

窓口体験調査報告会

窓口BPRアドバイザー派遣事業（第3回目派遣日）

アドバイザー 名古屋市 城之内弘宗 氏
諫 早 市 山本 幸代 氏

南房総市情報化推進委員会
窓口DX推進部会

1 南房総市情報化推進委員会 窓口DX推進部会の活動について

2 窓口体験調査報告 ※窓口DX部会の職員と事務局複数名による発表

- ・ 調査方法と結果
- ・ 目指す窓口と改善案の検討
- ・ 先進地視察報告
- ・ まとめ

3 講評

- ・ 窓口BPRアドバイザー 城之内 様
- ・ 窓口BPRアドバイザー 山本 様
- ・ 南房総市長

フロントヤード改革の推進により目指すもの
住民の利便性向上×職員の業務効率化の両立

■ 令和5年度

- ▶部会設立（情報化推進委員会設置規定より）
- ▶職員を対象とした窓口業務課題抽出アンケートの実施

■ 令和6年度

- ▶アンケート結果を基に窓口業務課題の取りまとめ、行動別課題一覧の作成。アプローチ方法の提案。
- ▶書かない窓口の視察（鴨川市）

■ 令和7年度

- ▶窓口BPRの実施（アドバイザー制度活用、窓口改革セミナー、窓口体験調査）
- ▶窓口体験調査報告会
- ▶窓口改革実行プランの策定





南房総市DX推進方針

(デジタル・トランスフォーメーション)

南 房 総 市
令和4年3月策定
令和7年3月改訂

窓口体験調査の概要【窓口体験調査の目的と方法】

どんな
調査？

職員が「事前に設定した役の住民」になりきり、利用者目線で各窓口を体験することで、職員目線では思い至らない“課題”や“改善点”また“窓口のいい点”を見つける

目的

業務改革の種になる“気づき”を得て「職員の意識改革」を行うとともに、「市として何に取り組むか明確化」し、業務改革を進めていく

STEP① ペルソナ設定

「転入手続きをする市民」「おくやみ手続きをする市民」など、具体的な利用者を想定したキャラクター(ペルソナ)を設定します。

窓口体験調査 本庁 (R7.10.7)

窓口体験調査 朝夷・白浜 (R7.11.26)

STEP② 体験と記録

職員がそのペルソナになりきり、窓口での案内、申請書記入、手続きの流れなどを実際に体験し、感じたことや問題点を詳細に記録し、可視化します。

STEP③ 課題の洗い出し

手続きの案内が分かりにくい、書類の記載が難しい、待ち時間が長い、職員の説明が専門的すぎるなど、利用者が直面する具体的な課題を特定します。

ワークショップ

体験調査後+10月～12月(3回)

STEP④ 改善策の検討

調査結果を分析し、市民視点での利便性向上を目指した業務改善、手続きの見直し、マニュアルの改善、職員研修などに繋がります。

窓口改革実行プランの策定

窓口改善作業部会立ち上げ

予定

本庁

転入① 夫婦で南房総市に転入（Uターン）

転入② 家族全員で南房総市に転入（移住）

おくやみ 親が亡くなった際の各種手続き

朝夷行政センター

転入② 夫婦で南房総市に転入（Uターン）

白浜地域センター

転入② 夫婦で南房総市に転入（Uターン）

窓口体験調査結果

出題

定年後、母が一人で暮らす実家に夫婦で東京都江戸川区からUターンしてきました。
引っ越しに伴う各種手続きを行ってください。

世帯情報

氏名	続柄	年齢	職業
安房 哲也	世帯主	62	無職（退職直後）
安房 由美子	妻	58	主婦
安房 悦子	世帯主	85	農業

悦子

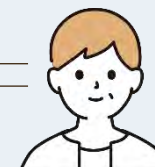


犬のきなこ

哲也



由美子



手続きに来た人

転入(夫婦でUターン)【体験内容】

出 題

- ☐ 定年後、母が一人で暮らす実家に夫婦で東京都江戸川区からUターン
- ☐ 本籍は東京都江戸川区だったが、現住所に本籍を移したい。
- ☐ 国民健康保険に加入したい。妻（58歳）は今まで夫の扶養であった。国民年金に加入する手続きを行うよう言われている。
- ☐ 母（85歳）介護認定の申請をしたい。
- ☐ 妻は障害者手帳（6級）を持っている。
- ☐ 近所の人から原動機付き自転車を譲り受けたので登録の手続きをしたい。
- ☐ 軽自動車1台（母）所持。新たに世帯主名義で乗用車を1台購入予定なので、印鑑証明が欲しい。
- ☐ 転入前から飼っていた柴犬のきなこを引き続き飼育する。狂犬病予防の注射済み届けは江戸川区で毎年届けていた。マイクロチップを装着していない。

心 情

- ☐ できるだけ本日中に転入に関連する役所手続きを終わらせたい。

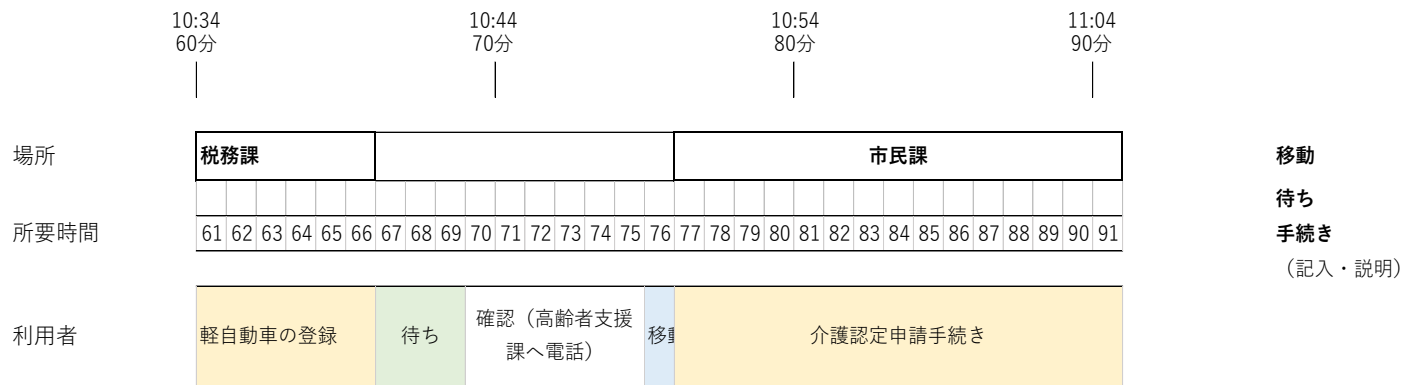
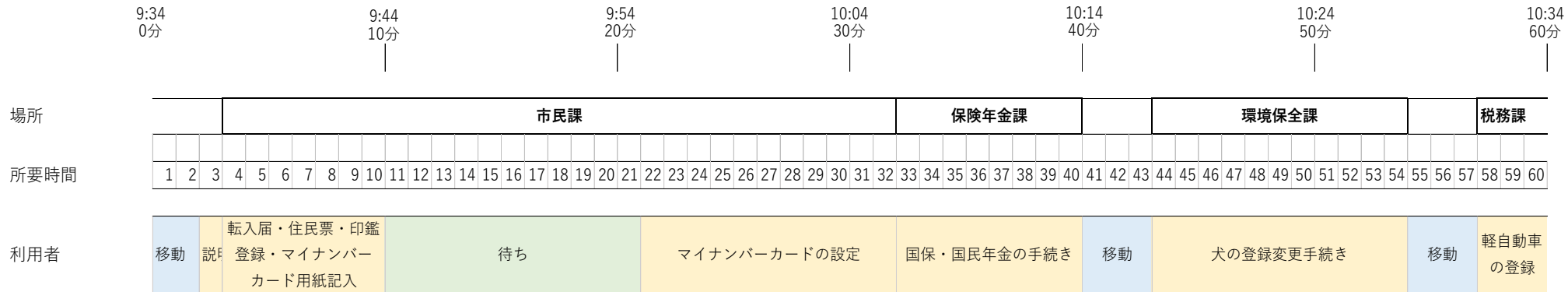
持ち物

- ☐ 転出証明書
- ☐ マイナンバーカード
※暗証番号控え済み
- ☐ 通帳
- ☐ 健康保険の資格喪失証明書証
- ☐ 障害者手帳
- ☐ 印鑑
- ☐ 廃車証明書

転入(夫婦でUターン)【手続き実施状況】

場所	手続き名	手続き概要	完了	備考
1 市民課	■ 転入	■ 江東区からの転入	✓	
	■ 転籍	■ 本籍変更の手続き		確認漏れで手続きできず
	■ マイナンバーカード	■ マイナンバーカードの住所変更	✓	
	■ 印鑑登録	■ 印鑑登録申請	✓	
	■ 印鑑証明申請	■ 印鑑証明の申請	✓	
	(社会福祉課) ■ 障害者手帳	■ 障害者手帳 居住地変更届の提出	✓	
	(高齢者支援課) ■ 介護保険	■ 介護保険サービス受給の相談と申請	✓	
2 保険年金課	■ 国民健康保険	■ 国民健康保険加入手続き	✓	
	■ 国民年金	■ 年金加入手続き	✓	
3 税務課	■ 軽自動車	■ 原動機付自転車の登録	✓	
4 環境保全課	■ 飼い犬の手続き	■ 飼い犬の登録	✓	

転入(夫婦でUターン)【タイムライン】



■時間内訳(分類)

区分	時間(分)
移動(徒歩)	9
待ち	14
手続き (記入・説明等)	57
その他	6
合計	86

■時間内訳(課等)

区分	時間(分)
市民課	41
保険年金課	8
税務課	9
環境保全課	11
その他	17
合計	86

手続き時間
(移動時間含む)

