

出生サービスブループリント 目次

P2	本資料の位置づけ
P3	リテラシー高 全体像 1 (出産前)
P5	リテラシー高 全体像 2 (出産後)
P6	リテラシー高 妊娠届
P8	リテラシー高 出産応援給付金
P10	リテラシー高 出生届
P12	リテラシー高 出生連絡票
P14	リテラシー高 国民健康保険の加入
P16	リテラシー高 子育て医療証の申請
P18	リテラシー高 児童手当額改定
P20	リテラシー高 国民年金の産前産後免除
P21	リテラシー高 国保の一時金支給
P22	リテラシー低 全体像 1 (出産前)
P24	リテラシー低 全体像 2 (出産後)
P26	リテラシー低 妊娠届
P28	リテラシー低 出産応援給付金
P30	リテラシー低 出生届
P32	リテラシー低 出生連絡票
P34	リテラシー低 国民健康保険の加入
P36	リテラシー低 子育て医療証の申請
P38	リテラシー低 児童手当額改定
P40	リテラシー低 国民年金の産前産後免除
P41	リテラシー低 国保の一時金支給

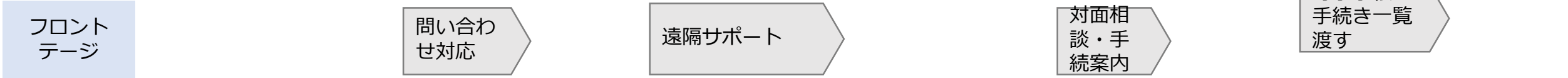
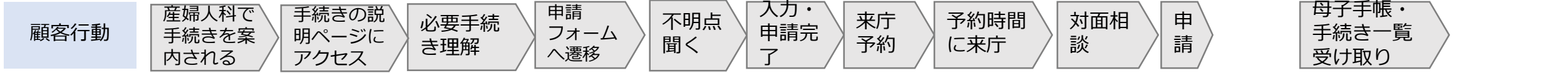
本資料の位置づけ

- 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	理解する	オンライン手続きする	来庁して相談する	相談後
------	------	------------	----------	-----

顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> 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) 手続きの存在を産婦人科で教えてもらえる 	<ul style="list-style-type: none"> 手続き説明ページからそのまま申請フォーム(一つのフォームに集約)が出てきて誤入力も少なく簡単に入力できる。 妊娠時に申請フォームのユーザー登録完了する。 申請で分からないことも遠隔でサポートがもらえる 保健師との対面相談が必要なので、来庁予約に繋がり、予約ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 事前に相談時間を予約し、来庁 出産を含めて、今後必要となる手続きが案内される 	<ul style="list-style-type: none"> 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 母子手帳等の出産前の交付物は一括して受け取れる
------	--	---	---	--

チャンネル	対面,スマホ,LINE	スマホ,LINE,マイナンバーカード	窓口(ぎゅっと)	窓口
-------	-------------	--------------------	----------	----



ツール候補	<ul style="list-style-type: none"> 手続き一覧 	<ul style="list-style-type: none"> RemoteCall やまがたe申請orぴったりサービス 	<ul style="list-style-type: none"> グラファー 窓口予約 	<ul style="list-style-type: none"> RPA ADWORLD
-------	---	---	--	--

	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"> 妊娠届は紙の提出が必須ではない 	
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"> 子育て応援給付金は新生児訪問のタイミングで申請・アンケートしている 	
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"> 妊娠届裏面との整理 マタニティガイドブックとの整理 			

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。

妊娠届

ステップ 理解する 事前手続きする 来庁して相談する 手続き後

顧客体験

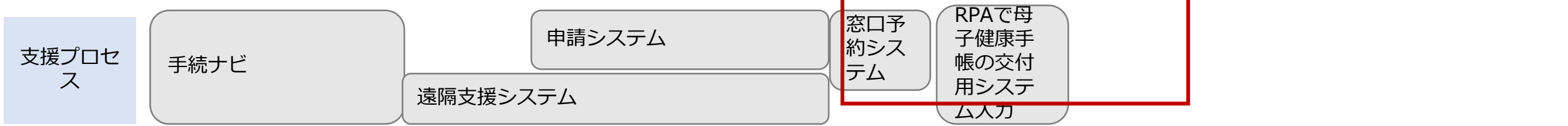
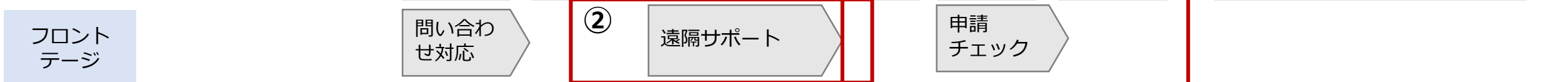
- 必要な手続きを判断できる。手続きの計画を立てることができる（手続き検索&持ち物リストなどの一覧を作成できる、来庁予約画面に遷移できる、オンライン申請画面に遷移できる（多様な申請手段を教えてくれる）。来庁する場合は目安時間がわかる）
- 手続きの存在を産婦人科で教えてもらう

- 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ご入力も少なく簡単に入力できる。
- 申請で分からないことも遠隔でサポートがもらえる
- 伴走型相談支援が必要なので、来庁予約に繋がり、予約ができる。その際、不安な事項などを事前に提出できる。

- 事前に時間を予約し、来庁
- 来庁して妊娠期の相談

- 母子手帳等の出産前の交付物は一括して受け取れる

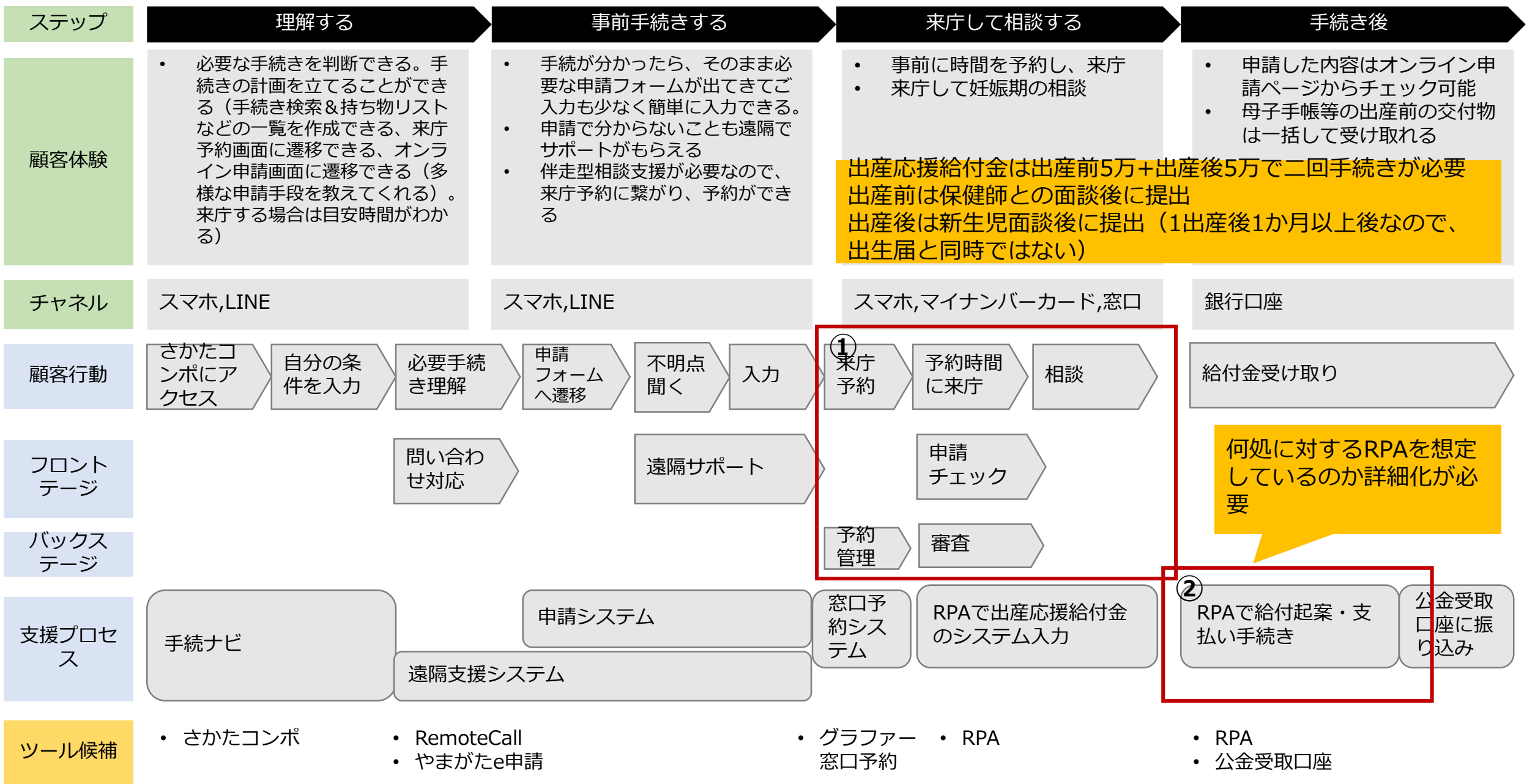
チャンネル スマホ,LINE スマホ,LINE スマホ,マイナンバーカード,窓口 スマホ,マイナンバーカード,LINE



