

ステークホルダーマネジメント ユーザー向けガイド

窓口BPR実践のための
現状把握・体制構築ガイド

2025年3月 株式会社コンセント

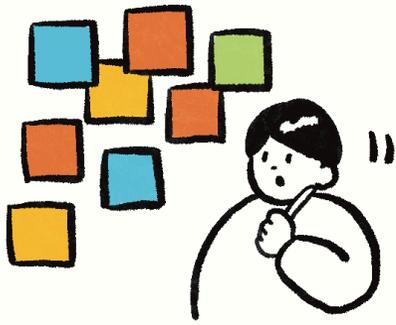
ガイダンス



ステークホルダーマネジメントとは

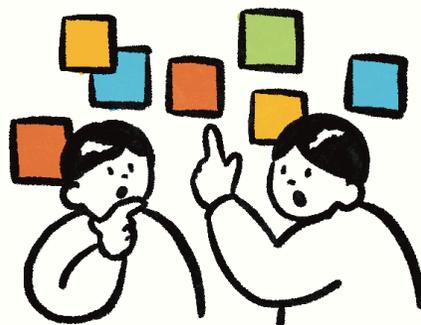
- 「ステークホルダー」とは、プロジェクトや組織の活動に関わる利害関係者を指します。
- 「ステークホルダーマネジメント」とは、ステークホルダーごとのニーズや期待を把握し、適切に対応することでプロジェクトの成功を目指す考え方です。

ステークホルダーマネジメントの一般的なステップ



特定

プロジェクト関係者とその役割を洗い出し、ステークホルダーを特定します。



分析

ステークホルダーそれぞれの関心事・関与度・影響力を分析し理解します。



計画

ステークホルダーにプロジェクトに関与してもらう計画を立てます。



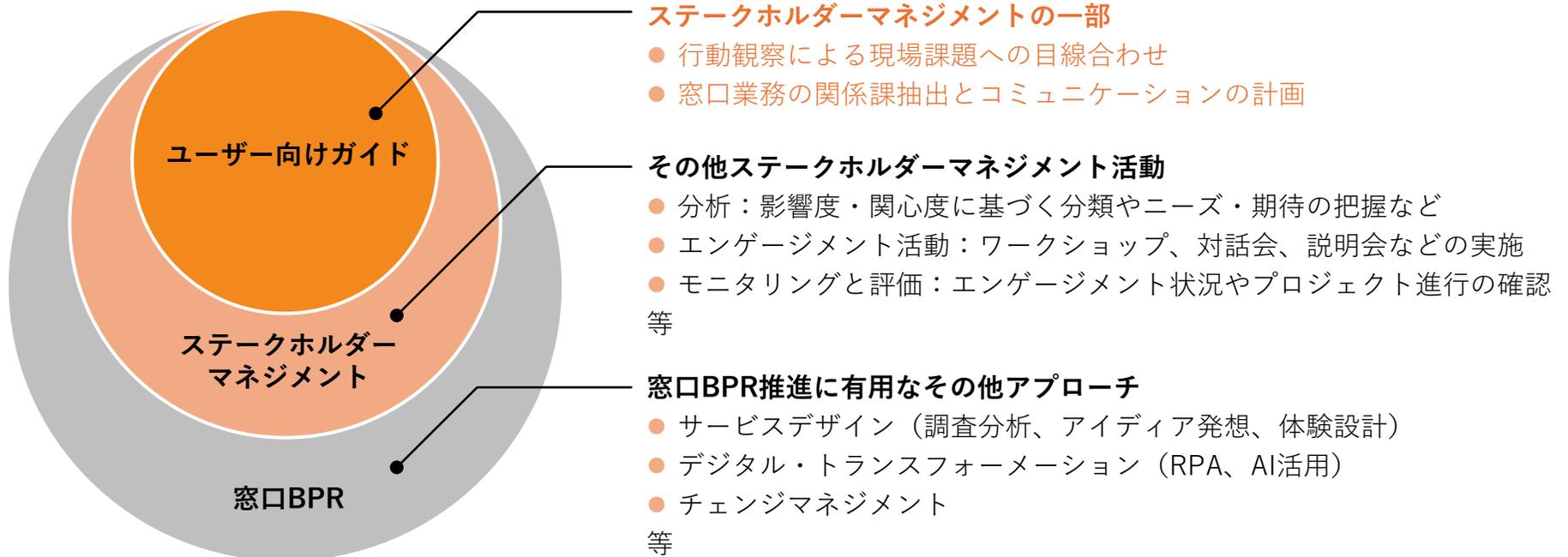
実施

ステークホルダーと関係を築き期待に応えます。都度関係性の調整や見直しをします。

ユーザー向けガイドのスコープ

- ステークホルダーマネジメント ユーザー向けガイド（以下、ユーザー向けガイド）は、窓口BPRを進めるために、ステークホルダーマネジメントの一部を支援するものです。
- 実際の窓口BPRの実践にはステークホルダーマネジメント以外にも複数のアプローチが必要になります。

