



自治体の窓口サービスにおける業務改革

総務省 地域情報化アドバイザー
船橋市 市民生活部 戸籍住民課 主査 千葉 大右

船橋市の基礎データ

住基人口	642,198人 (R1.8.31現在)
面積	85.62km ²
職員数	4,938人 (H30.4.1)
平成31年度予算	370,421,720千円
公認キャラクター	「目利き番頭 船えもん」



1. 窓口業務改革の“今”
2. 窓口のデジタル化
3. “書かない窓口”
4. その他の取組み

1. 窓口業務改革の“今”

少し前までは「総合窓口」と「業務委託」

- 証明書等発行、住民異動、戸籍届出等を**市民総合窓口**に、保険・国民年金、児童・高齢者・障がい者福祉等を**福祉総合窓口**に**集約した上で、ワンストップ化を並行して行い、段階的にアウトソーシング**

〈総合窓口化/神奈川県海老名市(人口約13万人)〉

【取組】

- ・職員による総合窓口の運用は平成24年5月に開始。平成25年7月に市民総合窓口、平成26年11月に福祉総合窓口の委託を開始。
- ・委託仕様書とマニュアルを作成し、民間業者と職員の役割分担を明確化。
- ・基本的に相談業務を除くすべての業務を民間委託。

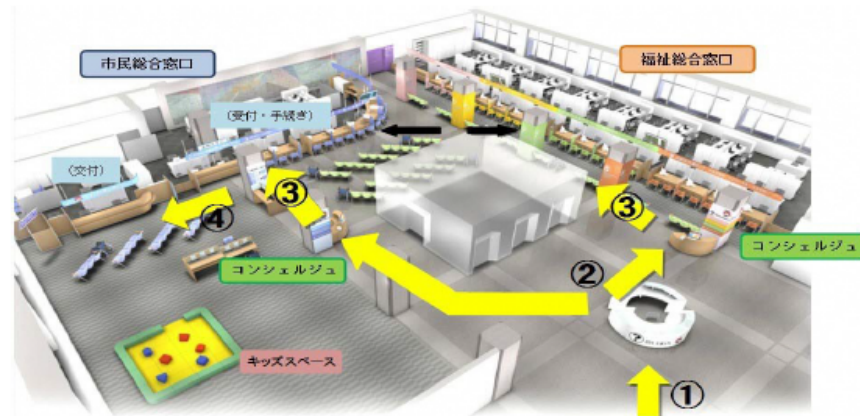


〈改修前〉



〈改修後〉

- 水色エリア=市民課(現・窓口サービス課)
- 黄色エリア=福祉関係各課(4課)



【効果】

- ・市民総合窓口のコスト2億1000万円→1億6000万円(▲5,000万円、▲24%)。
- ・福祉総合窓口のコスト9,200万円→7,300万円(▲1,900万円、▲20%)。
- ・手続きのワンストップ化、番号発券システムやコンシェルジュの配置、待合スペースの増加など市民の満足度が向上し、窓口での苦情が減少。

総務省業務改革モデルプロジェクト（H28~30）

①窓口業務改革（総合窓口の導入とアウトソーシングの一体的推進）

- ・住民異動、戸籍届出、各種証明書発行、国民健康保険、介護保険等、別々の窓口で行っている事務手続きをワンストップ化する総合窓口の実施を念頭に業務フローを見直し、待ち時間の短縮等住民の利便性向上につなげるもの。
- ・ワンストップ窓口において、単に職員を集約するのではなく、入力業務等のバックヤード業務について、アウトソーシングを積極的に活用し、業務の効率化を図るもの。
- ・申請書の記載に係る利用者負担の改善など、結果として窓口で対応を要する業務について質及び量の両面から軽減する新たな技術や仕組みの導入もあわせて検討するもの。

平成29年度業務改革モデルプロジェクトに係る提案事業募集要領

<p>千葉県 船橋市</p>	<p>630, 185</p>	<p>窓口業務プロセス改革事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口業務プロセスの「可視化」によって、業務フローを再構築 ・本庁における申請書作成と手続き案内のワンストップ化（ナビゲーション機能を備えた申請書支援システム、マイナンバーカードの活用） ・本庁における証明事務の集約とアウトソーシング化（窓口申請と郵送申請を統合） ・本庁と出先窓口の入力業務集約とアウトソーシング化 ・ICTを活用した出先窓口の取扱業務拡大（テレビ会議システムの活用） 	<p>窓口業務プロセスの可視化、案内のワンストップ化、マイナンバーカードの活用、事務の集約化、出先窓口の機能向上など総合的な業務改革の取組のモデルとして採択</p>
--------------------	-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

総合窓口の導入割合

平成30年4月1日時点

H29.10

自治体戦略2040構想研究会

H30.4

自治体戦略2040構想研究会 第一次報告

H30.7

自治体戦略2040構想研究会 第二次報告

H30.9

スマート自治体研究会

R1.5

スマート自治体研究会 報告書

I 我が国の人口の動向・人口段階別市区町村の変動(2015→2040)(P.1~3)

II 2040年頃までの個別分野の課題(P.4~9)

第一次報告

- 1 子育て・教育
- 2 医療・介護
- 3 インフラ・公共交通
- 4 空間管理・防災
- 5 労働力
- 6 産業・テクノロジー

III 2040年頃にかけて迫り来る我が国の内政上の危機とその対応(P.10・11)

第一次報告

- 1 若者を吸収しながら老いていく東京圏と支え手を失う地方圏
- 2 標準的な人生設計の消滅による雇用・教育の機能不全
- 3 スポンジ化する都市と朽ち果てるインフラ

IV 新たな自治体行政の基本的考え方(P.12・13)

第二次報告

- 1 スマート自治体への転換
- 2 公共私による暮らしの維持
- 3 圏域マネジメントと二層制の柔軟化
- 4 東京圏のプラットフォーム

H29.10

自治体戦略2040構想研究会

H30.4

自治体戦略2040構想研究会 第一次報告

H30.7

自治体戦略2040構想研究会 第二次報告

H30.9

スマート自治体研究会

R1.5

スマート自治体研究会 報告書

スマート自治体研究会（※）報告書 ～「Society 5.0時代の地方」を実現するスマート自治体への転換～ 概要

※ 正式名称：「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会」

令和元年（2019年）5月

背景

生産年齢人口減少による**労働力の供給制約**

Society 5.0（超スマート社会）における**技術発展の加速化**

問題意識

- 行政の質に関係ないシステムのカスタマイズ（重複投資）⇒住民・企業の**不便さ**、自治体・ベンダの**人的・財政的負担**
- 世界のスピードに間に合うため、**デジタル社会に向けて社会制度の最適化**が必要

今の仕事を前提にした「改築方式」でなく、仕事の仕方を抜本的に見直す「引っ越し方式」が必要

方策

- 原則① 行政手続を紙から電子へ**
- 原則② 行政アプリケーションを自前調達式からサービス利用式へ**
- 原則③ 自治体もベンダも、守りの分野から攻めの分野へ**

〔具体的方策〕

- 業務プロセスの標準化**：類似自治体間でBPRをし、最善の方式に標準化。細かいプロセスは**標準システムに合わせる**。
- システムの標準化**：**自治体、ベンダ、所管府省がコミット**し、個別行政分野のシステムの**標準仕様書を作成**。住民記録システムを最優先、税務・福祉分野も優先。ベンダが標準準拠システムを提供し、自治体は更新時期を踏まえ導入。
- AI・RPA等のICT活用普及促進**：**システム標準化や電子化等を通じ、安価に共同利用**できる環境を整備。今後AI技術の活用可能性がある数値予測等は、自治体、企業、各府省が検討。直ちに導入可能なものは自治体は他団体を参考に導入、国は周知・財政支援。
- 電子化・ペーパーレス化、データ形式の標準化**：デジタル手続法案等を踏まえた政府・自治体での抜本的な電子化。
- データ項目・記載項目、様式・帳票の標準化**：標準化のニーズを勘案し、実態に即し標準化。**省令等やシステム標準仕様書**において**標準様式、帳票を設定**。
- セキュリティ等を考慮したシステム・AI等のサービス利用**：外部接続に関するセキュリティポリシー等を遵守し、条例上のオンライン結合制限の見直し等により、**LGWAN-ASP**（自治体専用ネットワーク上のサービス）等を**活用**。
- 人材面の方策**：首長、議員から一般職員まで、職責に応じたICTリテラシーを習得。専門性の高い**外部人材**を単独又は複数自治体で**活用**。都道府県や指定都市・中核市等も各自自治体を支援。

目指すべき姿

「スマート自治体」の実現

- ✓ 人口減少が深刻化しても、**自治体が持続可能な形で行政サービスを提供し続け**、住民福祉の水準を維持
- ✓ 職員を事務作業から解放 ⇒ **職員は、職員でなければできない、より価値のある業務に注力**
- ✓ ベテラン職員の経験をAI等に蓄積・代替 ⇒ **団体の規模・能力や職員の経験年数に関わらず、ミスなく事務処理を行う**