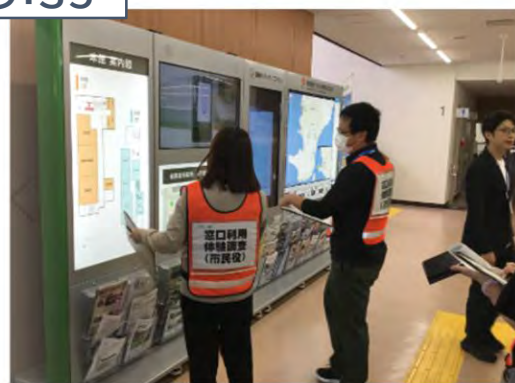
86 分

9:34



駐車場から出発

9:35



庁舎案内図を確認。どこにいけばよいのか分からない…

9:35



立ちカウンターで説明を受ける



ハイカウンターで転入届の記入



引き続き、ハイカウンターで住民票の交付申請・印鑑登録の手続

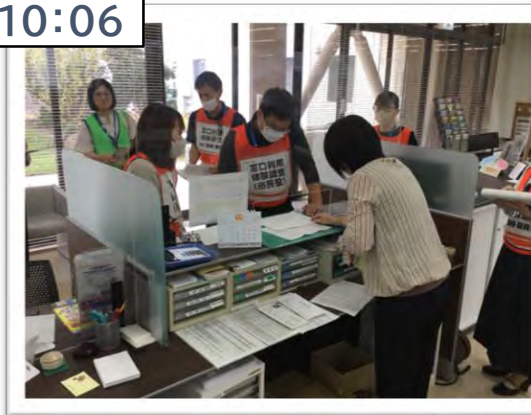
マイナンバーカードの手続き
障害者手帳の書き換え
立ったままひたすら書類を書く

9:56



マイナンバーカードの暗証番号設定。
やっと座れた。

10:06



隣の保険年金課に異動して
年金の手続き。

10:14



本館を出る。



環境保全課のある別館2をめざす。
どこかな…

10:17



環境保全課で犬の登録変更手続き
挨拶が気持ちよかった。



環境保全課へは階段の上り下りがある。
脚が悪いので階段つらいな…

10:31



残りの手続きを行うため本館
に戻ってきた

10:32



税務課で原動機付き自転車の
登録手続き

10:40



介護の手続きがどこでできるか
聞くと三芳分庁舎を案内される。

10:50



再度市民課へ行き介護認定の
手続き。色々なことをヒアリ
ングされる。

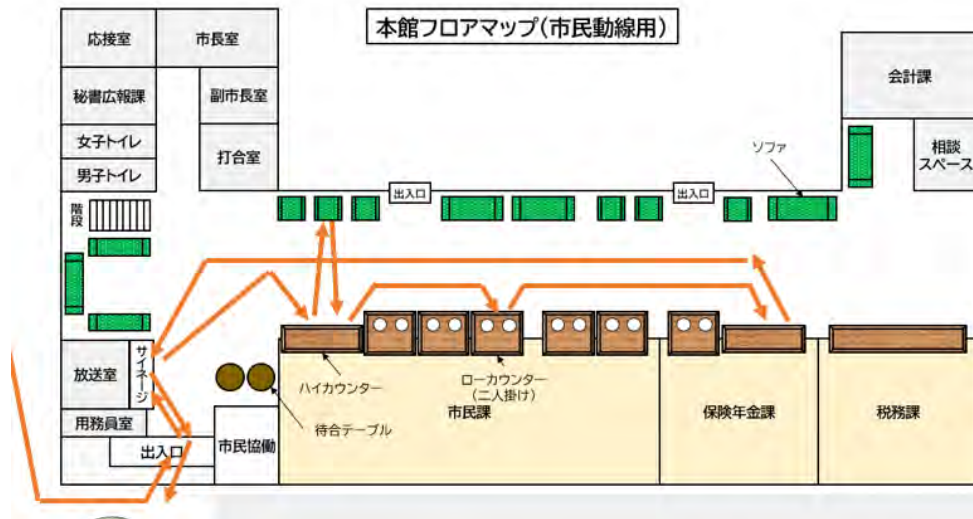
11:05



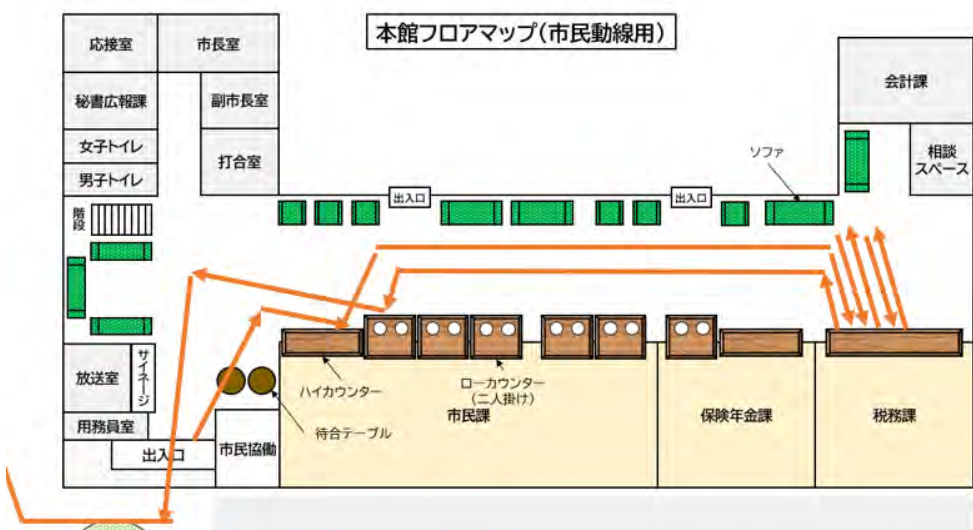
終了、駐車場へ

転入(夫婦でUターン)【動線】

【本館 1 回目】



【本館 2 回目】



【本館－別館間の移動】

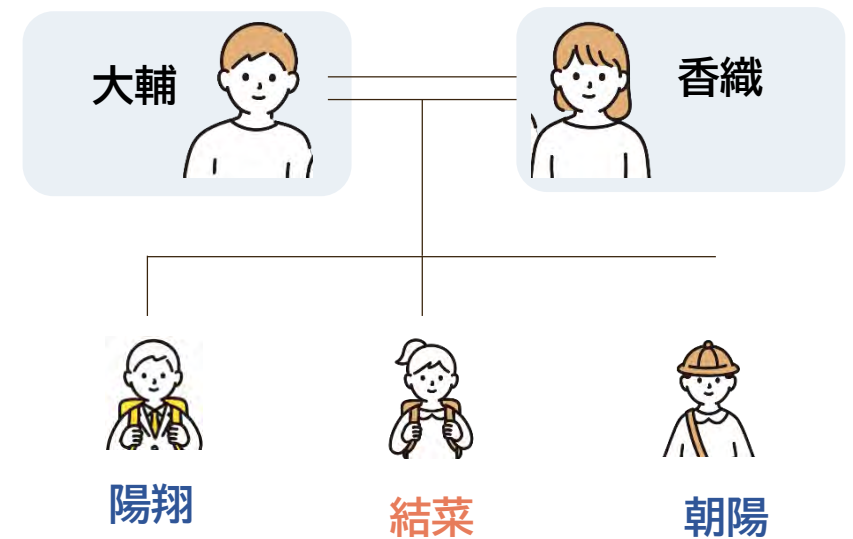


出題

自然豊かな暮らしに憧れて、都内から家族5人で移住してきました。
引っ越しに伴う各種手続きを行ってください。

世帯情報

氏名	続柄	年齢	職業
房総 大輔	世帯主	40	会社員
房総 香織	妻	38	主婦
房総 陽翔(はると)	子	9	小学3年
房総 結菜(ゆいな)	子	7	小学1年
房総 朝陽(あさひ)	子	5	幼稚園希望



出 題

- ☐ 東京都江戸川区から家族5人で転入。市役所には夫婦できた。
- ☐ 世帯主は都内の会社に勤務し、リモートワークを組み合わせ仕事を継続。妻、子らは世帯主の扶養になっている。児童手当を受給していた。
- ☐ 長男、長女の学校（富浦小学校）については、既に教育委員会、学校に相談済み。8日（水）に挨拶に行くこととしている。教育委員会、学校へ提出する書類等については、学校訪問時に聞くことになっている。
- ☐ 妻は転入前は勤めていたため、次男は、江戸川区では保育園に通園していた。しばらく就業の予定はなく、南房総市では、富浦幼稚園（年少クラス）に入園させたい。学童保育は希望しない。幼稚園に問い合わせたところ、子ども教育課で手続きをするよう言われた。発達に関して心配していることは特にない。
- ☐ 銀行口座は引越前の地銀口座のみ。地元銀行にいずれ変更する予定。
- ☐ 軽自動車1台があるが、新たに軽自動車を1台購入したいので住民票が欲しい。
- ☐ 南房総市移住子育て世帯家賃補助事業の存在を昨日たまたま知った。申請について詳しく話を聞きたい。

心 情

- ☐ 世帯主は本日一日だけ休みなので、できるだけ本日中に転入に関連する役所手続を終わらせたい。妻は車の運転にまだ不安があるので、遠くに一人で行きたくない。
- ☐ 子供は家で待機。引越の手伝いに来た妻の母が見てくれているが、お昼ご飯の時間帯には戻りたい。

持ち物

- ☐ 転出証明書
- ☐ マイナンバーカード（○を除く家族全員分）
※暗証番号控え済み
- ☐ キャッシュカード
- ☐ 健康保険証

転入(家族で移住)【手続き実施状況】

場所	手続き名	手続き概要	完了	備考
1 市民課	■ 転入	■ 江東区からの転入	✓	
	■ 住民票(写し)申請	■ 住所変更に伴い、住民票の交付申請	✓	
	■ マイナンバーカード	■ マイナンバーカードの住所変更	✓	
	(消防防災課) ■ 防災無線戸別受信機の申込	■ 防災行政無線戸別受信機の申込		
	(子ども教育課) ■ 児童手当	■ 児童手当の申請	✓	
	(子ども教育課) ■ 子ども医療費助成	■ 子ども医療費助成受給券交付申請	✓	
2 企画財政課	■ 世帯家賃補助事業	■ 移住子育て世帯家賃補助事業の申請	✓	説明のみ、申請は後日
3 子ども教育課	■ 幼稚園	■ 幼稚園の入園手続	✓	

転入（家族で移住）【タイムライン】

	9:20 0分		9:30 10分		9:40 20分		9:50 30分		10:00 40分		10:10 50分		10:20 60分																																																				
場所	市 民 課																			企画財政課																																													
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					
所要時間	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60					
利用者	移動 説明	転入手続き										マイナン バーカード 手続き	住民票申請	児童手当・子ども医療費の手続き										転入者へ の案内	マイナンバーカード手続き										マイナンバーカード手続 き										他課での 手続き案 内										移動	家賃補助制度につ いての説明									

	10:20 60分		10:30 70分		10:40 80分		10:50 90分		11:00 100分		10:50 110分		11:00 120分																																															
場所	その他												車移動												子ども教育課												車移動																							
所要時間	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
利用者	相談												移動												幼稚園の入園手続き												移動																							

	11:00 120分		11:10 130分									
場所	車移動											
所要時間	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132
利用者	移動											

移動
待ち
手続き
(記入・説明)

手続き時間
(移動時間含む)

132

分

■時間内訳（分類）

区分	時間(分)
移動(徒歩)	4
移動(車)	44
待ち	0
手続き (記入・説明等)	74
その他	10
合計	132

■時間内訳（課等）

区分	時間(分)
市民課	53
企画財政課	9
子ども教育課	16
その他	54
合計	132

9:20



駐車場から出発。

9:23



手前の窓口で要件を聞かれる。

9:24



転入届の記入。書き方の説明を聞きながら氏名や住所を書いていく。



マイナンバーカードの継続利用のための書類作成・住民票の交付申請書作成のため、ひたすら書く。

9:42



二人掛かりで書類を書き書き。子どもが3人いるので書くものが多い。

9:48



転入する行政区の説明を受け、
転入者向け資料一式を受け取る。

9:51



マイナンバーカードの手続きを
行うため別のカウンターへ移動。



マイナンバーカードの継続利用
の手続き。

10:07



幼稚園の入園手続きができる丸山
分庁舎の行き方を地図を使って教
えてもらう。担当さんが変わった。



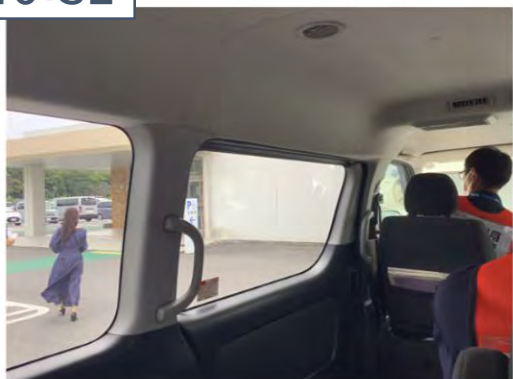
家賃補助の説明を聞きに企画財政
課のある隣の庁舎へ。窓口の職員
さんが案内してくれた。

10:14



家賃補助の説明はモニター利用で
わかりやすかった

10:32



幼稚園の入園手続きをしに、車で丸山分庁舎へ行くこととした。

10:53



約20分で駐車場に到着。
入り口はどこか迷う…

10:54



職員さんが出てきてくれるのを待つ。しばらく出てきてくれなかった。

10:50



手続きを終え、自宅(富浦)に帰る。

11:12



富浦着。移動が多くてちょっと疲れしました。

出題

南房総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。

世帯情報

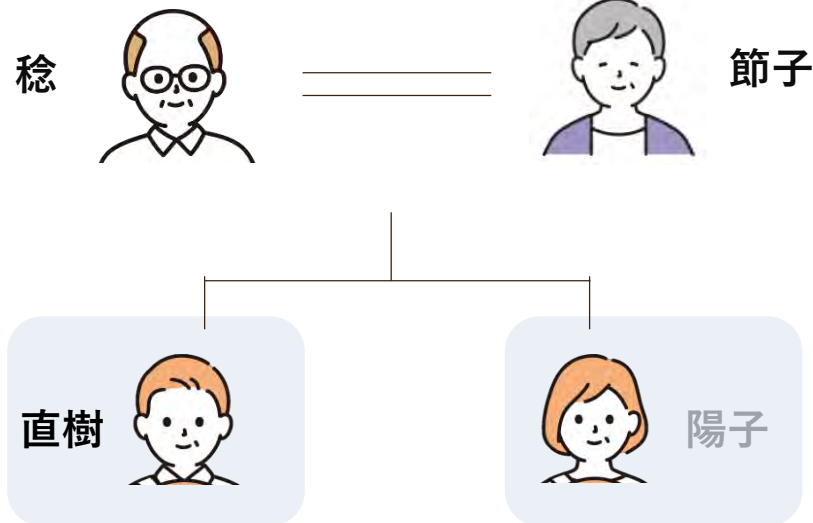
氏名	続柄	年齢	職業
齋藤 稔	世帯主	79	無職
齋藤 節子	妻	77	主婦