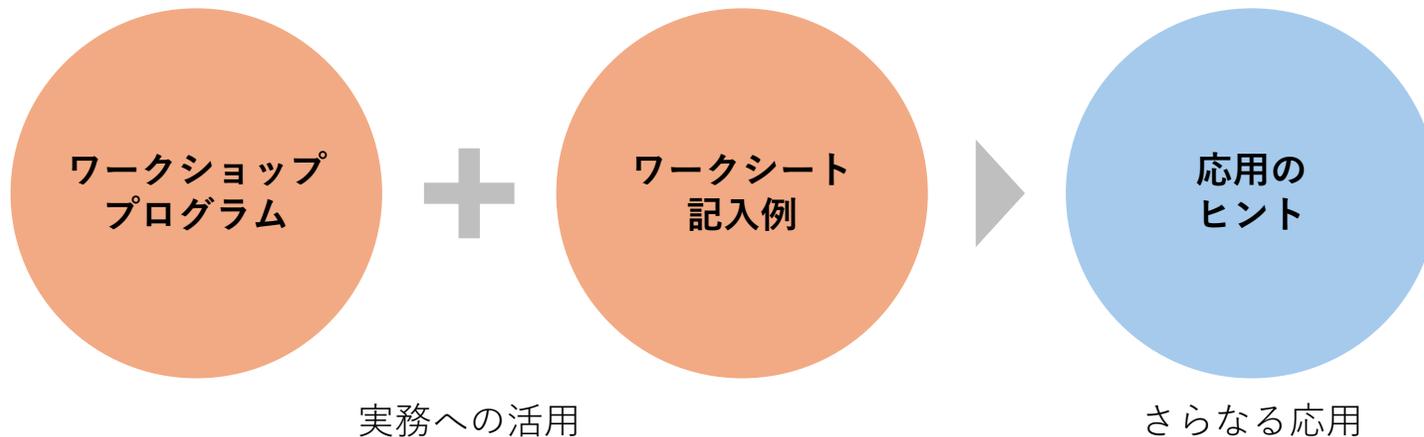
ユーザー向けガイドのスコープ



ユーザー向けガイドの使い方

- 本ユーザー向けガイドには「行動観察ツールキット」と「ステークホルダーマネジメントツールキット」の2つを収録しています。
- 各ツールキットは、実務に応用するためのワークショッププログラムとワークシート記入例で構成されています。また、さらなる応用のためのヒントをご紹介します。

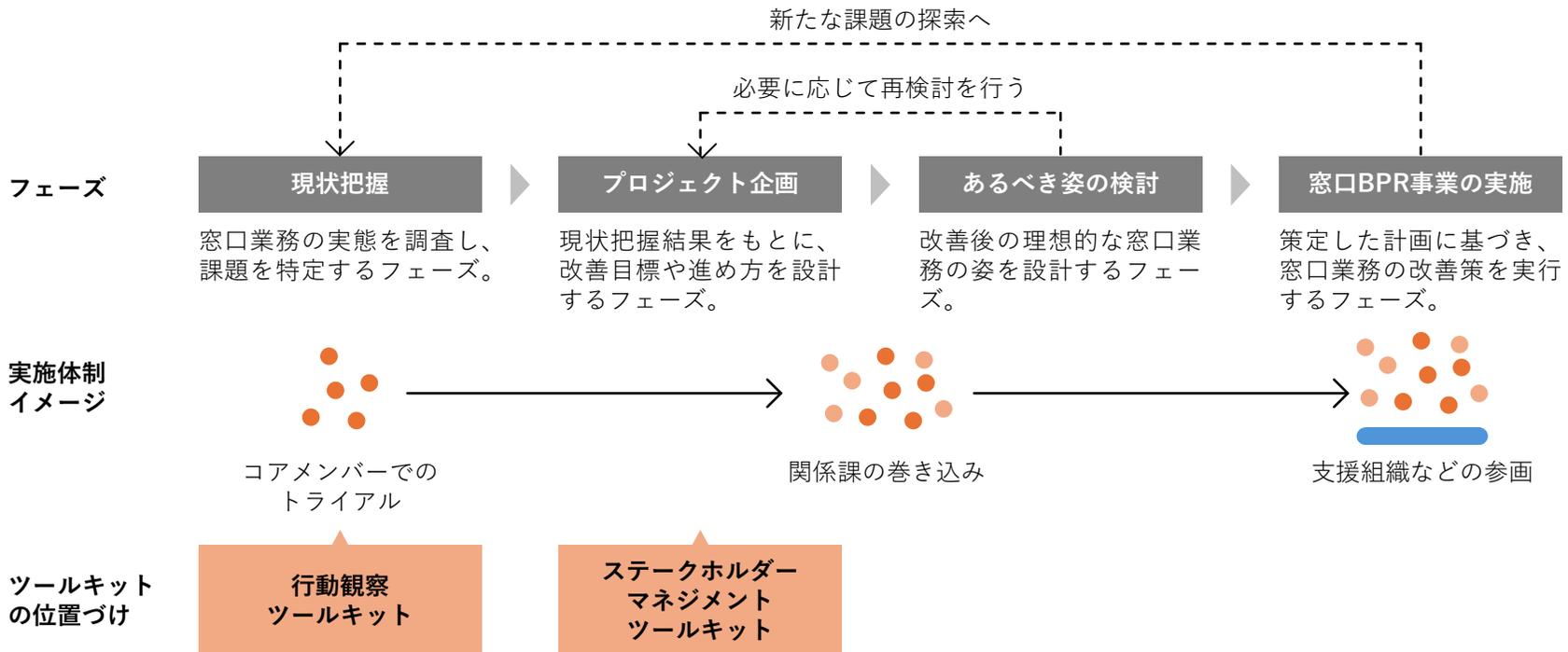
ツールキットの構成



ユーザー向けガイドの位置づけ

- 窓口BPRを効果的に進めるためには、現状把握から始め、ステークホルダーと協力しながら進めることが有効です。
- ユーザー向けガイドのツールキットは、初期の「現状把握」「プロジェクト企画」フェーズを支援します。これらのツールキットは独立したもので個別に利用できます。