窓口業務改革の方向性は

窓口のデジタル化



2. 窓口のデジタル化

AI等の活用の目的

1. 人口減少が深刻化しても、自治体が持続可能な形で行政サービスを提供し続け、住民福祉の水準を維持できるようにする。

- 2040年頃に65歳以上となる団塊ジュニア世代は200～210万人生まれたが、その頃社会に出る昨年生まれた子供の数は92万人

2. 職員を事務作業から解放し、職員でなければできない、より価値のある業務に注力できる環境を作る。

- 泉大津市の業務分析では、入力・確認等の事務作業が5割以上、職員でなければできない相談、審査、訪問、企画などは2割弱
- ⇒ 事務作業はできるだけ自動化し、相談、企画などに時間を割けるようにする。

3. 長年の経験や勘をAIやRPAに蓄積・代替することにより、団体の規模・能力や職員の経験年数に関わらず、ミスなく事務処理を行えるようにする。

- 特に小規模な団体では、経験のある職員を確保し続けることが困難

自治体行政の現状と効率化の方策（保育業務を例に）

場面	住民による申請	保育システムへの入力	保育システム	保育所利用調整
非効率な現状	紙ベースの申請 電子データでないので、RPAは直接使えない。	職員が手作業で実施	自治体ごとにバラバラ システムが異なるので、RPAの横展開・共同導入が困難	職員が手作業で実施
効率化の方策	③オンライン申請	①RPAが自動で入力	②システムの標準化	①AIにより瞬時に調整



- | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ① AI・RPAの活用 ② システムの標準化 ③ 行政手続のオンライン化 | } | にセットで取り組む必要がある。 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------|

デジタル・ガバメント実行計画

デジタル・ガバメントの実現は、単に情報システムを構築する、手続きをオンライン化する、手続きコストを削減するということを意味するものではない。行政サービスは、そもそも、国民や企業に価値を提供するもの、又は国民や企業が価値を創造する一助となるものでなければならない。こうした観点から、利用者中心の行政サービス改革を徹底し、利用者から見て一連のサービス全体が、「すぐ使えて」、「簡単で」、「便利」な行政サービスの実現を目指す。

デジタル手続法[※]（令和元年5月31日公布）の概要①

※正式名称：情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律（令和元年法律第16号）

情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、

- ①行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項を定めるとともに、
- ②行政のデジタル化を推進するための個別分野における各種施策を講ずる。

①行政のデジタル化に関する基本原則等（行政手続オンライン化法の改正[※]）

※法律の題名を「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル行政推進法）」に変更

情報通信技術を活用した行政の推進の基本原則

社会全体のデジタル化

国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者があらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現

デジタル化の基本原則

- ①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

行政手続の原則オンライン化のために必要な事項

行政手続における情報通信技術の活用

行政手続のオンライン原則

- 行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、**オンライン実施を原則化**（地方公共団体等は努力義務）
- 本人確認や手数料納付もオンラインで実施**（電子署名等、電子納付）

添付書類の撤廃

- 行政機関間の情報連携等によって入手・参照できる情報に係る添付書類について、**添付を不要とする規定を整備**（登記事項証明書（2020年度情報連携開始予定）や本人確認書類（電子署名による代替）等を想定）

デジタル化を実現するための情報システム整備計画

- オンライン原則や添付書類の撤廃を実現するための**情報システム整備計画**、データの標準化、API（外部連携機能）の整備、**情報システムの共用化**

デジタル・デバイドの是正

- 情報通信技術の利用のための能力等の格差の是正（高齢者等に対する相談、助言その他の援助）

民間手続における情報通信技術の活用の促進

- 行政手続に関連する民間手続のワンストップ化
- 法令に基づく民間手続について、支障がないと認める場合に、オンライン化を可能とする法制上の措置を実施

デジタル手続法の概要②

②行政のデジタル化を推進するための個別施策（住民基本台帳法、公的個人認証法、マイナンバー法）

本人確認情報の保存及び提供の範囲の拡大（住民基本台帳法）

公的個人認証（電子証明書）・個人番号カードの利用者の拡大（公的個人認証法、マイナンバー法）

- ・ **国外転出者の本人確認情報の公証**（戸籍の附票の記載事項の追加・記載された本人確認情報の保存・提供）
- ・ **国外転出者による公的個人認証（電子証明書）・個人番号カードの利用**
→ 国外転出者による公的個人認証（電子証明書）・個人番号カードを活用したオンライン手続・本人確認の実現

本人確認情報の保存及び提供の範囲の拡大（住民基本台帳法）

- ・ **本人確認情報の長期かつ確実な保存及び公証**（住民票等の除票を除票簿として保存・安全確保措置等）
→ 情報通信技術を活用した個人の識別・認証を将来にわたり実現（オンライン手続・本人確認、添付書類省略の前提）

