



窓口利用体験調査結果報告

行政DX推進委員会
窓口業務改革作業部会

Design Digital Data 未来を切り拓く・変革する市役所

Design Digital Data 未来を切り拓く・変革する市役所
便利な市民サービス・行政運営の効率化・やさしいデジタル化・変革する組織・セキュリティの確保

窓口利用体験調査 【全体概要】

■想定する市民課の手続き

- ・夫婦・子の3人世帯が岸和田市に転入（転出証明書持参）
- ・転籍（本籍地を岸和田市に）
- ・マイナンバーカード記載事項変更（本人と夫のマイナンバーカード持参）・署名用電子証明書新規発行
- ・住民票交付（新住所・新本籍地）
- ・普通ごみ指定袋の給付（減免措置）

■想定する国民健康保険手続き

- ・国民健康保険課の加入（世帯主：黒鯛男、被扶養者：海、白子）

■想定する子育て支援課の手続き

- ・子ども医療申請（子：白子）
- ・児童手当申請（請求者：黒鯛男）

■役割・体制

- ・市民役担当：1名 企画課会計年度任用職員
- ・記録担当：3名 行財政改革課職員1名（タイムチャート・移動ルート）、市民課職員2名（記載書類・記載回数）
- ・窓口担当：市民課職員・健康保険課・子育て支援課職員
- ・監督：市民課参事、IT推進課主幹
- ・撮影記録担当：2名 IT推進課職員
- ・アドバイザー：有限責任監査法人トーマツ吉田氏（大阪版デジタル人材シェアリング業務）
- ・見学：大阪府スマートシティ戦略部3名、富田林市市長公室デジタル推進室室長1名

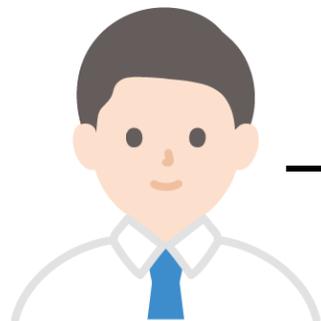
■実施日時

令和6年9月27日（金）

15：00事前打合せ（職員会館1階会議室）～15：45開始（駐車場）～18：00終了（駐車場）

窓口利用体験調査 【ペルソナ】

世帯主
岸和田 黒鯛男



黒鯛男の口座

池田泉州銀行
岸和田支店
普通 1234567
キシワダチヌオ

妻
岸和田 海



子
岸和田 白子



| | ふりがな | 生年月日 | 性別 | 続柄 | 備考 |
|---------|----------|------------|----|-----|--|
| 岸和田 黒鯛男 | きしわだ ちぬお | 平成2年1月1日 | 男 | 世帯主 | マイナンバーカードあり 暗証番号1234 国民健康保険 国民年金加入 前年所得400万円 |
| 岸和田 海 | きしわだ うみ | 平成3年12月31日 | 女 | 妻 | マイナンバーカードあり 暗証番号9999 署名用パス ABC1234567 国民健康保険 旧姓は山滝 |
| 岸和田 白子 | きしわだ しらす | 令和6年4月4日 | 女 | 子 | マイナンバーカードなし 国民健康保険 |

| 前住所 | 新住所 |
|-----------------|----------------------------------|
| 和歌山県和歌山市七番丁23番地 | 岸和田市岸城町7番1号 電話番号 072-423-1111 |
| 前本籍地 | 新本籍地 |
| 和歌山県和歌山市七番丁23番地 | 岸和田市岸城町7番地 |

「岸和田海」さんがベビーカーで「白子」ちゃんを連れて来庁。こなから坂側の駐車場に駐車し、ベビーカーを押して旧玄関から入る。岸和田市役所に来庁するのは初めて。転入して転籍、住民票交付して国民健康保険の加入手続きをしてほしい1時間くらいで終わるかな～と考えている。

前住所地で子ども医療券があったので岸和田市でもあるだろう、と一応市のホームページで手続き概要を調べている。ごみ袋の減免申請は知らない。

転出証明書、マイナンバーカード（本人と夫の分）を持参。マイナンバーカード4桁暗証番号はわかる（自分・夫分）が、自分の署名用電子証明書のパスワードはわかるが、夫の署名用電子証明書のパスワードは知らない。

