

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ①見直し済み

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
1	市民センターなどの、貸会議の予約を窓口で行う必要がある。市民の森などの予約も電話予約なので不便。 (場所:油山市民の森、南市民センター)	見直しました	油山市民の森については、令和5年度中に段階的にリニューアルオープンを予定しているところです。いただいたご意見については、今後の管理運営の参考とさせていただきます。 市民センターの会議室等予約については、市民センター窓口もしくはインターネットを利用した福岡市公共施設案内・予約システム(コミネット)で行うことができます。コミネットに利用者登録していただくことにより、施設窓口に行かなくても、インターネット、携帯電話や専用街頭端末などから施設の抽選申し込み、予約申し込み等の手続きが可能となっておりますので、ぜひご利用ください。	農林水産局森づくり推進課 市民局生涯学習課
2	福岡市LINE公式アカウントへの画面遷移(福岡市ホーム > 市政全般 > 広報・報道 > 福岡市LINE公式アカウント)について、福岡市ホーム(TOPページ)へ福岡市LINE公式アカウントのリンク(知りたい情報のURL https://www.city.fukuoka.lg.jp/shisei/kouhou-hodo/social/line.html)を表記(追加)してほしい。 また、福岡市LINE公式アカウントの「機能紹介」においては、関係部署のリンクも表記(追加)してほしい →例:環境局 循環型社会推進部 収集管理課 URL https://www.city.fukuoka.lg.jp/kankyo/kateigomi/life/katei-bunbetsu/line_sodaigomi_faq.html	見直しました	○福岡市LINE公式アカウントへの画面遷移について 福岡市には、目的に応じてLINE公式アカウントが複数あるため、福岡市ホームページ上部(スマートフォンではメニューの中)にLINEアイコンとともに、一覧ページへのリンクを掲載しています。ご要望のURLへのリンクは、一覧ページに掲載していましたが、より分かりやすいように表現を改めました。 ○「機能紹介」について 福岡市LINE公式アカウントの紹介ページに、関連部署のページ(LINEで粗大ごみ収集申し込み等)へのリンクを追加しました。関連するリンクの掲載を含め、さらに充実したホームページになるように、これからも内容を見直していきます。	市長室広報課
3	家族全員分のマイナンバーカードの土日受取予約をオンラインでしようと思ったが、複数人の予約は電話予約しか受け付けてないとの事。1人分の予約はオンラインでできるのに家族分を出来ないのに納得行かないし、非常に不便。しかもアクロス福岡の臨時交付センターでは家族分の予約がオンラインで出来ると聞いた。 同じ福岡市の予約システムで何故こんな意味不明な違いがあるのか? 仕事中は電話をかけられないからオンライン予約をしようと思ったのに、誰の、何のためのオンライン予約なのか理解に苦しむ。 子育て世帯には優しくない予約システムだと感じた。	見直しました	マイナンバーカードの土日受取予約に際し、ご不便をおかけしてしまい、申し訳ございません。 福岡市では、マイナンバーカード臨時交付センターとは異なる予約システムも導入しており、そのシステムは複数人の予約を同時に行うことができない仕様となっております。今回のご意見を受けて、運用を見直し、個別の予約をオンラインで入力いただくか、お電話をいただくよう、選択できるようにいたしました。	市民局戸籍住民課
4	こども病院の電話予約センターの回線がつながりにくい。メールやLINEで予約しても、送信内容に疑義があると電話がかかってくるが、すぐに応答できず折り返しかけたら、結局つながらない。9:00~17:00の間に、間隔を空けて30回かけたのに、1回もつながらなかつたこともある。命に関わることで、回線を増やす等、大至急改善していただきたい。	見直しました	こども病院のLINEによる診療予約システムにつきましては、診療情報等の事前確認は電話で行わせていただいておりますが、初診予約時に病名及び症状を入力できるよう改修し、電話での確認を極力減らすよう対応しておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。	保健医療局病院事業課
5	ホームページやLINEの使い勝手が悪い ホームページ内検索の精度が悪くほしい情報がどこにあるか分かりづらい LINEに質問を打ち込んで基本的によく分かりませんという反応で、たまにヒットしても結局例のホームページ内検索結果が出るだけで使えない LINEの項目に税金が追加されたようだが、根本的な使い勝手が変わらないまま項目だけ増えても役立たずのまま 戦略広報など謳うのであればAIを活用するなどして、市民に対する情報提供のあり方にもきちんと責任を持って改善に取り組んでもらいたい	見直しました	ホームページ内検索の精度については、検索結果の絞り込みや並び替えを行う機能を追加することで、探している情報が見つかりやすいように改善いたしました。また、一部廃止になったサイトが検索対象となっておりますので、そのサイトを除外することで検索の精度を向上させました。 LINE等で自由入力された質問については、AIが全ての質問に対して質問者の意図を分析し、正しく回答することは難しいため、現在、正確性を重視してあらかじめ準備したシナリオを使う方式を採用しています。今後、既存のカテゴリについてもシナリオを見直し(再構築)するなど、より市民のニーズにマッチしたチャットボットの拡充を検討してまいります。	市長室広報課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ①見直し済み

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
6	<p>過日、「健康づくりセンター」に利用申請し、承認・登録いただいた全額免除団体です。利用実績なし</p> <p>使用料の減免申請について 使用料は条例第10条、規則第16条、申請方法は規則第17条に定められ 質問です。 規則第17条2項で「様式第7号」で減免申請と定めているが、この様式「利用の毎に紙で申請」です。センターは、様式7号を受理して許可証を発行して利用許可とするのかな?? (でも既に予約システムで利用は承認されているはず)</p> <p>利用料免除団体であることを承認し受付・登録したにもかかわらず、「利用の都度減免申請を受理し許可する」その必要性に疑問です。しかも超アナログな手渡しです。申請も許可も無駄な作業に思えます。 利用の都度「様式7号」を提出する必要があるのでしょうか?? また、(様式7号を)必要とする理由を教えてください。 (場所:健康づくりサポートセンター)</p>	見直しました	<p>減免申請書は、健康づくりサポートセンター条例施行規則第17条において、「使用料の減免を受けようとする者は、健康づくりサポートセンター施設利用減免申請書(様式第7号)により市長に申請しなければならない」となっています。当該規則に基づき、施設利用者間の公平性の観点から、減免の要件を厳正に審査するため、1回のみ利用、定期利用にかかわらず、利用の都度、窓口で減免申請書を提出いただいておりますが、ご意見を踏まえ、定期利用の場合には、年1回の定期的な減免申請書(団体名簿等含む)の提出で足りるよう運用を見直しました。なお、利便性向上のため、窓口申請以外の提出方法も可能とするよう見直しております。</p>	保健医療局健康増進課
7	<p>四回目のワクチン接種券が送られてこない ので福岡市に照会したところ、一、二回目のワクチンを海外で接種しているため、三回目のワクチンを中央区にて接種したことにより、福岡市のデータベースには記録があるが、国のデータベースに登録されていないので、接種券は自動的に送付されないとのこと。対象者には申請ベースで福岡市のデータベースと照合し接種券を送付しているとのこと、申請されない限り原則接種は受け付けないとのこと。ワクチン接種を円滑に進めるためにも、データベースを一元化し、市民全員に接種券が行き渡るように改善すべきだと思います。</p>	見直しました	<p>福岡市では接種券誤送付による間違い接種防止の観点から、コロナワクチンの1回目から直前の接種回までの記録が全て国の接種記録管理システムに登録されている方に対して接種券を送付しております。 当該システムの運用方針により、海外での接種記録は登録されないことなどから、接種の一部を海外で行われた方など、システムに全ての接種記録が登録されていない方に対し接種券が送付できておりませんでした。 今回お申し出いただいた内容を踏まえ、システムに全ての接種記録が揃っていない場合も、登録されている一部の記録をもとに市において接種券送付対象であるかを確認することで、本人の申請がなくても接種券を送付するよう見直しました。</p>	保健医療局新型コロナウイルスワクチン接種担当
8	<p>城南区松山中央公園の利用予約を毎回、区役所へ行き申請しなければなりません。オンライン化していただけたら簡単に申請ができる凄く助かります。</p>	見直しました	<p>松山中央公園の行為許可申請につきましては、令和5年5月利用分から電子メールやファックス及び郵送申請もできるように変更しました。 具体的な流れは、利用月の前々月25日までに受領した申し込みを集約し、必要に応じて抽選を行い、抽選結果を利用前月5日に福岡市HPや窓口において発表するようにしました。</p>	城南区維持管理課
9	<p>LINEで粗大ゴミの収集を依頼することができていたのですが、最近エラーになるようになりしました。 iPhoneでもAndroidでも同様のエラーがたちます。 とても便利だったので、早急に改善していただきたいです。</p>	見直しました	<p>粗大ゴミLINE受付システムにつきましては、機能の拡充と合わせてシステムの改修を行い、令和5年2月22日に改修作業が完了しております。</p>	環境局収集管理課
10	<p>公園利用の申請をする際に、使用する日の31日前に区役所へ行き、申請しなければならないのがとても不便です。 福岡市はオンライン化を進めているのになぜ窓口申請に行かないといけなのでしょうか。 窓口対応のメリットもあるとは思いますが、近年仕事をされてる家庭も増えてるなか申請のためだけに役所へ出向くのはとても負担です。 ぜひこの機会にオンライン化による申請の環境を整えていただき、受付の仕組みを速やかに改善してほしいです。 (場所:松山中央公園)</p>	見直しました	<p>松山中央公園の行為許可申請につきましては、令和5年5月利用分から電子メールやファックス及び郵送申請もできるように変更しました。 具体的な流れは、利用月の前々月25日までに受領した申し込みを集約し、必要に応じて抽選を行い、抽選結果を利用前月5日に福岡市HPや窓口において発表するようにしました。</p>	城南区維持管理課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ①見直し済み

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
11	<p>出産子育て応援給付金のフリガナを入れるところ、何度やってもスペース入れてくださいとエラーが。スペースなしですと認証されました。 わたしのだけでしょうか？ 機種はGoogle Pixelです。</p> <p>システムチェックをお願いします。 給付金助かります。 オンライン、とてもいいです。 ありがとうございます。</p>	見直しました	<p>申請フォームのフリガナ入力欄の下に表示されている「セイとメイの間にはスペースを入れてください。」というメッセージは、セイとメイを見分けるために設定しておりますが、スペースがなくても申請頂けるようになっております。 ご指摘のとおり、エラーメッセージと誤解を招く内容でしたので、メッセージを削除することとします。 皆様にとって、利用しやすい申請フォームとなるよう、適宜、改善してまいります。</p>	こども未来局こども健やか課
12	<p>公文書の写し交付方法の選択の中で紙しか選択できず、電子媒体での交付が選択できないため、SDGsの観点からも資源の無駄遣いであるし、不要な写しの交付を受けるための費用(コピー代、郵送料)がかかってしまう。 (手続き等の名称:公文書公開請求、個人情報開示請求)</p>	見直しました	<p>公文書の写しの交付については、対象が電磁的記録の場合には、非公開情報を区分することが困難であるものなどを除いて、希望があればCD又はDVDに複写して交付を行っております(CD・DVD代と郵送を希望される場合の費用は必要となります)。 公文書公開請求のオンライン申請では、写しの交付を選択した場合、希望する媒体の選択が可能となっており、保有個人情報開示請求でも同様に選択ができるよう見直しを行っております。</p>	総務企画局情報公開室
13	<p>LINEで粗大ゴミ回収を申し込んだが入力が終わっても通信エラーで送信できない。</p>	見直しました	<p>粗大ゴミLINE受付システムにつきましては、機能の拡充と合わせてシステムの改修を行い、令和5年2月22日に改修作業が完了しております。</p>	環境局収集管理課
14	<p>福岡市ホーム > 中のくらし・手続き > 中の届出・証明・税金 > 中の税金 > 中の税目ごとに調べる > 中の個人市県民税 > から個人市県民税の税額試算と申告書作成</p> <p>個人市県民税の税額試算と申告書作成の「個人市県民税の試算と申告書の作成(外部リンク)」で作成する印刷前のpdf内の注釈について、以下のとおり「追記」頂きたい(追記内容) 青色の部分が入力可能です。入力して印刷してください。 但し、市民税・県民税申告書のオンライン提出を利用する場合は、申告書の個人番号欄は空欄としてください。</p>	見直しました	<p>印刷前PDF内の注釈に追記を行いました。</p>	<p>財政局税制課 財政局課税企画課</p>
15	<p>・マイナンバーカード申請をオンラインでもできてカードの交付は窓口に行かないといけない。クレジットカードみたいに郵送してもらえたら良い。→各区役所市民課</p> <p>・あいの会議室予約(変更やキャンセル含む)がオンライン申請しづらく、あいの開館時間内でないと申請できない。→健康づくりサポートセンター</p> <p>・住民票等郵送請求センターで急ぎほしい書類がある場合(郵送だと遅い場合)、わざわざ窓口まで行かなければならないのでオンライン取得できるようにしてほしい。→住民票等郵送請求センター</p>	見直しました	<p>あいの会議室(研修室等)の予約については、福岡市公共施設案内・予約システム(通称:コミネット)に対応しており、インターネットで24時間予約や変更などを行うことができます。あいのには8階にコミネットの専用端末を設置しており、利用時間を保守管理上、8階窓口の受付時間(午前9時から午後5時)としておりましたが、利便性向上のため、あいの開館時間の21時までご利用できるよう見直しました。なお、コミネットはより使いやすくするためリニューアルを予定しており、令和5年4月から体育館は新システムでの予約となり、あいの場合は令和5年夏以降、準備が整い次第、新システムに移行予定です。詳細はコミネットのホームページでご確認をお願いします。</p> <p>※マイナンバーカードについては、法令等の趣旨により対応困難ページ22番に記載、住民票等郵送請求センターについては、ご案内ページ65番に記載</p>	保健医療局健康増進課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ②見直し予定

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
1	保育園へ提出の書類関係。毎年、手書きの継続申請でもう少しデジタル化してほしい。	見直します	保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。	こども未来局運営支援課
2	保育園の無償化の書類の郵送が毎回面倒です。書類を書いて封をしてポストに出しに行き…超アナログです。	見直します	施設等利用費の請求に係るオンライン申請につきましては、現在、導入について検討を進めているところでございます。今後とも、いただいたご意見を踏まえ、オンライン申請など申請に係る手続きの負担軽減に努めてまいります。	こども未来局運営支援課
3	webで待ち人数の確認が出来るのは良いが、私たちが知りたいのは現在の呼び出し番号である。目安の待ち時間が表示してあるものの全く参考にならないことが多すぎる。	見直します	区役所窓口の呼び出し番号等については、各区役所が導入する発券機システムを介してweb上の専用サイトから確認できるよう、発券機システムの機器更新のタイミングで順次対応しているところです。なお、南区役所においては令和6年1月の発券機システムの更新にあわせ、ご要望のサービス開始を検討しております。	市民局戸籍住民課
4	保育園の申込ですが会社に記入してもらう用紙も入園の申込自体も電子化してほしい。	見直します	保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。就労証明書の就労先からのオンライン提出についても、現在国で検討が進められています。また、就労証明書は現在福岡市ホームページへエクセルデータを掲載しており、就労先のご担当者様が入力しご活用していただけます。	こども未来局運営支援課
5	動物取扱責任者の販売、貸し出しなどの更新がわざわざ東部動物センターまで行かないといけないので大変です。 どうにかできませんでしょうか？	見直します	第一種動物取扱業の登録更新につきましては、これまでは手数料を現金でお支払いいただくため、事業者の方に、東部動物愛護管理センターの窓口において手続きをお願いしておりましたが、電子決済によって手数料を納付できるようにし、東部動物愛護管理センターまでお越しいただかなくても更新できるよう見直します。	保健医療局生活衛生課 保健医療局動物愛護管理センター
6	「福岡市粗大ごみインターネット受付」でゴミの品目がよくわからないのでアナログ的に電話で確認することになった。 もっとわかりやすいサイトにできないのか。 「折りたたみベッド」を粗大ごみで出すためネットで手続きをしようと「福岡市粗大ごみ受付品目一覧」のサイトで品目と料金を確認した。 しかし「ベッド(枠のみ)」とか「ベッド一体型」とか分かりづらい文字だけの表現で判断ができなかった。 なので、しかたなくセンターに電話することにした。 繋がりにくく1時間かかった。 その電話の方でいくつか応答を行い「折りたたみベッド」は「ベッド(枠のみ)(燃えない素材あり)」でよいことがわかった。 そのあとインターネット受付で粗大ごみの手続きを行った。 「福岡市粗大ごみ受付品目一覧」に「写真付き」で具体的な品目の説明が記載されていれば電話で確認する必要はなかったはず。 わかりやすいサイトにする工夫を行ってほしい。	見直します	福岡市粗大ごみインターネット受付における品目一覧につきましては、選択していただく際に、より分かりやすく、使いやすいものとなるよう、詳細な説明を加えるなど、改善を図ってまいります。 なお、写真を掲載する手法につきましては、システムの改修が必要であり、早急な対応は難しいと考えておりますので、ご理解願います。	環境局収集管理課
7	保育園の申し込み用紙を保育園の所在地の区役所まで持参する点を不便に感じます。	見直します	保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。	こども未来局運営支援課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ②見直し予定

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
8	工事の設計の際に、既存図面のデータがほしいのですが、毎度財政局へCD取りに来说いと言われる。	見直します	市有施設の建築工事や設備工事に関する設計業務を発注するときに施設の既存図面がある場合、市から図面データを提供しております。これまでは施設の図面データを記録したCD-ROMを貸し出すため受注者の方に市役所までお越しいただいておりましたが、今後は電子メール等を用いて図面データを提供するように見直します。	財政局アセットマネジメント推進課、財政局施設建設課、財政局設備課
9	税金関係書類の窓口対応のみマイナンバーカードを利用したコンビニエンスストアとかで取得できない 前にも投稿しました 他の政令指定都市では対応可能	見直します	税証明のコンビニでの発行については、他都市の状況などを参考に、令和6年1月からのサービス開始予定で検討を進めております。	財政局納税企画課
10	早良区内野地区に住んでいます。子どもの保育園入園に伴う申請(一時申込以外)が最寄りの入部出張所ではできず早良区役所のみでの受付でした。小さい子どもを連れて車や人の多い早良区役所に行くのはとても大変で、なぜ入部出張所できないのだろうと感じました。何のための出張所だろうと思いました。保育園関連の届出もインターネットでできたらいいのかもしれない。改善を強く要望します。	見直します	保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。	こども未来局運営支援課
11	①指名通知(見積依頼)のお知らせ 現在FAXで届きます、指名願申請時に記載したメールに送信してほしい、もしくは指名通知書をメール送信したら廃止できませんか ②指名通知書 指名通知のお知らせが来たら、契約課前の机に並べてある仕様書を受け取りに行くのみ。お知らせには職員と話すこともないのでなぜ昼休み時間は除くと書いてあるのでしょうか。私の昼休みは市役所と同じ時間ではないので時間が縛られる。指名通知書をメールで仕様書を添付して送信してほしい。そしたら、①もいらなと思うし、各会社で印刷すれば役所の大量の印刷代(税金)も減ると思う、会社の交通費も減ると思う、交通機関で移動するのでコロナのリスクも軽減できると思う。 実際に指名通知書をメールで受け取っている市もあります。 区役所のやり方も様々ですので統一してほしい。	見直します	契約課からの指名通知や設計図書の配布方法につきましては、電子メール等によるオンライン化の検討を進めているところであり、令和5年度中の導入を目指しています。 なお、現在FAXでお送りしているお知らせ文書の記載につきましては、システム上の変更が必要のため、現状では昼休み時間を除くと記載されておりますが、書類の受領は昼休み時間中でも可能です。	財政局契約監理課 財政局契約課
12	【保育園入園の手続きについて】 新年度入園はもちろん、兄弟児の追加入園の提出書類が多くて困ります。 年度が変わる度に提出しないといけないのはしかたないのですが、育休中にも関わらず会社の総務と連絡を取り合っ会社からも書類を取り寄せて書類を集めないといけません。 不備があった場合は市役所や保育園から連絡が来て、会社に連絡してまた取り寄せ直し。 これらをデジタルで提出にすることで、入力時に不備や誤記載をすぐに直すことができ便利なのだと思います。 保育園を利用するということは子どもがいるということ。 自由に使える時間も限りがあって(子どもが寝た後の夜中とか)結構大変なので、ぜひデジタル化してほしいです。	見直します	保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。就労証明書の就労先からのオンライン提出についても、現在国で検討が進められております。また、就労証明書は現在福岡市ホームページへエクセルデータを掲載しており、就労先のご担当者様が入力しご活用していただけます。	こども未来局運営支援課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ②見直し予定

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
13	福岡市公共施設案内・予約システムについて初めて使用するにあたり、まず1度施設に行き、申込用紙をもらい、郵便局に行き、また施設に申請書を出しに行かないといけないのがとても面倒で分かりにくかった上に、結局、上手く手続きが出来なかったのか届くと言われたものが届かず利用できないままです。申し込みから利用できるようになるまでに時間がかかりすぎです。インターネット上で利用者登録ができるようにしてください。支払方法も銀行引き落としだけでなくクレジットカードでもできるようにして欲しいです。	見直します	福岡市公共施設案内・予約システムにつきましては、令和4年度からシステム改修を行っております。ご意見いただきました利用者登録につきましては、令和5年4月より体育館の予約を行う方はオンラインのみで手続きができるようにしており、令和5年度中に段階的に、他の施設も同様に手続きできるようにしてまいります。また、合わせて、クレジットカードによる支払いも可能となる予定としております。今後もより市民の皆様がご利用しやすいシステムとなるよう、改修を進めてまいりますので、ご理解ご協力をお願いいたします。	総務企画局サービスデザイン課
14	保育園の手続きで、毎回決まりきった内容を書類に記入し、同じような資料を用意して窓口で手続きします。一定の基準や計算式をもとに記載・提出資料を点数化し入園可否や保育料が決まりますので、いちいち窓口で手続きするの必要性を感じません。また、その度に仕事を休んだり時間を調整することが大きなストレスです。ぜひインターネットで手続きをできるようにしていただきたいです。	見直します	保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。	こども未来局運営支援課
15	福岡市公共施設案内・予約システム(コミネット)について 初期の利用者登録が煩雑で時間も要する ・口座振替対応の金融機関に限られる上営業時間内に直接窓口で提出しなければならず 非常に対応し難い ・その後更に直接利用予定の施設へ一度出向いての手続きを必要とする ・審査後数ヶ月経てようやく登録カードの発行とのことで全く円滑な手続きではない	見直します	福岡市公共施設案内・予約システム(通称、コミネット)につきましては、令和4年度からシステム改修を行っております。ご意見いただきました利用者登録につきましては、令和5年4月より体育館の予約を行う方はオンラインのみで手続きができるようにしており、令和5年度中に段階的に、他の施設も同様に手続きできるようにしてまいります。また、口座振替につきましても、インターネットから手続きができるように、対応する金融機関の追加などを予定しております。今後もより市民の皆様がご利用しやすいシステムとなるよう、改修を進めてまいりますので、ご理解ご協力をお願いいたします。	総務企画局サービスデザイン課
16	福岡市公共施設案内・予約システムを利用しようと試みたが、利用者登録が必要があるとのことで、手続きを確認したところ、金融機関に出向く必要があり、すぐには利用出来なかった。確実に使用料を徴収したいのだから、利便性が悪い。利用者の属性登録と口座登録を切り離すか、クレジットカードやネット決済などで利便性の向上を図って欲しい。	見直します	福岡市公共施設案内・予約システムにつきましては、令和4年度からシステム改修を行っております。ご意見いただきました利用者登録の際の口座振替につきましては、令和5年度中にインターネットから手続きができるよう改修を進めてまいります。また、これまでの口座振替に加えて、クレジットカードによる支払いも可能となる予定としております。今後もより市民の皆様がご利用しやすいシステムとなるよう、改修を進めてまいりますので、ご理解ご協力をお願いいたします。	総務企画局サービスデザイン課
17	保育所関連の手続きが全て紙なので様式を印刷して記入し、郵送や窓口を持参する必要があるのが不便です。転園する際や下の子供の手続きをする際には、同様のものを作成する必要があり、電子化いただければ、一度入力したものを使いまわせたりと便利と思いました。また、電子化することで市役所の方が何かのデータベースに入力する手間も削減できると思います。	見直します	保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。	こども未来局運営支援課
18	保育所入園の手続きが、窓口に行かないといけないこと。子供を連れて行くのは大変。	見直します	保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。	こども未来局運営支援課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ②見直し予定

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
19	保育園の申請を全部デジタル化して欲しい。毎年毎年発狂しそうになる。	見直します	保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。	こども未来局運営支援課
20	保育園の入園に関する手続きが、紙資料で行われるのが不便なので、電子申請にしてほしい。 申請書を手書きで記載しなければならない上に、第一希望の保育園、または、区役所まで持参しなければならない(郵送もできるが送料負担が発生)。赤ちゃんを抱えて出歩くのは大変であるため、せめて申請はオンラインで行えるようにしてほしい。 また、教育保育給付認定申請書は、毎年同じものを書かなければならず、オンラインで過去のを再読み込みできるようにすれば便利。	見直します	保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。	こども未来局運営支援課
21	健康保険、介護保険、固定資産の税金等の支払いについてペイジー等の支払いができるようにしていただきたい。 コンビニや銀行等の窓口での支払いだけではたいへん不便です。 銀行からのネットでの振り込み等ができれば窓口に行けない場合や時間的制約もだいぶ緩和されます。 是非とも導入願いたい。	見直します	金融機関やコンビニエンスストアの窓口以外での支払い方法には、スマートフォンの専用アプリやインターネットの専用サイトを利用して支払うことのできる次の①②③の方法があります。 ①Pay-easy(ペイジー)を利用して金融機関口座で支払う方法(ネットバンキング収納) ②電子マネーを利用してアプリで支払う方法(電子マネー収納) ③クレジットカードで支払う方法(クレジット収納) 国民健康保険料につきましては、①はすでに導入済みです。さらに、令和5年度中に②③の導入を予定しています。 後期高齢者医療保険料及び介護保険料につきましては、令和5年度中に①②③の導入を予定しています。 固定資産税等の市税につきましては、①②③はすでに導入済みです。さらに、令和5年度から、納付書に印刷された全国统一のeL-QRを利用して、地方税お支払いサイトで納付できるようになります。地方税お支払いサイトでは、クレジットカードやスマホ決済、Pay-easy等で納付が可能となる見込みです。	財政局納税企画課 福祉局介護保険課 保健医療局保険年金課
22	出産 子育て給付金について、公金受け取り等登録してるマイナポータルを活用してほしい。 入力項目が多すぎる。	見直します	出産・子育て応援給付金については、国の方針によりマイナポータルを活用できるようになったことから、現在、活用に向けた準備を進めているところです。 今後とも、皆様にとって、できるだけ負担の少ない申請フォームとなるよう、適宜見直しを行ってまいります。	こども未来局こども健やか課
23	留守家庭子ども会利用料、給食費、保育園料、水道料金等支払い方法が不便 コンビニ支払い、PayPay支払い可能にして欲しい。 銀行や郵便窓口利用時間に行くのは難しい。	見直します	保育料はコンビニでのお支払いが可能です。スマートフォンによるバーコード決済(PayPay払い、LINE Pay払いなど)については、令和5年度からの導入に向け、現在準備を進めているところです。今後も、利用者の方の利便性の向上に努めてまいります。 ※留守家庭子ども会利用料については、ご案内ページ62番に記載、 給食費については、技術面や費用などの課題ありページ34番に記載、 水道料金については、見直し予定ページ24番に記載	こども未来局運営支援課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ②見直し予定

