

死 亡
Condolence

死亡【C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)

死亡【Cチーム】

体験内容

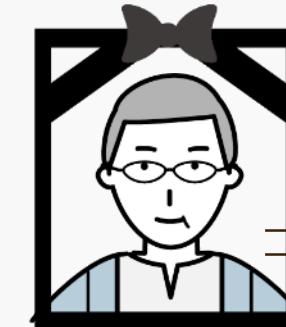
出題

浦添市に住んでいた別居の父が亡くなりました。
死亡に伴う各種手続きを行ってください。

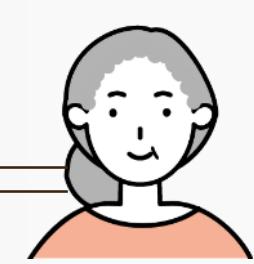
ペルソナ

世帯情報

氏名	生年月日	性別	続柄	マイカ	保険	職業等
浦添 真一	S12.7.1	男	死亡者	あり	後期	無職
浦添 陽子	S15.5.2	女	妻	あり	後期	主婦
別世帯(浦添市内在住)						
浦添 一茂	S45.6.3	男	子	あり	社保	会社員
別世帯(那覇市在住)						
浦添 三奈	S48.1.4	女	子	あり	社保	会社員



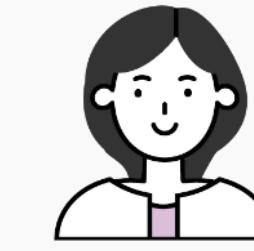
真一



陽子



一茂



三奈

市役所へ来た人

死亡【Cチーム】

体験内容

設定・背景

真一の住所：浦添市安波茶1丁目1番1号

真一の本籍：浦添市安波茶1丁目1番

一茂の住所：浦添市内間2丁目18番1-901号 内間市営住宅A棟

死亡日：令和7年5月7日

来庁日：令和7年5月8日

- 死亡届は5月8日に窓口で提出。戸籍及び住民票へは同日記載済み。
- 真一は死亡直前まで自宅で年金で生活をしていた。死亡する1か月ほど前から入院していた。
- 妻陽子は自宅に住んでいるが高齢で足が悪く、来庁は困難。喪主は陽子が務めた。
- 真一は免許証を返納していたため、運転等はせず、車も所要していない。
- 真一は要支援2で、介護サービスを自宅で受けていた。
- 息子一茂は市内在住。那覇市に住む妹三奈がいる。近くに住んでいる一茂が手続きに来た。
- 父真一の財産は自宅建物と土地及び預貯金があるが、相続については協議中であり、決まっていない。

心情

- 一茂は本日午前中しか時間がないため、今日でできるだけ多くの手続きを終わらせたい。
- 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

- マイナンバーカード(真一、陽子、一茂)
- 後期保険証(真一)
- 会葬礼状
- 通帳(真一、陽子)
- 介護保険証・負担割合証(真一)
- おくやみハンドブック(死亡届時に交付)
- 戸籍謄本

