

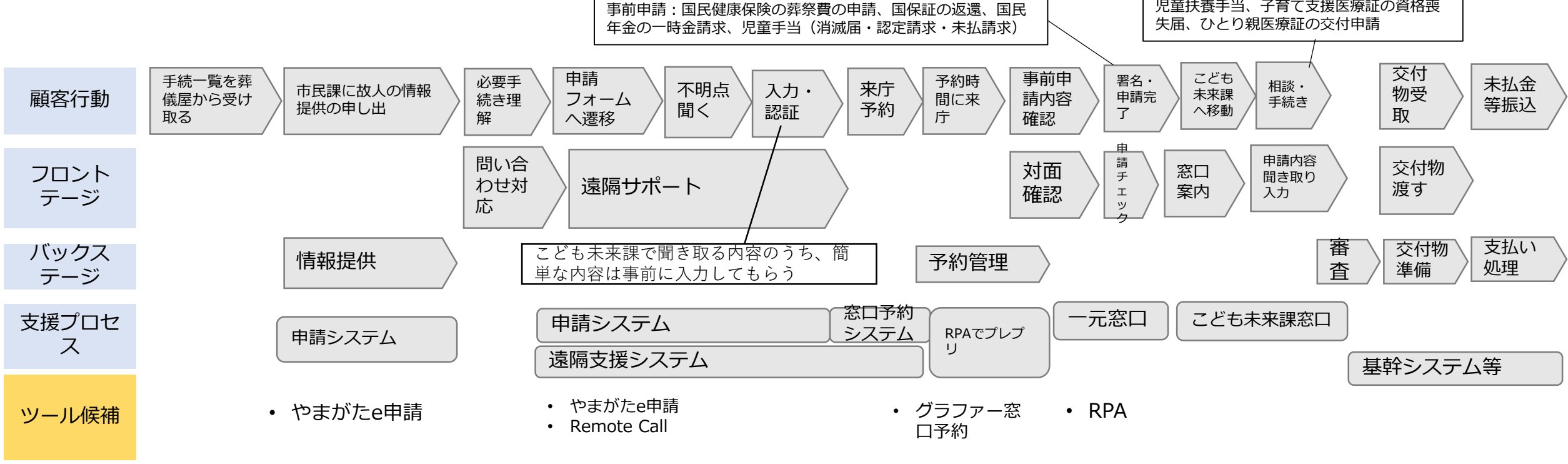
# 死亡②サービスブループリント 制約条件

P2	本資料の位置づけ
P3	リテラシー高 全体像
P5	リテラシー高 国民健康の保険の葬祭費
P7	リテラシー高 国民健康被保険者証の返還
P8	リテラシー高 国民年金の一時金請求
P10	リテラシー高 児童手当の消滅・未払金請求
P12	リテラシー高 児童手当の認定請求
P13	リテラシー高 子育て医療証の資格喪失・ひとり親医療証の交付
P15	リテラシー高 児童扶養手当の認定請求
P17	リテラシー低 全体像
P19	リテラシー低 国民健康の保険の葬祭費
P20	リテラシー低 国民健康被保険者証の返還
P21	リテラシー低 国民年金の一時金請求
P22	リテラシー低 児童手当の消滅・未払金請求
P23	リテラシー低 児童手当の認定請求
P25	リテラシー低 子育て医療証の資格喪失・ひとり親医療証の交付
P27	リテラシー低 児童扶養手当の認定請求

# 本資料の位置づけ

- 本資料は、ワーキングで検討したサービスブループリントを実現させることを目的に、令和6年2月29日時点での制約事項（課題になりうる事項）を整理した内容である。
- 本資料作成段階では、制約事項の法令の詳細な確認や他機関に確認が必要な事項の確認までは行うことができていない。また、法令改正等により制約事項が変更となる場合もありうる。そのため、実際に窓口の改革を行う際は、本資料を参考としながら、その時点での制約事項を改めて確認する必要がある点に注意が必要である。

ステップ				
顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要な手続きを判断できる。手続きの計画を立てることができる（手続き検索&amp;持ち物リストなどの一覧を作成できる、来庁予約画面に遷移できる、オンライン申請画面に遷移できる（多様な申請手段を教えてくれる）。来庁する場合は目安時間がわかる）</li> <li>故人の情報がわからない場合は教えてもらえる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手続きが分かったら、そのまま必要な申請フォームが出てきて誤ご入力も少なく簡単に入力できる。</li> <li>一つのオンライン申請フォームですべての手続きが完了する。</li> <li>申請で分からないことも遠隔でサポートがもらえる</li> <li>来庁予約に繋がり、予約ができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前に時間を予約し、来庁</li> <li>申請データが役所に送付済みなので対面確認と署名だけでさっと終わる</li> <li>制度や選択肢が複雑なひとり親特有の手続きは専門性のある職員の説明を聞くことで行政の支援を漏れなく受けられる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請した内容はオンライン申請ページからチェック可能</li> </ul>
チャネル	スマホ,マイナンバーカード	スマホ,マイナンバーカード,LiNE	スマホ,マイナンバーカード,窓口	窓口,郵便



	理解する 来庁予約する	オンライン手続きする 事前手続きする 手続き判断する	来庁して相談する 来庁して申請する 手続き・相談する	相談後 手続き後
国の法律等 (法令・国の通達、通知、マニュアルなど市で変更できないもの)	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報提供する手続きごとに情報提供できる人の範囲の確認及び整理が必要 Ex)○○手続きに必要なXXの情報を提供できるのは同一世帯のみ、▲▲は法定相続人のみ</li> </ul>			
市の内部ルール (規則・要綱や課内ルール、マニュアルなど含む)			<ul style="list-style-type: none"> <li>目視確認することとしているものは、事前に突合用に写メ添付で対応できるか確認必要</li> </ul>	
組織体制 人的リソース				
外部との連携				
システム		<ul style="list-style-type: none"> <li>呼出システムで窓口予約した人を呼び出すために新たな番号の設定が必要</li> </ul>		
ハード (物理的・空間的)		<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口予約した人/しない人の窓口の場所の整理</li> </ul>		
その他			委任状の取り扱い（申請者名と振込先が違う場合）	

