

「行革甲子園 2018」エントリーシート

【取組の内容】

1 取組事例名

～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

2 取組期間

・平成 29 年秋よりスタート（現在継続して取り組み中）

3 取組概要

自治体の窓口業務で多くの業務量を占める、住民票や戸籍などの「証明書の郵送請求」に関する事務改善
■ 業務効率化のアナログツールとして「郵送請求処理票」を開発 ■

- ・複雑多岐にわたる所定の確認事項を、パターンごとに整理してチェックシート化。（現在 12 種類）
- ・確認事項と処理の流れ（業務フロー）を一体化して紙面上にレイアウト。

⇒ この処理票を使うことで、処理の手順や確認事項が見える化され、皆が同じように作業できるようになる。
進捗状況の把握や引継票にも活用できる。

4 背景・目的

・証明書の郵送請求対応は、実は複雑な事務処理が求められる。
（窓口請求やコンビニ交付と異なり、本人以外からの請求が圧倒的な割合を占めている）
それらは証明書の種類や請求者の立場ごとに、必要な書類などの所定の確認事項が大きく異なっている）

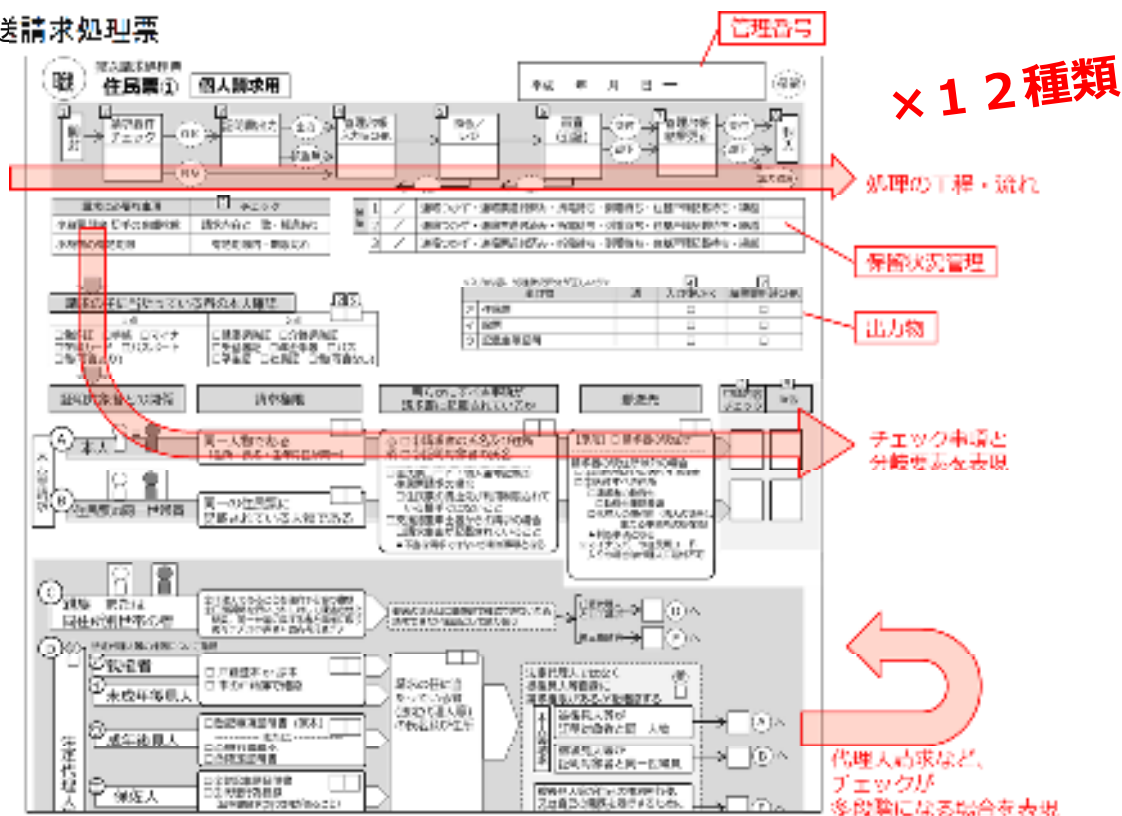
- ▲ 確認事項の習得に時間がかかる。⇒ 取扱が少ないパターンほど、ベテラン職員の知識に依存
- ▲ 処理の過程において、どの工程まで処理が終わったかがわかりにくい ⇒ 手分けしての処理が難しい

5 取組の具体的内容

【対象】 証明書の郵送請求事務処理

(郵便で到着した請求書や添付書類を元に審査を行い、証明書を郵便で発送する一連の作業)

