

市区町村名	北海道北見市	担当部署	総務部 総務課
		電話番号	(0157) 25 - 1110

## 1 取組事例名

申請書の様式を「共通フレーム×部品」の組み合わせで標準化

## 2 取組期間

平成28年1月～

## 3 取組概要

北海道北見市では、窓口で使用する申請書類の様式標準化に取り組みました。  
 様式作成の基本ルールを定め、「フレームに部品を組み合わせる」という手法で、市役所窓口の様々な申請様式を共通的なレイアウト・デザインとなるよう見直し。  
 住所や氏名といった記入欄の順番や場所も揃えて。情報を固まりごとに整理して配置。  
 課や手続きごとにバラバラだった申請書が、統一的でわかりやすくなりました。

## 4 背景・目的

- ・申請書の様式が課や手続きごとに異なるデザイン、レイアウトになっており、どこに何を記入するのか、用紙の内容を把握するまでに時間を要してしまうこと
- ・番号制度の開始に伴って、各課で使用している申請書様式類を一斉に修正する機会があったこと  
 ⇒可能な限り統一的な様式に見直しを行うこととしました。

## 5 取組の具体的内容

各課の所管する申請書様式について、市民にわかりやすく、業務上も効率的な申請書となることを念頭に、見直しに取り組みました。  
 ※法令もしくは国等の規定によって様式が規定されているもの（配置等を市の権限で変更できないもの）や行政手続き以外の様式は見直しの対象外です。

## 6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- 様式をプラモデルのように作成
- ・「フレームに部品を組み合わせる」という手法で、共通的なレイアウト・デザインの様式を効率的に作成できるようにしました。（部品集はワード形式で作成）



○業務の手順に合わせた順番で項目を配置

- ・受付時の説明順や事後処理時の確認順を意識して項目を配置。
- ・受付時のチェック事項や事後処理時の確認事項等を、用紙の下部にまとめて配置。

## 7 取組の効果・費用

<効果>

市民にとっては

- ・住所や氏名など申請書の記入順や位置について、様式ごとの差異が少なくなり、どこに何を記入するかがわかりやすくなりました。

職員から見ても・・・

- ・手続き受付時の説明や事後処理の確認の順番を意識して項目を配置したため、内容が把握しやすくなりました。

## 8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

番号制度に伴う様式修正のタイミングと合わせるため、できるだけ効率的に作成できるよう配慮しました。

○作業の根拠を整備

各課が足並みをそろえて作業を進められるように、ガイドラインを先行して整備しました。

「北見市届出書等の様式作成に関するガイドライン」

→用語の使い方や項目の配置順などの基本ルールをガイドライン化

○様式作成作業の効率化

各課の作業負担軽減のため、現在使われている様式を収集して、様式修正案を事務局でまとめて作成し、各課が作業のベースとして使えるよう配慮しました。

○修正対象の選定

様式が修正可能かどうか等、最終的な修正対象の選定や例規の修正は各業務所管課で実施しました。

## 9 今後の予定・構想

- ・さらに使いやすい申請書となるよう、検証・ブラッシュアップに取り組みたいと考えております。

## 10 他団体へのアドバイス

・申請書は手続きの受付や事後処理に日々使用するものですので、ちょっとした使いやすさの積み重ねが業務効率に関係していると思われます。記入や事後処理の際の順番を意識した配置にすることで、業務効率も高まります。

・国や都道府県等から様式が示されているものは注意が必要です。（必ずその様式でなければならないものと、配置等は市町村で変更できるものが混在しています。）

・様式ごとの差異を無くしていくことが、将来的に、申請書類をシステムから出力できるようにする際の工数の削減にも役立つ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/>

○窓口手続きの簡略化と統一化の取り組みについて

<http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2015110200057/>