



窓口体験調査

令和5年7月26日実施



目次

1 ペルソナ設定

- 2 動線
- 3 動線 (レイアウト)
- 4 タイムチャート
- 5 数値

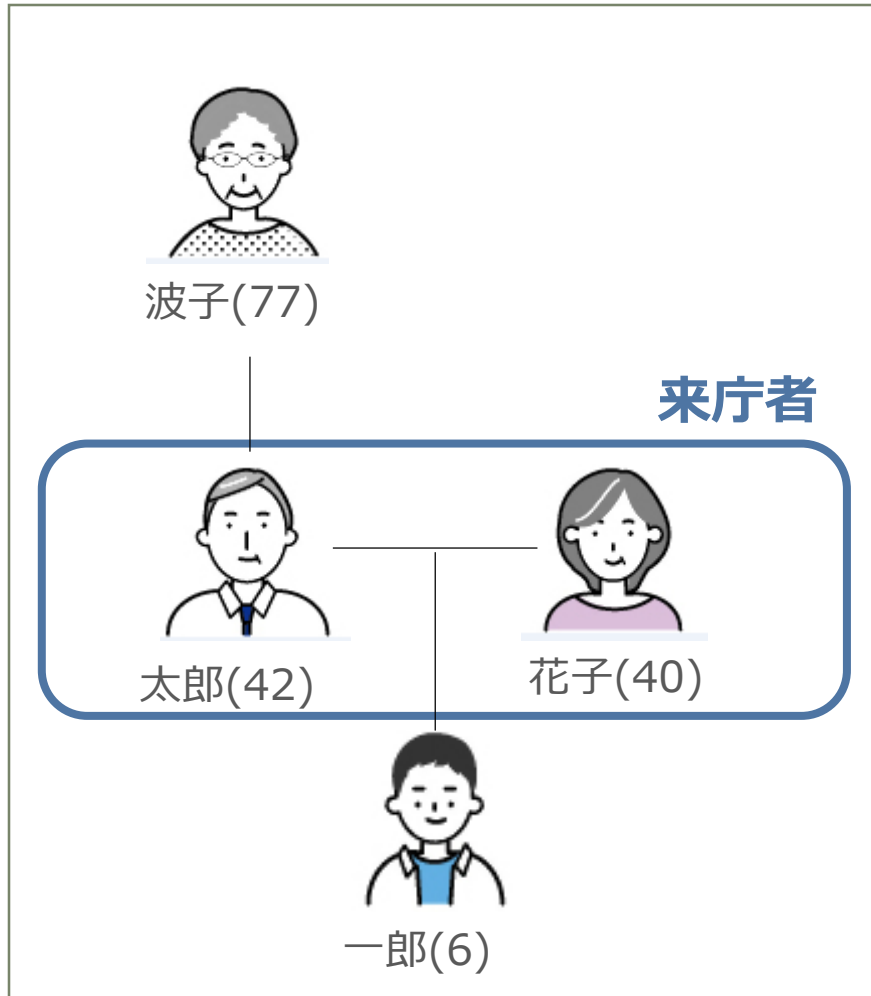
ペルソナ：転入

-
- 6 動線
 - 7 動線 (レイアウト)
 - 8 タイムチャート
 - 9 数値

ペルソナ：証明書

1 ペルソナ設定

転入（浜松市から高松市へ引越）



- 夫は会社員、妻は主婦。
- 家族の本籍は浜松市。
- 長男の学校については、既に教育委員会、学校に相談済み。
小学校、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。
- 夫の母（波子）は健康体。介護サービスは受けていない。
元会社員で年金以外の収入はなし。
- 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。
- 夫と妻はマイナンバーカード所有。来庁時に持ってきている。

- ・夫の休みは本日のみなので、今日中に手続きを全て終わらせたい。
- ・子供を妻の実家に預けているので早く帰りたい。

証明書（住民票・税証明）

来庁者 = 体験者本人

- マイホームの新築に伴い、銀行から住宅ローンの借り入れをすることになった。
- 銀行からの説明で、「住民票謄本（家族全員の記載のあるもの）」、「公的所得証明書 1 通」が必要とのことから本日来庁。
- 時間休を取っている。