ツール候補

- さかたコンポ
- RemoteCall
- やまがたe申請
- グラファァー
- 窓口予約
- 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	<ul style="list-style-type: none"> ①現在、電話での来庁予約を会計年度職員も受けているので、オンライン手続きになっても対応できるようになると良い。 ①転入手続きや来所相談等予約がない方への対応もあり、対応できる職員が不足する場合もある。 	来庁予約が本人必須となっているがその根拠が不明		
外部との連携	<ul style="list-style-type: none"> ①予約人数の整理も必要。同じ時間に多く予約がある場合、対応できる職員に限りがあるため、健康課（こども未来課兼務）職員に依頼または対象者に予約時間変更の連絡をしなければならない。 		<ul style="list-style-type: none"> ①健康課や支所保健師も土曜日ぎゅっと従事があるため、対応できるよう説明が必要。 	
システム	<ul style="list-style-type: none"> ①妊婦に母子健康手帳交付後に給付金手続き申請のため、予約は必ず妊婦本人、来所も妊婦本人の必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ②遠隔サポートは外部でしてくれるのでしょうか？こちらで対応するのでしょうか。 		
ハード (物理的・空間的)				
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・妊娠届出書（市様式）を庄内地域産科・婦人科医療機関に年度末配布。裏面に手続きに関する内容を記載しており、ぴったりサービスでの母子健康手帳交付の予約方法を記載予定。 (ぴったりサービスとの関係整理必要) 	<ul style="list-style-type: none"> ・来所予約、予約管理がどのようにできるのか。予約枠（人数）の調整は事前にできるのでしょうか。 		



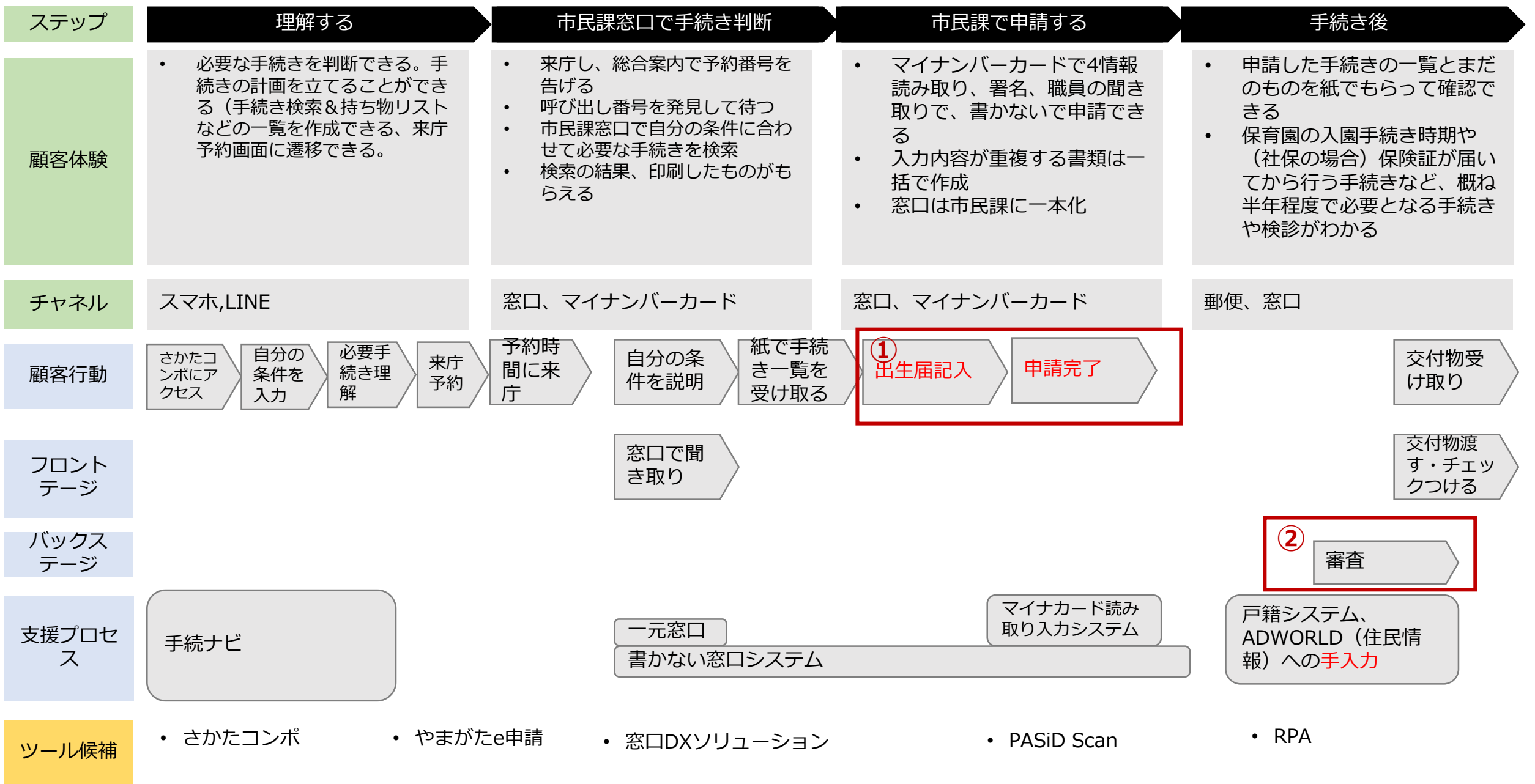
	理解する 来庁予約する	オンライン手続きする 事前手続きする 手続き判断する	来庁して相談する 来庁して申請する 手続き・相談する	相談後 手続き後
国の法律等 (法令・国の通達、通知、マニュアルなど市で変更できないもの)				
市の内部ルール (規則・要綱や課内ルール、マニュアルなど含む)			<ul style="list-style-type: none"> 公金受取口座の利用を選択できるよう様式変更が必要 	
組織体制 人的リソース	<ul style="list-style-type: none"> ①現在来庁予約を会計年度職員も受けているので、オンライン手続きになっても対応できるようになると良い。 ①転入手続きや来所相談等予約がない方への対応もあり、対応できる職員が不足する場合もある。 		<ul style="list-style-type: none"> ②母子健康手帳交付面談終了後（1件40分前後）給付金申請を実施。紙ベースよりオンライン申請になると周知・習熟の時間がかかる想定。給付金申請は会計年度職員（専門職以外）に対応してもらおう等、業務整理できると良い。 	
外部との連携	<ul style="list-style-type: none"> ①予約人数の整理も必要。同じ時間に多く予約がある場合、対応できる職員に限りがあるため、健康課（こども未来課兼務）職員に依頼または対象者に予約時間変更の連絡をしなければならない。 		<ul style="list-style-type: none"> ②健康課や支所保健師も土曜日ぎゅっと従事があるため、対応できるよう説明が必要。 	
システム	<ul style="list-style-type: none"> ①妊婦に直接面談後に給付金手続き申請のため、予約は必ず妊婦本人、来所も妊婦本人の必要がある。 →面談が対年である根拠確認必要 		<p>RPAを使えるのか再確認が必要 ⇒RPA利用箇所の特定が必要で、そのうえで利用可能か確認が必要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ②支払い処理も会計年度職員が対応している部分もあり、処理できる環境が必要。
ハード (物理的・空間的)				
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・妊娠届出書（市様式）を庄内地域産科・婦人科医療機関に年度末配布。裏面に手続きに関する内容を記載しており、びったりサービスでの母子健康手帳予約方法を記載予定。紙面にも、オンライン予約後にも、給付金申請に必要な書類等の周知が必要。 			