公的個人認証（電子証明書）・個人番号カードの利用者・利用方法の拡大（公的個人認証法、マイナンバー法）

- ・ **利用者証明用電子証明書の利用方法の拡大（暗証番号入力を要しない方式）**
- ・ **個人番号カードへの移行拡大（通知カードの廃止）**

個人番号利用事務及び情報連携対象の拡大（マイナンバー法）

- ・ **罹災証明書の交付事務等の個人番号利用事務への追加**
- ・ **社会保障分野の事務の処理のために、情報連携の対象の事務や情報を追加**

社会全体のデジタル化

デジタル・ガバメント

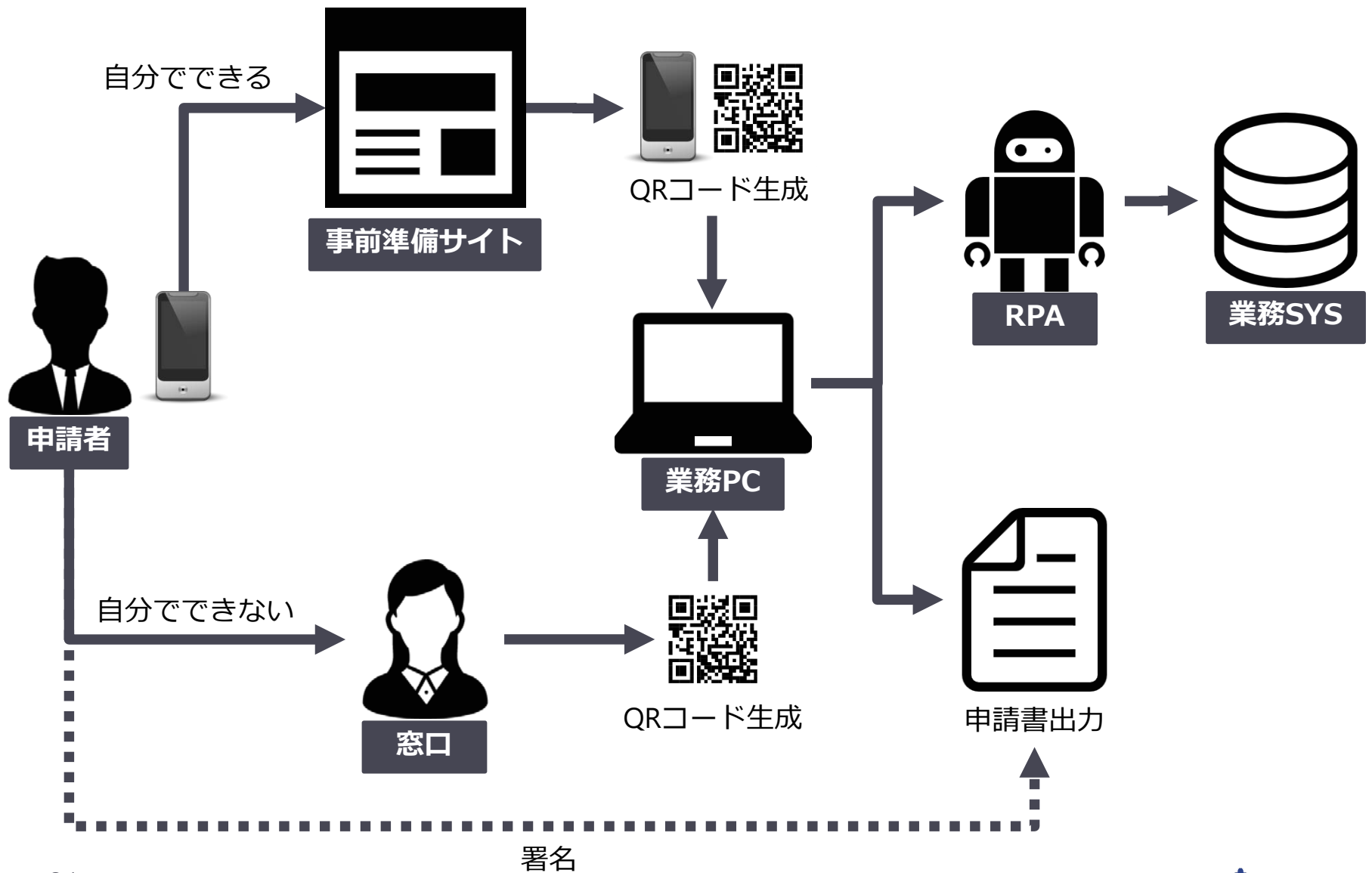
利便性
の向上

スマート自治体

効率化

標準化

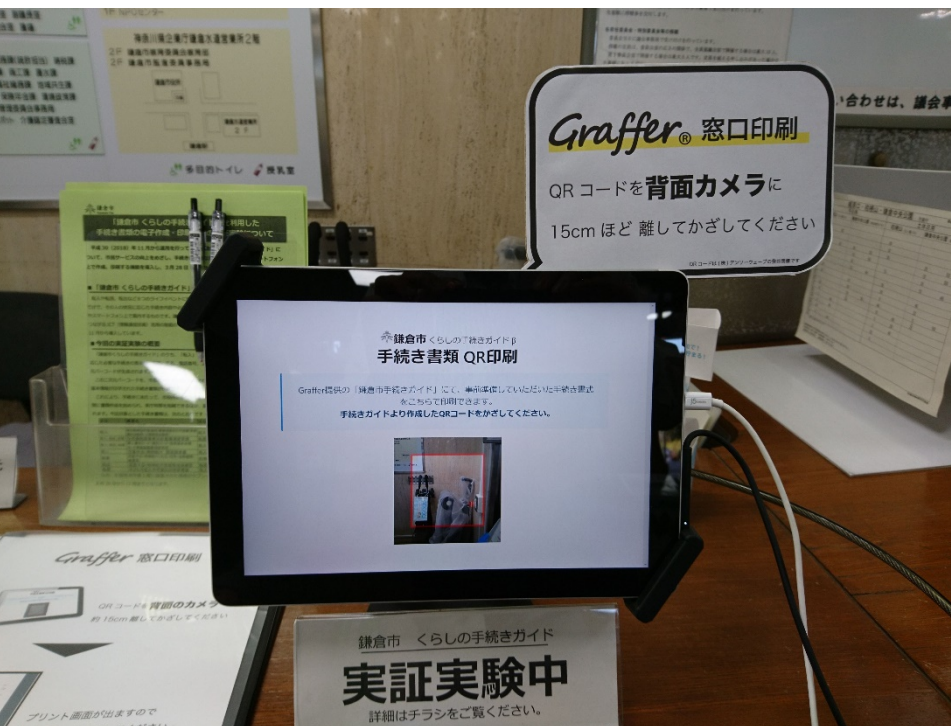
窓口デジタル化の例



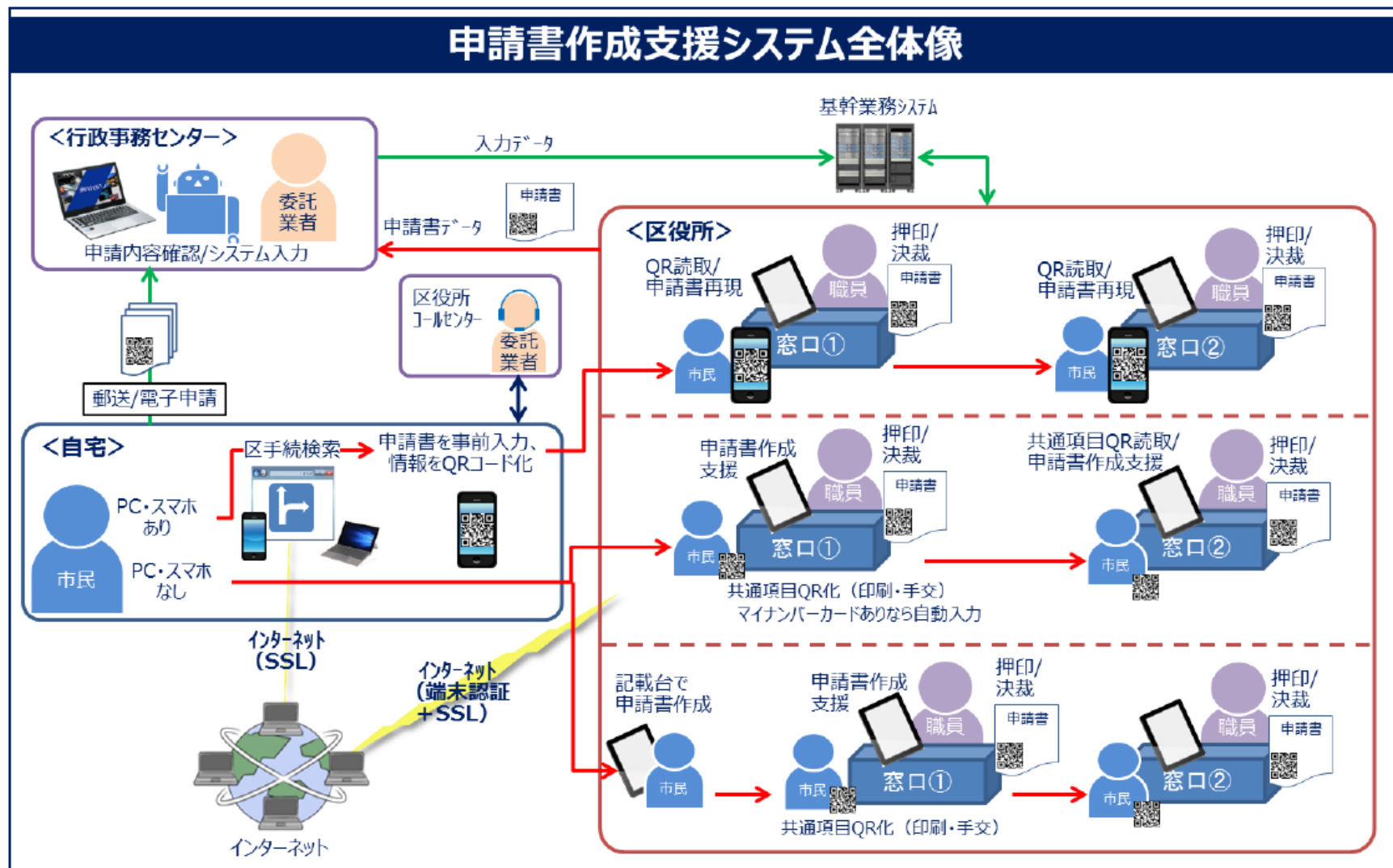
鎌倉市 くらしの手続きガイド&窓口印刷

平成30（2018）年11月から運用を行っている「鎌倉市 くらしの手続きガイド」について、市民サービスの向上をめざし、手続きに必要な書類をウェブ及びスマートフォン上で作成、印刷する機能を導入し、3月28日木曜日から実証実験を開始しました。

