

「書かなくていいの？」

証明書の申請をかんたん・スピーディーに

H28.11.1 行革甲子園2016 @愛媛県松山市

北海道 北見市役所

総務部総務課 × 市民環境部戸籍住民課

※北見市役所の以前の様子です

1



記載台

2



用紙選択・記入

結局、書き方を職員に聞いてしまう

3



2

- はじめに用紙に記入しなければならないことがわかる？
- 用紙がどこに置いてあるかわかる？
- どの用紙に記入すればよいかわかる？？

書き方を説明



- 申請書の「書き方説明」に時間を要する
- 書かれた内容の確認に時間を要する
(必要な証明書の確認、対象人物の検索等)
- 集計作業が手作業

手書きされた内容を解読

住所	北見市大通西2丁目1番地
住名	北見 太郎

手数料の計算・集計



申請書の記載をシステムで支援

- ・職員が聞き取りにより、申請内容を印字
- ・申請者は印刷された内容を確認し
署名することで申請行為が完成

証明書の交付申請書 受付番号 25

北見市長様 平成24年9月12日

申請者(窓口に来られた方)	本人		
住所	北見市大通西2丁目1番地		
氏名	氏名をお書きください	連絡先電話番号	連絡先をお書きください

以下の証明書の交付を申請します

対象者	住所	北見市			
	氏名	北見			

証明書の種類	内容	使用目的	単価	件数	手数料
1	所得・課税証明(有料300)	平成24年度課税分(平成23年所得)	融資	300	1 300
2	滞納なし証明	資金借入(金融機関)		300	1 300
3	軽自動車検証明	ナンバー:北見580 を1234	軽自動車継続検査	無料	1 0
4					0
5					0

手数料合計 600円

署名するだけ

必要事項印字

本人確認

- ・個人情報の取扱いには細心の注意
- ・はじめに本人確認を行う
- ・申請可能な範囲の人物か確認する

印字する事項

- ・証明書ごとに必要な記載項目と印字する範囲を整理した
- ・明らかにならない情報は印字しない
(足りない情報は手書きで補記する)

※第三者請求等は対象外とし、従来どおり紙の申請書を使用しています。

疑問

職員が聞き取りで申請書を作成したら
時間がかかるのではないか？

申請書に記載することなく、窓口へ呼びます。



本人確認



証明書を選ぶ（カウンターの卓上メニュー表）

住民票関係

じゅうみんひょう
住民票（全部） ¥250
 世帯全員で1枚の住民票

じゅうみんひょう 1枚
住民票（一部） ¥250
 世帯一部（個人）の住民票

- ・ 除かれた住民票（除票） 転出や死亡した方などの住民票 ¥250
- ・ 記載事項証明書 住民票上の住所等を証明したもの ¥250

住民票の記載項目

- ① 世帯主・続柄を記載しますか？（記載が必要な手続きもあります。）
- ② 本籍・戸籍の筆頭者を記載しますか？（記載が必要な手続きもあります。）
- ③ 住民票コードを記載しますか？（年金手続き等で必要な場合があります。）
- ④ マイナンバーを記載しますか？（税や社会保障の手続きで必要な場合があります。）

※偽りその他不正の手段により交付を受けたときは30万円以下の罰金に処せられます

戸籍証明関係

こせき とうほん
戸籍謄本 ¥450
 （戸籍全部事項証明書）
 戸籍に記載されている方全員を記載

こせき しょうほん
戸籍抄本 1枚 ¥450
 （戸籍個人事項証明書）
 戸籍に記載されている方のうち一部を記載

- ・ 除籍謄本、改製原戸籍 死亡等により除籍となった戸籍・古い戸籍 ¥750
- ・ 戸籍の附票 住所の履歴が記載されているもの ¥250
- ・ 身分証明書 ¥300