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。

出生届



	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"> 申請様式は戸籍法で定められている 	
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"> ①の部分、医師の証明が必要なため、書かない窓口に対応できない。 	
組織体制 人的リソース			<ul style="list-style-type: none"> ②の部分、内容を審査するために専門的な知識が必要。 一度受理してしまうと簡単に修正ができないため、チェックに時間が掛かる。 	
外部との連携		<ul style="list-style-type: none"> こどもが酒田市民かどうかで案内ルートが変わる（市民でない場合は出生届以外国保くらいは案内できる） 	<ul style="list-style-type: none"> ①の部分、酒田市に住所や本籍がない方の正確な情報が分からない。 	
システム			<ul style="list-style-type: none"> 出生届は書かない窓口が使えない（医師の証明書の提出が義務付けられているため） 	
ハード (物理的・空間的)				
その他		<ul style="list-style-type: none"> 父親の住所と子供の住所が同じとは限らないので事前に自動入力。父親じゃない人がやった場合はなおのこと。 	<ul style="list-style-type: none"> 使用者が持ってきた場合手続きできるのか 	

ステップ	理解する	市民課窓口で手続き判断	市民課で申請する	手続き後
顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> 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。 		<ul style="list-style-type: none"> 最低限の説明（帰省先の連絡先等）ですむ 	<ul style="list-style-type: none"> 保健師から連絡が来る
チャンネル	スマホ, LINE			
顧客行動	さかたコンポにアクセス → 自分の条件を入力 → ④要手続き理解 → ⑤来庁予約		必要事項説明 申請内容聞き取り入力	保健師から連絡が来る
フロントページ			①	②
バックステージ			RPAで他の手続き情報と組み合わせてぎゅっとへ連絡先の連絡	ぎゅっとで担当保健師の決定 → ③ 保健師から検診などの連絡
支援プロセス	手順ナビ			
ツール候補	<ul style="list-style-type: none"> さかたコンポ RemoteCall 		<ul style="list-style-type: none"> 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)		<ul style="list-style-type: none"> ⑤の部分、法律上は体重2,500g未満の低体重児の届出が義務化されているが、その後の新生児訪問に必要な事項の把握も含め、実質的には全員届出が必要。 母子保健法第11条、第18条 		
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"> 体重2500g以上であっても新生児訪問に必要な事項の把握も含め、実質的には全員届出が必要。 	実質的に全員届出の根拠や様式は何で定めている？	
組織体制 人的リソース				
外部との連携	<ul style="list-style-type: none"> ④母子健康手帳交付時に、出生後の手続きも説明。健康課や支所保健師も母子健康手帳交付に従事するため共有が必要。 	<p>出生届は父親が出してくる場合が多いので面談は必須？面談で何の情報を取るのか？</p> <p>支所では面談していないので、やらなくていい話なのか支所も含めてやるべきなのか整理が必要</p>		
システム				<ul style="list-style-type: none"> ②出生連絡票提出後、新生児訪問を行うための母子カード準備を会計年度職員が対応しており、処理できる環境が必要。紙ベースでの出力は必要。
ハード (物理的・空間的)	<ul style="list-style-type: none"> ④母子手帳交付時資料も変更必要。マタニティガイドブックは次年度分校了が毎年前年度12月頃。その他、出生届の書き方や出生連絡票の書き方も配布しており変更必要。 		<ul style="list-style-type: none"> ① R6年度より出生連絡票の提出先を、市民課→こども未来課に変更予定。リスクの高い家庭に早期からの支援を実施する目的。オンライン化により、支援が必要な家庭に面談機会が減る。※今年度は児童手当手続きに来課時に支援を行っている。 ②の部分、概ね戸籍届の内容と重複しているが、保護者の連絡先や(自宅以外の)退院先住所等、新生児訪問のための情報が必要となる。 	
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

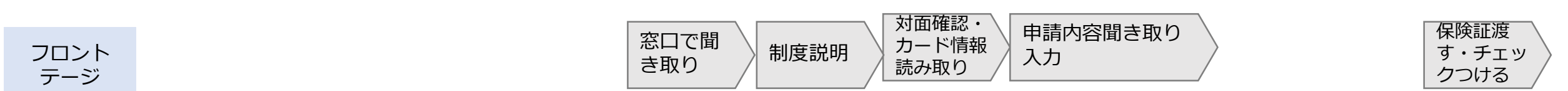
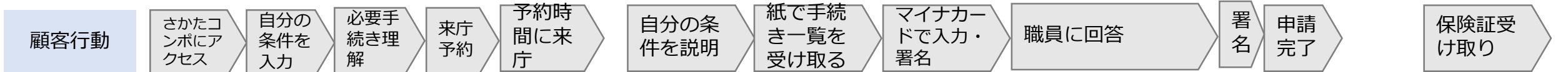
デジタル操作自体に不安はないが、プロセスや選択肢が複雑なら窓口に行くほうがいい。自分の都合にあわせ段取りしたい。
スマホ利用。マイナンバーカードは取得済み。

国民健康保険の加入

ステップ 理解する 市民課窓口で手続き判断 市民課で申請する 手続き後

顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 窓口は市民課に一本化 	<ul style="list-style-type: none"> 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 保育園の入園手続き時期や（社保の場合）保険証が届いてから行う手続きなど、概ね半年程度で必要となる手続きや検診がわかる
------	---	--	---	--

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



ツール候補

- さかたコンポ
- RemoteCall
- やまがたe申請
- 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