時間休をとっているので、早く手続きを終わらせたい。

2 動線

A

転入



10 : 02

記載台で書類記入



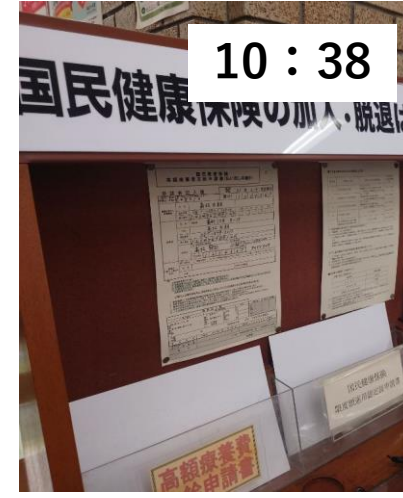
10 : 13

市民課 4 番窓口



10 : 27

市民課 6 番窓口



10 : 38

国保・高齢者医療課 9 番窓口



10 : 41

介護保険課 28 番窓口



10 : 48

子ども家庭課 26 番窓口



11 : 04

市民課 5 番窓口



11 : 24

マイナンバーカード交付・更新会場



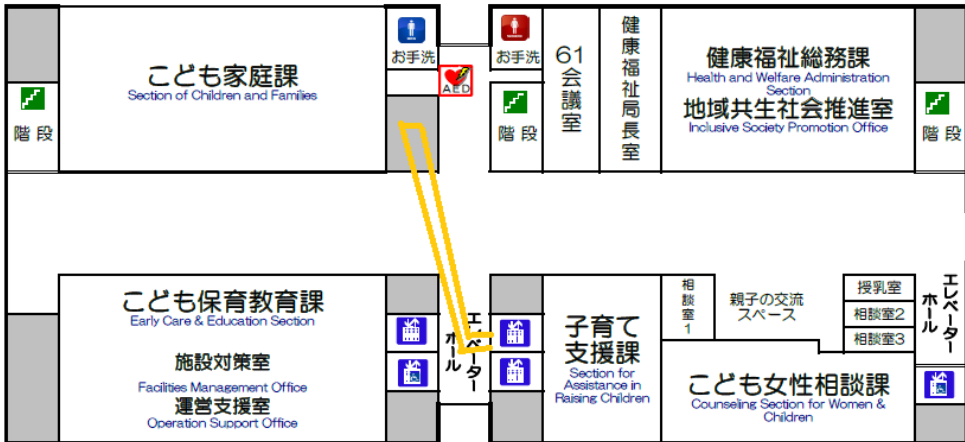
11 : 30

終了!

3 動線 (レイアウト)