事前打合せ



駐車場より移動



来庁者用駐車場
開始



入口へ移動



旧館入口



旧館から移動



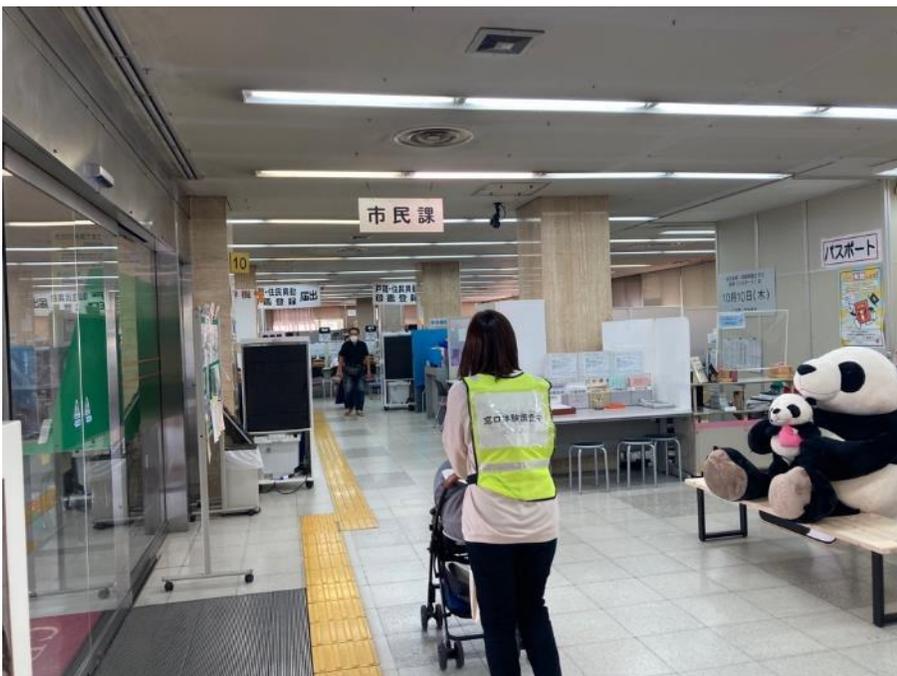
旧館案内板



旧館廊下を移動



市民課へ移動



市民課発券機



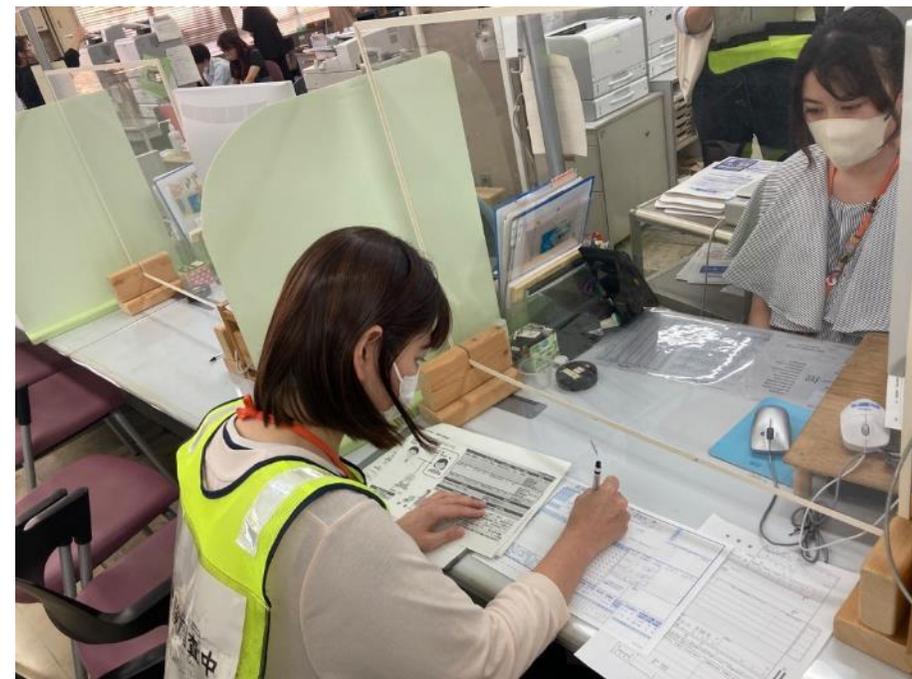
市民課発券機



市民課窓口
転入手続き



市民課窓口
転入手続き



市民課窓口
転入手続き



市民課窓口
転入手続き



市民課窓口
転入手続き



市民課窓口
転入手続き
職員側



市民課窓口
転入手続き
職員側



市民課窓口
転入手続き
待合



市民課窓口
マイナンバーカ
ード手続き



市民課窓口
マイナンバーカ
ード手続き
待合



市民課窓口
マイナンバーカ
ード手続き



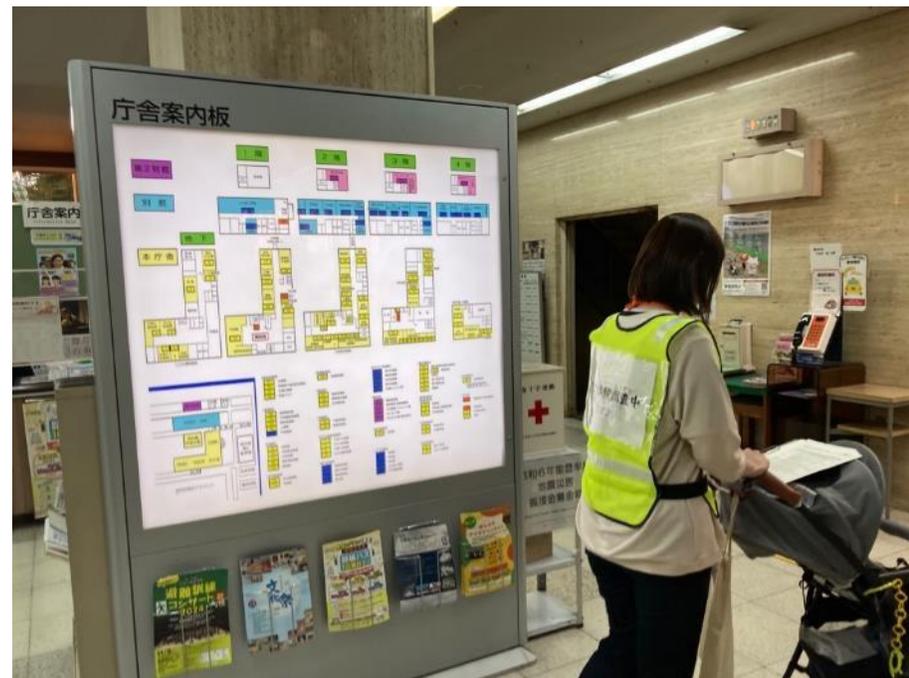
市民課窓口
住民票交付
手数料会計



市民課窓口
住民票交付
手数料会計



旧館案内板



市民課から
健康保険課に
移動



健康保険課
窓口



健康保険課窓口
国民健康保険
加入手続き



子育て支援課
窓口



健康保険課から
子育て支援課に
移動



子育て支援課
窓口
子ども医療
児童手当
手続き



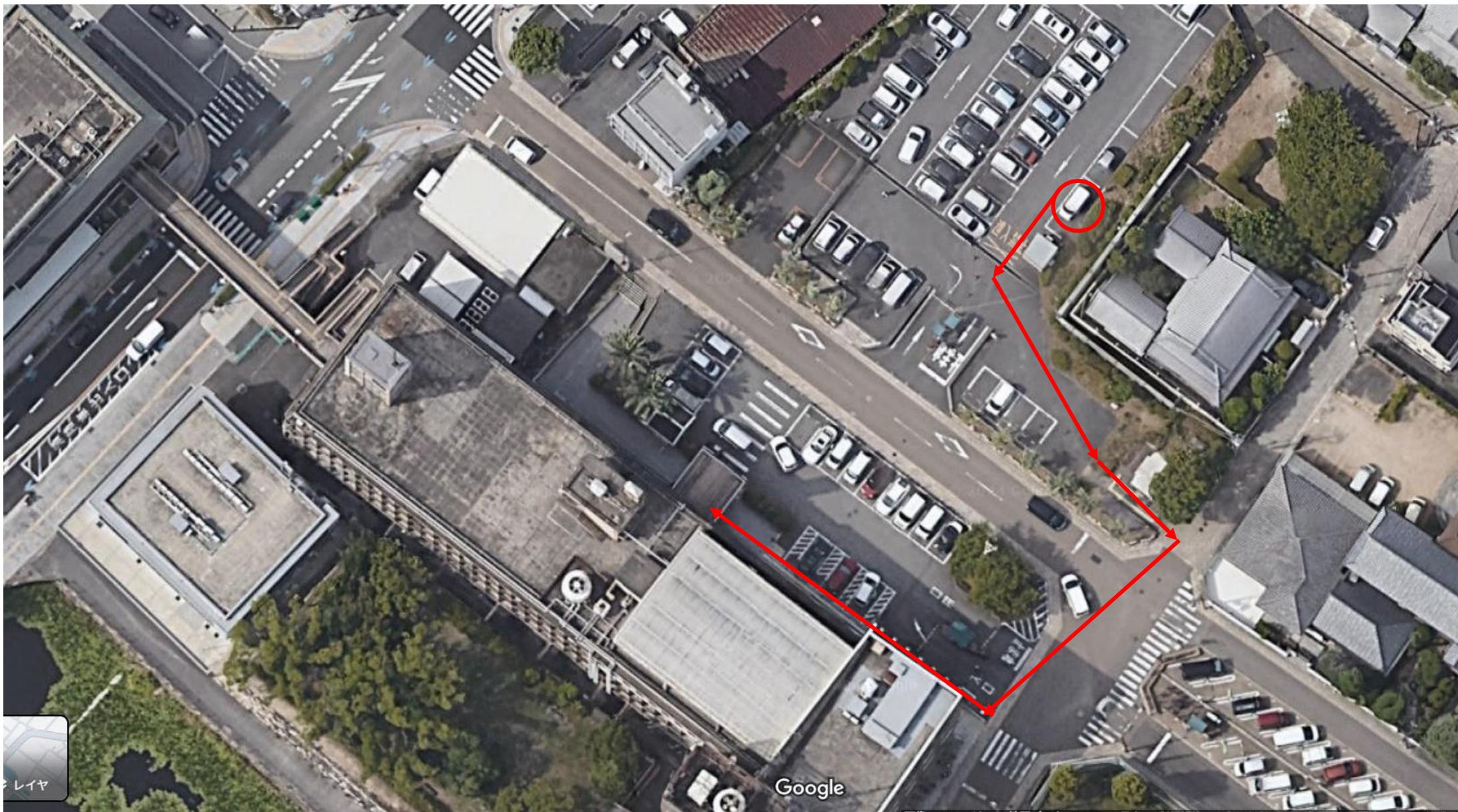
新館玄関から
駐車場へ移動



来庁者用駐車場
終了

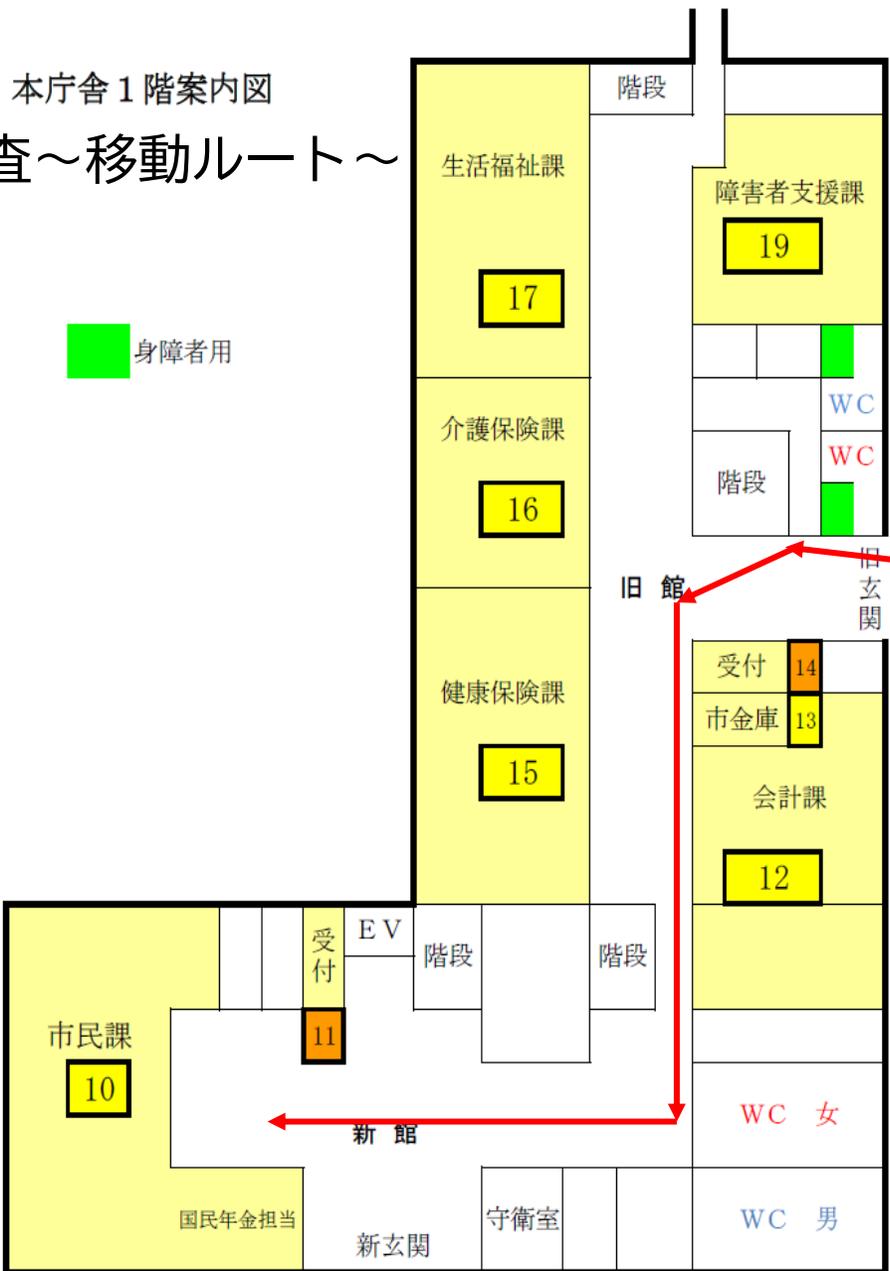


窓口利用体験調査～移動ルート～

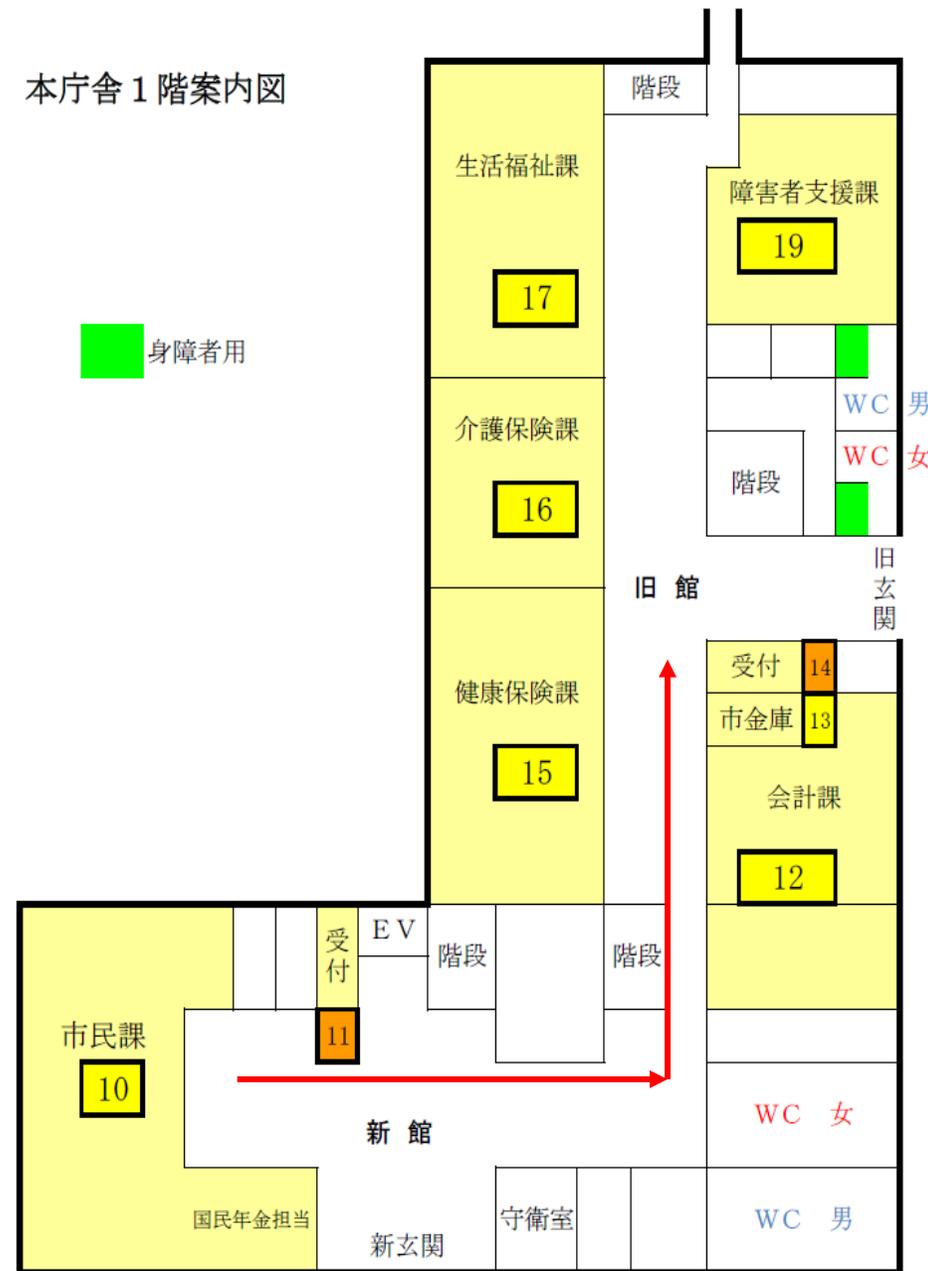


本庁舎 1階案内図

窓口利用体験調査～移動ルート～

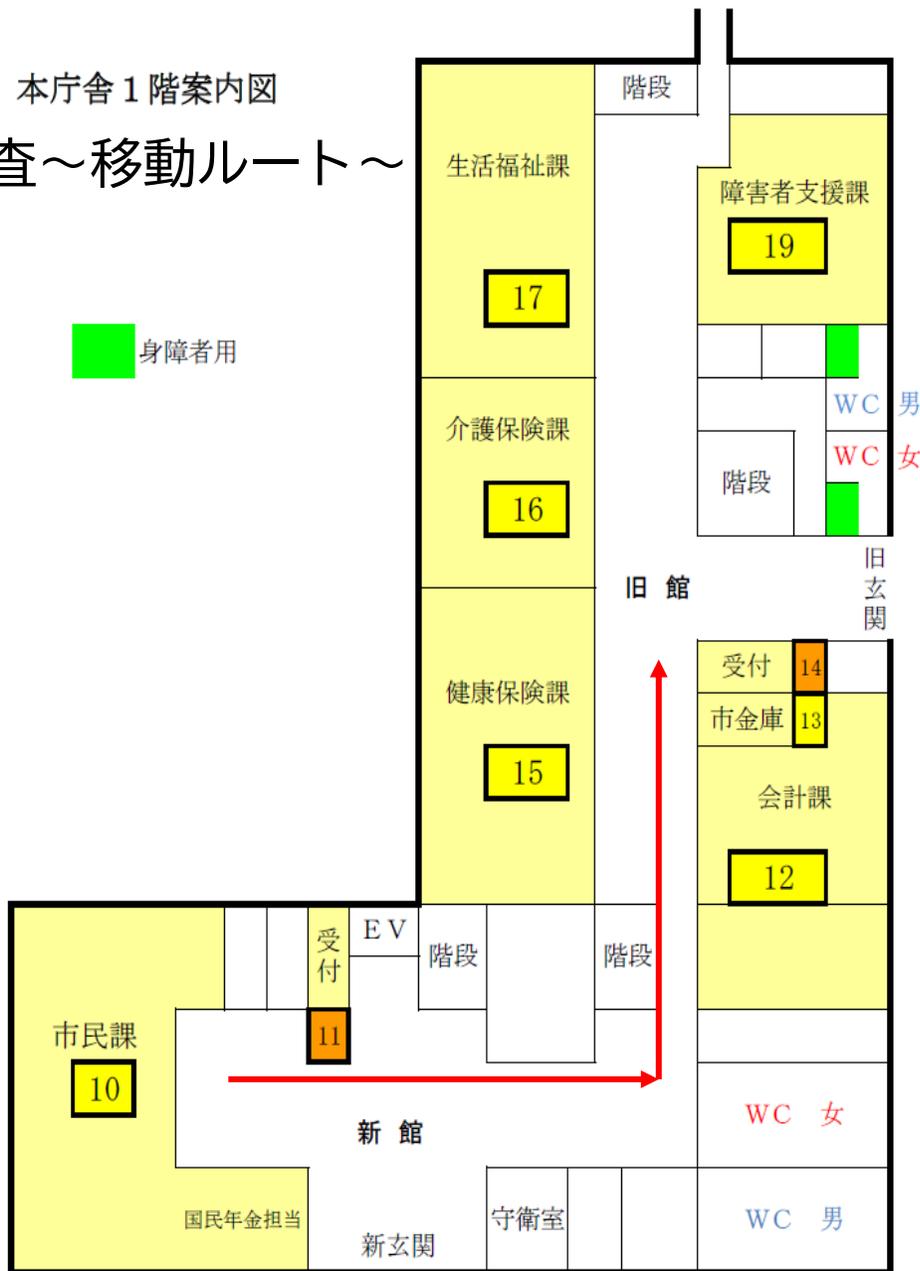


本庁舎 1階案内図

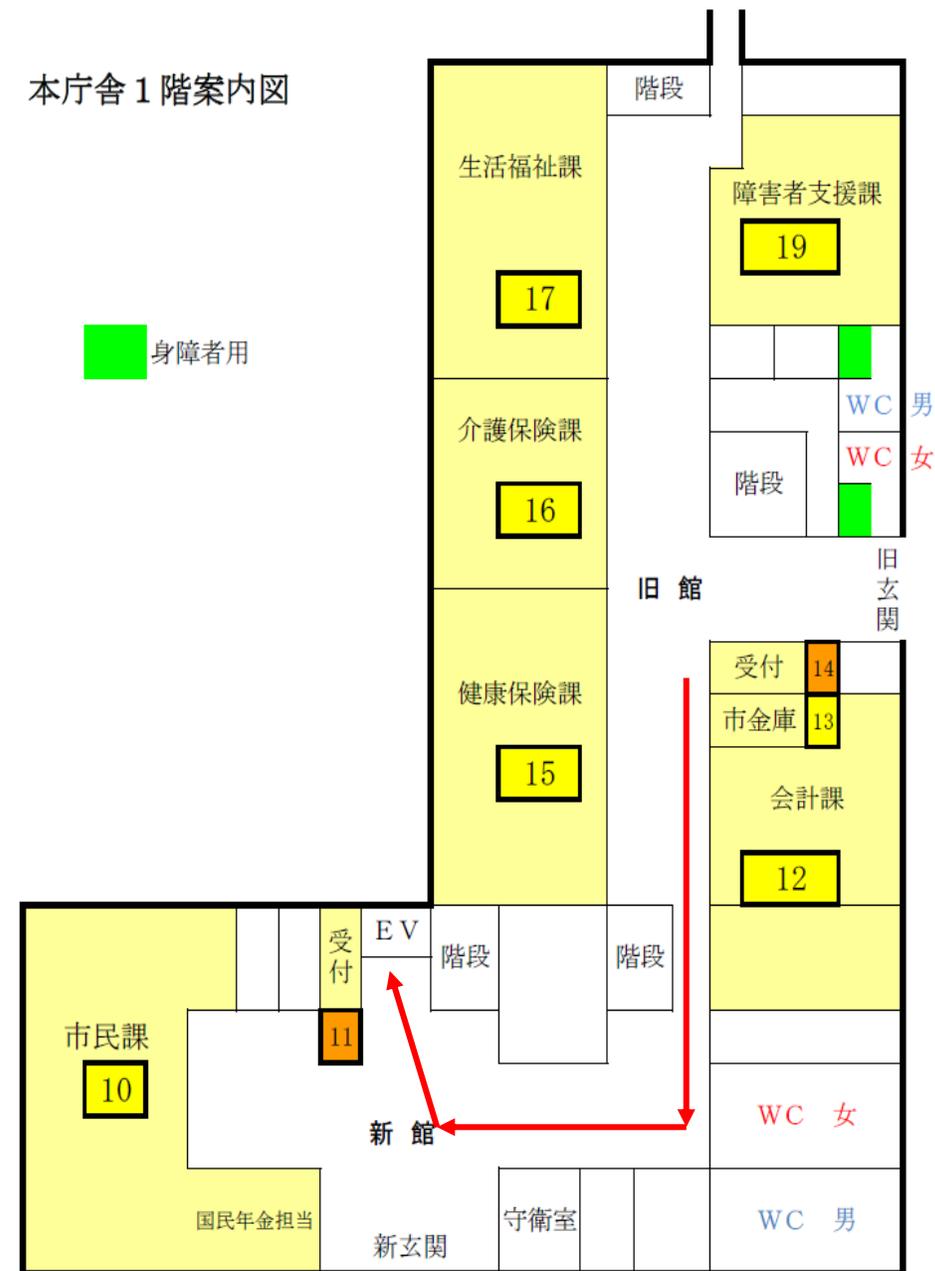