体験の様子【死亡・Cチーム】

出発～総合案内～年金手続き

9:02



立体駐車場から出発

9:22



9:27



9:33



9:39



9:43



市民課で年金手続き

年金事務所での手続きを案内される

手続き終了

体験の様子【死亡・Cチーム】

後期高齢者医療保険手続き

9:44



9:46



9:55



国民健康保険課で整理券をもらう

9:57



担当係へ移動

10:02



後期高齢者医療保険手続き



書類の説明を受ける

手続き終了

待ち人数の電子掲示板



体験の様子【死亡・Cチーム】

介護保険手続き

10:03



10:05

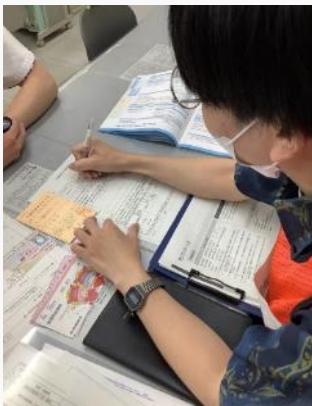


10:06



いきいき高齢支援課へ移動

10:10



手続きについて質問

10:16



担当者から説明を受ける



介護保険手続き

手続き終了

パンフレット等

体験の様子【死亡・Cチーム】

資産税手続き～立体駐車場

10:17



10:18



10:24



資産税課へ移動

10:34



市民税課で資産税課を案内される

10:35



資産税手続き

10:37



手続き終了

立体駐車場へ移動

立体駐車場へ戻り終了

動線【死亡・Cチーム】

市民側の動き

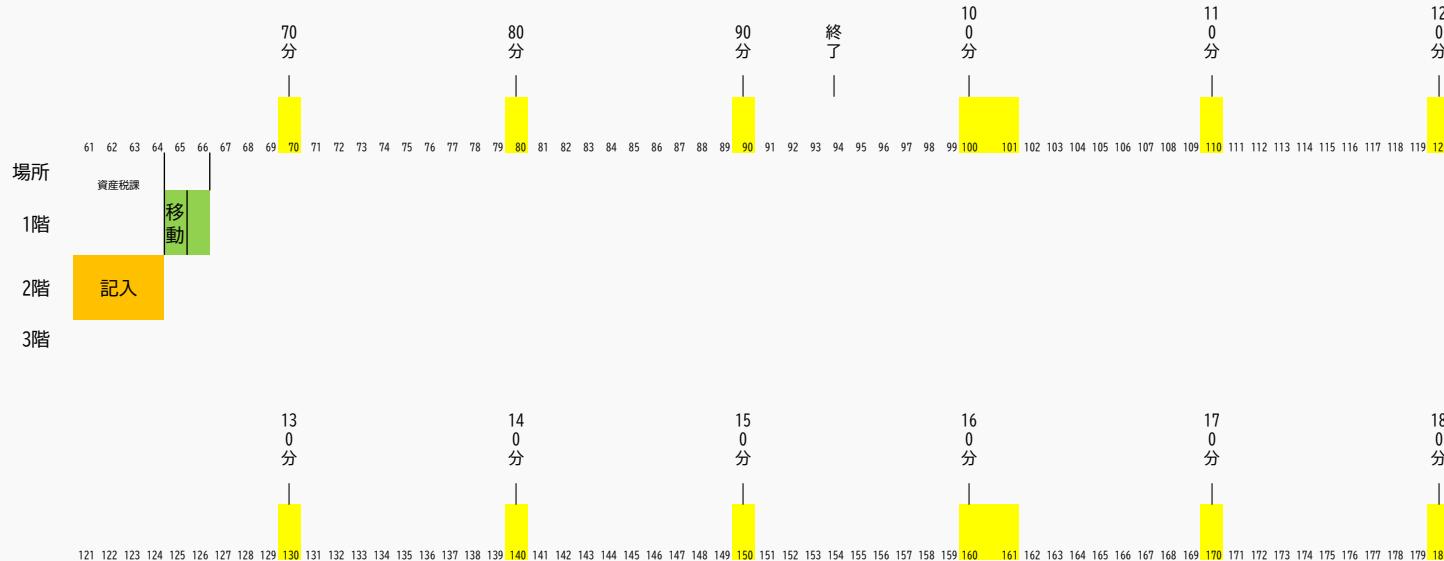
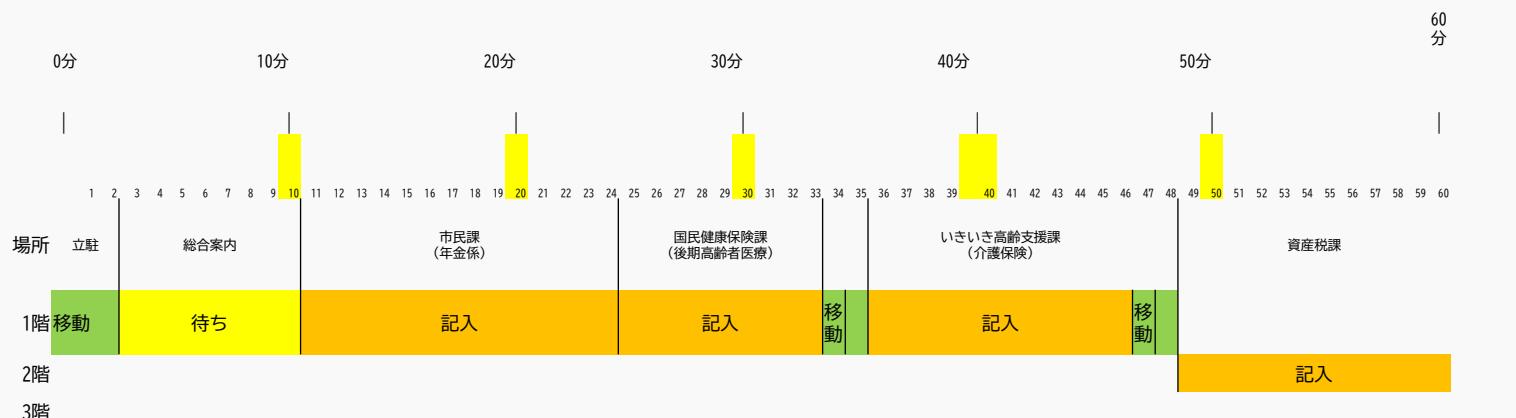