—鎌倉市記者発表資料



神戸市 申請書作成支援システム実証実験

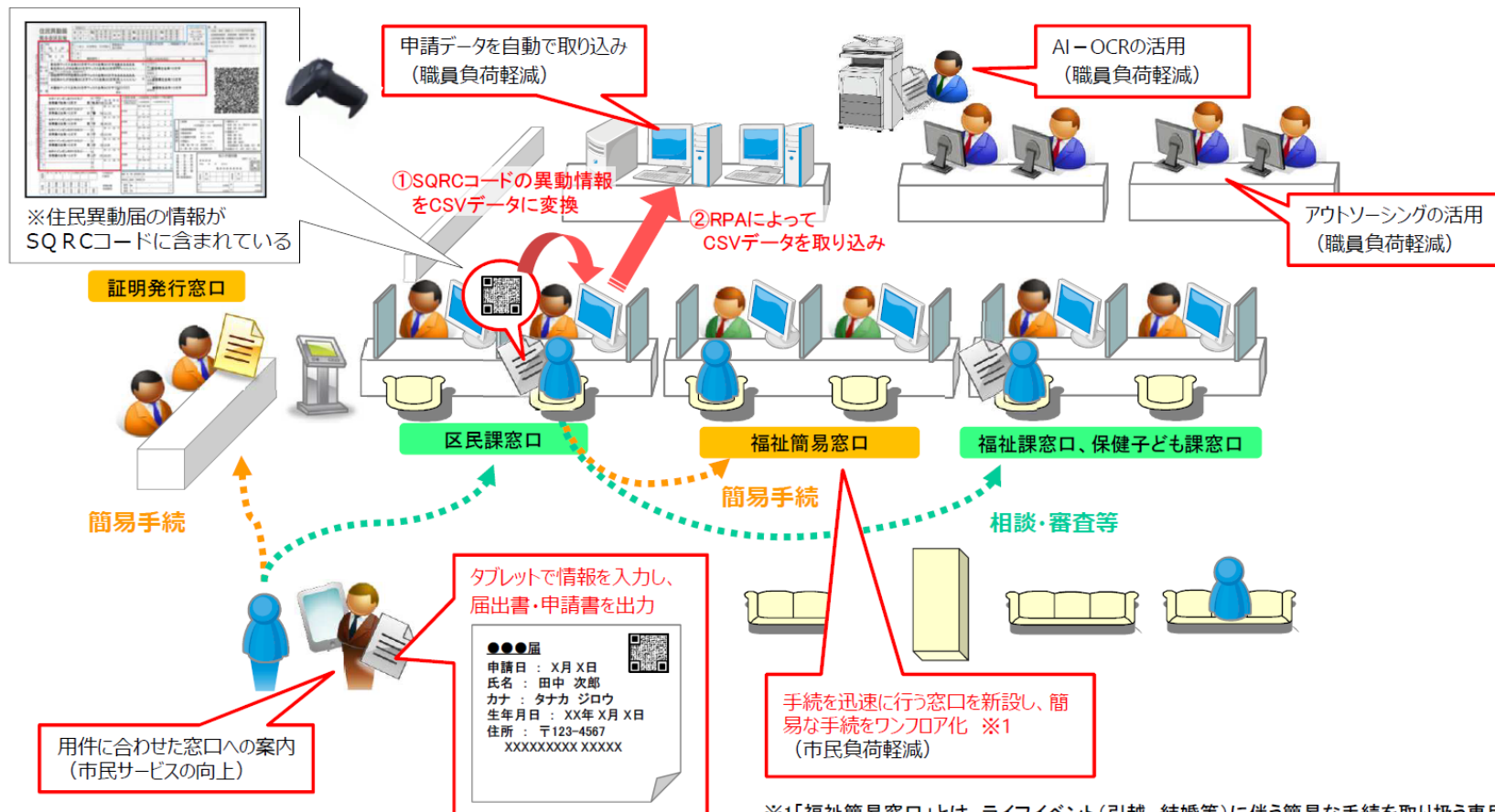


※神戸市区役所窓口申請書作成支援システム実証実験業務委託仕様書より

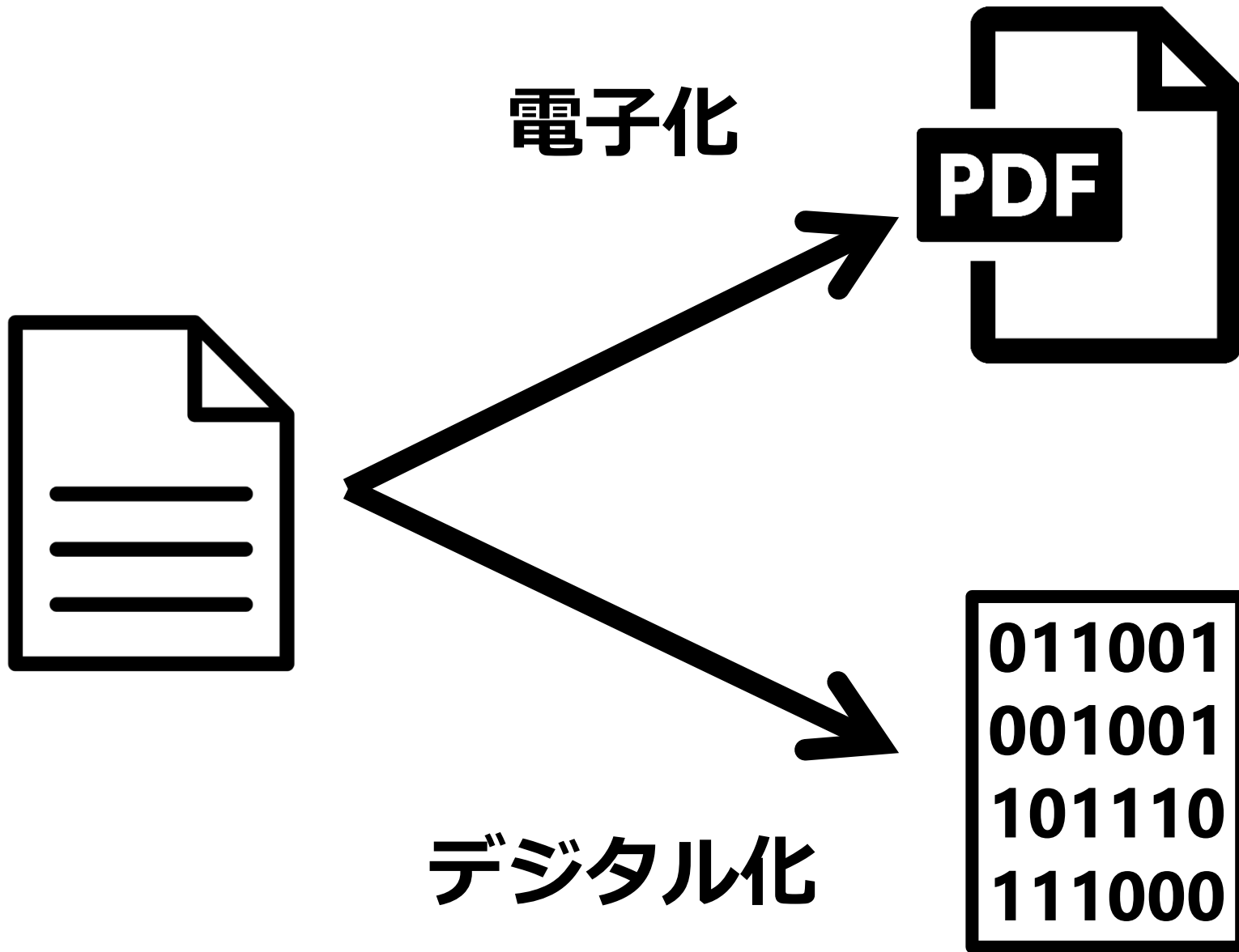
熊本市 窓口将来像 (イメージ)

Win-Winな窓口 : 市民が利用しやすく、職員も働きやすい窓口

- ① 早い窓口 : 簡易な手続(引越し関連、証明書発行など)は迅速に / 相談や専門性の高い審査を伴う手続(福祉関連、給付関連等)はより丁寧に
- ② やさしい窓口 : 来庁した市民にとってわかりやすい(案内人によるワンストップサービス) / 移動などの負担が少ない(ワンフロア・サイン・案内状・申請書情報取込等)
- ③ 均一で正確な窓口 : どの区役所・総合出張所も標準的で公平なサービスを提供、業務標準化によりICT化・アウトソーシング化・セルフ化・自動化を促進



※1「福祉簡易窓口」とは、ライフイベント(引越、結婚等)に伴う簡易な手続を取り扱う専用窓口です。福祉簡易窓口を設置することで、一部の市民(事務的な手続のみで完了する市民)が手続を早く済ませられるような仕組みを実現します。



3. “書かない窓口”

申請書作成支援窓口（書かない窓口）

かんたん

- 職員が「住民異動届」を作成し、申請者は署名のみ
- 住民異動届だけでなく、関連手続きに必要な申請書（一部）も作成

正確に

- ナビゲーション機能による正確なヒアリングを行い、関連手続きの漏れを防止

わかりやすく

- 申請書を出力しない手続きでは「案内書」をお渡し
- 申請書名、担当課、行先フロアを記載した「手続き一覧」をお渡し

ナビゲーション

8. 以下の設問に「はい」または「いいえ」をクリックしてご回答ください。

1

障害者手帳または要介護（要支援）認定

転入するご家族またはご本人で、下記のどちらかにあてはまる方はいますか？

- ・ 障害者手帳を持っている
- ・ 要介護（要支援）認定されている

はい

いいえ

2

介護保険住所地特例対象施設への転入

今回の転入先は、介護保険の住所地特例対象施設（※1）ですか？

はい

いいえ

3

要介護（要支援）認定の有無

世帯員のなかで、認定有効期限内の要介護（要支援）認定を受けている方はいますか？

はい

いいえ

4

母子手帳案内の要否

転入する方の中に妊娠中、または、出産後1年以内の方はいますか？

はい

いいえ



住民異動届



住民異動届

太枠内にご記入ください。

Please write the required information within the bold border.

(区分) 本人/世帯員/その他 ()
氏名 Presenter name
TEL (携帯可) 123 - 4567 - 8901
住所 (代理人のみ記入) Address (only proxy) 千葉県船橋市湊町2丁目10番25号

個・免・在特・パ 住(A・B)・保・年・身 ク・キ・診・学・社員
その他 聴
要・不要 / /
通知書 No.