<p>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)</p>				
<p>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)</p>				
<p>組織体制 人的リソース</p>				
<p>外部との連携</p>				
<p>システム</p>			<ul style="list-style-type: none"> ①の部分、出生届と同日加入の場合、新たに申請書は書かないので、出生届と連携したシステムが必要。→戸籍データ元に作成可能 (現在ではないが) 子育て支援医療証、国民年金免除、児童手当はマイナンバーカードの保険証一体化が制約になる可能性 	
<p>ハード (物理的・空間的)</p>				
<p>その他</p>				

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

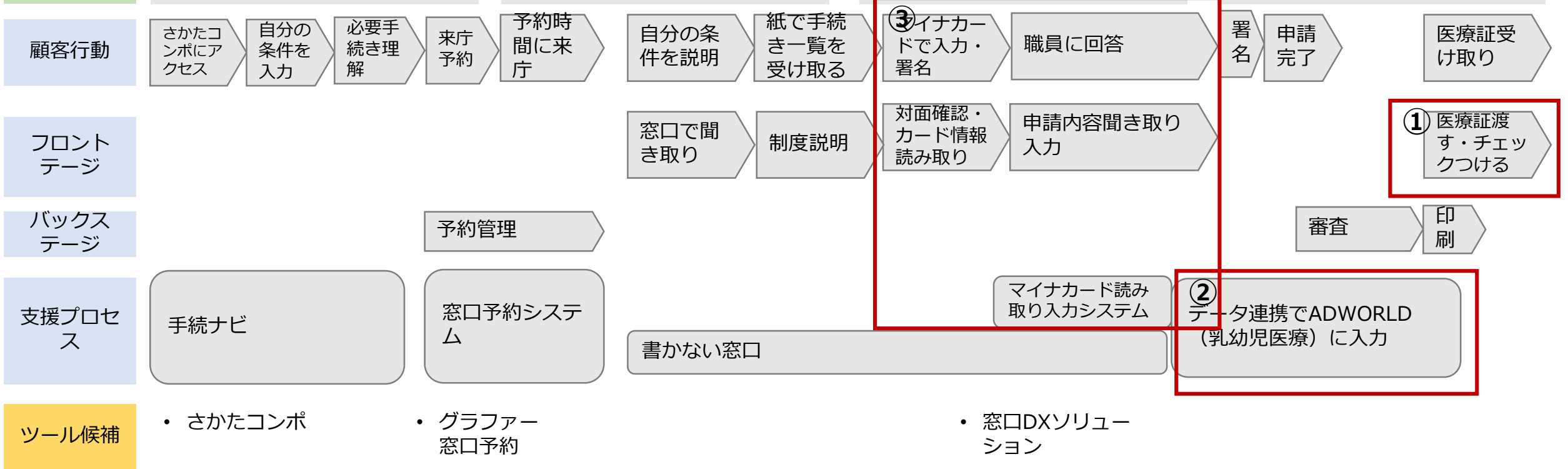
デジタル操作自体に不安はないが、プロセスや選択肢が複雑なら窓口に行くほうがいい。自分の都合にあわせ段取りしたい。
スマホ利用。マイナンバーカードは取得済み。

子育て支援医療証の申請

ステップ 理解する 市民課窓口で手続き判断 市民課で申請する 手続き後

顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 窓口は市民課に一本化 	<ul style="list-style-type: none"> 子育て医療証を受け取れる 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
------	---	--	---	---

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



	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"> 様式は市+県の規定 	
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"> (現在ではないが) 子育て支援医療証、国民年金免除、児童手当はマイナンバーカードの保険証一体化が制約になる可能性 	
ハード (物理的・空間的)				
その他			<ul style="list-style-type: none"> ③の場合、署名者 = 税調査の対象者なので、保険証が父の扶養の場合、母のマイナカードを読み取っても申請書に出てこない(住所くらいは意味あるか)。 	

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

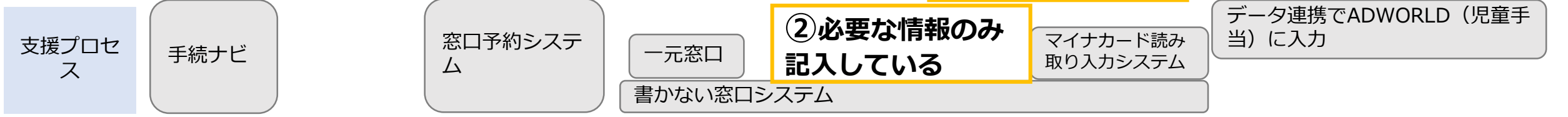
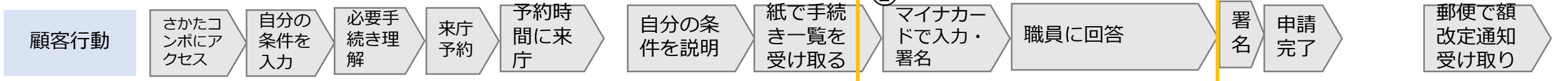
デジタル操作自体に不安はないが、プロセスや選択肢が複雑なら窓口に行くほうがいい。自分の都合にあわせ段取りしたい。
スマホ利用。マイナンバーカードは取得済み。

児童手当額改定

ステップ 理解する 市民課窓口で手続き判断 市民課で申請する 手続き後

- | | | | | |
|------|---|--|---|---|
| 顧客体験 | <ul style="list-style-type: none"> 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。 | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 窓口は市民課に一本化 | <ul style="list-style-type: none"> 額改定通知が届く 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 |
|------|---|--|---|---|

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



- | | | | |
|-------|--|---|---|
| ツール候補 | <ul style="list-style-type: none"> さかたコンポ | <ul style="list-style-type: none"> グラファァー 窓口予約 | <ul style="list-style-type: none"> 窓口DXソリューション |
|-------|--|---|---|

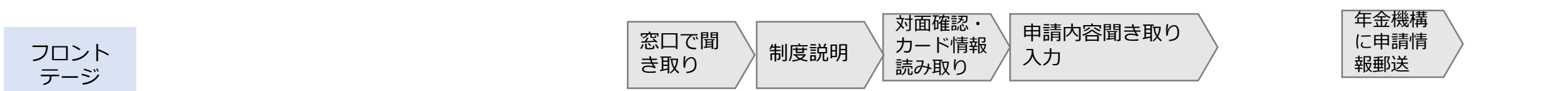
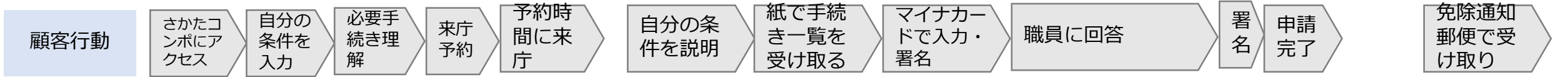
	理解する 来庁予約する	オンライン手続きする 事前手続きする 手続き判断する	来庁して相談する 来庁して申請する 手続き・相談する	相談後 手続き後
国の法律等 (法令・国の通達、通知、マニュアルなど市で変更できないもの)			<ul style="list-style-type: none"> ①の部分、請求書は法律に様式がある。 (児童手当法施行規則第2条) 	
市の内部ルール (規則・要綱や課内ルール、マニュアルなど含む)				
組織体制 人的リソース	<p>児童手当は申請のタイミングでその月分をもらえるもらえないがあるが、申請にあたって保険証の情報が必要。保険証ができるタイミングに左右されるので、タイミングの部分に注意が必要</p>			
外部との連携				
システム			<ul style="list-style-type: none"> (現在は無いが) 児童手当は保険証がないと手続きを進められないため、マイナカードへの保険証切替が制約になる可能性 	
ハード (物理的・空間的)				
その他			<ul style="list-style-type: none"> プレプリできるところと聞き取りが必要な内容の整理が必要 (聞き取る内容国保ならできるものなど) 	

