

～証明書の郵送請求事務処理をかんたんに～ 「郵送請求処理票」で事務処理が見える化（北海道北見市）

取組概要

自治体の窓口業務で多くの業務量を占める「証明書の郵送請求対応」  
証明書の種類や請求者の立場によって確認事項が複雑に異なり、  
歴代の担当者を悩ませてきた。

複雑多岐に渡る所定の確認事項や処理の流れがひとめでわかる  
アナログツールとして「郵送請求処理票」を開発した。

（12種類のシートにパターン化）

取組の効果

- ・ 証明書の種類や請求者の立場ごとに、何を確認すればよいかわかる
- ・ どの工程まで処理されているか、進捗状況がわかる  
⇒ 新任者でも処理できる環境 & 手分けして処理できる環境

創意・工夫した点

処理の流れと確認事項を一体化し  
A4の共通フォーマットに落とし込み

- ・ 流れに沿って確認していくと、  
確認事項が自然に満たされる
- ・ わかりにくい「分岐」も自然な形で表現

他団体へのアドバイス

郵送請求の大部分はコンビニ交付では取得できない範囲  
(本人以外からの請求)が多い  
⇒ コンビニ交付が進んでも、一定の業務量は残る

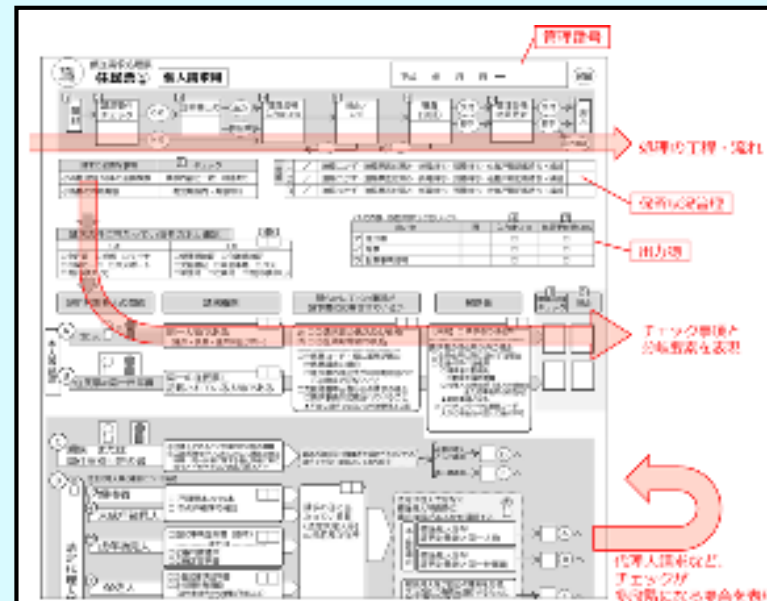
↓

アナログ式の処理票なので、どの自治体でも活用可能

※事務処理要領や各々独自に定めている審査基準等と照らし  
合わせたくえで、各自治体の責任の範囲にて適宜アレンジ  
のうえご活用ください。

人口118,787人 (H30.1.1現在)

担当 市民環境部 戸籍住民課



確認事項と処理の流れがわかる処理票



トレーなども処理の流れに合わせて見える化