想定ターゲット像  
デジタルリテラシー高

利用者ゴール  
利用者環境

デジタル操作自体に不安はないが、プロセスや選択肢が複雑なら窓口に行くほうがいい。自分の都合にあわせ段取りしたい。  
スマホ利用。マイナンバーカードは取得済み。

国民健康の保険の葬祭費

ステップ 理解する 事前手続きする 来庁して申請完了する 手続き後

**顧客体験**

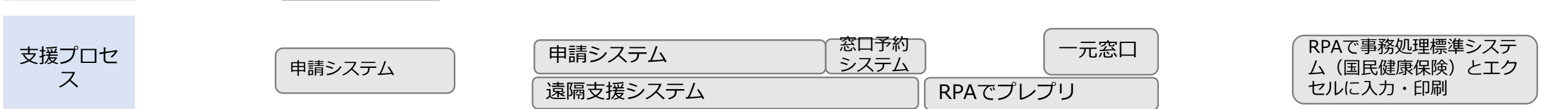
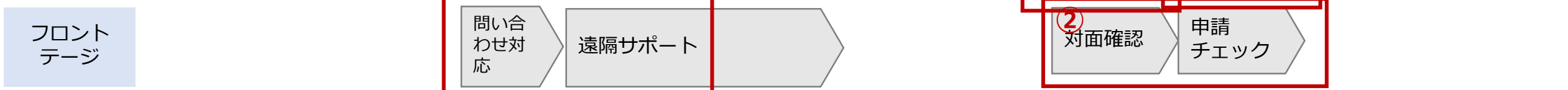
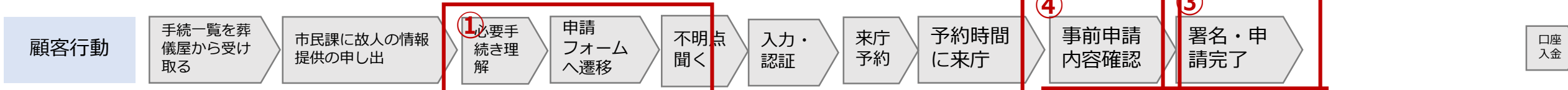
- 必要な手続きを判断できる。手続きの計画を立てることができる（手続き検索&持ち物リストなどの一覧を作成できる、来庁予約画面に遷移できる、オンライン申請画面に遷移できる（多様な申請手段を教えてくれる）。来庁する場合は目安時間がわかる）
- 故人が対象であることを教えてもらえる

- 手続きが分かったら、そのまま必要な申請フォームが出てきて誤ご入力も少なく簡単に入力できる。
- 一つのオンライン申請フォームですべての手続きが完了する。
- 申請で分からないことも遠隔でサポートがもらえる
- 来庁予約に繋がり、予約ができる

- 事前に時間を予約し、来庁
- 申請データが役所に送付済みなので対面確認と署名だけでさっと終わる

- 申請した内容はオンライン申請ページからチェック可能

チャンネル スマホ,マイナンバーカード スマホ,マイナンバーカード,LINE スマホ,マイナンバーカード,窓口 郵便



**ツール候補**

- やまがたe申請
- やまがたe申請
- Remote Call
- グラファー窓口予約
- 窓口DXソリューション
- RPA

	理解する 来庁予約する	オンライン手続きする 事前手続きする 手続き判断する	来庁して相談する 来庁して申請する 手続き・相談する	相談後 手続き後
国の法律等 (法令・国の通達、通知、マニュアルなど市で変更できないもの)				
市の内部ルール (規則・要綱や課内ルール、マニュアルなど含む)	<ul style="list-style-type: none"> <li>①同一世帯員以外に対象者かどうかを教えていいのか</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>②口座情報を目視確認、事前に突合用に写メ添付で対応</li> </ul>	
組織体制 人的リソース		<ul style="list-style-type: none"> <li>④資格情報（国保加入3か月未満は非該当になるなど）の判定をいつも国保に判断仰いでいる</li> </ul>		
外部との連携				
システム				
ハード (物理的・空間的)				
その他			<ul style="list-style-type: none"> <li>③委任状の取り扱い（申請者名と振込先が違う場合）</li> </ul>	

想定ターゲット像  
デジタルリテラシー高

利用者ゴール  
利用者環境

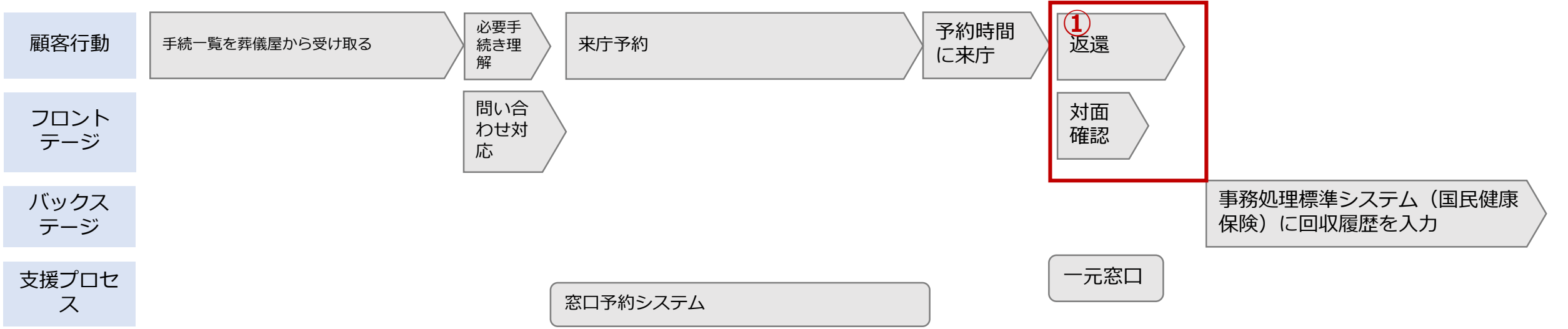
デジタル操作自体に不安はないが、プロセスや選択肢が複雑なら窓口に行くほうがいい。自分の都合にあわせ段取りしたい。  
スマホ利用。マイナンバーカードは取得済み。

国民健康被保険者証の返還

ステップ 理解する 事前手続きする 来庁して申請完了する 手続き後

顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要な手続きを判断できる。手続きの計画を立てることができる（手続き検索&amp;持ち物リストなどの一覧を作成できる、来庁予約画面に遷移できる、オンライン申請画面に遷移できる（多様な申請手段を教えてくれる）。来庁する場合は目安時間がわかる）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手続きが分かったら、そのまま必要な申請フォームが出てきて誤ご入力も少なく簡単に入力できる。</li> <li>来庁予約に繋がり、予約ができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前に時間を予約し、来庁</li> <li>申請データが役所に送付済みなので返還だけでさっと終わる</li> </ul>	
------	---	--	---	--

チャンネル	スマホ,マイナンバーカード	スマホ,マイナンバーカード,LINE	スマホ,マイナンバーカード,窓口	窓口
-------	---------------	--------------------	------------------	----



ツール候補	<ul style="list-style-type: none"> <li>やまがたe申請</li> <li>グラファー窓口予約</li> </ul>	課題無し
-------	--	------

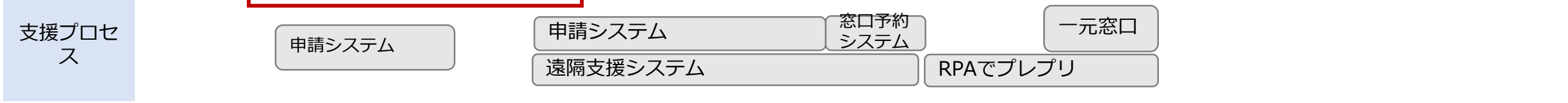
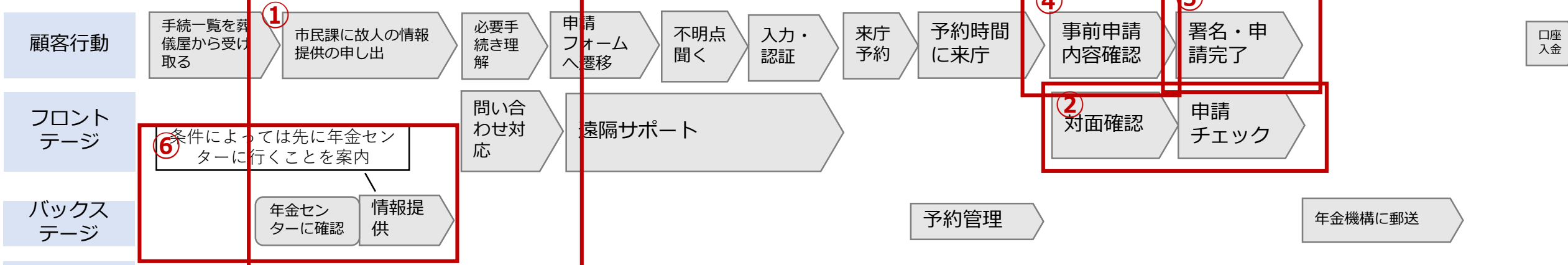
想定ターゲット像  
デジタルリテラシー高