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
24	留守家庭子ども会利用料、給食費、保育園料、水道料金 等 支払い方法が不便 コンビニ支払い、PayPay支払い可能にして欲しい。 銀行や郵便窓口利用時間に行くのは難しい。	見直します	水道料金は、既にコンビニエンスストアでのお支払いが可能となっております。 現在、福岡市水道局では、お客さまサービスのさらなる向上や業務効率の改善を図るため、水道料金を管理するシステムの再構築を進めております。 水道料金のスマートフォン決済(いわゆる「Pay払い」)につきましては、このシステム再構築にあわせて実現を図ってまいります。 ※留守家庭子ども会利用料については、ご案内ページ62番に記載、 給食費については、技術面や費用などの課題ありページ34番に記載、 保育料については、見直し予定ページ23番に記載	水道局営業企画課
25	子供の予防接種票が手書きで量が多い、接種回数何回も同じ情報を手書きする必要がある 子供の定期検診(3歳児や1歳半検診)の問診票が手書きで量が多い	見直します	乳幼児健診の問診票については、保護者にスマートフォン等で問診項目の入力をしていただけるよう、現在、デジタル化に取り組んでおり、4か月児健診から導入し、3歳児健診、1歳6か月児健診についても順次進めてまいります。 ※予防接種については、見直しに向けて検討ページの47番に記載	こども未来局こども健やか課
26	施設予約システムにて、同一施設で複数時間帯を選択し抽選申込する際、複数選択できるにも関わらずそのまま申請するとエラーとなり、1時間枠のみの選択&申請を複数回実施する必要がある非常に煩雑であると感じる。複数施設申込する必要がある場合には、その施設分繰り返し実施する必要があり、処理に相当な時間を要する。複数選択&申請を許可するか、CSV等で一括アップロードする方式を検討いただきたい。	見直します	福岡市公共施設案内・予約システムにつきましては、令和4年度からシステム改修を行っております。 ご意見いただきました、申込方法につきましては、体育館では、令和5年4月から、複数の予約を同時に申し込みいただけるようにしたところであり、今後、他の施設も同様に予約できるようにしてまいります。 今後もより市民の皆様がご利用しやすいシステムとなるよう、改修を進めてまいりますので、ご理解ご協力をお願いいたします。	総務企画局サービスデザイン課
27	福岡市公共施設案内・予約システムの利用登録をする際、銀行の窓口で印鑑をもらって、施設に申し込みに行かなければいけない。 仕事をしていれば、どちらも不可能。 市税のインターネット口座振替サービスはあるのに、利用登録はなぜアナログなのか。 また、クレジット決済など、利用登録もインターネットで完結できるようにしてほしい。	見直します	福岡市公共施設案内・予約システムにつきましては、令和4年度からシステム改修を行っております。 ご意見いただきました利用登録につきましては、令和5年4月より体育館の予約を行う方はオンラインのみで手続きができるようにしており、令和5年度中に段階的に、他の施設も同様に手続きできるようにしてまいります。 また、合わせて、クレジットカードによる支払いも可能となる予定としております。 今後もより市民の皆様がご利用しやすいシステムとなるよう、改修を進めてまいりますので、ご理解ご協力をお願いいたします。	総務企画局サービスデザイン課
28	家族で近所のゴミ拾いを始めた際、ボランティア用のゴミ袋を区役所の開いている時間に出向かないと貰えなかったため、都合がつけづらく不便に感じた。	見直します	現在各区生活環境課窓口で行っているボランティア清掃用「環境美化袋」の申請・配付について、オンライン申請及び郵送での配付を行うよう見直しを行います。	環境局ごみ減量推進課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ②見直し予定

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
29	<p>市政への提案へも投稿した内容ですが、福岡市公共施設案内・予約システムへの利用者登録が不便すぎる。各施設窓口にて申請書を受け取る、もしくはインターネットで自分で申請書をダウンロード印刷したうえ入手し、申請書(3枚セット)に必要事項を記入押印のうえ、金融機関で口座振替先の確認(承認印)をもらい、それを各施設窓口にて直接提出する必要があるが、忙しい社会人にとって、たった登録だけにこれだけの時間を取られるのは困難だし、高齢者に至っては登録方法の理解も大変なうえ、窓口を何度も行き来するのは非常に負担になる。すべての市民がもっと気軽に施設の予約、利用が可能になるように、登録は簡易なシステムにすべき。</p>	見直します	<p>福岡市公共施設案内・予約システムにつきましては、令和4年度からシステム改修を行っております。 ご意見いただきました利用者登録につきましては、令和5年4月より体育館の予約を行う方はオンラインのみで手続きができるようにしており、令和5年度中に段階的に、他の施設も同様に手続きできるようにしてまいります。 今後もより市民の皆様が利用しやすいシステムとなるよう、改修を進めてまいりますので、ご理解ご協力をお願いいたします。</p>	総務企画局サービスデザイン課
30	<p>美容師の登録をオンラインでできるようにして欲しいです。</p>	見直します	<p>美容師変更の手続きにつきまして、これまでは誤った届出を防止するため、届出者の方に、各区保健福祉センター衛生課の窓口にて美容師免許証などをお持ちいただき、職員が原本であることを確認してまいりました。今後につきましては、窓口での確認に代わる方法を検討し、オンラインによる来庁不要の手続きが可能となるよう進めてまいります。</p>	保健医療局生活衛生課
31	<p>水道料金の料金確認やクレジットカード払いのオンライン申込フォームについて、住所が全角指定となっているが、最近のスマートフォンは全角の数字を打つのが面倒な機種が多いため、半角入力可能にしたほうが良いと思う。</p>	見直します	<p>現在、福岡市水道局では、お客さまサービスのさらなる向上や業務効率の改善を図るため、水道料金を管理するシステムの再構築を進めており、「水道料金の確認」については、この再構築にあわせて、住所の半角入力を可能(半角で入力された場合、自動的に全角へ置き換え)とする予定です。 なお、「クレジットカード継続払いの手続き」に関しましては、福岡市水道局で作成するサイトではなく、収納代行事業者が準備するサイトとなっておりますので、対応の可否について検討・協議してまいります。</p>	水道局営業企画課
32	<p>3歳児検診の予診票が紙で持参。事前にスマホで入力しておけたら助かる。</p>	見直します	<p>乳幼児健康診査の間診票については、保護者にスマートフォン等で間診項目の入力をしていただけるよう、現在、デジタル化に取り組んでおり、4か月児健診から導入し、3歳児健診についても順次進めてまいります。</p>	こども未来局こども健やか課
33	<p>保育園の申し込みがいまだに書類提出になっている。 保育園の入園や継続利用、異議申し立てなどすべて手渡しが必要 きちんと区役所に提出されるかも不安なので全面オンライン化を希望</p>	見直します	<p>保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。 ※異議申し立て(現在は「審査請求」)については、技術面や費用などの課題ありページ57番に記載</p>	こども未来局運営支援課
34	<p>保育園の利用申し込みをしましたが、結局希望の園には入れず待機することになりました。 1年待ちましたが、保育園に入園することはできなかったため、幼稚園へ入園することにしました。 利用申し込みの取り下げが必要とのことですが、わざわざ区役所に行って書類を書く必要があると言われてました。 マイナンバーを活用して、ネット上でも保育園関連の申し込みや取り消しができると良いと思います。</p>	見直します	<p>保育園の利用にかかる手続きについてはオンライン申請を令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。</p>	こども未来局運営支援課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ②見直し予定

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
35	<p>住所変更のためにいくつもの窓口でいくつもの書類を書かされる。同じ区役所内なら一度で、1ヶ所で済ませられるようにして欲しい。時間もそれだけかかる。物によっては当日変更できるものと、後日送付のものがあってとても複雑。高齢者、障害者にはとても不親切。マイナンバーは何のために作ったのか、メリットが全く感じられない。 (窓口:市民課、保険年金課、福祉・介護保険課(介護保険被保険者証と身体障害者手帳の窓口の2ヶ所))</p>	見直します	<p>福岡市の条例により住所変更の届出が必要と定めていた子ども医療費助成、ひとり親家庭等医療費助成、重度障がい者医療費助成等については、市内間の転居に伴う届出(転入・転居の届出等)をした場合には、各手続における住所変更の届出等を省略できるよう改めました。 国の法令等により定められている障害福祉サービス等に係る住所変更の届出の手続については、庁内の情報連携等により省略を可能にするよう国において検討が進められています。 法令等の改正後、速やかに手続きの見直しを行い、市民サービスの向上に努めてまいります。</p>	<p>総務企画局DX戦略課 総務企画局サービスデザイン課 市民局戸籍住民課 福祉局介護保険課 福祉局障がい企画課 保健医療局保険年金課 保健医療局保険医療課</p>
36	<p>オンラインの申請で生年月日を入力するときにデフォルトが当日の日付というのは変に思いませんか? 新生児関係の申請なら良いですが、高齢者の申請の場合は時間をかけてスクロールしないとダメです。 年齢層の真ん中あたりをデフォルトにしていれば、ユーザーはスクロールに時間を足られずに済みますよ。</p>	見直します	<p>オンライン申請フォームを作成する際には、利用者が入力しやすい形式やデザインであるか点検するよう全庁に周知しました。</p>	<p>総務企画局サービスデザイン課 総務企画局DX戦略課</p>

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ③見直しに向けて検討

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
1	留守家庭子供会の申し込みが紙に手書きで大変だった。家までの道のりも手書きだった。住所をGoogleマップなどで経路表示すればいいので、地図を手書きする必要はないと思う。児童の情報も小学校と連携すればいい。働く親のための施設なのに、わざわざ時間と手間をかける意味がない。先生たちも、手書きのものを見る手間もかかると思う。そこに時間をかけるなら、子どもたちを見てほしい。	見直しに向けて検討します	留守家庭子ども会に提出いただく書類については、オンライン化も含め少しでも簡素化できるよう検討してまいります。	教育委員会放課後こども育成課
2	障害手帳持参による、自家用車高速料金割引申請が2年に一度更新で、窓口に行くのは障害があるからこそ、待ち時間などキツイものがあります。 事前に用紙を書いて持参すると、窓口で書いてほしい、と言われてしまい、ネックです。書き間違いを防止したい、二重で印鑑訂正が必要の気持ちは分かりますが、お互い大変です。 また地下鉄でVISAカード支払いなど始まりましたが、障害手帳持ちは適用にならないのではないのでしょうか。ご検討ください。	見直しに向けて検討します	有料道路の障がい者割引につきましては、各有料道路事業者の定めに基づき実施されております。オンライン申請につきましては、有料道路事業者において、新たにオンライン申請窓口を設け、令和5年3月27日より、マイナンバーを活用したオンライン申請が開始されております。内容につきましては、各有料道路事業者のホームページにてお知らせされておりますので、ご確認ください。なお、記入済みの申請書につきましても受付しております。また令和4年5月31日から実施している「クレジットカードのタッチ決済機能を活用した鉄道改札機通過に関する実証プロジェクト」につきましては、事業者提案に基づき現在は大人普通運賃のみの設定となっておりますが、様々な条件の方がご利用いただける方法についても、提案事業者と検討してまいります。	福祉局障がい企画課 交通局マーケティング推進室
3	こどもの予防接種のつづり、すべて手書きは産後のママにとってはかなりきついです…。 Twitterでママのアカウントがたくさんありますが、みなさんどうにかできないものかとツイートされています。 ママさんたちのアカウントは5mとか1yとか子供月齢がついているものが多いです。	見直しに向けて検討します	予防接種の申込書や予診票に記載いただく項目が多く、ご負担をおかけして申し訳ございません。 予防接種に関する手続きについては、国の要領により、間違い接種防止のために予防接種ごとに予診票の紙の色を変えることとなっているなど基本的には紙での運用とされておりますが、全国的な課題として国においてデジタル化に向けた検討が始まったところです。 本市におきましては、保護者の皆さまのご負担軽減等のために、現在、申込書に貼付できるお子様のお名前シールを予防接種手帳と一緒に配布しておりますが、今回いただいたご意見を踏まえて、さらなる負担軽減に向けて検討してまいります。	保健医療局保健予防課
4	妊婦健診や子供の予防接種票等の、名前住所生年月日等の手書き。家事育児をしながら、都度手書きするのは大変。それに、何十枚も同じことを書くの繰り返し。子供が1人ならまだしも、何人もいると大変。予防接種手帳については、名前の部分のシールは来るけど、それよりも住所等を書く方が大変。印字やオンライン、マイナンバー等を活用してほしい。	見直しに向けて検討します	妊婦健康診査助成券の住所等については、市や医療機関が、ご本人であることや福岡市に住所があることなど確認させていただくために記載をお願いしておりますが、ご意見を踏まえ、記載項目については、医療機関等関係機関とも協議しながら検討してまいります。 また、現在国において、妊婦健診などの母子保健情報のデジタル化についての検討が行われていますので、その動向を注視してまいります。 予防接種の申込書や予診票に記載いただく項目が多く、ご負担をおかけして申し訳ございません。 予防接種に関する手続きについては、国の要領により、間違い接種防止のために予防接種ごとに予診票の紙の色を変えることとなっているなど基本的には紙での運用とされておりますが、全国的な課題として国においてデジタル化に向けた検討が始まったところです。 本市におきましては、保護者の皆さまのご負担軽減等のために、現在、申込書に貼付できるお子様のお名前シールを予防接種手帳と一緒に配布しておりますが、今回いただいたご意見を踏まえて、さらなる負担軽減に向けて検討してまいります。	こども未来局こども健やか課 保健医療局保健予防課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ③見直しに向けて検討

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
5	公民館のサークル活動にお世話になっています。毎年度2月初めに翌年度の活動申請をすることになっていますが、今年も変わらず印刷された申請書と会員名簿書式が配布され、それに手書きで記入して提出するようになっていきます。オンライン申請できれば申請者側にも操作が簡単になりますし、おそらく公民館サイドでもサークルに対する曜日や時間の指定が容易になるはずですが、少なくとも申請書や名簿の書式ファイルをダウンロードして、手書きでなくパソコンやスマホで記入できるくらいのことは直ぐにできるのではないのでしょうか。わたしは70歳代ですので、さらに高齢の世代が申請代表者となることは少ないと思われませんが、どうしても手書きしかできない申請者があれば、それも可能にして置く必要があるとは思っています。	見直しに向けて検討します	公民館の利用申請については、今後予定されている福岡市公共施設案内・予約システム(コミネット)の刷新の中で、利用者の方が利用しやすい申込方法の検討を行ってまいります。	市民局公民館支援課
6	①子供の予防接種券の名前部分や住所をあらかじめ印字するか、フォームに入力する形に出来ないでしょうか。何本も打つのに、親の名前や子供の名前(2回のうち一回はシール添付、一回は手書きのふりがな付き)のため大変煩雑です。 ②母子手帳を薄くしてほしい。子供の情報がどこに書いてあるかなどインデックスのようなものを付けて分かりやすくしてほしい。安全に関すること豆知識などは最小限記載し、別の冊子にしてほしい。 良い冊子だとは思いますが必ず持ち歩かなければいけないのに、子供の荷物もあるのでかさばるのは不便。	見直しに向けて検討します	予防接種の申込書や予診票に記載いただく項目が多く、ご負担をおかけして申し訳ございません。 現在、予防接種の申込書につきましては、保護者の皆さまのご負担の軽減等のために、貼付いただくお子様のお名前シールを配布しておりますが、今回いただいたご意見を踏まえて、さらなる負担軽減に向けて検討してまいります。 ※母子健康手帳については、ご案内ページ81番に記載	保健医療局保健予防課
7	「障がい福祉サービス等に関する(新規・変更)申請書」等の住所・氏名・家族構成・相談支援はほとんど変わることがないことを毎年兄弟三人分書くのは本当にしんどい！それに付随する放課後デイサービスなどマイナンバーとかに組み込んでもらいたい。更新ボタンとかで一発更新できれば最高です。	見直しに向けて検討します	オンライン申請については、全国統一で行われる障がい福祉システムの標準化と同時期の導入を検討しております。 なお、それまでの間は、紙の申請書に一部同じ情報をご記入頂かなくてよい方法として、令和5年4月3日から、申請書の様式を変更いたしました。	こども未来局こども発達支援課 福祉局障がい福祉課
8	病院の自立支援や障害手帳の申請から受け取りまで手間が多く時間かかるので改善してほしいです。最初の申請や更新の時の申請は、マイナンバーなどを使いネット申請できるようにしてほしいです。受け取りも郵送で受け取り出来ると助かります。マイナンバーと連携すれば不正を防げるのではないのでしょうか？	見直しに向けて検討します	身体障害者手帳及び療育手帳については、法律や国の通知等に基づき運用しているため、写真原本の添付を求めておりますが、今後については、オンライン化を含めて検討してまいります。 精神障害者保健福祉手帳及び自立支援医療につきましても、課題分析を行い、オンライン化について検討してまいります。 自立支援医療のうち、更生医療につきましては令和5年度よりオンライン申請が可能となっております。 手帳の交付に当たりましては、受領者の確認が必要なことや、手帳取得により対象となる障がい福祉サービスなどを十分に説明するため来庁をお願いしております。 なお、ご事情により来庁が難しい場合等がありましたら、各区役所の交付窓口にご相談ください(書留代等をご負担いただいた上での対応となります)。	福祉局障がい企画課 福祉局障がい福祉課 福祉局障がい者支援課 保健医療局精神保健福祉センター

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ③見直しに向けて検討

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
9	生活保護の通院の申請や部屋の更新料などは、1回1回ケースワーカーさんに電話かけて申請して、通院費や更新料の領収書を送り生活保護者に振り込まれますが、最初の電話連絡をチャットやメールで申請出来るようにしてほしいです。ケースワーカーさん忙しくて電話しても折り返し電話を待つことになってしまってるのでチャットやメールなら時間や曜日関係なく送れるし、不明な点あればケースワーカーから返信すれば良いと思います。	見直しに向けて検討します	保護課への連絡手段として電子メールを活用することは特に制限しておりませんが、各種手続きの申請を電子メールで受け付けるとなれば、現行では生活保護システムがデジタル化に対応していないので、本人確認に時間を要し、申請内容を機械的に判断できないことから対応は困難であると考えます。チャットにつきましても同様の理由で導入は難しいです。 なお、福岡市では国の自治体システムの標準化に合わせて生活保護システムを刷新することとし、新たなシステムでは業務のオンライン化などを予定し機能拡充が図られます。各種手続きの電子化につきましても、標準化の範囲内で対応してまいります。	福祉局保護課
10	身体障害者手帳は紙です、不便ですのでデジタル型カードになって欲しいです 手話通訳依頼 LINE依頼欲しい	見直しに向けて検討します	国において、マイナンバーカードとの一体化を検討することとされておりますので、国の動向も見ながら障がい者手帳のあり方を総合的に検討してまいります。 ※手話通訳派遣依頼については、技術面や費用などの課題ありページ56番に記載	福祉局障がい企画課
11	・福岡市小児慢性特定疾病医療費助成制度の申請について 必要書類の中で、訪問看護を利用している方は訪問看護指示書の写しが必要とあります。 福岡県では必要書類に指示書はありません。必要性があるのでしょうか。必要性があるなら、指示書を何に使用しているのか知りたいです。	見直しに向けて検討します	訪問看護指示書は、小児慢性特定疾病として承認されている疾患を理由とする訪問看護を利用しているかどうかの確認をするために提出いただいておりますが、ご意見を参考に、提出書類などについて検討してまいります。	こども未来局こども健やか課
12	高額医療費の申請(支払い後)をするために健康保険課に出向いて申請しないといけない。民間の保険会社の入院保険金の申請はHP上から申請できます。マイナンバーカードを活用して申請できれば区役所に行く手間が省けてよいのですが。	見直しに向けて検討します	国民健康保険において、医療機関に支払う一部負担金が自己負担限度額を超えた場合、超えた額を高額療養費として、世帯主の申請に基づきお支払いしております。申請にあたりましては、手続きを簡素化するため郵送でも可能としており、また、原則、支払われた医療費の領収書添付は不要とし、公的な制度において医療費の助成を受け、窓口負担が減額されている場合などにおいて添付をお願いしているところです。さらに利便性を向上するため、高額療養費のオンライン申請につきましても、今後検討してまいります。	保健医療局保険医療課
13	各市立体育館競技場の個人予約は、前々週月曜日の午前9時から電話にて申し込めることになっていて、先着順です。 そのためその時間はどこの体育館も電話が殺到しているのか、繋がるまでに一時間以上かけ続けねばならないことも多々あり、挙句の果てに予約枠は埋まったと言われず。 平日の朝、大半の企業では業務の始まっている時間に、社会人ができることではありません。 電話だけでなくWebで申し込めるようにした上で抽選方式にしてください。	見直しに向けて検討します	市立体育館の個人利用の予約については現在電話でのお申し込みとしておりますが、Webでの申込等、様々な利用者の方が利用しやすい申込方法の検討を進めてまいります。	市民局スポーツ施設課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ③見直しに向けて検討

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
14	<p>【福岡市立小学校について】</p> <p>①紙での配布が多過ぎます。原作全ての書類をメールやアプリで配信してほしいです。</p> <p>②体温チェック表を毎朝担任に提出していますが、熱がある人は欠席するのに、提出する意味がありません。単なる記録であれば自宅ですればよいですし、そもそも毎日の平熱の記録など必要ありません。熱があったら欠席・その他体温がやや高いなどの時は連絡ノートで伝達すればいいだけのことです。体温チェック表は今すぐにでも廃止の連絡を福岡市から指示していただきたいです。(各学校の判断と言いつつ、学校では判断できない事があまりにも多いので)</p> <p>③連絡ノートのアプリ化 担任への連絡をノートではなくアプリ使用やメール化してもらいたいです。</p> <p>とにかく公立学校はアナログ過ぎて困っています。改善をお願いいたします。</p>	見直しに向けて検討します	<p>①現在多くの小中学校において、配布物をメール配信したり、学校ホームページに掲載したりするなど、デジタル化を進めています。今後も配布物のデジタル化を進めてまいります。</p> <p>②令和5年4月より、健康状態の把握方法について見直しを行い、体温などを記入する健康チェック表の提出を廃止しております。</p> <p>③現在多くの小中学校において、欠席連絡はオンラインでできるようになっております。保護者から学校へ連絡や相談等については、内容の緊急性やプライバシーを考慮し、紙との使い分けが必要な場合もあるため、今後可能な内容からデジタル化を進めてまいります。</p>	教育委員会健康教育課 教育委員会教育ICT推進課
15	<p>西のクリーンパークのテニスコートを利用させていただいているが、抽選方法が9時前に現地に集まり、くじを引くというアナログな方法である。</p> <p>このため、平日の9時に抽選に行ける人は限られ、いつも同じ人の独占利用となっている。粗悪施設であるため(そのための地域解放であろう)、西区在住の方優先とし、1団体2口までのネット申込にしてほしい。</p>	見直しに向けて検討します	<p>クリーンパーク・西部のテニスコートの利用申込みにつきましては、利用希望者が多いことから現地での抽選によることとしております。</p> <p>抽選方法につきましては、現在、利用希望者の利便性向上を図るため、オンラインで手続きが可能となるよう検討しております。</p> <p>また、申込みは、より多くの方に利用していただくため、1件につき1コートかつ利用時間帯1枠としておりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。</p>	環境局西部工場
16	<p>留守家庭子ども会の就労証明書について、紙での提出を求められており、不便。押印も不要となっており、紙で提出する必要性を感じない。さらに提出するために、仕事を調整し、留守家庭に提出の予約をし、保護者から直接提出する必要がある(子どもが提出できない)ため、とても不便。</p> <p>保育園の就労証明書については、子どもの送迎があるため対面の機会が毎日あるため、紙での提出でも問題ないが、電子データの提出の方がなおよい。</p>	見直しに向けて検討します	<p>留守家庭子ども会では、お子さまをお預かりするにあたり、ご家庭との連携が欠かせないことから、入会の申し込みは面談を兼ねて対面をお願いしているところですが、提出いただく書類については、オンライン化も含め少しでも簡素化できるよう検討してまいります。</p>	教育委員会放課後子ども育成課
17	<p>工事検査の際に、クラウド上に工事書類を格納して進捗管理しているにも関わらず、検査の際にはそれを全て印刷させられる、データ上で確認できないのか</p>	見直しに向けて検討します	<p>電子データによる検査を実施した場合、現状では検査が長時間となることから、受注者への負担も考慮し、紙での検査を実施しているものがあります。</p> <p>今後は、電子データによる効率の良い検査を引き続き検討し、電子データでの検査の実施拡大を図っていきます。</p>	財政局技術監理課 財政局検査課
18	<p>建設リサイクル届出について。福岡県や、北九州市と同様に電子申請可してほしい。契約書の添付も他と同様に、不要してほしい。</p> <p>通知は電子申請可能で、届出は不可なのはおかしい。</p>	見直しに向けて検討します	<p>現在、建設リサイクル法にかかる申請のうち、通知について電子申請を導入しており、運用を行う中で操作性について検証しています。通知に比べて届出は添付書類が多いことや届出時に修正を要することが多いこと、交付物があることなどの課題があることから、電子申請導入については検討段階です。また、契約書の提示有無についても届出の電子申請化とあわせて検討しています。</p>	住宅都市局建築物安全推進課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ③見直しに向けて検討

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
19	母子寡婦福祉金の返済遅れ時の対応について(返済遅延しているのは弊方の責任ですが)。郵便で催促状が届き、振替用紙を送るので折り返し連絡くださいとのこと。振替用紙を使用しての振り込みは銀行窓口に出向かなければならない。最近の銀行窓口は昼休みを取るところが多く、勤務中の昼休みに行くことができない。PAY-EASY?, PAYPAY, ネットバンキングなどで簡単に振り込める方法を導入してほしいです。せめてコンビニ決済できるようにしてほしい。支払い遅延しているので早急に入金したいが、折り返し電話=>振替用紙を待ち=>銀行窓口へ行くという時間と手間がかかる。	見直しに向けて検討します	母子父子寡婦福祉資金の返済方法については、現在は、口座振替または納入通知書での振り込みとなっております。口座振替での引き落としができなかった場合については、翌月に再振替をするよう令和4年度から変更しておりますが、再振替で引き落としができなかった場合については、納付書での支払をご案内しております。なお、ご連絡いただければご指定の月にまとめてお引き落としをすることも可能です。いただいたご意見を踏まえて、負担軽減のために検討してまいります。	こども未来局こども家庭課
20	小学校の入学にあたり記載する書類が多く、同じような内容を何度も繰り返し書く必要があり、不便に感じました。電子化いただけると、パソコン上でコピー&ペーストできるので楽だと思います。何より学校の事務の方が、どこかのデータベースに入力する工数が削減できると思います。	見直しに向けて検討します	入学にあたり記載する書類のうち「家庭環境調査票」及び「緊急連絡カード」につきましては、共通様式(エクセル版、ワード版、PDF版)を福岡市教育委員会ホームページからダウンロードできるよう掲載しておりますので、ぜひご活用ください。この他にも、現在、多くの学校において配布物等のデジタル化や欠席連絡のオンライン化など、取り組みを進めているところです。内容の緊急性やプライバシー等を考慮し、紙との使い分けが必要な場合もあるため、内容を十分に検討し、引き続き可能なものからデジタル化を進めてまいります。	教育委員会小学校教育課
21	「妊婦健康診査・産婦健康診査助成券つづり」ですが、同じこと(妊婦氏名・TEL・生年月日・住所)を何度も助成券に手書きする必要があります。交付してもらった際に、係の方から前から順番に使うわけではないので、まとめて記載しておいた方がいいと言われました。十何回と同じことを書き続けることに、すごくアナログで不便に感じました。	見直しに向けて検討します	妊婦健康診査助成券の住所等については、市や医療機関が、ご本人であることや福岡市に住所があることなど確認させていただくために記載をお願いしておりますが、ご意見を踏まえ、記載項目については、医療機関等関係機関とも協議しながら検討してまいります。また、現在国において、妊婦健診などの母子保健情報のデジタル化についての検討が行われていますので、その動向を注視してまいります。	こども未来局こども健やか課
22	区と共催で地域のスポーツ大会を開催する際、窓口で体育館利用許可申請書(3枚複写)を受け取り、手書きで必要事項を記載した後、区の課長印をもらう(サインは不可)ために区役所に申請書を預け、後日、課長印が押された申請書を区役所に受け取りに行き、体育館の窓口まで行き、申請書を手渡しで提出する必要がある。	見直しに向けて検討します	市立体育館の利用許可における、共催・後援事業の確認方法につきましては、事務手続きを見直すなど、皆様が利用しやすい申請方法の検討を進めて参ります。	市民局スポーツ施設課
23	今宿野外活動センターの利用についてですが、他の自治体の公営キャンプ場の空き具合の確認や予約がオンラインでできるのに対して、未だに手作業に近いものがあります。メールを使えるというだけでオンライン化されているとするならば大きな間違いです。自分が利用者側に立った場合、これで本当に申し込みができるかと考えなんでしょうか?独自のシステムを作る必要はありません。佐賀市の吉野山キャンプ場のように、既存のシステムを利用すれば済む話です。ただ、条例などの改正が必要で担当者レベルではどうにもならない話だと思っています。↓下記ご参考まで https://www.yoshinoyamacamp.com/	見直しに向けて検討します	今宿野外活動センターにつきましては、持ち込みテントで宿泊やデイキャンプができる「IMAJUKU CAMP BASE」について、Webでの申込が可能です(https://www.nap-camp.com/fukuoka/12777)。なお、常設テント・ロッジの利用予約につきましては、現在電話・メールでのお申し込みとしておりますが、予約方法を含め、利用しやすい環境の整備について検討を進めてまいります。	市民局スポーツ施設課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ③見直しに向けて検討