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 産前産後免除
------------------------	-----------------	---	-----------------

ステップ	理解する	市民課窓口で手続き判断	市民課で申請する	手続き後
------	------	-------------	----------	------

顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 窓口は市民課に一本化 	<ul style="list-style-type: none"> 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 免除通知が年金機構から届く
------	---	--	---	--

チャネル	スマホ,LINE	窓口、マイナンバーカード	窓口、マイナンバーカード	郵便
------	----------	--------------	--------------	----

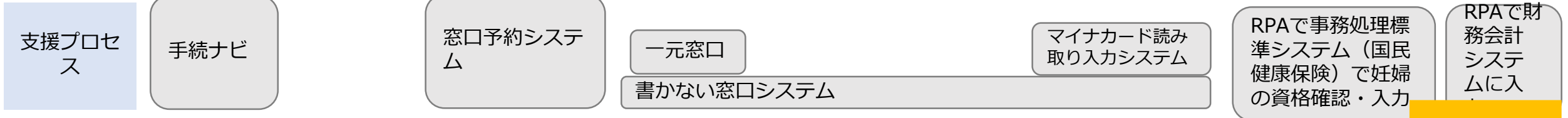
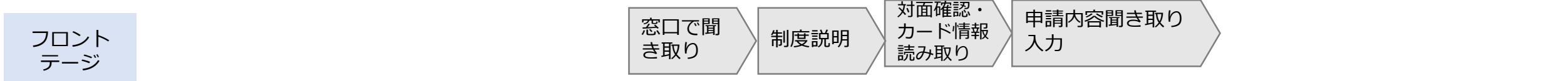
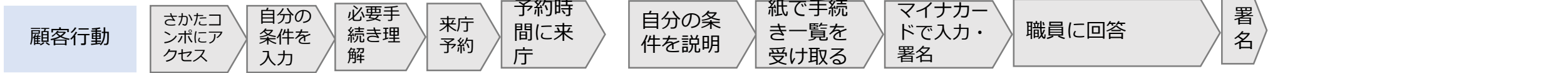


ツール候補	<ul style="list-style-type: none"> さかたコンポ グラファァー 窓口予約 ① 書かない窓口システム <ul style="list-style-type: none"> 窓口DXソリューション 窓口DXソリューション 	課題無し
-------	---	------

ステップ

顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 窓口は市民課に一本化 	<ul style="list-style-type: none"> 一時金が振り込まれる 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
------	---	--	---	---

チャネル	スマホ,LINE	窓口、マイナンバーカード	窓口、マイナンバーカード	郵便
------	----------	--------------	--------------	----



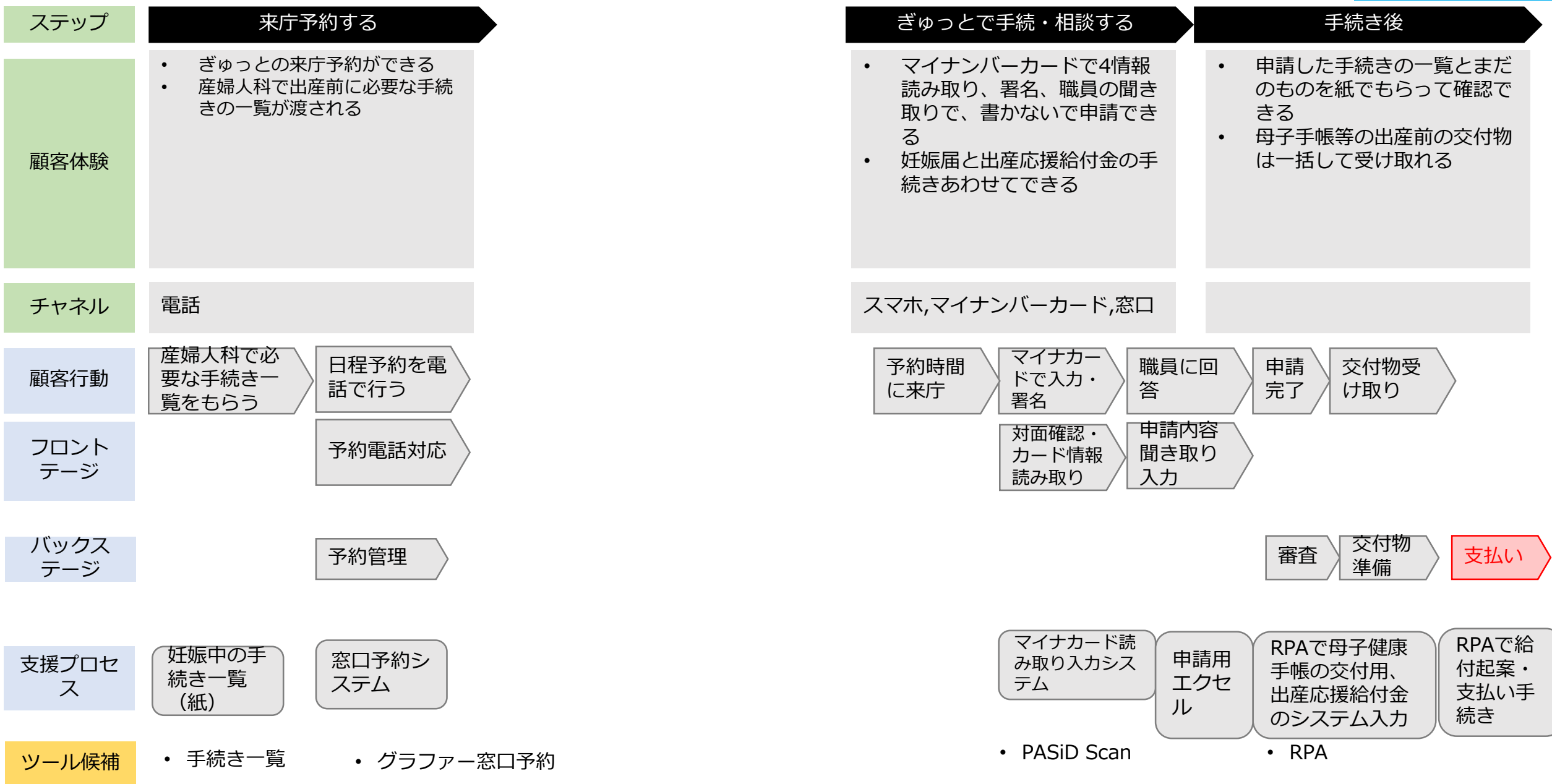
ツール候補	<ul style="list-style-type: none"> さかたコンポ 	<ul style="list-style-type: none"> グラファァー 窓口予約 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口DXソリューション 窓口DXソリューション 	課題無し
-------	--	---	--	------

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。相談を通じて妊娠に関する不安を解消したい。
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 1 (出産前)