本 宮 豊 高 習 芝 和 駅 西	届出日 Date H 30 / 5 / 18 異動日 Move Date H 30 / 5 / 18	一部 特別 転入 全部 特別 転出	30-46 30-46準 30-47	転居 全全 全全 全一 一一	主変 一部変更 合併 転出取消 分離 回復	婚姻 転入 離婚 籍組 養子 縁組 住所 離縁 住所 修正	通称申出 その他	混 外	船橋市長あて
新住所 Address (Altered to) 〒 千葉県船橋市湊町2丁目10番25号					新世帯主 Head of household (Altered to)		自治振 枝番 既存 地番		
旧住所 Address (Altered from) 〒 千葉県松戸市根本387番地の5					旧世帯主 Head of household (Altered from)		本籍地 ※本籍・筆頭者欄は転入者・戸籍変更の方のみご記入ください		

フリガナ	氏名・性別	西暦 Date of birth	住民票 Resident record code	続柄 Relationship to head of household	外国人住民記入欄			カード関連		年金・介護	
					国籍 Nationality	在留資格	在留期間	個人A/B	通知カード		
1 船橋 太郎	男	48年 4月 1日		世帯主	中長期	国籍	在留資格	在留期間	個人A/B	通知カード	年金 介護
2 船橋 花子	女	49年 4月 1日		妻	中長期	国籍	在留資格	在留期間	個人A/B	通知カード	年金 介護
3 船橋 一郎	男	20年 4月 1日		子	中長期	国籍	在留資格	在留期間	個人A/B	通知カード	年金 介護
4 船橋 二郎	男	23年 4月 1日		子	中長期	国籍	在留資格	在留期間	個人A/B	通知カード	年金 介護
5	男	年 月 日			中長期	国籍	在留資格	在留期間	個人A/B	通知カード	年金 介護

備考欄	住 印	続柄 修正		同日 有・無	学校名 ※住所異動前		学区変更 有・無		転校 有・無		学区外 学校長許可 済		
		1	新		旧	Junior high school	grade 学年	転入学日	年 月 日	年 月 日	年 月 日		
		2				Elementary school	grade 学年	転入学日	年 月 日	年 月 日	年 月 日		
		3				小学校	grade 学年	転入学日	年 月 日	年 月 日	年 月 日		
		4											
CS / 本籍 / 附票 / 個人番号付番 (済・未) / 申請書情報更新済 電話・戸籍・同席にて同居所別世帯 (確認済)		年金番号 済・未	戸籍抄 住カ 介護		受証明 資格証 ※転居・住特 年金・税	転学通知 受給証 ※転出	窓 入力 6 統合交付済	管理簿	照合	電送	管区	通知 9-1 19-1 市町村	メンテ 備考欄 C/D 通知

児童手当・特例給付 認定請求書

船橋市長 へ

次のとおり児童手当・特例給付の認定請求をします。

提出年月日	平成 30 年 5 月 18 日	申請理由	出生・転入・その他()
請求者(生計中心者)	配偶者の有無 <input checked="" type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無 ※有の場合は、氏名等を下欄に記入		
フリガナ 氏名	フナバシ タロウ 船橋 太郎	<input checked="" type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女	フナバシ ハナコ 船橋 花子
個人番号			
生年月日	<input checked="" type="radio"/> 昭和 48 年 4 月 1 日	<input checked="" type="radio"/> 昭和 49 年 4 月 1 日	
住所	千葉県船橋市湊町2丁目10番25号 ※ <input checked="" type="radio"/> 同居 <input type="radio"/> 他(下欄※に記入)		
電話番号	自宅: 123 (4567) 8901 携帯: ()	自宅: 123 (4567) 8901 携帯: ()	
請求者・配偶者の職業等	請求者の職業 ・会社員 ・公務員 ・団体職員 ・その他() ・自営業 ・パート、アルバイト ・専業主婦(夫) ・無職 ※公務員(常勤職員)の場合のみ下欄に記入↓ 勤務先名称 () 電話番号 ()		
1月1日時点の住所(1~5月分は前年、6~12月分は本年)	船橋市内 ・ 船橋市外(下欄に記入) (都・道・府・県 区・市・町・村)		
支払希望金融機関 ※請求者名義	銀行・金庫 信組・農協・漁協	支店出張所	口座番号
	金融機関コード	支店コード	口座名義人(カタカナ)
以下 算定対象児童 (15歳に達する日以後の最初の4月1日以降18歳に達する日以後の最初の3月31日までの間にあるお子様)			
フリガナ 氏名	続柄	生年月日	居住関係 同居 別居
	子 その他()	平成 年 月 日	別居の場合の住所
	子 その他()	平成 年 月 日	同居 別居
			監護関係 有・無
			生計関係 同一・維持
以下 支給対象児童 (15歳に達する日以後の最初の3月31日までの間にあるお子様)			
フリガナ 氏名	続柄	生年月日	居住関係 同居 別居
フナバシ イチロウ 船橋 一郎	<input checked="" type="radio"/> 子 その他()	平成 20 年 4 月 1 日	同居 別居
フナバシ ジロウ 船橋 二郎	<input checked="" type="radio"/> 子 その他()	平成 23 年 4 月 1 日	同居 別居
	子 その他()	平成 年 月 日	同居 別居
			監護関係 有・無
			生計関係 同一・維持
受給資格の確認に係る同意	児童手当又は児童手当法に定める特例給付(以下「児童手当等」という。)を受給するにあたり、受給資格の確認のために、児童手当等を受給する期間において、所得の状況及び住民登録の状況等を、市民税の課税資料及び住民基本台帳等により、船橋市において確認することに同意します。		
	請求者氏名:	<input checked="" type="checkbox"/> 配偶者氏名:	

児童手当・特例給付 認定請求書

地域保健課のご案内

転入された方は、船橋市民用の別冊(妊婦健診や乳児健診の助成券)に交換が必要です。
市役所1階正面玄関脇の母子健康手帳交付コーナーで手続きを行ってください。

必要なもの：母子健康手帳 他市の別冊(妊婦健診や乳児健診の助成券)

※なお、本日母子健康手帳及び別冊をお持ちでない場合は、下記の窓口でもお手続きいただくことができます。できるだけ早めに行かれるようお願いいたします。

申請窓口

中央保健センター (保健福祉センター1階)

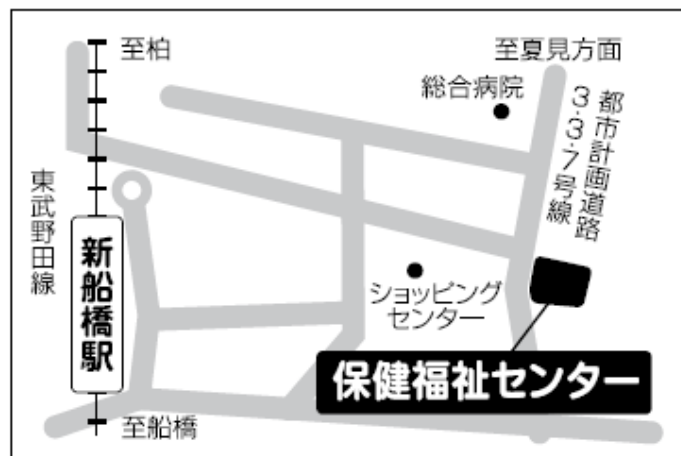
TEL 047-423-2111

〒273-8506 船橋市北本町1-16-55 保健福祉センター1階

- ・JR船橋駅北口から徒歩約13分
- ・東武野田線 新船橋駅から徒歩約5分
- ・東葉高速鉄道 東海神駅から徒歩約7分

時間 午前9時～午後5時

休館日 土曜日・日曜日・祝日・年末年始



船橋駅前総合窓口センター (フェイスビル5階)

TEL 047-423-3411

〒273-0005 船橋市本町1-3-1 フェイスビル5階

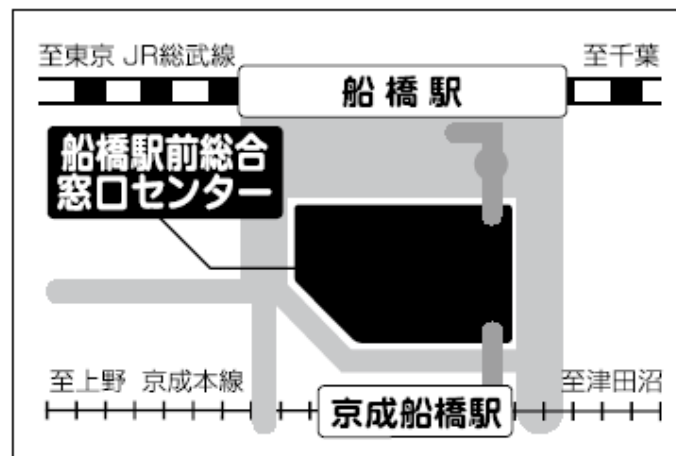
- ・JR船橋駅南口または京成船橋駅から徒歩約1分

時間 月～金 午前9時～午後8時

(月～金が祝休日は午前9時～午後5時)

