

平成25年度提案

提案番号	13-008	提案年月日	平成26年2月17日	受付年月日	平成26年2月17日	提案者	グループ	区分	アイデア
------	--------	-------	------------	-------	------------	-----	------	----	------

提案件名	手続きチェックシート	提案の要件	● 市民サービスの向上に役立つもの
			● 事務能率が向上するもの
			経費の節減・収入の増加に資するもの
			行政事務運営の革新となるもの
			本市のイメージアップに係るもの
			その他公益上有効であるもの

現状及び問題点	提案の内容	期待される効果
<p>市役所への引越しの届出や戸籍の届出の際には、世帯の状況に応じて様々な手続きが合わせて必要となります。ところが、多くの市民の方は、必要な手続きが正確に把握できておらず、手続きもれなどで市民のみなさんが市役所に何度も足を運んだり、必要な持ち物が足りなくて窓口を行ったり来たりすることがあります。 (備前市における現行の手続き一覧は別添①参照)</p>	<p>そこで、「届出と一緒にどんな手続きをしたらいいかわからない・知りたい」という声にお応えし、必要となる代表的な手続きや持ち物などをまとめて確認できる「手続きチェックシート」を作成してはどうでしょうか。</p> <p>参考としたのは、北海道北見市がH26年1月末に導入した「手続きチェックシート」(別添②)です。このシートの特徴は、以下のとおりです。</p> <p>①「保険・年金」などの分野や「高齢」「子ども」などの家族構成から当てはまる手続きが探せる見やすく簡潔な、分野別の表形式に再構成されている。</p> <p>②制度に当てはまる条件や年齢などから該当がわかる</p> <p>③該当する手続きと必要なものをリスト化</p> <p>④どの手続きが受付されたか後からでもわかる</p> <p>⑤自分に当てはまる手続きをセルフチェックできる</p> <p>この北見市の「手続きチェックシート」の内容を備前市版に少し修正するだけで十分使えるものが作成できると考えます。</p> <p>参考HP http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2014012000017/</p>	<p>市民にとっても職員にとっても、必要な手続きの情報がわかりやすくなり、手続きもれや再来庁の防止につながり、課どうしの引継ぎ改善、円滑な引継ぎに寄与するものであり、市民にとって不安の解消や問い合わせ対応の減少にも効果があると期待しています。</p>

関係課意見

【市民窓口課窓口サービス係】

市民の方が異動等の手続きに来庁された際に、「手続きチェックシート」を窓口で確認していただければ、職員の説明する手間も省け、手続き漏れが無い平等なサービス提供になると考えます。なお、手続きの内容等に変更がある場合は、各担当課が情報の更新を随時行う必要があります。また、各セクションの案内図もあればなお良いと考えます。

【税務課】

- ・他自治体のシートは大変充実した内容のものであり、このようなチェックシートの作成は非常に有効なものと考えます。
- ・既存の案内の内容を充実させたい一方で、チェック欄を設けるなどしたものとするか、他自治体のチェックシートを参考に手続き種別ごとに統一様式として一新させるのか、いずれの方法によるかは検討が必要かと思えます。

【保健課健康係】

本件について、当課での検討の結果、手続きチェックシートの導入については有効であると考えます。これにより、転入、転出などで来庁される方の利便性が向上するものと思えます。

【保健課保険医療係】

案内に従うことで、窓口での手続きや申請の漏れがなくなる、また、市民の方にもわかりやすくなるため有効であると思う。内容が更新された場合、どこの部署が取りまとめ更新していくことになるのかが検討する必要があると考える。

職員提案審査委員会

点数 27 / 35点

採用	どちらでもない	否採用
<p>14人 / 14人中</p> <ul style="list-style-type: none"> ●チェック欄には、担当者印を押すようにすれば、後で問い合わせするにもつながりやすいと思います。 ●他部署と連携し、常に最新の情報に更新する必要があるため、取りまとめの部署を明確にするなどの対策が重要だと思われます。支援措置等においても、部署によって温度差が見受けられていたので、せっかく良いチェックシートを作っても、それを扱う側の職員の意識を高めることが最重要課題と思われます。 ●住民の方に確認してもらおうというアイデアは、とてもよいと思います。ただし、シートを渡して、それでおしまいという運用にしないようお願いします。 ●関係課意見も肯定的なものが多く、すぐにでも実現可能と考える。マイナンバーの導入もあり、各窓口の事務を整理するうえでも有効ではないか。 ●非常に良い提案だと思います。 ●手続きをされるお客様もわかりやすいし、次の窓口を案内する職員にもわかりやすく、とても良いと思います。 ●市役所内の、横の連携をとる意味でも有効なアイデアだと思います。実際にしている市町村を参考に出来るので、導入もしやすいと思います。 ●自分でどの手続きをすればよいのかわかりやすくして良い。待たされた感が減少すると思う。後は、それぞれの部署が責任を持って変更した場合、ただちに修正をしないといけないので、一年に一度は、修正作業を行わなければいけない。 ●市民の負担を軽減し利便性向上のためにも必要と思います。 ●現在、亡くなった後の手続きに同じような確認票を使用しています。他の手続きについても作成すれば効率的だと思います。 	<p>0人 / 14人中</p>	<p>0人 / 14人中</p>