本庁舎 1階案内図

窓口利用体験調査～移動ルート～

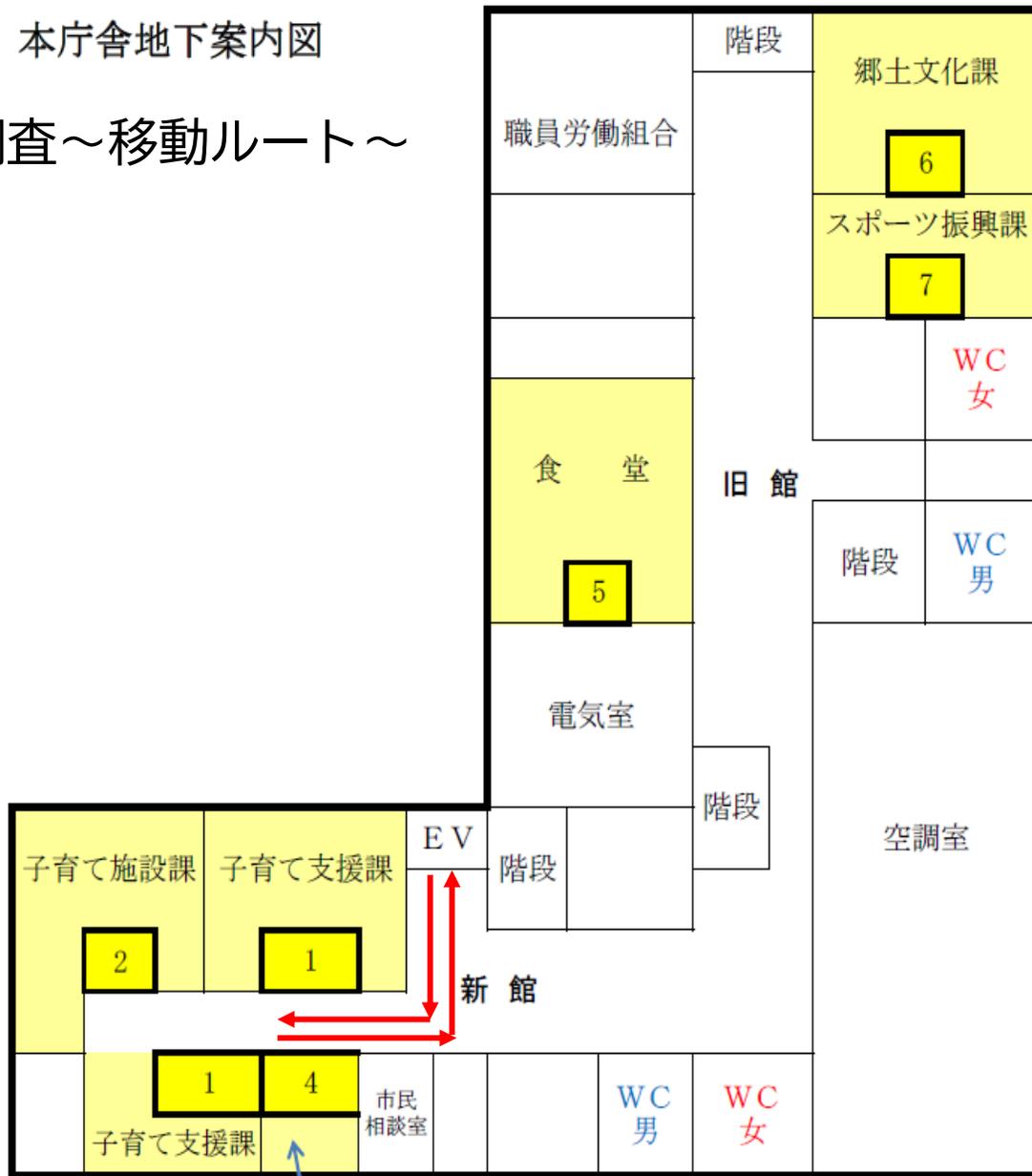


本庁舎 1階案内図



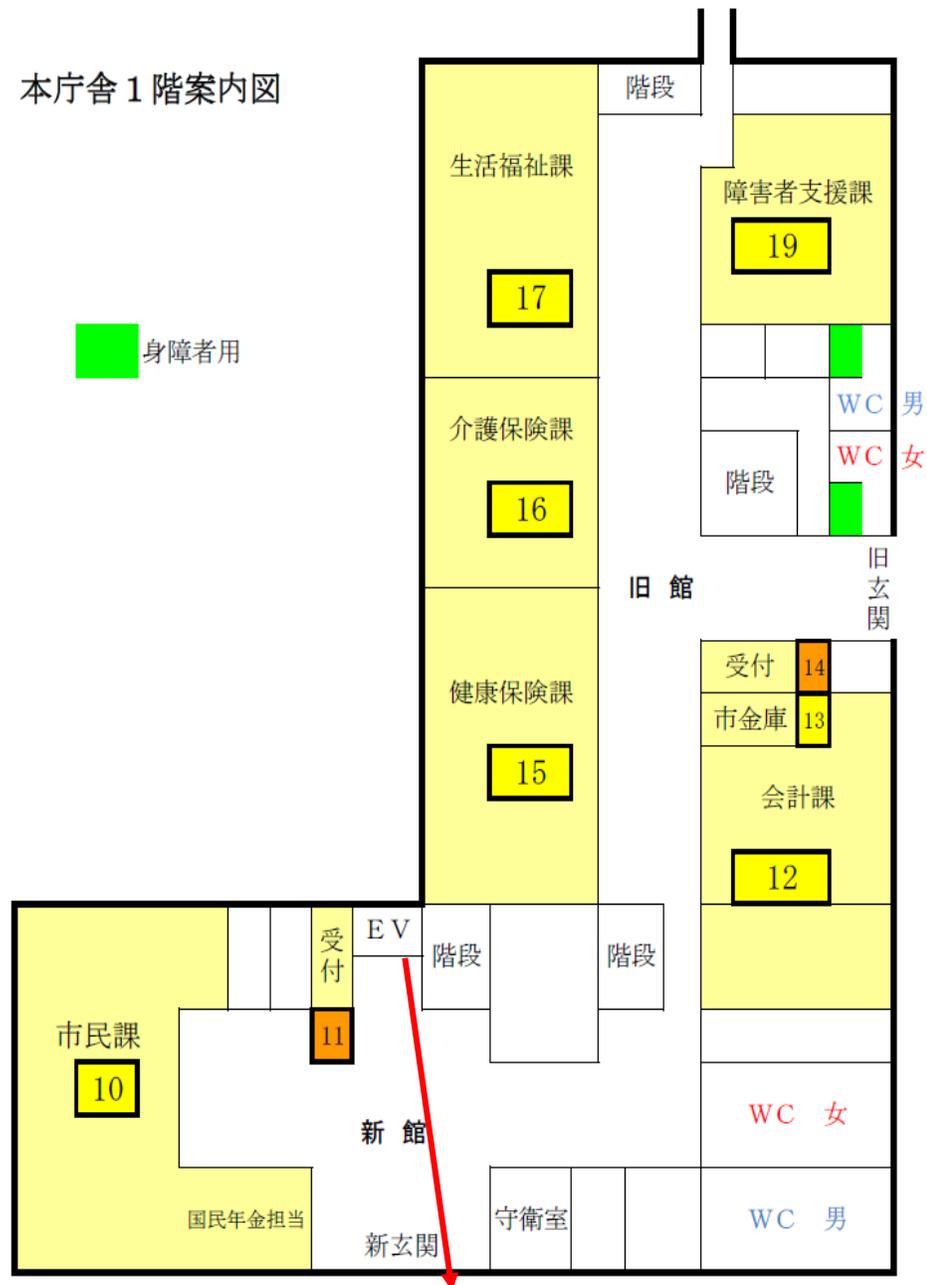
本庁舎地下案内図

窓口利用体験調査～移動ルート～

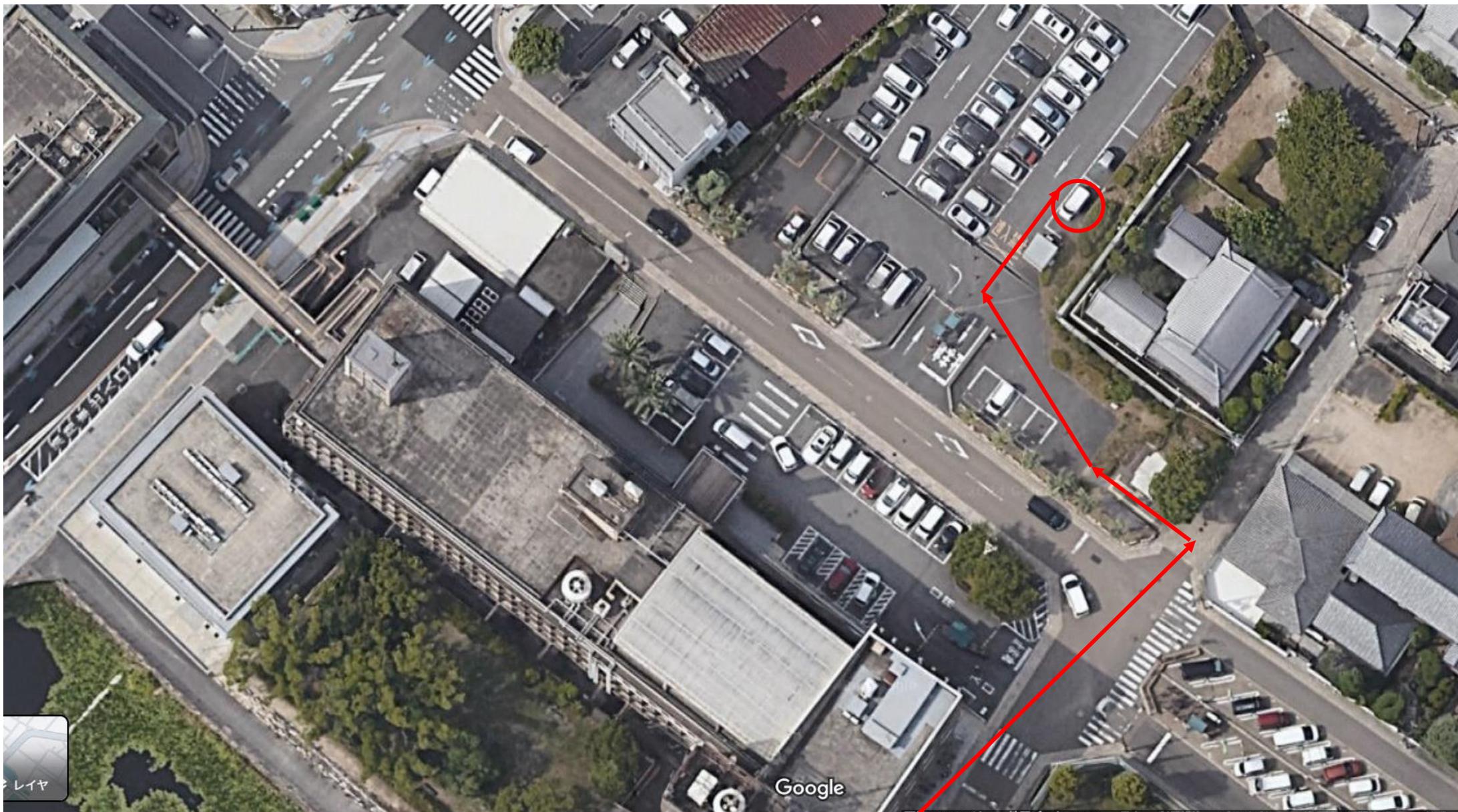


こども園推進課

本庁舎1階案内図



窓口利用体験調査～移動ルート～



窓口利用体験調査～カスタマジャーニーマップ～①

| 内容／時系列 | 移動 | 待ち | 窓口説明（記入） | 待ち |
|----------------------------|--|---|--|---|
| 所要時間 | 3分53秒 | 1分08秒 | 20分32秒 | 8分43秒 |
| 経過時間 ●記録担当 | 0 : 03 : 53 | 0 : 05 : 01 | 0 : 25 : 33 | 0 : 34 : 16 |
| 接点 | 駐車場・旧玄関・庁内廊下 | 発券機・待合（市民課） | 窓口（市民課） | 待合（市民課） |
| 行動 ●記録担当 | 駐車場からベビーカーを押して旧玄関から入る。案内板を見て、市民課の場所を確認して移動。 | 申請書を記入せず発券機で番号札をとる。申請書を記載するところを探すがスペースがなく、何も記入していない状態で呼ばれる。 | 異動届記入⇒内容確認⇒マイナカード券面変更申請書記入（2名分）⇒ごみ袋減免の書類記入⇒確認⇒住居表示台帳を見ながら場所の確認⇒届書の内容確認⇒署名⇒他課の手続き説明転籍届記入⇒転籍届の受理返事がある旨説明、マイナ・住民票で呼ばれる旨説明。 | 待合で座って待つ。 |
| 思うところ ●市民役担当 | <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場のスロープは看板があるので、わかりやすかった。 ・駐車場から旧玄関が見えていたので旧玄関に向かう。 ・玄関前はベビーカーがガタガタして通行しにくい。 ・旧玄関入って案内板と案内係が目につき案内板をみて市民課にむかった。 ・廊下が点字ブロックでガタガタして通行しにくい。 | <ul style="list-style-type: none"> ・記載台に気付かなかった。 ・発券機がすぐに目にはいったので券をとったらすぐに呼ばれた。 | <ul style="list-style-type: none"> ・何の手続きかわからないまま書類に記載した。 ・ベビーカーを横に置いて窓口に着いて記載していたが、隣の窓口に着いている人の邪魔にならないか気になった。 | <ul style="list-style-type: none"> ・暮らしの便利帳について案内があった。転入してきた者としてはこういった便利帳はありがたい。 |
| 気づき／問題点 ●市民役担当 ●記録担当 | <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場のスロープは旧玄関をめざすと大きく迂回することになる。 ・角で入口は新玄関か旧玄関かどちらから入るべきか迷う。 ・道路を横断する際にベビーカーを押しては少し危険を感じるのでは。 ・旧館の廊下は狭い。 ・駐車場から庁舎へ行く際、横断歩道はあるが、いろんな方向から車や自転車がくるので危ない。（守衛さんが誘導してくれれば…） ・玄関が2か所あるのでどこから入るのがベストかわかりづらい。 ・移動するための道幅が狭く、（健康保険課のある通路）ベビーカーや車いすで来庁している人がいればそれだけで道がふさがってしまう。 ・案内板の番号（市民課なら10番）が目にとまりにくい。 | <ul style="list-style-type: none"> ・発券機をとって見たがこれであっているか不安そうであった。 ・どの窓口から呼ばれるかわかりにくい。 ・ベビーカーだと待つスペースの確保がしづらく、呼び出しがあったときに窓口へ向かおうと方向転換もしづらく、周りの市民によけてもらわないといけない | <ul style="list-style-type: none"> ・周りの雑音で職員の声が聞こえづらそう。 ・記入する書類が多い。（ごみ減免申請書は必要か。） ・色々職員が説明しているが覚えれない。（する事リストのようなものはないか） ・1つ1つ説明しながら記入しているときはわかりやすそうだったが、ここに～を書いてここには～と～を書いて…とまとめて言われるとどこに何をかけばいいか戸惑ってしまうので、記載台だけでなく窓口にもわかりやすい記入例があると記入しやすいかもしれない。 ・窓口が狭いのでベビーカーや車いすだと圧迫感がある。 ・気温が高めなときは転入窓口は熱く感じた。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ベビーカーが邪魔そう。 |

窓口利用体験調査～カスタマジャーニーマップ～②

| 内容／時系列 | 窓口説明 | 待ち | 窓口説明（記入） | 待ち |
|----------------------------|--|---|--|---|
| 所要時間 | 1分01秒 | 55分11秒 (うち14分はテスト環境トラブルによるもの) | 4分47秒 | 4分20秒 |
| 経過時間 ●記録担当 | 0 : 35 : 17 | 1 : 30 : 28 | 1 : 35 : 15 | 1 : 39 : 35 |
| 接点 | 窓口（市民課） | 待合（市民課） | 窓口（市民課） | 待合（市民課） |
| 行動 ●記録担当 | 呼ばれて窓口へ。 記載内容確認。 | 待合で座って待つ。 16：50住民担当目視確認 17：03転籍の入力 17：08転籍入力分の決裁～住民票発行 17：10マイナ担当に書類回付 17：10マイナカード券面印字 | 呼ばれて窓口へ。 マイナンバーカード変更手続き。【記入した書類】 夫の署名用電子証明書発行手続きのために必要な「照会書送付依頼書」 | 待合で座って待つ。 |