利用者ゴール  
利用者環境

デジタル操作自体に不安はないが、プロセスや選択肢が複雑なら窓口に行くほうがいい。自分の都合にあわせ段取りしたい。  
スマホ利用。マイナンバーカードは取得済み。

国民年金の一時金請求

ステップ	⑤ 理解する	事前手続きする	来庁して申請完了する	手続き後
顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要な手続きを判断できる。手続きの計画を立てることができる（手続き検索&amp;持ち物リストなどの一覧を作成できる、来庁予約画面に遷移できる、オンライン申請画面に遷移できる（多様な申請手段を教えてくれる）。来庁する場合は目安時間がわかる）</li> <li>故人が対象の被保険者であることを教えてもらえる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手続きが分かったら、そのまま必要な申請フォームが出てきて誤ご入力も少なく簡単に入力できる。</li> <li>一つのオンライン申請フォームですべての手続きが完了する。</li> <li>申請で分からないことも遠隔でサポートがもらえる</li> <li>来庁予約に繋がり、予約ができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前に時間を予約し、来庁</li> <li>申請データが役所に送付済みなので対面確認と署名だけでさっと終わる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請した内容はオンライン申請ページからチェック可能</li> </ul>
チャンネル	スマホ,マイナンバーカード	スマホ,マイナンバーカード,LINE	スマホ,マイナンバーカード,窓口	郵便



ツール候補	⑤ 理解する	事前手続きする	来庁して申請完了する	手続き後
	<ul style="list-style-type: none"> <li>やまがたe申請</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>やまがたe申請</li> <li>Remote Call</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>グラフナー窓口予約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口DXソリューション</li> </ul>

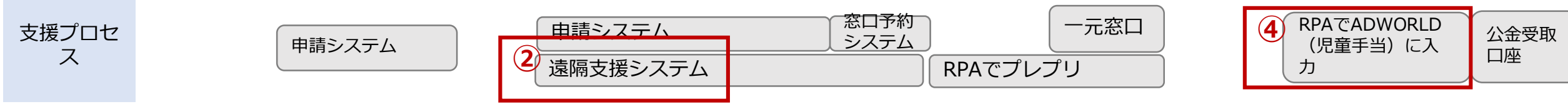
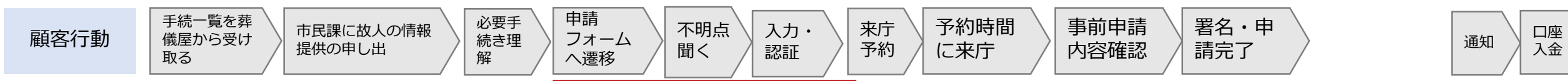


	理解する 来庁予約する	オンライン手続きする 事前手続きする 手続き判断する	来庁して相談する 来庁して申請する 手続き・相談する	相談後 手続き後
国の法律等 (法令・国の通達、通知、マニュアルなど市で変更できないもの)				
市の内部ルール (規則・要綱や課内ルール、マニュアルなど含む)	<ul style="list-style-type: none"> <li>①年金請求者（利害関係人）の判定は？利害関係人以外に対象者かどうかを教えていいのか</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>②口座情報を目視確認、事前に突合用に写メ添付？</li> </ul>	
組織体制 人的リソース		<ul style="list-style-type: none"> <li>④資格情報（国保加入3か月未満は非該当になるなど）の判定をいつも国保に判断仰いでいる</li> </ul>		
外部との連携				<ul style="list-style-type: none"> <li>年金機構の様式に合わせて酒田市でプレプリした様式を作成し使用して良いかの確認が必要</li> </ul>
システム				
ハード (物理的・空間的)				
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>①②の部分、対象者であることや年金センターへ行くことをどのように伝えるか。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>③委任状の取り扱い（申請者名と振込先が違う場合）</li> </ul>	

想定ターゲット像 デジタルリテラシー高	利用者ゴール デジタル操作自体に不安はないが、プロセスや選択肢が複雑なら窓口に行くほうがいい。自分の都合にあわせ段取りしたい。
利用者環境	スマホ利用。マイナンバーカードは取得済み。

児童手当の消滅・未払金請求

ステップ	理解する	事前手続きする	来庁して申請完了する	手続き後
顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要な手続きを判断できる。手続きの計画を立てることができる（手続き検索&amp;持ち物リストなどの一覧を作成できる、来庁予約画面に遷移できる、オンライン申請画面に遷移できる（多様な申請手段を教えてくれる）。来庁する場合は目安時間がわかる）</li> <li>故人が対象であることを教えてもらえる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手続きが分かったら、そのまま必要な申請フォームが出てきて誤ご入力も少なく簡単に入力できる。</li> <li>一つのオンライン申請フォームですべての手続きが完了する。</li> <li>申請で分からないことも遠隔でサポートがもらえる</li> <li>来庁予約に繋がり、予約ができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前に時間を予約し、来庁</li> <li>申請データが役所に送付済みなので対面確認と署名だけでさっと終わる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請した内容はオンライン申請ページからチェック可能</li> </ul>
チャンネル	スマホ,マイナンバーカード	スマホ,マイナンバーカード,LINE	スマホ,マイナンバーカード,窓口	郵便



ツール候補	<ul style="list-style-type: none"> <li>やまがたe申請</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>やまがたe申請</li> <li>Remote Call</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>グラファー窓口予約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口DXソリューション</li> <li>RPA</li> </ul>
-------	---	--	---	--

	理解する 来庁予約する	オンライン手続きする 事前手続きする 手続き判断する	来庁して相談する 来庁して申請する 手続き・相談する	相談後 手続き後
国の法律等 (法令・国の通達、通知、マニュアルなど市で変更できないもの)				
市の内部ルール (規則・要綱や課内ルール、マニュアルなど含む)				
組織体制 人的リソース				
外部との連携				
システム				<ul style="list-style-type: none"> <li>④の部分、消滅・未払請求はADへの入力項目が少ないが、RPAの方が効率的な場合、導入した方が良い。</li> </ul>
ハード (物理的・空間的)				
その他				

