

【1. 応募団体】

| | | | |
|-------|----------|------|------------------------|
| 市区町村名 | 北見市（北海道） | 担当部署 | 総務部 総務課 市民環境部 戸籍住民課 |
| | | 電話番号 | (0157) 25 - 1110 |

【2. 取組の内容】

1 取組事例名

「書かなくていいの？」～証明書の申請をかんたん・スピーディに～

2 取組期間

平成23年度から段階的に拡大し、平成26年度から本格実施中

3 取組概要

- ・住民票や戸籍などの証明書は、年間の取扱件数が非常に多く、窓口では日々たくさんの申請があります。
- ・北海道北見市では、こうした証明書の申請について、記載台で申請用紙に記入していただくのではなく、窓口で受付をする職員がシステムを活用し、住所や申請内容を印字した用紙をお渡しして受付するスタイルに業務を変更。お客様は印字内容を確認し、署名することで証明書を申請できます。（かんたん証明申請）
- ・この手法により、お客様が申請用紙の記入に要する手間や申請にかかる時間を削減。さらに、円滑な受付となるように、窓口での応対手順や受付後の事務処理方法も組み直し、業務の標準化を実施しました。
- ・年間10万件近い証明申請をスピーディに受付する、証明窓口の新しい形をご紹介します。

4 背景・目的

・証明書の申請をもっと簡単・効率的にしたい、という職員提案からスタートしました。

<これまでの証明窓口>

- ・いろいろな種類の申請用紙が置いてある
- ・申請用紙の記入方法がわからない
- ・住所や氏名を何度も記入させられる
- ・申請用紙の記入と記入された内容の確認に

市民と職員、両方の手間や時間がかかっている

どの用紙に何を記入するのか不明 ⇒ 結局、職員が書き方を説明



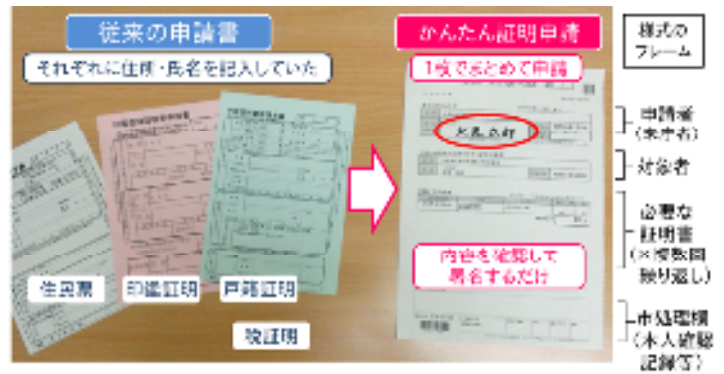
5 取組の具体的内容

職員が来庁者の本人確認と合わせて、申請する証明書の種類を聞き取りし、住所等の記載項目を印字した申請用紙を出力します。お客様は内容を確認し、不足事項があれば追記、最後に署名して申請が完了です。

受付対応の流れの中で申請用紙を出力します



複数種類の申請も1枚の用紙に署名するだけなのでスピーディ



- ①免許証など、ご本人と確認できるものはございますか？
 ②本日は、こちらのメニュー表の中の、どの証明書が必要ですか？

<業務見直しのポイント>

①手順を揃える

次々に受付できるように、
受付の手順を定型化

×

②まとめて受付する

税の証明書も一緒に申請可能なので、
窓口を回らず、まとめて申請できます

×

③1枚で受付する

1枚の用紙で申請できるので、
記入時間や記入の手間を削減

↓
 処理の流れも3線式(受付/発行/審査)に組換え (本庁証明窓口のBPR)
 ↓
 2つの窓口で対応していた時間も削減 (本庁)
 ↓
 受付や確認作業にかかる時間も削減

6 特徴 (独自性・新規性・工夫した点)

○初めは手作りから

・職員が Microsoft Access を使って作成した、簡易的なシステムからスタート。

○実際の業務手順を落とし込んだ

・現場で職員が対応内容や手順を研究し、迅速で自然な流れで対応できるようシステムに組み込み。

○対象業務は少しずつ拡大

・法令等も確認しながら、申請用紙作成の対象とする申請のケースや、印字する項目・印字対応できないパターンを整理。対象とする証明書の種類や窓口を段階的に拡大することで、少しずつスムーズに移行。(現在は、住民票関係・印鑑証明書関係・戸籍証明書関係・所得課税証明書・納税証明書等を対象とし、証明書の受付を行っている10か所の窓口で実施しています)

7 取組の効果・費用

市民にとっては、

- ・ 記載台を探す必要がない
- ・ どの用紙に書くか迷わない
- ・ 複数種類も1枚で申請できる
- ・ 書く手間や時間も削減

職員にとっては、

- ・ 申請用紙の案内や「書き方の説明」が無くなった。
- ・ 本人確認から一連の窓口対応に沿って申請用紙が作成できる。
(単純な申請であれば、対応開始から署名まで1分ほど)
- ・ 印字のため、受付後の確認も効率的。(文字の判読不能がない)

例：住民票、戸籍証明、所得証明の3種類が必要なとき

○従来



○申請書1枚×まとめて受付



○運用状況（平成26年10月～平成27年9月）

- ・ かんたん申請による証明申請件数 **95,257** 件
うち、2種類以上が1枚の用紙で済んだもの **14,765** 件(15%)

市民の反応：
「えっ？書かなくていいの？」

※第三者請求等、申請のパターンによってはシステム出力を使用せず、統合化した紙の申請書に記入いただきます。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

○現場で運用できることが大切

- ・ 申請用紙をシステムから出力するスタイルに仕事の手順をチェンジする必要があったため、目指す窓口のイメージの共有や、テストや操作の習熟に時間をかけました。
- ・ 円滑な窓口運用を行うためには、すべてをシステムで出力対応するのではなく、例外処理を分けて考えることが重要と気づき、対応の手順に反映しました。

9 今後の予定・構想

証明申請だけでなく、手続き関係に関しても用紙を出力できれば、利便性向上につながると思われます。

10 他団体へのアドバイス

証明書は申請件数が非常に多く、手続き関係の申請と違って次々と来庁者があるため、システムを使っている申請書出力は一見ハードルが高く感じられるかもしれません。仮に申請する証明書の種類ごとに申請用紙を作成した場合には、逆に職員の手間や時間もかかってしまうと思われれます。

そこで、複数種類の申請であっても1枚の用紙でまとめて申請できるようにすること、申請用紙は受付対応の一連の流れの中で出力できるようにすること、受付後の証明書作成処理まで含めて事務の流れを見直すことが、かけ算で効果が出てきます。

窓口に来庁しての証明申請は、今後も一定数の需要が見込まれます。職員が受付対応することで本人来庁以外の様々なパターンにも対応可能であり、人にやさしい、柔軟な窓口を実現できるのではないのでしょうか。

11 取組について記載したホームページ

○北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過について

<http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2013070500019/>