| 思うところ ●市民役担当 | | <ul style="list-style-type: none"> 番号札をもらって何の手続きで待っているのかわからなかった。 あとどれくらい待つのかかわると先にオムツを替えようとか他のことができるが、わからないので待つしかない。 番号札のQRコードを読み込むとスマホで順番待ち状況が見れることを黒田参事から教えてもらった。 ベビーカーをそばにベンチに座って待ったが気をつかう。 | <ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードの手続きの際、夫分について委任状が必要と説明があり。委任状は郵送対応のみのため後日送付され、その委任状持参で再度手続きとなる旨の説明。その場でもらえないことは少し不安に思う。 また持参して再手続きに行った際、不備があると再々手続きの可能性があるので？とも思いましたが、その場では聞けず後で思い当たりましたが、引き返して聞こうとは思いませんでした。 (不明点を聞くために並ぶかも知れず、また待ち時間が増えるのではないかという思いから引き返せず。) | |
| 気づき／問題点 ●市民役担当 ●記録担当 | <ul style="list-style-type: none"> 戸籍関係の説明だが、他とまとめられない。 | <ul style="list-style-type: none"> あとどれだけ待てばよいのか知りたい。 この長期の待ち時間に健康保険課や子育て支援課の書類を先に記入することはできないか。 目安でどのぐらいの時間がかかるのかかわると、少し席をはずしたり待つことのストレスが軽減されるのかもしれない。 →その日の混み具合にもよるが待ち時間の目安表や、混雑状況がわかるものがあるといいのかもしれない。(大安や一粒万倍日など今日は混雑が予想されること等わかると知らずに来た人にも混んでいることの理解が得やすいかもしれない。) おむつ替えできるスペースの表示が庁内のどこかであると助かるかもしれない。 | <ul style="list-style-type: none"> CSが設置されているので書類の記入のスペースが狭い。 | <ul style="list-style-type: none"> たまに床がボコっとしていると場所があるので移動時は危ない。 |