※偽りその他不正の手段により交付を受けたときは30万円以下の罰金に処せられます

印鑑証明関係

いんかんとうろく しょうめいしょ
印鑑登録証明書 ¥300

申請には「印鑑登録証」(カード)が必要です。

税

しょとく かぜい しょうめいしょ
所得課税証明書
 対象年ごとに ¥300
 1月1日～12月31日の所得を証明するもの。

のうぜいしょうめいしょ
納税証明書 1税目・1年度ごとに ¥300
 課税された額と納付した額が入った証明書

滞納なし証明書
 北見市へ納める税や料金に
 滞納がないことの証明書 ¥300

軽自動車税の車検用(納税証明書)
 軽自動車税を納付していることの証明書 **¥無料**

納付確認書(確定申告用)
 国民健康保険料、後期高齢者医療保険料
 介護保険料の納付状況を記載しています **¥無料**

※固定資産税に関する証明書が必要な方は **税金のこと** 窓口へ

印刷された申請書の内容を確認して署名

北見市 証明交付申請書

呼出番号 111 管理番号 220
市民環境部戸籍住民課



北見市長様

みほん

平成28年2月1日

窓口に来られた方

証明対象者との関係 本人

住所	北見市大通西2丁目1番地 まちきた大通ビル4階		
氏名 (署名欄)	氏名内容に間違いなければ、氏名をお書きください。 キミ 知	生年月日	
		連絡先 電話番号	

※偽りその他の不正の手段により交付を受けたときは三十万円以

どなたの証明が必要ですか(証明対象者)

住所	北見市北見市大通西2丁目1番地 まちきた大通ビル4階		
氏名	キミ 知 北見 太郎	生年月日	



申請する証明書

※住民票コード・個人番号の記載が必要な方はお申し出ください。

証明書の種類	内容	使用目的	単価	件数	手数料
1 住民票(世帯全員)	世帯主続柄あり、 本籍筆頭者あり	(不要)	250	1	250
2 印鑑証明	登録番号:1224567				

応対手順を定型化



職員が聞く手順や確認する事項を
そろえる(トークスクリプト)

応対手順をシステム化

申請書発行システム

窓口に来られた方

宛名番号 (日本人住民) 住者

カナ 氏名 北見 太郎

住所 北見市大通西2丁目1番地

生年月日 性別 男

本人確認 1 運転免許証

必要方 1 本人分

連絡先電話 (宛名登録済) 使用

世帯情報 (PF2)

実行	続柄	氏名	生年月日	年齢	種別	状態	選択
実行	世帯主	北見 太郎		33	日本人住民	住者	男
実行	世帯主	北見 太郎		33	共有者	住者	男
実行	妻	北見 花子		30	日本人住民	住者	女
実行	子	北見 みんと		4	日本人住民	住者	男
実行	子	北見 ベッパ		1	日本人住民	住者	女

どなたの証明書 カナ/番号検索

宛名番号 日本人住民 生年月日 住民年月日

氏名 北見 太郎

現住所 北見市大通西2丁目1番地

証明書選択 (PF4)

1	2	3	4	5	種類	内容	使用目的	対象年度from-to	単価	件数	手数料	免除	
1	31	所得・課税証明(有料300)					融資	平成24	平成24	300	1	300	<input type="checkbox"/> 済
2	34	滞納なし証明					貸金借入(金融機関)			300	1	300	<input type="checkbox"/> 済
3	1	軽自動車証明				ナンバー北見580 を 1234	軽自動車継続検査			無料	1	0	<input type="checkbox"/> 済
4										0	0	0	<input type="checkbox"/> 済
5										0	0	0	<input type="checkbox"/> 済
											合計	600	

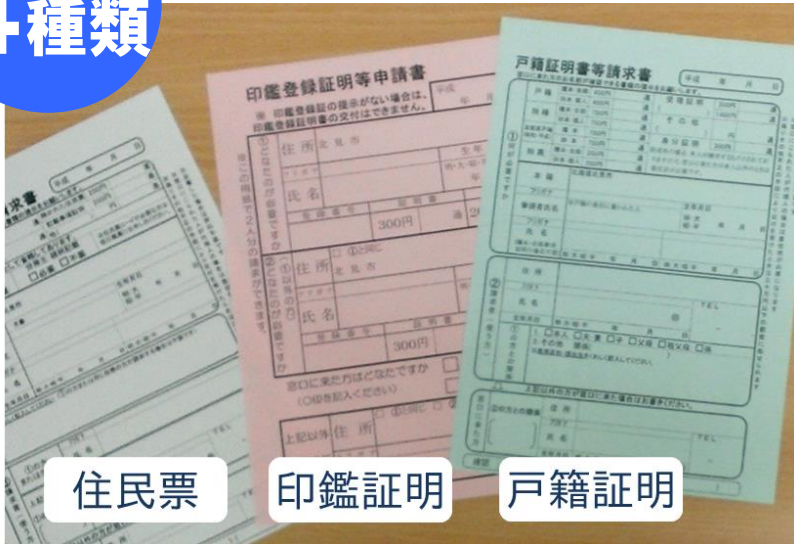
発行 (PF5)