A

転入



1階

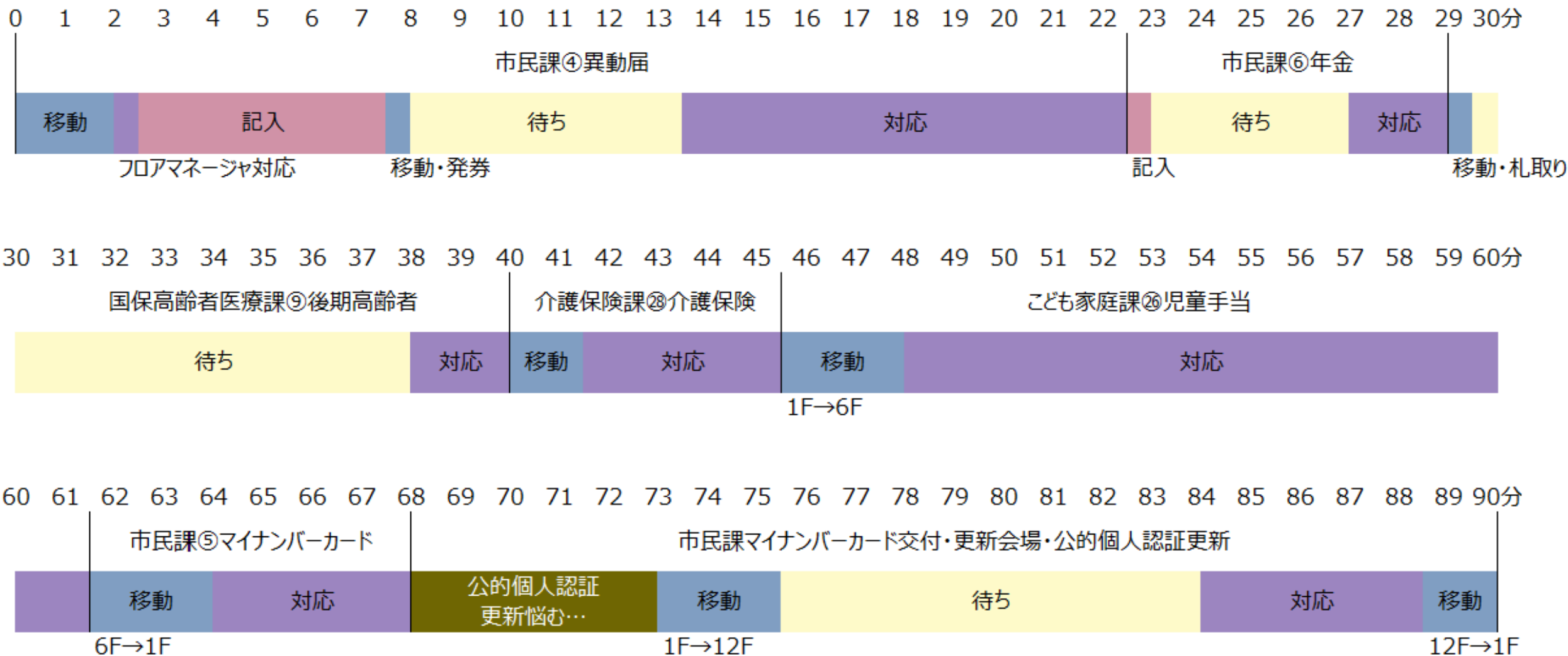
12階



4 タイムチャート

A

転入



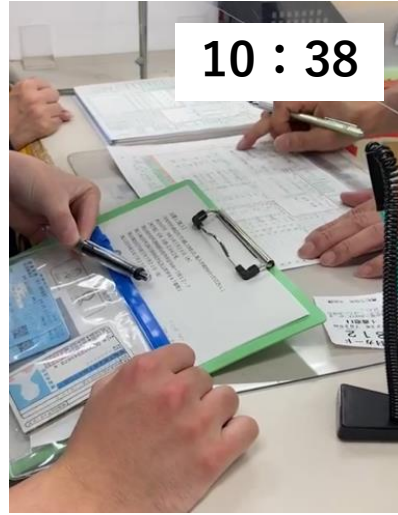
2 動線

B

転入



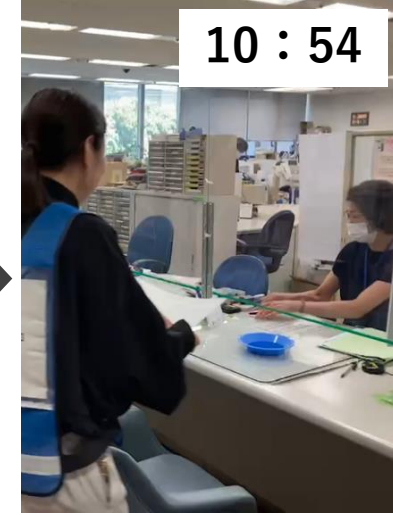
記載台で書類記入



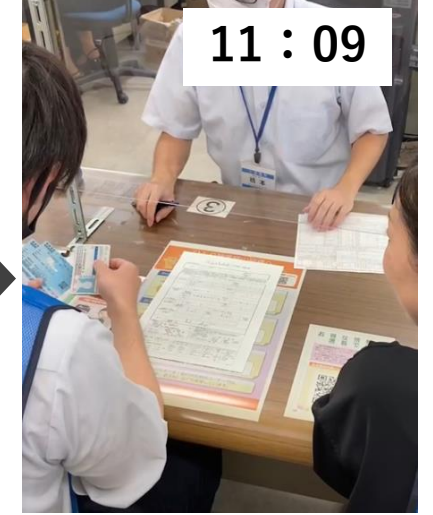
市民課 4 番窓口



市民課 6 番窓口



介護保険課28番窓口



こども家庭課26番窓口



国保・高齢者医療課9番窓口



市民課 5 番窓口



終了!

3 動線 (レイアウト)

