



新本庁舎における 窓口利用体験調査結果について



令和7年8月5日(火)、6日(水) 実施
総務部 行政経営課

窓口利用体験調査の概要

(1) 目的

新本庁舎での窓口業務改革後の効果を検証するために実施。

令和5年10月に実施した際の調査結果と比較分析を行い、新本庁舎におけるさらなるサービス向上に向けた取組を進める。

(2) 実施日

令和7年8月5日（火）、6日（水）

(3) 対象とするライフイベント

ワンストップ窓口で対応(拡大を予定)しているライフイベント関連手続等のうち、令和5年度にも実施した「**転入**」、「**死亡（おくやみ）**」、「**転出**」を対象。また、今後のさらなる展開に向けて「**転居**」、「**出生**」も新たに対象に。



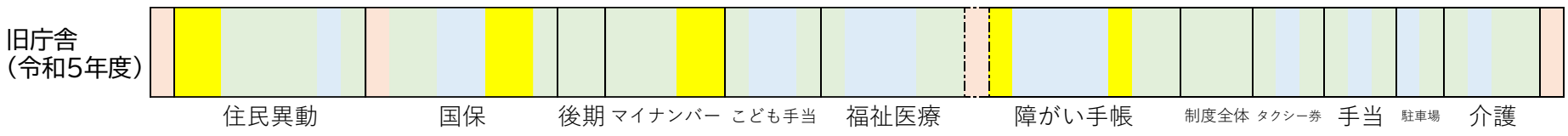
実施のポイント(ねらい)

前回調査と比較をすることで、窓口サービスの均質化に向けた更なる改善点を発見する（時間、書く回数、移動時間(窓口数含む)など

結果(転入) 旧庁舎と新庁舎との比較

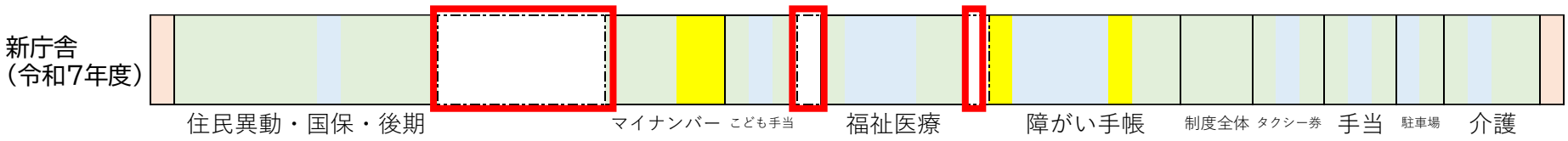
ワンストップ窓口での代行受付により、滞在時間が減少！

合計 3時間17分



合計 2時間24分

53分短縮！

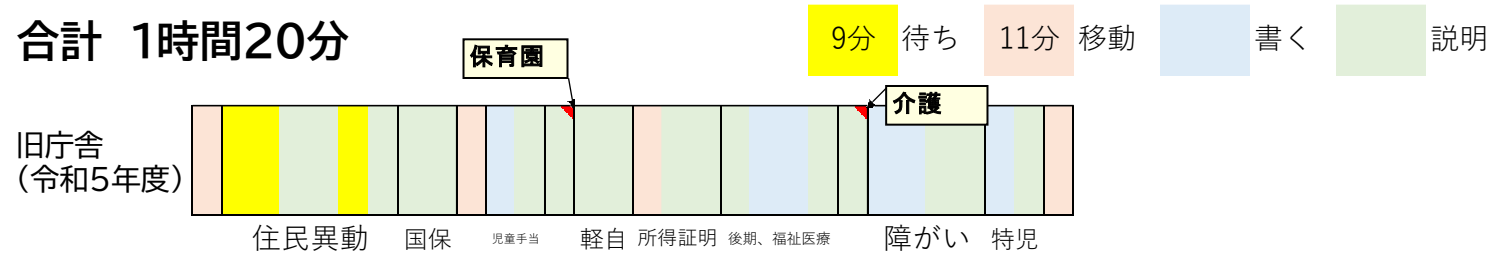


	令和5年度	令和7年度	備 考
訪れた窓口数	9か所	7か所	受付窓口、国保窓口へ行かなくなった
手続数	21手続き	21手続き	
申請書の枚数	18枚	18枚	
氏名を書いた数	36回	32回	異動届受付票△1、証明交付+1、児童手当△4
住所を書いた数	21回	19回	異動届受付票△1、児童手当△1
生年月日を書いた数	16回	10回	異動届受付票△1、児童手当△5
電話番号を書いた数	9回	8回	異動届受付票△1
口座を書いた数	3回	3回	