発行履歴 (PF9) 終了 (PF10) 2012/09/12 10:14:07 証明書設定 コード設定

証明書の種類ごとに異なっている
聞き取り確認項目を整理して
組み込み

1枚でまとめて申請

4種類



住民票

印鑑証明

戸籍証明

税証明

(26年10月～27年9月)
 ・かんたん申請利用 **95,257件**
 そのうち、2種類以上を
 1枚で申請できたもの **14,765件 (15%)**

証明書の交付申請書

受付番号 25

北見市長様 平成24年9月12日

申請者(窓口に来られた方) 本人

住所 北見市大通西2丁目1番地

氏名 氏名をお書きください。 連絡先電話番号 連絡先をお書き下さい。

以下の証明書の交付を申請します。

対象者	住所	北見市大通西2丁目1番地	
	氏名	北見 太郎	生年月日

証明書の種類	内容	使用目的	単価	件数	手数料
1	所得・課税証明(有料300)	平成24年度課税分(平成23年所得)	融資	300	1 300
2	滞納なし証明	資金借入(金融機関)		300	1 300
3	軽自動車検証明	ナンバー:北見580 を1234	軽自動車継続検査	無料	1 0
4					0
5					0
手数料合計					600円

本人確認方	件数	金額	受	審査・発行	領収
運転免許証	3件	600円			

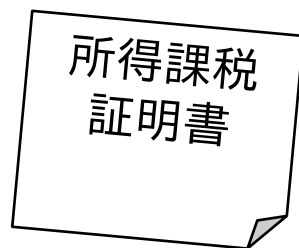
①個人住民税 > 6 振票発行管理 > 1 振票発行
 ②[TE]税収納 > 2 発行 > 3 納税証明
 ③[TC]軽自動車税 > 1 車両台帳管理 > 1 車両台帳 > 振票発行(P) > 納税証明書(車検継続用)

1枚で

1か所でまとめて申請



(従来は別々の窓口で申請)



窓口を回る時間が1/2

セットで取得した人 30%

(26年10月～27年9月実績)

戸籍住民課で税証明を申請 13,187件(郵送請求を除く)

うち、住民情報系と税証明系を一緒に申請 3,955件(30%)

住基システムでの検索用バーコードを申請書に印刷

証明書の交付申請書 番号 25

北見市長様

申請者(窓口に来られた方) 本人 平成24年9月12日

住所 北見市大通西2丁目1番地

氏名 氏名をお読みください

連絡先電話番号 連絡先のお読みください

以下の証明書の交付を申請します。

対象者 住所 北見市大通西2丁目1番地

氏名 北見 太郎 生年月日

証明書の種類	内容	使用目的	単価	件数	手数料
1 所得・課税証明(有料)	平成24年度課税分(平成23年所得)	融資	300	1	300
2 滞納なし証明		資金借入(金融機関)			
3 軽自動車証明	ナンバー北見580 を1234	軽自動車継続検査	無料	1	0
4					0
5					0

手数料合計 600円

要以下、北見市使用欄

3177189

3 600 円

**住基システムでは
バーコードを読み取って
対象人物を検索**

- 申請書を作成した際に対象人物が特定されているため改めてカナで検索する必要がない
- 住所氏名の解読作業もない

集計が簡単

集計表

証明書発行集計表 平成24年9月13日

平成24年9月12日 (0217 市民税課 受付分)

【窓口申請分】

証明書名称	受付件数	受付金額	取消件数	取消金額	交付件数	交付金額	免除件数
31 所得・課税証明書(有料300)	37	11,100	1	300	36	10,800	
32 所得・課税証明書(無料)	8	0			8	0	
34 納税証明書(滞納なし証明書)	12	3,600	1	300	11	3,300	
36 保険料納付額確認書(国保・介護・後期)	1	0			1	0	
41 軽自動車納税証明書(車検証明書)	7	0	2		5	0	

窓口申請分計 61 冊 14,100 円

【郵送請求分】

証明書名称	受付件数	受付金額	取消件数	取消金額	交付件数	交付金額	免除件数
32 所得・課税証明書(無料)	2	0			2	0	
53 評価証明(土地)	1	300			1	300	