■親族の情報

氏名	亡くなった方から見た続柄	年齢	職業
齋藤 直樹	子(長男)	51	会社員
齋藤 陽子	子(長女)	48	会社員



小太郎



出 題

- ☐ 別居していた父が闘病していたが、10月6日（月）に館山病院で亡くなった。
- ☐ 死亡届を提出する。火葬場を10月12日（日）11：00に予約したい。自分が喪主として安房聖苑で火葬希望。
- ☐ 来庁者は家族で千葉県市原市在住、会社員。来庁者の妹（渡邊 陽子）は家族と横浜市に住んでいる。
- ☐ 父は後期高齢者医療制度に加入しており、必要なものとして「通帳(喪主)」とあるが、自分の銀行口座はWEB通帳のため紙の通帳はない。
- ☐ 父は60歳まで会社勤めをしていた。現在は年金を受給して年金のみで生活している。
- ☐ 家・土地は父所有名義で、固定資産税は父が自分で支払っていた。自分の名義に変更、自分が支払うようにしたい。
- ☐ 父名義の軽自動車が1台ある。母もまだ運転している。
- ☐ 母は父の扶養であったが、自分（稔）の扶養にしたい。会社からは、母の所得証明と戸籍を準備するように言われた。
- ☐ 飼い犬の小太郎（雑種・オス犬）の飼い主は父の名義になっている。

心 情

- ☐ 死亡者の妻である母（齊藤 節子）は、自宅にいる。これまで、行政手続関連は主に死亡した父が行っており、放心状態のため子である自分が手続きに来庁した。
- ☐ 父の状態が悪い連絡を受けていたため、先週末より実家に滞在し、死亡後の手続きについて「お悔やみナビ」をみて調べていた。
仕事が多忙なので、葬儀の準備が済み次第一度自宅に帰り、葬儀の前日夜にまたこちらに来る予定。次回平日に来ることのできる日が分からないため、できる手続きはなるべく今日中に手続きを済ませておきたい。

持ち物

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ 死亡届 | ☐ マイナンバーカード(父) |
| ☐ 運転免許証（本人） | ☐ 障害者手帳 |
| ☐ 後期高齢者医療被保険者証 | ☐ 介護保険被保険者証 |

おくやみ【タイムライン】

10:10
0分

10:20
10分

10:30
20分

10:40
30分

10:50
40分

11:00
50分

11:00
60分

場所

市民課

所要時間

10111213141516171819202122232425262728293031323334353637383940414243444546474849505152535455565758590123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960

移動

説明

死亡届作成手続き

待ち

修繕

死亡後に必要な手続きの説明

所得証明手続き

説明

待ち

相続人代表指定届

待ち

未支給年金の手続き

待ち

(記入・説明)

[illegible]

■時間内訳（分類）

区分	時間(分)
移動(徒歩)	2
待ち	16
手続き (記入・説明等)	76
合計	94

■時間内訳（課等）

区分	時間(分)
市民課	89
税務課	3
その他	2
合計	94

手続き時間
(移動時間含む)

94 分

場所	手続き名	手続き概要	完了	備考
1 市民課	■ 死亡届	■ 死亡届の提出と火葬許可証等の受け取り	✓	
	■ 住民票(除票)申請	■ 住民票(除票)申請	✓	
	■ 戸籍	■ 自分の戸籍謄本の交付申請	✓	
	■ 戸籍	■ 父の出生から死亡までの戸籍の交付申請	(説明のみ)	戸籍が整うまで1週間程度かかるため不可
	(社会福祉課) ■ 身体障害者手帳	■ 身体障害者手帳の返却	✓	
	(高齢者支援課) ■ 介護保険被保険者証	■ 介護保険被保険者証の返還	✓	
2 保険年金課	■ 葬祭費	■ 葬祭費の支給申請	(説明のみ)	添付書類が揃わず死亡届当日は不可
	■ 年金	■ 未支給年金の請求	(説明のみ)	添付書類が揃わず死亡届当日は不可
3 税務課	■ 税	■ 相続人代表指定届の提出	✓	
	■ 所得証明	■ 母の所得証明の交付申請	(説明のみ)	委任状がなく不可
4 環境保全課	■ 飼い犬	■ 犬の飼い主の変更登録	✓	

10:11



正面玄関より入る。

10:12



人が沢山いてどこに行ってもよくわからない…

10:13



手前の窓口で要件を聞かれる。

10:13



ローカウンターに案内され、説明を受ける。死亡届に必要な事項を記入。

10:35



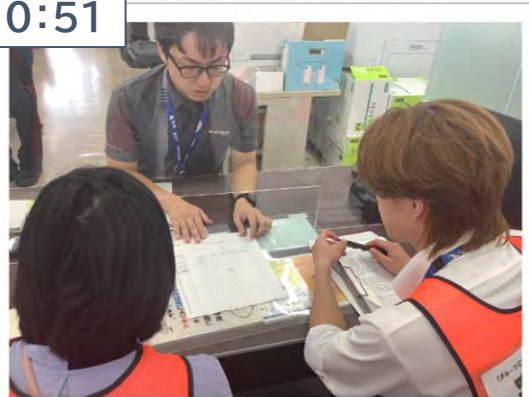
死亡後に必要な手続きの説明を受ける。

10:38



税の手続きも別の職員が来てくれて移動せずにできた。

10:51



相続人代表指定届の提出。別の職員が来てくれて説明を受ける。

11:01



未支給年金の手続き。また別の職員が対応。

11:08



飼い犬の手続き。また別の職員が対応。

11:27



障害者手帳の返還。返すのにも書類を書くんだ…

10:31



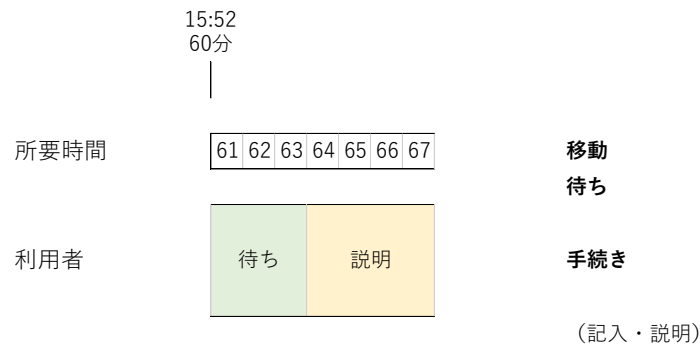
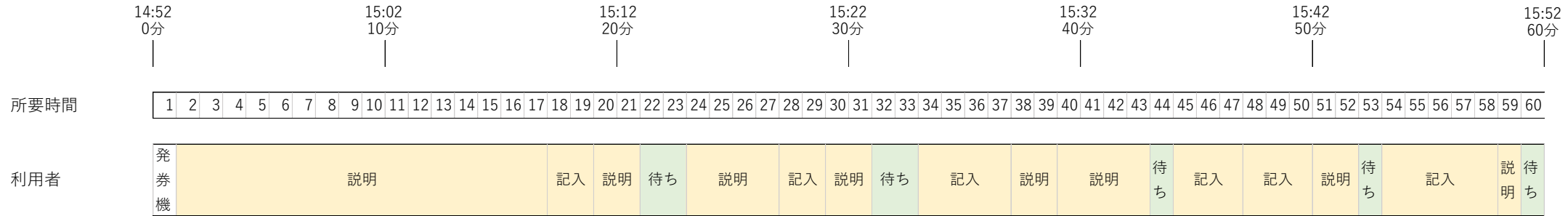
税務課で軽自動車税の手続き。

11:34



完了しなかったことも多かったけど、とりあえず終わり！！

夫婦でUターン(朝夷行政センター)【タイムライン・手続き実施状況】



■時間内訳 (分類)