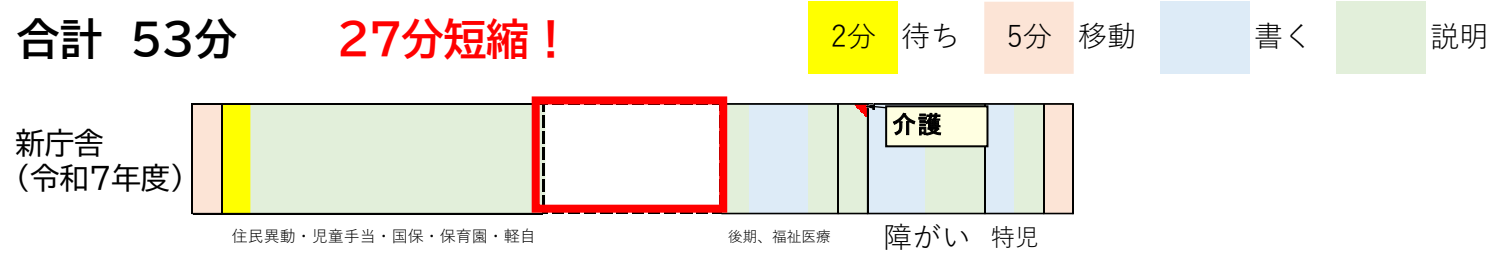
結果(転出) 旧庁舎と新庁舎との比較

ワンストップ窓口での手続き案内により、行かなくてよい窓口が明確に！

合計 1時間20分



合計 53分 27分短縮！

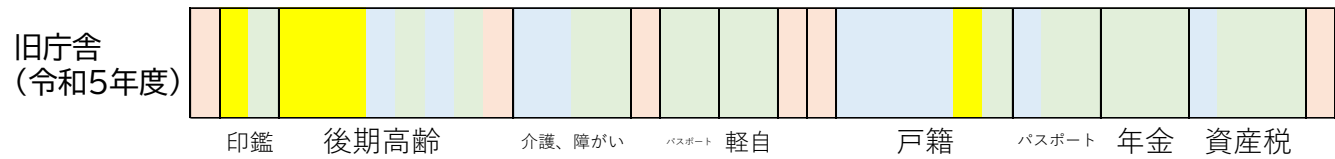


	令和5年度	令和7年度	備 考
訪れた窓口数	9か所	5か所	軽自動車、保育園の窓口へ行かなくなった
手続数	11手続き	11手続き	
申請書の枚数	7枚	8枚	所得証明をとらなかった△1、福祉医療が制度ごとに別様式となった+2
氏名を書いた数	15回	13回	証明とらなかった△1、福祉医療△1
住所を書いた数	9回	5回	証明とらなかった△1、福祉医療△2、児童手当△1
生年月日を書いた数	6回	1回	証明とらなかった△1、福祉医療△3、児童手当△1
電話番号を書いた数	5回	2回	異動届△1、福祉医療△1、児童手当△1
口座を書いた数	0回	0回	

結果(おくやみ) 旧庁舎と新庁舎との比較

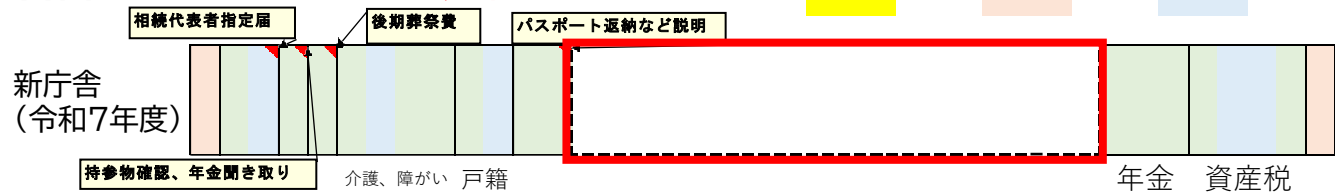
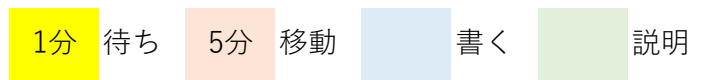
移動せずワンストップでの対応が可能に！