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
24	毎月の岸壁使用料、入港料(港営課)の納付 毎月、上記の料金を郵送で届いた収納済 通知書を持って銀行窓口で納付していま す。 わざわざ銀行窓口へ行かなくて良いよ うに銀行口座引落にはならないのでしょ うか? このためだけに銀行へ行くような状況で す。	見直しに向け て検討します	岸壁使用料、入港料の納付にあたっては、 現在、納付書による支払い(一部現金払い) を原則とさせていただいており、口座振替 には対応できておりませんが、頂いたご意 見も参考に、利便性向上について検討して まいります。	港湾空港局港営課
25	保育園の申し込みが不便です。 入園希望日が年度途中と年度はじめの場 合でそれぞれ書類の提出先が異なること と、記入する項目の書き方が複雑で難し いです。 また、区役所の職員から「市政頼りに情報 が載っている」との案内を受け、毎回欠か さず確認していましたが、結局見つけられ ませんでした。 申し込み方法が分かりづらく、やり方も難し く不便です。	見直しに向け て検討します	保育園の利用にかかる手続きについてはオン ライン申請を令和5年度から継続申請の 方を対象に導入し、段階的に拡大していく 予定であり、今後も利用性向上にむけて取 り組んでいきます。また、保育園利用の受付 開始にむけて市民の皆様にはわかりやすい広 報を検討してまいります。	こども未来局運営支援課
26	児童扶養手当、特別児童扶養手当等の年に 一度の提出 放課後等デイサービスの利用申請、療育手 帳の取得など、マイナンバーカードと連結し てればオンライン申請できないのか	見直しに向け て検討します	【児童扶養手当について】 現況届の手続きについては、法令により定め られており、オンラインによる届出ではなく 対面により手続きをすることとなっております が、現在、新型コロナウイルス感染予防対策 の一環として、暫定的に郵送による提出も 可能とされております。 【特別児童扶養手当について】 現況届の手続きについては、現時点ではマイ ナンバーカードを使ったオンライン化に関 する国の方向性が示されていません。今後 国の方向性が示され次第、速やかにオンラ イン化を検討してまいります。なお、郵送に よる提出は可能となっております。 【放課後等デイサービスについて】 利用申請については、将来的に国の標準シ ステム(地方公共団体システム)が稼働する 予定のため、標準システム導入後、速やかに オンライン化を検討してまいります。 【療育手帳について】 療育手帳については、国の通知等にもとづ き運用しているため、写真原本の添付を求 めておりますが、今後については、オンラ イン化を含めて検討してまいります。	こども未来局こども家庭課 こども未来局こども発達支援 課 福祉局障がい企画課
27	小学校や中学校に問い合わせをしたい時に 8:10~16:45までと電話受付の時間が短 く、働いていると問い合わせをする事がで きません。 子供の連絡帳に書くしかないのですが、子 供を通さず学校に伝えたい事、お尋ねした い事があります。 LINEでも、メールでも、問い合わせフォ ームでもなんでもいいので時間気にせずこ ちらから問い合わせができて、回答は教職員 の方の勤務時間内で構いませんので回答し てもらえるような仕組みが欲しいです。	見直しに向け て検討します	現在多くの小中学校においては、欠席連絡 をオンラインでできるようにしております が、それ以外の保護者から学校へ連絡や相 談等については、内容の緊急性やプライバ シーを考慮し、電話や紙との使い分けが必 要な場合もあると考えております。今後、保 護者から学校への連絡については、その可 能性を慎重に検討した上で、デジタル化を 進めてまいります。 なお、学校の電話が繋がるのは、小学校が 午前7時30分~午後6時、中学校が午前7 時30分~午後7時となっております。お電 話でご相談される際は、上記時間にご連絡 を頂けるようお願いいたします。	教育委員会教育ICT推進課
28	出産後の娘が忙しい夫の代わりに届けを出 すのも同様です。 在宅で申請できれば、赤ちゃんとママのた めにも本当に助かると思います。 改善してください??	見直しに向け て検討します	お子様が誕生された際の手続き負担を軽減 するため、子ども医療証については電子申 請が可能となっております。 さらにご負担を軽減するため、国民健康保 険の出生による追加加入の届出について は、電子申請の導入を検討してまいります。 ※児童手当・出生届については、ご案内ペ ージ7番に記載	保健医療局保険年金課 保健医療局保険医療課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ③見直しに向けて検討

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
29	出産したばかりの母親が新生児を連れて役所で手続きをしているのを見ました。ぜひオンラインにするか人を派遣して全ての手続きを済ませられるようにして下さい	見直しに向けて検討します	<p>お子様が誕生された際の手続き負担を軽減するため、子ども医療証については電子申請が可能となっています。</p> <p>さらにご負担を軽減するため、国民健康保険の出生による追加加入の届出については、電子申請の導入を検討してまいります。</p> <p>※児童手当・出生届については、ご案内ページ29番に記載</p>	保健医療局保険年金課 保健医療局保険医療課
30	<p>・運動施設(テニスコート)を予約するのに、当日予約する場合は窓口での手続きを求められる。前日までであればネット予約できるので、当日もネット予約できるようにしてほしい。</p> <p>・また前日予約の場合も19時以降は予約できないため、不便です。時間制限を撤廃してほしい。</p> <p>・また前日までに予約していても、当日に、使用する人数の連絡をあらためて求められる。あらかじめ使用する人数を申告しているにも関わらず。人数を把握したいのであれば、あらかじめ申告していた人数と異なる場合のみ連絡するなどしないと、利用者全員に二重の手間になって不便です。そもそも人数申告自体意味がないと思いますが。 (場所:今津運動公園)</p>	見直しに向けて検討します	<p>コミネット予約システムにおける当日予約につきましては、システム改修を含め、見直しに向けて検討してまいります。</p> <p>また、利用人数の再確認については、大人と高校生以下で料金が異なることから、利用者を確認する一環として行っております。</p>	住宅都市局運営課
31	行政サービスとはまた違うかもしれませんが、新生児からの予防接種の際の間診票？に同じことを(名前住所生年月日等)何度も手書きで記入するのがすごく手間です。それこそデジタル化していただけたら助かるところなのに、8年前に第一子を出産した頃から思っていました。ただでさえ慌ただしい中、なかなか苦痛な作業です。	見直しに向けて検討します	<p>予防接種の申込書や予診票に記載いただく項目が多く、ご負担をおかけして申し訳ございません。</p> <p>予防接種に関する手続きについては、国の要領により、間違い接種防止のために予防接種ごとに予診票の紙の色を変えることとなっているなど基本的には紙での運用とされておりますが、全国的な課題として国においてデジタル化に向けた検討が始まったところです。</p> <p>本市におきましては、保護者の皆さまのご負担軽減等のために、現在、申込書に貼付できるお子様のお名前シールを予防接種手帳と一緒に配布しておりますが、今回いただいたご意見を踏まえて、さらなる負担軽減に向けて検討してまいります。</p>	保健医療局保健予防課
32	乳幼児の小児科等でのワクチン接種 毎回毎回、住所や氏名などの記入を求められる。乳幼児が帯同なので、記入に時間を取られる。 住所などと別のIDやQRコードなどと紐づけて手続きをさらに簡単にしてほしい。	見直しに向けて検討します	<p>予防接種の申込書や予診票に記載いただく項目が多く、ご負担をおかけして申し訳ございません。</p> <p>予防接種に関する手続きについては、国の要領により、間違い接種防止のために予防接種ごとに予診票の紙の色を変えることとなっているなど基本的には紙での運用とされておりますが、全国的な課題として国においてデジタル化に向けた検討が始まったところです。</p> <p>本市におきましては、保護者の皆さまのご負担軽減等のために、現在、申込書に貼付できるお子様のお名前シールを予防接種手帳と一緒に配布しておりますが、今回いただいたご意見を踏まえて、さらなる負担軽減に向けて検討してまいります。</p>	保健医療局保健予防課
33	専用利用の申込をするために、現地の窓口に行く必要がある。 市立体育館と同じように、予約システムで行えるようにしてほしい。 (場所:博多の森弓道場)	見直しに向けて検討します	<p>東平尾公園における博多の森弓道場のコミネット予約システムの導入につきましては、利用者および関係団体との調整を図りながら見直しに向けて検討してまいります。</p>	住宅都市局運営課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ③見直しに向けて検討

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
34	子どもの予防接種を受ける際、名前、住所、生年月日等を記入する箇所があり、毎度同じ事を書く必要はあるのかと思います。印字orオンラインor…、何か改善されれば嬉しいです。	見直しに向けて検討します	予防接種の申込書や予診票に記載いただく項目が多く、ご負担をおかけして申し訳ございません。 予防接種に関する手続きについては、国の要領により、間違い接種防止のために予防接種ごとに予診票の紙の色を変えることとなっているなど基本的には紙での運用とされておりますが、全国的な課題として国においてデジタル化に向けた検討が始まったところです。 本市におきましては、保護者の皆さまのご負担軽減等のために、現在、申込書に貼付できるお子様のお名前シールを予防接種手帳と一緒に配布しておりますが、今回いただいたご意見を踏まえて、さらなる負担軽減に向けて検討してまいります。	保健医療局保健予防課
35	粗大ごみ収集のインターネット受付で、英数字の入力が全角でないエラーになった点世の中には半角入力を自動で全角に変換してくれるフォームもあるが、そうならないか？	見直しに向けて検討します	福岡市粗大ごみインターネット受付の入力方法については、システム更新等に合わせ見直しを行ってまいります。	環境局収集管理課
36	入札の指名通知を頂いた時に、電子媒体でのデータではなく、毎回紙で貰うのですが、それを会社に持ち帰ってスキャンなどをして社内に展開しています。 スキャンの手間やスキャンを行うと画像が粗っぽくなるので見にくくなります。 また、紙の場合、手元に届くまで時間がかかるので、ロスになります。 一般競争入札の様に、今後電子媒体で送って欲しいです。 また、以前は入札が終わればその場で契約書の紙を契約課さんで貰っていたのですが、今発注担当部署へ一旦出向かないとなりません。近いといいのですが、遠い場所の場合、負担になります。以前の様に戻していただくか、別の方法で負担を軽減して頂けると助かります。 よろしく願います。 (場所・窓口：水道局)	見直しに向けて検討します	指名通知や設計図書等の配布方法につきましては、電子メール等によるオンライン化の検討を進めることとしてしているところであり、令和5年度中の導入を目指しています。	水道局契約課
37	精神障害者手帳を持っており、福祉サービスの就労移行支援にて就労移行支援事業所B型に通所、就労し、就労定着支援を受けていたところですが、一身上の都合により退職、再度就労移行支援を受けることとなった際に、プランニング事業所から郵送した「プランニング(案)が届いていない」事が2週間以上経って発覚しました。今どきなぜ「郵送」なのかわかりませんがデジタル化すべきと思います。	見直しに向けて検討します	将来的に国の施策である障がい福祉システムの標準化が予定されているため、オンラインでの受付については、障がい福祉システムの標準化と同時期の導入を検討しており、これに併せて、サービス等利用計画書の提出方法についても検討してまいります。	福祉局障がい福祉課
38	校区の団体役員をしています。印刷したものの支払いを年に二回しています。今のご時世に払込票を窓口を持参して支払っています。デジタル化と言っているのならば、そういうところこそ、改善が必要だと思います。市民が支払いをしやすいう、願います。(手続き等の名称：公民館での印刷代の支払い)	見直しに向けて検討します	公民館印刷機利用料の支払いについては、今後予定されている福岡市公共施設案内・予約システム(コミネット)の刷新にあわせ、利用者の方が利用しやすい決済方法の検討を行ってまいります。	市民局公民館支援課
39	防火管理者の更新 なぜこのご時世に、百道の防災センターに集まり、講習を受けるのか？ ネットで講習を受けられるなら、コロナであっても開催できたと思います。 2年間そのような考えは無かったのか？ 受講者が百道に行く時間も、駐車場代も無駄です。 ネットで受講できるようにしてください。	見直しに向けて検討します	受講者が場所や時間を選ばずに受講できるなど、受講者の利便性が大きく向上するものと考えており、検討を進めております。	消防局防災センター

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ③見直しに向けて検討

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
40	粗大ごみのline受付が始まったとお知らせが来たので申込画面を開きましたが使いづらいです。 収集希望日を2回選択するのは面倒なので1回でいいと思います。 ほかに確認のためにページを移動すると入力したものが全て消えてしまいます。これらを修正するとさらに使いやすくなると思います。	見直しに向けて検討します	今後、システムの改修に伴う影響等について調査を行い、対応について検討してまいります。	環境局収集管理課
41	福岡市 出産・子育て応援給付金についてこの度、子どもを授かり、本給付金の案内を受け、オンライン申請をいたしました。が、サイトの設計に不備が散見され、非常に使い難い作りになっていました。 不備は、入力項目の単純な設定ミスと、対象者毎の入力項目への誘導に関する点などで、原因は要件定義の不備とテスト不足と思われる。時間が無い中での開発だとは思いますが、折角のシステム化なので残念です。 アジャイル開発だと思うので急ぎ修正されることを期待します。	見直しに向けて検討します	入力項目の設定ミスや、対象者ごとの入力項目への誘導について問題がないか、確認致しましたが、不具合等を確認することはできませんでした。 皆様にとって、利用しやすい申請フォームとなるよう、適宜、改善してまいります。 不備等がございましたら、下記までご連絡をお願いいたします。 福岡市出産・子育て応援事業事務局(コールセンター)092-724-1251	こども未来局こども健やか課
42	赤ちゃんの予防接種の予診票に何枚も手書きで住所等を書かなければならず、またなぜか名前のシールも貼らなければならない。 スマホで出来るようにならないか。	見直しに向けて検討します	予防接種の申込書や予診票に記載いただく項目が多く、ご負担をおかけして申し訳ございません。 予防接種に関する手続きについては、国の要領により、間違い接種防止のために予防接種ごとに予診票の紙の色を変えることとなっているなど基本的には紙での運用とされておりますが、全国的な課題として国においてデジタル化に向けた検討が始まったところです。 本市におきましては、保護者の皆さまのご負担軽減等のために、現在、申込書に貼付できるお子様のお名前シールを予防接種手帳と一緒に配布しておりますが、今回いただいたご意見を踏まえて、さらなる負担軽減に向けて検討してまいります。	保健医療局保健予防課
43	保育所、留守家庭の在職証明がそれぞれに紙で提出する必要があり、面倒。一度に済ませられると良いと思います。	見直しに向けて検討します	留守家庭子ども会では、お子さまをお預かりするにあたり、ご家庭との連携が欠かせないことから、入会の申し込みは面談を兼ねて対面をお願いしているところですが、提出いただく書類については、オンライン化も含め少しでも簡素化できるよう検討してまいります。 保育所の利用に係る就労証明書については、現在、国のほうでオンラインでの提出ができるよう、検討が進められております。 留守家庭と保育所では、就労証明書の記載の時期及び確認内容が異なっているため、個別の提出をお願いしております。	こども未来局運営支援課 教育委員会放課後こども育成課
44	障がい者療育手帳について、なぜ発行までに2ヶ月かかるのでしょうか。 支援センターで検査が必要なのは承知していますが、すでに検査後であっても療育手帳の発行までに申請から2ヶ月かかると説明を受けました。 デフォルトの用紙にも2ヶ月とかかれています。 数万人申請しているのならわかりますが、それまで一部のサービスを受けることが出来ません。 写真を添付することになっていますが、デジタルデータで申請できるようにした方が便利です。窓口に行く回数を減らせます。	見直しに向けて検討します	【発行について】 療育手帳については、各区役所での申請受付後に、児童相談所(18歳未満の方)または障がい者更生相談所(18歳以上の方)にて来所または資料による判定を行い、その結果をもとに障がい程度等を決定したうえで交付しております。 療育手帳は障がい福祉サービスや公的給付など、障がい者の自立や社会参加を促進するための基本となる制度であり、慎重かつ丁寧に判定をしていく必要があるため、申請から交付まで2ヶ月程度の日時を要しております。 【オンライン申請について】 療育手帳については、国の通知等に基づき運用しているため、写真原本の添付を求めています。今後については、オンライン化を含めて検討してまいります。	こども未来局こども支援第2課 福祉局障がい企画課 福祉局障がい者更生相談所

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ③見直しに向けて検討

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
45	自治会に関する改善要望、以下3点 1. 資源回収に関する紙ベースの手続き 仕切書→集計表→実績報告書と数字転記、紙に印刷し郵送。 仕切書データをもとに申請不要で口座振込できるのでは。 2. 町内会活動支援事業に関する複雑な手続き 申請書+5つの文書+口座振込依頼書を事前送付、事後に 実績報告書+2つの文書送付、更に領有書等の追加の依頼。 DXはプロセスやデータそのものも見直し、より良いものに変革することのはず。もっともっとシンプルに。 3. 毎回の口座振込依頼 市政だよりの配布で以前から市からの振込を受けているが、上記1、2では口座振込依頼書が必要になっている。 マイナンバーに口座が紐付けられているように団体コードに紐付けることで毎回の申請を不要とするようにできるのでは。 以上 (手続き等の名称:地域集団回収報奨制度、町内会活動支援事業)	見直しに向けて検討します	1.資源回収に関する紙ベースの手続き(地域集団回収等報奨制度) 活動団体の負担軽減とペーパーレス化を図るため、報奨金交付手続きに係るシステムの導入に向け取り組んでまいります。 ※2. 町内会活動支援事業に関する複雑な手続きについては、ご案内ページ76番に記載、 3. 毎回の口座振込依頼 については、技術面や費用など課題ありページ53番に記載	市民局コミュニティ推進課 環境局ごみ減量推進課
46	申請書が手書きの複写式用紙となっており、用紙を郵送して欲しいとお願いするとカーボンが写って汚れるので区役所まで取りに来いと言われる。複写式ではなくダウンロードにならないか。申請時も、今どき郵送受付は無く持参のみ。申請書に押印が未だに必要。誓約書が複写式の申請書の裏にあり分かりにくい。A4の誓約書を別途添付すれば済むのではないか。事業所の地図を縮小コピーしてハサミで小さく切って申請書の裏に貼り付ける必要があるが、Googleマップのカラーコピーを添付すれば済むのではないのか。 浄化槽管理士の免許証の原本も持参を求められるが、後日事業所に検査に来られるんだからその時に、原本確認すれば済むのではないか。免許証はA3厚紙なので持参するのに毎回苦労する。20年以上、この更新手続きを経験しているが、20年前と手続きが何一つ変わっていない。デジタル化や事業者の利便性は全く考慮されていないと感じる。(手続き等の名称:福岡市の浄化槽保守点検業者の登録更新手続き)	見直しに向けて検討します	申請書につきましては、複写式の様式を使用しておりますが、ダウンロード可能な様式への変更を検討いたします。また、郵送での申請書の受け渡しや提出が可能となるように対応いたします。 押印につきましては、既に廃止しており、旧様式を使う場合も不要としていますが、今回説明が不足しておりましたので、今後はより分かりやすくご案内してまいります。 誓約書及び営業所の付近見取図につきましては、書類を一括する目的で裏面への記載を求めているのですが、記載箇所の変更と添付の方法等の見直しを検討いたします。 浄化槽管理士免状につきましては、免状の真正性を確認し、誤った申請を防止するため、窓口までご持参いただき、職員が原本であることを確認しておりますが、今後は窓口での確認に代わる方法への変更を検討いたします。	保健医療局生活衛生課
47	子供の予防接種票が手書きで量が多い、接種回数も同じ情報を手書きする必要がある 子供の定期検診(3歳児や1歳半検診)の問診票が手書きで量が多い	見直しに向けて検討します	予防接種の申込書や予診票に記載いただく項目が多く、ご負担をおかけして申し訳ございません。 予防接種に関する手続きについては、国の要領により、間違い接種防止のために予防接種ごとに予診票の紙の色を変えることとなっているなど基本的には紙での運用とされておりますが、全国的な課題として国においてデジタル化に向けた検討が始まったところです。 本市におきましては、保護者の皆さまのご負担軽減等のために、現在、申込書に貼付できるお子様のお名前シールを予防接種手帳と一緒に配布しておりますが、今回いただいたご意見を踏まえて、さらなる負担軽減に向けて検討してまいります。 ※定期健診については、見直し予定ページ25番に記載	保健医療局保健予防課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ③見直しに向けて検討

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
48	子どもの定期予防接種のときに、予防接種手帳に氏名、住所、電話番号等を何枚も手書きで記入する必要があるため、大変時間と労力がかかるため、電子化してほしい。また母子手帳の記録も電子化してほしい。	見直しに向けて検討します	<p>予防接種の申込書や予診票に記載いただく項目が多く、ご負担をおかけして申し訳ございません。</p> <p>予防接種に関する手続きについては、国の要領により、間違い接種防止のために予防接種ごとに予診票の紙の色を変えることとなっているなど基本的には紙での運用とされておりますが、全国的な課題として国においてデジタル化に向けた検討が始まったところです。</p> <p>本市におきましては、保護者の皆さまのご負担軽減等のために、現在、申込書に貼付できるお子様のお名前シールを予防接種手帳と一緒に配布しておりますが、今回いただいたご意見を踏まえて、さらなる負担軽減に向けて検討してまいります。</p> <p>※母子健康手帳については、法令等の趣旨により対応困難ページ28番に記載</p>	保健医療局保健予防課
49	<p>①子どもの予防接種の記入量 ②子どもが誕生した際の手続き</p> <p>どちらも母親として睡眠不足が続いている時期に記入するには負担が大きすぎる。役所としてはそれだけと思うかもしれないが、その時期にお礼参りや出産祝いの返礼品、早ければ入園希望手続きと重なると、どれか少しでも負担を軽くするべき。</p>	見直しに向けて検討します	<p>【予防接種】 予防接種の申込書や予診票に記載いただく項目が多く、ご負担をおかけして申し訳ございません。</p> <p>予防接種に関する手続きについては、国の要領により、間違い接種防止のために予防接種ごとに予診票の紙の色を変えることとなっているなど基本的には紙での運用とされておりますが、全国的な課題として国においてデジタル化に向けた検討が始まったところです。</p> <p>本市におきましては、保護者の皆さまのご負担軽減等のために、現在、申込書に貼付できるお子様のお名前シールを予防接種手帳と一緒に配布しておりますが、今回いただいたご意見を踏まえて、さらなる負担軽減に向けて検討してまいります。</p> <p>【子ども医療証・国民健康保険】 お子様が誕生された際の手続き負担を軽減するため、子ども医療証については電子申請が可能となっております。さらにご負担を軽減するため、国民健康保険の出生による追加加入の届出については、電子申請の導入を検討してまいります。</p> <p>※出生届・児童手当については、ご案内ページ83番に記載</p>	保健医療局保健予防課 保健医療局保険年金課 保健医療局保険医療課
50	リサイクル届の提出を いまだに紙ベースで行うのは、SDGs的にもどうなのでしょう。時代に逆行する事が、日本三大都市圏の考えですか？	見直しに向けて検討します	福岡市では、令和4年度に必要書類が少ない「通知」について電子申請を導入しており、今後、「届出」についても電子申請を導入する予定です。現在、窓口での届出受付時に修正が必要となる場合が多く見受けられるため、修正および再申請により工事着工日などに影響が及ばないように、システム開発や事務手続きの変更を検討しています。	住宅都市局建築物安全推進課
51	工事書類をpdfにして、確認してもらおうように職員にメールしたところ、紙をファイリングしたものでないと上司の確認ができないと言われた、そのため毎回紙提出で市役所を訪問することになり手間である。	見直しに向けて検討します	<p>施工計画書等の工事書類については、紙で提出していただいておりますが、事前確認についてはデータでも対応可能です。</p> <p>なお、福岡市が発注する工事については、情報共有システム(ASP)を活用することで、書類を電子的に提出することができま</p> <p>す。</p> <p>情報共有システムを活用しない工事書類の電子化については、今後検討してまいります。</p>	財政局設備課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ③見直しに向けて検討

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
52	住民票コードも、窓口に行かずに入手できるようにしてほしい。	見直しに向けて検討します	現在、住民票コードが記載された福岡市の住民票の写しは、コンビニ等に設置されているマルチコピー機から取得できないようになっており、ご不便をおかけしております。今後、住民票コードが記載された福岡市の住民票の写しを窓口に来庁せずに取得できるよう検討してまいります。	市民局戸籍住民課
53	・障がい者サービス(駐輪場精算)ももちの中央プラザ駐輪場を利用していますが、毎回、インターフォンで係の呼出と操作で時間が掛り、他の利用者に迷惑をかけてしまいます。「はやかけん」で料金精算が出来るなら、障がい者情報を登録して、それで精算処理ができませんでしょうか。西鉄は同様の方法でnimocaで精算しています。ご検討、よろしくお願ひいたします。	見直しに向けて検討します	交通系ICカードを利用した割引は、当該事業者の交通機関における乗車料金の支払いに対してのみ対応しているものであり、駐車料金などその他の料金の支払いには対応できない状況でございます。しかしながら、障がいのある方をはじめ、市民にとってより使いやすい施設となるよう、引き続き検討してまいりますので、ご理解を宜しくお願ひ致します。	港湾空港局港湾管理課
54	福岡市総合図書館のウェブサイトでログインしようとしたら貸出カードの有効期限が切れているので利用できないと表示された。貸出カードに有効期限が書かれていない事も手伝って毎回気づけずいつの間にか期限を過ぎていた。期限が切れる前(1ヶ月前とか)に電子メールなどで通知が来るように設定できるとありがたい。また、よその自治体の図書館ではスマホに貸出カードのバーコードを表示させるなどして貸出手続きができるようなので福岡市の図書館も対応してほしい。	見直しに向けて検討します	貸出カード有効期限のメールなどでの通知は実施しておりませんが、有効期限は蔵書検索・予約システムログイン後のマイページで確認できます。また、自動貸出機で貸出処理を行う際、有効期限まで1ヶ月未満の場合にはそのような表示が出るようになっておりますので、ご確認ください。また、貸出カードの電子化(スマホ表示)につきましては、令和5年3月末から開始している「ふくおかサポート」のサービスの一つとして実施しておりますので、ご活用ください。一層分かりやすい有効期限の通知につきましては、更新手続きなどの事務手続きのオンライン化とともに、今後検討してまいります。	教育委員会運営課 教育委員会図書サービス課
55	(先ほど投書した内容への追加です)更新手続きなどの事務手続きはできる限りウェブで完結できるようにして頂けると助かります。	見直しに向けて検討します	更新手続きなどの事務手続きのオンライン化につきましては、今後検討してまいります。	教育委員会運営課 教育委員会図書サービス課
56	保育園の利用決定通知に関して、結果が郵送される日に窓口に行ったら、窓口・電話での回答は出来ないため、郵送される通知が届くのを待って。とのことでした。郵便物も翌日に届かないようになりましたし、保留の場合は一次の結果を受けて二次募集の締切まで1週間しか無い中で、情報収集や園の見学等準備をしなければなりません。小さな子連れではなかなか大変ですので、オンラインで結果が見ればと思います。また、郵送物の準備時間、印刷物にかかるコスト、郵送料等が勿体無いように感じました。	見直しに向けて検討します	利用申込みのオンラインによる結果通知につきましては、保育所入所に関するシステム上の技術的課題があり時間を要しますが、これから見直しに向けて検討して行く予定です。	こども未来局運営支援課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ③見直しに向けて検討