窓口BPR活動の進行イメージとツールキットの位置づけ



ステークホルダーマネジメント ユーザー向けガイド

目次

はじめに

ステークホルダーマネジメントとは	p.1
ユーザー向けガイドのスコープ	p.2
ユーザー向けガイドの使い方	p.3
ユーザー向けガイドの位置づけ	p.4

ツールキット

A 行動観察ツールキット	p.6
B ステークホルダーマネジメント ツールキット	p.19

A

行動観察 ツールキット

行政窓口業務を観察し、課題を発見・整理して職員同士の共通認識を持つためのツールキットです。

このツールキットの目的

- 職員同士で窓口業務の課題を発見し共通認識を持つこと

このツールキットで行うこと

- 窓口業務の行動観察
- 職員同士によるディスカッション

実施して欲しい方

- 窓口業務の改善に関心のある行政職員
- 窓口BPRやデジタル化推進に関わる職員

実施して欲しいタイミング

- 窓口業務の見直しを検討する際
- 住民からの問い合わせや苦情が増え、改善が求められている時期
- デジタル化や業務効率化に向けた取り組みを始める前
- 窓口の新設や移転、リニューアルを計画しているタイミング

実施に当たっての注意点

- 行動観察を行うにあたっては、窓口を利用している方に配慮して行ってください。また、撮影・録画などを行う場合は行政内部および市民の方に対して特別な許可が必要な可能性があります。実施前に関係部署に確認してください。

参考 | 行動観察調査とは

行動観察とはサービスデザインで重視される質的調査（調査結果を言語データで整理し発見を得る調査方法）のひとつの手法です。非参与観察と呼ばれる調査方法の一種で、直接対象に関わらず遠巻きに観察しながら調査を行います。

行動観察特徴の特徴

- 観察者が関与しないため、ユーザーの自然な行動を記録できます。
- 対象者に関与しないため、手間のかかる準備を行わなくても実施しやすいです。

サービスデザインにおける行動観察の役割

- 実際の行動を観察することで、一連の行動の過程にある課題を捉えやすいです。
- 利用者がどのような環境に置かれているのか、どのような行動をするのか、を把握することができ、利用者自身も気づかない気付きを得られる可能性があります。

参考書籍



『This is service design doing』

サービスデザインの実践方法を網羅的に紹介した書籍。定性的なりサーチ手法についても詳細に解説されています。この書籍では、サービスデザインのプロセス全体を体系的に説明し、実際のプロジェクトに応用できる具体的な手法を紹介しているため、プロジェクトを進行しながら参照すると学びが深まります。



『パブリックライフ学入門』

都市空間のデザインにおいて人々の行動を観察し、その知見を活かす方法を紹介する一冊。公共空間における人々の動きや使い方を読み解く視点は、窓口業務や施設運営の見直しにも応用できるはずです。特に、非参与観察の手法は行政窓口の改善に応用することができるのではないのでしょうか。

ワークショップの流れ

ステップ	実施すること	ワーク時間
1. 仲間を募る	一緒に行動観察をする仲間を募ります。	—
2. 必要な道具を揃える	必要な道具を揃えます。	—
3. 観察場所を決める	観察場所を選びます。	—
4. 観察・記録をする	ユーザーを選び、行動を観察し、内容を記録します。	45分
5. 気づきをまとめる	個々人の気づきをまとめます。	15分
6. 気づきを共有する	気づきをチームで共有し、内容をまとめます。	30分
7. 重要な課題を決める	気づきをもとに重要な課題が何か？を考えます。	30分

目標：参加者同士での窓口業務の現状課題に対する認識を揃える

人数：2～5人程度 ※6名以上の場合は2チームに分けることをお勧めします。

必要時間：120分～ ※事前の準備時間を除く

ステップ1. 仲間を募る

一緒に行動観察をする仲間を募ります。

1. 関心のある職員を集める

ケーススタディ記事を紹介するなどして、現場の業務改善に関心を持っている方に「調査をしないか」と声をかけてみましょう。

ヒント

- 一緒に実施できる方が見つからない場合、ステップ5までは一人で実施することもできます。まず、自分でやってみて、それから仲間を募るのもよいかもしれません。
- 自分とは異なる視点を持つ人に参加してもらえると結果から得られる発見性が高まります。自分とは異なる部門の方に参加してもらえないか検討しましょう。

ステップ2. 必要な道具を揃える

必要な道具を揃えます。

準備するもの	用途	備考
ストップウォッチ	窓口業務の各ステップの所要時間を測定するため。	スマホでも代用可能です。
ワークシート（行動観察シート）	観察した内容の記録。参加者一人1シートを使います。	印刷してご利用ください。
ワークシート（結果分析シート）	観察結果の結果整理用。チームで1シートを使います。	印刷、データで利用のいずれでも可能です。
ボールポイントペン（黒・赤・青）	「行動観察シート」の記入用。	色分けして記入するため、3色準備することをお勧めします。
クリップボード	行動観察時に「行動観察シート」を挟んで利用します。	
フセン ★	観察結果の気づきをまとめる際に利用します。	
フェルトペン（黒） ★	フセンに記入するために利用します。	フセンへの記入は太字で行うことを推奨するため、ボールポイントペンとは別でご用意ください。
模造紙 ★	フセンを壁に貼り出す際の台紙として利用します。	
オンラインホワイトボードツール ●	行動観察の結果をまとめる際に利用します。	Miro、FigJamなど。

