

死亡①サービスブループリント 制約事項

P2	本資料の位置づけ		
P3	リテラシー高	全体像	
P6	リテラシー高	世帯主変更届	
P8	リテラシー高	軽自動車名義変更	
P10	リテラシー高	印鑑登録証の返還	
P12	リテラシー高	介護保険被保険者証の返還	
P14	リテラシー高	後期高齢者医療被保険者証の返還	
P16	リテラシー高	身体障害者手帳の返還	
P18	リテラシー高	後期高齢者医療保険の高額療養費の申請	
P20	リテラシー高	後期高齢者医療保険の葬祭費申請	
P22	リテラシー高	後期高齢者医療保険の保険料還付	
P24	リテラシー高	介護保険料の還付	
P26	リテラシー高	遺族年金の未支給年金の請求	
P28	リテラシー高	相続人代表者届兼固定資産現所有者申告書	
P29	リテラシー高	市税等の口座振替廃止	
P30	リテラシー低	全体像	
P32	リテラシー低	世帯主変更届	
P34	リテラシー低	軽自動車名義変更	
P36	リテラシー低	印鑑登録証の返還	
P38	リテラシー低	介護保険被保険者証の返還	
P40	リテラシー低	後期高齢者医療被保険者証の返還	
P42	リテラシー低	身体障害者手帳の返還	
P44	リテラシー低	後期高齢者医療保険の高額療養費の申請	
P46	リテラシー低	後期高齢者医療保険の葬祭費申請	
P48	リテラシー低	後期高齢者医療保険の保険料還付	
P50	リテラシー低	介護保険料の還付	
P52	リテラシー低	遺族年金の未支給年金の請求	
P54	リテラシー低	相続人代表者届兼固定資産現所有者申告書	
P56	リテラシー低	市税等の口座振替廃止	

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。

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

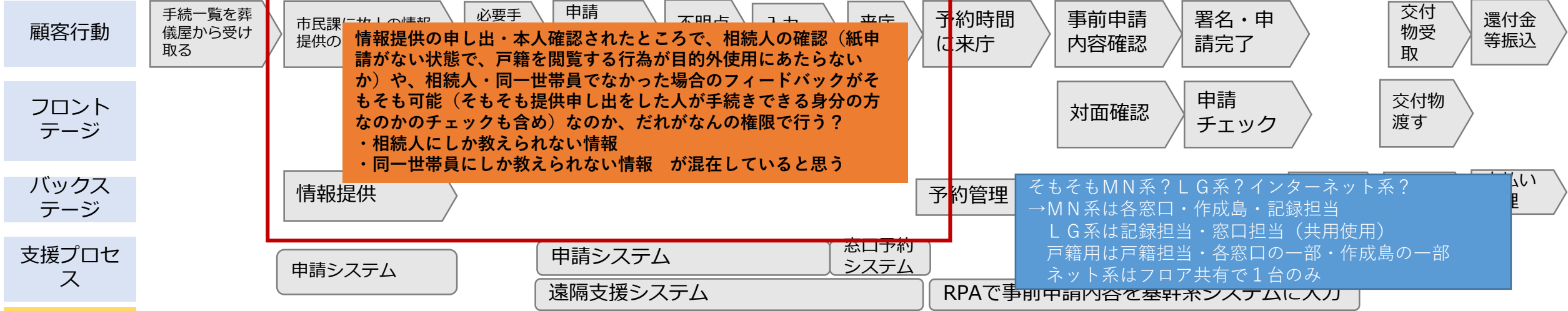
デジタル操作自体に不安はないが、プロセスや選択肢が複雑なら窓口に行くほうがいい。自分の都合にあわせ段取りしたい。
スマホ利用。マイナンバーカードは取得済み。

全体像

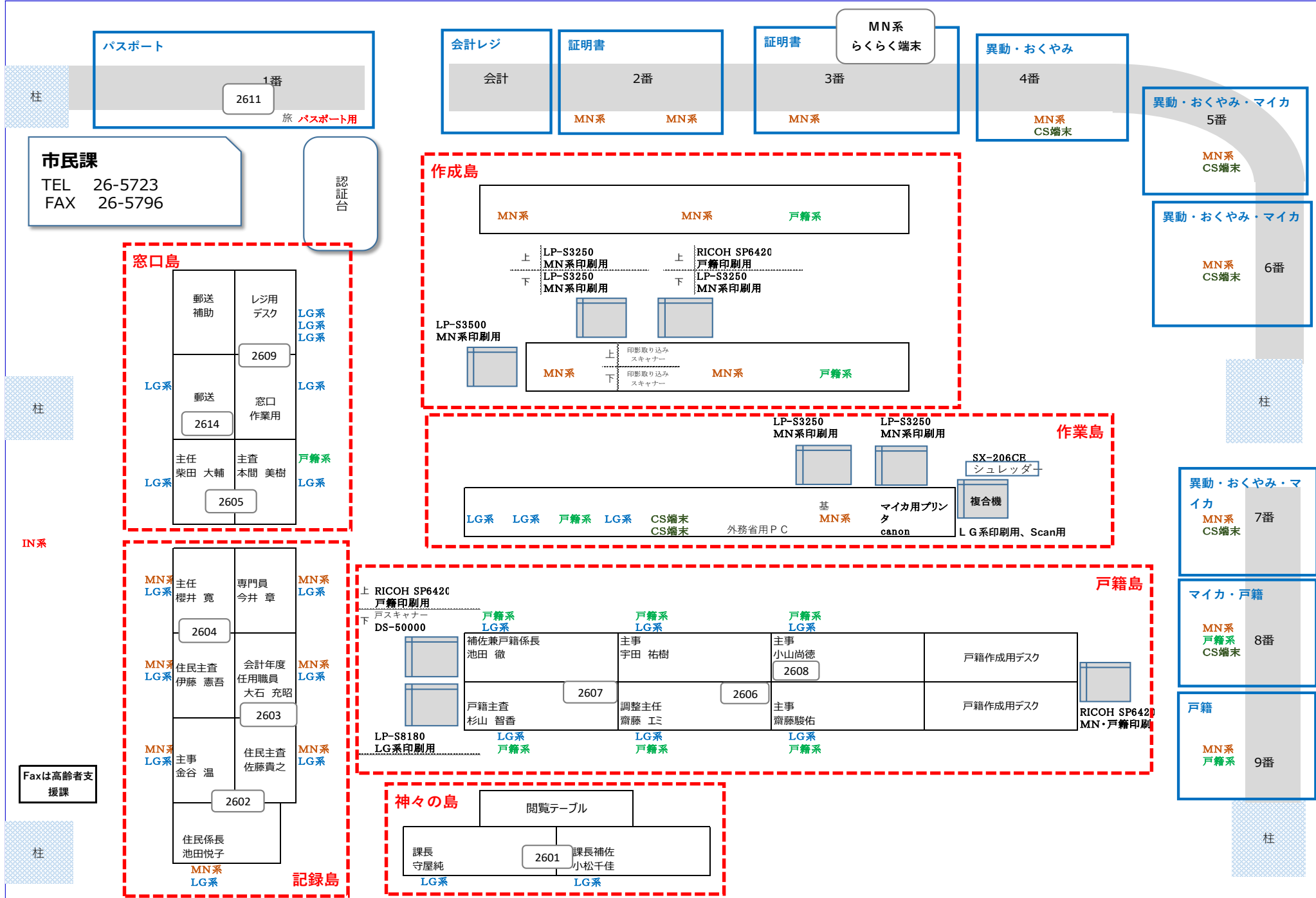
ステップ	理解する	事前手続きする	来庁して市民課窓口で申請完了する	手続き後
顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> 必要な手続きを判断できる。手続きの計画を立てることができる（手続き検索&持ち物リストなどの一覧を作成できる、来庁予約画面に遷移できる、オンライン申請画面に遷移できる（多様な申請手段を教えてくれる）。来庁する場合は目安時間がわかる） 故人の情報（必要な手続き）がわからない場合は教えてもらう 	<ul style="list-style-type: none"> 手続きが分かったら、そのまま必要な申請フォームが出てきて誤ご入力も少なく簡単に入力できる。 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<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（やまがたe申請で申請記録を確認することでチェック）
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、郵便

事前申請：世帯主変更届、軽自動車の名義変更、遺族基礎年金の未支給年金請求、後期高齢者医療保険の高額療養費・葬祭費・保険料の還付、介護保険料還付、相続人代表者届兼固定資産税所有者申告書（相続人代表者へは、後日オンライン申請も可にする）
特に手続なし：各種返還