想定ターゲット像  
デジタルリテラシー高

利用者ゴール  
利用者環境

デジタル操作自体に不安はないが、プロセスや選択肢が複雑なら窓口に行くほうがいい。自分の都合にあわせ段取りしたい。  
スマホ利用。マイナンバーカードは取得済み。

児童手当の認定請求

ステップ 理解する 事前手続きする 来庁して申請完了する 手続き後

顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要な手続きを判断できる。手続きの計画を立てることができる（手続き検索&amp;持ち物リストなどの一覧を作成できる、来庁予約画面に遷移できる、オンライン申請画面に遷移できる（多様な申請手段を教えてくれる）。来庁する場合は目安時間がわかる）</li> <li>故人が対象であることを教えてもらえる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手続きが分かったら、そのまま必要な申請フォームが出てきて誤ご入力も少なく簡単に入力できる。</li> <li>一つのオンライン申請フォームですべての手続きが完了する。</li> <li>申請で分からないことも遠隔でサポートがもらえる</li> <li>来庁予約に繋がり、予約ができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前に時間を予約し、来庁</li> <li>申請データが役所に送付済みなので対面確認と署名だけでさっと終わる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請した内容はオンライン申請ページからチェック可能</li> </ul>
------	---	---	--	---

チャンネル スマホ,マイナンバーカード スマホ,マイナンバーカード,LINE スマホ,マイナンバーカード,窓口 郵便



ツール候補	<ul style="list-style-type: none"> <li>やまがたe申請</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>やまがたe申請</li> <li>Remote Call</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>グラフナー窓口予約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口DXソリューション</li> <li>RPA</li> </ul>	課題無し
-------	---	--	---	--	------

想定ターゲット像  
デジタルリテラシー高

利用者ゴール  
利用者環境

デジタル操作自体に不安はないが、プロセスや選択肢が複雑なら窓口に行くほうがいい。自分の都合にあわせ段取りしたい  
スマホ利用。マイナンバーカードは取得済み。

子育て支援医療証の資格喪失・ひとり親医療証の交付

ステップ 理解する 事前手続きする 来庁して申請完了する 手続き後

**顧客体験**

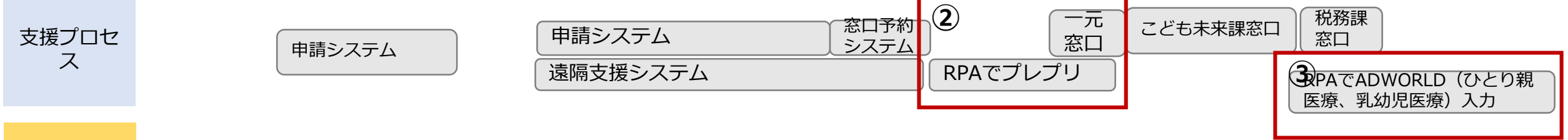
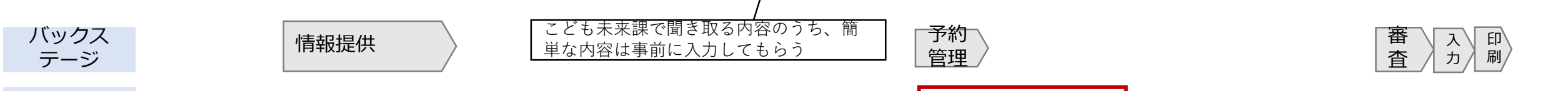
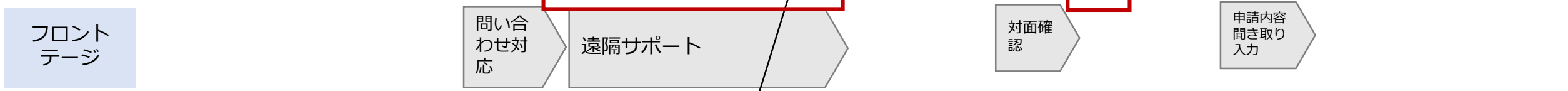
- 必要な手続きを判断できる。手続きの計画を立てることができる（手続き検索&持ち物リストなどの一覧を作成できる、来庁予約画面に遷移できる、オンライン申請画面に遷移できる（多様な申請手段を教えてくれる）。来庁する場合は目安時間がわかる）
- 故人が対象であることを教えてもらえる

- 手続きが分かったら、そのまま必要な申請フォームが出てきて誤ご入力も少なく簡単に入力できる。
- 一つのオンライン申請フォームですべての手続きが完了する。
- 申請で分からないことも遠隔でサポートがもらえる
- 来庁予約に繋がり、予約ができる

- 事前に時間を予約し、来庁
- 申請データが役所に送付済みなので対面確認と署名だけでさっと終わる
- 制度や選択肢が複雑なひとり親特有の手続きは専門性のある職員の説明を聞くことで行政の支援を漏れなく受けられる

- 申請した内容はオンライン申請ページからチェック可能

チャンネル スマホ,マイナンバーカード スマホ,マイナンバーカード,LINE スマホ,マイナンバーカード,窓口 窓口



**ツール候補**

- やまがたe申請
- やまがたe申請
- Remote Call
- グラフナー窓口予約
- 窓口DXソリューション
- RPA

	理解する 来庁予約する	オンライン手続きする 事前手続きする 手続き判断する	来庁して相談する 来庁して申請する 手続き・相談する	相談後 手続き後
国の法律等 (法令・国の通達、通知、マニュアルなど市で変更できないもの)				
市の内部ルール (規則・要綱や課内ルール、マニュアルなど含む)		<ul style="list-style-type: none"> <li>①親証の条件に該当しているか判断難しいため、本当に該当しているか不明のままの事前オンライン申請は不適切。入力が無駄になりそう。非該当の人はそもそも申請受けていない。手間も増えそう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>②本当に該当しているか不明のまま一元窓口でプレプリは不適切。</li> </ul>	
組織体制 人的リソース				
外部との連携				
システム			<ul style="list-style-type: none"> <li>②現在はe-ADで申請書をプレプリしているため、一元窓口でプレプリする必要があるか疑問。他様式ならいいか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>③イメージができていないが、入力部分少なくて効果が薄いかもしれない。ミスの可能性は減るかもしれないが、手間は増えそう。</li> </ul>
ハード (物理的・空間的)				
その他				

想定ターゲット像  
デジタルリテラシー高

利用者ゴール  
利用者環境

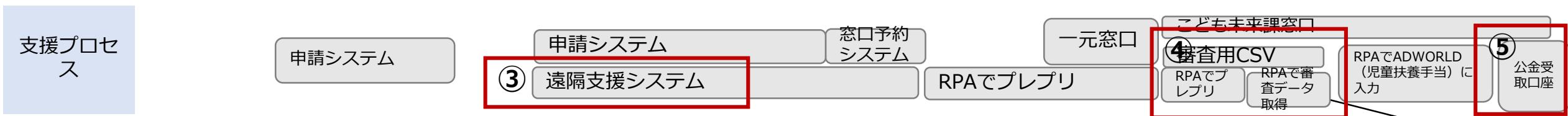
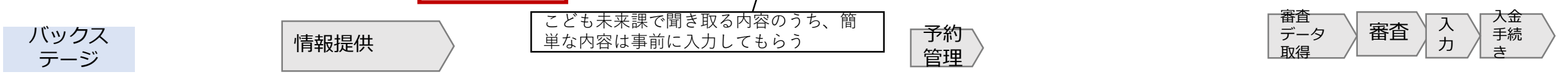
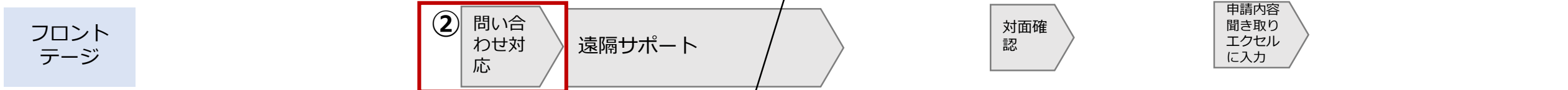
デジタル操作自体に不安はないが、プロセスや選択肢が複雑なら窓口に行くほうがいい。自分の都合にあわせ段取りしたい