★はステップ5「気づきをまとめる」・ステップ6「気づきを共有する」のワークを対面で実施する場合に必要な道具です。●のオンラインツールを利用する場合は★の準備は不要です。

ステップ3. 観察場所を決める

観察場所を選びます。

1. 観察対象となる窓口の選定

どの窓口を観察対象に選んでも構いませんが、得られた課題を活かしていきたい場合は今後の活動も考慮に入れて観察する窓口を選びましょう。

対象が決まったら、シートの「検討テーマ」に記入しましょう。

2. 地図を描く

観察する場所の地図を記入しておきましょう。

3. 観察を行う日時の検討

どの曜日や時間帯に観察するかを決めましょう。

ヒント

- 簡単すぎる手続では観察の意味が薄れ、複雑すぎると把握しきれないため、適度な混雑度の曜日や時間帯を選んで実施の計画を立てましょう。

ワークシートは印刷してクリップボードに挟んでご利用ください。

行動観察ツールキット 行動観察シート

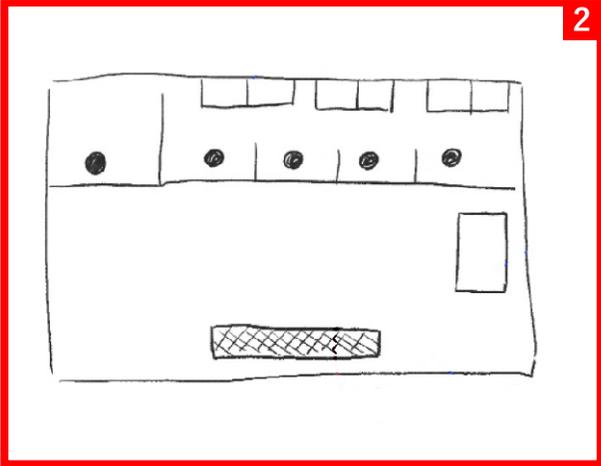
検討テーマ **1** 市民課の手続き

対象となるユーザー

地図に記録 利用者の動き：赤 周囲の状況：青

時系列で記録

2



ステップ4. 観察・記録をする

ユーザーを選び、行動を観察し、内容を記録します。

開催形式	ワーク形式	めやす時間
対面	個人	45分

課題を抱えていそうな利用者に着目すると課題の抽出につながる発見が期待できます。

1. 役割分担を決める

時系列と地図に注力する担当を決めましょう。一人で全て記録しようとすると追いつかない可能性があります。

2. 時系列と地図で記録する

窓口を利用している利用者の1名に着目して観察し、時系列と地図で記録を残しましょう。

3. 何でもメモする

観察しながら気づいたことや感じたことは何でもメモしましょう。情報はあとで整理するので情報は多ければ多いほどよいです。

4. 観察を終了する

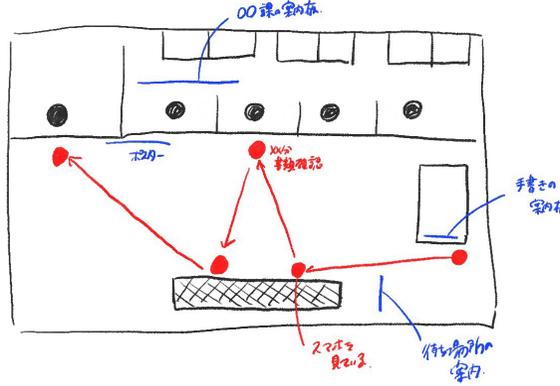
利用者が窓口利用を終了するか、時間が来たら観察を終了します。

行動観察ツールキット 行動観察シート

検討テーマ 市民課の手続き

対象となるユーザー 市民課で手続き中の70代の女性。杖をついている

地図に記録 利用者の動き：赤 周囲の状況：青



時系列で記録

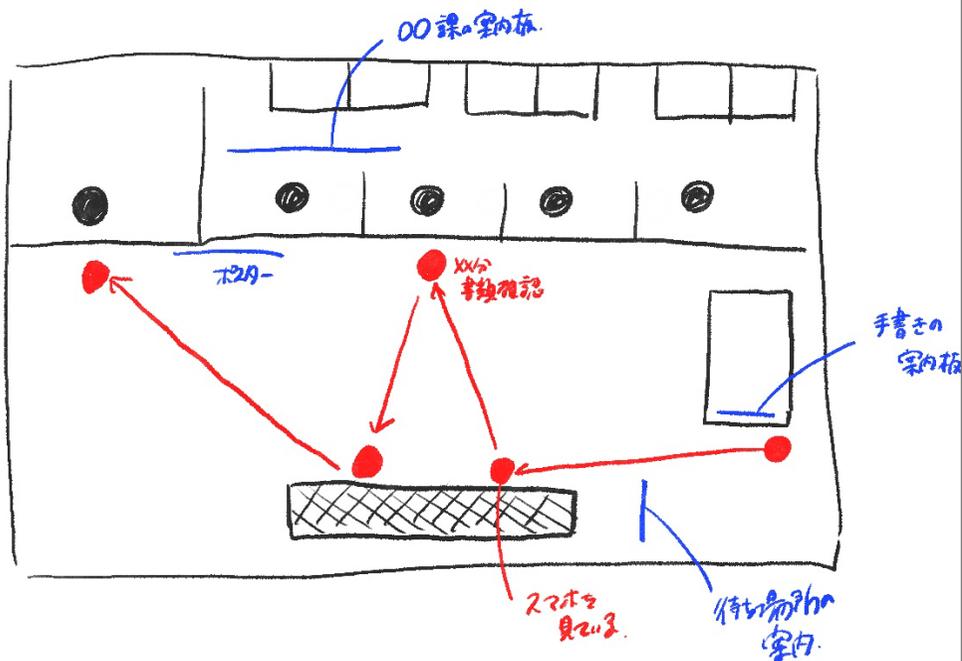
- 市民課で整理券をとる (1分)
 - ・空いている席を見つけ座る。
- 待ち時間 (10分)
 - ・書類を確認。手続きに必要な書類が揃っているかカバンから取り出して確認している。
- 窓口へ移動 (2分)
 - ・窓口で職員と必要な書類と流れについて確認
 - ・書類に未記入の部分があり、何かペンで書き込んでいる。
- 書類の確認終了 (5分)
 - ・書類が職員の手に渡り、確認待ちのためにもう一度待合席へ案内され席に着く。
 - ・辺りをきょろきょろしている。