金融機関で市税等の口座振替廃止手続

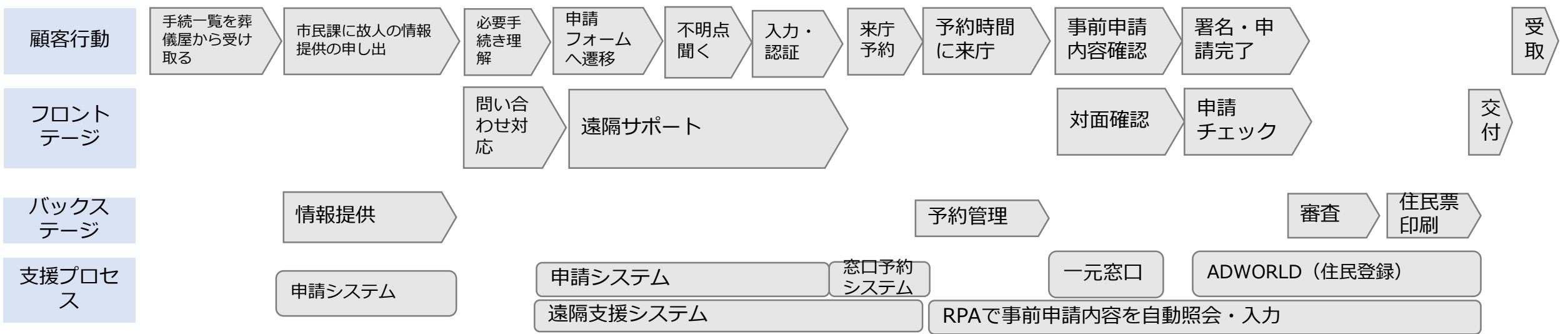


参考



	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"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 事前申請をする人、申請者、窓口に来る人、振込先（ある場合）の各段階で誰ができるのか、本人確認は必要かの整理が必要 		
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"> 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 		
ハード (物理的・空間的)		<ul style="list-style-type: none"> 窓口予約した人/しない人の窓口の場所の整理 		
その他		<ul style="list-style-type: none"> (制約ではないが) 他課にチェックを頼むものについては、事前申請された情報を用いてあらかじめ確認しおけるものの整理をした方が良い。 		

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"> 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） 故人が世帯主か教えてもらえる 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<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（やまがたe申請で申請記録を確認することでチェック）
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"> やまがたe申請 	<ul style="list-style-type: none"> やまがたe申請 Remote Call 	<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 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"> ①、対面処理と届出時の本人確認が法律上の決まりのため、オンライン不可（申請フォームへの事前入力のみ・本申請は来庁必須） 住民基本台帳法 ③について、別世帯の方であれば故人の世帯情報を回答していいか疑問（要確認） 	<ul style="list-style-type: none"> ①の部分、世帯主変更の届出は書面でしなくてはならず、本人確認も法律上の決まりになっている。 (住民基本台帳法第27条、同条第2項) 	
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"> ②入力者とは別に審査を行う人（記録担当）が足りていない→審査後に決裁する上役チェックが必須となる（標準化後） 	
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。

軽自動車名義
変更

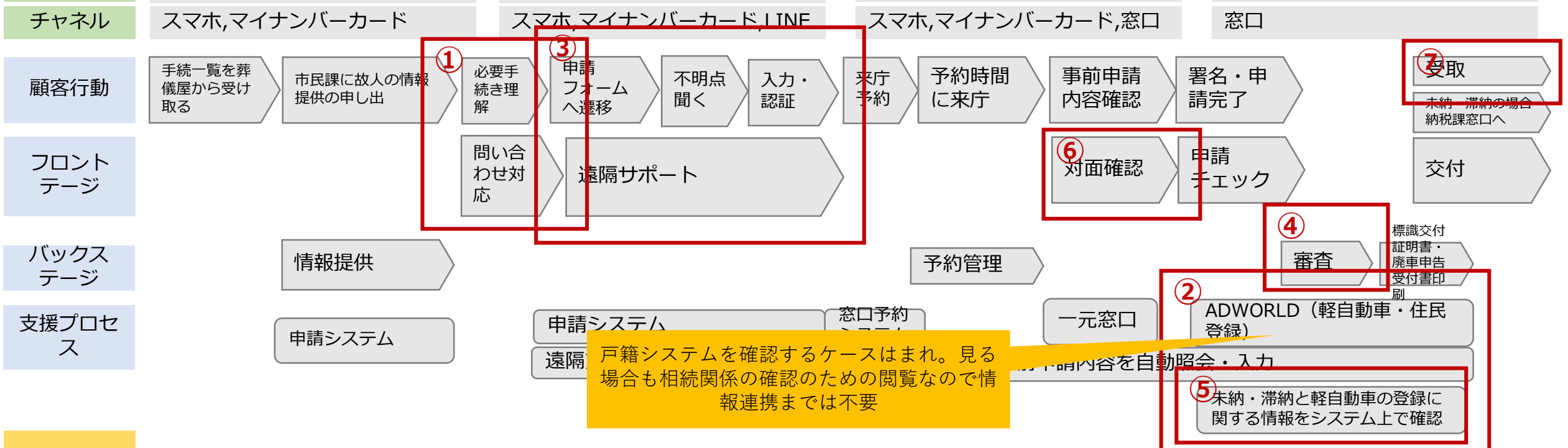
ステップ 理解する 事前手続きする 来庁して申請完了する 手続き後

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）
- 故人が軽自動車の所有者か教えてもらえる

チャンネル

理解する: スマホ,マイナンバーカード
 事前手続きする: スマホ,マイナンバーカード,LINE
 来庁して申請完了する: スマホ,マイナンバーカード,窓口
 手続き後: 窓口



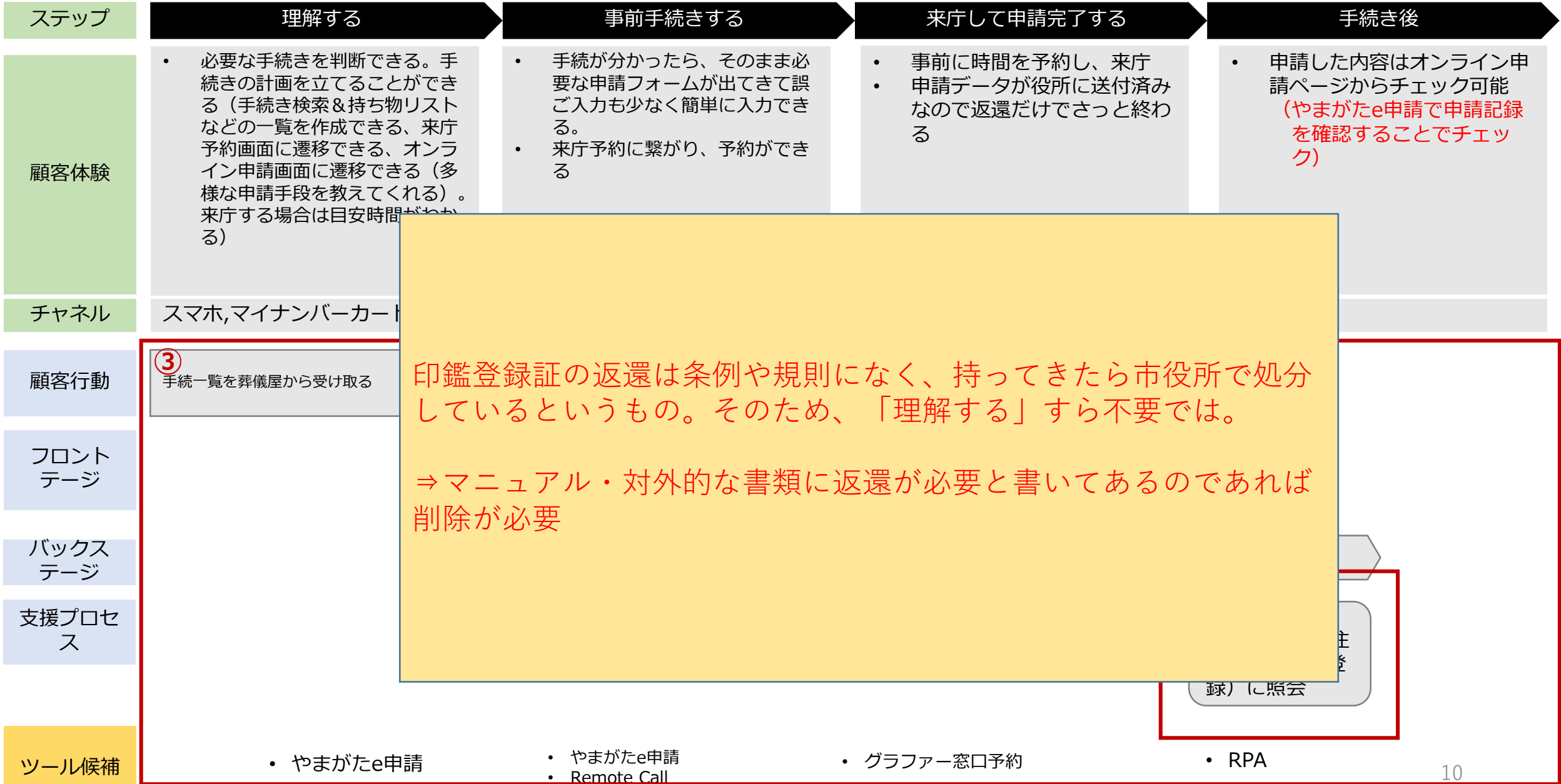
	理解する 来庁予約する	オンライン手続きする 事前手続きする 手続き判断する	来庁して相談する 来庁して申請する 手続き・相談する	相談後 手続き後
国の法律等 (法令・国の通達、通知、マニュアルなど市で変更できないもの)			<ul style="list-style-type: none"> ⑥の部分、本人確認の必要はない。 (福岡市でオンライン申請を行っている) 	
市の 内部ルール (規則・要綱や課内ルール、マニュアルなど含む)		<ul style="list-style-type: none"> ③車台番号の突合用の書類の添付をどうするか(写メ添付?) 本申請時に現物持参必要 	<ul style="list-style-type: none"> 変更には車体を特定する書類(石刷り、標識交付証明書等)が必要。 (市税条例第91条) ナンバーや標識交付証明書の返納が必要。 (市税条例第91条第6項) 	
組織体制 人的リソース		<ul style="list-style-type: none"> ①相続人の確定どうするか(税務課さんの判断が必要) 	<ul style="list-style-type: none"> ④ダブルチェックで人的要因大きい ⑤未納・滞納がある場合、税務課がそのまま手続きをさせてよいかどうかを判断しているため、市民課では判断できない。 	
外部との 連携				
システム			<ul style="list-style-type: none"> ②ADと戸籍は非連携※そもそも戸籍は相続人確認のみ→戸籍システムを確認するケースはまれ。見る場合も相続関係の確認のための閲覧なので情報連携までは不要 	
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。