区分	時間(分)
待ち	10
手続き (記入・説明等)	56
その他	1
合計	67

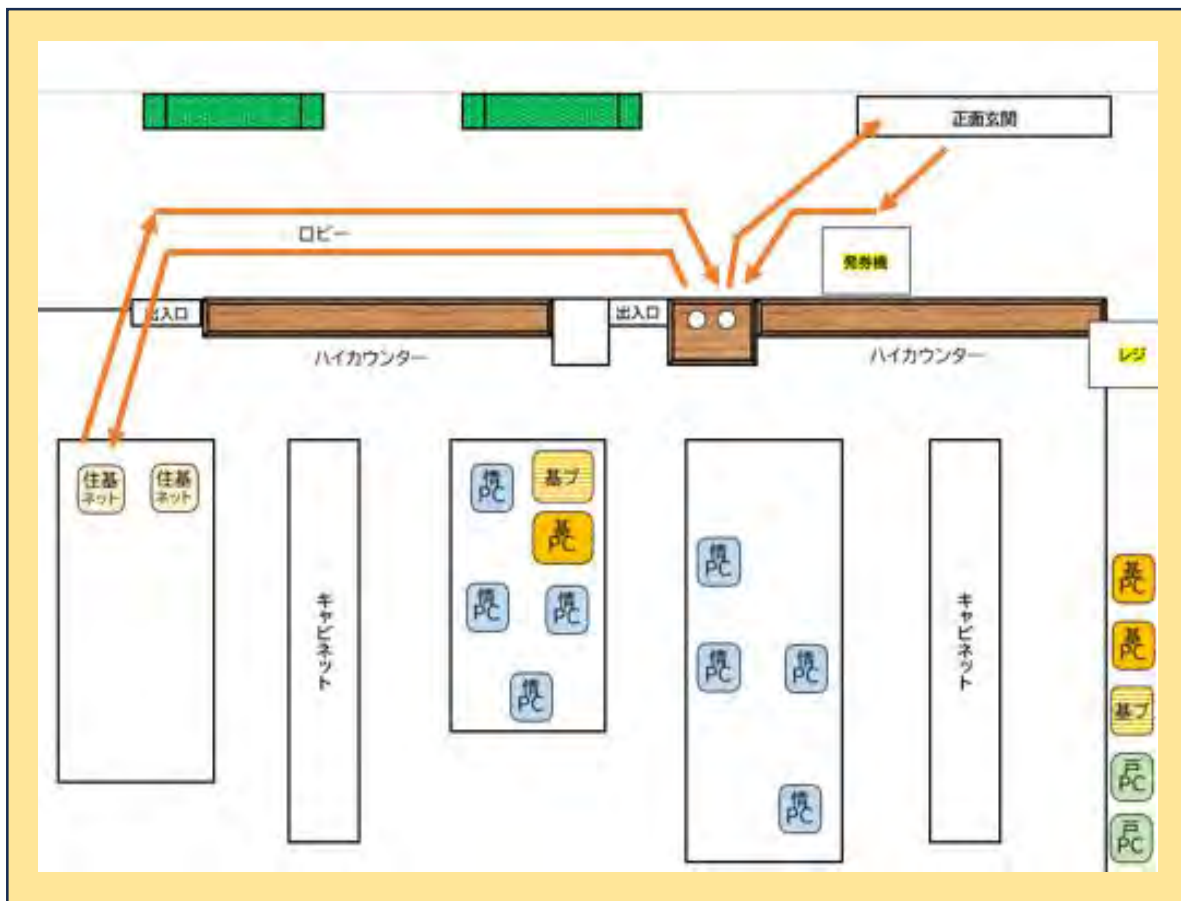
手続き時間

67

分

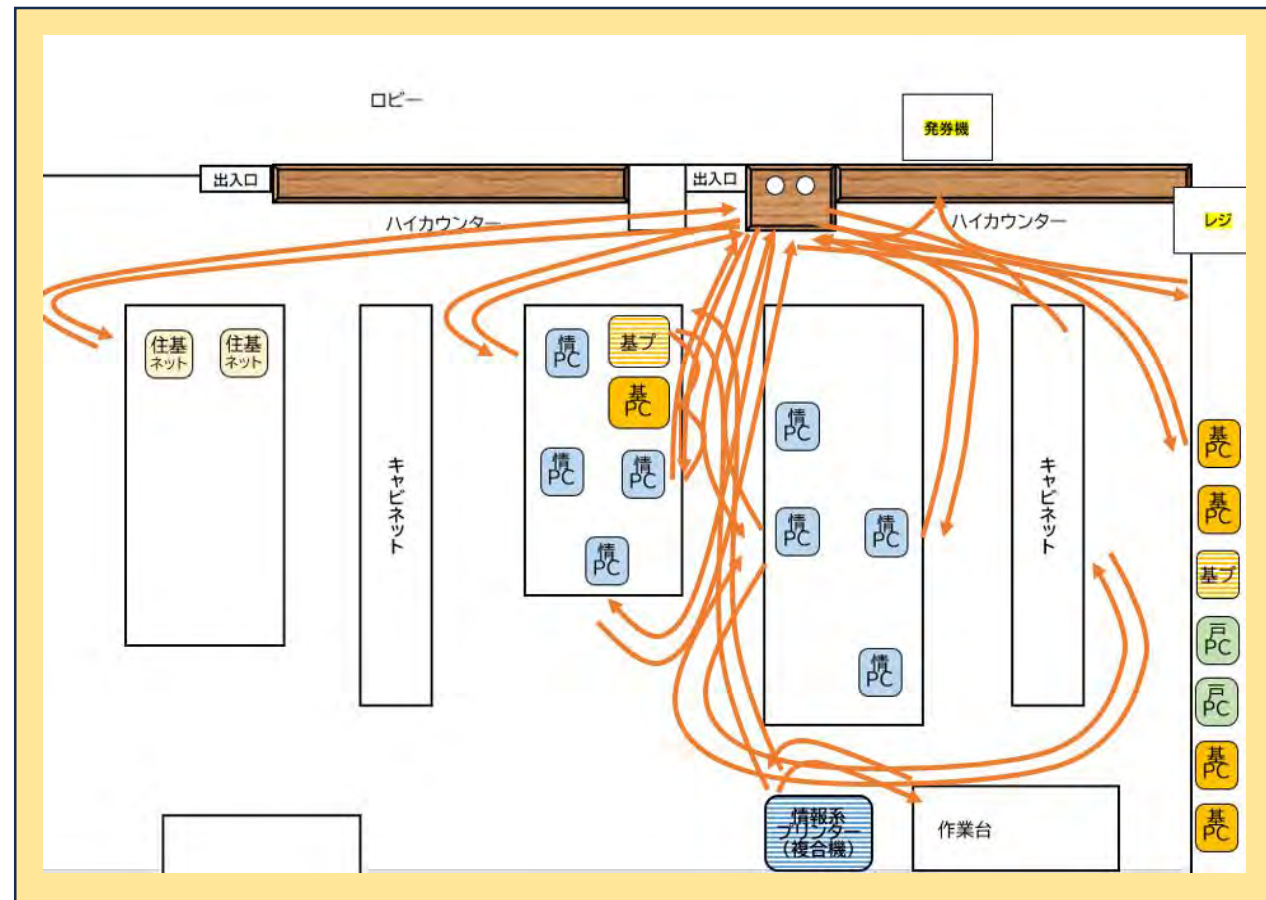
手続き実施状況

場所	手続き名	手続き概要	完了
1 市民課	■ 転入	■ 江東区からの転入	✓
	■ 転籍	■ 本籍変更の手続き	✓
	■ マイナンバーカード	■ マイナンバーカードの住所変更	✓
	■ 印鑑登録	■ 印鑑登録申請	✓
	■ 印鑑証明申請	■ 印鑑証明の申請	✓
	(社会福祉課) ■ 障害者手帳	■ 障害者手帳 居住地変更届の提出	✓
(高齢者支援課)	■ 介護保険	■ 介護保険サービス受給の相談と申請	✓ 説明のみ
2 保険年金課	■ 国民健康保険	■ 国民健康保険加入手続き	✓
	■ 国民年金	■ 年金加入手続き	✓
3 税務課	■ 軽自動車	■ 原動機付自転車の登録	✓
4 環境保全課	■ 飼い犬の手続き	■ 飼い犬の登録	✓

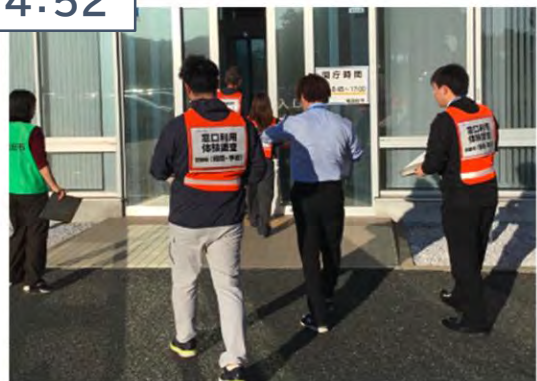


住民の動線

職員の動線



14:52



正面玄関より入る。

14:53

発券機から番号札をとる。
すぐ案内してくれた。

14:53



転入届の説明を受ける

14:55



母と世帯を分けた際の違いについての質問をしたところ、違う職員が来て、説明してくれるが難しい。

15:13



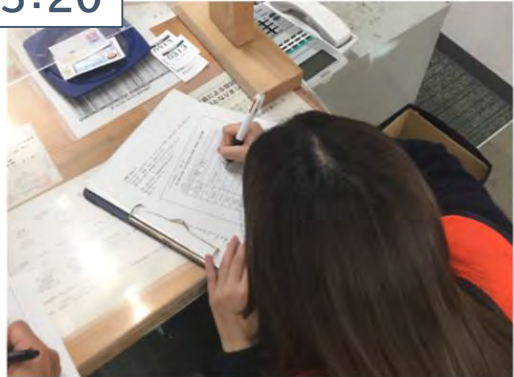
転入の書類作成と国民健康保険の手続き

15:16



また人が変わって国民健康保険税の説明

15:20



マイナンバーカードの変更手続きは書類に記入した後別ブースへ案内され登録作業を行った。

15:25



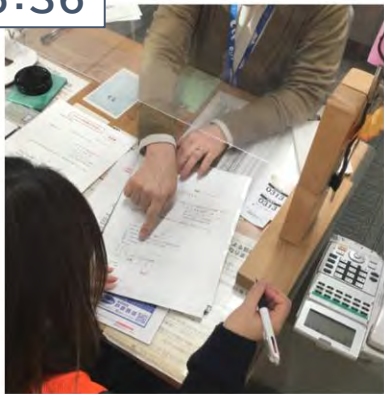
職員が変わって転籍届けの説明と書類への記入

15:31

[illegible]

資料を用いて検診の説明をしてくれた。

15:36



障害者手帳の住所変更手続き、犬の登録
変更手続き、原動機付き自転車の登録の
手続き、それぞれ職員さん変わる。

15:55



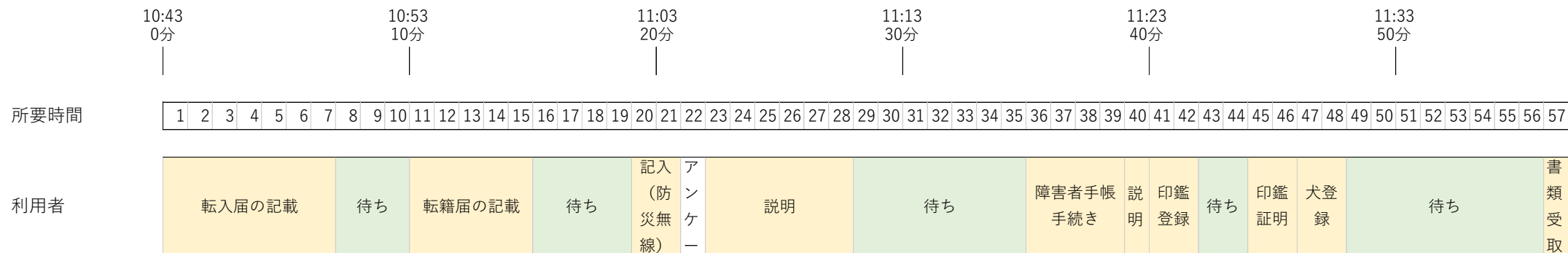
この後介護申請の相談。提出書類の様式をもらった。

16:00



終了、ずっと座っているのも
疲れたね。

夫婦でUターン(白浜地域センター)【タイムライン・手続き実施状況】



移動
待ち
手続き
(記入・説明)

■時間内訳(分類)

区分	時間(分)
待ち	24
手続き (記入・説明等)	32
その他	1
合計	57

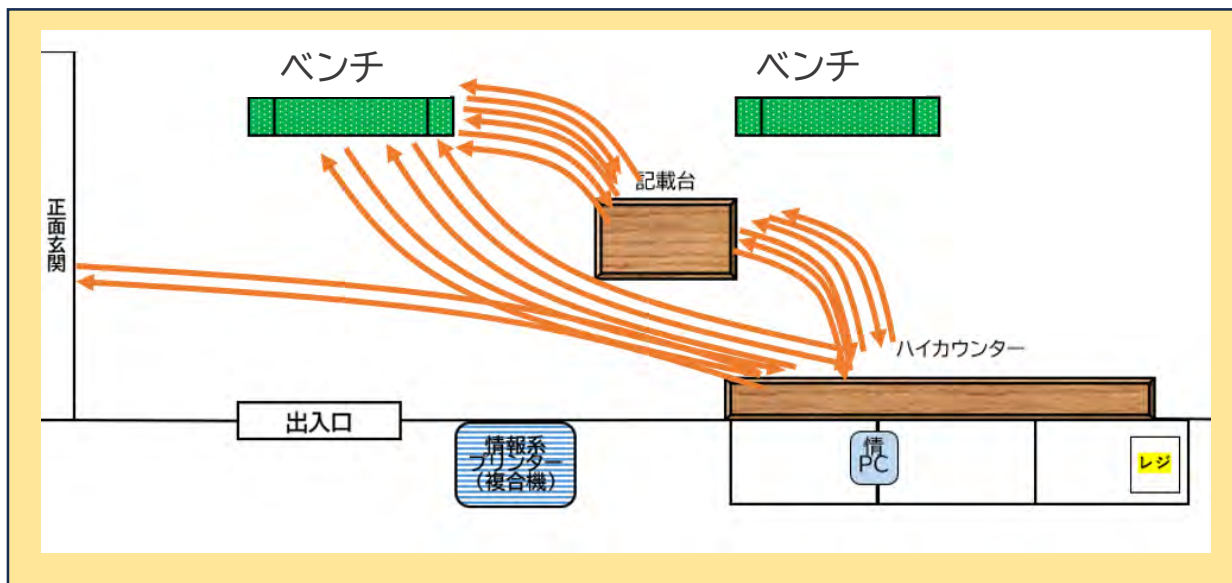
手続き時間

57

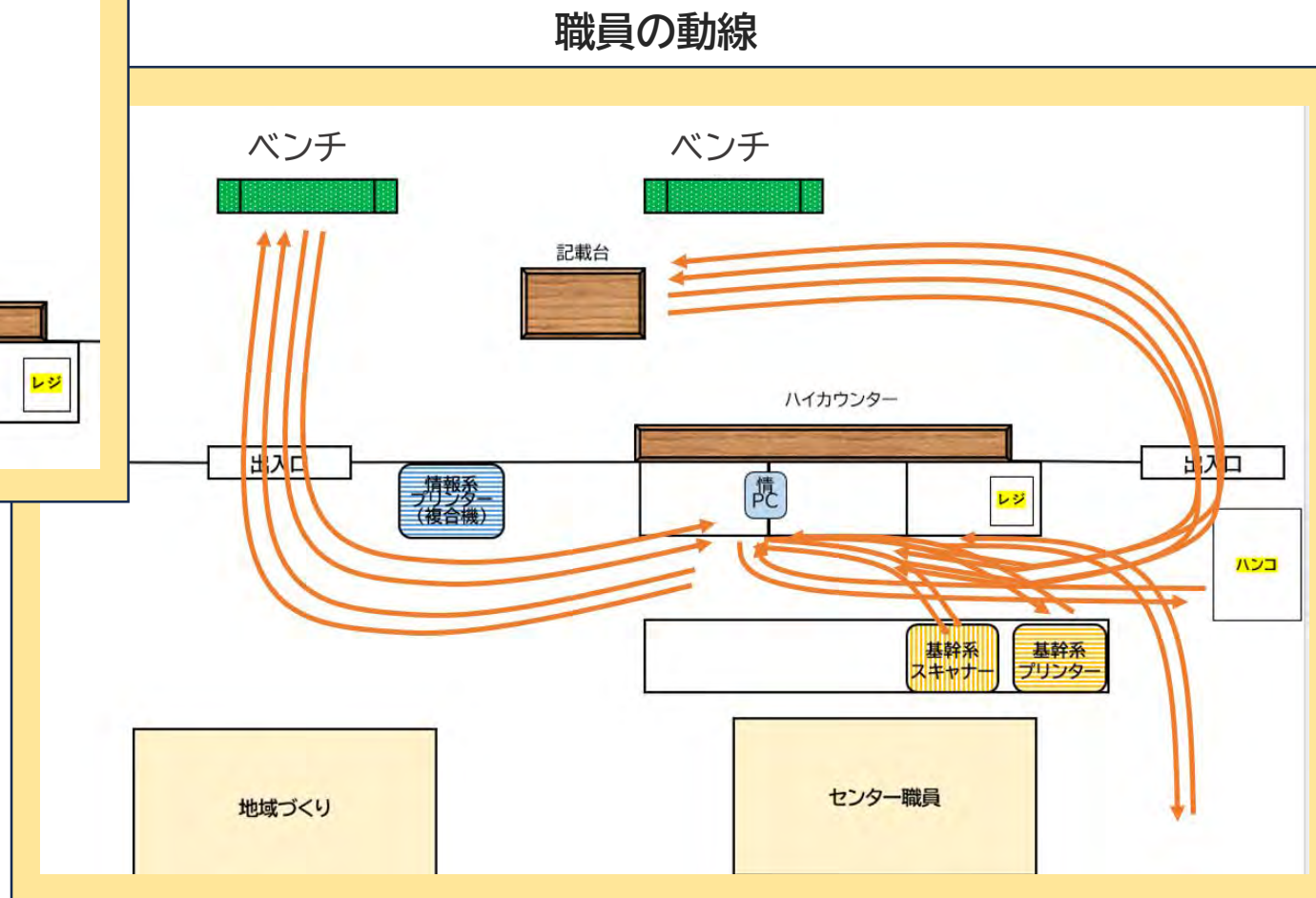
分

手続き実施状況

場所	手続き名	手続き概要	完了	備考
1 市民課	■ 転入	■ 江東区からの転入	✓	
	■ 転籍	■ 本籍変更の手続き	✓	
	■ マイナンバーカード	■ マイナンバーカードの住所変更		地域センターで手続き不可
	■ 印鑑登録	■ 印鑑登録申請	✓	
	■ 印鑑証明申請	■ 印鑑証明の申請	✓	
	(社会福祉課) ■ 障害者手帳	■ 障害者手帳 居住地変更届の提出	✓	
(高齢者支援課)	■ 介護保険	■ 介護保険サービス受給の相談と申請		介護保険証がないため申請できないと説明受けた
2 保険年金課	■ 国民健康保険	■ 国民健康保険加入手続き	✓	
	■ 国民年金	■ 年金加入手続き	✓	
3 税務課	■ 軽自動車	■ 原動機付自転車の登録		地域センターで手続き不可
4 環境保全課	■ 飼い犬の手続き	■ 飼い犬の登録	✓	