課題の要因は早急に判断せず、丁寧に観察しましょう。例えば、「窓口で長時間待っている」という状況があったとしても、必ずしも「職員の対応」が原因ではないかもしれません。「案内表示が分かりにくい」「耳が遠い」など、さまざまな要因が考えられます。

対象となるユーザー

市民課で手続き中の70代の女性。杖をついている

地図に記録 利用者の動き：赤 周囲の状況：青



時系列で記録

市民課で整理券をとる (1分)

- ・空いている席を見つけ座る。

待ち時間 (10分)

- ・書類を確認。手続きに必要な書類が揃っているかカバンから取り出して確認している。

窓口へ移動 (2分)

- ・窓口で職員と必要な書類と流れについて確認
- ・書類に未記入の部分があり、何かペンで書き込んでいる。

書類の確認終了 (5分)

- ・書類が職員の手に渡り、確認待ちのためにもう一度待合席へ案内され席に着く。
- ・辺りをきょろきょろしている。

ステップ5. 気づきをまとめる

開催形式	ワーク形式	めやす時間
指定なし	個人	15分

個々人の気づきをまとめます。

※このステップからオンラインホワイトボードなどオンラインツールを利用しても構いません。

以下は、対面での実施を想定して説明します。

1. 気づきをまとめる

「行動観察シート」の記入内容を確認しながら、おもに「どのような課題があったか」について、気づいたことをフセンにフェルトペンで記載します。

ポイント

- フセンの記入にはフェルトペンを使ってください。太い字で記入しないと遠目から文字が読めなくなるためです。

ステップ6. 気づきを共有する

気づきをチームで共有し、内容をまとめます。

開催形式	ワーク形式	めやす時間
指定なし	チーム	30分

1. 環境をつくる

壁に模造紙を貼り出すなどしてフセンを貼れる環境をつくります。

2. 気づきを共有する

チームで順番に気づきを共有します。自分の記載した内容を読み上げながら1枚ずつフセンを模造紙に貼り出します。その際、聞いている方は手元に似ている内容のフセンがあれば読み上げられたフセンの近くに貼り出します。

3. フセンを分類する

貼り出されたフセンを見て、グループ分けを行います。

4. グループごとに見出しを設定する

フセンのグループごとに「見出し」を付けます。フセンで書いても、模造紙に直接書いてもかまいません。

フセンのグループ分けは「同じキーワードが含まれている」ではなく「意味が似ている」で判断することがポイントです。なぜなら、同じキーワードが入っていても、文脈によって指している内容が異なる場合があるため、本質的な意味を捉えて分類しないと正しく課題を整理できないからです。

利用者が迷いやすい環境



初めて来た人が
手順を理解
しづらい？

案内表示が分
かりにくい

どの窓口に行
けばいいか分
からず、何度
も質問してい
る

フロアマップ
が複雑で目的
の場所を見つ
けにくい

「案内」関連



案内表示が分
かりにくい

問い合わせが
多く、案内に
追われる

案内マニユ
アルが整備さ
れておらず、
対応に時間必
要

デジタル案内
システムがあ
るが、利用者
が使いこなせ
ていない

ステップ7. 重要な課題を決める

気づきをもとに重要な課題が何か？を考えます。

開催形式	ワーク形式	めやす時間
指定なし	チーム	30分

とくに影響度が高いにもかかわらず、実現度が低い項目は、より多くの人と継続的に議論を行い解決策を模索する必要がある領域です。

1. 課題を分類する

グルーピングした課題を「影響度×実現度」マトリクスで整理します。チームで1枚のシートを使い、グルーピングした課題がどのエリアに当てはまるかをチームで話しながら分類しましょう。