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
57	何かしらの手続きの件でわからないことがあれば、まずはHPで情報確認をし、それでも解決しなければ電話(もしくは来庁)します。電話しても担当課でない場合はかけなおしも発生しますので、できればチャットでの問い合わせができると助かります。簡単な問い合わせはチャットボット、それでも解決しない場合は有人チャット対応になる…などの切り替えがあれば便利です。幼稚園の預かり保育のごことで聞きたいことがあり、市の担当局に電話→つながらない→区の保育課電話→幼稚園なので担当が違う→折り返し…となったので、電話メール以外ですぐに情報がわかるツールがあればいいと思いました。	見直しに向けて検討します	幼児教育・保育の無償化の制度概要や手続き案内については、福岡市公式LINEにおいて、チャットボットを導入しております。また、個別のお問い合わせにつきましては、有人チャットではありませんが、コールセンターを設置し、対応させていただいております。今後も、できる限り市民の皆様が知りたい情報を入手できるよう、チャットボット等で提供できる情報の拡充に努めてまいります。	こども未来局運営支援課
58	保育所の申込みをする時に、家族全員分のマイナンバーの提出を求められますが、あれは一体何の役に立っているのでしょうか。児童手当ではマイナンバーを提出することによって住民票や所得証明書の提出が不要になりましたが、保育所の申込みでは変わらず必要です。ホームページや案内資料にもどのように利用されているかは何も書いていないので、まずは現時点で保育所の事務にマイナンバーをどう活かしているのか具体的に説明いただきたい。その上で、正直取るだけ取って何にも使っていないんじゃないかと思われるほどに便利になった実感がないので、少なくとも児童手当レベルの書類の省略を実現してほしいです。	見直しに向けて検討します	国の定める法令により、保育施設等利用申込みに係る教育・保育給付認定申請等の手続きにおいて、個人番号の記載、個人番号確認書類及び本人確認書類の提出を求めらるることとなっております。個人番号の使用については、保育関連では、保育料・副食費の算定に伴う利用者負担区分の決定事務に使用させていただいております。事務書類の簡素化については、見直しに向けて検討していく予定です。	こども未来局運営支援課
59	保育園申請の際に、紙出力して保育園に提出しなければならず、また決定通知も郵送による通知で不便であった。理想はネット上で申請し、決定通知も登録したメールやLINEへの通知で良いかと思う。システムにお金も時間もかかるので、原則メールによる申請であれば、今すぐできて、双方はにとって楽になる改善策だと思うのですぐ改善していただきたい。また、0~5歳の親なら比較的若いので拒否感のある人は少ないと思う。	見直しに向けて検討します	保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。利用申込みのオンラインによる結果通知につきましては、保育所入所に関するシステム上の技術的課題があり時間を要しますが、これから見直しに向けて検討して行く予定です。	こども未来局運営支援課
60	保育園入園にあたっての申込手続きと通知方法です。小さい子供がいながら、書類提出のために役所や保育園に出向かなければならないので、デジタルで申込できるように改善願います。就労証明書もデジタルでできるようになると企業も助かると思います。また、保育園の可否結果通知が郵送のため、ネットでの発表にしてほしいです。この件に関しては、即日確認できるようにするだけでなく、役所の方の電話問い合わせ・窓口対応も減るのではないのでしょうか。改善される事を切に願います。	見直しに向けて検討します	保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。就労証明書の就労先からのオンライン提出についても、現在国で検討が進められております。また、就労証明書は現在福岡市ホームページへエクセルデータを掲載しており、就労先のご担当者様が入力ご活用いただいております。利用申込みのオンラインによる結果通知につきましては、保育所入所に関するシステム上の技術的課題があり時間を要しますが、これから見直しに向けて検討して行く予定です。	こども未来局運営支援課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ③見直しに向けて検討

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
61	保育所の決定通知は大学の可否通知のように郵便でなくメールやネットで閲覧できるようになると無駄が省ける。ついでに保育園決定後の必要書類も決定通知画面から電子で提出する形にできたら便利だと思う。	見直しに向けて検討します	保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。利用申込みのオンラインによる結果通知につきましては、保育所入所に関するシステム上の技術的課題があり時間を要しますが、これから見直しに向けて検討して行く予定です。	こども未来局運営支援課
62	保育園の申請が、全て手書き+第一希望園に直接手渡しという形式は、今の時代にそぐわないのではと感じました。両親共働きで忙しいから保育園を利用するのに、保育園が開いている平日にしか申請書を受け付けないのはおかしいと思います。また保育園利用の決定通知書が届いた後も、自ら保育園に連絡する様に記載がありましたが、保育士も一々対応が大変なのではと感じました。結果案内もHP掲載(受験の様子)がメールで良いかと思います。	見直しに向けて検討します	保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。利用申込みのオンラインによる結果通知につきましては、保育所入所に関するシステム上の技術的課題があり時間を要しますが、これから見直しに向けて検討して行く予定です。	こども未来局運営支援課
63	①自立支援医療受給者証は1年毎の更新になっています。1年毎 に区役所窓口で更新に行かないといけないので、オンライン申請にしてほしいです。 ②精神障害者手帳は2年毎の更新になっています。更新の際に区役所から案内がないので、更新時期を気をつけないといけないので大変です。また2年毎に区役所窓口で更新に行かないといけないので、オンライン申請にしてほしいです。 ①と②の理由は両方とも障害の特性上、区役所窓口に行って申請するのが難しいからです。	見直しに向けて検討します	精神障害者保健福祉手帳及び自立支援医療につきましては、課題分析を行い、オンライン化について検討してまいります。なお、手帳の交付につきましては、書留代等郵送料をご負担頂いた上で郵送対応も可能ですので、申請窓口までお問合せください。手帳の更新時期につきましては、お手元ですぐに確認いただけるよう、手帳お渡しの際に更新時期のご案内の紙を入れるなどして、お知らせさせていただいております。	保健医療局精神保健福祉センター
64	資料提出がオンラインで済まされず、会社の有給休暇を使わないと役所等に行けないこと。窓口の方々は丁寧でお優しい方々ばかりで助かりますが、オンラインでできるのであれば、会社の休みを気にせず手続きできるので助かります。 (手続き等の名称:自立支援(精神)更新手続き、障害手帳更新手続き)	見直しに向けて検討します	精神障害者保健福祉手帳及び自立支援医療につきましては、課題分析を行い、オンライン化について検討してまいります。	精神保健福祉センター

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ④技術面や費用などの課題あり

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
1	<p>地下鉄の1日乗車券について</p> <p>地下鉄の1日乗車券を頻繁に利用させていただいているのですが、券売機による発券に時間がかかったり、券売機に行列が出来ていたりして、なかなか思うようにすぐ購入できないことがしばしばあります。また、1日乗車券は紙なので1日中使うものとしてはやや耐久性に不安があったり、紛失してしまいがちだったりするといった面もあるように感じています。</p> <p>そこで、はやかけんが1日乗車券の代わりになったら便利だなと思っています。例えば、地下鉄の1日の乗車が1日乗車券相当額の640円を超えると、それ以上は運賃が徴収されないようなシステムとかはちょっと難しいでしょうか。何卒検討をお願いします。</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>交通系ICカード「はやかけん」に1日乗車券相当の640円を超えると、それ以上は運賃が徴収できないようなシステムの実現は技術的に大変困難です。また、「はやかけん」に1日乗車券を搭載する場合には券売機等の大幅な改修が必要となり、多額の費用を要するため、早期の実現は困難であり、将来的な課題として整理させていただきます。なお、福岡市地下鉄では令和4年5月31日から「クレジットカードのタッチ決済機能を活用した鉄道改札機通過に関する実証プロジェクト」も実施しておりますが、そのような新技術を踏まえて、ご要望のような乗車システムなどを含めた、お客様の利便性向上につながるような様々な取組みを検討してまいります。</p>	交通局マーケティング推進室 交通局営業課
2	<p>総合図書館の有料宅配サービスを申込みの際、電話か窓口でのリクエストカード提出を求められた。</p> <p>電話だと行き違いがあるかもしれないので、可能であればインターネットでもできるようにしてほしい。</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>インターネットでの有料宅配サービスの申し込みについては、現行の図書館システムでは対応できておりません。</p> <p>次期システム改修(令和6年度)に向けて、改修の規模・内容や費用、期間を踏まえて検討してまいります。</p>	教育委員会運営課 教育委員会図書サービス課
3	<p>いま、コロナの隔離中なのですが、症状のことで相談したいと思って声がかく出ないのに、ホームページに記載されているのは全て電話。これだけLINEを活かしているのになぜコロナだけは電話？なんとか人々の力を借りて症状は改善しつつありますが、電話じゃないと何もはじまらないのは不安です。少しでも皆さんの迷惑にならないように、救急車の力は借りたくありません。今後のためにもなんとかして欲しい…。</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>療養中の健康相談につきましては、陽性者健康相談ダイヤルでの受け付けを基本としておりますが、FAXでの受け付けや福岡市公式ラインアカウントでのチャットボットによる自動会話形式による情報提供もしております。こうした相談窓口については、福岡市ホームページなどでの周知・改善・充実を図ってまいります。</p> <p>具体的な症状に関する相談につきましては、保健師などの専門職がそれぞれ異なる細かい症状や体調変化などを察知し、総合的に判断して診療案内などに速やかにつながるため、お電話による対応を基本としているところですが、今後、電話以外の方法でも同様の対応ができないか、相談対応の充実について検討してまいります。</p>	保健医療局新型コロナウイルス感染症対策担当
4	<p>駅の券売機で地下鉄の定期券を購入する際現金のみではなくクレジット決済を取り入れていただけたらと思います</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>自動券売機におけるクレジットカードでの定期券等の購入については、現行の券売機等のシステムが対応しておらず、これらの駅務機器の改修等に多額の費用を要することから、導入に至っていません。</p> <p>導入している他事業者を参考に、費用対効果やお客様の利便性などを勘案しながら、検討を行っていきたいと考えます。</p> <p>また、その他の決済・乗車手段などにつきましても、引き続き検討を行ってまいります。</p>	交通局マーケティング推進室
5	<p>昨年、散歩で大濠公園に行きましたところ美術館での展示を観覧しようとしたのですが、現金を持たず、クレジット決済と交通系のカードのみでした。</p> <p>チケットの受付で現金以外は入場できませんとの事とでとても残念でした。</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>福岡市美術館においては、コレクション展と特別展を開催しております。</p> <p>コレクション展は、キャッシュレス決済(クレジットカード、電子マネー、QRコード)を導入しておりますが、特別展は、特別展ごとに主催者が異なり、貸館や会期が短期間のものでございます。キャッシュレス決済の導入は主催者の判断になりますが、業務量や経費面で課題があり、導入できておりません。</p> <p>キャッシュレス決済は、市民サービスとして要望があっていることから、上記の課題を踏まえ、導入の可能性について関係者と検討を行ってまいります。</p>	経済観光文化局事業管理課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ④技術面や費用などの課題あり

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
6	<p>駅併設の市営駐輪場では回数券などの購入に交通系ICを使用できるが、券を買わずにIC(スマホ)で決済できるようにできないか。券を買って保管する手間や、券の販売や回収などの仕事がなくなり効率的だと思う。タッチ決済したら出口のゲートが空く方式(東京の例)や、コインパーキングのように決済したら駐輪部の鍵が外れる方式でできるのでは。</p> <p>またゲート式にすることで深夜時間帯の出入も可能になり、始発に乗る時や終電が遅延した時にも自転車を出せる(以前、終電が遅延した際に駐輪場が閉められており困った経験がある)。</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>本市では、これまで路上駐輪場などの一部に決済後に鍵が外れる駐輪機器を導入し、駐輪場には機器更新のタイミングに合わせ、現金払いのみの機器から交通系ICカードでも支払い可能な機器に順次更新してまいりました。ご意見にあるIC(スマホ)決済やタッチ決済と連動するゲート式の機器導入等につきましても、機器更新などのタイミングを捉えて、より多くの方が利用しやすい環境となるよう考えてまいります。</p>	道路下水道局自転車課
7	<p>400字に収めるため一部省略します。 <質問>視覚障害者からの要望を断る口実に、紙でないことだめはありますか？ 市長との懇談会【2009年12月08日 https://blog.canpan.info/pasobora.niji/archive/11 このことに関連し、ETaxと同じようにして頂きたいと、お願いをしたら拒否されました。</p> <p><回答>福岡市国民健康保険事業ははりきゅう費助成事業において、助成費は施術を行う指定開設者の申請に基づきお支払いいたしております。請求書類は支払の根拠書類として紙で提出いただいております(中略)。現時点において、ご提案いただいたシステム化の予定はございません。今後とも、市政へのご理解とご協力をお願いいたします。</p> <p>福岡市保健医療局 保険医療課長 <回答ここまで・一部省略> 今後とも、民意へのご理解とご協力をお願いいたします。</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>福岡市国民健康保険では、はりきゅう費助成事業を実施しており、施術料金2,000円のうち1,000円を1日1回、月8回を限度に助成しております。施術を受ける被保険者は施術料金2,000円のうち助成費を除いた1回当たり1,000円を施術所に支払い、残りの助成費1回1,000円分は請求に基づき市が施術者にお支払いしています。請求書類作成のシステム化につきましては、施術者の皆様方へ初期投資をお願いしなければならないなどの課題もあり、今後、施術者の使用意向などをふまえ、検討してまいりたいと考えております。</p>	保健医療局保険医療課
8	<p>公共施設の使用について。 システム予約で予約ができない施設は毎月決まった日に施設に出向いて抽選回に参加しないとイケないのは不便極まりないです。</p> <p>わざわざその日に仕事を休んで予約に行き、アナログな手続きに2時間も拘束される理由がよくわかりません。 現役社会人が予約に行きやすいシステムをお願いします。</p> <p>さらに言うと 予約用紙のフォーマットの枠が小さく(3枠)時代遅れで使いにくく、同じこと(住所や氏名)を何枚もの用紙に書かねばなりません。フォーマットの枠を10枠に増やして欲しいです。</p> <p>アナログすぎるのでデジタルに変えて欲しいです (場所:福岡市民会館)</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>福岡市民会館につきましては、同一団体等による重複申込の防止や施設構造上の問題に伴う事前説明の必要性、限られた利用枠の中でスムーズに日程の調整を図ること等を目的に現地での調整会議を実施しております。この度頂戴いたしましたご意見につきましては、今後の参考とさせていただきます。ご不便をおかけして誠に申し訳ございませんが、よろしく願いいたします。</p>	経済観光文化局文化施設課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ④技術面や費用などの課題あり

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
9	福祉バスカード 申込み無しで送ってください	技術面や費用 などの課題が あります	交通用福祉ICカードにつきましては、福祉乗車券(障がい者支援課)・高齢者乗車券(高齢福祉課)の両制度において交付しております。これらの制度は、障がい者や高齢者の社会参加を促進するため、交通費の一部を助成するもので、交通用福祉ICカードやタクシー助成券など複数の券種から、ご利用になる券種を選んでいただくためご本人による申請が必要になります。いずれの制度におきましても申込みが必要となりますが、できるだけ簡単に手続きできるように、令和2年度からオンラインや郵送での申請を導入したところです。今後とも、福祉乗車券・高齢者乗車券につきまして、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。	福祉局障がい者支援課 福祉局高齢福祉課
10	納税証明書のオンライン申請ができるようになりましたが、個人のみで、法人はできないと言われました。郵送交付も含めて法人もできるようにしてほしいです。	技術面や費用 などの課題が あります	現在個人の方を対象に行っているオンライン申請は、マイナンバーカード認証をすることにより、本人確認を行い証明を発行しております。法人の証明のオンライン申請の導入にあたっては、申請者の確認方法を含めた新たなシステムの構築・改修等を行う必要があります。ニーズの状況等をふまえ検討してまいります。	財政局納税企画課
11	・認可保育園への申し込み手続きが紙ベースであること。紙の申込書や就労証明書を記入し、年度途中の入園希望の場合は各区役所まで、年度初めの入園希望の場合は第一希望の園まで持参しなければならないこと。希望園の変更手続きも含め、ウェブで入力できるようにしてほしい。 ・保育施設の空き状況が、ネットでリアルタイムに分かる仕組みを導入してほしい(現状は区役所に電話で照会する必要ある)。	技術面や費用 などの課題が あります	保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。空き状況につきましては、現在福岡市ホームページに毎月1日付の空き状況を掲載しております。リアルタイムでの公表につきましては、検討課題と考えています。	こども未来局運営支援課
12	納税証明書(法人)について、窓口申請の際の押印は省略できませんか。ちなみに、県税と国税の納税証明は種類にもよるかもしれませんが私が取得しているものは押印不要です。 また、特別徴収は納税方法がeLtaxにも関わらず、反映が遅いです銀行納付時よりも遅いです。納期限の10日を過ぎると反映するまで14日間ほどかかり、その間最新のものが取得できません。	技術面や費用 などの課題が あります	法人の納税証明については、法人の代表者が来庁された場合は、代表者ご本人であることを確認の上発行しており、押印は不要となっております。代表者以外の方が来庁される場合は、委任状の持参または、申請書への法人印の押印をお願いしております。押印の取扱いについては、今後、他都市の状況等もふまえ、検討を行ってまいります。また、eLTAXで納付されたデータ反映の時期については、eLTAXを運用しております地方税共同機構へ要望を伝えてまいります。反映前に証明が必要な場合は、eLTAXで支払いをされたことがわかる書類(支払の明細及びネットバンキング支払済画面の写し等)をご持参くださいますようお願いいたします。	財政局納税企画課
13	相続手続きで困る住民の方もおられるのではと申し上げます。以下の取得についてオンラインでお願い致します。 東京では、既に運用開始者もあります。 固定資産評価証明書 名寄帳 住宅用家屋証明書 所得証明書 無資産証明書 戸籍の附票 住居表示実子証明書 原戸籍の廃棄証明書	技術面や費用 などの課題が あります	オンライン申請については、申請件数が多く市民の方のニーズが高い手続きから優先的に導入しております。住民票及び所得証明や評価証明等の税務証明については、マイナンバーカード認証によるオンライン申請を導入しております。今後も順次申請できる手続きの拡充に努めてまいります。	財政局納税企画課 市民局戸籍住民課 住宅都市局建築指導課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ④技術面や費用などの課題あり

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
14	市立高校入試について、今年度より多くの私立高校がオンライン出願が可能になったことから、市立高校でもオンライン出願ができるようになると大変助かります。紙の願書に記入するよりもオンラインで入力したほうがいつでもどこでもできる点で、忙しい保護者としては大変助かります。	技術面や費用などの課題があります	公立高校の入試は、受験生に公平な受験機会を提供するために福岡県(市)立高等学校入学者選抜要項で、県立・市立ともに日程や問題、1校に限り志願できることなどを含め統一した対応で行うこととしております。また、現在の出願手続きは、記載ミスや提出漏れなどによって受験機会を喪失しないよう、中学校長を経て志願先高等学校長に提出するようにしております。そのため、市立高校の出願手続きのオンライン化を進めるにあたっては、県立と市立において入学志願手続きが異なることで、受験生や保護者に混乱が生じることや受験機会が喪失してしまうことがないよう、導入の可能性について今後関係機関と協議してまいります。	教育委員会高校教育課
15	高校に進学する際の奨学金の手続きについて、所得に関する個人情報が多く含まれる書類を区役所に申請して取りに行き、中学校に提出して、という行ったり来たりの物理的な場所の移動が大変でした。窓口を区役所で一本化してくれたら保護者としては大変スムーズに手続きが進むと思うのですが…	技術面や費用などの課題があります	福岡県教育文化奨学財団などが行う奨学金は、お子様の在学する中学校が在校生の申込みをとりまとめて同団体等に提出することとされており、申込みの際し、原則として願書、区役所の発行する所得証明書と校長の推薦が必要とされております。奨学金の申込み手続きにつきましては、いただきましたご意見のような、区役所での窓口のワンストップ化を含めた利便性向上に向け、今後、区をはじめとする関係機関と協議を行ってまいります。	教育委員会教育支援課
16	マイナンバーカードの手続きについてです。不便とは少しちがいますが、間違っていると思います。区役所の市民課窓口での対応についてです。 マイナンバーカードの各種手続(発行時や電子証明書の更新手続等)で暗証番号を求められます。大事な暗証番号を「この用紙に記入してください」と職員への開示を求められます。この対応は間違っています。大事な暗証番号を他人(例えば市職員であっても)に開示させるとは信じられません。勿論、開示せずに自分自身で画面を操作して入力できますが、窓口で立ったまま操作をするので横から他人が見ることもできます。国のマニュアルに沿っての対応だとしたら間違いを福岡市が率先して正すべきだと思います。	技術面や費用などの課題があります	マイナンバーカードの更新等のお手続きを専用端末が設置されていない窓口で受け付ける際に、内部の専用端末にてマイナンバーカードの更新等を処理させていただきたい旨をご提案させていただく場合がございます。暗証番号の設定を職員が代行させていただく場合は、国が策定した事務処理要領に基づき、ご本人様の同意を得たうえで、暗証番号が記載されている書類等を一時的に預かりさせていただいておりますが、この度は、ご説明が不十分なお案内になったことをお詫び申し上げます。同意を得たうえで手続きを進めるよう、マイナンバーカード交付業務担当者へ周知徹底してまいります。また、暗証番号を入力していただく際に、周りの方に入力画面が見えないような対応を実施してまいります。	市民局戸籍住民課
17	「引越し手続きのオンライン予約サービス」について、代理人が対象外となっているので、代理人分と一緒に手続きを行いたい場合、結果的に区役所での滞在時間が長くなり、サービスの長所があまり活かされていない。とくに高齢者の代理人として手続きを行う場合、医療、介護、障害等、複数の部署で住所変更の手続きをそれぞれ行うことになり、時間がかかる。代理人についても、マイナンバー確認や委任状の手配などの一定の要件を満たせば、オンライン予約サービスで一括して対応できるようにしていただきたい。	技術面や費用などの課題があります	引越し手続きのオンライン予約サービスは、土日の臨時窓口を開設していること、窓口来庁時は署名や本人確認等短時間で受付を終わらせる観点から、届出人ご本人に来庁いただいているほか、手続きできる申請を限定して実施させていただいております。手続き可能な申請や利用条件の拡大には、複数の関係課で調整が必要となっており、今後の課題として検討してまいります。	市民局戸籍住民課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ④技術面や費用などの課題あり

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
18	ファミリーサポート制度を依頼会員として利用しており、とても助かっています。ただ、事務局とのやりとりが電話メインなので、翌日の依頼日を連絡するために毎回電話で伝えるのが手間です。平日の日中は仕事をしているのでなかなか電話できるタイミングもなく、電話しても話中で繋がらないこともあります。テキストベースでやりとりした方が、書き取りの手間や聞き間違いのリスクもなく良いのではないのでしょうか？	技術面や費用などの課題があります	福岡ファミリー・サポート・センターへの援助依頼につきましては、安全にサポートできるようお子さまの体調や送迎の場所・経路などについて確認が必要な場合があるため、原則として電話によりご連絡をいただくこととしておりますが、いただいたご意見を踏まえ、利便性の向上にむけて検討してまいります。	こども未来局こども健全育成課
19	保育園の副食費、習い事費用の支払いを集金袋をやめて、口座引き落としとか、クレジットカード、ペイペイなどにしたい。現金を準備するのが大変。ATMで現金を下ろしたり、自販機で飲み物を買って小銭を作ったりしている。地味に大変。保育園は、ほとんど私立だとは思いますが、市で支援ができれば欲しい。	技術面や費用などの課題があります	公立保育所の副食費については、金融機関での口座振替、コンビニ・金融機関窓口でのお支払いとなっており、スマートフォンによるバーコード決済(PayPay払い、LINE Pay払いなど)については令和5年度中の導入に向け、現在準備を進めているところです。私立保育園におけるキャッシュレス等の対応については、各施設での判断となっており、今回、いただいた意見について各施設に周知を図るなど利用者の利便性の向上に努めてまいります。	こども未来局運営支援課
20	市営地下鉄の「1日乗車券」が特定の場所でき購入できない。 オンラインで購入でき、かつ、現在の磁気チケットだけではなく、購入したチケットを交通系ICカードに紐付けて利用者のICカードでの利用を可能にしてほしい。 新幹線ではすでに実用されています。市民だけでなく旅行者にとっても便利です。	技術面や費用などの課題があります	1日乗車券については、現金のみの取扱いとなりますが、地下鉄各駅の自動券売機で購入可能なほか、定期券うりばではクレジットカード等でも購入可能です。はやかけんに1日乗車券を搭載する方法やカード番号を読み取ることで利用する方法は、券売機等の大幅な改修に多額の費用を要するため、将来的な課題として整理したいと考えております。また福岡市地下鉄では令和4年5月31日から「クレジットカードのタッチ決済機能を活用した鉄道改札機通過に関する実証プロジェクト」も実施しておりますが、そのような新技術を踏まえて、ご要望のような乗車システムなどを含めた、お客様の利便性向上につながるような様々な取組みを検討してまいります。	交通局マーケティング推進室 交通局営業課
21	先日 中学校入学支援の非課税証明書をweb予約をして区役所に書類を取りに行った際、A4のコピー用紙に印刷された書類を出されて申請内容の確認をさせられました。それではWeb申請の意味がないですし、紙も印刷も、それを保存しておくコストもかかっていると思います。区役所全体にそういう意識がなさそうでした。タブレット端末などに変えて行く方が全体の無駄を減らせるのではないのでしょうか？	技術面や費用などの課題があります	税務証明のオンライン申請(窓口交付予約)については、予約情報を基にあらかじめ証明書を作成し、交付の際の本人確認や内容の最終確認のために申請書を紙で出力しております。タブレットや専用端末の導入については、窓口交付予約の利用状況を見ながら、今後検討を行ってまいります。なお、税務証明について、マイナンバーカードをお持ちの方は、税務証明オンライン申請(郵送交付)のご利用で、最短で翌日に証明書をご自宅に郵送でお届けしています。また、他都市の状況などを参考に、令和6年1月から税務証明をコンビニで発行できるよう検討を進めており、窓口に来庁することなく税務証明を取得できるよう取組みを進めてまいります。	財政局納税企画課
22	(1通目) ①死亡届けのオンライン化 葬祭業を営んでおります。私の肌感覚ですが、死亡届けは全届けの約80%近くが葬儀社によって役所手続きがされていると思います。出生・婚姻・離婚・養子縁組などの届けと違い、死亡届けの後に火葬許可、ならびに故人様は荼毘に付されますので、届け出書類に不備があったとしても、火葬されてしまう性質があります。また、人員の配置にもよるとは思いますが、死亡届けを出して受理されるまで1時間超える場合もあり、時間が全く読めません。 【提案】 死亡届けをオンラインで行い、火葬許可書はメール、またはFAXにてやり取りできたらと思っています。(2通目に続く)	技術面や費用などの課題があります	死亡届を含む戸籍届出については、病院にて発行する死亡診断書等添付書類の電子化や届出人および添付書類作成者(医師等)の電子署名が必要な点など、技術的課題が解決しておらず、実現に至っておりません。現在、法務省や厚生労働省にてオンライン化に向けた検討がなされておりますので、全国的にこのような課題が解決次第、オンラインによる届出が実現される見込みです。	市民局戸籍住民課 保健医療局生活衛生課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ④技術面や費用などの課題あり

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
23	(2通目) 火葬場も業者登録しておりますが、業者登録してる事業所はオンライン申請できるよう、特設ページを設け、①死亡診断書のPDF・JPEG②火葬予約番号か火葬予約申請書のPDF・JPEGと死亡届けに記載する事項を打ち込み送信、同時に、申請すべき役所に死亡届け・診断書の提出だけ済ませ、審査の後に火葬許可書を登録したFAX・メールアドレスに送信する。	技術面や費用などの課題があります	埋火葬許可につきましては、墓地、埋葬等に関する法律に基づき、死亡届を受理した後に許可を行うことになっており、現状では遺族の方又は葬祭事業者様に区役所へお越しいただき、「死亡届」とともに、申請者の意思による手続きであることを確認するため「申請者が署名(署名できない場合は記名押印)した埋火葬許可申請書」を紙で提出いただき、審査を行った後、区長印を押印した埋火葬許可証を紙で発行しております。オンライン化にあたりましては、埋火葬許可申請書における申請者の意思確認方法と、埋火葬許可証における区長印の電子化に関する技術的課題がございますので、その課題の解決などオンライン化に向けて検討してまいります。	市民局戸籍住民課 保健医療局生活衛生課
24	留守家庭子ども会の申請書類を紙で提出した。これら一式がオンライン申請ができた。と思えます。また利用料は、スマホで簡単に手続きができたのですが、会費はゆうちょ銀行の指定で、わざわざ銀行に手続きに行かなければならなかった。利用料と同じく、オンライン申請出来たらいいと思えます。	技術面や費用などの課題があります	留守家庭子ども会では、お子さまをお預かりするにあたり、ご家庭との連携が欠かせないことから、入会の申し込みは面談を兼ねて対面をお願いしているところですが、提出いただく書類については、オンライン化も含め少しでも簡素化できるように検討してまいります。会費は、事務処理負担の都合上、各留守家庭子ども会が指定した金融機関での口座振替、登録にあたっては保護者様にご協力をお願いしております。	教育委員会放課後子ども育成課
25	不便に感じたというよりは、アナログ体験すぎたので投稿します。バイト先としてはあってもいいかなと思うのですが、車とか人とかを同じ場所にいて、カウンターでカチャカチャやって測っていく単純お仕事です。交通量をはかって渋滞をしらべているとは教えてもらいましたが、よくわかりません。よそ見したり、考え事したり、正直正確でないところもあるかと…すいません、私のリアル体験です。アナログすぎたので、デジタルでいいとおもいます。	技術面や費用などの課題があります	福岡市では、市内の主要交差点における自動車交通の動向を経年的に把握し、道路などの交通計画立案の基礎資料として活用するため、年に1回、昼間(7時~19時)の自動車の方向別・車種別・時間帯別交通量や渋滞長さなどの調査を行っております。交通量調査のデジタル化につきましては、現在、カメラ画像をAIで解析するなどの新たな調査手法が開発されておりますが、現時点では複雑な車の動き(交差点における自動車の右左折等)の解析精度や費用面などに課題があるため、活用については今後の技術の進展を踏まえながら検討してまいります。今後とも、より効率的な交通量調査の手法について研究してまいります。	住宅都市局交通計画課
26	施設利用予約を現地に行って紙で申請しないといけない。 月を跨いだり、4件以上の予約になると同じ用紙を何枚も書かないといけない。 解約時、通帳の写しが必要とか、窓口に行かないとできないため、面倒で諦めてしまう。 使わない日はお金は払ってるけど空いた状態になるので他の使用したい方にとって妨げになるのでは。 期限によってキャンセル料は取っていいと思うけど、空いてるなら他の方も使用できるようにした方がいい。 今時スタジオのレンタル予約サイト(カード決済)はいくらでもあるので、ネット予約管理は可能なのではないのでしょうか。紙で対応するための人員もいらないし。 (場所:福岡市民会館)	技術面や費用などの課題があります	福岡市民会館につきましては、同一団体等による重複申込の防止や施設構造上の問題に伴う事前説明の必要性、限られた利用枠の中でスムーズに日程の調整を図ること等を目的に現地での調整会議を実施しております。この度頂戴いたしましたご意見につきましては、今後の参考とさせていただきます。ご不便をおかけして誠に申し訳ございませんが、よろしく願いいたします。	経済観光文化局文化施設課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ④技術面や費用などの課題あり