合計 1時間56分



合計 54分

62分短縮！



	令和5年度	令和7年度	備 考
訪れた窓口数	9か所	1か所	
手続数	12手続き	10手続き	送付先変更の統一化、返却が必須でない手続き(パスポート)の減
申請書の枚数	9枚	6枚	介護送付先、証明1回分、パスポートの減
氏名を書いた数	20回	10回	
住所を書いた数	15回	7回	
生年月日を書いた数	11回	5回	
電話番号を書いた数	9回	4回	
口座を書いた数	2回	3回	相続人代表者指定届の増。事後的に届出ていたものを事前提出にしたことにより増

結果(転居)

新庁舎での状況

概ねの業務を代行受付により実施

	令和5年度	令和7年度	備 考
時間		44分	
訪れた窓口数		5か所	⑤引越し、⑨障がい、⑨介護、⑩特別児童扶養手当、⑥交付窓口
手続数	未実施	8手続き	住民異動、国保、こども医療費、転学、介護、障がい、住民票、所得課税証明
申請書の枚数		4枚	住民異動、こども医療費、障がい、証明 ※介護は記入様式なし
氏名を書いた数		5回	
住所を書いた数		4回	身体障害者手帳の変更届のみ
生年月日を書いた数		1回	身体障害者手帳の変更届のみ
電話番号を書いた数		1回	身体障害者手帳の変更届のみ
口座を書いた数		0回	

結果(出生)

新庁舎での状況

戸籍業務における代行受付等は今後検討

	令和5年度	令和7年度	備 考
時間		25分	
訪れた窓口数		2か所	③戸籍の届出、⑩児童手当
手続数	未実施	3手続き	出生届、マイナンバー、児童手当
申請書の枚数		2枚	出生届は除く
氏名を書いた数		3回	
住所を書いた数		0回	
生年月日を書いた数		2回	
電話番号を書いた数		2回	
口座を書いた数		0回	第2子だったため。第1子なら記入の必要あり

まとめ 新庁舎での取組による効果

- 全体的に、来庁者の滞在時間は減少(転入 53分減、転出 27分減、おくやみ 62分減)
(窓口支援システム活用により職員のノウハウに左右されない窓口対応が可能になった)
- ワンストップ窓口での手続きの代行受付や、窓口番号案内システムの導入により来庁者の移動時間・待ち時間も減少
- 「手続き案内書」により、手続きが見える化。必要な情報を端的に伝えることで、対応する職員の均質化を図るとともに時間も短縮
- ワンストップ窓口や一部個別窓口において「書かない窓口」を本格稼働

