

9

- 市民課での案内で関係各課を案内されたが、自分で判断する必要  
があつて心細かった。

原因:明確な案内ができない／むずかしい

場所:市民課窓口

改善点

- 事前に必要な手続きをチェック表などでHPから見れる様にする。



## 気づいたこと(接遇)

10

- 受付から交付までの流れの案内があると良かった。

原因:1件当たりの対応時間に限りがある／処理件数が多い

場所:窓口全般

改善点

- トークの標準化。



# 窓口体験調査での気づき【転居(全部)・Bチーム】

## 気づいたこと(職員の業務手順・内容)

11

もう少し省いてもいいことがありそうだと思った。

原因:案内の理解度が申請者ごとに異なるため、細かく説明が入る

場所:窓口全般

改善点

- トークの標準化。



## メンバーのコメント【転居（全部）・Bチーム】

氏名	役割	コメント
職員A	市民役	<p>今回の調査は職員が市民役ということで、わからない体でやつてみても、1時間半程度では終わるかなと予測していたのですが、まさかの終了時刻になっても終わらズ…という結果でした。いろいろなパターンがあるので時間がかかるものではありますが、他自治体の例でもあった、転入・転居・死亡などのパターンごとに色分けなどをして各課共通の認識をもつだけでも短縮できると感じました。</p>
職員B	市民役	<p>普段窓口の係員として来庁した方に各種申請書の記入を求めていましたが、今回は記入・申請する側としての体験ということで、新鮮な気持ちで窓口体験ができました。</p> <p>今回は転居ということで、申請する数は少ないかなと思っていましたが、それでも7つの窓口を行き来する必要があり、庁内の滞在時間が長かつたため、来庁する前に、どのくらいの窓口を回る必要があるかや、全体でどの程度時間がかかるなどの目安がわかると良いなと感じました。</p> <p>(市のHPで目的や世帯情報を入れると必要になりそうな窓口の一覧や必要時間がわかる、そもそも電子申請できるものはここでリンクが出る、等)</p>

## メンバーのコメント【転居（全部）・Bチーム】

氏名	役割	コメント
職員C	記録(市民側)	転居に関する手続きでしたが、記入する書類は思ったより少ないと思いました。あらかじめどのような手続きがあるのか、ホームページ等で確認できれば、所要時間も予想できるかもしれません。市民課の受付担当が半ば総合案内のような役割になっており、受付する人の負担が気になりました。
職員D	記録(職員側)	転居手続きでは市民課が一番目の窓口ということもあり、手続きが必要と思われる課を丁寧に教えていただきました。大変助かりましたが、市民課の待ち時間を考えると、関係課への案内はもう少し簡略化してもよいのかなと感じました。高齢者等の場合は丁寧な対応が必要かと思いますが、スマホをお持ちの方には手続きが必要な課を案内するQRコードを配布し、わからない場合は別担当で対応する等、交付窓口での滞在時間を短縮できるといいなと感じました。

## メンバーのコメント【転居（全部）・Bチーム】

氏名	役割	コメント
職員E	計測・動線	<p>転居の手続きでこんなに役所での滞在時間が長いことに驚きました。動線についても、初めて役所に来る方は迷ってしまう箇所があることが分かりました。</p> <p>市民課での手続きが一番時間がかかりましたが、その他の課での手続きも多く、また手続き不要な課への案内もあったりして、最初の案内をどこまですべきかが難しい点だと感じました。HPで各窓口での所要時間の目安や、必要な手続きの一覧が見れたらいいなと感じました。</p>
職員F	撮影・記録(職員側)	<p>今まで個人の手続きでしか市役所での手続きを行ったことが無かったため、家族が多いとたくさんの部署で手続きを行わなければならないんだと痛感しました。</p> <p>また、手続きに係る時間もかなり多くの時間がかかっていたかと思います。手続きに係る時間が増えると、「駐車場が空かない→渋滞になる→苦情が増える」など、手続きとは直接関係のない部署の対応も必要になる等、業務が増えそうだなと思ったので、窓口DXで手続きに係る時間が減らせたらいいなと思いました。</p>

# 転居(全部)【B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

### 迷わない ノンストップ窓口

目指す姿

- 手続きに来た人の目線で分かりやすさを重視した案内
- オンラインでできる手続きは、オンラインを活用
- 名前などの記入は記入しなくても良い申請書
- 市民・職員の両者にとって、手続きが少ない窓口