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
27	<p>保育園への入園申込は、各園に保護者が紙の申込書を持参する必要がある。しかし、集計は区役所で行っている。オンラインで申し込みできるようにしてほしい。</p> <p>さらに、集計は区役所で行っているため園ごとの申込者数が見える化してほしい。申込状況を見てどの保育園にするかを保護者が考える材料にもなる。現在は保育園に落ちてみないと次の手が打てず、保護者にとって負担である。</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>保育園利用申込みのオンライン申請については、令和5年度から継続申請の方を対象に導入し、段階的に拡大していく予定です。申込み者数の公表につきましては、検討課題と考えています。</p>	こども未来局運営支援課
28	<p>福岡市のよかドックを集団で行なっているところに行きました。保険証とマイナンバーカードを結びつけたのに、マイナンバーカードは使えず、国民健康保険証の提示を求められました。</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>保健所等で実施している集団健診については、令和5年4月からの原則オンライン資格確認の導入義務付けがされており、現在、システム等の環境が整っていないため、マイナンバーカードの利用はできません。今後マイナンバーカードと一体化した「マイナ保険証」に切り替わることも見据え、見直しを検討してまいります。</p>	保健医療局保険医療課
29	<p>中学校の制服の追加注文や、体操服の購入などが決められた指定店へ出向かないとできない。</p> <p>指定店は平日から月に一回の土曜日しか開いておらず、子供を連れて行くのが難しい。ZOZOTOWNのようなオンラインショップで福岡市内の制服や体操服がいつでも買えるようにしてほしい。 (場所:青葉中学校)</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>青葉中学校を通じて指定販売店へ確認したところ、現在、青葉中学校の制服の購入につきましては、品質の保証、採寸や補正などのサービス確保のため、基本的には店舗での対面による販売を行っているとのことですが、出張採寸や年中無休で対応できる販売店もあるようです。また、体操服の購入につきましては、電話での注文も可能とのこと。お困りの内容は、指定販売店、中学校にご相談ください。なお、今後オンライン販売を行うかどうかは、青葉中学校と指定販売店とで検討・調整されるとのことです。</p>	教育委員会中学校教育課
30	<p>福岡市内の郵便局における公金の取りまとめ表に関して</p> <p>郵便局において福岡市の公金を収納する業務がある</p> <p>1日の公金を取りまとめる際に福岡市内の区ごと(又は、口座番号)別に一覧表に集計を行っている(他自治体の公金では実施していない)</p> <p>福岡市による郵便局への監査等で必要と言われているが監査で利用した記録が知る限りはない</p> <p>福岡市から必要と依頼されて行っている業務であるが業務時間を大幅に取られる為、一覧表を活かせないのであれば廃止してほしい</p> <p>尚、この業務は福岡市内の郵便局でしか行っておらず他エリアの郵便局では実施されていない</p> <p>電子化を進める上で現在の紙媒体での取扱いの無駄も削減してほしい</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>口座番号ごとの集計を一覧にしている収納金報告書につきましては、福岡市収納代理金融機関事務取扱要綱に基づき、指定金融機関へ報告していただいておりますので、ご提案の内容につきましては、まずは指定金融機関と協議してまいります。</p>	会計室会計管理課
31	<p>福岡市営地下鉄利用の際、1日乗車券を券売機で購入し、改札口に通すのが非常に手間です。はやかんに1日の料金上限額システムを導入してほしいです。</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>交通系ICカード「はやかけん」に1日乗車券相当の640円を超えると、それ以上は運賃が徴収できないような、1日の料金上限システムの実現は、技術的に大変困難であり、また、多額の費用を要することとなるため、将来的な課題として整理することとしたいと考えております。</p> <p>福岡市地下鉄では令和4年5月31日から「クレジットカードのタッチ決済機能を活用した鉄道改札機通過に関する実証プロジェクト」も実施しておりますが、そのような新技術を踏まえて、ご要望のような乗車システムなどを含めた、お客様の利便性向上につながるような様々な取組みを検討してまいります。</p>	交通局マーケティング推進室 交通局営業課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ④技術面や費用などの課題あり

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
32	自立支援医療証が紙で運用されています。財布やカード入れに入らないサイズで保管や持ち歩きに不便を感じています。医療機関での事務的処理も手書きの対応が必要で、おそらく医療機関側も不便さを感じるものではないかと思っています。ただ自立支援医療証の特性上複数医療機関による手書き記載部分があるため、電子化や小型化、カードタイプにするのは難しいのではないかと考えています...私の浅知恵ではどうにもならないですが、福岡市の職員さんたちの知恵を集めてどうにかならないかなあ、期待の気持ちも込めて投書させていただきました。よろしくをお願いします。	技術面や費用などの課題があります	自立支援医療受給者証は保険や指定医療機関、上限額や有効期間など様々な情報を掲載すること、上限額管理票は記載の多い方もおられることから、一定の大きさが必要と考え、国の標準様式を参考にA4サイズで作成しております。上限額管理票は4つ折りもできる様式としております。上限額管理票は受診者や指定医療機関(病院・薬局・訪問看護事業者)で自己負担額を管理確認するものですが、利用される指定医療機関は全国に及ぶため、現在、国においてシステムや様式の標準化が検討されており、その動向も踏まえながら受給者証や上限額管理票の様式について検討してまいります。また、受給者証等交付の際に保管用のチャック付袋も配布しておりますので、よろしければご利用下さい。	保健医療局精神保健福祉センター
33	六本松の福岡市科学館で、図書館の本を返却するとき、返却ボックスがないので必ず手渡ししなければならない。結構休館も多いので無駄足することも多々あります。箱を置くだけなのですが対応はそんなに難しいのでしょうか。	技術面や費用などの課題があります	総合図書館の図書返却ポストを福岡市科学館の入居する商業ビルに設置することにつきましては、設置場所及び経費面で様々な課題がございますので、今後検討させていただきます。	こども未来局こども健全育成課 教育委員会図書サービス課
34	留守家庭子ども会利用料、給食費、保育園料、水道料金等支払い方法が不便 コンビニ支払い、PayPay支払い可能にして欲しい。 銀行や郵便窓口利用時間に行くのは難しい。	技術面や費用などの課題があります	学校給食費につきましては、納付の利便性の観点から、口座振替での納付を原則とさせていただきますようお願いいたします。 なお、コンビニ収納につきましては、令和5年度中の導入に向け、現在検討を進めているところです。 また、口座振替の手続きにつきましては、金融機関によってはインターネットからの手続きも可能です。 ※留守家庭子ども会利用料については、ご案内ページ62番に記載、 保育料については、見直し予定ページ23番に記載、 水道料金については、見直し予定ページ24番に記載	教育委員会健康教育課
35	指定難病の更新の手続きがアナログなまま。感染のリスクが高い人が多いと予想されるのに、電子申請にならない。	技術面や費用などの課題があります	特定医療費(指定難病)受給者証の申請・更新手続きにつきましては、申請書の他に医療機関が作成した「臨床調査個人票(診断書)」が必要であり、窓口又は郵送にて受付を行っております。 なお、現在国において、臨床調査個人票のオンライン化が進められており、今後特定医療費(指定難病)受給者証の電子申請についても検討が行われることとされております。	保健医療局保健予防課
36	粗大ゴミ処理券をセブン-イレブンで購入する場合、現金かnanacoしか使用出来ない。 クレジットカードやその他電子マネーを使えるようにしてほしい	技術面や費用などの課題があります	利用できるキャッシュレス決済サービスは、各販売店の規定で定められています。粗大ごみ処理券については、販売店により全国一律の取り扱いとして、キャッシュレス決済の対象外としているため、福岡市だけ取り扱いを変えることが難しい状況であり、利用することができないものです。今後もキャッシュレス決済サービスに関し、情報収集を行ってまいりたいと考えております。 なお、LINEにて粗大ごみ収集の申込みを行った場合は、キャッシュレス決済も可能であり、粗大ごみ処理券の購入は不要となりますので、よろしければご利用ください。	環境局収集管理課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ④技術面や費用などの課題あり

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
37	<p>国県私立小中学校への入学をする際の届出郵送か窓口で入学通知書と合格通知書を持参して手続きをとるのことでありますが不便だと思います。</p>	<p>技術面や費用などの課題があります</p>	<p>福岡市教育委員会は、学齢簿を作成し、お子様の義務教育の機会の保障に努めていることから、お子様が市立学校以外の国・県・私立学校等に入学される場合には入学先を教えてください。その方法として、合格通知書などを所管の区役所市民課に郵送又はご持参のうえ手続きしていただいておりますが、いただきましたご意見も踏まえ、今後、届出の利便性向上策について、区をはじめとする関係機関と協議を行ってまいります。</p>	<p>教育委員会教育支援課</p>
38	<p>消防団車両にも車両運用端末装置(AVM)消防車や救急車に装備され、出動指令を受信し、車両動態情報(出動・現着など)及び車両の位置情報を指令センターやりとりする装置を導入すべきだと思います。いまだに紙ベースの水利台帳では時間もかかりナビがないと現場到着まで時間もかかるかと思えます。消防団もデジタル化が必要であると考えます。</p>	<p>技術面や費用などの課題があります</p>	<p>車両端末装置(AVM)には、個人情報等が含まれるため、常時、職員が待機している消防署などに配置先を限るなど、厳格な管理が求められます。 また、データの更新を毎日行う必要があり、仮に導入するとなれば、団員の負担が増えることが懸念されることなどから、消防団車両への車両端末装置(AVM)の導入は、現時点では困難と考えております。 カーナビに関しましては、消防分団の車両に試行的に設置したことがございますが、カーナビを使用するまでもなく火災現場が分かったなど管轄区域を熟知されており、使用する機会が少なかったことなどから、消防団とも協議の上、現在は、消防団車両には設置しておりません。 今後とも、消防団車両に関するデジタル化に関しましては、消防団と十分に連携を図り、その必要性を検討してまいります。</p>	<p>消防局消防団課</p>
39	<p>福祉乗車券(IC)を頂いてる者ですが、障害者の為に手帳を提示しますが、後の方に迷惑をかけるので、二モ力等にチャージが出来ようにならないでしょうか？</p>	<p>技術面や費用などの課題があります</p>	<p>福祉乗車券のICカードは福岡市交通局の『はやかけん』のシステムを利用しております。 『はやかけん』のシステムでポイントを付与できるのは『はやかけん』のICカードのみとなり、二モ力を含む他の交通事業者のICカードにポイントを付与することはできません。 ご不便をおかけいたしますが、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いたします。</p>	<p>福祉局障がい者支援課</p>
40	<p>町内会(自治会)の配布物についてです。町内会の担当として毎月25日過ぎに「公民館だより」等の配布物を公民館へ取りに行き、町内の家庭に配っています。 毎回2～5種類程度の印刷物がありますが、サイズや様式(綴じ方、ページ数など)が異なり、また折る必要があるものもあります。 紙で配布する必要性はあると思いますが、かなりの手間がかかります。 サイズや様式を統一し、配布元は各公民館へデータで送り、公民館でまとめて印刷(と製本)して、町内会へ渡してもらえると助かると思っています。 将来的には、これらがデジタルブックとして各家庭へデータ配信されると、紙も輸送コストも(ゴミも)削減できると思います。月に1回の配布から、よりタイムリーな情報配信にもつながります。</p>	<p>技術面や費用などの課題があります</p>	<p>広報物の配布にご協力いただきありがとうございます。 地域には、市以外にも様々な団体から広報物の配布依頼があつているところかと存じます。 市から地域へ配布を依頼している広報物については、真に必要なものを厳選した上で配布をご依頼しているところですが、今後も負担を軽減できる方法を検討してまいります。</p>	<p>市民局コミュニティ推進課</p>

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ④技術面や費用などの課題あり

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
41	ウェブサイトがあるにも関わらず、空き状況が電話をしないとわからない。また、予約を取る際にも直接窓口に行くか電話しなければならない。利用したい日時が空いているかどうかわからないのに電話をするのも手間だし、スタッフの方も毎回会員番号や名前を照合し、空きを確認するのはとても手間だと思う。 (場所:福岡市立児童会館あいくる)	技術面や費用などの課題があります	児童会館7階の貸室の貸出状況につきましては、中央児童会館HPよりご確認いただくことができます。オンライン予約については検討課題と考えています。 児童会館の一時預かり室の空き状況のご案内や利用予約につきましては、年齢やアレルギーの有無などお客様の状況により安全管理の上で配慮すべき事項が異なりますので、原則として電話によりお問い合わせいただくこととしております。今後、他都市の事例等を参考にしながら、より利便性の高いサービスの提供に向けて、検討してまいります。	こども未来局こども健全育成課
42	図書館で本を借りる際に、オンラインで予約ができるのに、貸し出しだけは窓口で司書が奥の棚から持ってきて手続きすること自体、デジタル化の遅れを感じます。 私は昨年まで東京都内に住んでいましたが、都内の図書館ではオンラインで予約して、貸出しも予約本専用のコーナーがあり、予約者が自ら予約本を取り出したのち、専用端末で貸出手続きまでをセルフ化しています。福岡市でも図書館貸出しの完全セルフ化へ改善してもらいたいです。	技術面や費用などの課題があります	予約本の貸出手続きのセルフ化については、現行の図書館システムでは対応できておりません。 貸出コーナーの設置場所や運用方法、費用などを踏まえて今後検討してまいります。	教育委員会運営課 教育委員会図書サービス課
43	トルコ大地震の募金ですが、現金を持ち歩かないのでpaypayのQRコードを箱に付けて、キャッシュレスで募金できたらいいですね。	技術面や費用などの課題があります	義援金については、現金以外の方法として、インターネットバンキングなどによる口座振込も受け付けておりますが、さらなる利便性の向上を目指しているところでございます。 ご提案のQRコード決済の導入については、取扱事業者のご協力が不可欠であることから、先方と協議のうえ検討していきたいと考えております。	市民局防災企画課
44	よかドックで住民税非課税世帯の費用免除を適用受けるために区役所へ非課税証明書を取りにいかなければならない(しかも検診項目毎に提出必要なため複数枚)。住民税課税状況は市で把握しているのに、市部署間で情報融通すれば住民から証明書提出は本来不要なはずで、さらに言えば非課税世帯には最初から費用免除を記載して受診券を送付してもらえないでしょうか。(以前住んでいた他県自治体ではそのようにできていた)	技術面や費用などの課題があります	福岡市では、よかドックを通年で実施しており、年度当初から受診できるように前年度末に受診券をお届けしています。現在、当該年度非課税世帯を受診料減免対象としておりますが、当該年度の課税状況は5月下旬頃に確定するため、受診券発行時点では対象者の課税状況を把握することができません。今後、より利便性の向上を図るため課税状況の確認手法等について見直しを検討してまいります。 また、非課税証明書は、各区役所のほか天神証明サービスコーナーや各出張所などでも取得でき、郵送やオンラインでの請求にも対応しております。今後、ホームページ「けんしんナビ」において、取得方法についても周知してまいります。	財政局納税企画課 保健医療局保険医療課
45	図書館の本を借りる際、駅に近い図書館は18時で閉まるので仕事帰りに間に合わない。総合図書館は遅くまで開いているが、駅から遠く不便なため仕事帰りに立ち寄る気にならない。 ICTを活用して、図書館の本を24時間受け取れる宅配ロッカーのようなものを設置して欲しい。 Amazonや大手の宅配業者のように駅の中に図書館用の本を受け取ったら返したりするための宅配ロッカー的なものがあれば、図書館の開館日や開館時間を気にせず利用しやすくなる。	技術面や費用などの課題があります	予約本を24時間受取ることが可能な受取ロッカーの設置については、現行の図書館システムでは対応できておりません。 受取ロッカーの設置場所や運用方法、費用などを踏まえて今後検討してまいります。	教育委員会運営課 教育委員会図書サービス課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ④技術面や費用などの課題あり

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
46	<p>https://www.city.fukuoka.lg.jp/ko-domo-mirai/hoiku/child/023_2.html</p> <p>お手続き完了後、「保育料口座振替開始通知書」を納入義務者宛にお送りしますので、通知書が届くまでは、登録完了メールを保管するなどしてください。</p> <p>オンラインで手続きしているのに通知書が紙で届くのは無駄だと思います。(手続き等の名称:保育料インターネット口座振替受付サービス)</p>	技術面や費用などの課題があります	インターネット口座振替受付サービスについては、受付日によって口座振替開始月が異なりますので、処理が完了した後、通知を送付いたしております。通知につきましては受付サービスとオンラインで連動しておりませんので紙での通知書を送付しております。通知方法につきましては、検討課題と考えています。	こども未来局連帯支援課
47	<p>飲食店のチェーン店を経営している最近電子申請ができるようになったのは良かったと思っているが、手数料は保健所まで払いに行かないといけなのはどうにかしてほしい。</p> <p>また、従業員の衛生講習会をZoomでやって欲しくていくつかの保健所に相談したが、区によって対応がバラバラだった。同じ福岡市の保健所なのにできるところとできないところがあるのはなぜなのか？(手続き等の名称:営業許可申請、衛生講習会)</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>営業許可申請につきましては、国が開発したシステムの導入により、電子申請が可能になりましたが当該システムはオンライン決済に対応していないため、保健所でのお支払いをお願いしているところです。現時点ではオンライン決済は困難ですが、オンライン決済機能の追加について国に要望しております。</p> <p>衛生講習会については、事業者の皆様の利便性向上を図るため、時間や場所を選ばず受講していただけるよう、対面での講習会と同じ内容の動画を作成し、Youtubeで公開しておりますので、ご活用ください。</p>	保健医療局食品安全推進課
48	<p>すべての駅で定期券のクレジットカード決済を行えるようにしてほしい。</p> <p>[具体的には] ・きっぷ売り場では、クレジットカード決済での定期更新ができない(一部の駅を除く)。その状況を改善してほしい。 (場所:地下鉄きっぷ売り場)</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>自動券売機におけるクレジットカードでの定期券等の乗車券購入については、現行の券売機等のシステムが対応しておらず、これらの駅務機器の改修等に多額の費用を要することから、導入にいたっていません。</p> <p>導入している他事業者を参考に、費用対効果やお客様の利便性などを勘案しながら、検討を行っていきたいと考えます。</p> <p>また、その他の決済・乗車手段などにつきましても、引き続き検討を行ってまいります。</p>	交通局マーケティング推進室
49	<p>郵送か窓口での提出のみの対応である。また、提出するレセプトは朱書き訂正を求められており非常に手間である。さらに郵送提出の場合、締切を過ぎて届いてしまうこともあることも非常に不便である。</p> <p>レセプト提出は不要とし、DX化により入力フォーム対応やcsvファイルでの提出ができるようにしてほしい。</p> <p>https://www.city.fukuoka.lg.jp/fukushi/kaigohoken/health/00/05/5-010304.html (手続き等の名称:通常過誤・同月過誤)</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>介護報酬に係る請求明細書(レセプト)については、通常は、介護事業所から福岡県国民健康保険団体連合会に対して、データでご提出いただけます。</p> <p>ご意見をいただいた「過誤」については、事業所が行った請求が誤っていた場合に、事業所から市(保険者)に申出をいただくものであり、市においては、申出の内容に誤りがないことや、過誤調整が確実に行われていることを確認・把握する必要があるため、当初提出いただいた請求明細書を朱書きで訂正して提出するようお願いしているものです。ご理解のほどよろしく申し上げます。</p>	福祉局介護保険課
50	<p>介護サービス事業者等の事故報告の提出が入力フォーム対応やcsvデータで提出ができない。</p> <p>以前は郵送または区役所窓口への持参であったことを考えると、1月に改善され電子メールでの提出が可能となった。(ただし提出用のエクセルの様式は一つのセルに二つ以上の情報を記入する必要があるなど、あまり良いものではない。この様式を絶対に使わなければならないわけではないが、HPIに公開している様式としては使いにくいと言わざるを得ない。)</p> <p>DX化を図ることで入力フォーム対応やcsvデータでの提出などさらに利便性を高めて欲しい。</p> <p>このような報告を行う事故が起きないことが理想であるが、起きた時の手間が多いと報告が滞ってしまう。DX化で手間を減らして欲しい。</p> <p>https://www.city.fukuoka.lg.jp/fukushi/jigyousyasido/health/00/05/5-010107.html</p>	技術面や費用などの課題があります	<p>事故報告については、各自治体毎に報告様式が異なることによる事業者の負担を軽減することを目的として国が作成しているものであり、報告に必要な事項を網羅した内容となっており、福岡市のみ入力フォーム等の対応になると、かえって事業者の負担が増すことも考えられます。</p> <p>当該様式を含め、届出様式やその提出方法等については、介護事業所・施設の負担とならないものとなるよう、国に意見を伝えてまいります。</p> <p>なお、ご意見いただいたエクセル様式の設定は改善を図ります。</p>	福祉局事業者指導課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ④技術面や費用などの課題あり

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
51	食品衛生講習会をZoomで受けたいと希望したが、動画を見るしか方法が無いと言われた。他の都市ではやっているところがあるのになぜ福岡市はできないのか？	技術面や費用などの課題があります	食品衛生講習会につきましては、事業者の皆様への利便性向上を図るため、時間や場所を選ばず受講していただけるよう、対面での講習会と同じ内容の動画を作成し、Youtubeで公開しております。動画を視聴いただき、ご質問やご相談等ございましたら、個別に対応いたしますので、各保健所衛生課へ電話やメール等でご連絡ください。	保健医療局食品安全推進課
52	福岡市立中に入学する際、準備する学校指定品の購入がとても不便な上、納得できない点が多々あり。 まず、体操服や上履きなどたくさんある品物ひとつひとつの取り扱い店が異なり、場所も様々。平日の昼間に中学体育館での一斉購入日があるがその日行けなければ各自で店を回らなければならなくてとても不便。さらに一般的な商品に比べて高額です。ジャージもネーム刺繍指定なのでお下がり不可。ネット販売やネット注文可能にしているか、簡素なものなら指定のものでなくてもOKとしてもらいたい。	技術面や費用などの課題があります	福岡市立中学校の学校指定物品や販売店については、各中学校の業者選定委員会(保護者と職員で構成)において様々な観点から選定しており、その購入にあたっての期日や方法等については各学校が決定しております。ネット販売等については各販売店が実施可能であるかを決定しておりますので、教育委員会や学校が決定できるものではございません。また、ネーム指定のジャージをはじめ、多くの学校指定用品のお下がりについては、ほとんどの学校が可能でございますので、是非一度お子様が入学する中学校に相談されてください。	教育委員会中学校教育課
53	自治会に関する改善要望、以下3点 1. 資源回収に関する紙ベースの手続き 仕切書→集計表→実績報告書と数字転記、紙に印刷し郵送。 仕切書データをもとに申請不要で口座振込できるのでは。 2. 町内会活動支援事業に関する複雑な手続き 申請書+5つの文書+口座振込依頼書を事前送付、事後に 実績報告書+2つの文書送付、更に領有書等の追加の依頼。 DXはプロセスやデータそのものも見直し、より良いものに 変革することのほず。もっともっとシンプルに。 3. 毎回の口座振込依頼 市政だよりの配布で以前から市からの振込を受けているが、 上記1、2では口座振込依頼書が必要になっている。 マイナンバーに口座が紐付けられているように団体コードに 紐付けることで毎回の申請を不要とするようにできるのでは。 以上 (手続き等の名称:地域集団回収報奨制度、町内会活動支援事業)	技術面や費用などの課題があります	3. 毎回の口座振込依頼 市から自治会・町内会への報償費や補助金等の支払いについては、事業ごとに指定する振込先が異なる団体もあることから、事業(支払い手続き)ごとに口座情報のご提供をいただいております。 なお、事業によっては、口座振込依頼書等の書類は、名義等の変更があった場合のみ提出をお願いしており、それ以外は年度の提出を不要としておりますが、今後も負担を軽減できる方法を検討してまいります。 ※1資源回収に関する紙ベースの手続きについては、見直しに向けて検討ページ45番に記載、 2. 町内会活動支援事業に関する複雑な手続きについては、ご案内ページ76番に記載	会計室審査課 市民局コミュニティ推進課 環境局ごみ減量推進課
54	モバイルはかやけんを導入してほしい。 (提案の背景) ・現在、関東エリアでは“モバイルSUICA”や関西エリアでは“モバイルICOCA”が導入されている。 ・モバイル定期は、市民生活向上にきっと寄与すると思う。 ・具体的には、わざわざクレジット決済するために、長い列にならばなくて済むし、担当駅員さんの削減にもつながる。 大阪や東京に負けず、福岡においても導入することを期待しています！	技術面や費用などの課題があります	はかやけん定期のモバイル化につきましては、システム開発、駅務機器の改修、ならびに維持管理等に多額の費用を要することから、現在のところ導入に至っておりませんが、導入している他事業者を参考にお客様の利便性などを勘案しながら、検討を行っていきたいと考えております。	交通局マーケティング推進室 交通局営業課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ④技術面や費用などの課題あり

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
55	ファミサポ利用しています。 ファミサポ利用前の登録とビデオ視聴は区役所へ平日にいかねばならず、ワーママには不便です。 オンライン登録、視聴できるようにしてほしい。依頼会員については是非お願いしたいが提供会員もオンラインでできるともっと登録者が増えると思う。共働き世帯が増えており、ファミサポの需要も増えると考えます。 また、ファミサポ利用のたびに何月何日何時ら誰を誰に預けるかを電話で区の係へ連絡しなければならず、これもワーママには不便です。ラインなどから簡単に申請できるようにしてほしいです。	技術面や費用などの課題があります	依頼会員への登録につきましては、制度のご案内やお子さまの状況の確認などのため、原則としてファミリー・サポート・センターにお越しいただいております。また、提供会員への登録につきましては、安全にサポートできるよう3日間の講習会を受講いただいております。 援助依頼につきましては、安全にサポートできるようお子さまの体調や送迎の場所・経路などについて確認が必要な場合があるため、原則として電話によりご連絡をいただくこととしております。 いただいたご意見を踏まえ、利便性の向上にむけて検討してまいります。	こども未来局こども健全育成課
56	身体障害者手帳は紙です、不便ですのでデジタル型カードになって欲しいです 手話通訳依頼 LINE依頼欲しい	技術面や費用などの課題があります	手話通訳者派遣依頼につきましては、電話、メール、FAXで受付が可能となっております。 ホームページではFAXのみのご案内となっておりますので現在は修正しております。 LINEでの派遣依頼につきましては、国の示すガイドラインによりLINE上での個人情報のやりとりには制限がありますので、今後の課題とさせていただきます。 ※身体障害者手帳については、見直しに向けて検討ページ10番に記載	福祉局障がい者支援課
57	保育園の申し込みがいまだに書類提出になっている。 保育園の入園や継続利用、異議申し立てなどすべて手渡しが必要 きちんと区役所に提出されるかも不安なので全面オンライン化を希望	技術面や費用などの課題があります	審査請求(ご意見中の異議申立て)のオンライン受付の導入については検討中であり、審査請求手続の負担軽減が図られるよう努めてまいります。 ※保育園については見直し予定ページ33番に記載	総務企画局法制課
58	離婚届→母子家庭になることに関連する手続き→母子医療証申請など、何度も来庁しないとできない手続きばかり。 離婚に伴い、新しい職場に就職したばかりでそうそう休みは取れない。 でもお役所は平日5時まで。 いつ手続きすればいいのですか？	技術面や費用などの課題があります	ひとり親家庭等医療証は、資格認定にあたり、健康保険や所得及び世帯状況など、複数の事項をご本人様から確認するため、現在窓口でお手続きのうえ、原則即日で医療証を交付しております。来所以外での申請方法については、将来的な課題として検討してまいります。 ※離婚届・児童扶養手当については、ご案内ページ85番に記載	保健医療局保険医療課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑤法令等の趣旨により対応困難