郵送請求分計 3 冊 300 円

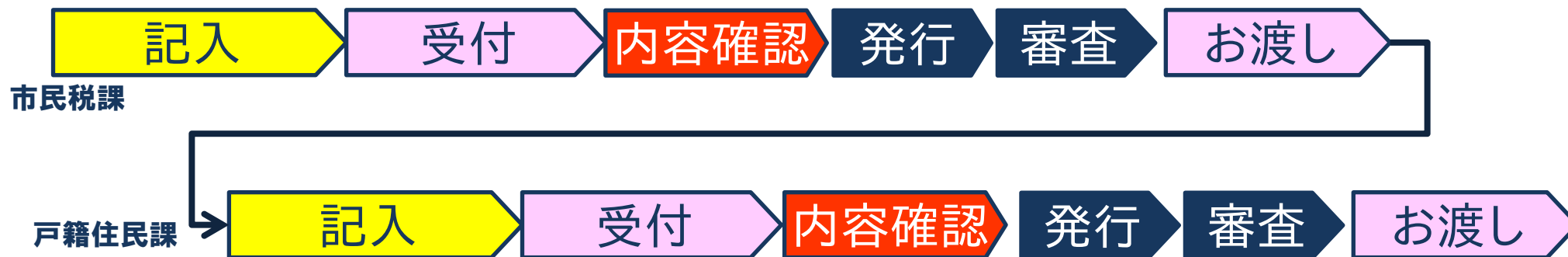
【申請書持参分】

証明書名称	受付件数	受付金額	取消件数	取消金額	交付件数	交付金額	免除件数
31 所得・課税証明書(有料300)	3	900			3	900	
34 納税証明書(滞納なし証明書)	1	300			1	300	
53 評価証明(土地)	2	600			2	600	
54 評価証明(家賃)	1	300			1	300	
55 公課証明(土地)	2	600			2	600	
56 公課証明(家賃)	2	600			2	600	
60 名寄権業課税台帳/借却資産課税台帳閲覧用	1	200			1	200	
66 固定資産税評価通知書(土地)	19	0			19	0	
67 固定資産税評価通知書(家賃)	8	0			8	0	

申請書持参分計 39 冊 3,500 円

平成24年9月12日分計 103 冊 17,900 円

Before



After

かんたん証明申請 + 証明ワンストップ



- 市民の滞在時間
- 職員の処理時間

↓ 減
↓ 減

- 記入時間の短縮
- 申請する種類が多いほど、まとめ効果が高い
- 受付しながら確認しているため、内容の確認時間も短縮となる



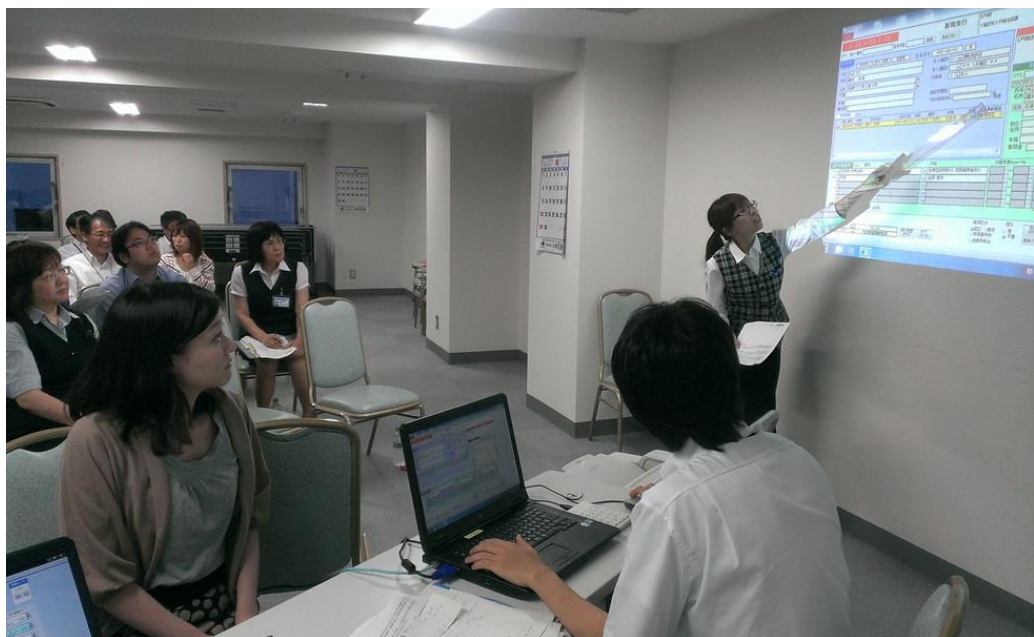
えっ？ 書かなくていいの？(驚き)