印鑑登録証の
返還



録)に照会

	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)		◎印鑑登録の有無教示は無い		<ul style="list-style-type: none"> ③の部分、印鑑登録証の返還は条がない。
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"> ③の部分、死亡者の印鑑登録証は使えないので、手続き自体の必要性の確認が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ③の部分、死亡については、条例で市長が印鑑登録の消除をしなければならぬと規定されている。¹¹ (市印鑑条例第16条)

印鑑登録証の返還は条例や規則になく、持ってきたら市役所で処分しているというもの。そのため、「理解する」すら不要では。

⇒マニュアル・対外的な書類に返還が必要と書いてあるのであれば削除が必要

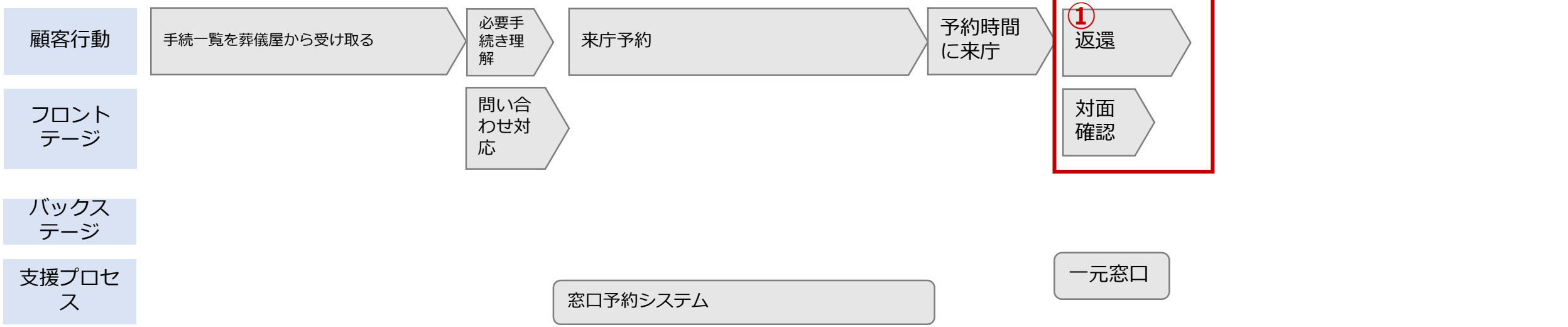
想定ターゲット像
デジタルリテラシー高

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。

介護保険被保険者証の返還

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"> 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） 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 来庁予約に繋がり、予約ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 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返還だけでさっと終わる 	<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（やまがたe申請で申請記録を確認することでチェック）
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
- グラファァー窓口予約

	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、法律上は資格喪失した場合、保険者証を返還しなければならない。 (介護保険法第12条第4項) ①の部分、法律上は資格喪失の届出が規定されている。本人確認の規定なし。 (介護保険法第12条、介護保険法施行規則第32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				
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"> ①の部分、法律上は手続きが必要となっているが、実質的には手続きしていない。 	13

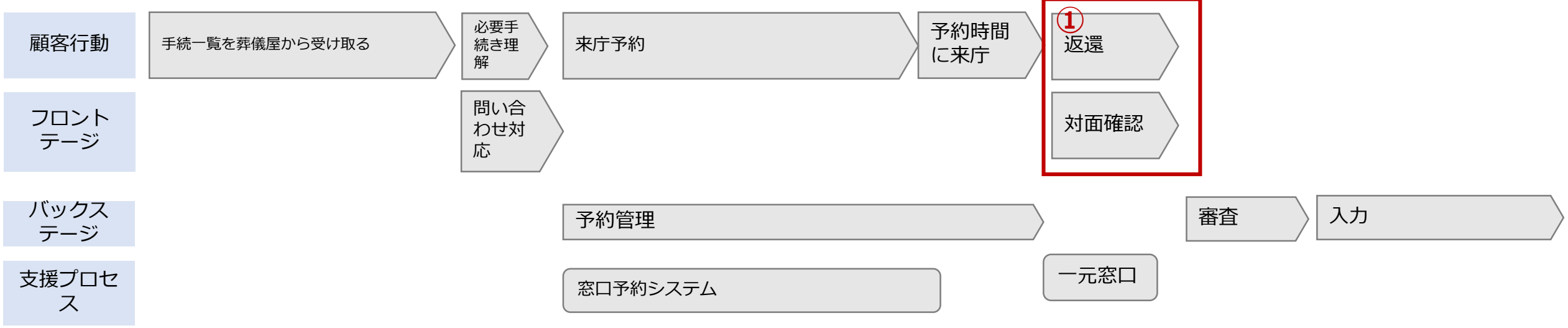
想定ターゲット像
デジタルリテラシー高

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。

後期高齢者医療被
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"> 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） 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 来庁予約に繋がり、予約ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 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返還だけでさっと終わる 	<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（やまがたe申請で申請記録を確認することでチェック）
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
- グラファァー窓口予約

	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、資格喪失したときは法律により届出及び被保険者証を返還しなければならない。本人確認の規定なし。 (高齢者の医療の確保に関する法律第54条、同条第9項) 	
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"> ①の部分、法律上は手続きが必要となっているが、実質的には手続きしていない。 	15