児童扶養手当の認定請求



顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要な手続きを判断できる。手続きの計画を立てることができる（手続き検索&amp;持ち物リストなどの一覧を作成できる、来庁予約画面に遷移できる、オンライン申請画面に遷移できる（多様な申請手段を教えてくれる）。来庁する場合は目安時間がわかる）</li> <li>① 故人が対象であることを教えてもらえる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手続きが分かったら、そのまま必要な申請フォームが出てきて誤ご入力も少なく簡単に入力できる。</li> <li>一つのオンライン申請フォームですべての手続きが完了する。</li> <li>申請で分からないことも遠隔でサポートがもらえる</li> <li>来庁予約に繋がり、予約ができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前に時間を予約し、来庁</li> <li>申請データが役所に送付済みなので対面確認と署名だけでさっと終わる</li> <li>制度や選択肢が複雑なひとり親特有の手続きは専門性のある職員の説明を聞くことで行政の支援を漏れなく受けられる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請した内容はオンライン申請ページからチェック可能</li> </ul>
------	---	---	---	---

チャンネル	スマホ,マイナンバーカード	スマホ,マイナンバーカード,LINE	スマホ,マイナンバーカード,窓口	窓口
-------	---------------	--------------------	------------------	----



ツール候補	<ul style="list-style-type: none"> <li>やまがたe申請</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>やまがたe申請</li> <li>Remote Call</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>グラファァー窓口予約</li> <li>RPA</li> </ul>	<p>扶養義務者の判定は自動で行うことが難しいため、それ以外の庁内データ取得はRPAで行い、残りは職員が入力する。審査データが出そろった段階でRPAで自動入力する。</p>
-------	---	--	---	--

	理解する 来庁予約する	オンライン手続きする 事前手続きする 手続き判断する	来庁して相談する 来庁して申請する 手続き・相談する	相談後 手続き後
国の法律等 (法令・国の通達、通知、マニュアルなど市で変更できないもの)		<ul style="list-style-type: none"> <li>②配偶者が死亡したことにより、ひとり親になることは該当するが、手当制度に係る遺族年金に関するや申請者の所得制限など事前に理解するには困難。また、担当課ではない別課が問い合わせ対応するとなるとすべて説明しきれず、責任が重いと感じる。(フロントステージがどこの部分にあたるのかが不明だったためこのように記載しました。)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>⑤公金受取口座とありますが、現在選択性のため、受給者全員が公金受取口座を希望しているとは限りません。(公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律の一 殿 部の施行に伴う厚生労働省関係省令の整備に関する省令(令和4年厚生労働省令第126号))</li> </ul>
市の 内部ルール (規則・要綱や課内ルール、マニュアルなど含む)				
組織体制 人的リソース				
外部との 連携				
システム		<ul style="list-style-type: none"> <li>③遠隔支援システムでどこまでフォローできるのか予想できません。細かい基準額が書いてある資料を間違いなく相手に伝えられないと理解できない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>扶養義務者の判定に加えて、公的年金の受給の有無や年金受給による手当額の停止額の計算もRPAでは難しい。</li> <li>また、ひとり親になった日として該当する日もケースによっては異なるので、RPAに頼ってしまうとミスが増える気がします。</li> </ul>	
ハード (物理的・空間的)				
その他				



想定ターゲット像  
デジタルリテラシー低

利用者ゴール  
利用者環境

デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。  
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

全体像

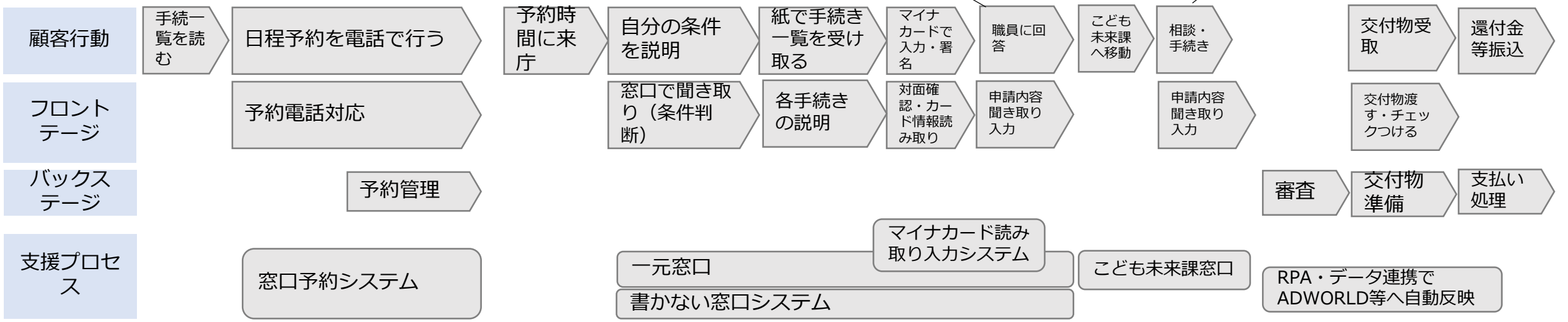
ステップ 来庁予約する 市民課窓口で手続き判断 手続きする 手続き後

- |      |  |  |  |  |
|------|--|--|--|--|
| 顧客体験 | <ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口の来庁予約ができる</li> <li>葬儀屋から死亡に関する手続きの一覧を受け取っており、簡単な内容は理解している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁し、総合案内で予約番号を告げる</li> <li>呼び出し番号を発見して待つ</li> <li>市民課窓口で自分の条件に合わせて必要な手続きを検索</li> <li>検索の結果、印刷したものがもらえる</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードで4情報読み取り、署名、職員の聞き取りで、書かないで申請できる</li> <li>入力内容が重複する書類は一括で作成</li> <li>制度や選択肢が複雑なひとり親特有の手続きは専門性のある職員の説明を聞くことで行政の支援を漏れなく受けられる</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>申請した手続きの一覧とまだのものを紙でもらって確認できる</li> </ul> |
|------|--|--|--|--|

チャネル	電話	窓口、マイナンバーカード	窓口、マイナンバーカード	郵便、窓口
------	----	--------------	--------------	-------

事前申請：国民健康保険の葬祭費の申請、国保証の返還、国民年金の一時金請求、児童手当（消滅届・認定請求・未払請求）

児童扶養手当、子育て支援医療証の資格喪失届、ひとり親医療証の交付申請



理解する  
来庁予約する

オンライン手続きする  
事前手続きする  
手続き判断する

来庁して相談する  
来庁して申請する  
手続き・相談する

相談後  
手続き後

国の法律等  
(法令・国の通達、通知、マニュアルなど市で変更できないもの)

市の内部ルール  
(規則・要綱や課内ルール、マニュアルなど含む)

組織体制  
人的リソース

市民課で児童扶養手当を申請できるかできないか判断するのは困難と思います。

外部との連携

システム

ハード  
(物理的・空間的)