※実際には書面の記載内容を確認していただき、署名や不足部分を書いていただいておりますが、このようなご感想を多くいただいております。

平成23年2月 職員提案

平成23年8月 税証明からスタート(Accessで実証実験)

平成26年8月 住民票・印鑑証明・戸籍証明にも拡大



現在は
10か所の窓口で実施
本庁、総合支所、支所出張所
市民サービスセンター

平成28年度

- Webシステムに移行
- 印字作成をその他の申請書等にも拡大予定

世の中は、電子申請やコンビニ交付など多チャンネル化へ



窓口はそのままでもいいの？

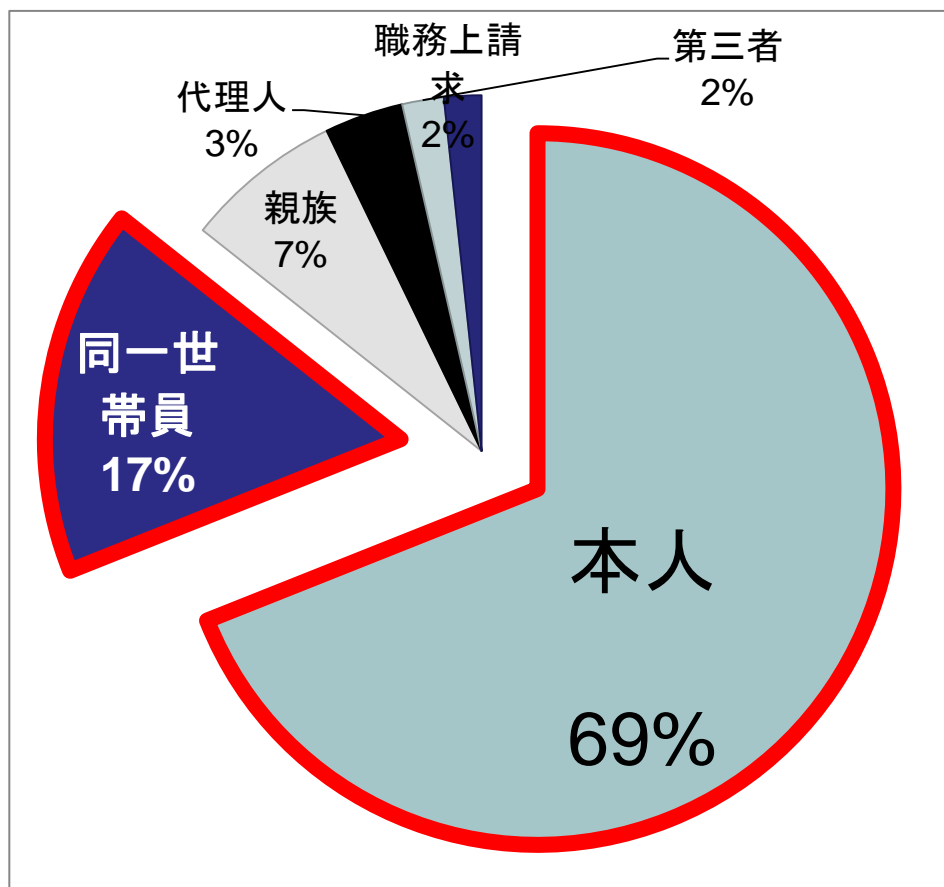


窓口の強みとは？

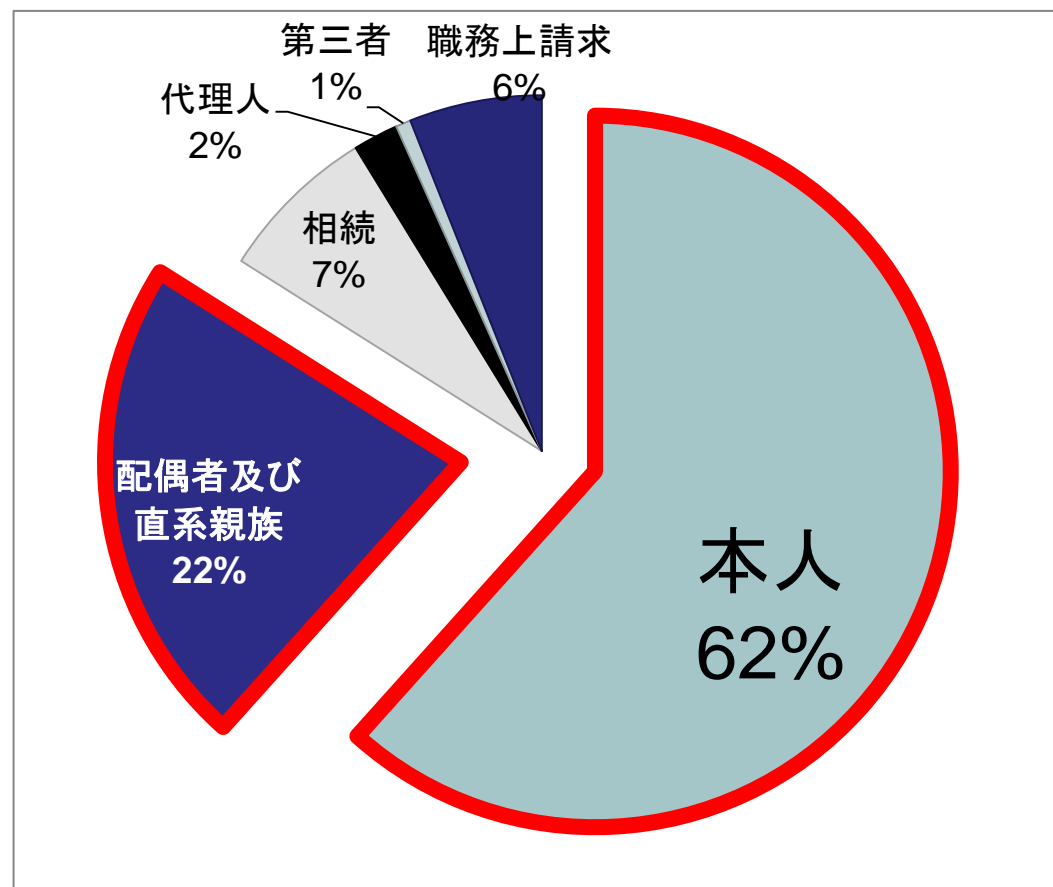


証明申請：スピーディに対応可能な範囲調べ

住民票

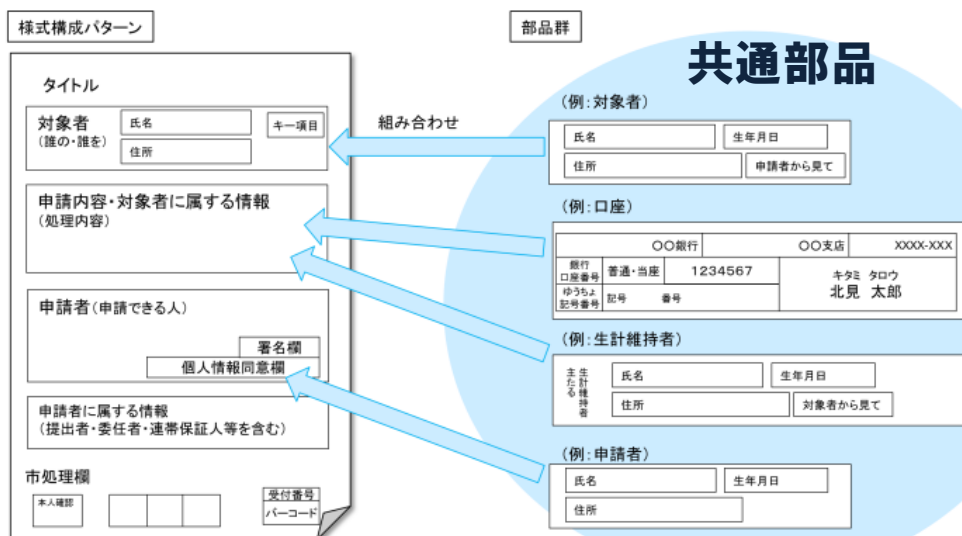


戸籍証明



請求割合調査(平成25年12月分。北見市戸籍住民課調べ)

わかりやすく、確認しやすい申請書の作成



・情報の固まりで整理
 ・共通の項目を部品化
 ↓
 ひな形化

ひな形

様々な業務の申請書様式を
 共通的なデザイン・レイアウトに

(作例)