ワンストップ窓口による削減

① 来庁者の移動時間、待ち時間の減

→ワンストップ窓口での代行受付の実施による効果
窓口番号案内システムの導入による効果

② 説明にかかる時間の減

→窓口支援システムを活用した手続き案内書の導入効果

③ 書く回数の減

→窓口支援システムを活用した書かない窓口推進による効果

結果の検証

ワンストップ窓口での代行受付

○ 窓口間の移動時間の短縮

簡単で定型的な手続きについては、ワンストップ窓口で代行受付を実施することで、複数の窓口の移動時間や、窓口ごとの待ち時間を削減。

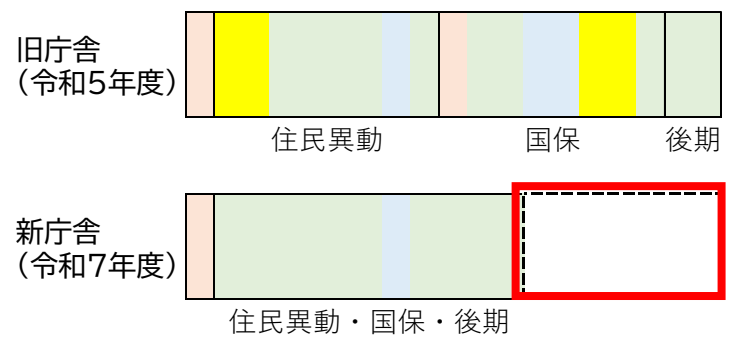
○ 「手続き案内書」で必要な手続きの見える化

基幹系システム等の保有する情報と、必要な事項を来庁者と一緒に確認することで、関連手続を自動判定。必要な手続きや行かなくてよい窓口を明確化。

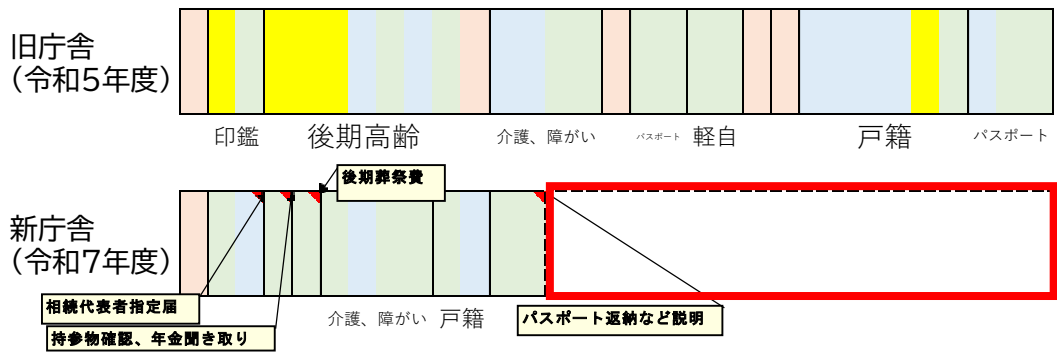
○ 「手続き案内書」により説明を均質化

「手続き案内書」に必ず伝えるべき情報を記載し、説明については読み上げるだけにすることで、経験年数の浅い職員や会計年度職員でも対応が可能になるとともに、説明時間も短縮。