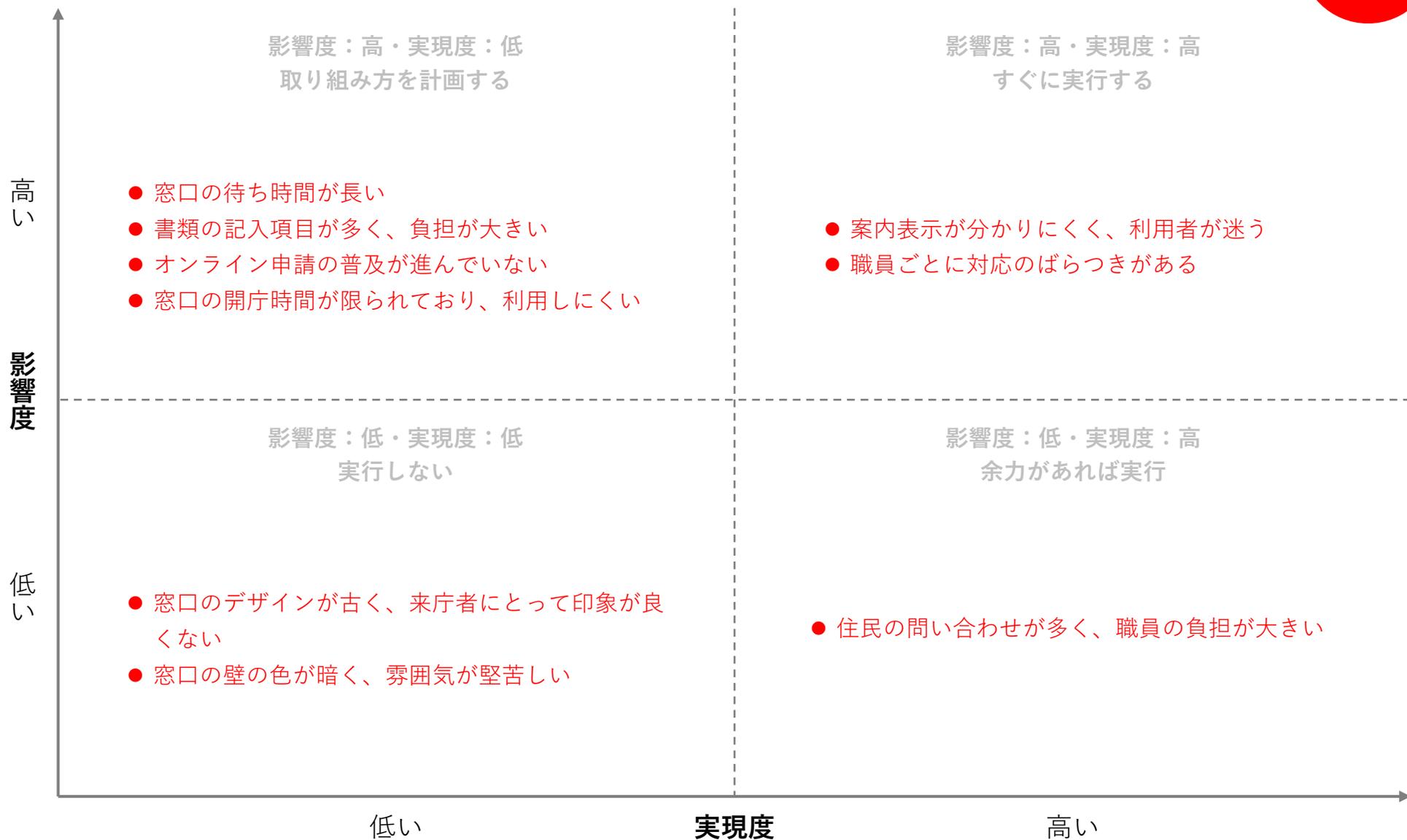
2. チームで議論する

結果をチームで確認して今後の活動について議論を行いましょう。

ポイント

- 影響度と実現度の評価は、客観的な視点を意識し、主観的な意見に偏らないようにしましょう。
- 実現度とは、実際に課題を解決できる可能性の度合いです。技術、体制、予算、制度などさまざまな要素があります。現状の見通しとして難しそうか？といった観点でチェックしましょう。





応用のヒント | 街のサービスから気づきを得る

行動観察は対象に関与しない調査方法のため、比較的簡単に実施できます。民間企業のサービス提供の現場を行動観察してみることで、新しい気づきを得ることができるかもしれません。

普段の生活の中でも、行動観察の視点を意識することで、新たな気づきを得ることが期待できます。

ツールキットを用いた行動観察調査では、利用者の動きに注目し、課題の抽出に重点を置きました。しかし、利用者の行動だけでなく、サービス提供者の動きや、それを支えるシステムにも目を向けて調査をすることで新たな気づきを得ることが期待できます。

良いサービスは、利用者と提供者、そしてサービスを提供するための仕組みやシステムが適切に調和しているはずで、ぜひさまざまな機会に観察してみてください。

また、もし優れたサービスを見つけたら、自ら利用することで、より具体的にその良さを分析することができるかもしれません。

銀行の 窓口

スタッフの案内方法や接客フロー、待ち時間中の顧客行動を観察することで、スムーズな誘導や問い合わせ対応の工夫が期待できる。デジタル整理券や事前チェックインの活用など、DX観点での取り組みが参考になる可能性も。

鉄道の 切符販売・ 相談窓口

短時間で多くの利用者に対応するオペレーションや、利用者に対する受け答えなど効率的な窓口業務のヒントが得られることが期待できる。また、オペレーションを支えるためのフローや業務システムとの関係も参考になる可能性がある。

携帯キャリア ショップ

スタッフの接客フローを分析することで、利用者がスムーズに手続できる案内方法の示唆が期待できる。契約プランの説明などからは、複雑な内容をどのように説明するかヒントが得られる可能性も。