住民の動線



10:42



駐車場から出発。



カウンターで用件を説明。



10:43



転入届を記入。

10:53



向かいのベンチで待ち後、カウンターに呼ばれて転籍届の記入。記載場所が狭い…

10:58



向かいのベンチで待ち。



11:02



フロアの記載台にて防災個別受信機の申請書作成。

11:04



手続き待ち時間に自分のスマホから転入アンケートに答える



職員さん出てきてくれて記載台で手続き完了の説明を受ける。マイナンバーカードの住所書き換えは2週間以内に本庁か朝夷に行くように言われた



11:11



ベンチで待ったのち障害者手帳の書き換え

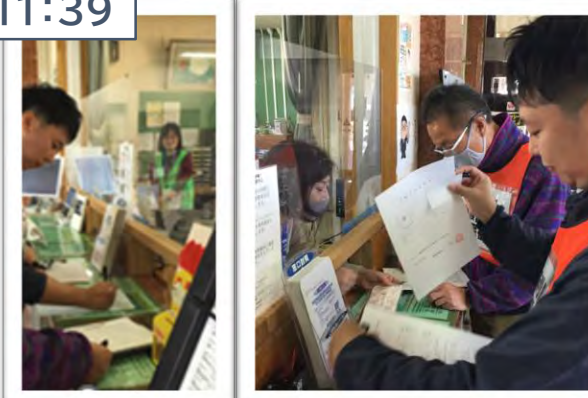
11:20



書き方側が分からないところがあり、記載台からカウンターまで3回聞きに行った。



11:39



印鑑証明の確認、飼い犬の登録を行い鑑札を受け取る



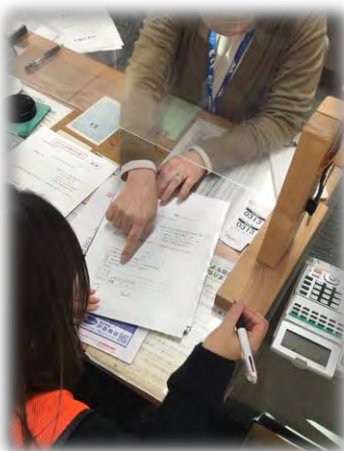
11:40



完了しなかったことも多かったけど、とりあえず終わり！！

良い点

①案内、説明、対応が丁寧



- 丁寧に案内してくれた
- 挨拶・声がけがよかった。
- 案内や説明が丁寧だった。感じが良かった。
- まだ終わっていない手続きがないか声をかけてくれた
- 隣の庁舎の課に行くとき、一緒に来て案内してくれた

良い点

②住民サービスを高めようという工夫と努力があった

申請書をコピーし、職員で手分けして処理を進めてくれた



- 複数人で対応し、なるべく早く手続きが終わるようにする努力が見て取れた
- 書類作成にかかる時間の目安を教えもらえて安心した
- Wチェックをしてくれて安心感があった
- 資料や記入例があってよく分かった
- 対応してくれた方が一人でなんでも知っていてすごいと感じた
- 子ども毎に作る必要の書類の作成に、同じことを書かなくてよいようにコピーを取ってくれた

申請書の記入例と税計算シートの資料が示されています。

住所ハンコを押してくれたので、記入の手間が省けた。

試算シートの資料を用いて説明があった

所得区分	所得額	所得割	所得割率
所得区分1 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分2 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分3 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分4 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分5 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分6 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分7 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分8 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分9 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分10 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分11 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分12 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分13 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分14 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分15 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分16 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分17 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分18 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分19 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分20 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分21 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分22 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分23 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分24 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分25 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分26 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分27 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分28 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分29 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分30 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分31 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分32 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分33 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分34 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分35 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分36 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分37 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分38 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分39 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分40 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分41 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分42 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分43 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分44 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分45 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分46 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分47 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分48 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分49 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分50 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分51 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分52 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分53 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分54 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分55 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分56 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分57 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分58 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分59 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分60 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分61 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分62 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分63 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分64 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分65 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分66 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分67 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分68 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分69 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分70 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分71 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分72 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分73 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分74 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分75 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分76 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分77 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分78 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分79 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分80 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分81 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分82 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分83 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分84 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分85 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分86 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分87 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分88 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分89 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分90 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分91 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分92 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分93 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分94 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分95 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分96 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分97 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分98 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分99 (全額)	所得額	所得割	所得割率
所得区分100 (全額)	所得額	所得割	所得割率

令和7年度 千葉県南房総市白浜町 住民税試算シート

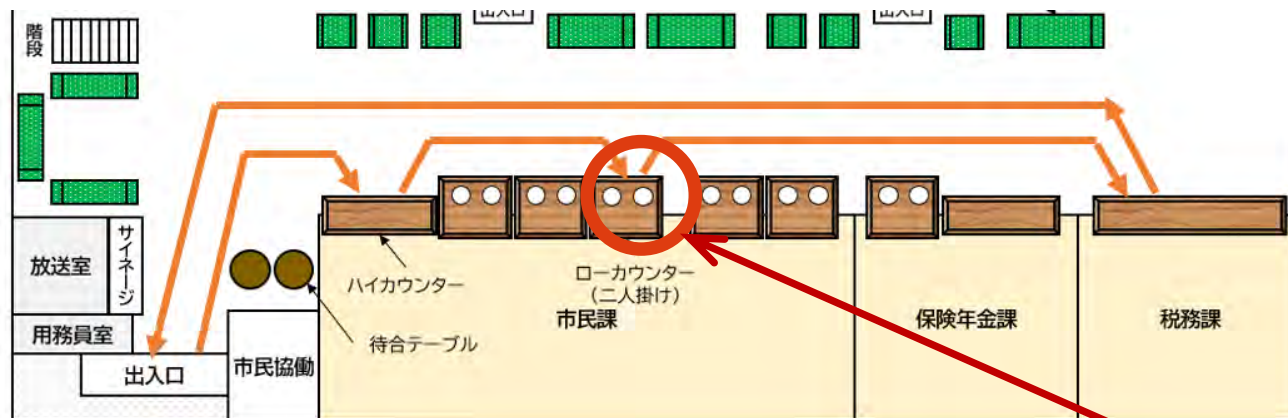
住所：千葉県南房総市白浜町 港口 6464

令和7年11月26日

良い点

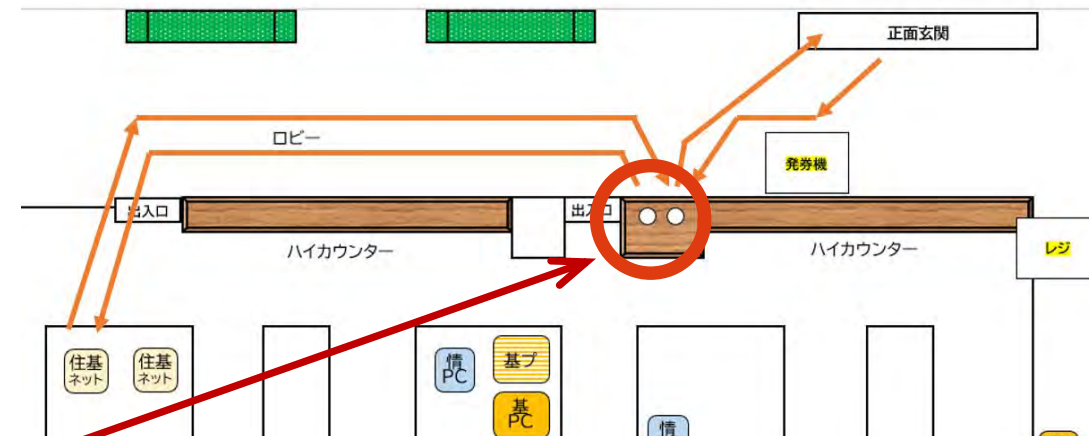
③あまり移動しなくてよかった（朝夷行政センター・おくやみ）

- 担当者が自分のところまで来てくれたのであまり動かなくて済んだ。
- マイナンバーの手続き以外はすべて同じ場所で手続きできた（朝夷行政センター）



本庁での「おくやみ手続き」での移動
本館のみでおわった。

ほとんどここのカウンター
で終わった



朝夷行政センターでの手続き。
一度移動したのみ。

改善点

①たくさん書いた・同じことを何度も書かされた

場所 チーム・手続き ペルソナ・条件等	本庁 転入 (夫婦でUターン)	本庁 転入 (家族)	本庁 死亡 (別居の父)	朝夷 転入 (夫婦でUターン)	白浜 転入 (夫婦でUターン)
氏名を記載した回数	27	31	8	17	18
住所を記載した回数	17	16	6	17	18
生年月日を記載した回数	15	17	3	8	7
続柄を記載した回数	7	10	2	2	1
その他(日付)を記載した回数	12	-	3	-	7
その他を記載した回数	13	-	5	-	-
書いた数 計	91	74	27	44	51

転入では氏名・住所で30以上、項目でいうと50以上も記入していた

改善点

②申請書がわかりにくい / 説明・用語が難しかった

母と世帯を同じにするか別にするか決めるよういわれ、違いが分からず...



申請書の様式がバラバラ。
縦だったり横だったり氏名を書く場所も手続き毎に違うので、毎回理解するのが大変。

- 申請書の様式が申請毎に異なり書き方が分かりにくかった
- 申請書に印鑑マークがあったがなくても良いと言われた
- 日付を西暦で書いたり和暦で書いたり、ふりがなを平仮名とカタカナが両方あって混乱した
- 「同一住所別世帯」が理解できなかった
- 転入時に母と世帯を分けるかどうか聞かれたが、どのように判断してよいのか分からず困惑した。
- 保険料の試算をしてくれたが理解しきれなかった
- 国保と国民年金の違いが分からなかった
- 説明の量が多くて理解しきれなかった

改善点

③移動が多くて大変だった / どこに行ってもよいか分からなかった
職員が途中で変わり、同じことを説明する必要があった

手続き別、手続き課の数、対応職員数、本人確認回数

場所 チーム・手続き ペルソナ・条件等	本庁 転入 (Uターン)	本庁 転入 (家族)	本庁 死亡 (別居の父)	朝夷 転入 (Uターン)	白浜 転入 (Uターン)
手続きをした課の数	4	3	3	1	1
対応した職員の数	8	5	9	5	2
本人確認の回数	3	1	-	1	1

- 課や庁舎間の移動が負担
- 犬の手続きをするのに環境保全課(別館2)が分かりにくかった
- 丸山分庁舎が遠かった
- 介護保険の手続きが本庁舎内のどこでできるのかが分からなかった
- 職員が途中で変わり、同じことを説明する必要があった
- 地域センターではできない手続きがあった



別館2までの道のりが
分かりにくかった。

改善点

④手続き環境があまり良くなかった



職員さんも中腰対応だったり
何度も表に出てきたり大
変そう..