転入 削減時間53分のうち、 約8割(約40分)が代行受付による効果



おくやみ 削減時間62分の全てが代行受付による効果



書かない窓口の本格稼働

- 窓口支援システムを活用することで、職員が、基幹系システム情報と補足ヒアリングをもとに申請書等をシステム上で作成。来庁者は署名だけで手続きが完結できるように。

【新様式】

<h2 style="margin: 0;">児童手当 認定請求書</h2>												
<p>18歳以下の子どもを養育する方が児童手当を受けるための手続きです。</p> <p>＜請求者＞</p>												
山口市長 陳			（請求日）令和7年8月6日									
<p>私は、関係書類を添えて、児童手当の支給要件の認定を申請します。</p> <p>また、申請に関する資料認定請求及び支給資格認定後の現況に關し、私は及び</p>												
フリガナ	こが 知子				生年月日 昭和58年4月1日							
氏名	日本 太郎				加入区分 日中連絡先 000 - 0000 - 0000							
住所	山口市龜山町2番1号 <small>（建設省指定）</small>				加入区分 <input type="checkbox"/> 被用者（社会保険に加入している被保険者） <input type="checkbox"/> 非被用者（被用者以外の者） <input type="checkbox"/> 厚生年金 <input type="checkbox"/> 国民年金 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 国家公務員共済 <input type="checkbox"/> 地方公務員共済 <input type="checkbox"/> 私立学校 教員等							
（前日 現在の住所 （1ヶ月前の住所 から12月31日 までの住所）	山口市常盤町一丁目7番1号				加入区分 <input type="checkbox"/> 被用者 <input type="checkbox"/> 非被用者							
配偶者の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有の場合 <input checked="" type="checkbox"/> 同居 <input type="checkbox"/> 別居				加入区分 <input type="checkbox"/> 被用者 <input type="checkbox"/> 非被用者							
＜配偶者がいる場合＞												
フリガナ	こが 花子				生年月日 昭和60年5月2日							
配偶者の有無	日本 花子				個人番号							
住所	※申請者と居住の場合に記入				加入区分 <input type="checkbox"/> 被用者 <input type="checkbox"/> 非被用者							
（前日 現在の住所 （1ヶ月前の住所 から12月31日 までの住所）	※申請者の1月1日現在の住所と異なる場合に記入				加入区分 <input type="checkbox"/> 被用者 <input type="checkbox"/> 非被用者							
＜児童（高校生年齢以下）＞												
氏 名	姓 名		生年月日		居住		監護の有無		生計関係		別居の場合の住所	
カナ	こが 知子		子		平成24年6月3日		<input checked="" type="checkbox"/> 同居 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 別居 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 別居	
氏名	日本 一郎		子		平成29年3月4日		<input checked="" type="checkbox"/> 同居 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 別居 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 別居	
カナ	こが 知子		子		年 月 日		<input type="checkbox"/> 同居 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 別居 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 別居	
氏名	日本 あおい		子		年 月 日		<input type="checkbox"/> 同居 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 別居 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 別居	
カナ	日本 あおい		子		年 月 日		<input type="checkbox"/> 同居 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 別居 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 別居	
氏名	日本 あおい		子		年 月 日		<input type="checkbox"/> 同居 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 別居 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 別居	
カナ	日本 あおい		子		年 月 日		<input type="checkbox"/> 同居 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 別居 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 別居	
氏名	日本 あおい		子		年 月 日		<input type="checkbox"/> 同居 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 別居 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 同一 <input type="checkbox"/> 養育		<input type="checkbox"/> 別居	
18歳以上22歳以下の児童を養育している <input type="checkbox"/> はい <input checked="" type="checkbox"/> いいえ												
※はいの場合は別紙「監護相当・生計費の負担について」の欄に記入してください。												
※18歳以上22歳以下の児童とは、大学生年齢児童（18歳に達する以後最初の3月31日を経過した後から18歳に達する日以後最初の3月31日まで）を指します。												
＜受取口座＞ 請求者の口座を指定ください。												
受取希望金融機関	名 称		支店名		口座番号 （ゆうちょ銀行の場合は、記号・番号）				<input type="checkbox"/> 公金受取口座を希望する場合は□をノて下さい			
山口	山口		山口支店		1234567				<input type="checkbox"/> 公金受取口座を希望する場合は□をノて下さい			

まだまだ、書いている様式は多い・・・

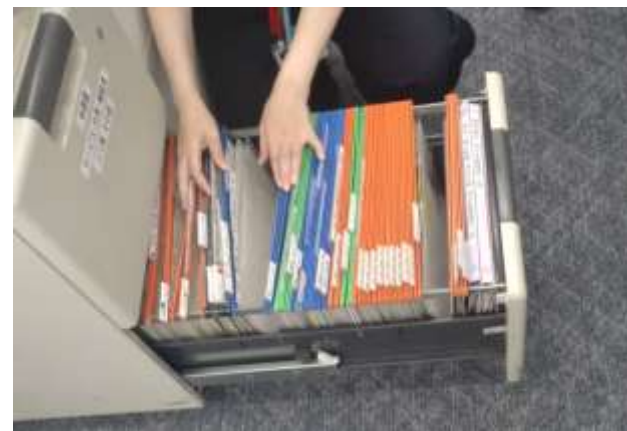
10

【参考】転入で書いていた様式

申請書	氏名	住所	生年月日	電話番号	その他
福祉医療費受給者証交付(更新)申請書(乳幼児)	6回	2回	3回	1回	加入医療保険情報など
福祉医療費受給者証交付(更新)申請書(こども)	6回	2回	3回	1回	加入医療保険情報など
福祉医療費受給者証交付(更新)申請書(重度)	5回	2回	1回	1回	加入医療保険情報、手帳情報など
特別児童扶養手当住所(転入)・支払方法変更届	5回	2回	0回	0回	転入日など
身体障害者手帳 居住地・氏名 変更届	2回	4回	1回	1回	続柄、手帳交付番号など
療育手帳記載内容変更届	1回	4回	0回	1回	続柄など
特別障害者手当等 氏名・住所変更届	1回	3回	0回	1回	手当区分
特別障害者手当等 口座振替依頼書	1回	1回	0回	0回	口座情報
山口市中心身障害児福祉手当支給認定請求書	2回	2回	2回	1回	続柄、障害の程度、口座情報など
山口市福祉タクシー利用券受領書	2回	2回	1回	1回	続柄、障害の程度など
介護保険要介護認定等申請書	2回	2回	1回	2回	関係、性別、被保険者番号など
印鑑登録申請書	1回	1回	1回	1回	性別