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

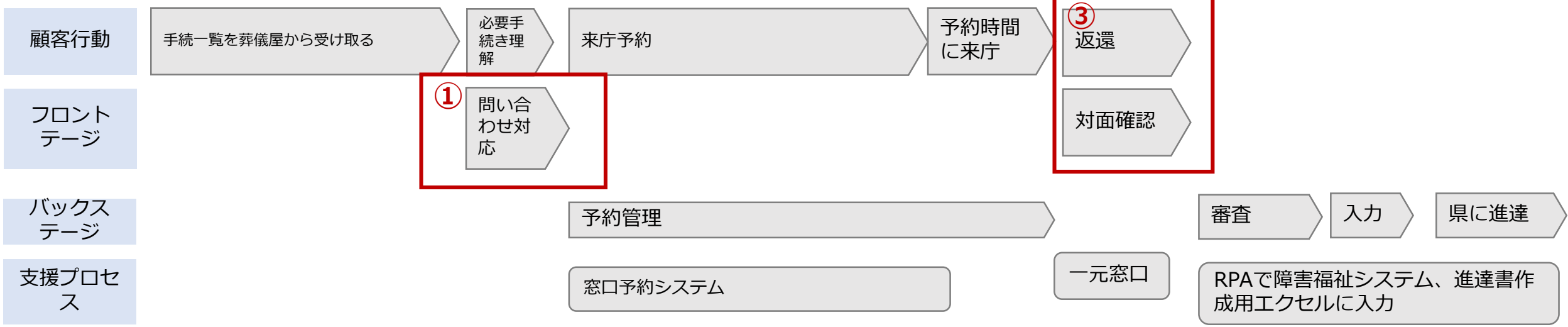
デジタル操作自体に不安はないが、プロセスや選択肢が複雑なら窓口に行くほうがいい。自分の都合にあわせ段取りしたい
スマホ利用。マイナンバーカードは取得済み。

身体障害者手帳の返還

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"> 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） 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 来庁予約に繋がり、予約ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 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返還だけでさっと終わる <p>②※ごめんない、返還届必須な気がします</p>	<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（やまがたe申請で申請記録を確認することでチェック）
------	---	--	---	---

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"> やまがたe申請 	<ul style="list-style-type: none"> グラファー窓口予約
-------	---	---

	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"> ③の部分、法律により返還が規定されている。本人確認の規定はなし。 (身体障害者福祉法第16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"> ②手帳の突合の添付をどうするか (写メ添付?) 本申請時に現物持参必要 		
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"> ①どうやって情報共有する? A Dと身体障害システム? 非連携。同一世帯員以外に公開できない情報? 		
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

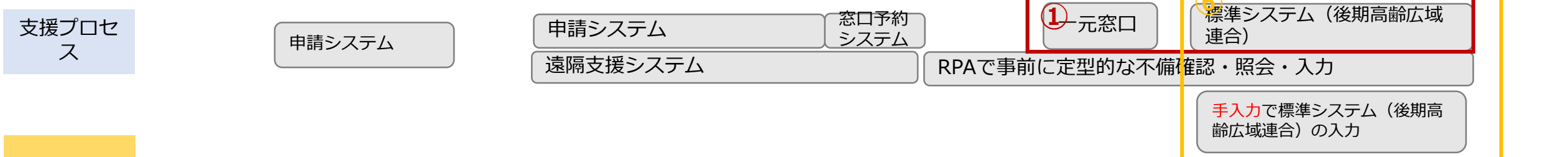
デジタル操作自体に不安はないが、プロセスや選択肢が複雑なら窓口に行くほうがいい。自分の都合にあわせ段取りしたい。
スマホ利用。マイナンバーカードは取得済み。

後期高齢者医療保険の高額療養費の申請

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）
 - 故人が対象の被保険者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（やまがたe申請で申請記録を確認することでチェック）

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

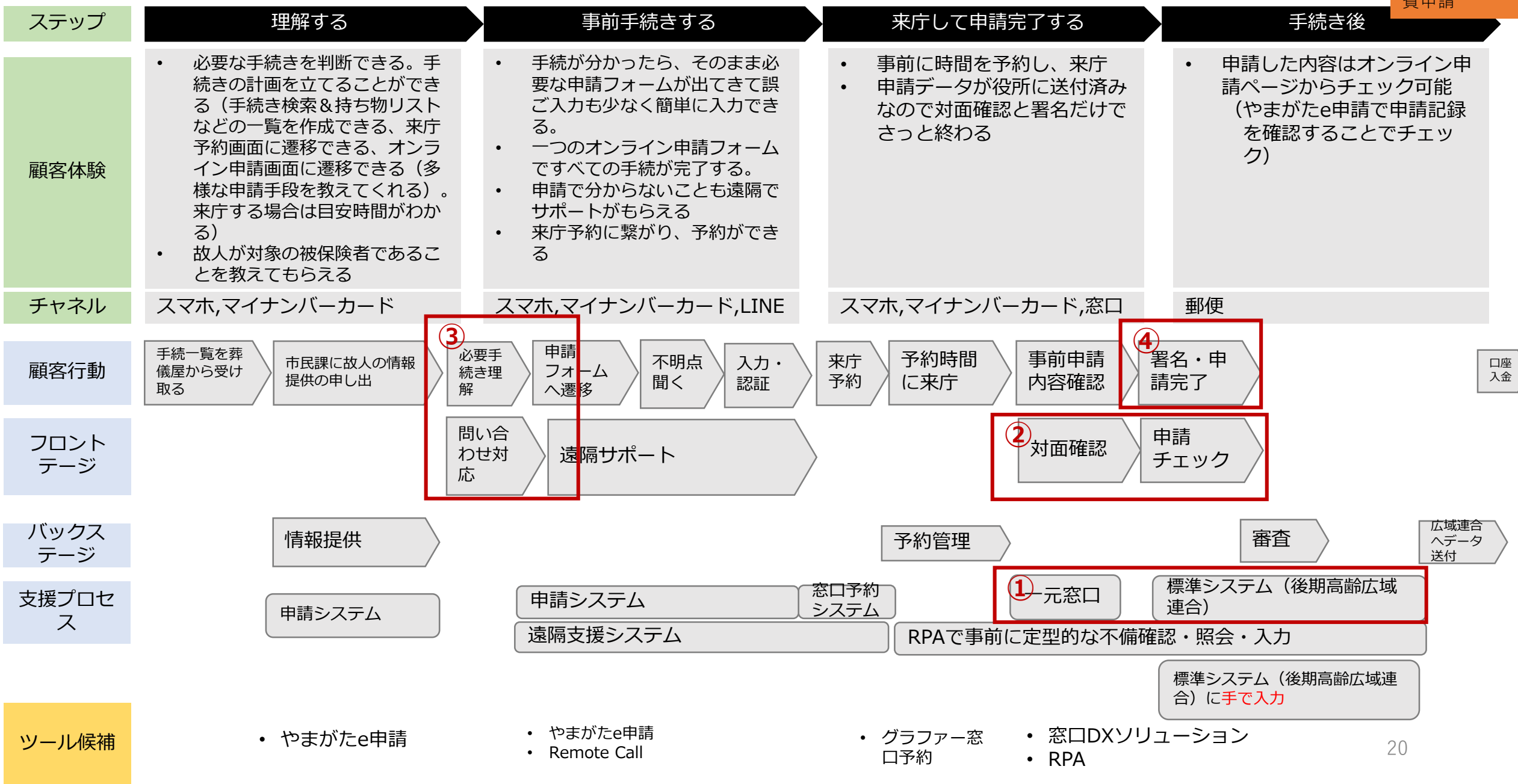
	理解する 来庁予約する	オンライン手続きする 事前手続きする 手続き判断する	来庁して相談する 来庁して申請する 手続き・相談する	相談後 手続き後
国の法律等 (法令・国の通達、通知、マニュアルなど市で変更できないもの)				
市の内部ルール (規則・要綱や課内ルール、マニュアルなど含む)		<ul style="list-style-type: none"> ③同一世帯員以外に対象者がどうかを教えているのか※75歳でも収入多ければ後期でない可能性もあるし、74歳未満でも要介護状態なら後期の可能性もある 	<ul style="list-style-type: none"> ②口座情報を目視確認、事前に突合用に写メ添付？ 	
組織体制 人的リソース				
外部との連携				<ul style="list-style-type: none"> ⑤の部分、手続き後の通知や入金 は広域連合の事務になる。葬祭費も同様。
システム				<ul style="list-style-type: none"> ①基幹系からの情報の受け渡し方法 ⑥部分、標準システムは広域連合との専用回線で接続しているが、RPAで入力可能か。葬祭費も同様
ハード (物理的・空間的)				
その他			<ul style="list-style-type: none"> ④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。

後期高齢者医療保険の葬祭費申請



	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)			<ul style="list-style-type: none"> ④の部分、申請が必要。本人確認の規定なし。 (山形県後期高齢者医療広域連合後期高齢者医療に関する規則第24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"> ③同一世帯員以外に対象者がどうかを教えていいのか※75歳でも収入多ければ後期でない可能性もあるし、74歳未満でも要介護状態なら後期の可能性もある 	<ul style="list-style-type: none"> ②口座情報を目視確認、事前に突合用に写メ添付？ 	
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"> ①基幹系からの情報の受け渡し方法
ハード (物理的・空間的)				
その他			<ul style="list-style-type: none"> ④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。