- 座りたかった、座る場所が狭かった
- 子供連れだと狭そう
- 執務室での会話が聞こえてきて気になった
- アクリルボードがじゃまで声が聞こえにくい
- 隣のカウンターの声と重なって説明が聞こえにくかった
- どのカウンターに行けばよいのかわからなかった
- 暑かったり寒かったりした

改善点 ⑤手続きがどのくらい進んだのか・どのくらい時間がかかるかわからなかった

- これで終わります、と言われただけが本当に必要なすべての手続きが終わったのかよく分からなかった
- いろんな手続きを同時並行で行ったので混乱した
- おくやみについての手続きで優先順位やできないことが分かりにくかった

改善点 ⑥案内の不足があった / 配布物に分かりにくいものがあった

- 事前にHP等で調べたが良く分からなかった
(お悔やみ・おくやみなび)
- 本館にまた戻ってきて手続きをする必要があった



転入時にもらう配布物
HPを印刷しただけのもの
もあった。

ワークショップ・検討 「理想の窓口はどんな窓口？」

窓口体験調査後＋10月～12月に3回開催

○
【WS概要・検討テーマ】

10月17日 窓口体験調査・WS

10月30日 WS「理想の窓口を考えよう」

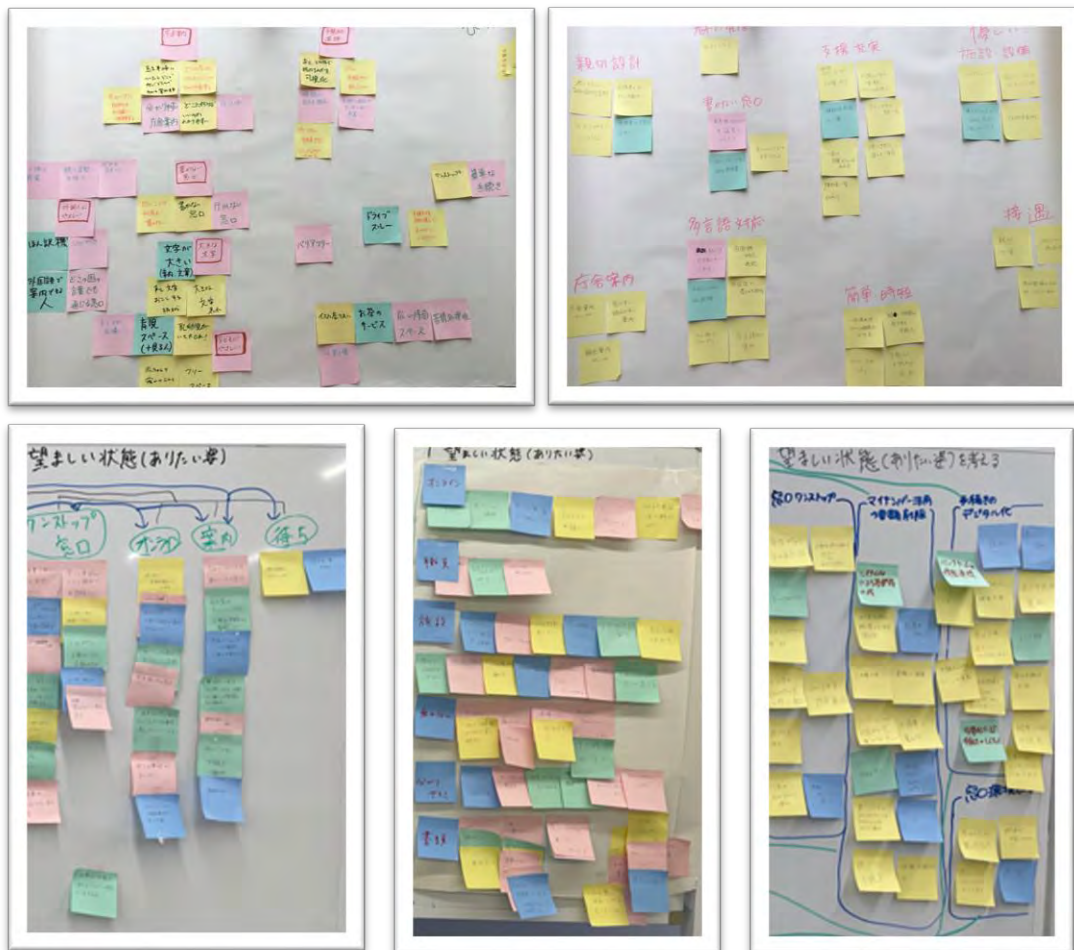
11月26日 体験調査追加

12月12日 WS「改善計画検討」



目指したい、窓口の理想の姿

沢山の付箋



出てきたキーワード

行かなくて
良い

書かなくて
良い

迷わない

分かりやすい

ワンストップ

心地よい空間

安心

進捗がわかる

短時間

対応がよい

改善のアイデア・計画

ポイント① 解決方法を時系列(すぐ・1年・2年・将来願望)で分類

ポイント② 先進地の取り組み事例を見ながら、真似てみる



【窓口改革の合言葉】

TTP

徹底的に パクる

すぐできること ※WS内で出たアイデア

- LoGoフォームやぴったりサービスを活用した**電子申請の推進**
- 住民へのオンライン手続きの周知の徹底
- ライフイベント毎の**手続きチェックシート**を作る
- どこでどの手続きができるか分かる一覧表の作成
- 市役所HPの掲載情報の整理
- zoomを活用したオンライン相談窓口の実施
- 記入例や用語、手続きの流れが分かりやすい**案内シート**の用意
- 庁内案内図の作成
- 窓口の亚克力パネルの撤去
- 通路や窓口の整理、不要なものを撤去
- 接遇マニュアル作り
- ロビーに音楽や香りで癒しの空間を演出

改善のアイデア・計画

手続きチェックシート(北見市)

案内シート(北見市)

1年・2年でできること ※WS内で出たアイデア

■ 申請書様式の見直し

（諸証明申請書の統合、簡略化、押印省略の徹底）

■ 手続き名、色を活用した庁舎案内看板

■ 証明書のコンビニ交付の手数料下げる（利用促進）

■ 総合案内の設置、窓口案内システムの導入（発券機）

■ 落ち着いて手続きできるカウンターの改修

■ 市民課に選りすぐりの職員を配置（改革促進）

■ 申請書プレ印字システムの導入

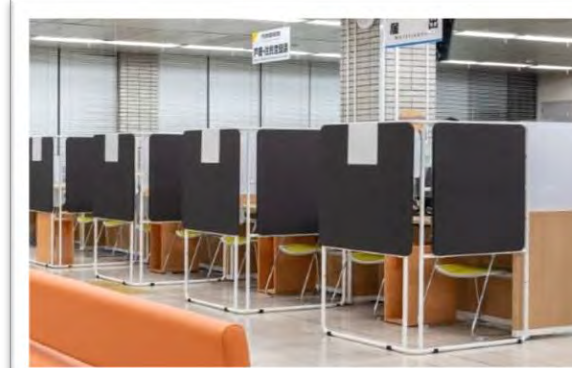
■ 外国語対応ができるタブレット設置

■ 予約制度の導入

■ くつろげるソファや椅子などの導入、お茶が飲める空間

■ BGMを流す

（右）色別で分かりやすい案内マップ（下）プライベートが確保されるカウンター（桑名市）



裾野市の窓口
（コクヨHPより）

将来願望 ※WS内で出たアイデア

- 総合窓口、ワンストップ窓口の設置
- 書かない窓口業務システムの導入
- 窓口プロフェッショナルの育成
- バックヤードの移動を少なくするしくみ整備
- 庁舎内の配置の見直し(住民側も職員側も)
- 多様な機能の場所へ庁舎リニューアル
(待合スペース、飲食コーナーの設置、
癒しの映像流す、市役所外の手続きも可能)
- 分庁舎廃止、庁舎統一。庁舎間移動サービス
- ドライブスルー窓口
- AIによる案内

総務省「自治体フロントヤード改革が目指すもの」より ➡

書かないワンストップ窓口 手続き所要時間の例

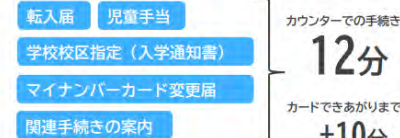


事例 代表的な手続きの所要時間

※庁舎に入ったところからの時間

核家族世帯で転入

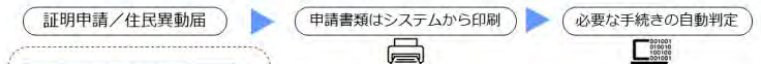
夫、妻、高校生、中学生



※転入届の作成に転出証明書情報を活用した場合

窓口支援システムでできること

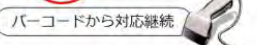
本人の同意を得て、職員が要件を聞き取りながら受付し申請書を作成



・住民異動届の作成
・関連手続の申請書も作成

各課の手続きや申請書、チェック事項を
とんとん登録できる受付システム

現在、150種類ほどの
申請書を登録



ワンストップ窓口・ 窓口支援システム(北見市)

©北海道 北見市 Copyright© 2021 Kitami City, Hokkaido, Japan, All Rights Reserved.



北見まで来たのは理由がある。

窓口DX先進地視察

2025 12.22_月-23_火

参加者

市 民 課

課主	長 査	田村 山口	須美枝 恵理子
----	-----	-------	---------

朝夷行政センター

係	長	黒川	知子
---	---	----	----

管財契約課

係 副主 主任	長 査 主事	山口 本間 笹子	智巳 真理 諒
---------	--------	----------	---------



- 1 なぜ北見？
- 2 視察の目的
- 3 視察の概要
- 4 まとめ



なぜ北見？

- ・北見市はシステムよりも前段階のBPRや業務改革のマインドにみるべきものがある。
- ・効率的かつ安価な投資としては、現場のキーパーソンを先進地へ連れて行き、そこで実際の取り組みを見学・体験してもらうこと。



①

北見市は、デジタル庁のフロントヤード改革の先進事例として取り上げられる機会が多く、独自開発の窓口支援システム「らくまど」を活用しつつ、アナログ・デジタル双方の視点から窓口改革を継続的に実施している。

※北見市では2014年から長期的に窓口改革に取り組んでいます。

②

職員の負担を減らすための内部業務の改革について意識を高めたいと窓口BPRアドバイザーの城之内氏へ相談したところ、北見市への視察が効果的との推薦もあり、窓口DX推進の現状を学ぶため視察先とした。

目的①

窓口体験調査等で把握した課題（何度も同じことを書いた、申請書が分かりにくい、移動が多かった など）を踏まえ、住民にとっても職員にとっても負担の少ない窓口を実現するため、北見市の運用実態を把握する。



何度も書く…

目的②

『書かない』と『ワンストップ』を職員の負担を増やさずに成立させるための業務設計（1線/2線/3線の処理、窓口BPR、アナログ改革、体制、支所との役割分担）を学び、当市での展開可能性を整理する。