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
1	<p>マイナンバーカードの「署名用電子証明書及び利用者証明書の有効期限」の更新手続きの方法は、役所に足を運ばなければなりません。</p> <p>デジタル化によって、役所に足を運ぶ必要がないような方法を考えて頂きたい。</p> <p>そもそも、マイナンバーカード自体の有効期限と分けてある事自体、おかしいのではないのでしょうか？統一されているなら少しは納得しますが。</p> <p>マイナンバーカード関連は、国が決めているものではないから、福岡市にお願いすることではないのかもしれませんが、可能な限り国に働きかけて頂きたい。</p>	法令等の趣旨により対応が困難です	<p>マイナンバーカードの電子証明書の発行や更新については、法律に手続きが定められており、また本人確認を対面で行うことで、オンラインでも安全・確実に本人確認を行える、極めて高い認証強度を持ったデジタル社会の基盤となるツールとなることから、現在、オンラインでマイナンバーカードの電子証明書を発行・更新することはできないこととなっています。</p> <p>国に対して、電子証明書の更新手続きを個人の端末等でできるように改善することや、マイナンバーカードと電子証明書の有効期間を同一とすることなど、引き続き要望してまいります。</p>	市民局戸籍住民課
2	<p>① マイナンバーカードのパスワードのロック解除に区役所に出向いて解除手続きが必要。</p> <p>② マイナンバーカードの更新に区役所に出向いて手続きが必要</p> <p>※ 以上の2点の手続きにペーパーに種々書き込み提出し、順番待ちで約1時間を要した。</p> <p>マイナンバーカードにIDナンバーとパスワードを決めているのだからネットで手続き出来るようにしてください。</p>	法令等の趣旨により対応が困難です	<p>マイナンバーカードの暗証番号の再設定や電子証明書の更新等については、法律に手続きが定められており、また本人確認を対面で行うことで、オンラインでも安全・確実に本人確認を行える、極めて高い認証強度を持ったデジタル社会の基盤となるツールとなることから、現在、オンラインでマイナンバーカードの暗証番号の再設定や電子証明書の更新等を行うことができないこととなっています。</p> <p>国に対して、電子証明書の更新手続きを個人の端末等でできるように改善することなどを、引き続き要望してまいります。</p> <p>なお、マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書の4桁の暗証番号が分かる場合は、コンビニ等に設置されているマルチコピー機で署名用電子証明書の暗証番号の再設定を行うことができます。</p>	市民局戸籍住民課
3	<p>生活保護受給者です。保護証明や病院受診時に必要な書類を前もってネット申請し、許可がおりたら病院受診ができたり、保護証明がコンビニ又は提携の場所で受け取れるといいと思う。</p> <p>健康保険証がないので、医療受診の申請をし保護証明を役場へ取りにいったり、保護課へ電話をしその後保護課へ訪問する場合に前もってネット上で知らせたりできればスムーズになるように思う。</p>	法令等の趣旨により対応が困難です	<p>【コンビニ交付について】</p> <p>コンビニ交付できる証明書は全国一律に決まっており、生活保護受給証明書については、コンビニ交付の対象となっております。</p> <p>【病院受診に必要な書類について】</p> <p>病院受診に必要な書類については、病状や受診状況を確認の上、福祉事務所で交付することとしておりますが、緊急で来所できない場合は電話による対応も行っています。</p>	福祉局保護課
4	<p>マイナンバーカードの更新をデジタル化して欲しい。</p> <p>去年11月にマイナンバーカードの更新に区役所へ行ったところ、新規マイナンバーカードの申請が多く、更新手続きに時間を要しました。その時に、区役所の方にマイナンバーカード新規申請はデジタル化されて、携帯電話やパソコンで申請できるのに、なぜ更新手は出来ないんですか？と尋ねたら、出来ないと言われました。</p>	法令等の趣旨により対応が困難です	<p>マイナンバーカードの電子証明書の発行や更新については、法律に手続きが定められており、また本人確認を対面で行うことで、オンラインでも安全・確実に本人確認を行える、極めて高い認証強度を持ったデジタル社会の基盤となるツールとなることから、現在、オンラインでマイナンバーカードの電子証明書を発行・更新することはできないこととなっています。</p> <p>国に対して、電子証明書の更新手続きを個人の端末等でできるように改善することなどを、引き続き要望してまいります。</p>	市民局戸籍住民課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑤法令等の趣旨により対応困難

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
5	<p>マイナンバーカードの暗証番号更新の手続きについてです。 更新時期がきましたが、区役所への来庁または、紙に暗証番号を書いて代理人に渡し受付センターに行く方法になっています。これは、オンラインで済ませられないでしょうか？ スマホでマイナンバーカード読み取れるなら、その仕組みで暗証番号の更新もできると思います。</p> <p>保険証が基本マイナンバーカードになった際、更新が必須となってきますが子供を区役所に平日連れていくことも大変ですし、高齢の祖父母もどのくらい手続きに時間がかかるのかわからない区役所に連れていくのは大変です。</p> <p>これまでは寝たきりでも幼児でも保険証は家に届いていたのに区役所に出向かないといけない手間が増えて不便になるのは納得いきません。</p>	法令等の趣旨により対応が困難です	<p>マイナンバーカードの暗証番号の再設定や電子証明書の更新等については、法律に手続きが定められており、また本人確認を対面で行うことで、オンラインでも安全・確実に本人確認を行える、極めて高い認証強度を持ったデジタル社会の基盤となるツールとなることから、現在、オンラインでマイナンバーカードの暗証番号の再設定や電子証明書の更新等を行うことができないこととなっています。</p> <p>国に対して、電子証明書の更新手続きを個人の端末等でできるように改善することなどを、引き続き要望していきます。</p>	市民局戸籍住民課
6	<p>生活保護のケースワーカー訪問が、3か月に1度ほどあるのですが、精神病がありケースワーカーさんの訪問も精神的にきついと思う時があります。訪問が負担になる人は、チャットやメールでのやり取りを訪問扱いにするとか、顔を見ないといけないならビデオ通話などで訪問扱いにしてほしいです。コロナ対策にもなるしメンタル的にも負担なくしてほしいです。</p>	法令等の趣旨により対応が困難です	<p>生活保護では法令等に基づき、生活状況等を把握するため定期的に家庭訪問することとなっております。</p> <p>チャットやメール、ビデオ通話では生活状況等の把握が難しいため、訪問扱いとすることは困難です。</p>	福祉局保護課
7	<p>福岡市小児慢性特定疾病医療費助成制度の申請について(更新、新規) 手続きに必要な医療意見書(紙)は作成に2週間程度かかります。文書作成費用も請求されます。 これを役所が家族にメールなどで作成していいか確認、病院と役所がやりとりして申請手続きをできるようにしてほしいです。 申請にはGoogleフォームなどで作成して、ロックをかけたデータを病院と役所がやりとりできれば、時短で安全で正確に手続きが可能だと思います。</p>	法令等の趣旨により対応が困難です	<p>法令により、小児慢性特定疾病医療費の支給を受けようとする場合は、医師の診断書(医療意見書)を添えて市に提出いただくこととされており、医療意見書の作成については申請者から医療機関へ依頼していただく必要があります。</p> <p>現在、国において医療意見書のオンライン化の検討が進められており、運用が開始されれば、本市においても紙の医療意見書ではなく、医師から付与されたパスワードを市に申告することで、医療意見書の提出が可能となります。</p>	こども未来局こども健やか課
8	<p>婚姻届を休日に提出し、後日に世帯の合同手続きの際、戸籍謄本を取得してすぐに別の窓口へ提出し手元に残らなかった。手数料を払って印刷したものをそのまま別の窓口に出すのなら、内部でデータで処理できないのでしょうか？</p>	法令等の趣旨により対応が困難です	<p>戸籍情報については、現状、ネットワークによる情報提供が認められておらず、区役所内部でのデータ連携ができない状況ですが、戸籍法の一部改正により、ネットワークによる情報提供が令和6年5月末までに開始され、戸籍証明書の添付省略が実現される予定です。</p> <p>なお、法律により情報提供可能な事務が限定されるため、お手続きの内容によっては引き続き提出が必要な場合もあります。</p>	市民局戸籍住民課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑤法令等の趣旨により対応困難

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
9	マイナンバーの更新がデジタル化出来てないのが不便 定期的にログイン確認さえすれば都度更新など認めてはもらえないのだろうか わざわざ役所に呼び出しちゃうのが面倒	法令等の趣旨により対応が困難です	マイナンバーカードの電子証明書の発行や更新については、法律に手続きが定められており、また本人確認を対面で行うことで、オンラインでも安全・確実に本人確認を行える、極めて高い認証強度を持ったデジタル社会の基盤となるツールとなることから、現在、オンラインでマイナンバーカードの電子証明書を発行・更新することはできないこととなっています。 国に対して、電子証明書の更新手続きを個人の端末等でできるように改善することなどを、引き続き要望していきます。	市民局戸籍住民課
10	マイナンバーカードの住所変更手続きについてですが、事前に住所変更をしているのにその情報が共有されていないためなのか、用紙3枚に住所を書いて提出し、そこから住所変更していただいたカードを受け取るまで1時間以上かかりました。 娘の医療証の住所変更は用紙の記入もなくその場ですぐに住所変更した医療証をいただけただけなので、マイナンバーカードもそうなると思います。	法令等の趣旨により対応が困難です	マイナンバーカードの住所変更等の申請書については、法令等において手続きごとに申請書が定められているため、住所変更や暗証番号の再設定などの手続きを同時にされる場合は、それに応じて申請書を複数記入していただく場合がございます。	市民局戸籍住民課
11	本籍地が福岡市中央区にあり、現在海外在住している者です。 帰国前に戸籍謄本が必要で取り寄せに大変苦労しました。 中央区役所にその管轄である連絡先を教わり、以降は国際電話での問い合わせ、申請用紙のプリントアウト、手数料と返信用封筒と切手代(不足のない様多めに)等を郵送。emailも電話での確認手段もなく待つ事約2ヶ月。3000円紛失しても諦めるしかない。郵送されて来るのか来ないのかも分からない。と言う状態でした。アメリカ人の夫や他の国の人たちも「信じられない」と苦笑です。金銭が絡み重要な書類でこそ現状では紛失のリスクが高いです。また別件ですが、フリーダイヤルは意味がありません。一般の電話番号でないと海外からはかけられません。	法令等の趣旨により対応が困難です	令和5年2月20日から、マイナンバーカードの電子証明書を利用した戸籍証明書等のオンライン申請を福岡市で開始しました。 現状では、国外に転出された方など日本に住民登録がない方には、申請に必要なとされるマイナンバーカードが交付されないため、海外からのオンライン申請は困難な状況となっております。 国において、国外転出者の方が、帰国することなく、在外公館を経由して、マイナンバーカードの交付・電子証明書の更新等の手続きを行えるよう、検討が行われています。 また、紙での戸籍証明書ではなく、電子的な戸籍証明情報の発行についても、国において検討されています。	市民局戸籍住民課
12	「説明対象範囲の所有者・管理者・居住者に対して、事業者が最大3回、紙に印刷した資料を用いて、原則個別訪問により対面説明を行う」という現行の規定は、環境負荷の観点で改善が必要と史料。1件あたり、A4用紙換算で約20枚の説明資料＋不在時の連絡票最大3枚＝23枚を用いるが、仮に対象件数が300件なら、A4用紙6900枚(重量:約27.6kg)の紙資源を消費する。この説明をPDF化・動画化して市のクラウドに保存、ダウンロードして閲覧できるようにすれば、紙資源の節約＝SDGsの推進に繋がる。運用案としては、①説明対象範囲にクラウドアクセス用アドレス(QRコード等)を記載した案内を投函。②内容に興味がある近隣住民はPDFと動画の閲覧で内容確認。③対面説明を希望する(クラウドにアクセスできない)近隣住民は事業者に連絡し個別説明を受ける。等とすれば、A4用紙は最小300枚で済み、近隣住民側の利便も高まる。	法令等の趣旨により対応が困難です	福岡市では「建築紛争の予防と調整に関する条例」において、建築主等による建築計画等について、近隣住民の方へ事前説明を義務付けしております。 事前説明にあたっては、建築主等には丁寧に分かりやすい説明を求めています。ただし、1、2回目の訪問で不在の場合は不在連絡票を投函し、3回目の訪問でも不在の場合に説明資料の投函を行うこととしております。 今回のご意見のように、近隣住民の方への事前説明を原則閲覧とした場合、条例の主旨に沿わないと考えております。	住宅都市局開発・建築調整課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑤法令等の趣旨により対応困難

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
13	選挙の投票をオンラインでできるようにしてほしい。	法令等の趣旨により対応が困難です	インターネット投票を実現するには法改正が必要ですが、セキュリティ対策や確実な本人確認方法の確立、システムの安定稼働対策のほか、投票所の責任者である投票管理者が不在の中での投票を広く認めることについても課題があり、国において、実証実験を行うなど研究が進められています。選挙管理委員会事務局としては、国の検討状況を注視していくとともに、引き続き選挙人の投票機会の確保のため、投票環境の向上に努めていきたいと思っております。	選挙管理委員会事務局選挙課
14	コンビニで住民票、印鑑証明、戸籍謄本を取得しようとしたところ、複数選択できず、それぞれ最初からマイナンバーカードでログインから求められました。複数の証明書を選擇できるようになればいいなと思いました。見落としだったらすみません！コンビニ取得は、簡単に安くて速くて、とても良かったです。	法令等の趣旨により対応が困難です	証明書のコンビニ交付サービスは、各市町村が、地方公共団体情報システム機構に委託し、同機構のシステムを利用して行っているものです。頂いたご意見は、今後、同機構に対して要望を提出する機会がありましたら、参考とさせていただきます。	市民局戸籍住民課
15	福岡市水道局についてです。水道料金確認サイトへのログインを1年間していなかったため、会員情報が削除されてしまいました。水道契約し続けている間、または同じ住所に住み続けている間は会員情報は削除しないようにしてほしいと思います。	法令等の趣旨により対応が困難です	ウェブサイトの管理においては、一般的に、使われていない古いユーザアカウントが存在している場合、外部から不正利用される可能性が高くなるため、その防止の観点から、長期間ログイン利用されていないユーザアカウントは停止又は削除することが推奨されています。水道料金確認サイトにつきましても、お客様の情報を適切に保護することを目的として、一年以上ログイン利用されていないユーザアカウントにつきましても削除させていただきますようお願いいたします。	水道局営業企画課
16	「住民票やマイナンバーカード等に旧姓を併記」する手続きをするとき、「住所地と本籍地が同一の市区町村であっても、戸籍謄本等の添付は必要」なのはなぜでしょうか。居住が福岡市内だったら役所内でデータは確認できます。	法令等の趣旨により対応が困難です	旧姓併記をお求めの際は、住所地と本籍地が同一であるかどうかを問わず、申出される方が、併記を希望される旧姓の確認に必要な戸籍謄本等を提出しなければならぬことが法令(住民基本台帳法施行令第30条の14第1項)により定められております。どうぞご理解ご協力のほどお願いいたします。	市民局戸籍住民課
17	転居した際、窓口に行かないといけなくて娘に代理人を頼み手続きを頼みました。手続きは完了しましたが同居してないのでマイナンバーカードの住所変更はできませんでした。結局、日曜日にアクロスに出向いて完了しました。市のホームページでの説明がわかりにくいのと委任状を信用していないのか平日役所にいけないので委任しているのにマイナンバーカードの連動が悪すぎると思いますがどうでしょうか？そもそもマイナンバーカードでいろいろできるようにしたいと国も市も考えているならもっと考えて頂きたいと思っております。ま、転居なんて滅多にないことですが本人確認の根拠をよく考えてください。そもそも委任状を信用していないってことですよね？それと不慣れな娘27歳にもよくわかるような説明ができない職員が対応したようです。教育不足か勉強不足かと思えません。	法令等の趣旨により対応が困難です	マイナンバーカードの住所変更等については、法律等に手続きが定められており、また本人確認を対面で行うことで、オンラインでも安全・確実に本人確認を行える、極めて高い認証強度を持ったデジタル社会の基盤となるツールとなることから、現在、オンラインでマイナンバーカードの住所変更等を行うことはできないこととなっております。国に対して、住所変更等の手続きを個人の端末等でできるように改善することなどを、引き続き要望していきます。また、別世帯の任意代理人によるマイナンバーカードの住所変更を行う場合は、ご本人の意思や暗証番号を確認するために照会書兼委任状を住所地へ郵送します。後日、お住まいの区役所市民課、出張所等の窓口にご本人が署名、暗証番号等を記入した照会書兼委任状及び本人のマイナンバーカード、本人の本人確認書類(マイナンバーカードの他にもう1点)、任意代理人の本人確認書類2点(うち1点は運転免許証などの官公署発行の顔写真付きに限る)をお持ちいただくことで手続きが完了します。	市民局戸籍住民課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑤法令等の趣旨により対応困難

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
18	保育園への欠席連絡が電話になっている アプリなどを市内で統一して導入してほしい。 夜間発熱などの時は、朝から病院に行ったりバタバタで連絡を忘れてしまう。	法令等の趣旨により対応が困難です	福岡市では、保育所等におけるICT化を推進するため、保育所等が保護者との連絡や園児の登園・降園の管理、保育に関する計画・記録などの機能を有するICTシステムを導入する場合、その費用の一部を助成しております。 保育所等における欠席連絡の手法につきましては、各保育園等の裁量によるものであり、市内で統一したアプリの導入は困難ですが、今後も保護者や保育士の負担軽減のため、保育所等におけるICT化の推進に取り組んでまいります。	こども未来局指導監査課
19	マイナンバーを取得している人は、選挙を電子投票できるようにしてほしいです。	法令等の趣旨により対応が困難です	インターネット投票を実現するには法改正が必要ですが、セキュリティ対策や確実な本人確認方法の確立、システムの安定稼働対策のほか、投票所の責任者である投票管理者が不在の中での投票を広く認めることについても課題があり、国において、実証実験を行うなど研究が進められています。 選挙管理委員会事務局としては、国の検討状況を注視していくとともに、引き続き選挙人の投票機会の確保のため、投票環境の向上に努めていきたいと思っております。	選挙管理委員会事務局選挙課
20	国民健康保険料の減免手続きに年収の証明書を取って提出しなければならないのは不便である。マイナンバーカードを活用できないのか？	法令等の趣旨により対応が困難です	令和4年度を例にしますと、減免申請には、令和4年中(1~12月)の収入(所得)額が分かるものとして、その時点でお手持ちの「源泉徴収票」「確定申告の写し」等の提出をお願いしています。これは、申請期限の令和5年3月28日時点では、国において、勤務先の給与報告や個人の確定申告等による令和4年中(1~12月)の所得の精査中であることから、市において確定した所得の把握は出来ず、所得証明も発行出来ない時期であるためです。ご要望については、今後、国による所得の精査が速やかに実施され、マイナンバーカードの利活用の推進等により、個人の所得情報の市行政情報への即時反映・確定等が可能となった場合に、検討が可能と考えております。お手数をお掛けしますが、先述したお手持ちの書類等を提出いただけますようお願いいたします。	保健医療局保険年金課
21	収入減などによる国民健康保険の保険料修正申告 確定申告後に区役所保険年金窓口に行き、確定申告の控えを提出して保険料の修正申告をおこなうが、 1)2月3月の確定申告時期から保険料修正申告期限が3月末と申請できる期間が短すぎる事。 2)eTaxで確定申告を終わらせているのに別途確定申告書の控えを提出しなければ保険料の修正申告できないというのが不便である。マイナ連携で収入などの確定申告情報は市側でも見れるはずだが、情報が降りてくるのが5月頃になるからとの理由で、税務署に提出した日付受付記録がプリントされた確定申告書の控えを提出せよとは電子情報の有効化が図られているとは言えない。情報伝達時期の問題であれば、1)の通り保険料修正申告期限を延長すべき。手続きを煩雑化、あまりにも短い申請期間を設定して、収入減など生活困窮者への扶助とも言える国民健康保険料の修正減免の制度を形骸化している。	法令等の趣旨により対応が困難です	令和4年度の減免申請を例にしますと、令和4年中(1~12月)の収入(所得)額が分かるものとして、その時点でお手持ちの「確定申告の写し」等の提出をお願いしています。これは、申請期限の令和5年3月28日時点では、国において、個人の確定申告等による令和4年中の所得の精査中であることから、市において確定した所得の把握は出来ず、所得証明も発行出来ない時期であるためです。ご要望については、今後、国による所得の精査が速やかに実施され、マイナンバーカードの利活用の推進等により、個人の所得情報の市行政情報への即時反映・確定等が可能となった場合に、検討が可能と考えております。なお、減免申請期限は年度の保険料の最終納期限前3日を原則としており、当該期限により難しい場合は、早急に区役所窓口にご相談ください。	保健医療局保険年金課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑤法令等の趣旨により対応困難

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
22	<p>・マイナンバーカード申請をオンラインですべてでもカードの交付は窓口に行かないといけない。クレジットカードみたいに郵送してもらえたら良い。→各区役所市民課</p> <p>・あいち心の会議室予約(変更やキャンセル含む)がオンライン申請しづらく、あいち心の開館時間内でないと申請できない。→健康づくりサポートセンター</p> <p>・住民票等郵送請求センターで急ぎほしい書類がある場合(郵送だと遅い場合)、わざわざ窓口まで行かなければならないのでオンライン取得できるようにしてほしい。→住民票等郵送請求センター</p>	法令等の趣旨により対応が困難です	<p>マイナンバーカードは、なりすまし等による不正取得を防ぐため、カードの申請時または受け取り時に市区町村の職員による対面での厳格な本人確認を経てお渡しすることとなっております。</p> <p>そのため、カードの申請時に市区町村の職員による本人確認を経ていない場合は、郵送でカードを送付することができず、窓口での受け取りが必要となっております。</p> <p>※健康づくりサポートセンターについては、見直し済みページ15番に記載、住民票等郵送請求センターについては、ご案内ページ65番に記載</p>	市民局戸籍住民課
23	<p>母子手帳を電子化できないでしょうか？子供を抱えながら、重たい母子手帳を出したり、持ち歩いたり、紙に記入したりするのが大変。アプリ等で管理できれば、予防注射を打つ時期も簡単に確認できるし、いつ歩き始めたか、寝返りしたか、等、健診の時に聞かれる項目も、その都度携帯で入力できたら便利だと思いました。</p>	法令等の趣旨により対応が困難です	<p>母子健康手帳は、現行法では電子化できません。現在、国において母子健康手帳・母子保健情報のデジタル化の検討が行われていますので、国の動向を注視してまいります。</p> <p>なお、マイナポータルから予防接種情報や乳幼児健診情報など、現行の母子健康手帳に記載している情報の一部を閲覧することができます。</p>	こども未来局こども健やか課
24	<p>引越しの際に、転入届、子ども医療証の住所変更、マイナンバーカードの住所変更など、窓口に行かなければならない手続きがある。すべて、オンラインと郵送で手続きが完了し、窓口に行かなくても良いようになってほしい。</p>	法令等の趣旨により対応が困難です	<p>【転入届】 転入届は、第三者によるなりすまし等を防ぐため、法令により、対面での本人確認等が必要とされており、オンラインや郵送での受付ができかねます。</p> <p>【マイナンバー】 マイナンバーカードの住所変更等については、法律に手続きが定められており、また本人確認を対面で行うことで、オンラインでも安全・確実に本人確認を行える、極めて高い認証強度を持ったデジタル社会の基盤となるツールとなることから、現在、オンラインでマイナンバーカードの住所変更をすることはできないこととなっております。</p> <p>国に対して、住所変更等の手続きを個人の端末等でできるように改善することなどを、引き続き要望してまいります。</p> <p>※子ども医療証については、ご案内ページ84番に記載</p>	市民局戸籍住民課
25	<p>マイナンバーカード利用者にもいまだ印鑑証明カードを配布している。マイナンバーカードを使えば印鑑証明書の取得ができるのに、印鑑登録時にどんな者にも印鑑証明カードを無料で配布するのは無駄、要らない。希望者のみへの有償配布とすべき。このさい個人向け印鑑登録制度を見直して、印鑑証明書の取得にはマイナンバーカード取得を必須とすれば個人印鑑証明カードもなくせるし、皆マイナンバーカード普及にも寄与できそう。</p>	法令等の趣旨により対応困難です	<p>印鑑登録をしている方で、有効な利用者証明用電子証明書が搭載されたマイナンバーカードをお持ちの方は、コンビニ等に設置されているマルチコピー機から印鑑登録証明書を取得することができます。</p> <p>しかしながら、やむを得ないご事情によりご本人が代理人へ印鑑登録証明書の取得を委任する場合があります。この場合のご本人の委任の意思を確認することを目的に、区役所市民課等の窓口において印鑑登録証を必ず提示していただくよう条例で定めております。</p> <p>このような状況等を踏まえて印鑑登録をされた方に対して、印鑑登録証をお渡しすることとなっております。</p>	市民局戸籍住民課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑤法令等の趣旨により対応困難

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
26	区役所で児童扶養手当の受給申請及びひとり親家庭等医療証の交付手続きを行った際に、市民課で戸籍謄本を取るよう言われた。福岡市内に戸籍がある場合は、区役所内部で確認すればよいのではないか。(住民登録の情報はそれぞれの部署で把握しているようなので、戸籍の情報も関連部署で連携して、同じように把握してもらいたい)	法令等の趣旨により対応困難です	児童扶養手当認定請求の手続きは、法令により、申請者及び対象児童の戸籍謄本の提出が必要となっております。ひとり親家庭等医療費助成申請においても、対象者の要件確認のため、同様の取扱いをしております。また、戸籍情報については、今後、法改正により、戸籍証明書の添付省略が実現される予定です。なお、戸籍証明書の添付省略が可能な事務は、法令により限定されるため、お手続きの内容によっては引き続き提出が必要な場合もあります。	こども未来局こども家庭課 保健医療局保険医療課
27	生活保護費の金額が変わった時に毎回郵送で保護費が変わりますという明細届くのですが、封筒代や郵便代無駄だと感じます。マイナンバーカードや電子メールを使い明細見れるように出来たら郵送しなくても良くなるし、ケースワーカーの手間も減るだろうし、郵便代も節約出来るのではないのでしょうか？	法令等の趣旨により対応困難です	生活保護では法令等に基づき、生活保護の開始や変更があった場合は書面で通知することとなっていることから、マイナンバーや電子メールでの通知につきましては、現在のところ実現は難しく将来的な課題であると考えており、国の今後の動向を注視してまいります。	福祉局保護課
28	子どもの定期予防接種のときに、予防接種手帳に氏名、住所、電話番号等を何枚も手書きで記入する必要があり、大変時間と労力がかかるため、電子化してほしい。また母子手帳の記録も電子化してほしい。	法令等の趣旨により対応困難です	母子健康手帳については、国において、母子保健情報のデジタル化についての検討が行われていますので、その動向を注視してまいります。 ※予防接種については、見直しに向けて検討ページ48番に記載	こども未来局こども健やか課
29	マイナンバーカードの更新手続きで、待ち時間が長すぎる。カードを受け付けて、その後内部で処理して、終了できたカードの受け取りの2段階でお願いします。	法令等の趣旨により対応困難です	マイナンバーカードの電子証明書の発行や更新については、法律の定めで本人確認を対面で行うこととなっていることから、区役所にお越しただいております。これにより、待ち時間が発生しご不便をおかけしており申し訳ございません。いただきましたご意見につきましては、今後の参考とさせていただきます。なお、本市としましては、来庁不要、待ち時間なしで手続きができることが、より望ましいと考えており、国に対して、マイナンバーの電子証明書の更新手続きを個人の端末でできるように改善することなどを、引き続き要望してまいります。	市民局戸籍住民課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
1	<p>指定難病受給者証、精神手帳、身体障害者手帳をもっていますが、それぞれに書類がいたり、窓口持参や受け取りなど、とくに障害者が簡単にできない手続きがおおい。家族の負担が多い、親が本人に代わって手続きする場合は、とくに理解が難しく、なんども役所に出向いたりしている。所得証明などもいちいち取り寄せないといけないので、代理で行う場合、とても手間に感じる</p>	ご案内します	<p>特定医療費(指定難病)受給者証、精神障害者保健福祉手帳、身体障害者手帳の申請につきましては、いずれも郵送でも受け付けております。なお、所得証明書の添付は原則不要ですが、申請される方の状況によって必要な書類が異なりますので、申請窓口までお問合せください。</p> <p>交付にあたりましては、特定医療費(指定難病)受給者証は郵送にて交付しております。精神障害者保健福祉手帳、身体障害者手帳の交付に当たりましては、受領者の確認が必要なことや、手帳取得により対象となる障がい福祉サービスなどを十分に説明するため来庁をお願いしております。なお、ご事情により来庁が難しい場合等がありましたら、各区役所の交付窓口にご相談ください(書留代等をご負担いただいた上での対応となります)。</p>	<p>財政局納税企画課 福祉局障がい企画課 保健医療局保健予防課 保健医療局精神保健福祉センター</p>
2	<p>福岡市留守家庭子ども会の入所&継続の、保護者等の状況を確認する為の提出書類で、手帳ありの障害者は手帳の写しに加えて福岡市規定様式の紙の診断書の作成を求められています。</p> <p>福岡市保育施設の書類は数年前から手帳の写しの添付だけで可になりました。</p> <p>提出時期もコロナやインフルエンザの流行中(1月)で、混み合う病院に診断書(しかも福岡市規定の紙)作成の為に予約を取って受診に向き、数千円の費用を払い、それをまた学童保育に保護者が持参(うちは17時半以降指定)しなければならず、更新時期はとても不便だなあと毎年感じています。</p> <p>留守家庭子ども会の書類全てのデジタル化は難しいとしても、障害者手帳は福岡市に審査発行していただいております。個々のデータもあるはずなので、わざわざ紙の診断書まで求めずとも、保育所同様に手帳の写しだけにしていただけないでしょうか。</p>	ご案内します	<p>令和5年1月4日から、各種障害者手帳や介護認定被保険者証(介護認定有効)の写しを御提出いただければ、診断書は不要となりました。</p> <p>次回以降の入会申込の際には手帳等の写しの御提出をお願いいたします。</p>	教育委員会放課後こども育成課
3	<p>まごころ駐車場、母子手帳の申請が役所に行かないといけないこと。妊娠初期で大変な時期にわざわざ区役所。産婦人科での発行やネットで申請して郵送などしてほしい。</p> <p>まごころ駐車場の申請も大きなお腹で行かないといけない。</p> <p>でもまごころ駐車場かなり助かりました。ありがとうございます。</p>	ご案内します	<p>【ふくおか・まごころ駐車場について】 福岡市では、福岡県からの依頼を受け、「ふくおか・まごころ駐車場」の利用証を各区役所健康課、福祉・介護保険課にて交付しております。郵送申請・電子申請は福岡県で受け付けており、希望される方は福岡県ホームページをご参照いただくか、福岡県庁の障がい福祉課(TEL092-643-3264)へお問い合わせください。</p> <p>【母子手帳について】 妊娠届出および母子健康手帳の交付時には、妊娠・出産に関する情報提供、不安や心配事などの相談をお受けし、支援を必要とする方に寄り添えるよう基本的に対面で面談をさせていただいております。体調が悪い場合などは、オンラインでの面談など個別に対応しておりますので、お住まいの区の保健福祉センターへご相談ください。</p>	<p>福祉局障がい者支援課 こども未来局こども健全育成課 こども未来局こども健やか課</p>