B

転入



1階



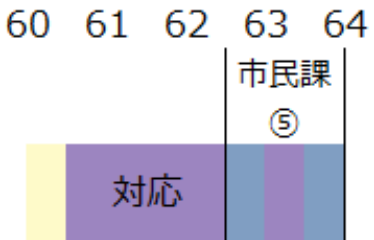
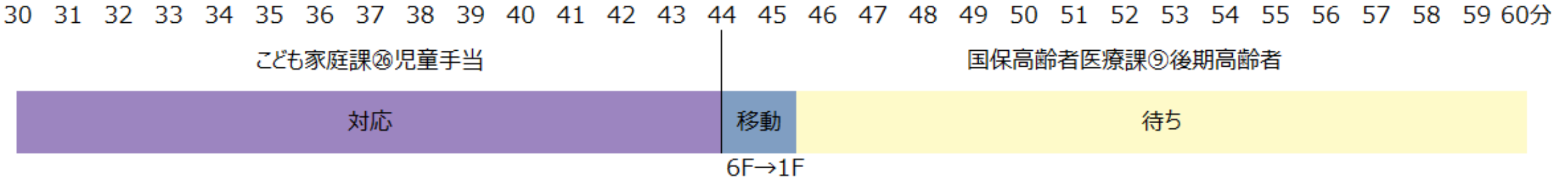
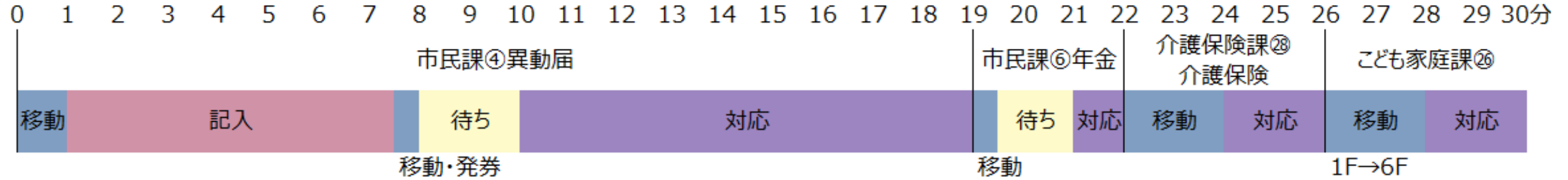
6階



4 タイムチャート

B

転入



12階マイナンバーカード交付・更新会場に行かなかったこともあり、Aチームに比べ、早く終了！

5 数値

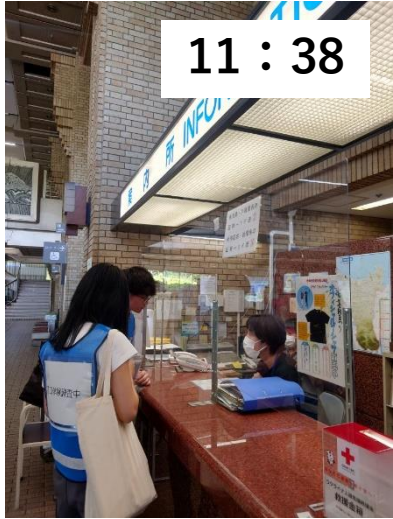
転入

Aチーム

項目	数
立ち寄った窓口	7
対応した職員	10
氏名を書いた数	14
住所を書いた数	8
生年月日を書いた数	11
電話番号を書いた数	6
退庁までの時間	90分

Bチーム

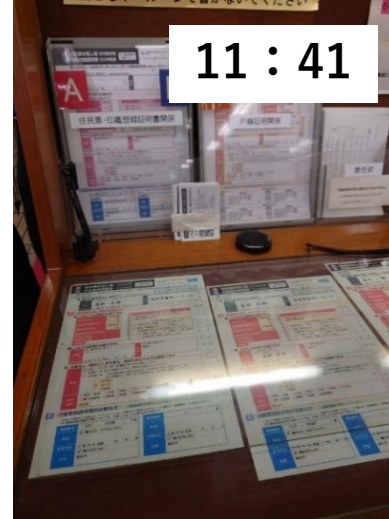
項目	数
立ち寄った窓口	6
対応した職員	7
氏名を書いた数	12
住所を書いた数	7
生年月日を書いた数	10
電話番号を書いた数	6
退庁までの時間	64分



案内所



市民課 2 番窓口
(らくらく窓口)



記載台で書類記入



市民課 2 番窓口



納税課16番窓口



終了!



玄関からスタート!



記載台で書類記入



市民課 2 番窓口



納税課16番窓口



終了!

7 動線 (レイアウト)