第2、4土曜日とその翌日の日曜日 午前9時～午後5時

休館日 第1、3土曜日とその翌日の日曜日・年末年始



手続き一覧

手続きに必要な情報の入力が完了しました。
あなたに必要な届出・申請書は以下のとおりです。

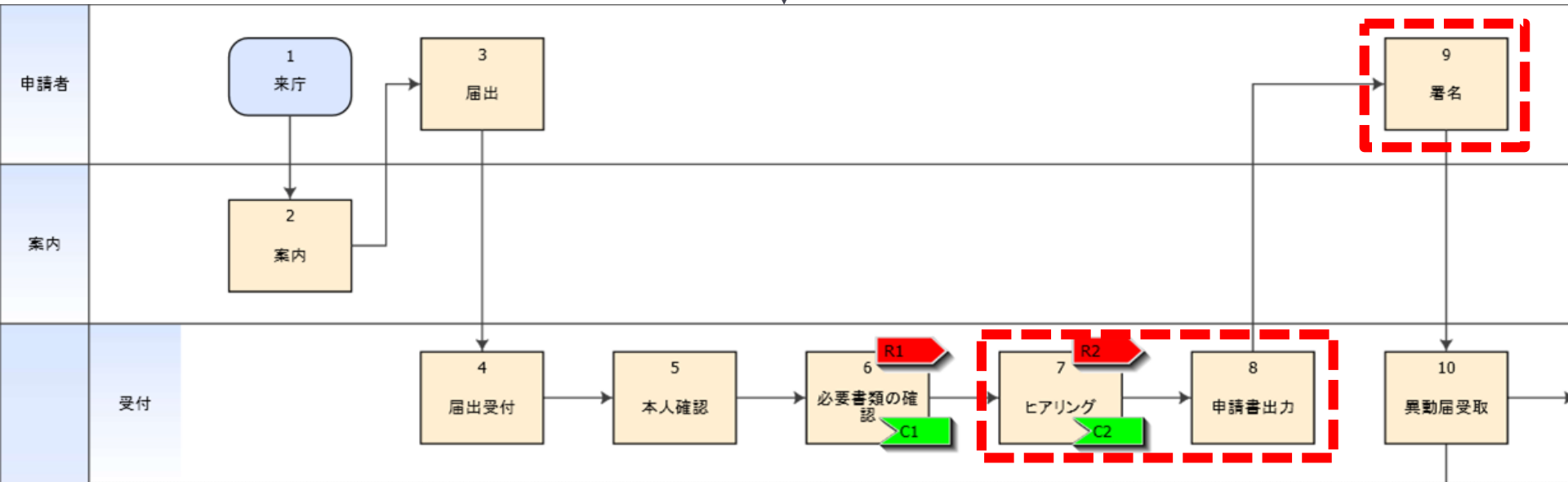
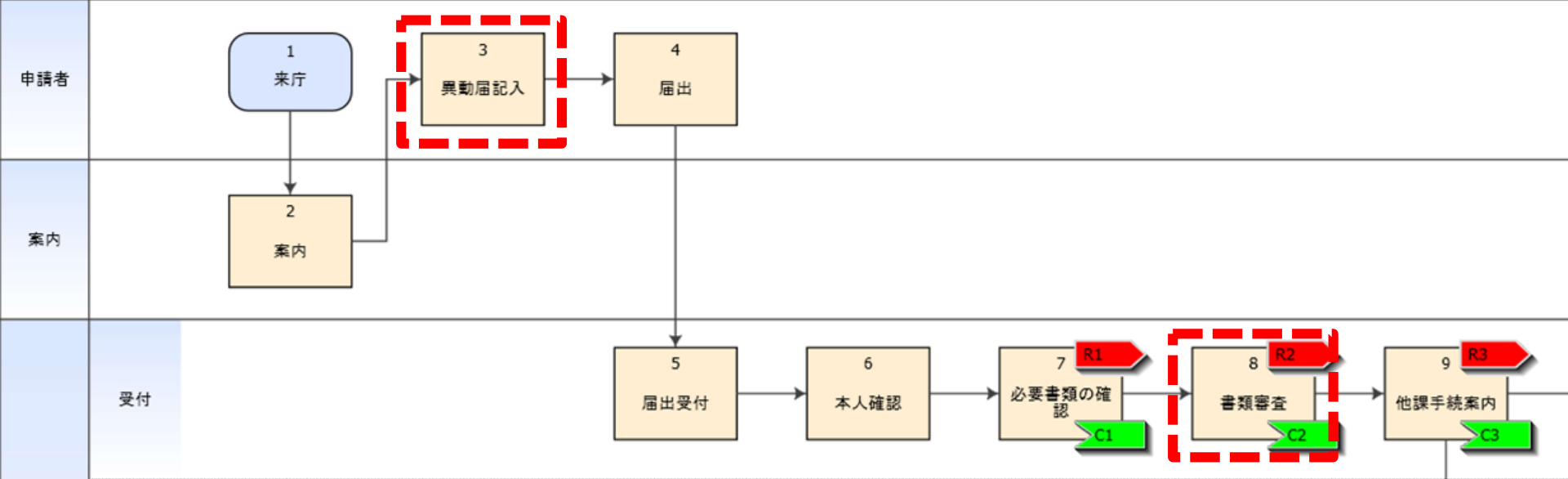
対象の手続き

他の市区町村から引っ越してきたとき

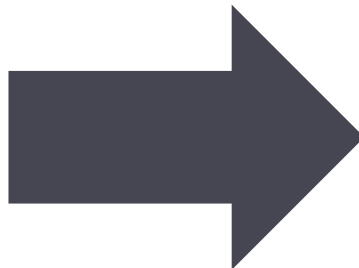
<input type="checkbox"/>	1階	国民健康保険課	共通のご案内	国民健康保険料所得申告書
<input type="checkbox"/>	1階	母子健康手帳交付コーナー		予防接種予診票交付申込書
<input type="checkbox"/>	1階	母子健康手帳交付コーナー		ご案内 母子健康手帳(別冊)
<input type="checkbox"/>	2階	障害福祉課		特別児童扶養手当 認定請求書 認定請求書/県外又は千葉市からの転入届/額改定請求書
<input checked="" type="checkbox"/>	2階	障害福祉課		障害福祉 身体障害者居住地等変更届
<input checked="" type="checkbox"/>	2階	障害福祉課		ご案内
<input checked="" type="checkbox"/>	3階	児童家庭課		児童手当・特例給付 認定請求書
<input type="checkbox"/>	3階	児童家庭課		児童手当・特例給付 変更届
<input type="checkbox"/>	3階	児童家庭課		児童手当・特例給付 別居監護申立書
<input type="checkbox"/>	3階	児童家庭課		児童手当・特例給付 受給資格申立書
<input checked="" type="checkbox"/>	3階	児童家庭課		船橋市子ども医療費助成 登録申請書
<input type="checkbox"/>	3階	児童家庭課		船橋市子ども医療費助成 受給資格登録変更届
<input checked="" type="checkbox"/>	3階	児童家庭課		ご案内
<input type="checkbox"/>	3階	介護保険課		介護保険要介護(要支援)認定申請書 ※異動日より14日以内に前保険者の「介護保険受給資格証明書」も合わせてお持ちください。
<input type="checkbox"/>	保健福祉センター	地域保健課		ご案内 養育医療
<input type="checkbox"/>	保健福祉センター	地域保健課		ご案内 育成医療
<input type="checkbox"/>	保健福祉センター	保健総務課		ご案内 小児慢性特定疾病
	1階	戸籍住民課		受取書類、カードがある際は忘れずにお立ち寄りください。
	1階	総合案内		駐車場を利用された方は、駐車券の処理を行ってください。

出力帳票一覧

項番	所管課	業務名	申請書名	転入	転居	転出
1	児童家庭課	児童手当・特例給付	児童手当・特例給付 認定請求書	○	○	
2			児童手当・特例給付 変更届	○		
3			児童手当・特例給付 額改定（減額）請求書		○	○
4			児童手当・特例給付 受給事由消滅届		○	○
5			児童手当・特例給付 別居監護申立書	○	○	○
6			児童手当・特例給付 受給資格申立書	○	○	
7			児童手当申立書（算児数の変更）		○	○
8		子ども医療費	船橋市子ども医療費助成登録申請書	○		
9			船橋市子ども医療費助成受給資格登録変更届	○	○	○
10			船橋市子ども医療費助成受給券返納届			○
11	障害福祉課	特別児童扶養手当	特別児童扶養手当 県外又は千葉市からの転入届	○		
12		療育手帳	療養手帳記載事項変更届		○	
13		身体障害者手帳	身体障害者居住地等変更届	○	○	
14	保健総務課	小児慢性特定疾病医療費	小児慢性特定疾病医療受給者証等記載事項変更届（国）		○	
15			登録証記載事項変更届（市）		○	
16			受給者証消滅届（国）			○
17			登録消滅届（市）			○
18	国民健康保険課	国民健康保険	国民健康保険料所得申告書	○		
19	介護保険課	介護保険	介護保険要介護（要支援）認定申請書	○		
20	健康づくり課	予防接種	予防接種予診票交付申込書	○		
21	戸籍住民課	住民基本台帳	住民異動届	○	○	○
22	児童家庭課	-	ご案内（児童家庭課）	○	○	○
23	障害福祉課	-	ご案内（障害福祉課）	○	○	○
24	保健総務課	-	ご案内（保健総務課）小児慢性	○	○	○
25	地域保健課	-	ご案内（地域保健課）養育医療	○	○	
26	地域保健課	-	ご案内（地域保健課）育成医療	○	○	
27	地域保健課	-	ご案内（地域保健課）母子健康手帳	○		

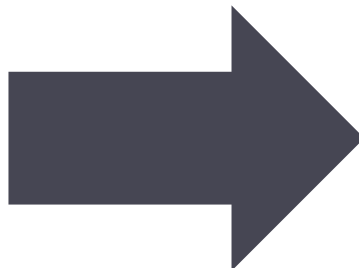


記入



申請書作成支援

マニュアル



ナビゲーション

大切なのは“BPR”の視点

スマート自治体研究会報告書

人口規模や組織等で類似する自治体間で業務プロセスを比較しながらBPRを行い、最も効率性に差があるボリュームゾーンを見極めた上で、ベストプラクティスを見つけ出すべきである。