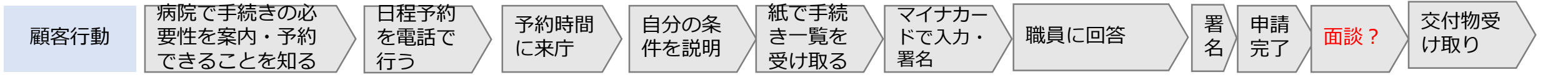


	理解する 来庁予約する	オンライン手続きする 事前手続きする 手続き判断する	来庁して相談する 来庁して申請する 手続き・相談する	相談後 手続き後
国の法律等 (法令・国の通達、通知、マニュアルなど市で変更できないもの)				
市の内部ルール (規則・要綱や課内ルール、マニュアルなど含む)				
組織体制 人的リソース				
外部との連携				
システム				
ハード (物理的・空間的)				
その他	<ul style="list-style-type: none"> 出産後の手続き一覧の周知 			

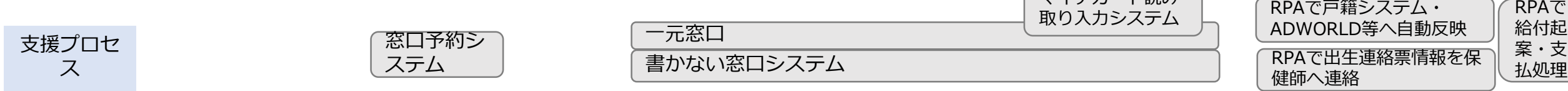
ステップ	来庁予約する	市民課窓口で手続き判断	市民課で手続きする	手続き後
------	--------	-------------	-----------	------

顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> 必要な持ち物が病院で案内される 総合窓口の来庁予約ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 窓口は市民課に一本化 	<ul style="list-style-type: none"> 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 保育園の入園手続き時期や（社保の場合）保険証が届いてから行う手続きなど、概ね半年程度で必要となる手続きや検診がわかる
------	--	--	---	--

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
-------	----	--------------	--------------	-------



出生連絡票、出生届、国保加入・産前産後免除、国民年金の一時金支給、子育て医療証の交付、児童手当の額改定届



ツール候補	<ul style="list-style-type: none"> グラファー窓口予約 窓口DXソリューション 	<ul style="list-style-type: none"> PASiD Scan 	<ul style="list-style-type: none"> 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"> 出産後の手続き一覧の周知が生まれたタイミングで分かるようにする必要がある 			紙を提出して職員がバックヤードで処理している間に面談を行えばよいのではないかと (面談自体必要かは確認必要)

ステップ	来庁予約する	手続・相談する	手続き後
------	--------	---------	------

- | | | | |
|------|--|--|---|
| 顧客体験 | <ul style="list-style-type: none"> ぎゅっとの来庁予約ができる 産婦人科で出産前に必要な手続きの一覧が渡される | <ul style="list-style-type: none"> 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 出産応援給付金の手続きあわせてできる | <ul style="list-style-type: none"> 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 母子手帳等の出産前の交付物は一括して受け取れる |
|------|--|--|---|

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



	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			<ul style="list-style-type: none"> ②健康課や支所保健師も土曜日ぎゅっと従事があるため、対応できるよう説明が必要。 	
システム	<ul style="list-style-type: none"> ①電話での予約の場合、窓口予約システムには担当課で入力するのか。 	<ul style="list-style-type: none"> 遠隔サポートは外部でしてくれるのでしょうか？こちらで対応するのでしょうか。 		
ハード (物理的・空間的)				
その他	<ul style="list-style-type: none"> 妊娠届出書（市様式）を庄内地域産科・婦人科医療機関に年度末配布。裏面に手続きに関する内容を記載しており、ぴったりサービスでの母子健康手帳交付の予約方法を記載予定。 (ぴったりサービスとの関係整理必要) 	<ul style="list-style-type: none"> 来所予約、予約管理がどのようにできるのか。予約枠（人数）の調整は事前にできるのでしょうか。 		

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。相談を通じて妊娠に関する不安を
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。

出産応援給付金

ステップ 来庁予約する 手続・相談する 手続後

顧客体験
ぎゅっとの来庁予約ができる
産婦人科で出産前に必要な手続きの一覧が渡される

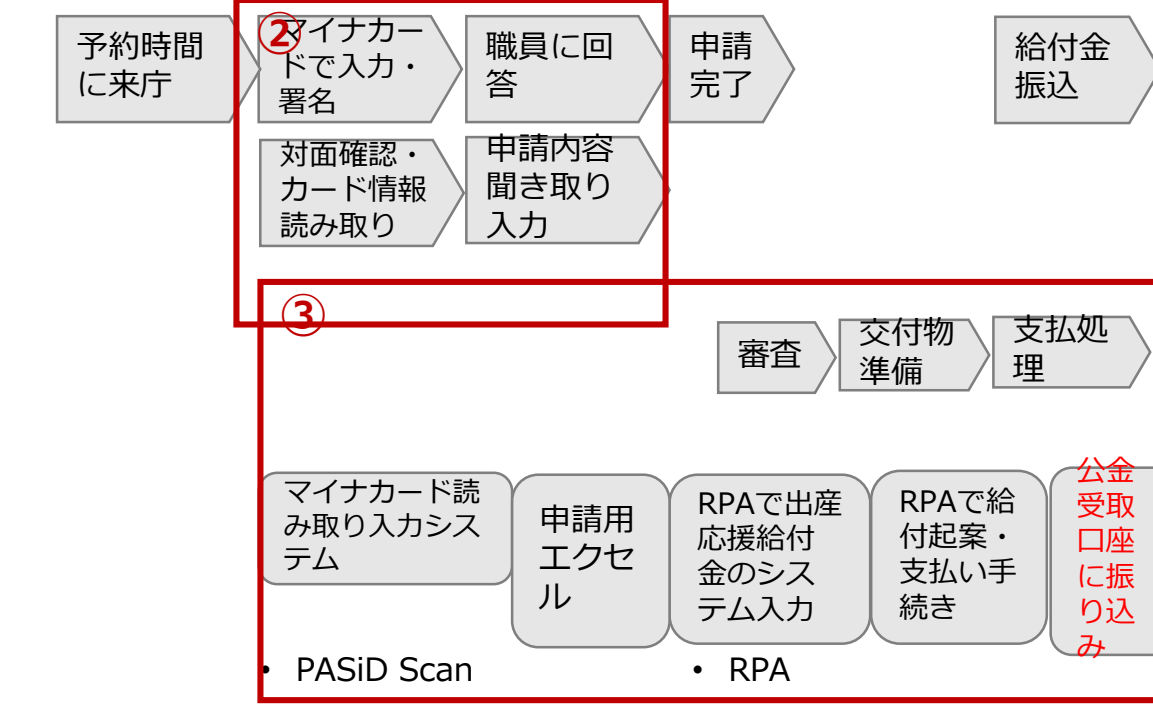
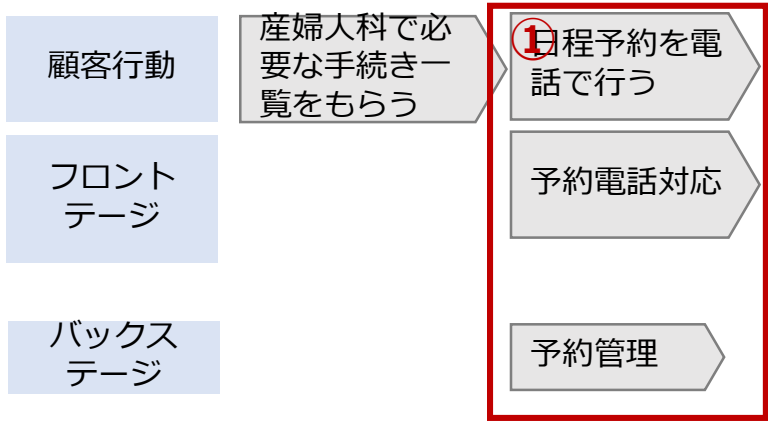
手続・相談する
マイナンバーカードで4情報読み取り、署名、職員の聞き取りで、書かないで申請できる
妊娠届の手続きあわせてできる

