

アイデア提案書

提案番号	No.22-1-2		
提出年月日	令和4年11月14日	受付年月日	令和4年 11月 14日
所属		職名・氏名	
提案件名	手続き案内フォームの活用について		
提案の要件	<input checked="" type="checkbox"/> 市民サービスの向上に役立つもの <input checked="" type="checkbox"/> 事務能率が向上するもの <input type="checkbox"/> 経費の節減・収入の増加に資するもの <input type="checkbox"/> 行政事務運営の革新となるもの <input checked="" type="checkbox"/> 本市のイメージアップに係るもの <input type="checkbox"/> その他公益上有効であるもの		
関係部署	市民課、保健課、税務課、公共交通課、水道課、社会福祉課		
現状及び問題点	<p>死亡時の手続きのワンストップサービスを目的として「おくやみ窓口」を設置している。しかし、「必要な手続き」や「その手続きに必要な書類」の案内は、死亡手続き時に1枚の紙で案内されるだけで、十分であるとは言えない。</p> <p>最近、こうした手続きをWEB上で案内する自治体が増えている。これは、年齢や加入保険などの情報を、質問に沿って回答すれば、必要な手続きが表示されるというもので、民間の事業者が開発を行っている。(岡山市など)</p>		
提案の内容	<p>試作品として、下記のようなフォームを作成した。</p> <p>https://tb.logoform.st-japan.asp.lgwan.jp/f/XQAuk/312644?key=288fa6429a37960ea1b74009e71963e6c3c4f83970e3938d9128df05c13db752</p> <p>年齢など10個足らずの質問に回答すれば、その方に必要な手続きと必要書類を表示するという仕組みである。</p> <p>これを、備前市ホームページの「亡くなった時」のページや死亡時の遺族への案内文にQRコードを印刷し、活用してもらうことを想定している。</p> <p>手続きの詳細などについては、担当課からのアドバイスを反映させたい。</p> <p>試作品は、おくやみだけだが、出生や結婚などの他の手続きで作成することも可能である。</p>		
期待される効果	<p>その方にあった手続きと必要書類一覧をお示ししたほうが、圧倒的にわかりやすく、手続き漏れなどの発生がかなり減ることが期待できる。</p> <p>また、手続きに来庁する前に、ホームページなどで内容を確認する市民は増えているが、各手続に分かれてページが作成され、俯瞰的に手続の概要をとらえることが難しくなっている。</p> <p>手続きごとにページを作るのではなく、手続きの原点となるライフイベントなどを起点にホームページやWEB案内を作成する取組は今後重要になる。</p>		

担当課 意見	<p>【市民課】 現在は、窓口に来庁された場合に必要手続きが分かる方法となっている。 高齢者の場合は、ホームページでの確認はしていただけない可能性が高いが、若い方が手続きされる場合には、ホームページ上で関連する手続き内容の確認ができれば、来庁前にある程度の準備ができると考えられる。</p> <p>【保健課】 フォームの選択内容については改善が必要であるが(例:65歳以上75歳未満で後期高齢者医療の資格を持っている人の選択パターンがない、介護保険証の返還先が「1階保健課」になっている等)、使いやすいものになっていると感じた。 来庁者が事前に手続き内容を把握していれば窓口での事務手続きもスムーズになることが期待できるので、当課としては案内フォームのホームページ掲載については賛成であるが、関係課での調整には十分な時間をとっていただきたい。</p> <p>【税務課】 ホームページ上での案内なら、フローチャートで示せばロゴフォームへの移行はあまり意味がないようにも感じます。 ロゴフォームを活用するなら、窓口で、あるいは来庁しないで手続きが完了できるまでに仕上げることに意味があるような気がします。 案内だけにとどめるのか、申請や手続きをタッチパネルで進めていくのか、マイナンバーカードを活用して、来庁せずに手続きが完了するような仕組みづくりも検討していく必要があると思います。</p> <p>【公共交通課】 普段同居されていない遺族の方が窓口に来られることも多いと思うため、必要な手続きがわかり準備できることは、遺族の方の負担軽減につながると思う。</p> <p>【上下水道課】 水道において死亡時の手続きで必要となる、水道所有者・使用者の名義及び請求先変更手続き書類を表示されることで、市民サービスの向上と共に手続き漏れ防止の観点からも有効なものであるため、上下水道課としてもこの提案に参加したい。</p>
-----------	---