国民健康保険

介護保険

業務共通系

※作例であり、現物と異なる場合があります

※北見市に提出する届出書、申請書であっても、法令もしくは国や他の地方公共団体等の規定によって様式が規定されているもの (配置等を市の権限で変更できないもの) や行政手続き以外の様式は北見市の見直し対象外です。

転出時の「お渡しサービス」で証明書の郵送請求を削減 & 効率化

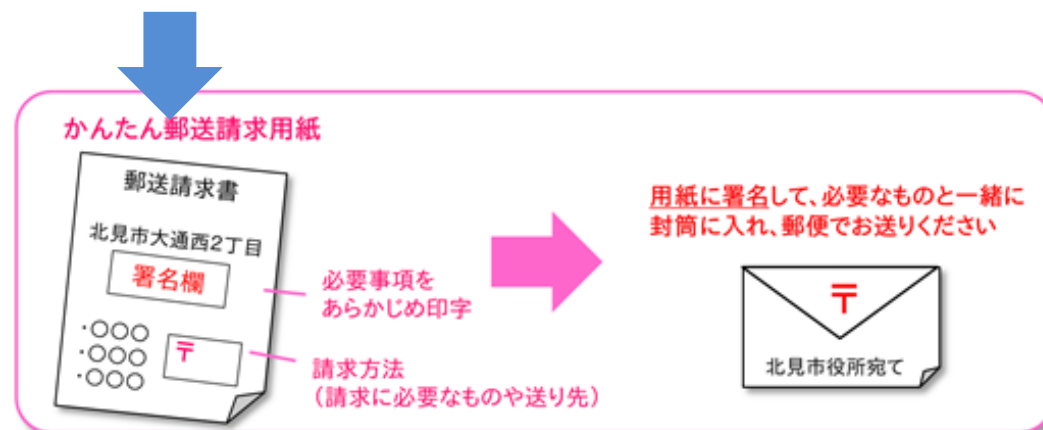
郵送請求の件数が多くて大変・・・

転出届と一緒に
「所得課税証明書」をお渡しする
⇒あとの郵送請求件数が減少



請求方法の電話問い合わせが多くて大変・・・

転出届と一緒に
「かんたん郵送請求用紙」をお渡し
⇒あとの電話問い合わせが減少



<参考>「所得課税証明書」の郵送請求件数

※各年度とも、上半期4月～9月分

平成25	平成26	平成27	
860	923	536	△39.8%減

※児童手当の支給対象となる年齢の子どもがいる世帯が転出するとき、転出届の受付時に所得課税証明書を一緒に受付して、転出証明書とセットでお渡しする。新年度分がまだ発行できない時期は、請求対象者と内容を印字して請求方法も記載した「かんたん郵送請求用紙」をシステムから出力し、一緒にお渡しする。

7種類のライフイベントに関連して必要となる手続きをお知らせ



市民がセルフチェックできる

職員も案内しやすい

**手続きもれや
二度手間を減らす**



見やすさ、たどりやすさ

「課の順」ではなく、
分野別ブロック×目的順

ユーザビリティに配慮した構造設計

戸籍	住民基本台帳カードをお持ちの方	住民基本台帳カードの継続利用 (住所変更)	住民基本台帳カード
	※各種保険証・受給者証・認定証等は、後日郵送で送付いたします。		
保険 年金	国民健康保険に加入する方	・国民健康保険の加入 ・保険証の交付	(お持ちの方)
	→70歳から74歳までの方	高齢受給者証の交付	
	→世帯に後期高齢者医療制度の加入者がいる方	保険料の軽減有無確認	
	→転入日よりあとに勤務先の健康保険の資格が切れます	・国民健康保険の加入 ・保険証の交付 ・国民年金の加入 (20歳から60歳未満)	前住所地の所得課税 書
	75歳以上の方 または 65歳以上で後期高齢者医療制度に加入している方	・限度額適用認定証 ・限度額適用・標準負担額減額認定証 ・特定医療費受給者証 などの申請	前住所地の所得課税 書
	→北海道外から転入した方		(前の住所地で発行された) 負担区分証明書

分野

条件

手続き

**課や業務の
順番ではない**



H28.11.1 行革甲子園2016
@愛媛県松山市

「書かなくていいの？」 証明書の申請をかんたん・スピーディーに

北見市役所（総務部総務課 × 市民環境部戸籍住民課）