後期高齢者医療保険の保険料還付

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

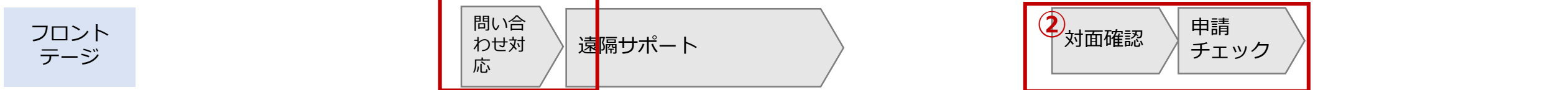
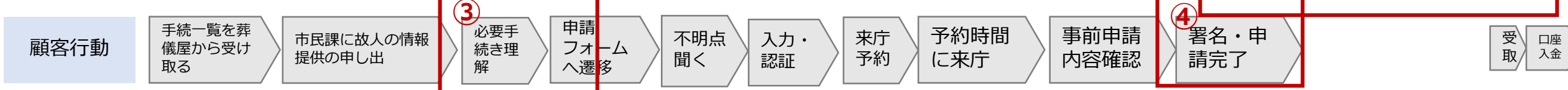
- 必要な手続きを判断できる。手続きの計画を立てることができる（手続き検索&持ち物リストなどの一覧を作成できる、来庁予約画面に遷移できる、オンライン申請画面に遷移できる（多様な申請手段を教えてくれる）。来庁する場合は目安時間がわかる）
- 故人が対象の被保険者であることを教えてもらえる

- 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（やまがたe申請で申請記録を確認することでチェック）

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

⑤ 通知は広域連合の事務になるので酒田市だけ通知法変更は難しそう

	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"> ③同一世帯員以外に対象者がどうかを教えていいのか※75歳でも収入多ければ後期でない可能性もあるし、74歳未満でも要介護状態なら後期の可能性もある 	<ul style="list-style-type: none"> ②口座情報を目視確認、事前に突合用に写メ添付？ 	
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"> ①基幹系からの情報の受け渡し方法
ハード (物理的・空間的)				
その他			<ul style="list-style-type: none"> ④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。

介護保険料の
還付

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

- 理解する**
 - 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）
 - 故人が対象の被保険者であることを教えてもらえる
- 事前手続きする**
 - 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
- 来庁して申請完了する**
 - 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
- 手続き後**
 - 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（やまがたe申請で申請記録を確認することでチェック）

詐欺と間違われなくするための仕組み要検討（そもそも、オンライン申請はオンラインで通知することを前提にすれば間違われなく？）

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 スマホ



ツール候補

- 理解する: やまがたe申請
- 事前手続きする: やまがたe申請, Remote Call
- 来庁して申請完了する: グラファァー窓口予約
- 手続き後: 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"> ①同一世帯員以外に対象者かどうかを教えていいのか 	<ul style="list-style-type: none"> ②口座情報を目視確認、事前に突合用に写メ添付？ 	
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"> ③委任状の取り扱い（申請者名と振込先が違う場合） 	<ul style="list-style-type: none"> ①の部分、還付決定通知書と一緒にオンライン手続きの案内を送れば詐欺とは思われないか。

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。

遺族年金の未支給年金の請求

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"> 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） 故人が対象の被保険者であることを教えてもらえる | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <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（やまがたe申請で申請記録を確認することでチェック） |
|------|--|---|--|---|

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

① 【注意】
年金機構の様式が現在は年金機構が用意した複写式の用紙を使用している。一方で、オンラインで行っている市もあるとの話があり、年金機構に可能か確認が必要

	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、オンラインで申請が完了するものについては、年金機構に直接申請するよう国から通知が出ている。プレプリは要相談。 		
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"> 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
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

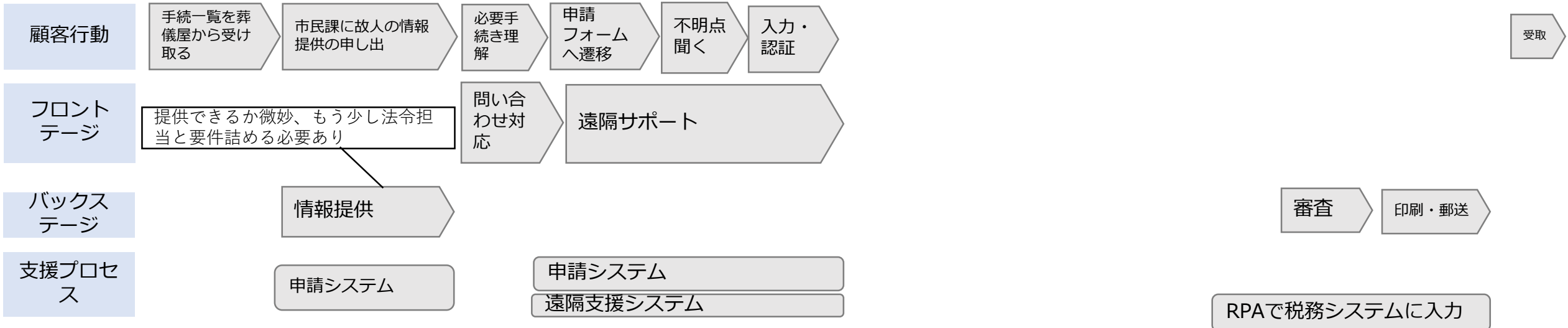
利用者ゴール
利用者環境

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。

相続人代表者
届兼固定資産
現所有者申告
書

当日手続きできる状態の場合

ステップ	理解する	オンライン手続きする		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、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） 故人が固定資産税を支払っていたことを教えてもらえる 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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 		<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（やまがたe申請で申請記録を確認することでチェック）
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		郵便



ツール候補			
	<ul style="list-style-type: none"> やまがたe申請 	<ul style="list-style-type: none"> やまがたe申請 Remote Call 	<ul style="list-style-type: none"> RPAで税務システム入力

課題無し
28

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

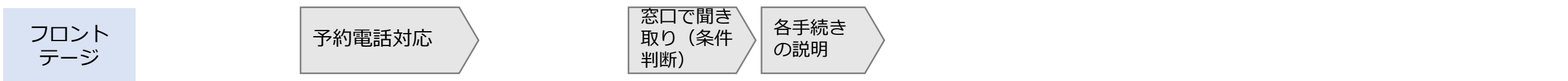
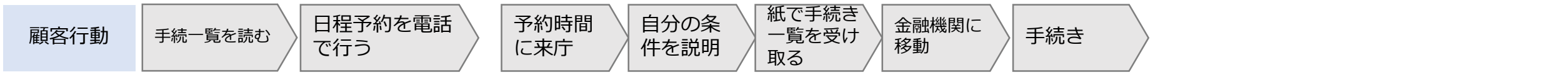
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

口座振替の廃止

ステップ 来庁予約する 市民課窓口で手続き判断 金融機関で手続きする 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 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。 	<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"> 金融機関に行き手続きする 	
------	--	--	--	--

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



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

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

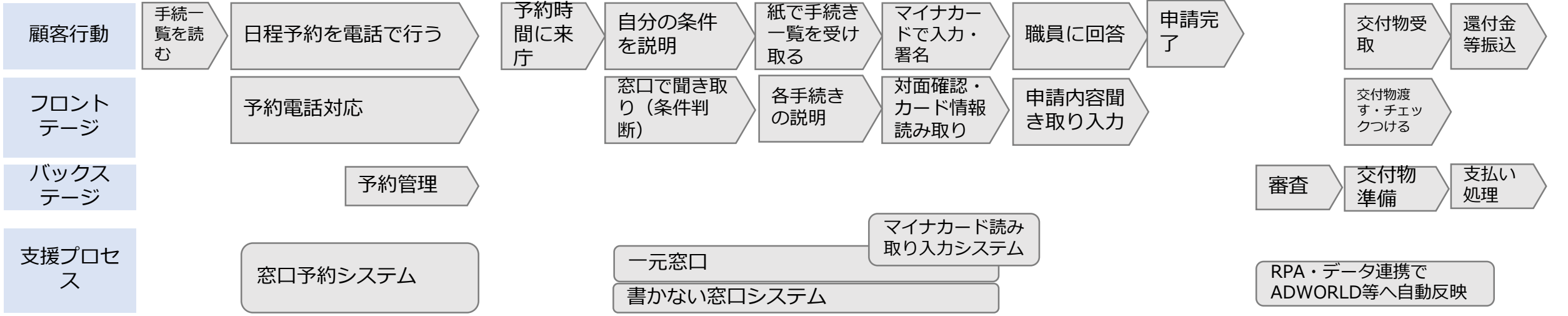
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