■ 郵送請求処理票



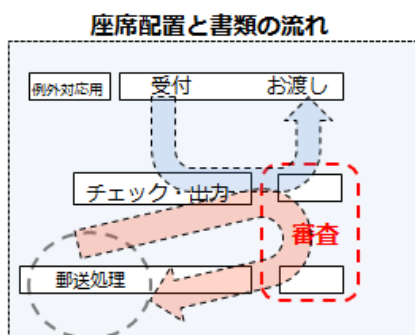
【使い方】

- ① 証明書の郵送請求 1 件ごとに、当てはまるパターンの処理票を 1 枚選択して使用する。
- ② 処理票上部のフロー図に従って順に処理を行う。処理した者の氏名を記入していく。
- ③ 確認事項は処理票に従ってチェックを行う。確認できた事項をレ点で記入していく。

<あわせて実施>

■ 処理票の手順に合わせて

業務フロー(処理の流れや手順)を見直し中



■ 処理の流れや手順に合わせて、トレーや

座席等を効率的に配置するよう工夫



★Special Thanks: 処理の流れに合わせた配置やラベル貼付は、行革甲子園 2016 の福島県伊達市様の発表事例を参考にさせていただきました。

■ 郵送請求の管理台帳をシステム化 (紙の台帳を廃止し、システムでの台帳管理に変更した)

- ・ 対応の進捗状況を確認したい請求者からの電話問い合わせにもスムーズに対応できる環境ができた。
- ・ 手数料の計算が自動化できた。

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- ポイント■ 処理フローと確認事項を一体化させ、A4の共通フォーマットに落とし込んだこと
 - ・流れに沿って確認していくと、分岐や所定の確認事項が自然に網羅されるようにデザイン。
 - ・間違えやすい複層的な請求パターンのあるときも、処理票の組み合わせにより対応可能とした。
⇒処理の速さと見やすさを両立させるデザインを生み出した。

7 取組の効果・費用

【効果】確認事項の定型化、処理の迅速化、進捗状況の見える化

- ・何を確認すればよいかをパターン化したことにより、新任者でも処理できる環境づくりとなった。
- ・何がどこまで処理されているか進捗が見える化でき、手分けして処理できる環境づくりとなった。
⇒処理の確実性を高め、定型的に処理することで、手戻りやトータルの処理時間を減らす効果。

【費用】郵送請求処理票は、紙のツールのため、特段の導入費用はかかりません。

■参考：証明書郵送請求処理の件数と割合（平成30年1月）

	請求者	請求件数	割合	コンビニ交付		請求者	請求件数	割合	コンビニ交付	備考
住民票	本人	5	1.0%		戸籍	本人	85	17.3%		うち、使用目的 「相続」が 41.3%(10件)
	同一世帯員	0	0.0%			同一戸籍	19	3.5%		
	代理人	1	0.2%	取得できない		直営理髪・配膳者	45	8.2%	取得できない	
	第二者請求	356	69.4%	取得できない		代理人	10	1.8%	取得できない	
	連絡上請求	34	6.6%	取得できない		第三者請求	49	9.9%	取得できない	
	公用請求	117	22.8%	取得できない		職務上請求	82	14.9%	取得できない	
	計	518			計	250				

99%
80%

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

- ・郵送請求処理票の落とし込み作業が困難だったこと
 - ・法令や事務処理要領などと改めて整合性をチェックした。
- ・導入目的の理解に時間を要したこと
 - ・慣れた手順を変えることや、処理票が増えることで手間が増えるように感じる事への抵抗感があった。
 - ・手書きの管理台帳からシステムエントリーに切り替えることへの抵抗感があった。
(郵送請求管理台帳のシステム化は“かんたん証明申請”のシステムの機能を拡張して実施)

9 今後の予定・構想

- ・座席の配置やオペレーション、シフトの組み方も、処理時間を大きく左右する要素とわかった。
⇒事務処理の流れ（受付→処理→審査）を整理する取り組みと合わせて、工夫を重ねたい。

10 他団体へのアドバイス

証明書の郵送請求処理は、件数が多く対応パターンが複雑なため、どこの自治体でも悩みとされます。特に、証明書の種類や請求者の立場ごとに異なる確認事項を整理して覚えることに労力を費やしているのではないのでしょうか。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のものが多く、今後も複雑なパターンの郵送請求が業務として残っていきます。

今回作成した「郵送請求処理票」は、確認事項と処理の流れを一体化したことで、新任者のための定型的でわかりやすいマニュアルとして、あるいは「審査用帳票」として、審査の工程の区分化にも活用できると思われます。ご活用ください。

▼各種法令や事務処理要領、各々独自に定めている審査基準等と照らし合わせたうえで、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。

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/>