窓口利用体験調査～カスタマジャーニーマップ～③

| 内容／時系列 | 窓口説明 | 移動 | 窓口説明（記入） | 移動 | 窓口説明（記入） | 移動 |
|----------------------------|------------------------|--|---|---|--|----------------------|
| 所要時間 | 1分48秒 | 2分00秒 | 11分59秒 | 1分58秒 | 11分44秒 | 3分8秒 |
| 経過時間 ●記録担当 | 1 : 41 : 23 | 1 : 42 : 23 | 1 : 54 : 22 | 1 : 56 : 20 | 2 : 08 : 04 | 2 : 11 : 12 |
| 接点 | 窓口 (市民課) | 庁内廊下 | 窓口（健康保険課） | 庁内廊下・エレベーター | 窓口（子育て支援課） | 庁内廊下・エレベーター・新玄関・駐車場 |
| 行動 ●記録担当 | 呼ばれて窓口へ。住民票を受け取り会計を行う。 | ベビーカーを押して案内板を確認し、健康保険課へ移動。 | 待ち時間なしですぐに対応。 【記入した書類】 ①健康保険異動届兼申請書 ②国民健康保険被保険者給付証明交付申請書 | エレベーターの場所を尋ねると職員が同行してくれた。ベビーカーを押して、子育て支援課へ。 | 待ち時間なしですぐに対応。窓口についてすぐに日中連絡の取れる電話番号の記入を求められる。 【記入した書類】 ①子ども医療交付申請書（予め印字されている。4情報のみ??） ②児童手当認定請求書 | ベビーカーを押して、新玄関から駐車場へ。 |
| 思うところ ●市民役担当 | ・会計までベビーカーを押していきにくい。 | ・市民課の「転入した方へ」案内資料では「国民健康保険」にマークしていたので、次は「国民健康保険」の手続きに行くと思った。 ・案内板で「国民健康保険課」を探してしまった。健康保険課に気づいて向かう。 | ・国民健康保険の説明資料をもらう。 | ・丁寧にエレベーターまで案内してもらった。 ・健康保険課からエレベーターの位置はわかりにくい。 ・ベビーカーを押して別フロアに移動は少しきつい。子育て支援課は同じフロアのほうありがたい。 | ・説明が早口でわかりにくかった。 ・子ども医療の手続き後に児童手当の手続きがあり席を移動しないとイケないかな、と思ったがそのままよかった。ベビーカーあるので席の移動もつらい。 ・職員から駐車券の案内がなかった。窓口で駐車券の説明書きがあったのでこちらから聞いた。 | |
| 気づき／問題点 ●市民役担当 ●記録担当 | | ・新玄関の案内板は旧玄関の案内板より図のグレードが低い。新玄関はタッチパネル。 ・番号札の場所がわかりづらい。そもそも番号札を取るべきなのか、担当の表示はあるが自分ほどの担当の窓口で手続きをすればいいのかわかりづらく職員の座っている方を見て指示が欲しくなる。 | ・口頭で金額の説明があったがあまり頭に入ってこなかった。書類をみながら口頭での説明であればわかりやすかったのかもしれない。 ・各課を巡る度にたくさんの書類をもらうので、書類がごちゃ混ぜになる可能性がある。 | ・フロアが分かれており、場所がわかりにくい。職員が誘導してくれるのは親切だと感じた。 ・案内がないとどこにエレベーターがあるのかわかりづらい。 | ・いわれるがまま記入しているだけ。（自分が何を記入しているか理解しているか。） ・番号札がない課では職員を呼び出しづらい。 （呼び出しベル等あればいいが子連れだとベルで遊んでしまうから難しい。） ・転出予定日や異動日を聞かれていたが、市民だとピンとこない方が多いと思う。 | ・スロープが遠く感じる。 |

窓口利用体験調査～タイムチャート～

| 時系列 | 移動 | 待ち | 窓口説明（記入） | 待ち | 窓口説明 |
|------|--------------|-------------|----------|---------|---------|
| 所要時間 | 3分53秒 | 1分08秒 | 20分32秒 | 8分43秒 | 1分01秒 |
| 接点 | 駐車場・旧玄関・庁内廊下 | 発券機・待合（市民課） | 窓口（市民課） | 待合（市民課） | 窓口（市民課） |

| 待ち | 窓口説明（記入） | 待ち | 窓口説明 | 移動 |
|--------------------------------------|----------|---------|---------|-------|
| 55分11秒-14分=41分11秒 (14分はテスト環境トラブル) | 4分47秒 | 4分20秒 | 1分48秒 | 2分00秒 |
| 待合（市民課） | 窓口（市民課） | 待合（市民課） | 窓口（市民課） | 庁内廊下 |

| 窓口説明（記入） | 移動 | 窓口説明（記入） | 移動 |
|-----------|-------------|------------|---------------------|
| 11分59秒 | 1分58秒 | 11分44秒 | 3分8秒 |
| 窓口（健康保険課） | 庁内廊下・エレベーター | 窓口（子育て支援課） | 庁内廊下・エレベーター・新玄関・駐車場 |

| 内容 | 移動 | 窓口説明（記入） | | | 待ち（市民課） | 合計 |
|------|--------|----------|--------|--------|------------------------------|---------|
| 所要時間 | 10分59秒 | 市民課 | 健康保険課 | 子育て支援課 | 55分22秒 (14分のテスト環境トラブルは除く) | 118分12秒 |
| | | 28分08秒 | 11分59秒 | 11分44秒 | | |
| | | 23.8% | 10.2% | 9.9% | | |
| | | 51分51秒 | | | | |
| 割合 | 9.3% | 43.9% | | | 46.8% | 100% |

窓口利用体験調査～数値記録～

| 項目 | 対応した職員 | 記入した書類 |
|----|---|--|
| 数 | 6人 | 10種類 |
| 備考 | 総合窓口担当×2（受付・レジ） 戸籍担当×1（届出受理のお返事） 住民担当×0 マイナンバーカード担当×1（券面変更2名分、電子証明書発行1名分、照会書送付依頼1名分） 健康保険課職員×1（国民健康保険加入） 子育て支援課職員×1（児童手当、子ども医療証交付） | <ul style="list-style-type: none"> ・住民異動届（続柄は窓口職員が補記） ・ごみ袋減免 ・転籍届 ・住民票等交付申請書 ・個人番号カード券面記載事項変更届・電子証明書新規発行申請書 ・照会書送付依頼書 ・国民健康保険被保険者給付証明交付申請書 ・健康保険異動届兼申請書 ・児童手当認定請求書 ・子ども医療交付申請書（予め印字） |

| 項目 | 住所・本籍地 記入回数 | 氏名 記入回数 | ふりがな 記入回数 | 生年月日 記入回数 | 続柄 記入回数 | 電話番号 記入回数 |
|----|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| 数 | 18回 | 32回 | 9回 | 17回 | 4回 | 10回 |
| 備考 | 前住所×5 新住所×11 前本籍地×1 新本籍地×1 | 世帯主×10 妻（来庁者）×16 子×5 妻の旧氏×1 | 世帯主のフリガナ×3 妻のフリガナ×3 子のフリガナ×3 | 世帯主×6 妻（来庁者）×7 子×4 | 世帯主×0 妻×3 子×1 | 世帯主×3 妻（来庁者）×6 子×1 |

窓口利用体験調査～移動距離～

| | |
|---------|---------------------------------|
| 歩数 | 694歩 |
| 身長×0.45 | 177cm×0.45=79.65cm |
| 移動距離m | 79.65cm×694歩=55277cm 552.77m |

移動の歩数を測定し、
歩数×歩幅の目安（身長×0.45）＝移動距離（m）を計算。

移動距離 約553m

※岸和田駅中央口から市立図書館まで歩いた場合の距離（約550m）とほぼ同じ距離。

窓口利用体験調査～市民の方に渡したチラシ・パンフ・書類など～

| 課数 | 市民課 4種類 | 健康保険課 9種類 | 子育て支援課 3種類 |
|--------------|--|--|---|
| チラシ・パンフ・書類など | <ul style="list-style-type: none"> ・住民票（1部/2枚） ・暮らしの便利帳（1冊） ・住民異動届、戸籍届をされた方へ「転入」（4ページ/2枚） ・普通ごみ指定袋（20リットル）の配布についての御案内（2ページ/1枚） | <ul style="list-style-type: none"> ・給付証明書（1部） ・なるほど国保（小冊子） ・国民健康保険の加入にあたってのご注意（1ページ/1枚） ・令和6年度国民健康保険料の計算について（2ページ/1枚） ・年度内に75歳になる人の国民健康保険料について（2ページ/1枚） ・国民健康保険料銀行口座振替依頼書（3部複写） ・国民健康保険料の納付は簡単・便利な講座振替で（2ページ/1枚） ・国民健康保険ご加入の方へ（2ページ/1枚） ・国民健康保険料の軽減があります（2ページ/1枚） | <ul style="list-style-type: none"> ・子ども医療医療証 ・子ども医療費助成制度のしおり（2ページ/1枚） ・児童手当の認定請求手続きをされた方へ（2ページ/1枚） |