【職員提案審査委員会による審査結果】

項目	問題意識	創造性	有効性	効率性	費用対効果	具体性	実現性	合計(総合評定) (26点以上で優秀賞)
点数	3.4点	2.9点	3.0点	3.1点	3.3点	3.5点	3.6点	22.8点

優秀賞に至らず

意見

- プラットフォームの作りこみは丁寧に行う必要があると考えるが、考えそのものについては今後、必ず必要なものと思います。死亡時という滅多に無いシチュエーションのため、システムの伝え方を丁寧に行う方法も同時に検討する必要があると思います。
- 単なる案内用であれば、フォームに入らなくてもよいのではと感じました。フォームによって案内することで、漏れをなくそうとすれば、質問事項が多くなり、手軽なロゴフォームが複雑になってしまいそうです。せつかくフォームにするのであれば、完結できるツールづくりが求められます。その端緒としてのアイデアとして、いいご提案かと思います。
- LOGOフォームを拝見しました。設問により「わからない」回答があると思われ、手詰まりになる可能性があると感じました。案内のみに特化するのなら現行の案内文書を見直し、「手続き実施」までWEBで完結するのならば、さらに改良する必要があるかと思います。どちらにせよサービス向上につながるため、関係部署と精査すべきと考えます。
- 詳細については、関係各課で調整が必要ですが、フォームが完成すれば、お客様だけでなく、窓口で案内する職員もわかりやすいので、ぜひ完成させていただきたいです。
- 税務課の意見にもあるように、せつかくなればオンラインで解決できるところまで行うことができると思う。
- 高齢者の活用についてはさておき、DXの時代では必要なことと思います。
- 各種手続きのワンストップサービスは市民サービス向上のためには必要だと思いますが、LGフォームだけではサービスの向上にはならないと思います。LGフォームは、慣れないと使い方が難しいため。
- ロゴフォームの利点を生かした良いアイデアだと感じた。HPやフローチャートでは、利用者自身が情報の取捨選択をしなければならずミスが発生しやすい。その点ロゴフォームなら利用者に必要な情報のみを提示することができるため、より手続きがしやすくなるだろう。DX推進として見ると、担当課意見のとおり必要な手続きの確認に留まらず、オンライン申請までできればと思うが、まずはその足掛かりとして、当アイデアのフォームをブラッシュアップし運用していく中で、ノウハウを集めることも必要ではないかと感じた。ただし、備前市HPには既にライフサイクル別の表示があるため、新たなフォームの追加だけでなく、まず既存の情報を精査し、足元から固めることが専決ではないか。(例えば本市HPの「お悔やみ窓口」では、一文目で「各係へ届け出るとあるが、二文目の※では「基本的に一つの窓口で対応する」とあり、この時点で表現が矛盾している。さらにその下の手続き一覧では、各担当窓口が示されているだけで、「基本的に一つの窓口で対応する」とはどこの窓口なのかも示されていないため、利用者の混乱を生じる。このような表現の是正もしなければならぬのではないかということ)
- 現在も死亡届が提出されたら手続一覧はお渡ししているため、それに加えてホームページまで確認するかという点では、あまり必要性は感じられない。税務課意見でもあるように、マイナンバーカードを活用する等により、申請までネットで完了するところまで進めたほうが良いように思う。ただし、遠方に住んでいる親族が手続きされる場合は、ホームページ上で可能な限り情報提供することにより、添付書類等準備することができ、手続きが一度で完了できることは有意義である。