席を移動する…

目的③

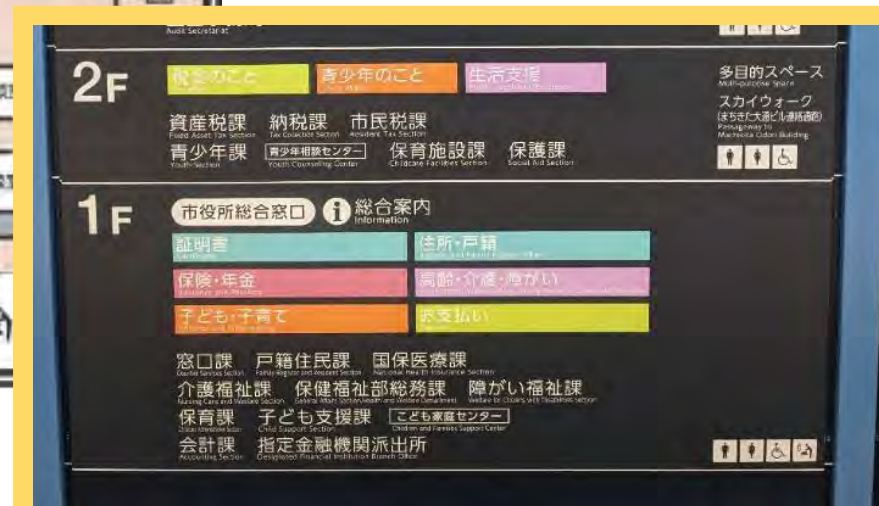
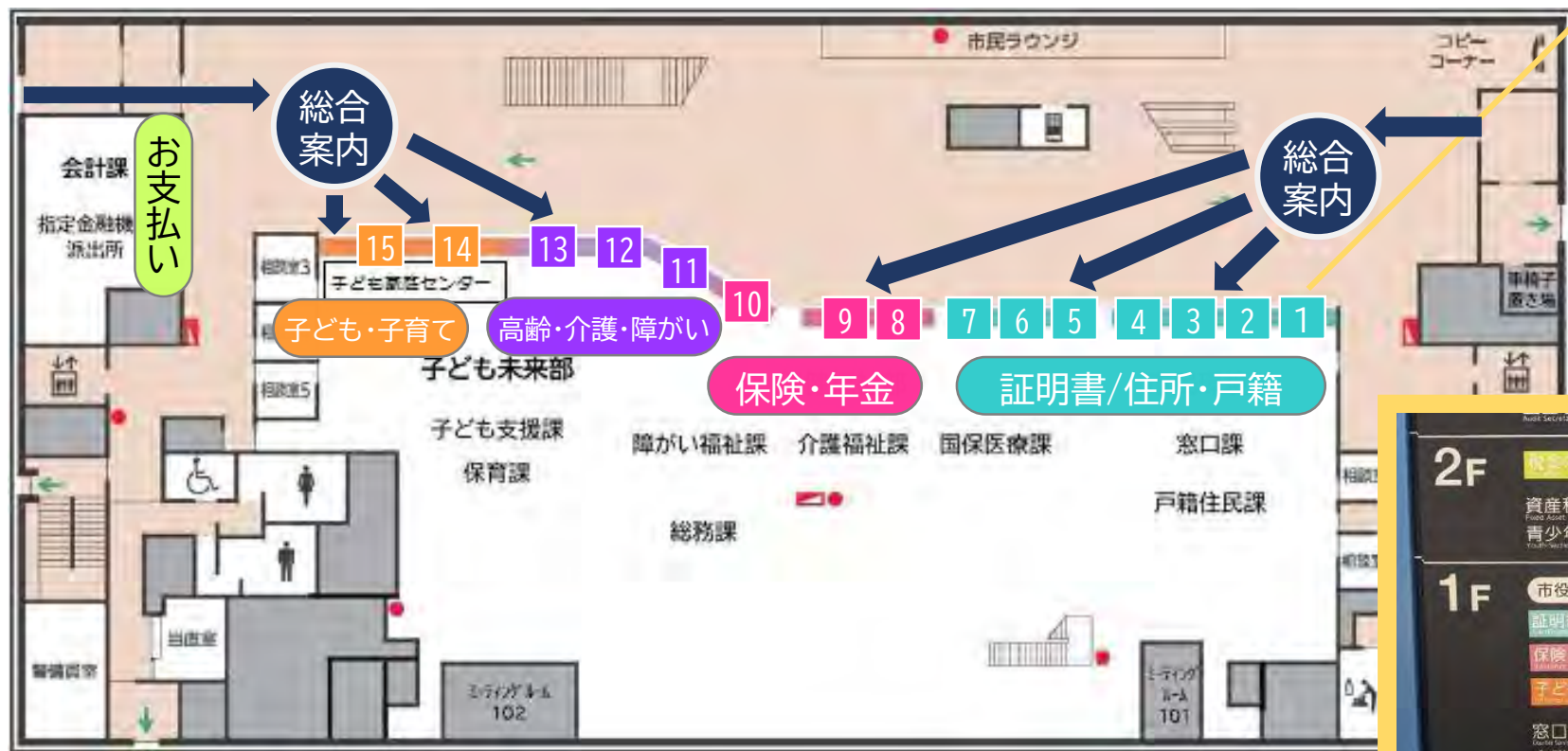
窓口業務支援システム「らくまど(北見コンピューターサービス社)」とRPA等の活用により、誤り抑止・処理時間短縮・属人化解消をどう実現しているかを確認する。

フロアマネージャー×発券機 の運用

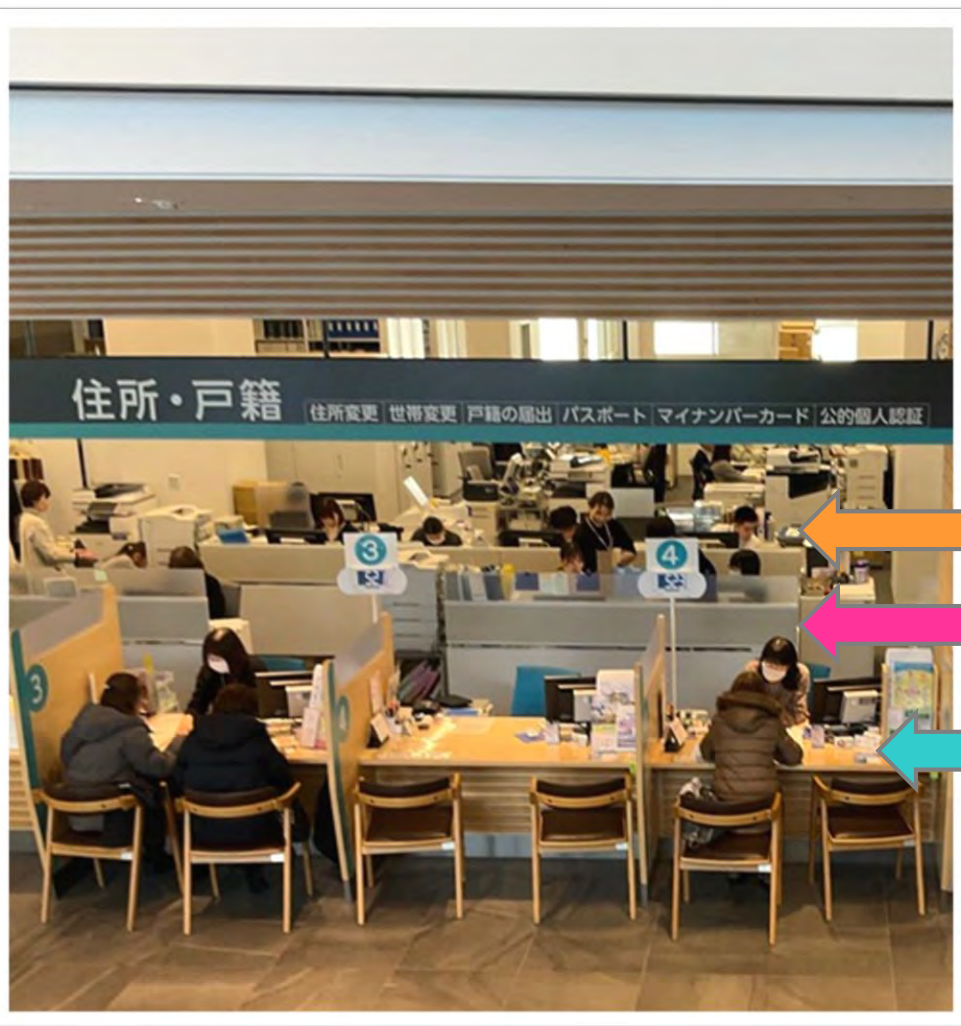


迷わせないために『目的別』案内表示

重要



円滑な事務処理を 3線処理と窓口課



審査 3線

入力 2線

受付 1線

事務処理の流れとレイアウトの工夫

どの職員もすべての業務ができる

場所に業務を固定し、人を固定しない

職員が流動的に移動して事務処理

窓口課が各課の事務を受任

3線処理を円滑に行うためのツール

住民票の写し

北見市に住民登録がある方/あった方の住所を証明するもの

証明書の種類

- ◆住民票(世帯全員) 1通 ¥350
1通に世帯全員が記載されたもの
- ◆住民票(世帯一部) 1通 ¥350
世帯の一部の方のみ記載したもの
- ◆除票 1通 ¥350
転出や死亡などにより住民登録がなくなった方の住民票
- ◆記載事項証明書 1通 ¥350
住所や氏名などについて、住民票に記載された事項と相違ないことを証明します

住民票に載せますか

◆世帯主・続柄

◆本籍
戸籍の筆頭者

◆個人番号
(マイナンバー)
住所と世帯主の手続きに

◆住民票コード
市区町村の住所コード

【住民票】		
北見市大通西3丁目1番地1 北見 花子		
	載せた場合の表記(例)	載せない場合の表記
世帯主	北見 太郎	省略
続柄	妻	省略
本籍	北海道北見市大通西3丁目1番地 北見 太郎	省略
個人番号	123456789012	省略
住民票コード	12345678901	省略

※マイナンバー・住民票コード入りの住民票は、ご本人またはご本人と同一住民票に属している方(18歳未満の方の法定代理人(親権者や未成年後見人)、成年後見人)にしか交付していません。
委任状による請求の場合は、依頼した方(住民票に記載されたご本人)の住民票の住所に同一住所とします。

◆住所が北見市外の方も請求できる場合がございます。
詳しくは職員におたずねください。

住民票を取得できる方

- ◆住民票に記載されたご本人
- ◆同じ住民票に記載された方(住民票で同一世帯の方。ただし、除票を除く)

◆代理人として請求する場合
依頼した方(依頼者に記載されたご本人)からの「委任状」が必要です。
(親族でも依頼者に住んでいる場合は代理人としての請求となり、依頼・委任状が必要です。)

◆その他の場合
特別な理由のある請求や、弁護士など職上の請求ができる方には、それぞれ条件があります。

※取り扱っていない申請などの交付を受けたときは、その旨を申請者に知らせます。

戸籍

親族関係を証明するもの

証明書の種類

戸籍の状況によっては、お調べしていただく場合は、複製や複製が困難な場合があります。
その場合は、いったん交付し、交付手数料をあらかじめお支払いいただきます。

- ◆ごとき とうはん 戸籍謄本 (戸籍全部事項証明書) 1通 ¥450
同じ戸籍に記載されている方全員が載ったもの
- ◆ごとき しょうはん 戸籍抄本 (戸籍個人事項証明書) 1通 ¥450
戸籍に記載されている方の中から一部を載せたもの
- ◆ごとき とうはん 戸籍除票 (戸籍全部事項証明書) 1通 ¥750
転出や死亡などにより全員が除かれた戸籍
- ◆ごとき しょうはん 戸籍除票 (戸籍個人事項証明書) 1通 ¥750
転出や死亡などにより一部が除かれた戸籍
- ◆改製原戸籍 コンピュータ化する前の戸籍など、法改正される前の古い戸籍 1通 ¥750
- ◆戸籍の附票 1通 ¥350
住民登録をしていた住所の履歴が記載されたもの

附票に載せますか

- ◆本籍・筆頭者
- ◆在外選挙人名簿登録市町村名
※こちらは海外に住んでいる方のみ対象です。

◆本籍が北見市外の方も請求できる場合がございます。
詳しくは職員におたずねください。

※北見市外の戸籍で交付できるのは謄本のみのです。一部の方を載せた抄本は対象外です。ご了承ください。

◆このほかにもいろいろな戸籍の証明書があります。どのようなものをお探しか、職員におたずねください。

こんなとき

- ① 相続に使う戸籍(出生から死亡まで/婚姻から死亡まで/15歳から死亡まで)
- ② 亡くなったことが記載された戸籍がほしい
- ③ 親子関係がわかる戸籍がほしい
- ④ 現在の住所に至るまでの、履歴が記載された証明書がほしい

戸籍を取得できる方

- ◆戸籍に記載されたご本人
- ◆同じ戸籍に記載された方
- ◆直系の親族の方(子・父母・祖父母・孫などの直接つながりのある親族)
- ◆戸籍に記載された方の配偶者

◆代理人として請求する場合
依頼した方(依頼者に記載されたご本人)からの「委任状」が必要です。

◆その他の場合
特別な理由のある請求や、弁護士など職上の請求ができる方には、それぞれ条件があります。

本庁窓口開庁 2025.10.1起

転入届

手続きできる方

- ◆転入する方ご本人
- ◆世帯主
- ◆同じ転出証明書に記載された方(住民票で同一世帯の方)

◆上記以外の方は、委任状が必要です

届出期限：住み始めた日から14日以内

引越しは終わっていますか

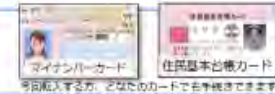
はい

まだ

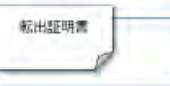
引越しが終わってから14日以内に
手続きにお越しください。

手続きに必要なもの

カードで転入届



転出証明書で転入届



ない

- ◆ 国外からの転入
- ◆ 証明書やカードの持参忘れ
- ◆ 転出届をしていない
- ◆ 前の市区町村に転入届を出さずに住んでいた など

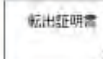
個別に状況をお伺いします

届出事項の確認

転出証明書に書かれたとおりに転入しますか

(違っているところはありませんか)