デジタル・ガバメント実行計画

デジタル化の目的である「利用者の利便性の向上」に立ち返った業務改革（BPR）及び制度そのものの見直しに取り組む。

BPRとは

「コスト、品質、サービス、スピードのような、重大で現代的なパフォーマンス基準を劇的に改善するために、ビジネス・プロセスを根本的に考え直し、抜本的にそれをデザインし直すこと」 (M・ハマー (1990) Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate)

本モデル事業においては、窓口業務又は内部管理業務について、一連の業務プロセス全体を根本から見直し、冗長性を省く形で再構築すること及びそれを実現するための手法、を意図して用いている。

—業務改革モデルプロジェクトに係る提案事業募集要領

BPRとは（私見）

- ① 見える化
- ② 第三者の視点
- ③ 抜本的な見直し

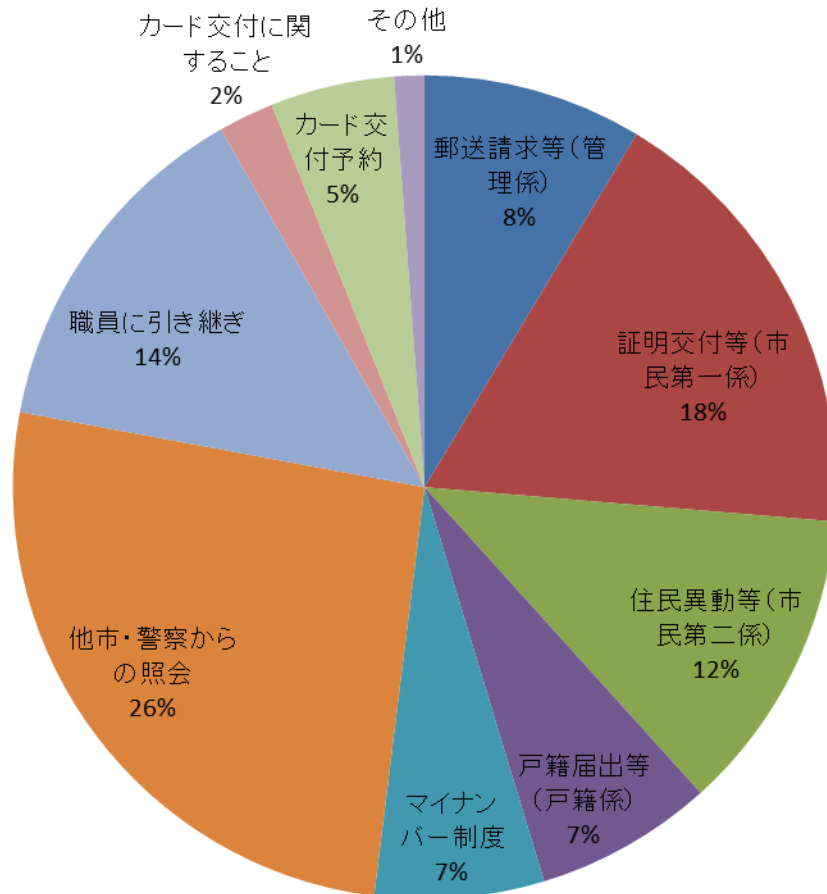
4. その他の取組み

課内コールセンター



課内コールセンター

H30年度合計



- H29.8開始
- 派遣職員を配置
- 席数 5
- 営業時間 8:45~17:15
- 受電件数 200件/日
- 各係の代表番号を集約
- FAQシステムを活用

課内コールセンター

管理者 FAQ候補登録 離席 ログアウト

FAQ検索

検索区分: キーワード検索 意味検索

カテゴリ:

FAQ番号:

検索文字列:

連想キーワード

タイトル 質問 回答 コメント

検索 クリア

表示件数: 100

表示順: FAQ番号

回答種別: 庁内用

登録者:

登録日: ~ (YYYY/MM/DD)

有効期限: ~ (YYYY/MM/DD)

状態:

FAQレベル:

検索結果: 128件 1 / 2ページ

FAQ番号	タイトル	スコア	更新日	更新者	状態	FAQレベル
KSK10006	(管理係)本人確認書類はなにがありますか	0	2017/08/25	admin	有効	社内
KSK10032	郵送でマイナンバー入りの住民票がほしい	0	2018/11/16	admin01	候補	社内
KSK10034	(管理係)死亡した家族のマイナンバー入りの住民票がほしい	0	2018/11/19	admin01	候補	社内
KSK20001	(1係)住民票の取得	0	2018/10/09	admin02	有効	社内
KSK20019	(1係)マイナンバーカード(個人番号カード)は申請してから交付までどのくらいの期間がかかるか	0	2017/08/25	admin	有効	社内
KSK20021	(1係)マイナンバーカードで何ができますか	0	2019/08/20	admin02	有効	社内
KSK20022	(1係)マイナンバーカードを作成したいが申請書がない	0	2017/08/25	admin	有効	社内
KSK20023	(1係)通知カードもマイナンバーカードもないが、マイナンバーを知りたい	0	2019/08/20	admin02	有効	社内
KSK20030	(1係)マイナンバーカード受け取りの予約をとりたい。	0	2019/08/20	admin02	有効	社内
KSK20035	(1係)マイナンバーカードを紛失した場合はどんな手続きが必要ですか	0	2018/05/10	admin02	有効	社内
KSK20037	(1係)マイナンバーカードの住所変更(氏名変更)はどここの窓口にいけばできますか	0	2017/08/25	admin	有効	社内
KSK20038	(1係)マイナンバーカードの住所変更(氏名変更)は本人以外でもできますか	0	2017/08/25	admin	有効	社内

テレビ通訳



全国6,000スポットへの導入実績テレビ電話通訳サービス

＞ 民法新法制定
本人確認サービス登場！

＞ 無料トライアル

＞ 資料請求

☎ 03-6679-7328

受付時間9:00～18:00（土日祝日/当社休業日除く）

テレビde通訳とは？

ご利用シーン

導入事例

コスト・機能比較

企業情報

新着情報・メディア掲載情報

ホーム > 自治体のお客様

自治体のお客様

利便性や通訳品質の高さが評価され、
全国の自治体の行政窓口※で、
導入が進んでいます。

※戸籍住民課、税務課、国保年金課、子育て支援課、保育課など

導入先（一部）

全国の自治体窓口

200ヶ所以上
で利用されています。

©2017年時点

一宮市

船橋市

名古屋市千種区

酒々井町

栄町

その他東京23区内自治体等にも多数導入

自治体特別プラン資料の
ダウンロードはこちら

ただ今
オフラインです
メッセージを
お送りください。

ポリグロットリンク(株)のウェブサイトより

テレビ通訳



交通系電子マネーの取扱い

取扱開始日

令和元年 8月1日 (木)

取扱窓口

戸籍住民課窓口, 税務課窓口

船橋駅前総合窓口センター

対象となる証明書

住民票の写し, 印鑑登録証明書, 戸籍証明書, 課税証明書など

利用できるICカード

Kitaca, Suica, PASMO, TOICA, manaca, ICOCA, SUGOCA,
nimoca, はやかけん



国のワンストップサービス実証事業への参加

死亡・相続手続のワンストップ化に向けた実証事業

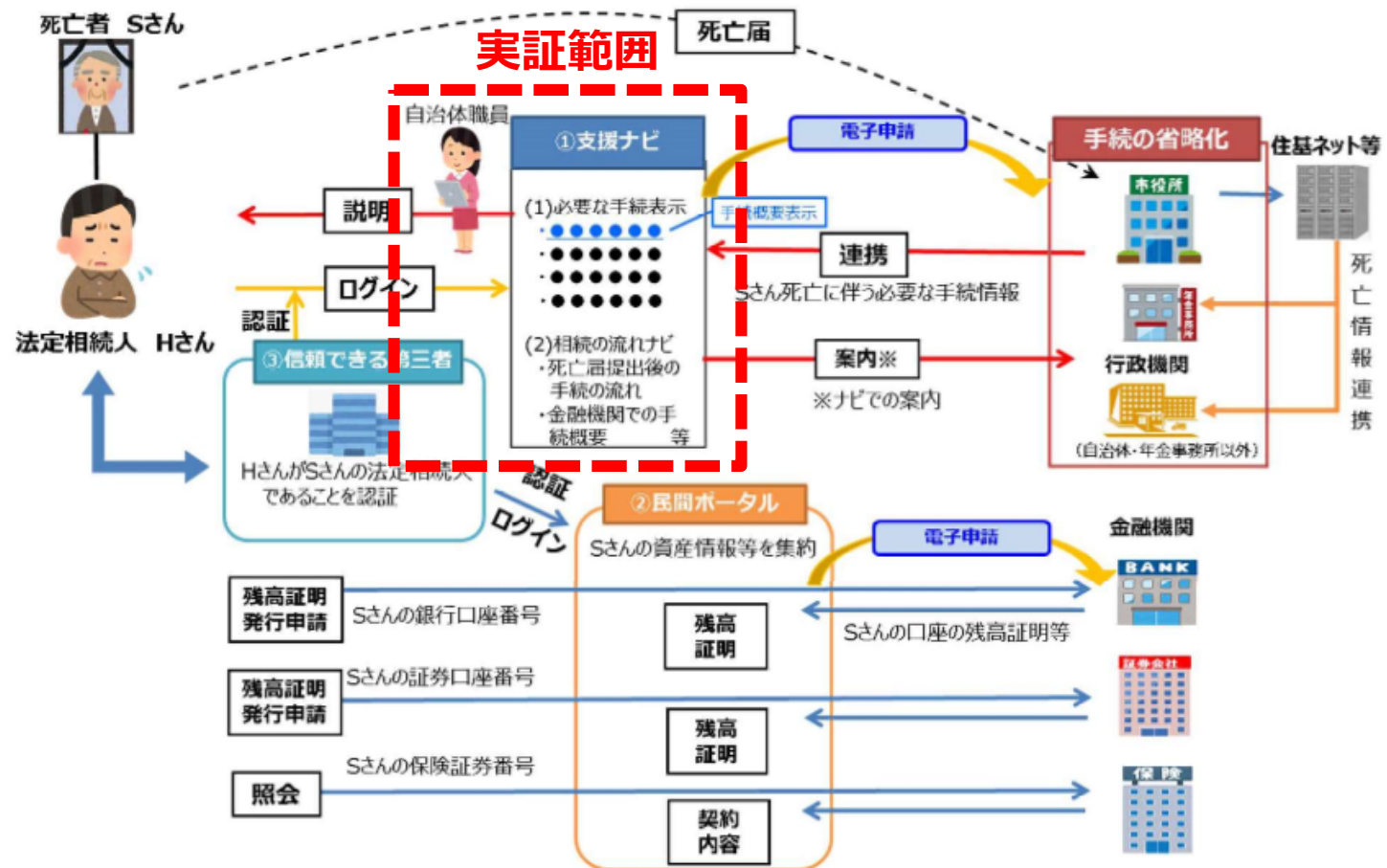
- ✓ 「おくやみコーナー※設置自治体支援ナビ」を構築する事業者を公募
 - ✓ 死亡・相続手続に関するBPR調査等に自治体が協力
- ※ 死亡手続についての一元的な対応窓口

