

現状分析：窓口利用体験調査

職員が事前に設定した利用者像（住民）に従って、必要な一連の手続を窓口において体験し、住民目線で課題や改善点を整理する取組

現状分析

体験している職員の行動を追いかけて、手続にかかる時間や立ち寄る窓口の数、氏名を書く回数などを詳細に数値化！
体験した職員の気づきや感想から、**窓口における課題や良かった点を整理**し、窓口サービス向上のための取組が明確に！

取り組み事例

窓口利用体験調査 < 島根県益田市（4.4万人） >

取組概要

- ✓ 両親と子ども2人の世帯というペルソナ（利用者像）を設定し、年間申請件数の多い転入届と関連手続を対象に、窓口利用体験調査を実施。
- ✓ 体験している職員の行動を追いかけて、住民動線や手続時間、氏名・住所等の記載回数を調査するとともに、調査後、体験した職員の気づきや感想を共有してもらい、窓口における課題や良かった点等を整理。
- ✓ 窓口利用体験調査の結果を首長・幹部職員に共有し、改革の必要性を説明。

効果

- ✓ 調査の実施により、住民が同じような書類を何度も書いたり、目的の窓口に行く動線が分かりづらく迷ってしまう等の課題が明らかになった。
- ✓ 課題を明らかにしたことで、首長や幹部職員、窓口担当課に改革の必要性を理解してもらうことができ、書かないワンストップ窓口導入につなげることができた。
- ✓ 書かないワンストップ窓口導入後にも、再度窓口利用体験調査を実施して、改革により氏名・住所等の申請書記載回数が減少したといった効果から、対象手続の拡大や分庁舎への書かない窓口導入につなげることができた。

職員が窓口を体験する様子（転入手続中）



体験後のワークショップの様子



現状分析：窓口利用体験調査

改革のポイント

体制構築・機運醸成

- ✓ 副市長をトップとし、部局長で構成するDX推進本部を設けて全庁横断的に改革の方針を検討。配下に窓口担当課を含む9名からなる「窓口改革ワーキングチーム」を立ち上げ、先進地視察や窓口利用体験調査を実施。
- ✓ 地域情報化アドバイザー派遣制度等も活用し、民間の有識者や先進自治体の職員の助言も受けて効果的な改革を推進した。
- ✓ 窓口利用体験調査で抽出した課題の解決に向けて、ワーキングチームを拡大し窓口担当課や情報システム部門等の関係12課の課長を含む約25名で窓口改革プロジェクトチームを構築し改革を推進。

調査対象・条件の設定

- ✓ 窓口利用体験調査の企画検討は、外部の有識者からの助言を受けて、改革の第一歩として子育て世帯の転入に係る一連の手続を対象に実施。子どもの就学状況（中学校・保育園など）や障がい有無を考慮したペルソナを設定した。
- ✓ 調査を実施する際は、窓口利用体験調査を実施することのみを全庁に伝え、窓口担当課には事前に設定したペルソナを伝えず、申請内容を検証用のシステムに入力するなど、実際の住民対応に近い形で実施した。
- ✓ 窓口利用体験する職員等には、ペルソナの設定のみを伝えて手続を実施してもらうことで住民目線での気付きを得た。

さらなる業務改善

- ✓ 窓口利用体験実施後、書かないワンストップ窓口の導入につなげることができた。さらなる業務改善に向けて、再度、窓口利用体験調査を実施し、改革の効果を検証。その結果、書かないワンストップ窓口の有用性を確認することができたため、対象手続の拡大や分庁舎への書かない窓口導入につなげることができた。



イニシャルコスト※税込

0円

- (内訳) ・窓口利用体験調査（1回目）実施費用 0円
・窓口利用体験調査（2回目）実施費用 0円

(備考) 費用については消耗品程度



ランニングコスト（1年あたり）※税込

－円

(内訳) －

(備考) －

スケジュール

体制構築から取組までの期間：2年1か月

スケジュールの内訳

- R4.6 DX推進会議・窓口改革ワーキングチームの立上げ
- R4.7 窓口利用体験調査実施（窓口の現状分析として実施）
- R4.10 窓口改革プロジェクトチームの構築
- R6.3 書かないワンストップ窓口運用開始
- R6.7 窓口利用体験調査実施（改革効果の検証のため実施）



サービス提供事業者等

- 事業者名：－
- サービス名：－
- 運用形態：－