

市区町村名	北海道北見市	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

1 取組事例名

～必要な手続きをわかりやすくお知らせ～ 「手続きチェックシート」に秘密があります

2 取組期間

平成25年度～継続実施中

3 取組概要

転入・転出・結婚・出生など、引っ越しやライフイベントの届出の際には、世帯の状況に応じて関連する様々な手続きが必要となります。こうした関連手続きを迅速にご案内するために北見市で作成した「手続きチェックシート」は、市民の皆さまからわかりやすいと好評をいただいている工夫があります。

よくある「手続き一覧」とは少し違う、北見市の手続きチェックシートに組み込んだ仕掛けについてご紹介します。

4 背景・目的

北見市では、引っ越しやライフイベントの届出を受付した際に、従来は関係する手続きの一覧表をお渡ししていました。しかし、

- ・手続きが課別に掲載されたリストであったこと
- ・持ち物や説明事項が文章で書かれていてわかりにくかったこと
- ・各手続きの説明文に「詳しくはお問い合わせください」と書いてあったため、電話で問い合わせが来てしまう といった課題がありました。

市民から見ると、市役所で渡された手続きの一覧表から自分にどの手続きがあてはまるか判別することは難しく、不安感が大きいものであったと考えられます。

5 取組の具体的内容

従来の手続き一覧を一新し、必要な手続きを簡単に探せる一覧として新たに「手続きチェックシート」を作成しました。

○目的別で7種類

必要となる手続きは届出の種類によって大きく異なるため、代表的な7種類の届出に合わせて内容を作成。必要な手続きと持ち物がわかります。

○職員も一緒にチェックします

届出後、チェックシートを窓口でお渡しする際に職員も一緒に、当てはまる手続きにチェックを入れ関連手続きをお知らせします。



○北見市のチェックシートは、そのデザインや構成に秘密があります。



6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

見やすく機能的となるよう、利用者目線で構成しました。

○分野別にたどれる

- ・「健康保険」「高齢」「子ども・子育て」といった分野別に手続きを分類。

情報がブロック（固まり）になっていることから、全体が把握しやすく、自分に関係ない手続きはブロックで読み飛ばせるため、迅速に探すことができます。

○条件からたどれる

- ・対象年齢などの、制度に当てはまる条件がある場合は、プログラムのように分岐して辿ることができます。

○条件分岐を意識させない

・よく見かける「フローチャート形式」（「はい」「いいえ」といった分岐をさせて、当てはまるものを判断させる形式）は一般の方には馴染みが薄いと考え、条件分岐は表形式の中に自然に埋め込んで、利用者に分岐をあまり意識することなく、一覧表の中から辿ることができるようデザインしました。



○結果、従来の「課の順のリスト」とは左右が逆に

利用者の目線や思考順をイメージしてみると、市役所の課名や手続き名からさがすのではなく、自分に関係がある分野や当てはまる条件からさがす方が多いのではないのでしょうか。その流れに合わせた結果、北見市の表の列は「分野→当てはまる条件→制度（手続き名）→必要なもの→窓口」の順となりました。

7 取組の効果・費用

○取組の効果

- ・年間 13,000 件前後のライフイベント届出の際にお渡しし、関連手続きをすばやくご案内しています。

市民にとっては、

- ・当てはまる手続きや必要な持ち物、窓口が探しやすく、わかりやすい
- ・どの手続きが終わっていないのかもわかる

職員から見ても・・・

- ・分野や条件から必要な手続きを迅速に案内できる
- ・他課の職員が見ても、残っている手続きがわかる
- ・比較的経験の浅い職員でも安心して案内できる

○直接的な効果

- ・問い合わせの減少
- ・調べるための時間の削減

- ・手続き漏れの防止

※これらは体感していますが、直接どの程度の減少・防止につながったかは、なかなか数値的な計測が難しいと考えています。

○利用者の声（市民の反応）

- ・当てはまる手続きや持ち物がわかりやすくなったとの声をいただいています。
- ・事前にチェックしたいという理由で、チェックシートだけを取りに来る方もいらっしゃいます。

○費用

従来印刷していた手続き一覧の置き換えですので、費用は庁内印刷経費の微増に留まっています。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

今までお知らせしていなかった手続きを掲載することになるため、

- ・窓口で市民からの質問が増えるのではないかと（各手続きの詳しい説明を求められるのではないかと）
- ・窓口で職員が手続き案内に要する時間が増えるのではないかと の懸念がありました。

（実際には、以前より見やすくなっていることから、そのようなことはありませんでした）

9 今後の予定・構想

・今後、ライフイベントの届出の際に合わせて必要となる関連手続きの案内に関しては、システムを活用して手続きの案内書を作成する仕組みが増えてくるものと思われませんが、そのような案内書は届出を提出された際にお渡しするものとなりますので、市民の事前チェック用として、チェックシートのような情報提供を整備しておくことが今後も必要と考えられます。

10 他団体へのアドバイス

毎日使っているツールを整備することは、意外に改善効果が高いと考えられます。現在お使いの手続き一覧リストが、課や業務別のリストであれば、情報を整理し、分野別に再構成してみてもいいかもしれません。

迅速に案内でき、市民からの問い合わせも減り、職員にもわかりやすくなります。

アナログ式ですので、既存の手続き一覧リストを作り変えるだけで実現できます。

また、作り変え作業は、市役所での手続きを目的別に整理し直すことにつながりますので、今後、総合窓口やワンストップサービスの取り組みに移行していく際の土壌づくりにも効果があ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/>

○市役所での手続きをわかりやすく！「手続きチェックシート」を導入しました

<http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2014012000017/>