動線【死亡・Cチーム】



- ① 市民課側入口→総合案内
- ② 総合案内→市民課
- ③ 市民課→国民健康保健課
- ④ 国保課→いきいき高齢支援課
- ⑤ いきいき高齢支援課→市民税課
- ⑥ 市民税課→資産税課

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	8分
待ち	8分
手続き(記入・説明等)	50分
その他	
合計	66分

■時間内訳(課等)

区分	時間(分)
総合案内	8分
市民課	14分
国民健康保健課	18分
いきいき課	11分
資産税課	15分
移動・その他	8分
合計	66分

タイムライン詳細【転入（全部）・Aチーム】

数値【死亡・Cチーム】

項目	数	内訳・内容等
手続きした課の数	6	市民課・年金係含む・国民健康保険課・いきいき高齢支援課・市民税課・資産税課
対応した職員の数	12	市民課(3名)・年金係(2名)含む・国民健康保険課(1)・いきいき高齢支援課(1)・市民税課(1)・資産税課(1)
記入した申請書の数	4	市民課(年金1)・国民健康保険課(1)・いきいき王令支援課(1)・市民税課(0)・資産税課(1)
自分(届出人)の名前を書いた回数	4	市民課・年金係含む・国民健康保険課・いきいき高齢支援課・市民税課・資産税課
家族の名前を書いた回数	4	市民課・年金係含む・国民健康保険課・いきいき高齢支援課・市民税課・資産税課
自分(届出人)の住所を書いた回数	4	市民課・年金係含む・国民健康保険課・いきいき高齢支援課・市民税課・資産税課
家族の住所を書いた回数 (同上への○は除く)	4	市民課・年金係含む・国民健康保険課・いきいき高齢支援課・市民税課・資産税課
自分(届出人)の生年月日を書いた回数	4	市民課・年金係含む・国民健康保険課・いきいき高齢支援課・市民税課・資産税課
家族の生年月日を書いた回数	0	
続柄を書いた回数	4	市民課・年金係含む・国民健康保険課・いきいき高齢支援課・市民税課・資産税課
連絡先を書いた回数	4	市民課・年金係含む・国民健康保険課・いきいき高齢支援課・市民税課・資産税課
その他書いた回数	0	
手続き後もらった書類の数	1	おくやみブックに付箋を貼っていただいた

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(案内の役割(掲示))

1

- ・ 庁舎裏の立体駐車場から庁舎に入る際、1Fと2Fで分かれており、入口までの経路がわかりづらい。
- ・ 1Fの総合窓口の場所が入口によってはわかりづらい。

👉 場所: 立体駐車場から庁舎入口まで

改善点

- ・ 掲示物などを用意し、案内を工夫する。



気づいたこと(案内の役割(人))

2

総合案内の方の説明が丁寧でわかりやすかった。

👉 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

良い点

- ・ わからない内容については、詳しい方へエスカレーションして対応していた。
- ・ “何が”わからないのか、“どんな”手続きが必要なのかヒヤリングしていただいた。
- ・ 手続きが必要な各窓口を案内していただいた。



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(案内の役割(掲示))

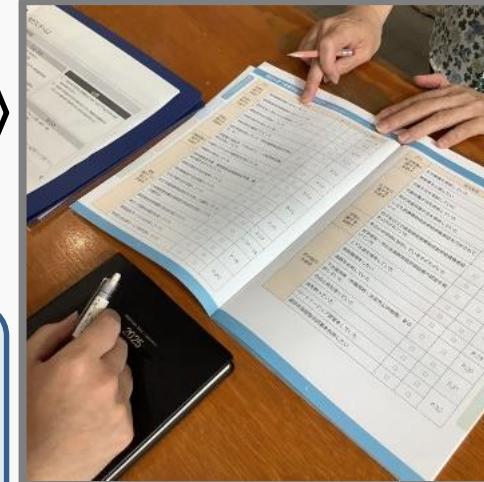
3

一部“右”や“左”など抽象的な案内があり、案内から時間が経過するとご説明いただいた内容を思いだせなくなっていた。

場所:総合案内

改善点

- 窓口に番号があるため、番号での案内を行う。
- 総合案内の方の熟練度によって案内のわかりやすさに大きく差がでてくるため、サービスの平準化を行う。



気づいたこと(案内の役割(人))