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
4	ゆうちょに遺産調査の時、別の県の親の死亡証明をするため、コンビニで自分の戸籍をマイナカードで出しました。親の名前や続柄は出ますが、死亡の除籍情報が出ません。そのため、紙の用紙に記入したり身分証や定額小為替や返信封筒を別の県の役所に送って取り寄せる必要があります。デジタル連携していただき、親の除籍情報もマイナカードでコンビニから取れる様にご検討をお願いします。大変かと思いますが、全国の戸籍情報のデジタル連携が必要かと思えます。	ご案内します	コンビニ交付においては、地方公共団体システム機構が提供するサービスを利用しており、取得できる戸籍証明書は現在の戸籍全部・個人事項証明書(戸籍謄抄本)に限定されております。 なお、令和6年5月末までに戸籍法が改正され、戸籍情報連携システムを利用して、本籍地が遠隔にある方でも、お住いの市区町村や勤務先等、全国の市区町村役場の窓口において、戸籍謄本や除籍謄本を取得できるようになる予定です。	市民局戸籍住民課
5	役所で申請する用紙はコンビニのコピー機で事前に印刷出来る様にしたいです。役所へ手続きへ行く時間が時間外で合わない、待ち時間が長い、役所担当者の負担軽減のロスを減らせると思えます。	ご案内します	福岡市では、各種手続きに必要な書類をご自宅でダウンロードできるよう「申請書ダウンロードサービス」を行っています。詳細は、以下の福岡市ホームページ「申請書ダウンロードサービス」をご覧ください。 https://www.city.fukuoka.lg.jp/lif-einformation/net-tetsuduki/downloadservice/index.html ご自宅にプリンターが無い場合は、多くのコンビニエンスストアのプリンターから印刷するサービスも提供されております。詳細は、ご利用されるコンビニエンスストアにお問合せください。	総務企画局サービスデザイン課
6	マイナンバーカードがあるのに、本籍は福岡県内ですが福岡市外にあり、戸籍謄本を本籍地へ申請しなければ受け取れないのが不便です。 費用も市内の方より送料手数料合せて倍かかるのと、何よりも日にちがかかりすぎ受け取れないのが不便です。 希望は全国、まずは県内だけでもコンビニ等で受け取れる様にお願いします。	ご案内します	コンビニ交付については市町村ごとの導入となっているため、本籍地の市町村においてコンビニ交付で戸籍証明を取り扱っているかご確認ください。 なお、令和6年5月末までに戸籍法が改正され、戸籍情報連携システムを利用して、本籍地が遠隔にある方でも、お住いの市区町村や勤務先等、全国の市区町村役場の窓口において、戸籍謄本や除籍謄本を取得できるようになる予定です。	市民局戸籍住民課
7	出産後の娘が忙しい夫の代わりに届けを出すのも同様です。 在宅で申請できれば、赤ちゃんとママのためにも本当に助かると思います。 改善してください??	ご案内します	【児童手当】 区役所に来所せず、マイナンバーカードを用いた電子申請が可能です。 【出生届】 出生届は、郵送による届出も可能です。出生届に併せて母子手帳への証明が必要となりますが、こちらには期限がありませんので、健診の際など後日戸籍届出窓口に母子手帳をご持参ください。その他、内容に不備がある場合やその他お手続きのため、窓口への来所が必要な場合もございます。 また、出生届を含む戸籍届出のオンライン申請については、病院にて発行する出生証明書等の添付書類の電子化や届出によっては複数名の電子署名が必要な点など、技術的課題が解決しておらず、実現に至っておりません。 全国的にこのような技術的課題が解決次第、オンラインによる届出が実現される見込みです。 ※子ども医療証・国民健康保険については、見直しに向けて検討ページ28番に記載	市民局戸籍住民課 こども未来局こども家庭課
8	転入、転出に関わる書類が多すぎる。平日の昼間にこいなんて、共働きの現代に合っていない。役所都合。	ご案内します	マイナンバーカードを使ってオンラインで転出届をしていただく来庁は不要です。 また、来庁が必要な手続きでも、「引越手続きのオンライン予約サービス」をご利用いただくことで、一部土日の手続きが可能になるものもございますので、ぜひご利用ください。 今後ともオンラインで申請できる手続きの拡大に取り組んでまいります。	市民局戸籍住民課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
9	福岡市の健診は休日も行なっているところもあるのに、減免対象となる健診受診者用の非課税証明書は平日に役所で取得をしないとイケない。	ご案内します	非課税証明を平日に窓口へ受け取りに行けない場合、事前にオンラインで申請をすれば、郵送での受け取りや、休日・時間外の証明サービスコーナーでの受け取りができます。郵送請求も行っております。マイナンバーカードをお持ちの方は、税証明オンライン申請(郵送交付)のご利用で、最短で翌日に証明書がご自宅に郵送で届きます。なお、所得(課税・非課税)証明は、受取希望日の前営業日の朝9時までにオンラインで予約をすれば、ご本人に限り、天神・千早証明サービスコーナーや、博多区証明発行コーナーで休日等に受け取ることができます。オンライン予約(窓口受取)はマイナンバーカードがなくても利用できます。	財政局納税企画課 保健医療局健康増進課
10	役場の窓口の受付は、ネット予約するなどして待ち時間があらかじめわかるようなシステムにしてもらったり、役場から離れた場所でも、待ち時間や順番がわかればいいと思う	ご案内します	住所異動届に伴う手続きについては、スマートフォンなどから事前予約が可能となっており、予約日時に来庁いただくと、予約を優先して受付いたします。また、各区役所市民課などの受付窓口では、ホームページ上(ウエルカメラネット)で現在の待ち人数を、発券機に対応したサイトでお呼び出し状況を確認できるようにしております。なお、南区役所では未対応ですが、今後、対応可能な発券機に入れ替える予定です。	市民局戸籍住民課
11	昔の「よかカード」みたいな1枚のカードで、JRもバスも地下鉄も福岡県の交通機関に使えるカードがあればいいなと思います。	ご案内します	交通系ICカード「はやかけん」につきましては、「よかネットカード」と同様に、1枚のカードで西鉄電車や西鉄バス、JR九州などの事業者と相互利用ができるようになっております。なお、交通系ICカード「nimoca」や「SUGOCA」についても「はやかけん」と同様に相互利用が可能となっております。	交通局営業課
12	市役所業務とは違うかもしれませんが、母子手帳の交付手続きをオンラインでできるようにして頂きたいです。母子手帳を受け取りにくい時期はちょうど悪阻の時期と重なり、体調が優れない中で助産師さんとの面談、説明を聞くために30分程度かかり、心身の負担と不便を感じました。面談が必要であればzoom等を使う、説明は動画で閲覧できるようにする、等があれば有難いと思いました。母子手帳の内容や妊娠中や産後に利用できるサービスなど詳しく説明をして頂きましたが、体調が辛く説明が頭に入らないところもあったので、体調が良いときに動画等で見返せるといいなと思いました。	ご案内します	妊娠届出および母子健康手帳の交付時には、妊娠・出産に関する情報をお伝えするとともに、不安や心配事などの相談をお受けし、支援を必要とする方に寄り添えるよう基本的に対面で面談をさせていただいております。なお、体調が悪い場合などは、オンラインでの面談など個別に対応しておりますので、お住まいの区の保健福祉センターへご相談ください。	こども未来局こども健やか課
13	住民税の普通徴収について問い合わせたいが、電話かFAXか直接役所まで赴くしか方法がないため、メールでの問い合わせをさせてほしい。	ご案内します	メールでの問い合わせについては現在でも行っております。福岡市HP(「福岡市 組織一覧」で検索)でメールアドレスをご確認いただき、お問い合わせください。課税内容や納付相談等の個別の内容について、一部メールでは対応できない場合がありますので、ご了承ください。一般的な内容については福岡市HPのよくあるQ&A等をご参照ください。	財政局課税企画課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
14	<p>今 区役所に行かないと取れないような証明書などをマイナンバーを使い自宅からネット申請して自宅に郵送できる形にしてほしいです。区役所など待ち時間長いので改善してほしいです</p>	ご案内します	<p>福岡市ではマイナンバーカードを使用し、スマートフォンから申請を行うオンライン申請サービスを導入しており、申請後は証明書が住民登録地に郵送で届きます。 現在、対応している住民票・戸籍証明書関係証明及び税務証明は以下の通りです。 ・住民票の写し・住民票記載事項証明書・戸籍全部(個人)事項証明書・戸籍の附票の写し・身分証明書 ・独身証明書・納税証明書・市税に係る徴収金に滞納がないことの証明・軽自動車税(継続検査用)納税証明書・個人市県民税課税・非課税証明書(所得証明)・固定資産公課証明書・固定資産評価証明書・無資産証明書・固定資産課税台帳の写し・名寄帳の写し また、お近くのコンビニエンスストア等でもマイナンバーカードを使用し、住民票の写し等を取付することができますのでぜひご利用ください。</p>	<p>財政局納税企画課 市民局戸籍住民課</p>
15	<p>小規模の宿泊施設の事業者です。 現在、宿泊の受付を感染対策の為非対面受付で運営しております。 福岡市では受付時に本人確認のビデオ通話が必要となっておりますが本人確認のビデオ通話を無くして欲しいです。 他県(東京都など)では自動チェックイン可能のため人件費などを削減できます。 福岡市だけビデオ通話が必要です。 自動チェックインが出来る様に改善宜しくお願い致します。</p>	ご案内します	<p>旅館業施設のチェックイン時の本人確認につきましては、法令や国の通知により、宿泊者名簿の正確な記載を確保するため、対面又は対面に相当する方法により行うこととされており、対面に相当する方法としてはビデオ通話やAI認証が例示されています。福岡市では、自動チェックイン(宿泊者自身でチェックインを行うもの)における本人確認につきましては、目視(自動チェックイン機を利用する宿泊者を施設の従業員が確認)及びAI認証(AIにより宿泊者が事前に登録した顔写真とチェックイン時の宿泊者の顔を照合するシステム)を活用した方法も可能としておりますので、システムの導入などご検討ください。</p>	保健医療局生活衛生課
16	<p>子供の出生届につきまして私の場合は低置胎盤で出血多量の恐れがあるとのこと、産院が大学病院で帝王切開での出産でした。 昨今のコロナ禍ということもあり、面会は子供が産まれたときのたった数分、しかも主人のみで退院まで誰にも会えず、また母子手帳も退院の際に渡されるので実質提出できるのが入院期間を除くと1週間もありません。 退院後そのまま提出に行ければいいのですが、慣れない子供を連れて産後の戻り切っていない身体で書類を提出するのはとても困難です。 実際、主人の育児休暇が取れなかった為、実母に来てもらって子供を見てもらっている間に提出をしに行ったのですが、傷の痛みもありフラフラだったことは今でも忘れられません。(実母が来てくれて本当に助かりました) 産院も含めて、オンラインで提出できるようになれば本当にありがたいです。 ぜひご検討をお願いいたします。</p>	ご案内します	<p>出生届は、郵送による届出も可能です。出生届に併せて母子手帳への証明が必要となりますが、こちらには期限がありませんので、健診の際など後日戸籍届出窓口で母子手帳をご持参ください。その他、内容に不備がある場合やその他お手続きのため、窓口への来所が必要な場合もございます。また、出生届を含む戸籍届出のオンライン申請については、病院にて発行する出生証明書等の添付書類の電子化や届出によっては複数名の電子署名が必要な点など、技術的課題が解決しておらず、実現に至っておりません。 全国的にこのような技術的課題が解決次第、オンラインによる届出が実現される見込みです。</p>	市民局戸籍住民課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
17	産後ケアの申し込み方法を簡単にしたい。 産後ケアを受けたい時こそ外になかなか出れないから用紙を出力したり助産院とのやりとり等がスムーズに出来たら嬉しい。 初産の場合は外出するのも相当な不安があるので簡単にしてもらえた方がいい。 想像以上に育児は大変で母乳育児に悩んでいた時に助産師さんに助けて頂き産後鬱っぽくなっていましたが救われました。こちらの制度を作って頂き感謝しています。	ご案内します	産後ケアを初めて利用される際には、利用申込書を提出いただく必要がありますが、その用紙は、利用される施設に備え付けられているほか、訪問型の場合は、訪問する助産師が持参しています。 ご意見は今後の参考にさせていただきます、産後ケアがより利用いただきやすくなるよう充実を図ってまいります。	こども未来局こども健やか課
18	市役所とは関係ないですが… 道路の白線を塗り直して欲しいところが多々あります 雨の日の夜など、センターラインさえ見えないところがあります どこに言えばいいのか分からないので悩んでいたのですが、ここに書かせていただきました	ご案内します	福岡市では、各区役所において日常的に道路パトロールを実施するとともに、市民のみなさまからも福岡市LINE公式アカウントからの通報や電話等により情報提供をいただきながら、消えかかった中央線や舗装の破損等の早期発見、早期補修に努めております。 つきましては、車線が見えない等の道路の異常を発見されましたら、LINE通報システムでの通報、または各区役所維持管理課(中央区・博多区は地域整備課、西区は土木第1課または土木第2課)へ具体的な場所や状況等をご連絡いただければ幸いです。	道路下水道局道路維持課
19	Pay-easy支払いに対応していないものが多い 市県民税、他 すべてを対応してほしい	ご案内します	個人市県民税等、市税のお支払いについては、Pay-easyを利用した決済サービス「モバイルレジ」を導入しております。モバイルレジのアプリから納付書に印刷されたバーコードをスマートフォンのカメラで読み取りネットバンキングで納付できます。 また、令和5年度分より、納付書に印刷された、地方税にかかる全国統一の「eL-QR」や「eL番号」を利用して、「地方税お支払サイト」で納付ができるようになります。地方税お支払サイトでは、クレジットカードやPay-easyでの納付や、複数のスマホ決済アプリでの納付も可能となりました。	財政局納税企画課
20	昨今の社会情勢を鑑み、Jアラートを即時受信したい。または福岡市から即時転送してほしい。	ご案内します	Jアラート情報は、数秒で国から市民の皆さまへの携帯電話、スマートフォンに緊急速報メール(ソフトバンク、au、ワイモバイル)、エリアメール(ドコモ)として配信されます。お持ちの携帯電話、スマートフォンが緊急速報メール、エリアメールの対応機種ではない場合、ヤフー株式会社が提供する「Yahoo!防災速報」でも同様の情報が受信できます。また、テレビ、ラジオでも緊急速報が配信されます。	市民局防災企画課
21	児童扶養手当の現況届け フルタイムで働いていて、所得が超えているため、何ももらえないのに毎年、毎年紙ベースで役所に行って届けを出さないといけない 時間ももったいない アンケートがたまに送られてくるが、これも紙ベース この集計にも人、時間で税金が使われていると思ったらもったいない QRコードにすべき	ご案内します	児童扶養手当現況届の手続きは、法令により定められており、オンラインによる届出ではなく対面により手続きをすることとなっておりますが、現在、新型コロナウイルス感染予防対策の一環として、暫定的に郵送による提出も可能となっております。 なお、現況届を提出していただくことで、今後、所得状況が変化して再度児童扶養手当の支給資格を満たすようになった際に、新規申請時に必要な資料の提出を省略していただくことが可能となります。 また、ご指摘のアンケートは、5年に一度実施する「ひとり親世帯実態調査」に関するものと思われませんが、次回(令和8年度予定)の福岡市実態調査の調査方法の電子化について検討してまいります。	こども未来局こども家庭課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
22	CADファイルが受け取れないということで、ファイルを焼いたCDを直接持って来るように言われた。	ご案内します	ファイルの受渡しにつきましては、メールでの送受信対応が可能です。 ただし、ファイルの形式によってはセキュリティ上の理由により、受信できない場合がございますので、その際は個別で調整させていただきます。また、容量が大きいファイル(14MB以上)を送信していただく必要がある場合は、WEB経由でファイルを送る方法を担当者よりご案内させていただきます。	財政局設備課 住宅都市局住宅建設課
23	住民票申請の際、区役所に行って書類を書いて、待ち時間が発生する。オンライン申請だと、現状は郵送になってしまう。事前にオンラインで申請して、区役所で待たずに受け取りたい。	ご案内します	申請書が不要で、待ち時間もかからずに住民票の写し等を取っていただけるよう、本市では、マイナンバーカードを利用して、コンビニ等のマルチコピー機から証明書を取得できるコンビニ交付サービスを実施しております。ぜひ、ご利用をご検討ください。利用条件や取得可能な証明書等の詳細につきましては、次の本市ホームページをご確認ください。 https://www.city.fukuoka.lg.jp/shimin/kusei/life/convinikoufu.html	市民局戸籍住民課
24	不動産関係で、ハザードエリアの確認をする際に市へ問い合わせたところ、ハザードマップを取りに来いと言われた。	ご案内します	災害種別毎にハザードマップを作成し、ホームページで公開しております。また、複数の災害リスクを重ね合わせて表示することや任意の場所を拡大・印刷できる総合ハザードマップも公開しており、インターネット上でご確認できますので活用ください。	市民局防災推進課
25	公共工事で、施工計画書といった工事書類を紙ファイルで作られる。検査においても、それらの書類の押印や日付など本質的ではないものを検査される。工事写真の取り方が不案内で、結果的に大量の写真を取られ、ファイリングさせられる。	ご案内します	福岡市が発注する工事については、情報共有システム(ASP)を活用することで、書類を電子的に提出することができます。契約書以外の工事書類については、令和3年8月より発行年月日(提出日)の記載および記名の上、事前に届け出たメールアドレスから送付するか、本人が直接提出する場合は、押印不要としております。日付については、産業廃棄物の処理や承認材料の使用等が適正に行われているか検査において確認する必要があります。工事写真は施工の手引きに基づき撮影・提出をお願い致します。撮影箇所等については監督員と協議をお願い致します。	財政局技術監理課 財政局検査課
26	子どもが産まれた時、出生届を出す時点でマイナンバーカードを作成してくれたらいいのにとおぼやかりました。届けを出して数日後にマイナンバーカード申請の封書が届いて二度手間だなと思うし、生まれた時点で登録しとけば普及すると思います。写真の問題か、政府的に義務化にできないところがあるか問題点はあると感じます。	ご案内します	出生届の提出と同時にマイナンバーカードを申請される場合は、区役所窓口においてあらかじめ撮影された顔写真の提出と申請書の記入が必要になります。なお、現在、国において、乳児に交付するマイナンバーカードの交付手続きの見直しを検討されております。	市民局戸籍住民課
27	福岡市の市営住宅に住んでいます。ひとり親で収入が少ないため家賃の減免の申請をしているのですが、郵送だと断られ、申請の度に市営住宅センターの窓口に行かないといけません。家が遠く、子供を一人で育てているので、郵送でも申請できるようにして欲しいです。減免申請の時も職員さんによってはすごく時間がかかり大変です。	ご案内します	家賃減免は、収入が著しく低い世帯や生計を維持される方が失業や病気等の理由により、一時的に家賃の支払いが困難な世帯に対して家賃を減額する制度です。そのため、減免申請の受け付けにあたっては、直近の世帯状況、世帯全員の収入の状況や居住実態、家賃の支払状況、住宅の利用状況等を住宅供給公社担当職員が面談により聞き取りを行うことを原則としております。それぞれの世帯の状況に応じた詳細な説明や対応が必要であるため、窓口での受付が望ましいと考えておりますが、窓口への来訪が困難な特別な事情がある場合については、個別にご相談をお願いします。	住宅都市局住宅運営課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
28	<p>毎年、40歳以上の人へよかドック受診(受診代:500円)のお知らせが送られてきますが昨年、住民税非課税世帯の人は自身の住民票がある市役所で申請すれば受診代が無料になる健康診査受診料免除申請用の証明書がもらえます。</p> <p>しかし、住民税非課税世帯の人は手持ちのお金が少ないので市役所へ行くための往復の交通費や受診代を惜しんで受診しない人が少なからずいると思われまます。</p> <p>受診せずに放置して病気が進行してから病院を受診して治療費や透析などで健康保険料の負担が大きくなることが考えられます。</p> <p>福岡市は、よかドックの受診対象者が去年、住民税非課税世帯の人がわかっているはずですから、はじめから、よかドックのおしらせに同梱してある受診カードを無料用のカードにして受診を後押しするようにした方がいいと思います。</p> <p>もしそれができないなら去年、住民税非課税世帯に健康診査受診料免除申請用の証明書を郵送してほしいです。</p>	ご案内します	<p>福岡市では、よかドックを通年で実施しており、年度当初から受診できるように前年度末に受診券をお届けしています。現在、当該年度非課税世帯を受診料減免対象としておりますが、当該年度の課税状況は5月下旬頃に確定するため、受診券発行時点では対象者の課税状況を把握することができません。今後、より利便性の向上を図るため課税状況の確認手法等について見直しを検討してまいります。</p> <p>また、非課税証明書は、各区役所のほか天神証明サービスコーナーや各出張所などでも取得でき、郵送やオンラインでの請求にも対応しております。今後、ホームページ「けんしんナビ」において、取得方法についても周知してまいります。</p>	財政局納税企画課 保健医療局保険医療課
29	<p>出産したばかりの母親が新生児を連れて役所で手続きをしているのを見ました。ぜひオンラインにするか人を派遣して全ての手続きを済ませられるようにして下さい</p>	ご案内します	<p>【児童手当】 区役所に来所せず、マイナンバーカードを用いた電子申請が可能です。</p> <p>【出生届】 出生届は、郵送による届出も可能です。出生届に併せて母子手帳への証明が必要となりますが、こちらには期限がありませんので、健診の際など後日戸籍届出窓口で母子手帳をご持参ください。その他、内容に不備がある場合やその他お手続きのため、窓口への来所が必要なお場合もございます。また、出生届を含む戸籍届出のオンライン申請については、病院にて発行する出生証明書等の添付書類の電子化や届出によっては複数名の電子署名が必要な点など、技術的課題が解決しておらず、実現に至っておりません。全国的にこのような技術的課題が解決次第、オンラインによる届出が実現される見込みです。</p> <p>※子ども医療証・国民健康保険については見直しに向けて検討ページ29番に記載</p>	市民局戸籍住民課 こども未来局こども家庭課
30	<p>就労証明書の作成 同じ人から年に3回、4回の記入を求められることがある。 内容はほとんど変わらないにもかかわらず、人数が多い事業所はかなりの手間がかかっている。</p>	ご案内します	<p>就労証明書は、保育施設等の利用を希望する保護者の就労状況確認に必要なもので、変更等がなければ1年に1度の提出でよいのですが、雇用期限等により年に数回確認をお願いする場合があります。就労証明書の就労先からのオンライン提出について、現在国で検討が進められており、ご理解いただけますようお願いいたします。</p>	こども未来局運営支援課
31	<p>保育園の申し込みの為に、就労証明書、記入が大変です。1日に、多い時は、100枚近く、受け付けます。中には、即日発行依頼で、保育園に入れませんと、言って依頼する人もいます。 マイナンバーの活用で、行政が把握して下さい。</p>	ご案内します	<p>就労証明書は、マイナンバーでは把握できない就労時間や就労日数等の確認のため証明いただいております。変更等がなければ1年に1度のご提出でよいほか、就労証明書の就労先からのオンライン提出についても、現在国で検討が進められております。現在、本市では福岡市ホームページへエクセルデータを掲載しており、就労先のご担当者様が入力しご活用していただけますので、ご理解いただけますようお願いいたします。</p>	こども未来局運営支援課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
32	公園の看板が外れていたため、別件で福岡市の別の部署にお願いしたら、担当部署に連絡します。と言って半年以上音沙汰なしです。 市民生活に関わる部署に、担当部署がわからなくても伝わる伝言板みたいのがあったら助かります。	ご案内します	スマートフォンアプリケーション「LINE」を活用して、福岡市LINE公式アカウントから、本市の管理する公園の傷みなどの情報提供を市民の皆様から受け付けております。スマートフォンをお持ちの方であればどこでもご利用できますので、ご協力をお願いいたします。 また、伝言板ではありませんが、市民の方が市政についてのご意見や要望、日常生活上のご相談等ができるよう、福岡市ホームページ及びLINE公式アカウント内に、専用ページ「市政への提案」を設けておりますのでご利用ください。広聴課において受け付けし、適切な部署へ送付します。	住宅都市局運営課 市長室広聴課
33	引越しの際の 医療証住所変更 窓口での手続きに加えて、後日郵送されて返送が必要 また、手続きしたにも関わらず変更されてなかったため、電話で再度依頼した。	ご案内します	子ども医療証については、区役所で市内転居の手続きをされた際に、原則、即日担当窓口で新しい住所の医療証を交付し、誤ってご使用にならないよう旧住所の医療証の返却をお願いしているところです。 この度は、後日郵送しました医療証の住所変更ができておらず、大変申し訳ございませんでした。お詫び申し上げます。今後このような誤りがないよう、送付前の確認を徹底いたします。	保健医療局保険医療課
34	マイナンバーカードを紛失してしまった際の手続きを平日の営業時間内にしか行えない点 発行ナンバーや暗証番号も書類をとっているのでもすぐに出せるのに仕事が平日にあるのでなかなか手続きに行けません。 オンラインや20時まで空いている窓口、土日祝に手続きができれば今すぐに再発行できるのに…と思います。	ご案内します	マイナンバーカードを紛失した場合は、法令により警察署から発行される遺失届受理番号などの紛失した事実が分かる書類を窓口へ提出していただく必要があります。 お住まいの区の区役所市民課、出張所でこれらの手続きを行う場合は、平日の開庁時間にお越しいただく必要がございますが、アクロス福岡3階にある福岡市マイナンバーカード臨時交付センターは、平日の12時から20時まで開庁しております。また、土日祝も手続きが可能であり、同時に新しいマイナンバーカードの申請を希望する方には、申請のサポートも実施しております。	市民局戸籍住民課
35	福岡シティWi-Fiが使い勝手よくない、地下鉄でプツプツ切れる	ご案内します	福岡市では、①来街者の利便性向上、②情報発信力の強化、③災害時の活用を目的として、Fukuoka City Wi-Fiを提供しております。地下鉄については、来街者が地下鉄を待っている間にインターネットを利用して、訪問先等の情報収集を行えるよう、地下鉄の車内ではなく、ホーム等の待合スペースに整備しております。特に利用者が多い地下鉄空港線の駅については、令和2年度から3年度にかけて、順次機器の更新や増設などの品質改善を実施してきました。 場所によっては十分に電波が届かないことがありますので、お手数ですが、その際には場所を変えてご利用くださいますようお願いいたします。	市長室広報課
36	今回の対象ではないかもしれないが、回覧板で回ってくる案内内容は、時にはイベントが過ぎてから回ってくる。また、組長等への負担にもなっている部分もあると思われるので、地域ごとに登録者には電子で通知できるようにしてはどうか。 (回覧板で回ってくる資料は、PCで作成されているものが多いため。)	ご案内します	地域における情報共有の仕組みにつきましては、地域のみなさまでお話し合いの上、紙での回覧のほか、電子媒体の活用など、地域のみなさまに情報を届けるための最適な手法をご検討いただきたいと考えております。 なお、福岡市では自治協議会や自治会・町内会の運営や活動の支援を行っております。SNS等を活用した情報発信の支援や実際の活用事例のご紹介も行ってまいりますので、必要に応じてご相談ください。	市民局コミュニティ推進課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