A

証明書



1階

2階

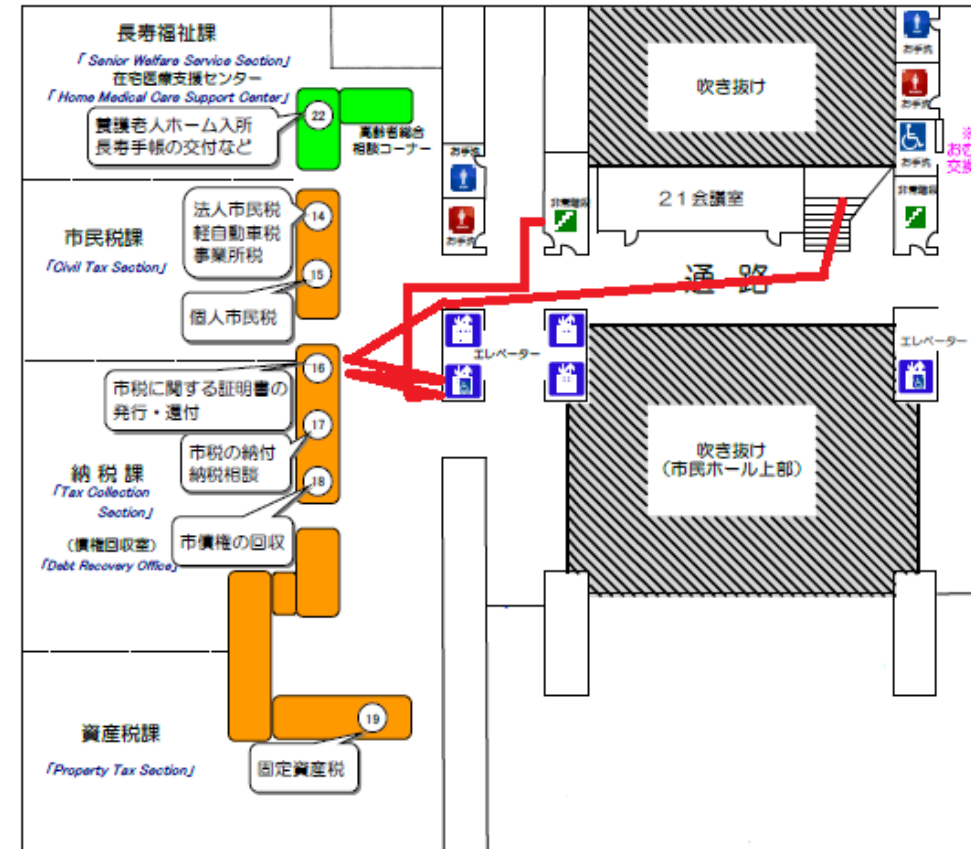
7 動線 (レイアウト)

B

証明書



1階

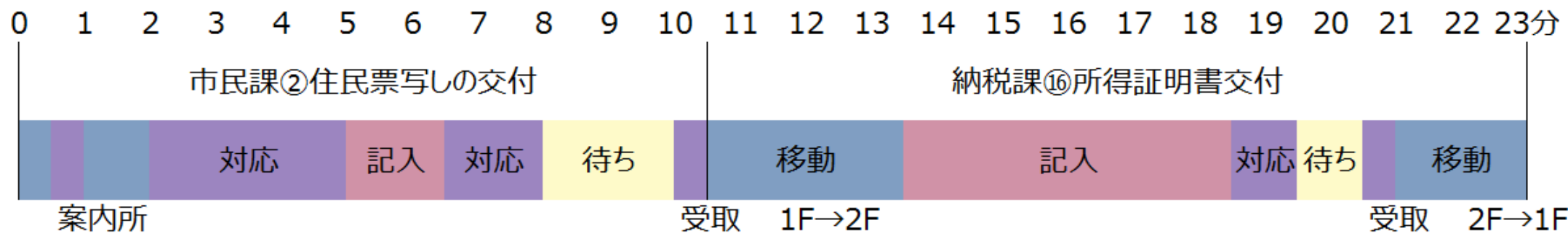


2階

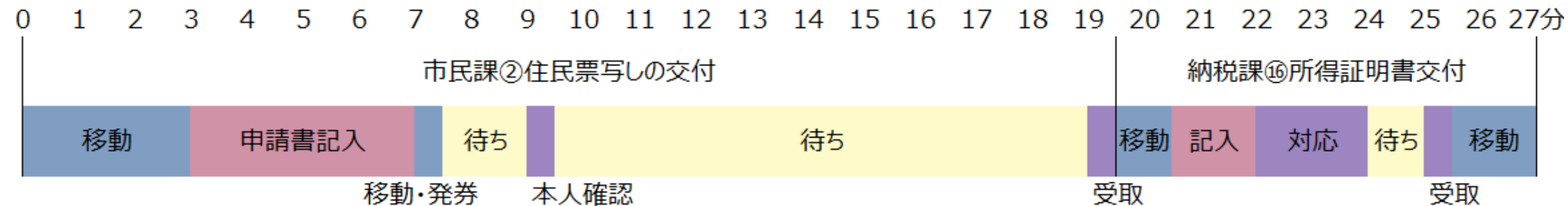


8 タイムチャート

A



B



Aチーム

項目	数
立ち寄った課・所属	3
対応した職員	4
氏名を書いた数	2
住所を書いた数	2
生年月日を書いた数	2
退庁までの時間	23分

Bチーム

項目	数
立ち寄った課・所属	2
対応した職員	2
氏名を書いた数	2
住所を書いた数	2
生年月日を書いた数	2
退庁までの時間	27分