全体像

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

世帯主変更届、軽自動車の名義変更、遺族基礎年金の未支給年金請求、後期高齢者医療保険の高額療養費・葬祭費・保険料の還付、介護保険料還付、相続人代表者届兼固定資産現所有者申告書(後日?)
特に手続なし：各種返還

金融機関で市税等の口座振替廃止手続



ツール候補	来庁予約する	市民課窓口で手続き判断	市民課窓口で手続きする	手続き後
	<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)				
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"> 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 		
ハード (物理的・空間的)		<ul style="list-style-type: none"> 窓口予約した人/しない人の窓口の場所の整理 		
その他		<ul style="list-style-type: none"> (制約ではないが) 他課にチェックを頼むものについては、事前申請された情報を用いてあらかじめ確認しておけるものの整理をした方が良い。 		

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

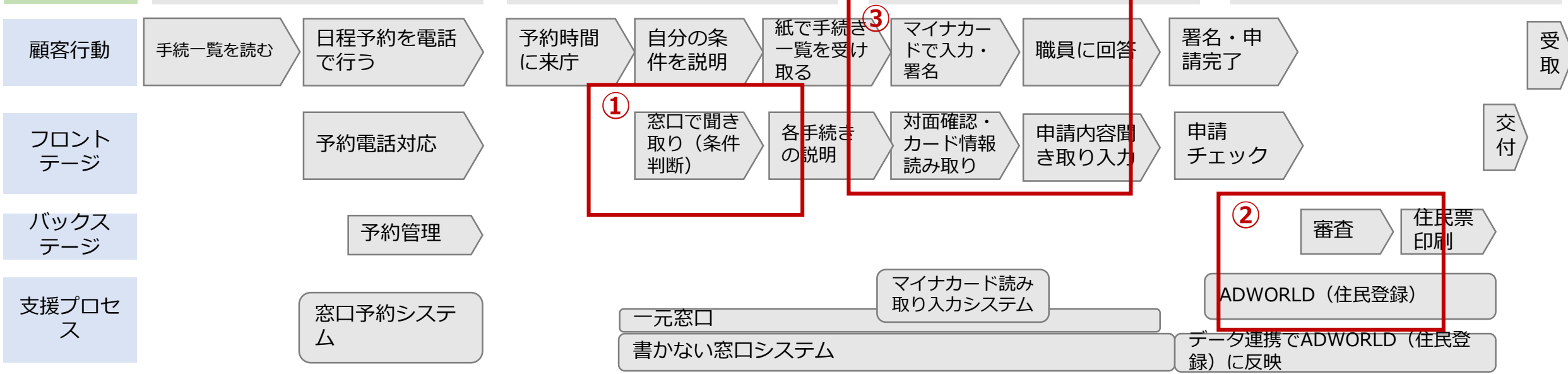
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

世帯主変更届

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 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。 | <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

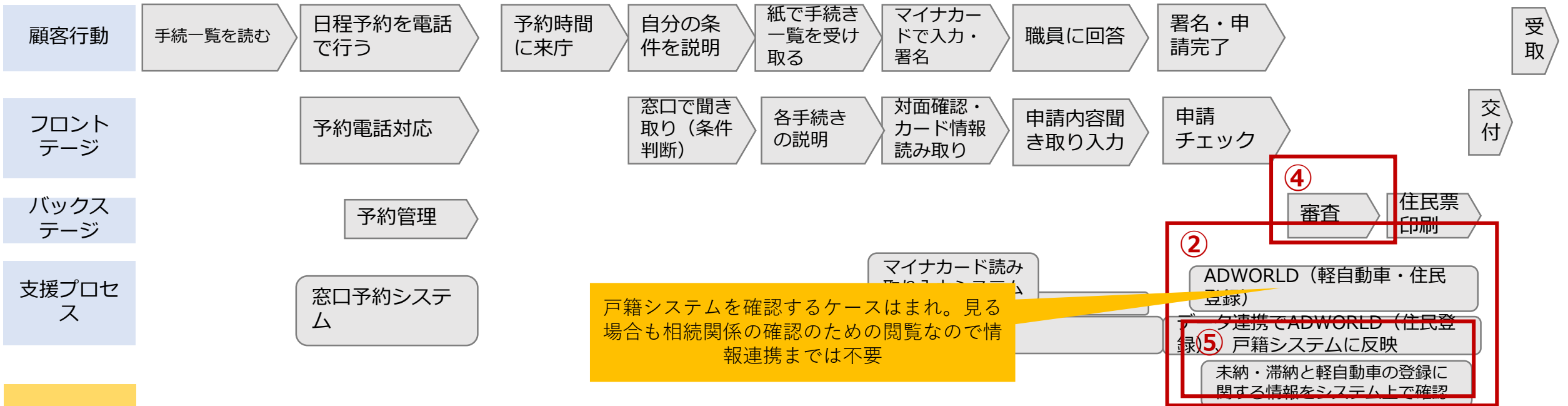
- ・ グラファァー窓口予約
- ・ 窓口DXソリューション
- ・ PASiD Scan
- ・ RPA

	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)		<ul style="list-style-type: none"> ①別世帯の方に故人の世帯情報を回答していいか疑問 (要確認) 	<ul style="list-style-type: none"> ③本人確認・委任状 	
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"> ②入力者とは別に審査を行う人 (記録担当) が足りていない→審査後に決裁する上役チェックが必須となる (標準化後) 	
外部との連携				
システム				
ハード (物理的・空間的)				
その他				

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 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。 | <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
------	----	--------------	--------------	-------



	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"> ・変更には車体を特定する書類（石刷り、標識交付証明書等）が必要。（市税条例第91条） ・ナンバーや標識交付証明書の返納が必要。（市税条例第91条第6項） 	
組織体制 人的リソース			<ul style="list-style-type: none"> ・ ④ダブルチェックで人的要因大きい ・ ⑤未納・滞納がある場合、税務課がそのまま手続きをさせてよいかどうかを判断しているため、市民課では判断できない。 	
外部との連携				
システム			<ul style="list-style-type: none"> ・ ②ADと戸籍は非連携※そもそも戸籍は相続人確認のみ→戸籍システムを確認するケースはまれ。見る場合も相続関係の確認のための閲覧なので情報連携までは不要 	
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。

印鑑登録証の
返還

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

チャンネル

電話

顧客行動

③
手続一覧を読む

日程予約
で行う

印鑑登録証の返還は条例や規則になく、持ってきたら市役所で処分しているというもの。そのため、「理解する」すら不要では。

フロント
ページ

予約電話

⇒マニュアル・対外的な書類に返還が必要と書いてあるのであれば削除が必要

バックス
ページ

予約

支援プロセ
ス

窓口予約
システム

DWORLD（住民情
に照会

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

	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"> ②同一世帯員以外に印鑑登録の 		<ul style="list-style-type: none"> ③の部分、印鑑登録証の返還は条がない。
組織体制 人的リソース		<p style="color: red; text-align: center;">印鑑登録証の返還は条例や規則になく、持ってきたら市役所で処分しているというもの。そのため、「理解する」すら不要では。</p> <p style="color: red; text-align: center;">⇒マニュアル・対外的な書類に返還が必要と書いてあるのであれば削除が必要</p>		
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"> ③の部分、死亡者の印鑑登録証は使えないので、手続き自体の必要性の確認が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ③の部分、死亡については、条例で市長が印鑑登録の消除をしなければならぬと規定されている。³⁷ (市印鑑条例第16条)

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

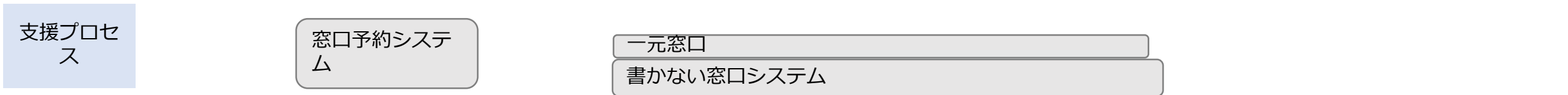
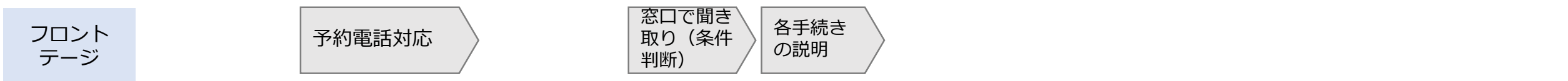
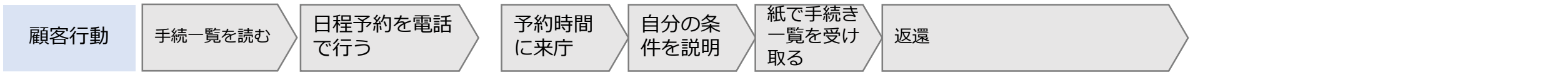
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