B

ステーク ホルダー マネジメント ツールキット

行政窓口業務におけるステークホルダーの関係性を整理し、適切なコミュニケーション計画を立てるためのツールキットです。

このツールキットの目的

- 窓口業務に関わるステークホルダーを明確にし、適切なコミュニケーション計画を立てること

このツールキットで行うこと

- 市民ペルソナシートを活用した手続の整理
- 窓口業務の担当課の洗い出し
- コミュニケーション計画の策定

実施して欲しい方

- 窓口業務の改善に関心のある行政職員
- 窓口BPRやデジタル化推進に関わる職員

実施して欲しいタイミング

- 窓口業務の見直しや窓口BPRを進める初期段階
- 他部門との連携強化が求められる場面
- 住民サービスの向上を検討する際

ワークショップの流れ

ステップ	実施すること	ワーク時間
1. 仲間を募る	一緒に検討を行う仲間を募ります。	—
2. 必要な道具を揃える	必要な道具を揃えます。	—
3. 検討テーマを決める	市民のライフイベントを基に、検討テーマを決めます。	10分
4. 市民ペルソナを作成する	検討に利用する市民ペルソナを作成します。	20分
5. 必要な手続を整理する	市民にどのような手続が発生するのかを整理します。	20分
6. 担当課を洗い出す	手続に関係する担当課を洗い出します。	20分
7. コミュニケーション計画を立てる	関係者を整理しコミュニケーション方針を策定します。	30分

目標：市民のライフイベントを起点にして関連する手続と担当課を洗い出し連携方針を検討する

人数：2～5人程度 ※多様な視点を得るため、できるだけ多様な部署の職員を交えると効果的です。

必要時間：100分～ ※事前の準備時間を除く

ステップ1. 仲間を募る

一緒に検討を行う仲間を募ります。

1. 関心のある職員を巻き込む

ケーススタディ記事を紹介するなど、窓口業務の課題に関心を持ってもらうきっかけを作りましょう。現場の窓口業務に関心がある職員や、業務改善に関わる部署のメンバーに声をかけましょう。

ポイント

- 異なる部署の職員に参加してもらえると、多様な視点を得やすくなります。

ステップ2. 必要な道具を揃える

必要な道具を揃えます。

準備するもの	用途	備考
ワークシート (市民ペルソナシート)	関連業務を検討します。参加者一人1シートを使います。	ワークシート（PowerPoint書類）を別途ダウンロードしてください。
ワークシート (手続先洗い出しシート)	担当課を洗い出します。参加者一人1シートを使います。	
ワークシート (コミュニケーション計画シート)	関連する課との連携を考えます。チームで1シートを使います。	
パソコン、Microsoft Office PowerPoint	ワークシート記入時に利用します。	
大型ディスプレイもしくはプロジェクター	チームで協働作業を行う場合に利用します。	オンラインで画面共有しながら実施でも可能です。

ステップ3. 検討テーマを決める

市民のライフイベントを基に、検討テーマを決めます。

開催形式	ワーク形式	めやす時間
指定なし	チーム	10分

1. 検討テーマを決める

今後改善を行いたい住民のライフイベントを設定してください。
例えば、「転入」「転出」「転居」「結婚」「出生」「離婚」「お悔やみ」などです。

ポイント

- 多くの住民が関わる手続や課題が顕在化している手続を選ぶことで、検討によって大きな改善効果が期待できます。

ステークホルダーマネジメント ツールキット **市民ペルソナシート**

検討テーマ **出生** 1

市民ペルソナの詳細

発生しそうな手続

- 住民登録・戸籍の届出手続
- 税金に関する手続
- 健康保険・介護保険の手続
- 年金・社会保険の手続
- 子ども・子育てに関する手続
- 福祉・介護サービスの手続
- 外国人住民に関する手続
- 転入者・転出者向けの支援制度手続
- 地域社会に関する手続
- 民間サービスの手続
- その他 ()
- その他 ()

ステップ4. 市民ペルソナを作成する

検討に利用する市民ペルソナを作成します。

開催形式	ワーク形式	めやす時間
指定なし	個人	20分

1. 典型的な市民像を作成する

テーマに関わる典型的な市民のイメージを作成します。例えば、「子どもの誕生（出生）」であれば、ご自身の自治体でこういった家族構成の方が最も多く手続を利用するかを考えます。

2. 市民ペルソナシートに情報を記入する

「市民ペルソナシート」の欄に登場人物の似顔絵や名前などを書き込みましょう。手書きで書いても構いませんし、フリー素材のイラストを使うのもお勧めです。

3. ペルソナの詳細を具体化する

市民ペルソナの具体的なディテールを市民ペルソナの詳細に記入しましょう。年齢やその他の家族に関して思いつくものを記載しましょう。

統計データがあると実際に多く存在する利用者イメージをもとに検討できます。

発生しそうな手続

- [] 住民登録簿 変更届出書提出
- [] 住民票 変更届出書提出
- [] 住民票 異動届出書提出
- [] 住民票 転居届出書提出
- [] 住民票 転入届出書提出
- [] 住民票 転出届出書提出
- [] 住民票 転居届出書提出
- [] 住民票 転入届出書提出
- [] 住民票 転出届出書提出
- [] その他 ()
- [] その他 ()

ペルソナは、あえて個別具体的な設定とすることでサービス検討をしやすくするためのものです。抽象的な存在としてではなく、具体的な「ある家族」のイメージを持てるように妄想を膨らませましょう。