引越しワンストップサービス実証実験

- ✓ マイナポータルを通じた特例の転出届や来庁日時の予約等、新たな手続方法に関する実証実験に協力する自治体を公募

死亡・相続ワンストップサービスの全体像

- (1) 行政手続を見直して、遺族が行う手続を削減し、(2)故人の生前の情報をデジタル化し、死後、当該情報を、信頼できる第三者により相続人であることを電子的に認証された遺族が、死亡・相続の手続に活用できるようにすることで、遺族の負担を軽減するとともに、(3)死亡・相続に関する手続の総合窓口を自治体が円滑に設置・運営できるように支援することで、自治体が精神的・経済的に支えを失った遺族に必要な支援を行えるようにすることを旨とする。



3.2.5 死亡・相続手続に関するBPR調査

受託者は、自治体の担当者等へのヒアリング（3～4回自治体を訪問することを想定）・書面調査（3～4回電子メール（以下「メール」という。）等で実施することを想定）等を通じ、死亡・相続手続に関するBPR調査を実施すること。

「死亡・相続手続に関するBPR」については、少なくとも下記の内容を含むものとする。

① 対象自治体

以下の自治体を予定している。

- ・松阪市
- ・船橋市

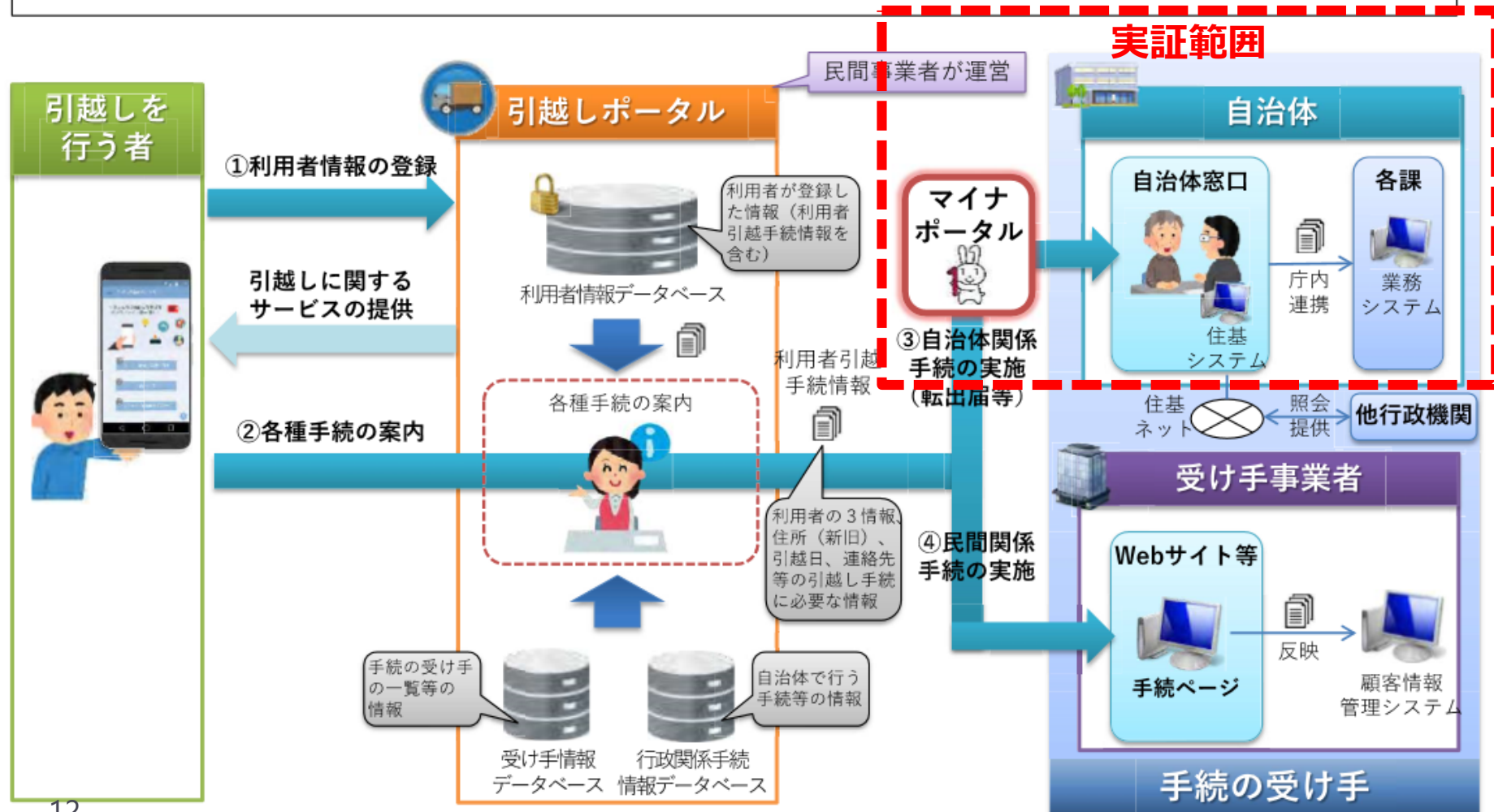
② 調査目的

BPR調査の目的は、自治体での更なる効果的な手続案内等の実現に向け、おくやみコーナーの導入及び支援ナビの活用促進に際しての業務フローの変更内容や変更手順等の必要な対応を取りまとめることである。

引越しワンストップサービスの全体像

資料 2 - 1

○引越しを行う者が、民間事業者が提供する引越しに関する一連のサービスを受けながら、**行政機関（自治体）及び民間事業者等に対する引越しに伴う手続きを一括で行うことが可能となるよう**、これらの手続きの窓口となるオンラインサービスとして**引越しポータルサイトを民間事業者が運営**する。



引越しに伴う自治体の手続については、マイナポータルを活用した転出手続の電子申請や来庁して行う転入手続の効率化などのサービスの実装に向けて、今年度、実証実験を行い、その成果をガイドラインとしてとりまとめることとしていますが、実証実験等の参加自治体を公募し、このたび下記の9団体に協力いただくことになりましたので、お知らせします。

1. 参加自治体

- ・旭川市（北海道）
- ・郡山市（福島県）
- ・つくばみらい市（茨城県）
- ・船橋市（千葉県）
- ・板橋区（東京都）
- ・三条市（新潟県）
- ・草津市（滋賀県）
- ・宇城市（熊本県）
- ・肝付町（鹿児島県）

2. 今後のスケジュール（予定）

2019年7月	～	8月	実証実験の企画・準備
2019年9月	～	12月	実証実験の実施
2019年12月	～	翌年3月	結果とりまとめ



最後に

サービス設計12箇条

- 第1条 利用者のニーズから出発する
- 第2条 事実を詳細に把握する
- 第3条 エンドツーエンドで考える
- 第4条 全ての関係者に気を配る
- 第5条 サービスはシンプルにする
- 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- 第7条 利用者の日常体験に溶け込む
- 第8条 自分で作りすぎない
- 第9条 オープンにサービスを作る
- 第10条 何度も繰り返す
- 第11条 一遍にやらず、一貫してやる
- 第12条 システムではなくサービスを作る

デジタルが表に出てこなくていい
利用者中心の行政サービス改革を

ご清聴ありがとうございました