介護保険被保険者証の返還

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 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。 | <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	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

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

	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、法律上は資格喪失した場合、保険者証を返還しなければならない。 (介護保険法第12条第4項) ①の部分、法律上は資格喪失の届出が規定されている。本人確認の規定なし。 (介護保険法第12条、介護保険法施行規則第32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				
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"> ①の部分、法律上は手続きが必要となっているが、実質的には手続きしていない。 	39

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

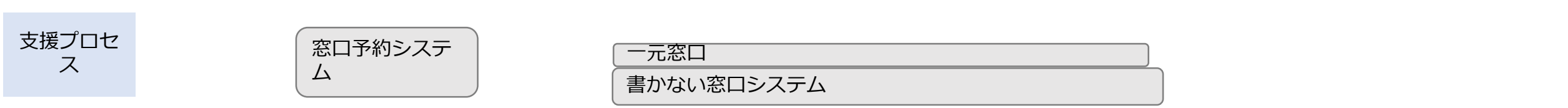
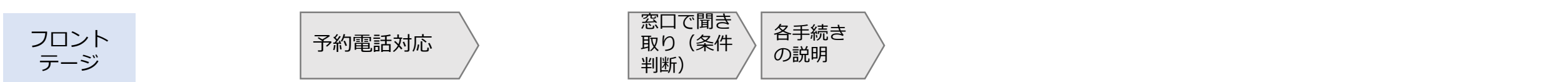
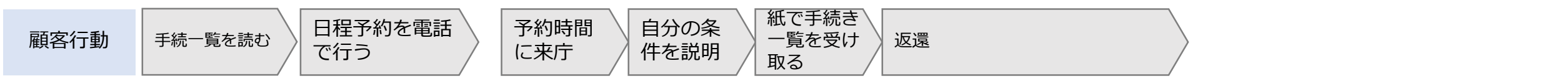
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

後期高齢者医療被保険者証の返還

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 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。 | <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	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

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

	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、資格喪失したときは法律により届出及び被保険者証を返還しなければならない。本人確認の規定なし。 (高齢者の医療の確保に関する法律第54条、同条第9項) 	
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"> ①の部分、法律上は手続きが必要となっているが、実質的には手続きしていない。 	41

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

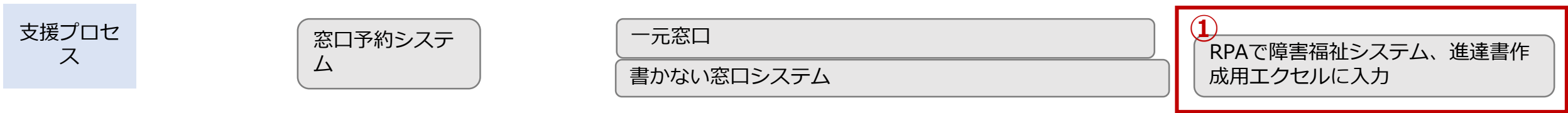
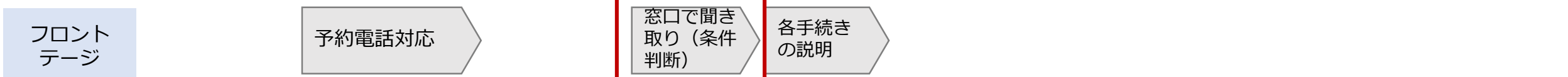
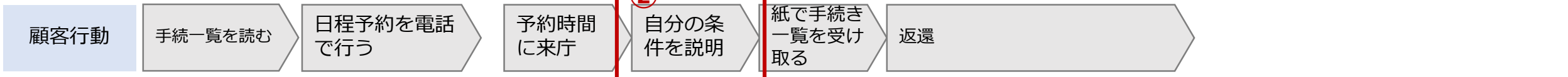
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

身体障害者手帳の返還

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 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。 | <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



ツール候補
 • グラファ-窓口予約
 • 窓口DXソリューション
 • PASiD Scan

	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"> ②申請時に現物持参必要だが、持っていない人（持っているかわからない人含め）に、教えていいのか 		
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"> ①どうやって情報共有する？ A Dと身体障害システム？非連携。同一世帯員以外に公開できない情報？ 		
ハード (物理的・空間的)				
その他				43

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

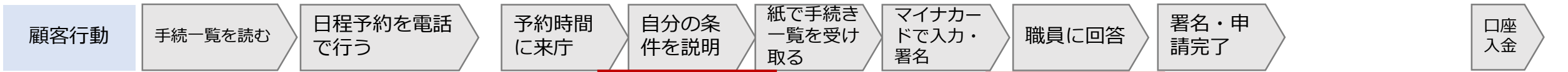
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

後期高齢者医療保険の高額療養費の申請

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 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。 | <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)			<ul style="list-style-type: none"> ①の部分、申請が必要。本人確認の規定なし。 (高齢者の医療の確保に関する法律第71条の9) 	
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口座情報を持っていない人(忘れた人など)の取り扱い 	
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			②委任状の取り扱い	45

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

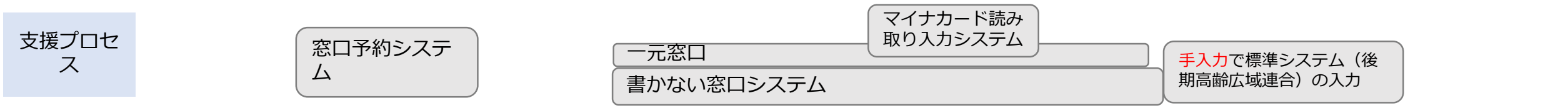
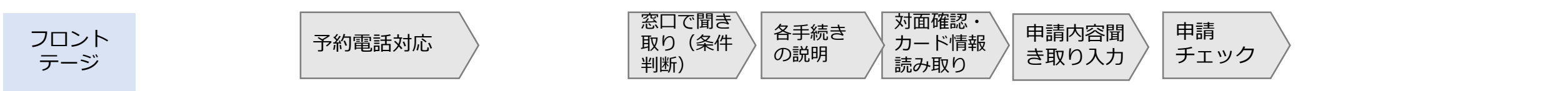
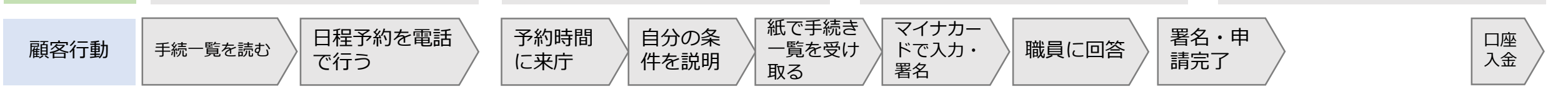
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

後期高齢者医療保険の葬祭費の申請

ステップ

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 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。 	<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

チャネル



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)			<ul style="list-style-type: none"> ④の部分、申請が必要。本人確認の規定なし。 (山形県後期高齢者医療広域連合後期高齢者医療に関する規則第24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"> ②口座情報を目視確認、事前に突合用に写メ添付？ 	
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"> ①基幹系からの情報の受け渡し方法
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

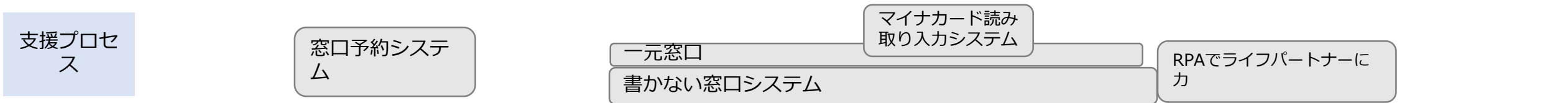
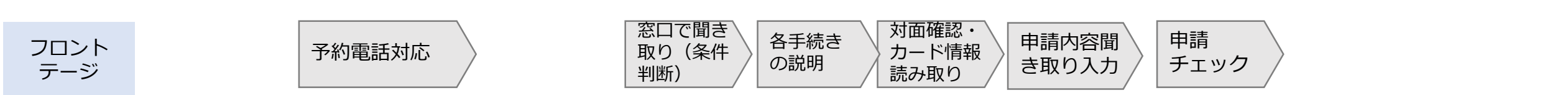
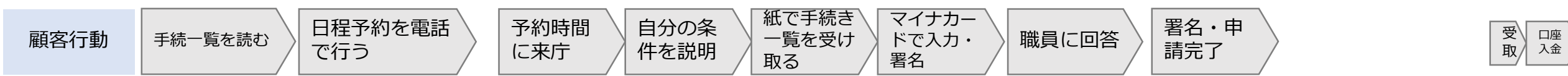
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

