

～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(北海道北見市)

取組概要

引っ越しや戸籍の届出の際に、合わせて必要となる様々な関連手続きをお知らせするために、北見市では「手続きチェックシート」を活用しています。

当てはまる手続きや持ち物を簡単に見つけられ、市民にわかりやすく、職員も案内しやすい、デザインの工夫についてご紹介します。

人口 120,259 人 (H28年6月末)

担当 総務部 総務課
市民環境部 戸籍住民課



7種類のライフイベントにに応じて必要な手続きをご案内

取組の効果

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

⇒手続き漏れの防止・問い合わせの減少

創意・工夫した点

- ・一見すると、普通の手続き一覧リストですが、利用者の視点・思考順に合わせて再構成。
- ・「課別」や「業務の順」ではなく、分野別に目的の順番で手続きを配置。
- ・どの手続きが当てはまるか、年齢やかんたんな条件からたどることができる。
⇒職員も案内に活用しやすいものに

他団体へのアドバイス

現在お使いの手続き一覧リストが、課や業務別であれば、分野別に再構成してみたいかがでしょうか。迅速に案内でき、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の作り変えで実現できます。



- ・従来の課別の手続き一覧とは左右が逆
- ・表の中から自然な条件分岐で探せる