ステップ5. 必要な手続を整理する

市民にどのような手続が発生するのかを整理します。

開催形式	ワーク形式	めやす時間
指定なし	個人→チーム	20分

1. 発生する手続を洗い出す

市民ペルソナの家族構成や詳細情報をもとに、発生する可能性がある手続を考えます。シートの「発生しそうな手続」を見ながらイメージを膨らませてチェックを入れます。

2. チームで共有しフィードバックを行う

チームで共有します。ここまで作成したシートを共有して、検討した市民ペルソナの詳細（どういう家族構成なのかなど）やどういった手続が発生すると考えたかなど、を共有します。
発表を聞いている方は、思いついたことや気づいたことをお互いにフィードバックしましょう。

ステークホルダーマネジメント ツールキット
市民 ペルソナシート

検討テーマ 出生

市民ペルソナの詳細

深谷市で増加している共働き世帯。両親は別居だが近くで居住。
夫 (35) はさいたま市勤務で電車で通勤。
妻 (33) はさいたま市の企業で働いていたが現在は休職中。
夫婦はマイナンバーカードを取得済み。
親は近くに住んでいるが、介護はまだ必要ない。

発生しそうな手続 1

- 住民登録・戸籍の届出手続
- 税金に関する手続
- 健康保険・介護保険の手続
- 年金・社会保険の手続
- 子ども・子育てに関する手続
- 福祉・介護サービスの手続
- 外国人住民に関する手続
- 転入者・転出者向けの支援制度手続
- 地域社会に関する手続
- 民間サービスの手続
- その他 ()
- その他 ()

ステップ7. コミュニケーション方針を立てる

開催形式	ワーク形式	めやす時間
指定なし	チーム	30分

関係者を整理しコミュニケーション方針を策定します。

※チームで1枚のシートを利用します。画面共有したり、ディスプレイに写しながら作業するのをおすすめします。

1. 事業の目的を決める

プロジェクトの背景や解決すべき課題、こういった体制構築を目指しているかなどを記載しましょう。

2. メンバーを検討する

ステップ6までのチーム全員の結果を踏まえて、関連する手続の担当課を書き出し、今後関わっていただきたい係やメンバーを考えていきましょう。関係性などを考慮し、今後のコミュニケーション方針を備考に記載しましょう。

3. 体制案を整理する

プロジェクトを推進している現体制の役割分担などを記載してください。
※今後、検討を進めるなかで担当課以外の横断的な支援を行う組織を追記してもかまいません。

ステークホルダーマネジメント ツールキット **コミュニケーション計画シート** 検討テーマ **出生**

1 事業の目的 **出生に関連する窓口サービス改善に必要な検討を行うため、ワーキンググループを設置する。**

2 **メンバー検討**

課	人数	係名	備考
市民課	2	市民係	
こども青少年課	2	???	係名確認
健康づくり課	1	???	係名確認・先に話をしに行く

3 **体制案**

役割	担当者	備考
責任者	市民課	
事務局	ICT推進室長補佐	
実務担当	各課からの選抜メンバー	
IT・デジタル担当	今後検討	窓口BPRアドバイザーに相談
財務・法務担当	今後検討	

進め方のヒント

体制案について：プロジェクトの進行状況に応じて、支援組織やマネジメント組織として検討が必要な組織がないかを確認する。あれば体制案に組み込みましょう。
例) 財政担当：予算の編成・執行管理、財源の確保、コスト管理
例) 首長室：政策の立案・調整、広報・対外折衝、重要施策の決定支援
例) 企画担当：中長期計画の策定、事業の推進管理、部門間の調整
例) IT担当：情報システムの整備・運用、DX推進、セキュリティ管理

メンバー選任について：関係課や係名を洗い出すことが重要です。下書的に書いてアップデートして行きましょう。
巻き込みが必要な関係課が洗い出せたら、最もプロジェクトの推進に理解が得にくいと思われるキーパーソンから優先してコミュニケーションを取りましょう。ヒアリングを行い、推進にあたっての課題を理解しておけると今後のプロジェクトの進行の有益な観点になります。

応用のヒント | さまざまなパターンを試してみましょう

行政の窓口対応には、さまざまな業務があり、自治体ごとの市民の構成によっても、そのニーズは変化します。さまざまなオリジナルの市民ペルソナを作成して自治体ごとのニーズに対応しましょう。

自治体の窓口業務には、さまざまな種類があります。また、民間企業の手続と関連するものもあり、どのような手続をスムーズに対応すれば利便性が向上するかは、日々の状況や行政組織内のバックオフィスの状況によって変化します。このような状況の中で、どのような手続をワンストップ化できるかを継続的に考えることは、窓口BPRや行政サービスのデジタル化に向けて重要な活動となります。

市民ペルソナシートは、さまざまなステークホルダーの項目があります。この項目を利用し対応したいテーマに応じた市民ペルソナのパターンを作成し検討を行うことができます。

同性パートナーへの対応や死亡後のサブスクリプションサービス、SNSへの対応など、様々なお題を設定し、市民ペルソナを作成してみるところから、ワークショップを実施してみてもいいでしょうか？

例えば、以下のようなワークを行うこともできます。

- ① ブランクのシートを用意します。
- ② 検討テーマを決めます。
- ③ 参加メンバーそれぞれで自由にペルソナをつくります。
- ④ 共有し、ディスカッションをします。

メンバーそれぞれで考えたペルソナを持ち寄り話し合うことで、お互いの考え方や対応すべき市民のパターンが洗い出されます。