窓口利用体験調査～大阪府、アドバイザー、富田林市の御意見～



【駐車場】

- ・ 駐車場を出る際、あのルートを通らずにいけるのか？まず階段付近で降りれる場所を探そう。



市民課

- ①証明発行
- ②住所変更・戸籍届
- ③マイナンバーカード
- ④パスポート

健康保険課

- ①国民健康保険
- ②後期高齢者医療保険

【屋外】

- ・ 屋外にサインがないため、転入者は旧玄関に向かってしまう。
⇒屋外に「転入、転出はこちら→」など分かりやすいサインを置く。
- ※来客の5～7割がまず市民課に行くと仮定し、この動線が最重要。
- ・ 庁舎外の角のところに、「市民課はこちら」とわかるようにするとよい。
- ・ 市民課へは新玄関への誘導を掲示が必要と思います。

窓口利用体験調査～大阪府、アドバイザー、富田林市の御意見～



【屋外】

- ・ 通路が狭く対向できない。費用が必要ですが駐車場を前に移動できれば良いと思います。



窓口利用体験調査～大阪府、アドバイザー、富田林市の御意見～

【旧玄関入口付近】

- ・正面の市民課の案内板が小さく目に入ってきづらい。
 - ・一番先に案内係の方に目がいき、デジタル掲示板に気がつかない。
 - ・介護保険課と健康保険課の表示に目が行き、市民課の表示が小さくて、目に入りませんでした。
 - ・旧玄関から入った場合に案内係と案内板が左右に分散しており案内板が視界に入り辛い。また、案内板は文字が潰れていて読み辛い。
- ⇒契約更新の話もあったので、移動できるタイミングで案内係の隣に案内板を置く。



窓口利用体験調査～大阪府、アドバイザー、富田林市の御意見～



【旧館から新館への通路】

- ・旧館側の出口（通路）の上部に、「市民課はこちら」とわかるようにするとよい。
- ・廊下上部に、市民課はこの先右方向の表示があれば分かり易いと思いました。



窓口利用体験調査～大阪府、アドバイザー、富田林市の御意見～



【発券機】

- ・発券機の場所がわかりにくい。サインの問題もあるが、入ってすぐの少し手前にあると市民にとってはわかりやすい。
- ・庁舎案内係に市民課の発券機の案内などもできるようにすると省力化に繋がる。
- ・発券機を押した後に自身の手続きの窓口がどこかわからず、どこで待てばよいのかわからない。発券機のボタンの色と窓口の場所（サインの色）がリンクしているとわかりやすい。
- ・「発券機はこちら」の案内が多すぎて逆にわかりにくくなっている。
- ・発券機の表示は白紙の上部ではなく、真ん中とかにするほうが目立つと思います。



- ・転入目的（予約なし）で行く際、予約済み「転入」が目がいき選択しようとしてしまう。
 - ⇒予約していないので他を探す。
 - ⇒他のボタンに「転入」がないのでどれを選択すればいいのかわからない。
 - 上を見ると発券機に関する張り紙があり読んで選択。
 - ⇒予約済みの「転入」を消して「予約済み」のみにする。
- ・発券機では「交付窓口へお越してください」とアナウンスされたように聞こえました。「受け渡し窓口」の表示を「交付窓口」の表示に変更したほうがいいかもしれないですね。

窓口利用体験調査～大阪府、アドバイザー、富田林市の御意見～



【市民課フロア】

- ・市民課の入り口に立ったとき、目に入る情報量（文字の量、色）が多く、どこを見ればいいのかわからない。掲示の取捨選択をする必要がある。
- ・「市民課」の案内板は大きく遠くからでも見やすかった。奥にある「戸籍」等の当初から設置されているであろう、上からぶら下がっている案内板は目につきやすかった。
- ・窓口を探す際、上記につられて視線が上になっており増設した窓口や案内板を探すのに少し時間がかかった。⇒「市民課」等の案内板のように背景白、文字黒で統一。
- ・市民課の戸籍住民異動印鑑登録届出の表示が目立ってしまうので1個でいいと思います。
- ・戸籍・住民異動・印鑑登録届出の看板が2つ天井からぶらさがっているが、「違いはなんだろう」と確認しなければならない。正面に移動させて1つでいいのでは。
- ・待合スペースが狭い。ベビーカーや車いすは通りにくく、杖を使用される方からすると危険が伴う。
- ・住民側スペース（待合スペース、通路）が狭く入り組んでいること、様々なサインがあふれていること、柱の圧迫感など様々な要因から、雑多な様子が協調されている。転入者にとっては、初めて市役所を訪れるケースも多く、自身がこれから住む自治体への最初の評価は、市民課窓口の第一印象で決まるといっても過言ではない。最初の第一印象が良くなければ「転入してきたがこの街は大丈夫なのか」と不安になり今後のクレームなどにも繋がる恐れもある。逆に、第一印象が良ければ「この街に転入してきた良かった」と思っただけ、安心して暮らしていただける。そういった観点で市民課窓口は整然となっているべきであり、市民課職員が頑張っって対応されているのに対し、レイアウトが足を引っ張ってはいけない。

窓口利用体験調査～大阪府、アドバイザー、富田林市の御意見～



【市民課フロア】

- ・印鑑証明やマイナンバーカードのカウンターが柱に隠れていて分かり辛い。
⇒券機までたどり着けたら良い？サインで誘導できないか。
- ・マイナンバーの文字が見当たらない⇒写真撮影の文字の上に案内として表示。
- ・証明書申請と受け渡し窓口を、国民年金の窓口と入れ替えて、待ち時間に受付付近にある掲示物を見もらえるようにするのはいかがでしょうか。
- ・マイナンバーカードの写真撮影の場所が入口側にあり、職員が「では、ぐるっとまわってこちらに」といちいち案内するのが手間のようにみえた。位置が逆でいいのでは。
- ・市民課さんのレイアウトを一新できれば良いと思いましたが、それは困難かもしれませんね。まず統一した表示になれば見やすいと思いました。（マイナンバー、パスポート、証明書関係、戸籍手続き、転入手続きなど。）
- ・T字になっており、柱の陰になっている窓口はわかりにくい。正面から一直線に窓口があるように配置したほうが、各窓口がどういった窓口なのかわかりやすい。
- ・他自治体と比較して市民課の職員側スペースが広いと感じた。文書や備品の整理をするとスペースに余裕が生じ、市民の待合スペースも広げられるのではと推測した。

窓口利用体験調査～大阪府、アドバイザー、富田林市の御意見～



【記載台】
・位置が分かりにくい。

【待合】
・待合スペースの左側の掲示スペースにポスターがあまり張られていないので勿体ないと感じた。待っている時は手持無沙汰になるので、コンビニ交付のポスターなど周知したいものが目に入るように工夫するとよい。

・何もしていない立場だと、とても待ち時間が長く感じられた。



窓口利用体験調査～大阪府、アドバイザー、富田林市の御意見～



【案内係】

- ・柱の裏側に位置するため、手前に移動するとよい。
 - ・案内係の人が気さくで話やすかった。
- 旧玄関：この書類を出したいがどこに行けばいいのか？という質問が多いようです。
⇒デジタル掲示板のテンプレをフロア図ではなく、目的別にしておく。
- 新玄関：マイナンバーどこですか？と尋ねる人が多かったです。



【印紙自動販売機】

- ・印紙の自動販売機が通路を塞いでいます。
- ・印紙ではなく現金の支払いに変更するのはどうでしょうか。

【その他】

- ・地下1階エレベーター正面のフロア図と実際にある窓口が少し違った。
- ・職員はオレンジ、委託は黄色でストラップ分けるのは良いですね。