手続後
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
母子手帳等の出産前の交付物は一括して受け取れる

出産応援給付金は出産前5万+出産後5万で二回手続きが必要
出産前は保健師との面談後に提出
出産後は新生児面談後に提出（1出産後1か月以上後なので、出生届と同時ではない）

チャンネル
電話

マイナンバーカード,窓口



支援プロセス
妊娠中の手続き一覧(紙)
窓口予約システム

ツール候補
・ 手続き一覧
・ グラファァー窓口予約

公金受取口座に振り込み

	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"> 公金受取口座の利用を選択できるよう様式変更が必要 	
組織体制 人的リソース	<ul style="list-style-type: none"> 電話予約の対応が多くなる。 予約せずに来所する人もいたり、転入手続きや来所相談等予約がない方への対応もあり、対応できる職員が不足する場合もある。 		<ul style="list-style-type: none"> ①母子健康手帳交付面談終了後（1件40分前後）給付金申請を実施。紙ベースよりオンライン申請になると対応時間が長くなると想定。給付金申請は会計年度職員（専門職以外）に対応してもらう等、業務整理できると良い。 	
外部との連携			<ul style="list-style-type: none"> ①健康課や支所保健師も土曜日ぎゅっと従事があるため、対応できるよう説明が必要。 	
システム	<ul style="list-style-type: none"> ①妊婦に直接面談後に給付金手続き申請のため、予約は必ず妊婦本人、来所も妊婦本人の必要がある。 →面談が対年である根拠確認必要 		<p>RPAを使えるのか再確認が必要 ⇒RPA利用箇所の特定が必要で、そのうえで利用可能か確認が必要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ③支払い処理も会計年度職員が対応している部分もあり、処理できる環境が必要。
ハード (物理的・空間的)				
その他	<ul style="list-style-type: none"> 妊娠届出書（市様式）を庄内地域産科・婦人科医療機関に年度末配布。裏面に手続きに関する内容を記載しているので変更が必要。 		<ul style="list-style-type: none"> 現在相談中のオンライン申請に、予約した妊婦情報が反映されると、市民も行政も申請時間がより短時間で行えそう。 	

想定ターゲット像
デジタルリテラシー低

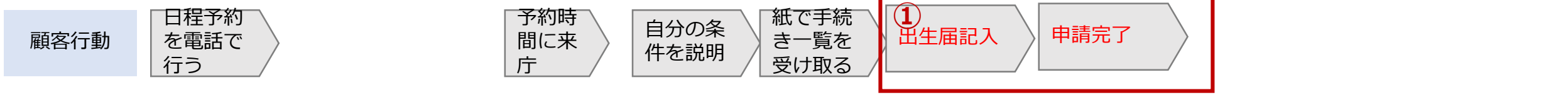
利用者ゴール
利用者環境

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。

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"> 総合窓口の来庁予約ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
------	---	--	---	--

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



ツール候補	<ul style="list-style-type: none"> グラファー窓口予約 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口DXソリューション 	<ul style="list-style-type: none"> PASiD Scan 	<ul style="list-style-type: none"> 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)			<ul style="list-style-type: none"> 申請様式は戸籍法で定められている 	
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"> ①の部分、医師の証明が必要なため、書かない窓口に対応できない。 	
組織体制 人的リソース			<ul style="list-style-type: none"> ②の部分、内容を審査するために専門的な知識が必要。 一度受理してしまうと簡単に修正ができないため、チェックに時間が掛かる。 	
外部との連携		<ul style="list-style-type: none"> こどもが酒田市民かどうかで案内ルートが変わる（市民でない場合は出生届以外外国保くらいは案内できる） 	<ul style="list-style-type: none"> ①の部分、酒田市に住所や本籍がない方の正確な情報が分からない。 	
システム			<ul style="list-style-type: none"> 出生届は書かない窓口が使えない（医師の証明書の提出が義務付けられているため） 	
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

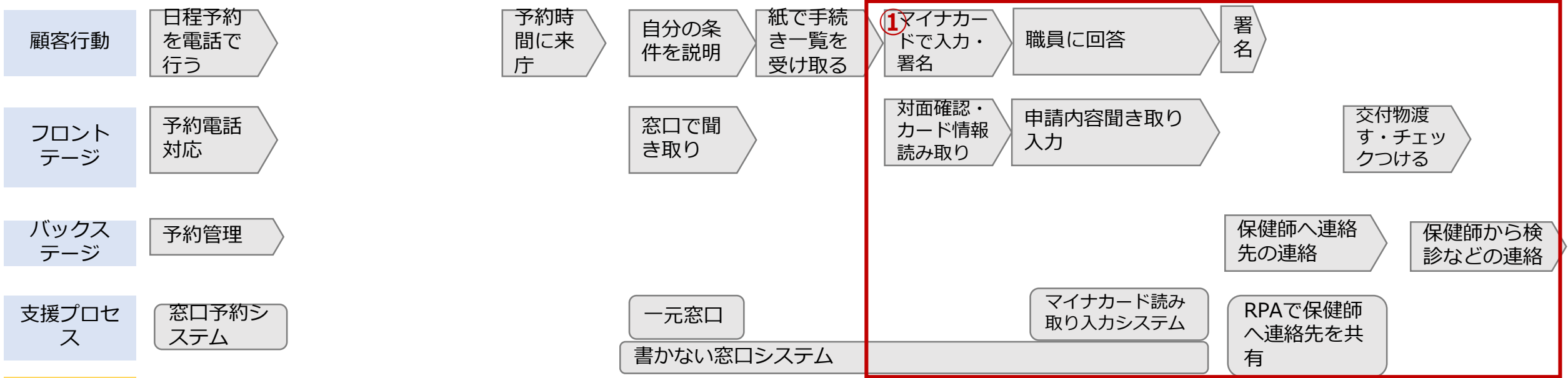
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

出生連絡票

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"> 総合窓口の来庁予約ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
------	---	--	---	--

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



ツール候補	<ul style="list-style-type: none"> グラフナー窓口予約 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口DXソリューション 	<ul style="list-style-type: none"> PASiD Scan 	<ul style="list-style-type: none"> 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)		<ul style="list-style-type: none"> ⑤の部分、法律上は体重2,500g未満の低体重児の届出が義務化されているが、その後の新生児訪問に必要な事項の把握も含め、実質的には全員届出が必要。 母子保健法第11条、第18条 		
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"> 体重2500g以上であっても新生児訪問に必要な事項の把握も含め、実質的には全員届出が必要。 		
組織体制 人的リソース				
外部との連携	<ul style="list-style-type: none"> ①母子健康手帳交付時に、出生後の手続きも説明。健康課や支所保健師も母子健康手帳交付に従事するため共有が必要。 			
システム				<ul style="list-style-type: none"> ①出生連絡票提出後、新生児訪問を行うための母子カード準備を会計年度職員が対応しており、処理できる環境が必要。紙ベースでの出力は必要。
ハード (物理的・空間的)	<ul style="list-style-type: none"> ①母子手帳交付時資料も変更必要。マタニティガイドブックは次年度分校了が毎年前年度12月頃。その他、出生届の書き方や出生連絡票の書き方も配布しており変更必要。 			
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

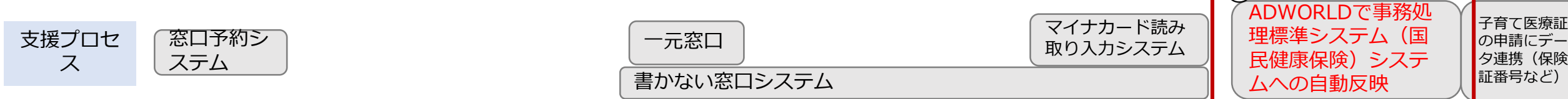
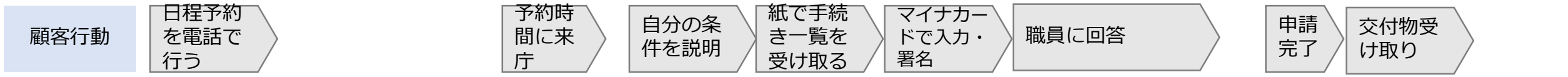
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

国民健康保険の加入

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 table with 4 columns: 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. Each cell contains a list of customer experience points.