書いていることによる課題

- 住所や生年月日など同じ情報なのに、書かなくてよい窓口と、書く窓口があり、来庁者目線では「書く」ことの負担がより濃くなった印象。
- 「ここは誰の名前？」など、職員がサポートする場面も多く、印字により対応により、職員の負担軽減になる。
- 障がい分野などは、様式の種類も膨大であり、様式を探し出すだけでも担当者の負担は大きい。
申請書の搭載だけでも効率化になる。
- 県への進達業務であっても、県内自治体では既に印字対応している業務もある。



必要な様式を探すだけでも大変・・・

結果の検証 その他

窓口利用体験調査を2回実施してみて…

○ 書く時間は人によって差がある

体験調査は、若手職員などを体験者としたため、書くスピードや、どの欄に何を書けばいいかの理解が早かったため、**高齢者や外国人など書くことに時間のかかる方には「書かない窓口」の推進による効果はより高いといえる。**

○ 対応時間も職員によって差がある

同じ手続きでも、前回と今回で時間が早くなっているものもあり、そのポイントが**「説明にかかる時間」**であった。

来庁者のために思い、丁寧な説明を行うことは、来庁者にとって親切である一方、ライフイベントなど一度に多くの手続きを行う場合は、逆に来庁者の負担となる場合も。

手続き案内書やリーフレットなど、視覚的な案内に変えることで、誰でも均質的かつ効率的な説明が可能となる。

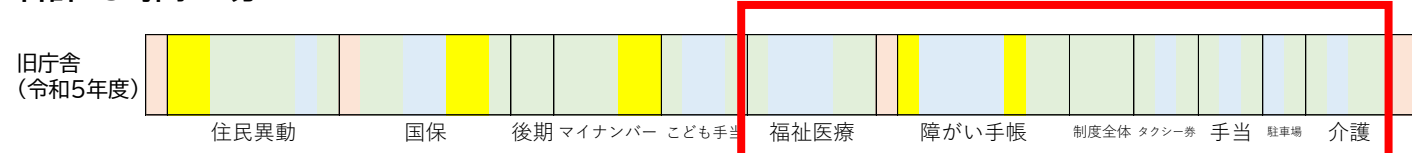
今後の展開 さらなる業務改革(BPR)に向けて

代行受付の拡大と個別窓口での「書かない窓口」の推進

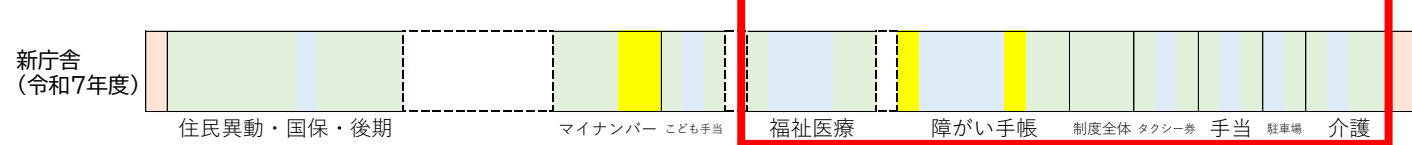
戸籍関係手続きをはじめ、ワンストップ窓口における代行受付業務を順次拡大する。
また、個別窓口でも、窓口支援システムを活用することで来庁者はもちろん、対応する職員の負担軽減となるため、積極的な取組を推進していく。

転入

合計 3時間17分



合計 2時間24分



総合支所、地域交流センター窓口への横展開

新本庁舎での取組を契機として、総合支所等の窓口でも等しくサービスが受けられる体制を整備することで、窓口サービスの均質化を図る。

新本庁舎整備を契機とした業務改革(BPR)通じた話し合いの活性化などにより、市民サービスの向上に加え、職員の働き方改革を推進し、窓口業務の最適化を目指していきたい。