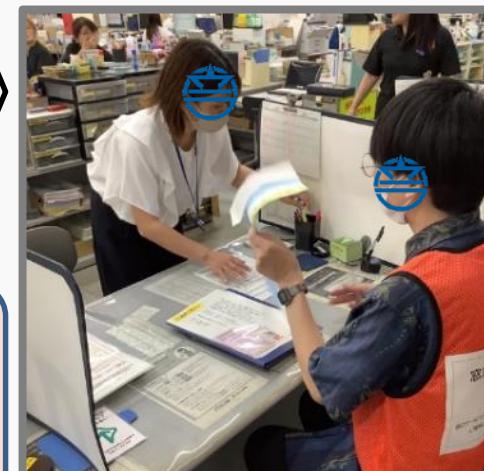
4

窓口対応がスムーズ

場所:市民課、国民健康保険課、いきいき高齢支援課、資産税課

良い点

- 時間帯の影響なのか、待ち時間が少なかった。(時間に余裕のないペルソナのため助かりました。)
- 不明点について質問をした際、すぐに回答をいただけた。



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(案内の役割(人))

5

どの窓口にいけば良いのか迷っている際に職員の方から案内していただいた。

場所:市民税課

良い点

- 声をかけやすい雰囲気でアイコンタクトをとっていただいたので質問しやすかった。



気づいたこと(職員の業務習熟度)

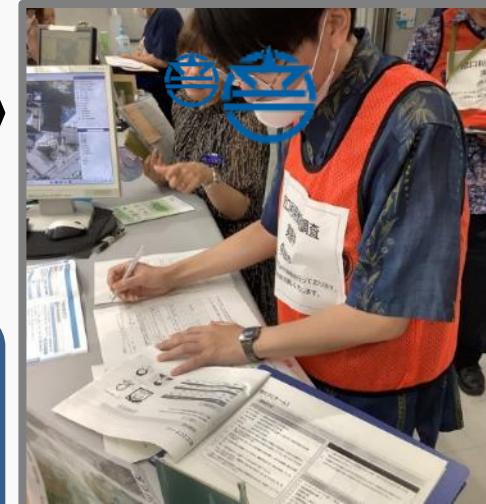
6

- 手続きによっては内容の理解が難しく、何度も質問を繰り返したり、メモをとる必要があった。
- 捺印の押印を求められた。

場所:市民課、国民健康保険課、いきいき高齢支援課、資産税課

改善点

- 口頭での説明が多かったので、複雑な内容については図や資料などを使って説明する。
- 手続きの簡略化



メンバーのコメント

役割 体験者

所属 情報政策課 氏名 職員A

おくやみブックと総合窓口での案内が庁内での行動の基準になりました。用意されている資料の活用と各担当者との円滑なコミュニケーションが手続きがスムーズに進んだ要因だと感じました。一方で、総合窓口の方及び、職員の業務熟練度に依存した窓口利用になってしまったため、職員の方の業務の平準化(職員によって案内に差がなるべくないようにする)の必要性を感じました。

メンバーのコメント

役割 記録(市民側)

所属 国民健康保険課 氏名 職員B

日頃自分が所管している窓口業務と比べて住所の記入等が格段に少なく、非常に工夫されていると感じた。窓口で対応した職員がそのまま業務を完結させる場合が多いのが印象的だった。証の返納や賦課の停止だけではなく、税の還付等があり相続放棄や代表相続人の説明の必要がある場合等もう少し複雑な手続きがあった場合の対応も見たかった。

メンバーのコメント

役割 記録(市民側)

所属 こども家庭課 氏名 職員C

おくやみブックと総合窓口での案内が庁内での行動の基準になりました。用意されている資料と各担当者との円滑なコミュニケーションが手続きがスムーズに進んだ要因だと感じました。

メンバーのコメント

役割 計測・動線

所属 財産管理課 氏名 職員D

各課窓口では市民役の職員に対して丁寧に説明を行っている様子が確認された。対応した職員はおくやみハンドブックを読み込んで他の部署の業務内容についても一定の理解を持っていると感じた。

メンバーのコメント

役割 撮影・記録(職員側)

所属 資産税課 氏名 職員E

市民役がおくやみハンドブックを持っていたため、総合案内での案内が比較的スムーズに進んだと思う。

全ての課の手続きで待ち時間がないのはよかったです。

複数の課で相続に関する届出があったが、1つの届出で完結できるなら市民の負担軽減につながると思った。

死亡【Cチーム】

まとめ（チームからの提案）

市役所の 手続き寄り添い窓口
キャッチコピー

目指す姿

- 案内掲示の場所の工夫やデジタル技術(AIの案内やサイネージの有効活用)を活用し、市民が迷わない庁内環境作りを行う。
- 相続関連の手続きを複数の課で行っているため、情報共有し、ワンストップ申請などで手続き簡略化を行い市民の負担軽減を目指す
- オンライン手続きを増やし、窓口の待ち時間及び職員の窓口負担を減らす
- 職員の練度によってサービスの質が大きく変わらないように、窓口対応の平準化を目指す(図や資料を使う等)