- ☐ 今回引越した人数やお名前
- ☐ 新しい住所
- ☐ 住み始めた日
- ☐ 前の住所
- ☐ これからの世帯主のお名前・世帯主からみた続柄



今までに北見市に住んだことがある人がいますが

※結婚などでお名前が変わっている場合は旧姓も教えてください

データの検索に
使用します

転出証明書に書かれた人以外に、一緒に住む人がいるとき

世帯を一括にする場合、

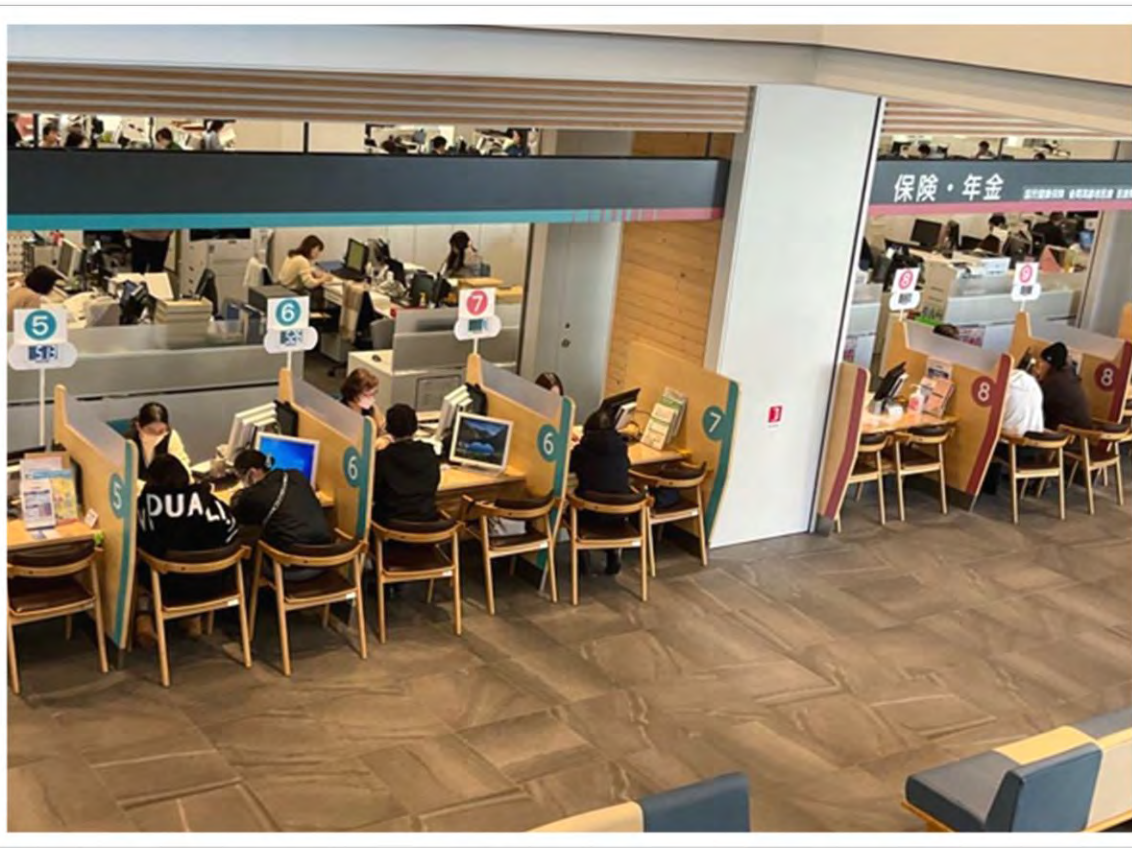
生計同一であること

一緒になる世帯の方の同意があること

を確認します。



書かないワンストップ窓口



申請書は書かない！
署名するだけでOK

たらい回しにされない！
ひとつの窓口で手続き完了

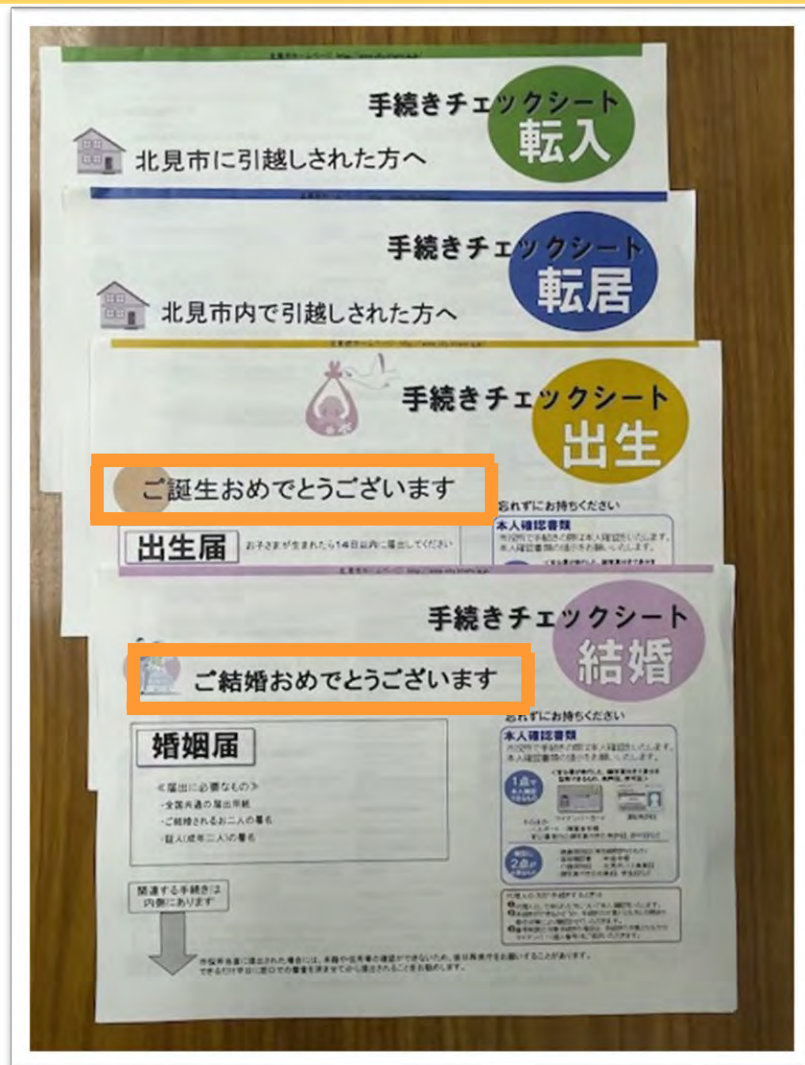
『らくまど』デモンストレーション



受付支援シートを活用しながら説明



来庁者は署名するだけ



✓ 手続きチェックシート

市役所での手続き チェックリスト

4 ページ

証明書

亡くなった方があてはまるものについてご確認ください	手続き	手続きできる方	必要なもの	手続き期間	該当	受付窓口	受付
亡くなった方の住民票（除票）がほしい	除票の交付申請	・亡くなった方の住民票（除票）を手続きに使用する方 ・上記の代理人	・代理人が手続きする場合、委任状が必要になります。	※北見市に住所がある方の死亡届を北見市役所に提出した場合、住民票は翌開庁日から取得することができます。			
亡くなった方の戸籍証明がほしい ※P11、12参照	戸籍証明の交付請求	・亡くなった方と同じ戸籍に記載されている方 ・亡くなった方の直系親族、配偶者 ・亡くなった方の戸籍を手続きに使用する方 ・上記の代理人	・代理人が手続きする場合、委任状が必要になります。	※北見市が本籍地の方の死亡届を開庁時間内に提出した場合、翌開庁日の13時から取得できます。 ※本籍地が北見市外の方については、戸籍を取得できるようになるまで2週間程度時間を要する場合があります。		住所・戸籍 告知	
亡くなった方が印鑑登録をしていた	印鑑登録の廃止	※自動的に登録廃止になります	・印鑑登録証（カード）は処分してください。				
亡くなった方がマイナンバーカードを持っていた	マイナンバーカードの返納手続き ※返納の義務はありません	・ご遺族の方など	・亡くなった方のマイナンバーカード	※マイナンバーカードを返納する必要はありません。死亡に伴う手続きで、亡くなった方のマイナンバーが必要な場合があるため、しばらくお待ちいただくことをお勧めします。			おくやみ 表明・出展用
亡くなった方が外国人だった	在留カードまたは特別永住者証明書の返納	※地方出入国在留管理官署で手続きが必要です。詳細は地方出入国在留管理官署にお問い合わせください。					住所地を管轄する 地方出入国在留管理官署

亡くなった方の、受給資格・給付サービスに関すること

継続
手続き

保険料等の「継続手続き」が発生する場合 ①国民健康保険に加入していた世帯主 ②75歳以上、または65歳以上で後期高齢者医療制度に加入していた	相続人代表者の指定	・相続人代表者（相続人を代表して納付金や遺言の書類を受け取る方） ・上記の代理人	●相続人代表者指定届 ・相続人代表者の口座番号がわかるもの ・代理人が手続きする場合、委任状が必要となります。 ※郵送での手続きの場合、相続人代表者となる方の本人確認書類のコピー	速やかに行ってください。	保険・年金 ももいろ	おくやみ
③65歳以上の場合					遺言・相続関係 告知・出展用	おくやみ

✓ おくやみガイド

用紙（婚姻・転籍・離婚等）だけ
ほしい人のための記載台を用意

窓口で言うのちょっと気まずいよね…



上下開きにすることで
必要な情報を1枚に

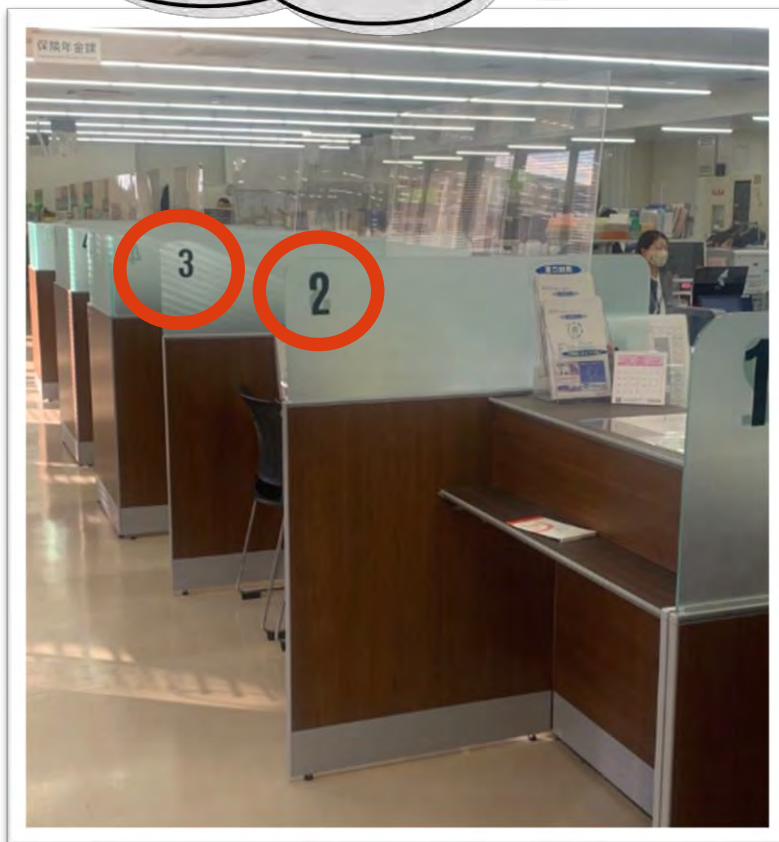
報告会までに
やってみたこと

【窓口でのお困りごと】
「あちら」と案内されても、どの窓口
にいったらいいかわからない。

アドバイザーからのコメント

- ① 相談ブースに番号をつける
- ② 課名の案内プレートに色分け

案内時に分かりやすいですよ！



➡ 市民課のブースに番号シールを貼った



➡ 課の案内プレートにテープで色を付けてみた

➡ 会計課はプレートがなかったので新たに発注

今後について

①「窓口改革実行プラン(案)」の策定

窓口DX部会にて検討。3月、情報化推進委員会に付議

- ※ 令和8年より実行。実行プランは毎年見直し。
- ※ 「窓口業務改革プロジェクト_取り組み項目チェックリスト」を参考にスケジュールング

② 作業部会の設置

窓口DX部会内に設置し、ツール作成など「すぐできる」ことから改革を実行

【部会の案】

A 窓口案内作成部会

- ・手続き可能な場所の一覧をHPに掲載
- ・庁舎内&庁舎間マップづくり、各課のサイン(看板)検討

B 手続き一覧作成部会

- ・ライフイベント毎の手続き一覧表作成、配布物の整理

C 案内補助ツール作成部会

- ・申請書の記入例や証明書の見本の作成
- ・行政用語や手続きの流れが視覚的にわかる案内シートの作成

北見市作「窓口業務改革プロジェクト_取り組み項目チェックリスト」

今年度の取り組みや、先進地視察を経て感じていること

- 体験調査は**スタート地点**
 - ・・・改革はこれから！
- **アナログ改革**が大事。小さなことから改善を進める。
 - ・・・すぐに大きな成果はでない。改善を繰り返していく、積み上げていく。
- デジタル技術を上手に活用
 - ・・・将来的に**窓口業務受付支援システムの導入**を検討
- 窓口改革は**全部署の窓口が対象**
 - ・・・窓口改革を発端に、自治体の業務全体に**改革マインド**を広めたい！