後期高齢者医療保険の保険料還付

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"> 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。 | <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	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)			<ul style="list-style-type: none"> ②口座情報を目視確認、事前に突合用に写メ添付？ 	
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"> ①基幹系からの情報の受け渡し方法
ハード (物理的・空間的)				
その他			<ul style="list-style-type: none"> ④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

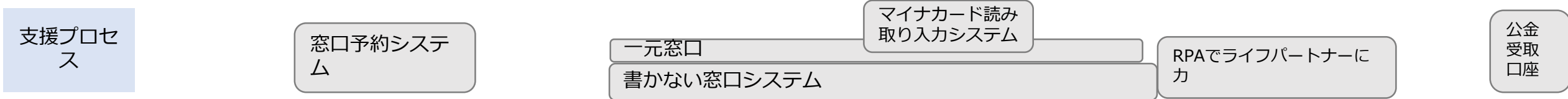
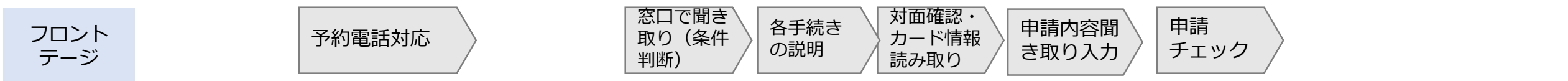
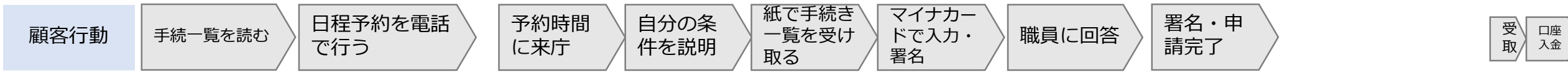
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

介護保険料の
還付

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"> 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。 | <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	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)			<ul style="list-style-type: none"> ②口座情報を目視確認、事前に突合用に写メ添付？ 	
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"> ③委任状の取り扱い（申請者名と振込先が違う場合） 	<ul style="list-style-type: none"> ①の部分、還付決定通知書と一緒にオンライン手続きの案内を送れば詐欺とは思われないか。

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

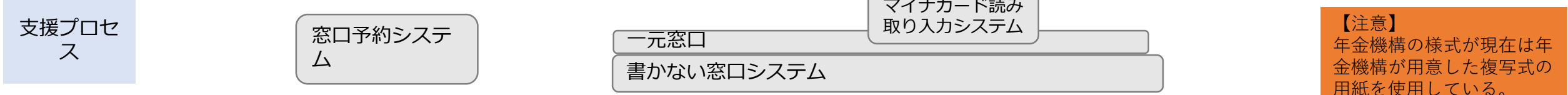
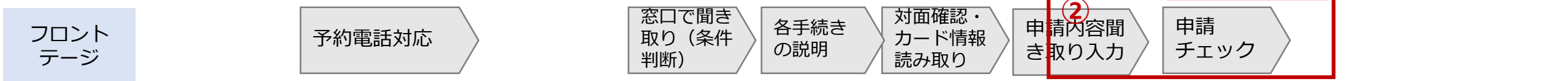
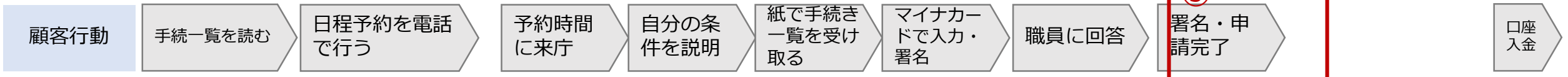
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

遺族年金の未支給年金の請求

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"> 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。 | <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

【注意】
年金機構の様式が現在は年金機構が用意した複写式用の紙を使用している。一方で、オンラインで行っている市もあるとの話があり、形さえ合えば一括で作成可能ではないか

	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"> ②口座情報を目視確認、事前に突合用に写メ添付？ 	
組織体制 人的リソース				
外部との連携				<ul style="list-style-type: none"> 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
システム				
ハード (物理的・空間的)				
その他			<ul style="list-style-type: none"> ③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

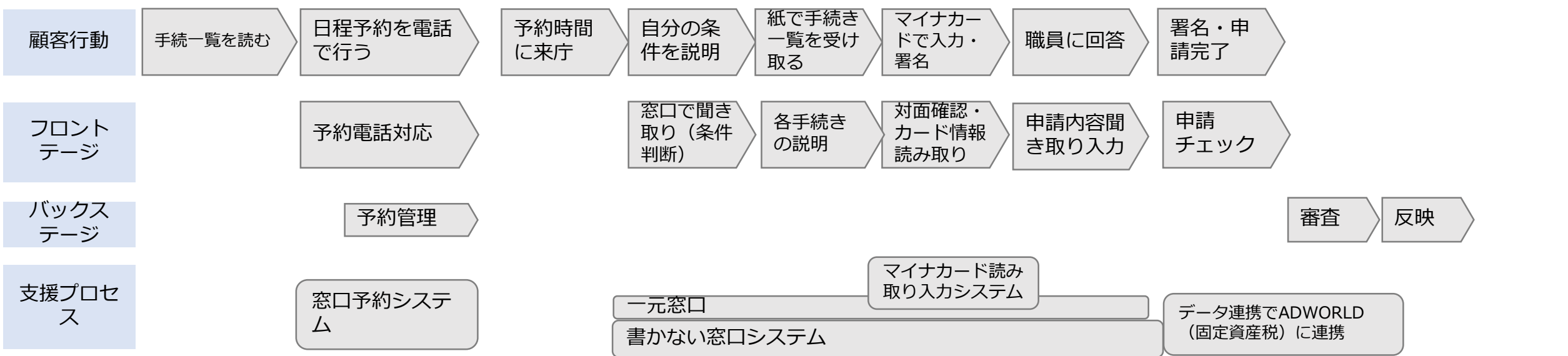
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

当日手続きできる状態の場合
相続人代表者届兼固定資産現所有者申告書

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 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。 | <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			<ul style="list-style-type: none"> ①説明も判断も税務課で実施している (市民課窓口でするのであれば税務課の人から直接説明してもらいたい) →相続人の条件しだい、書いてもらえば良い人もいれば複雑な説明が必要な人もいる 	
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

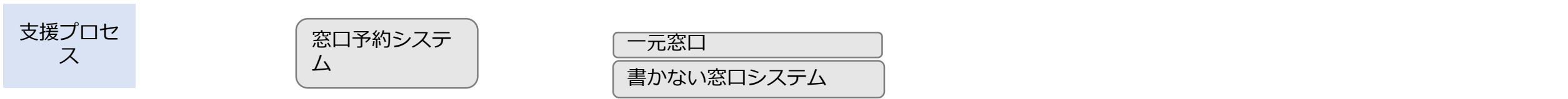
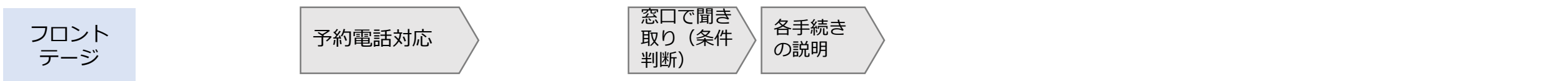
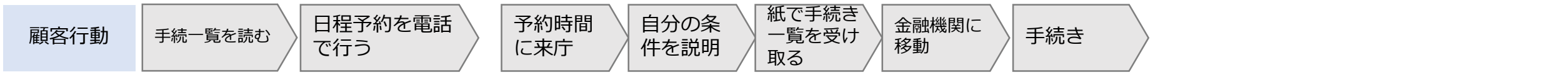
デジタル操作に不安がある。手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい。
マイナンバーカードは取得済み。スマホは持っているが複雑なことは支援がほしい。

口座振替の廃止

ステップ 来庁予約する 市民課窓口で手続き判断 金融機関で手続きする 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 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。 	<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"> 金融機関に行き手続きする 	
------	--	--	--	--

チャネル	電話	窓口、マイナンバーカード	金融機関窓口	
------	----	--------------	--------	--



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