その他

想定ターゲット像  
デジタルリテラシー低

利用者ゴール  
利用者環境

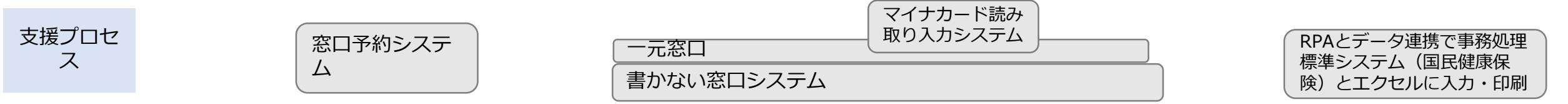
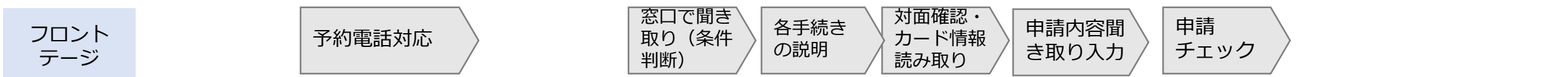
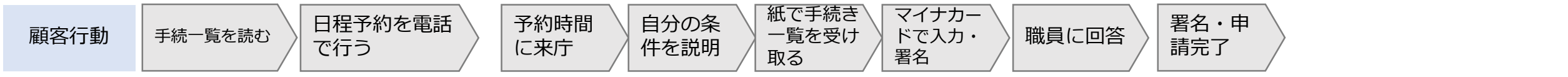
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。  
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

国民健康の保  
険の葬祭費

ステップ 来庁予約する 市民課窓口で手続き判断 手続きする 手続き後

- |      |  |  |   |  |
|------|--|--|---|--|
| 顧客体験 | <ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口の来庁予約ができる</li> <li>葬儀屋から死亡に関する手続きの一覧を受け取っており、簡単な内容は理解している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁し、総合案内で予約番号を告げる</li> <li>呼び出し番号を発見して待つ</li> <li>市民課窓口で自分の条件に合わせて必要な手続きを検索</li> <li>検索の結果、印刷したものがもらえる</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードで4情報読み取り、署名、職員の聞き取りで、書かないで申請できる</li> <li>入力内容が重複する書類は一括で作成</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>申請した手続きの一覧とまだのものを紙でもらって確認できる</li> </ul> |
|------|--|--|---|--|

チャネル	電話	窓口、マイナンバーカード	窓口、マイナンバーカード	郵便、窓口
------	----	--------------	--------------	-------

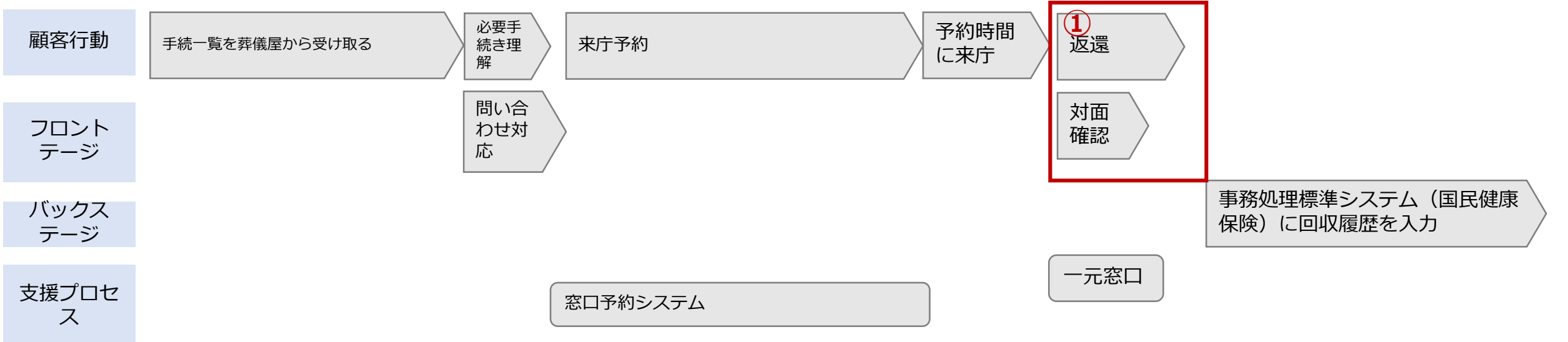


ツール候補	<ul style="list-style-type: none"> <li>グラファァー窓口予約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口DXソリューション</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PASiD Scan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RPA</li> </ul>	課題無し
-------	--	---	--	---	------

ステップ	来庁予約する	市民課窓口で手続き判断	手続きする	手続き後
------	--------	-------------	-------	------

顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口の来庁予約ができる</li> <li>葬儀屋から死亡に関する手続きの一覧を受け取っており、簡単な内容は理解している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>来庁し、総合案内で予約番号を告げる</li> <li>呼び出し番号を発見して待つ</li> <li>市民課窓口で自分の条件に合わせて必要な手続きを検索</li> <li>検索の結果、印刷したものがもらえる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入力内容が重複する書類は一括で作成</li> </ul>	
------	--	--	---	--

チャンネル	電話	窓口、マイナンバーカード	窓口、マイナンバーカード	窓口
-------	----	--------------	--------------	----



想定ターゲット像  
デジタルリテラシー低

利用者ゴール  
利用者環境

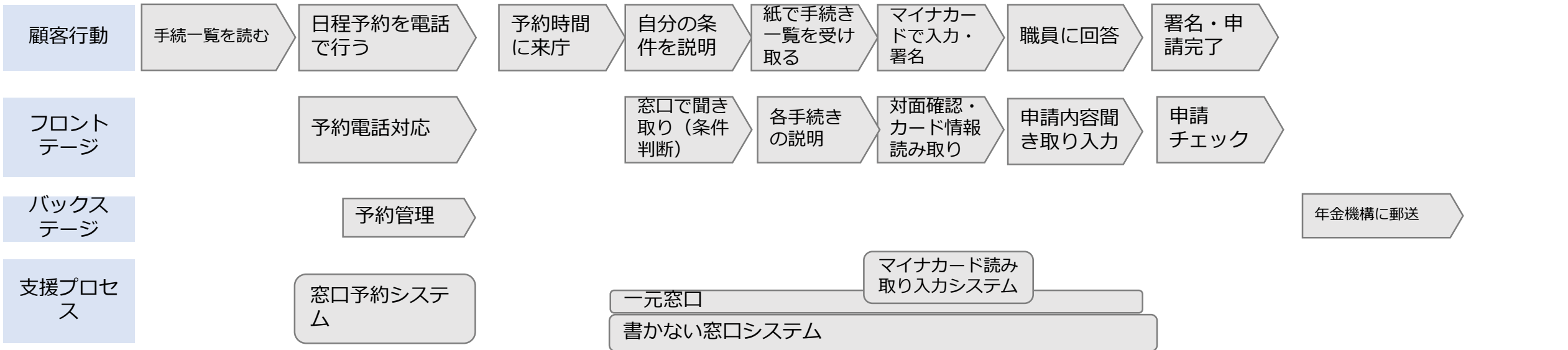
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。  
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

