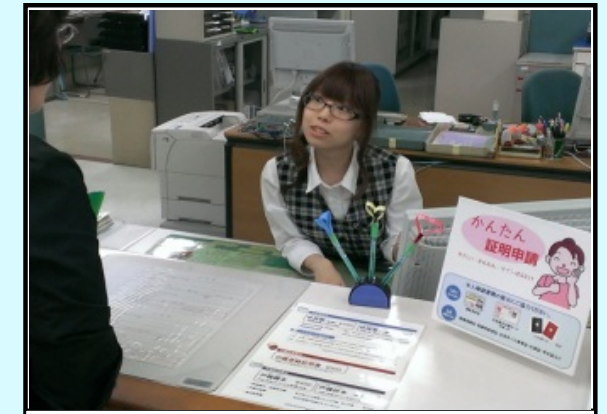


「書かなくていいの？」～証明書の申請をかんたん・スピーディに～(北海道北見市)

取組概要

北海道北見市では、住民票などの証明書の申請の際、記載台で1枚ずつ申請用紙に記入していただくのではなく、受付の際、窓口で職員がシステムを活用し、住所や申請内容を印字した用紙をお客様にお渡しします。お客様は本人確認書類を提示し、用紙に印字された内容を承認して署名することで、簡単に申請できます。受付手順や事後処理の業務フローも標準化し、年間10万件前後の証明申請を、スピーディに受付しています。

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



・受付対応の流れの中で申請用紙を出力
 ・受付後の処理の流れも3線式に組換え

取組の効果

市民にとっては
 ・記載台を探す必要がない
 ・どの用紙に書くか迷わない
 ・複数種類も1枚で申請できる
 ・書く手間や時間も削減

職員にとっては
 ・申請用紙の案内や「記入方法の説明」が無くなりました
 ・本人確認から一連の窓口対応に沿って申請書が作成できます
 ・印字のため、受付後の確認も効率的(文字の判読不能もない)

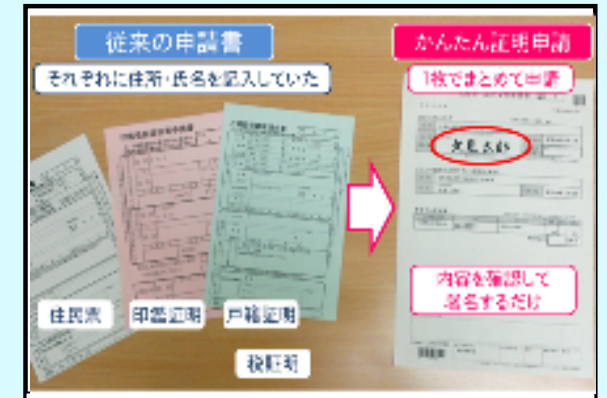
市民の反応：
 「えっ？書かなくていいの？」

創意・工夫した点

- ・住民票、戸籍、税証明など様々な証明書を1枚の用紙でまとめて申請できるようにしました。
- ・Microsoft Accessを使って作成した、簡易的なシステムでスタート。
- ・職員の対応内容や手順を研究し、迅速かつ自然な流れで対応できるようシステムに組み込みました。

他団体へのアドバイス

窓口での証明申請は、来庁者の3割程度に及んでおり、今後も一定数の需要が見込まれます。職員が受付対応することで、様々な申請パターンに対応可能な、やさしい窓口を実現できるのではないのでしょうか。



複数種類の証明書が必要なときも1枚の用紙に印刷するため受付も迅速

※申請のパターンによってはシステム出力は行わず、統合化した紙の申請書を使用し、従来どおり記入いただく場合があります