チャンネル table with 4 columns: 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. Each cell contains the primary channel used for that step.



ツール候補 table listing tools such as 'グラフナー窓口予約', '窓口DXソリューション', 'PASiD Scan', and '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

<p>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)</p>				
<p>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)</p>				
<p>組織体制 人的リソース</p>				
<p>外部との連携</p>				
<p>システム</p>			<ul style="list-style-type: none"> ①の部分、出生届と同日加入の場合、新たに申請書は書かないので、出生届と連携したシステムが必要。→戸籍データ元に作成可能 (現在ではないが) 子育て支援医療証、国民年金免除、児童手当はマイナンバーカードの保険証一体化が制約になる可能性 	
<p>ハード (物理的・空間的)</p>				
<p>その他</p>				

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

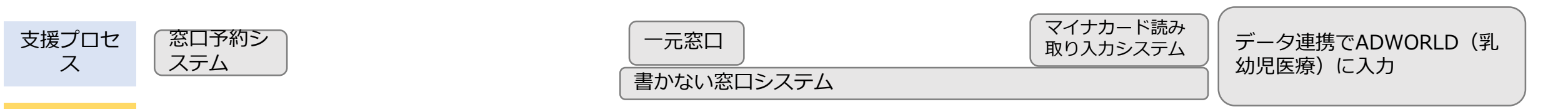
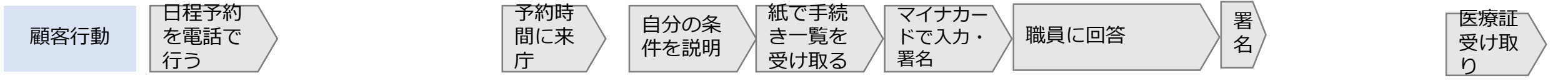
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

子育て医療
証の申請

ステップ

顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> 総合窓口の来庁予約ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
------	---	--	---	--

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



ツール候補	<ul style="list-style-type: none"> グラファァー窓口予約 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口DXソリューション 	<ul style="list-style-type: none"> PASiD Scan 	<ul style="list-style-type: none"> 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)			<ul style="list-style-type: none"> 様式は市+県の規定 	
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"> (現在ではないが) 子育て支援医療証、国民年金免除、児童手当はマイナンバーカードの保険証一体化が制約になる可能性 	
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

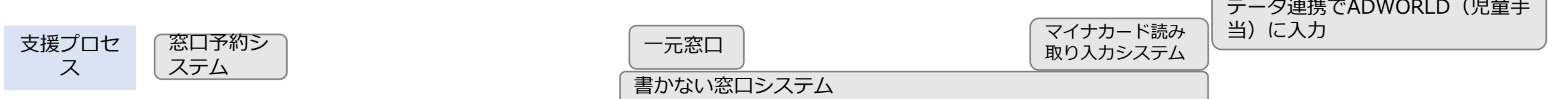
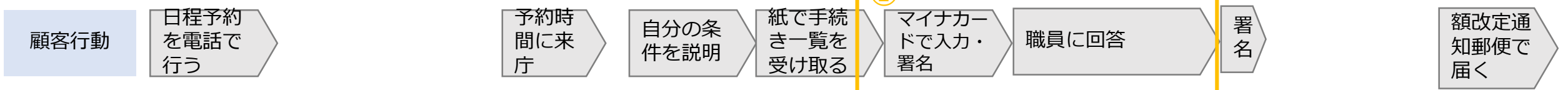
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

児童手当額
改定

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"> 総合窓口の来庁予約ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
------	---	--	---	--

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



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	<p>児童手当は申請のタイミングでその月分をもらえるもらえないがあるが、申請にあたって保険証の情報が必要。保険証ができるタイミングに左右されるので、タイミングの部分に注意が必要</p>			
外部との連携				
システム			<ul style="list-style-type: none"> （現在は無いが）児童手当は保険証がないと手続きを進められないため、マイナカードへの保険証切替が制約になる可能性 	
ハード (物理的・空間的)				
その他			<ul style="list-style-type: none"> プレプリできるところと聞き取りが必要な内容の整理が必要（聞き取る内容国保ならできるものなど） 	

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

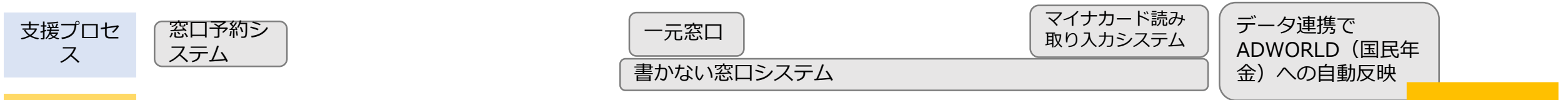
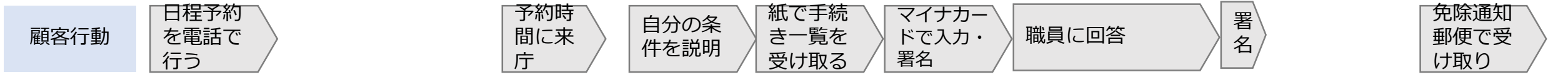
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

国民年金の
産前産後免除



ステップ				
顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> 総合窓口の来庁予約ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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

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



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

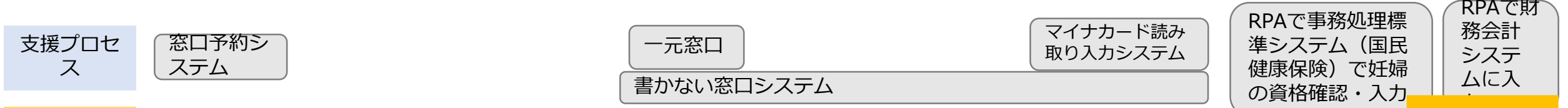
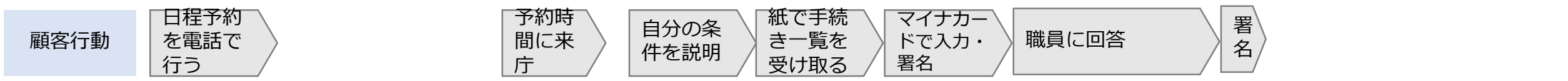
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

国民健康保険の一時金

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 table with 4 columns: 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. Each cell contains a list of customer experience points.

チャンネル table with 4 columns: 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. Each cell contains the primary channel used for that step.



ツール候補 table with 4 columns: 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. Each cell lists potential tools and their status.