国民年金の一時金請求

ステップ 来庁予約する 市民課窓口で手続き判断 手続きする 手続き後

- |      |  |  |   |  |
|------|--|--|---|--|
| 顧客体験 | <ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口の来庁予約ができる</li> <li>葬儀屋から死亡に関する手続きの一覧を受け取っており、簡単な内容は理解している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁し、総合案内で予約番号を告げる</li> <li>呼び出し番号を発見して待つ</li> <li>市民課窓口で自分の条件に合わせて必要な手続きを検索</li> <li>検索の結果、印刷したものがもらえる</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードで4情報読み取り、署名、職員の聞き取りで、書かないで申請できる</li> <li>入力内容が重複する書類は一括で作成</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>申請した手続きの一覧とまだのものを紙でもらって確認できる</li> </ul> |
|------|--|--|---|--|

チャネル	電話	窓口、マイナンバーカード	窓口、マイナンバーカード	郵便、窓口
------	----	--------------	--------------	-------



ツール候補	<ul style="list-style-type: none"> <li>グラファァー窓口予約</li> <li>窓口DXソリューション</li> <li>PASiD Scan</li> </ul>	課題無し
-------	---	------

想定ターゲット像  
デジタルリテラシー低

利用者ゴール  
利用者環境

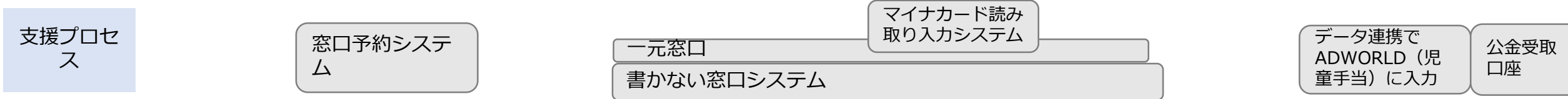
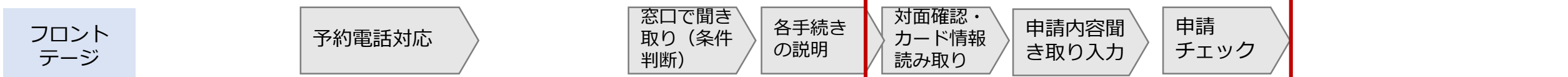
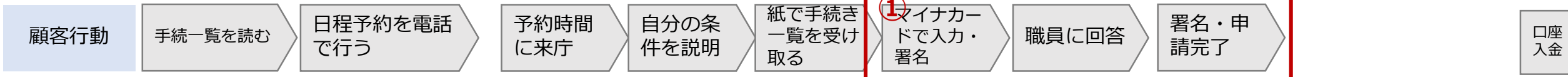
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。  
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

児童手当の消滅・未払金請求

ステップ 来庁予約する 市民課窓口で手続き判断 手続きする 手続き後

- |      |  |  |   |  |
|------|--|--|---|--|
| 顧客体験 | <ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口の来庁予約ができる</li> <li>葬儀屋から死亡に関する手続きの一覧を受け取っており、簡単な内容は理解している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁し、総合案内で予約番号を告げる</li> <li>呼び出し番号を発見して待つ</li> <li>市民課窓口で自分の条件に合わせて必要な手続きを検索</li> <li>検索の結果、印刷したものがもらえる</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードで4情報読み取り、署名、職員の聞き取りで、書かないで申請できる</li> <li>入力内容が重複する書類は一括で作成</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>申請した手続きの一覧とまだのものを紙でもらって確認できる</li> </ul> |
|------|--|--|---|--|

チャネル 電話 窓口、マイナンバーカード 窓口、マイナンバーカード 郵便、窓口



ツール候補

- グラファァー窓口予約
- 窓口DXソリューション
- PASiD Scan

課題無し

想定ターゲット像  
デジタルリテラシー低

利用者ゴール  
利用者環境

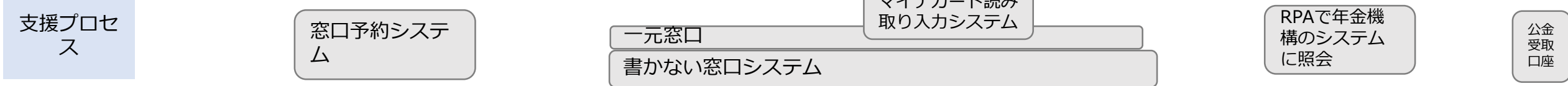
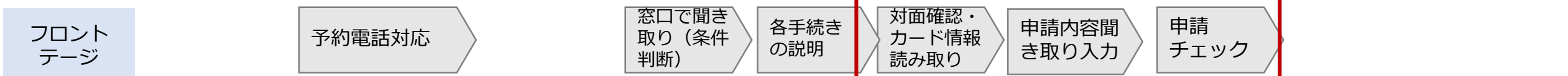
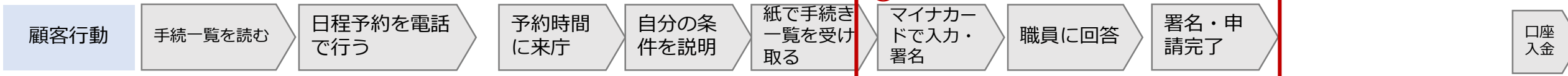
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。  
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

児童手当の認定請求

ステップ 来庁予約する 市民課窓口で手続き判断 手続きする 手続き後

- 顧客体験
- 総合窓口の来庁予約ができる
  - 葬儀屋から死亡に関する手続きの一覧を受け取っており、簡単な内容は理解している。
- 来庁し、総合案内で予約番号を告げる
  - 呼び出し番号を発見して待つ
  - 市民課窓口で自分の条件に合わせて必要な手続きを検索
  - 検索の結果、印刷したものがもらえる
- マイナンバーカードで4情報読み取り、署名、職員の聞き取りで、書かないで申請できる
  - 入力内容が重複する書類は一括で作成
- 申請した手続きの一覧とまだのものを紙でもらって確認できる

チャネル 電話 窓口、マイナンバーカード 窓口、マイナンバーカード 郵便、窓口



ツール候補

- グラファァー窓口予約
- 窓口DXソリューション
- PASiD Scan
- RPA

	理解する 来庁予約する	オンライン手続きする 事前手続きする 手続き判断する	来庁して相談する 来庁して申請する 手続き・相談する	相談後 手続き後
国の法律等 (法令・国の通達、通知、マニュアルなど市で変更できないもの)				
市の内部ルール (規則・要綱や課内ルール、マニュアルなど含む)				
組織体制 人的リソース				
外部との連携				
システム				
ハード (物理的・空間的)				
その他			<ul style="list-style-type: none"> <li>①請求内容を職員が聞き取りをし、書類を作成しても良いが、請求書完成後に必ず請求者等へ聞き取り事項等に不備がないかを確認してから受付をする。</li> </ul>	



想定ターゲット像  
デジタルリテラシー低

利用者ゴール  
利用者環境

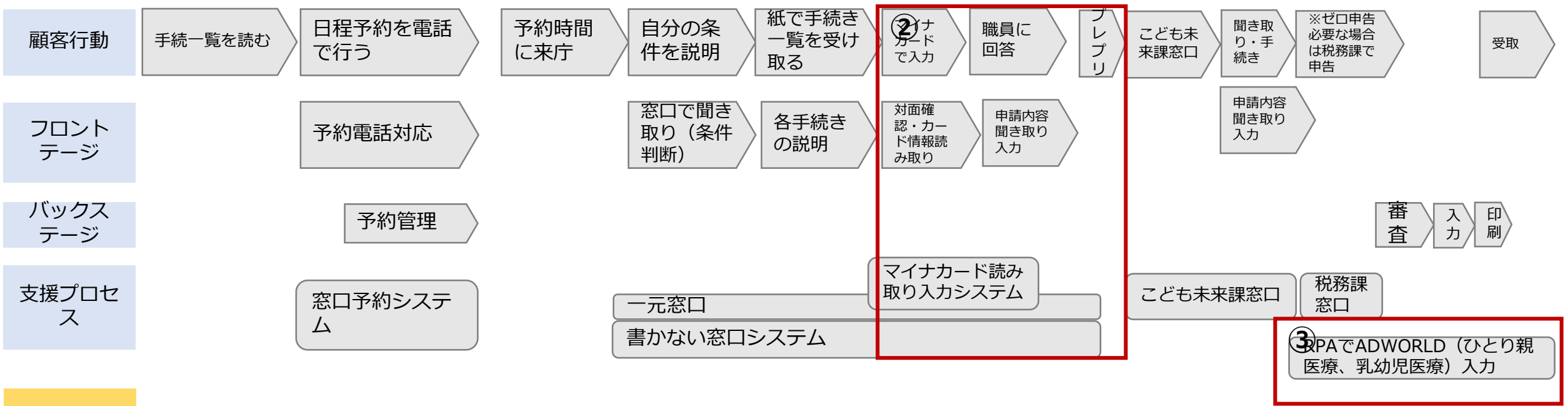
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。  
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

子育て支援医療証の資格喪失・ひとり親医療証の交付

ステップ 来庁予約する 市民課窓口で手続き判断 手続きする 手続き後

- |      |  |  |  |  |
|------|--|--|--|--|
| 顧客体験 | <ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口の来庁予約ができる</li> <li>葬儀屋から死亡に関する手続きの一覧を受け取っており、簡単な内容は理解している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁し、総合案内で予約番号を告げる</li> <li>呼び出し番号を発見して待つ</li> <li>市民課窓口で自分の条件に合わせて必要な手続きを検索</li> <li>検索の結果、印刷したものがもらえる</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードで4情報読み取り、署名、職員の聞き取りで、書かないで申請できる</li> <li>入力内容が重複する書類は一括で作成</li> <li>制度や選択肢が複雑なひとり親特有の手続きは専門性のある職員の説明を聞くことで行政の支援を漏れなく受けられる</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>申請した手続きの一覧とまだのものを紙でもらって確認できる</li> </ul> |
|------|--|--|--|--|

チャンネル 電話 窓口、マイナンバーカード 窓口、マイナンバーカード 郵便、窓口



ツール候補
・ グラファァー窓口予約
・ 窓口DXソリューション
・ PASiD Scan

# 制約の洗い出しシート

	理解する 来庁予約する	オンライン手続きする 事前手続きする 手続き判断する	来庁して相談する 来庁して申請する 手続き・相談する	相談後 手続き後
国の法律等 (法令・国の通達、通知、マニュアルなど市で変更できないもの)				
市の内部ルール (規則・要綱や課内ルール、マニュアルなど含む)			<ul style="list-style-type: none"> <li>②本当に該当しているか不明のまま一元窓口でプレプリは不適切。</li> </ul>	
組織体制 人的リソース				
外部との連携				
システム			<ul style="list-style-type: none"> <li>②現在はe-ADで申請書をプレプリしているため、一元窓口でプレプリする必要があるか疑問。他様式ならいいか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>③イメージができていないが、入力部分少なくて効果が薄いかもしれない。ミスの可能性は減るかもしれないが、手間は増えそう。</li> </ul>
ハード (物理的・空間的)				
その他				

想定ターゲット像  
デジタルリテラシー低

利用者ゴール  
利用者環境

デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。  
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

児童扶養手当の認定請求

ステップ

顧客体験

- 総合窓口の来庁予約ができる
- 葬儀屋から死亡に関する手続きの一覧を受け取っており、簡単な内容は理解している。

- 来庁し、総合案内で予約番号を告げる
- 呼び出し番号を発見して待つ
- ① 市民課窓口で自分の条件に合わせて必要な手続きを検索
- 検索の結果、印刷したものがもらえる

- マイナンバーカードで4情報読み取り、署名、職員の聞き取りで、書かないで申請できる
- 入力内容が重複する書類は一括で作成
- 制度や選択肢が複雑なひとり親特有の手続きは専門性のある職員の説明を聞くことで行政の支援を漏れなく受けられる

- 申請した手続きの一覧とまだのものを紙でもらって確認できる

チャネル

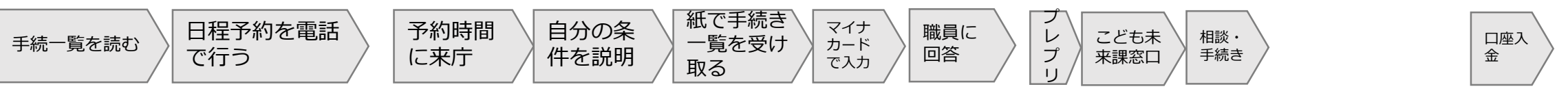
電話

窓口、マイナンバーカード

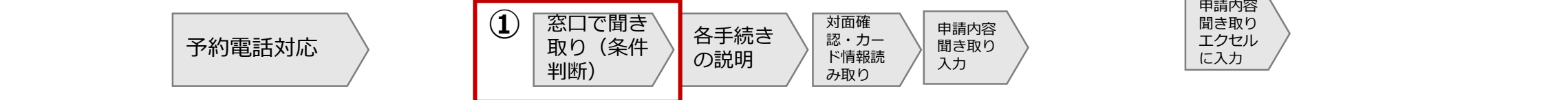
窓口、マイナンバーカード

郵便、窓口

顧客行動



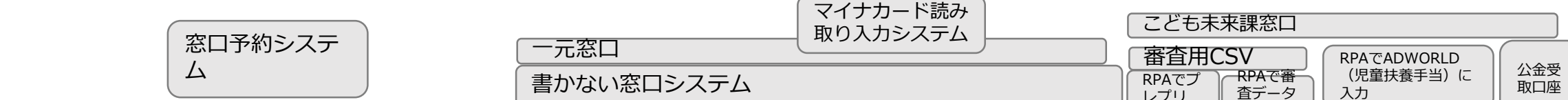
フロントページ



バックステージ



支援プロセス



ツール候補

- グラファァー窓口予約
- 窓口DXソリューション
- PASiD Scan

扶養義務者の判定は自動で行うことが難しいため、それ以外の庁内データ取得はRPAで行い、残りは職員が入力する。審査データが出そろった段階でRPAで自動入力する。

	理解する 来庁予約する	オンライン手続きする 事前手続きする 手続き判断する	来庁して相談する 来庁して申請する 手続き・相談する	相談後 手続き後
国の法律等 (法令・国の通達、通知、マニュアルなど市で変更できないもの)				
市の内部ルール (規則・要綱や課内ルール、マニュアルなど含む)				
組織体制 人的リソース		①市民課で児童扶養手当を申請できるかできないか判断するのは困難と思います。		
外部との連携				
システム				
ハード (物理的・空間的)				
その他				