37	家事援助を、利用する際押印を求められた。 (手続き等の名称:介護給付費等の申請)	ご案内します	介護給付費等の申請につきましては、申請書の押印欄は廃止しておりますので、各区の保健所に対して押印を求めることがないよう、周知徹底を図ってまいります。	福祉局障がい福祉課
38	設計業務委託で現地調査に行く際に、大量の紙の過去図面と現地照合をしている。タブレット等で現地でも確認できるように、公開サーバに図面データを置いておくべきではないでしょうか。	ご案内します	公開サーバー上に施設の図面をおくことは、セキュリティ上の課題があると思われますが、既存図面はデータでの提供としております。	財政局設備課
39	印鑑登録を行ったあとに、登録完了したことを、窓口の職員から紙で登録証のようなものを渡された。 次回、印鑑証明を取得する際に、その紙がないと印鑑証明が発行できないとのこと。今回は印鑑登録と同時に印鑑証明書を取得したため、一度で済んだが、登録証の紙もコピー用紙ぐらいのぺらぺらの紙で、小さいためなくす可能性が高い。デジタル化できないのであれば、せめて厚紙とかカードにしてほしい。 そもそも、紙の登録証は不要にしてほしい。	ご案内します	印鑑登録証ではなく、マイナンバーカードを利用して、コンビニ交付サービスにより印鑑登録証明書を取得することができます。ぜひご利用をご検討ください。 ラミネート加工した印鑑登録証は、窓口での同証明書の交付申請時に、その申請が印鑑登録されているご本人の意思によることを確認するための書類であり、窓口において印鑑登録証を提示した者は、本人またはその代理人であるとして同証明書を交付するものです。 なお、運転免許証等、官公署が発行した顔写真付きの本人確認書類により、印鑑登録されているご本人と確認できれば、窓口にて印鑑登録証をお忘れでも同証明書の交付を受けることが可能です。	市民局戸籍住民課
40	・自治協議会などの会計で、年度初めに一定金額を引き出し処理を行った際に、都度の通帳記入を推奨される中央区のご担当者が時にいらっしゃる。平日昼間に銀行に行ける校区担い手が少なく、領収書等の会計監査はきちんと行っている場合に、過度な通帳記入とその提示(通帳の各ページのコピーというアナログさで紙等も勿体無い)は活動担い手の負担軽減のため求めないでほしい。またご担当者が変わる際に厳しさ等が変わることが多く、一定の基準を定めていただきたい。 ・自治協議会等の活動でQRコード決済やクレジット決済等のキャッシュレス決済領収書を嫌がる中央区ご担当者が時にいらっしゃる。逆に負担軽減のため積極的にキャッシュレスを推進してほしい。	ご案内します	いただいたご意見は自治協議会への補助金に関するものと存じますが、この補助金につきましては、福岡市自治協議会共創補助金交付要綱に基づき交付しており、補助金が適正に執行されているかを確認するため、当該年度の事業終了後には、区担当職員が領収書や出納簿などの必要書類を確認しております。 また、QRコード決済やクレジット決済等につきましては、校区(地区)の自治協議会で定めたルールに基づき確認させていただいております。	中央区地域支援課 市民局コミュニティ推進課
41	市民センター利用申し込みのときに、手書きの様式がなく、記入に手間がかかる。	ご案内します	市民センターの会議室等予約については、センター窓口のほか、インターネットを利用した福岡市公共施設案内・予約システム(コミネット)で行うことができます。 コミネットに利用者登録をいただくことにより、施設窓口に行かなくてもインターネット、携帯電話や専用街頭端末などから施設の抽選申し込み、予約申し込みなどの手続きが可能となっておりますので、ぜひご利用ください。	市民局生涯学習課
42	避難行動の要支援者名簿の確認が紙で来て、紙での返信を求められる。メールではないのか。	ご案内します	避難行動要支援者名簿の意向確認調査については、書面による回答のほか、電子メールによる回答もお受けしております。ご案内が行き届いておらず、申し訳ございません。電子メールでご回答される際は、意向確認調査票に記載されている整理番号や住所、氏名、同意の種別、緊急連絡先など必要事項をご記入ください。	市民局地域防災課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
43	<p>【障害者の行政手続きの一元化してほしい】</p> <p>①現在、手帳は紙での支給なので、長年の出し入れでボロボロになるので、カードにして、以下の記載項目[福祉施策と手当、申請、更新の一覧]の更新時は、利用する項目を選択し、ID、パスワードによる承認ができるようにしてほしい。</p> <p>②以下の記載項目[福祉施策と手当、申請、更新の一覧]一元化できるアプリもしくははラインでの通知、申請、更新できるようにしてほしい。</p> <p>【福祉施策と手当、申請、更新の一覧】 療育手帳 障害年金 健康保険 重度障害医療費助成の更新 ふくおか、まごころ駐車場 福祉乗車券の更新 福祉タクシー料金助成の更新 有料道路の割引 (2年に1回更新) 心身障害者福祉手当 毎年(8月申請提出)の更新行動援護の更新 自立訓練の更新 就労移行支援の更新 移動支援(受給者証)の更新 日中一時支援の更新(受給者証) 共同生活援助の更新(グループホーム)体験利用 計画相談支援の更新 その他</p>	ご案内します	<p>療育手帳のカード化につきましては、現在の手帳と同等の記載スペースの確保が課題であると考えております。国においては、障がい者手帳等のマイナンバーカードとの一体化を検討するとしており、国の検討の動向も見ながら障がい者手帳のあり方を総合的に検討してまいります。</p> <p>また、まごころ駐車場、福祉乗車券、福岡市重度心身障害者福祉手当、国民健康保険の限度額認定証の更新につきましてはオンライン申請が可能ですが、福祉タクシー、障がい福祉サービスにつきましては検討中でございます。</p> <p>なお、重度障がい者医療費助成、国民健康保険の被保険者証につきましては原則、自動更新としておりますので、更新手続きは不要となっております。</p> <p>障害年金制度は国において定められており、更新等の事務は国から委託された日本年金機構が行っております。制度改正については、国において検討されているため、国の動向を見守ってまいります。</p>	<p>総務企画局データ活用推進課 総務企画局サービスデザイン課 福祉局障がい企画課 福祉局障がい者支援課 福祉局障がい福祉課 保健医療局保険年金課 保健医療局保険医療課</p>
44	<p>現在福岡市在住ですが、本籍地は大阪堺市です。</p> <p>戸籍謄本を取り寄せる際、毎回郵送請求をせざるを得ず、手元に届くまで1週間?10日間程かかります。また必要な物が全てアナログで以下のものです。</p> <p>①戸籍交付申請書 ②返信用封筒(切手を貼る) ③本人確認書類コピー ④定額小為替(郵便局で購入)</p> <p>戸籍謄本を全国どこからでも取得出来るようになればいいと思います。</p>	ご案内します	<p>本市ではマイナンバーカードを利用して、コンビニ等のマルチコピー機から戸籍謄本等を取得できるコンビニ交付サービスやオンライン申請(証明書は郵送で受取)を実施しております。コンビニ交付やオンライン申請については市町村ごとの導入となっているため、本籍地の市町村においてサービスを提供しているかご確認ください。</p> <p>また、令和6年5月未だに戸籍法が改正され、戸籍情報連携システムを利用して、本籍地が遠隔にある方でも、お住いの市区町村や勤務先等、全国の市区町村役場の窓口において、戸籍謄本や除籍謄本を取得できるようになる予定です。</p>	市民局戸籍住民課
45	<p>市政だよりについて。</p> <p>いろいろな催しや取り組みの紹介がされていますが、『ホームページにも記載されています』という記事が多くあります。けれども、該当するホームページを探し出すことは、非常難しいことがあります。そのページのQRコードを掲載いただけると、たいへん助かります。</p>	ご案内します	<p>市政だよりは、限られた紙面の中で必要な情報をできるだけ多くお届けできるよう努めております。全ての記事にQRコードを付けると、QRコードを正確に読み取れなかったり、掲載できる記事が減ってしまったりするため、直接申込ページから手続きに進むことができる場合などに限定して使用しております。該当ページの検索でお困りの際は、リンク先を設定している「市政だよりWEB版」を作成しておりますので、ぜひご利用ください。</p>	市長室広報課
46	<p>相談できる時間が短すぎてなかなか相談できない (手続き等の名称:福岡市子どもタブレット相談、一人一台タブレット(小学生))</p>	ご案内します	<p>子どもタブレット相談の相談時間は、できるだけ多くの子どもたちが相談しやすい時間を考えて、年末年始(12/29-1/3)をのぞき、毎日夕方5時から夜10時までとしています。</p> <p>子どもタブレット相談以外の相談できる窓口については、学校からかりているタブレットで[子ども相談]をクリックし、[子ども相談窓口一覧]を見ると、インターネットや電話など色々な方法や時間帯で相談できる窓口を紹介しています。</p>	子ども未来局子ども相談企画課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
47	図書館での本の借り直しの際、電話番号の登録を確認され、番号を1つ登録していたが、2つ目の電話番号登録を強く求められた。 本の管理のためだとは思いますが、固定電話を持っていないため、やりとりに煩雑さを感じるとともに、リスク管理方法としてデジタルの活用を検討していただきたい。	ご案内します	図書館では、市民の財産である図書をより多くの方にご利用いただくため、予約図書の貸出準備ができた際やご返却が遅れている際、汚損・破損があった際等に確実に連絡がとれる電話番号の登録を行っています。 また、電話が繋がらない等の特殊な事情がある場合は、既にご登録の電話番号のほかに電話をお持ちでないか確認のうえ、ご登録をお願いする場合がございます。 また、メールアドレスの登録をいただくと、予約図書の着本や返却の遅延等の連絡をメールでお送りできます。なお、図書館ホームページでパスワードの登録を行っていただきますと、インターネット予約のほか、貸出や予約の状況確認、メールアドレス登録等をご利用いただけます。	教育委員会運営課 教育委員会図書サービス課 教育委員会文学・映像課
48	税金支払いなどは銀行窓口入金ではなく、クレジットカード支払いにして頂きたい。かなり面倒です。	ご案内します	市県民税(普通徴収)、固定資産税・都市計画税、固定資産税(償却資産)、軽自動車税(種別割)については、クレジットカードでの納付が可能となっております。 モバイルレジやスマホアプリによる納付やコンビニエンスストアでの納付もできます。 また、令和5年度からは、納付書に印刷された地方税にかかる全国統一の「eL-QR」や「eL番号」を利用した、地方税お支払いサイトでの納付もできるようになり、さらに納付手段が拡充される見込みです。	財政局納税企画課
49	町内会の回覧板をデジタル化できないかと思う。 ひととの繋がりで回覧板のシステムは大事だと思うが、デジタル化して書類を見た方が読みやすい。 また、場合によっては期限の過ぎた内容が回ってくる時がある。 また、町内会の会合など一度もなく、組長さんにはお世話になるが、町内会長については顔も分からない。	ご案内します	地域における情報共有の仕組みにつきましては、地域のみなさまでお話し合いの上、紙での回覧のほか、電子媒体の活用など、地域のみなさまに情報を届けるための最適な手法をご検討いただきたいと思います。 なお、福岡市では自治協議会や自治会・町内会の運営や活動の支援を行っております。SNS等を活用した情報発信の支援や実際の活用事例のご紹介も行ってまいりますので、必要に応じてご相談ください。	市民局コミュニティ推進課
50	小学生の保護者です。毎年、ほとんど内容が変わらないにもかかわらず、年度当初に家庭環境調査票、緊急連絡先などの書類を、子供の人数分記入して、紙で学校へ提出しなければなりません。住所など重複する記入内容もたくさんありますが、兄弟の人数分作成しなければなりません。できれば様式や提出方法を見直して欲しいです。	ご案内します	福岡市教育委員会では、「家庭環境調査票」及び「緊急連絡カード」の共通様式(エクセル版・ワード版・PDF版)を福岡市教育委員会ホームページからダウンロードできるよう掲載しておりますので、ぜひご活用ください。 ◎掲載場所 福岡市教育委員会トップページ→手続き・相談・Q&A→様式集、又は、トップページ画面左側「お問い合わせの多い項目」中「様式集」をクリックいただくとご覧いただけます。 https://www.city.fukuoka.lg.jp/kyoiku-iinkai/gakkoshien/ed/kateikankyotyosahyo.html	教育委員会教育支援課
51	記憶が曖昧で、もうすでに紙化なくなっていたらすみません。 児童手当。毎年変更なくても書面送り返す作業がとても面倒くさい。 書類送るといことは、それを開封し入力する人も必要。別居になったなど変更になる方はいると思いますが、とても無駄で面倒だと毎年思っていました。	ご案内します	令和4年度から、毎年6月に養育状況等を記載しご提出いただいていた現況届の提出が、原則不要となりました。また児童手当の各種届出は、マイナンバーカードを用いた電子申請も受け付けておりますので、ご活用ください。	こども未来局こども家庭課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
52	住民票や戸籍に関する証明の郵送請求の際に、手数料分の定額小為替が必要で、その為に平日の日中に郵便局に行かなければならなかった。これを、銀行振込やクレジットカード、Paypalのようなオンラインで決済できる仕組みに出来ないか。特に、4月から郵便局も昼休みを導入するという報道が有り、そうすると、事実上、社会人は仕事を休まない限り各種証明を郵送請求出来ないという事になってしまう。	ご案内します	スマートフォンからマイナンバーカードを使用して申請を行い、郵送で証明書をお送りするオンライン申請サービスを、令和3年4月から住民票の写しで導入しており、令和5年2月20日からは新たに「戸籍証明書」等を追加し、クレジット払いができるようになっていきます。 また、お近くのコンビニエンスストア等でもマイナンバーカードを使用して住民票の写しなどを取得することができますので、ぜひご利用ください。	市民局戸籍住民課
53	福岡市のLINE。 休校した学校名を載せてほしい 自分の学校が休みなのかどうかかわらない。	ご案内します	各学校において、予めご登録いただいた児童生徒の保護者に、休校をはじめ、学校に関する情報をメール配信等でお知らせしております。ご登録方法については、各学校にお問い合わせください。 なお、全市一斉休校となる場合は、学校からのメール配信等に加え、福岡市LINE公式アカウントからも通知されますので、ぜひご利用ください。 【福岡市LINE公式アカウント】 →「受信情報」をタップ →「学校」を選択 →「教育委員会からのお知らせ(休校情報等)」の「受け取る」を選択	教育委員会教育支援課 教育委員会安全・安心推進課
54	久留米市から福岡市に転入しました。住民票の移動はスムーズにでき(前もって入力していたので)便利だと思いました。しかし犬の登録は、保健所でしかも犬鑑札を持って番号を言に行かなければならない。 休みをそのためにまた1日必要になるのは不便だと感じました。 犬の登録変更もデジタルでできないだろうかと 考えております。 ご検討ください。ちなみにまだ登録変更できておりません。	ご案内します	犬の登録変更につきましては、狂犬病予防法に基づき、旧住所の鑑札と引き換えに福岡市の鑑札を交付するため、窓口か郵便(「旧住所の鑑札」「犬の登録事項変更届出書」「返信用切手」を郵送)での手続きをお願いしています。福岡市の場合、保健所ではなく動物愛護管理センターで手続きを受付けておりますので、鑑札を紛失している場合や不明な点などがありましたらお問い合わせください。 また、飼い犬にマイクロチップが装着されている場合、3月1日以降は、環境省のホームページ「犬と猫のマイクロチップ情報登録」で福岡市へ住所を変更していただくと、自動で犬の登録変更の手続きが行われますのでご利用ください。	保健医療局生活衛生課 保健医療局動物愛護管理センター
55	待ち時間が長すぎる。待った結果、窓口が違い手続きができない。 以下 提案 住民票、国民健康保険証(短期証)、所得等税務証明書の取得については自動販売機等無人機の対応が可能。窓口で手続きが必要な人のみ区役所で案内させたほうが申請者、行政ともに効率的と思われる。 住民税の申告書についても本人は書いてもらうのが当たり前という姿勢の人も多く職員が申告書を作成し自己申告となっており職員負担が多いようである。来所者を絞るか郵送、オンライン申請を原則としたほうがよいのではないかと。	ご案内します	住民票の写しについては、マイナンバーカードを利用して、コンビニエンスストアのマルチコピー機での取得や、オンライン申請で、証明書は郵送での受け取りが可能のため、より多くの方にご利用いただけるよう、周知に努めてまいります。 短期証(国民健康保険短期被保険者証)につきましては、様々なご事情で保険料の支払いが滞っている方に対し今後の納付相談をしていただき、その内容に応じて交付するものです。区役所にお越しいただくことがないよう、納付相談は原則として電話で行うこととしており、相談がお済みの世帯には短期証を郵送することとしております。 税証明のコンビニでの発行については、他都市の状況などを参考に、令和6年1月からのサービス開始予定で検討を進めております。なお、マイナンバーカードをお持ちの方は、税証明オンライン申請(郵送交付)のご利用で、最短で翌日に証明書がご自宅に郵送で届きます。 住民税の申告については、本人の記載によるのが基本ですが、一部補助が必要な方もおられますので、ご了承ください。 また、住民税の申告はオンライン又は郵送を推奨しており、今後もオンライン等による申告を推進してまいります。	財政局納税企画課 財政局課税企画課 市民局戸籍住民課 保健医療局保険年金課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
56	<p>音声での情報伝達</p> <p>NHKラジオで国会中継を聞いています。政府と国会議員の討論が続いています。国会では、少子化対策、子育て支援の討論が続いています。国会では、少子化対策、子育て支援の討論が続いています。同じように地方議会も動画サイトだけでなく、ラジオのような情報伝達方法は、作られるのも一案だと思いました。</p> <p>Voicyという音声アプリがあります。海外安全チャンネル・りよーあん 外務省 海外邦人安全課 https://r.voicy.jp/079XQp50Ven こういうものを利用して地方議事の内容を市民に伝える方法もあると思いました。ラジオの利点は、別の作業(農作業、事務、家事等)をしながら、情報を聞けることと時間を確認して行動ができることです。視覚障害者の方達がわかりやすくしていただけたら、助かります。</p>	ご案内します	<p>議会中継につきましては、現在、スマートフォンやパソコン、タブレットに対応し、生中継に加え、過去4年分の録画映像も公開しており、音声を含めて、見たい時間に見たい映像を視聴することを可能としております。</p> <p>ご提案のうち、ラジオ中継につきましては、放送局側の番組編成の問題もあり、地方議会では課題が多いと考えておりますが、議事内容(要約)を音声でお伝えする広報につきましては、視覚障がいをお持ちの方への対応を含めまして、現在、「ふくおか市議会だより」の音声版を用意しておりますので、ご利用いただくことが可能でございます。</p> <p>今後とも、デジタル化の進展に注視し、広報の充実に努めてまいります。</p> <p>なお、ご提案の音声アプリにつきましては、一般に、そのメリットとしてスマートフォンでバックグラウンド再生(※)ができるという点がございませぬ。このバックグラウンド再生につきましては、福岡市議会中継でも可能でございますので、ご案内します。※別のアプリを使ったり、スリープ状態にしたりしても音声は流れること。</p> <p>○iPhoneの場合</p> <p>①Safariなどのウェブブラウザで動画の再生を開始した後に、ホーム画面に戻ります。</p> <p>②画面をスワイプし、コントロールセンター画面を表示します。</p> <p>③コントロールセンター画面にある再生ボタンをタップすると再生を再開できます。</p> <p>○Androidの場合</p> <p>①Google Chromeなどのウェブブラウザで動画の再生を開始した後に、ホーム画面に戻ります。</p> <p>②画面を上から下にスワイプし、通知領域(通知バー)を表示します。</p> <p>③通知領域にある再生ボタンをタップすると再生を再開できます。</p>	市長室広報課 議会事務局調査法制課
57	<p>身体障害者有料道路申請は紙が不便ですね。</p>	ご案内します	<p>有料道路の障がい者割引につきましては、各有料道路事業者の定めに基づき実施されております。市で申請書様式等を定めることができませんので、手続き方法等について国に要望しているところです。</p> <p>なお、オンライン申請につきましては、有料道路事業者において、新たにオンライン申請窓口を設け、令和5年3月27日より、マイナンバーを活用したオンライン申請が開始されております。内容につきましては、各有料道路事業者のホームページにてお知らせされておりますので、ご確認ください。</p>	福祉局障がい企画課
58	<p>居宅サービス計画作成依頼(変更)届出書の提出について</p> <p>現状:区役所介護保険課にて申請(入部出張所では受付不可)</p> <p>必要書類:居宅サービス計画作成依頼(変更)届出書 介護保険証原本のほか本人確認(利用者の同意確認のため?)の ためもう一点、後期高齢者保険証などの公的書類必要</p> <p>また、本人の住民票がある区役所の窓口に向われないといけないため労力必要。例:早良区の事業所⇒東区役所</p>	ご案内します	<p>居宅サービス計画作成依頼(変更)届出書については、個人番号が必要な手続きであり、法律により身元確認の実施が市町村に義務付けられており、介護保険被保険者証原本に加え、後期高齢者医療被保険者証などの確認書類がもう一点必要とされております。</p> <p>次に、本市では、介護保険の給付事務を円滑に行うため、給付事務を区長に委任し、各区の権限で行っております。また、個人番号をその内容に含む個人情報、より厳格な管理を行う必要があるため、本人の住民票がある区役所での受付としておりますので、ご理解ください。</p> <p>なお、郵送での受付も行っておりますので、ご利用ください。</p>	福祉局介護保険課
59	<p>市立中学校でPTA役員を拝命しています。委員選出などPTA活動全般において、オンライン化を目指していますが、校内には2つの壁があります。</p> <p>1つは紙でなければ届かない方がいるということ、もうひとつはPTAが保護者に安心安全メールでリーチする方法が閉ざされているということです。</p> <p>緊急連絡や学校からの公式な連絡に使うべき意図は理解していますが、全てのお知らせを紙で伝えるやり方はPTAも学校全体としてもぜひもう少し改善してもらいたいです。子どもがカバンに何日も放置して届かないリスクも、紙など資源の無駄も避けられると思います。(場所:高取中学校)</p>	ご案内します	<p>PTAから保護者への連絡に安心安全メールを活用することは現状で可能です。各学校の判断のもと活用されておりますので、学校に直接ご相談いただきますようお願いいたします。</p> <p>なお、該当の学校からは、既にPTAと協議し、今後、PTAからの連絡にも活用することを確認しております。</p>	教育委員会人権・同和教育課 教育委員会教育ICT推進課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
60	<p>出生届、出生後14日以内提出。 出生届14日以内に役所まで行かないといけない。 父親が行けるならまだいいが、シングルマザーや、父親や親族が行けない状況だと厳しいのではないかと。 そもそも産後に体を動かすのは控えた方がいい。 仮に母親が提出しに行く場合だとその間の新生児は？ 1ヶ月は家から出ない方がいいのに、役所へ一緒に連れて行かないと行けないのか、それとも新生児を家へ置いて提出しに行くのがいいのか、 そういったことを考えさせたり、行動させたりするのを産後の母親にさせるのはしんどいと思います。 WEBでできるといいなと思います。</p>	ご案内します	<p>出生届は、郵送による届出も可能です。出生届に併せて母子手帳への証明が必要となりますが、こちらには期限がありませんので、健診の際など後日戸籍届出窓口に母子手帳をご持参ください。その他、内容に不備がある場合やその他お手続きのため、窓口への来所が必要な場合もございます。また、出生届を含む戸籍届出のオンライン申請については、病院にて発行する出生証明書等の添付書類の電子化や届出によっては複数名の電子署名が必要な点など、技術的課題が解決しておらず、実現に至っておりません。全国的にこのような技術的課題が解決次第、オンラインによる届出が実現される見込みです。</p>	市民局戸籍住民課
61	<p>児童手当の口座変更は窓口でしか対応できないと言われた。オンラインなどで対応できるようになることを希望はするが、最悪でも郵送で対応可能にしてほしい。このために有休を使うことは、非常にもったいないし、おそらく自治体としても望んでいることではないと思う。</p>	ご案内します	<p>受給者の方からのご希望があれば、郵送でも対応しております。 案内が行き届かずご迷惑をおかけし、申し訳ございません。</p>	こども未来局こども家庭課
62	<p>留守家庭子ども会利用料、給食費、保育園料、水道料金 等 支払い方法が不便 コンビニ支払い、PayPay支払い可能にして欲しい。 銀行や郵便窓口利用時間に行くのは難しい。</p>	ご案内します	<p>留守家庭子ども会の利用料については、納付の利便性の観点から、口座振替での納付を原則とさせていただいております。口座振替の手続きについては、インターネットからの手続きが可能ですので、ぜひご利用ください。 ※給食費については、技術面や費用などの課題ありページ34番に記載、 保育料については、見直し予定ページ23番に記載、 水道料金については、見直し予定ページ24番に記載</p>	教育委員会放課後こども育成課
63	<p>20年程前に今津のヨット係留地の申し込みに市役所を尋ねましたが当係留地は今津漁港に管理委託しているのだから空気が出たら市政だよりにて公募しますとのことでした。しかし壊れて動かないヨットはあっても市政だよりには一度も応募のお知らせはありません。他の漁港に停泊していますが海洋スポーツには福岡市は積極的ではないようです。 ただ、入居者募集をできない市営住宅があるようなことを耳にして係留地の管理状況や管理報告書、財務諸表など公開していただければお知らせください。</p>	ご案内します	<p>浜崎今津漁港の小型船舶係留施設において空気が発生した場合、市政だより及び福岡市ホームページにて募集のお知らせを掲載し、市役所1階の情報プラザでも募集要項等を配布しております。直近の5年では、令和3年度を除き、毎年募集のお知らせを掲載し公募を実施いたしております。</p>	農林水産局漁港課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
64	<p>保健所の手続きについても改善できますか？</p> <p>・特定疾患、障がい者医療証更新、訓練等給付金</p> <p>・障害者手帳更新</p> <p>毎回、複数の書類に記入して、保健所まで行きます。</p> <p>健常者ではないことをお察し下さい</p>	ご案内します	<p>お問い合わせいただいた内容について、手続きごとにご案内いたします。</p> <p>特定医療費(指定難病)受給者証及び精神障害者保健福祉手帳の申請につきましては、医療機関が作成した臨床調査個人票・診断書が必要であり、原本の提出をお願いしているところです。申請は郵送でも受け付けております。なお、申請時に必要な書類は申請内容によって異なりますので、詳細は申請窓口までお問合せください。また、精神障害者保健福祉手帳の交付につきましては、書留代等郵送料をご負担頂いた上で郵送対応も可能です。</p> <p>重度障がい者医療費助成の更新につきましては、毎年10月に原則自動更新し、医療証を郵送しております。</p> <p>訓練等給付の更新手続きにつきましては、郵送でも受け付けておりますので、申請窓口(各区健康課)までお問合せください。</p>	福祉局障がい福祉課 保健医療局保険医療課 保健医療局保健予防課 保健医療局精神保健福祉センター
65	<p>・マイナンバーカード申請をオンラインでもできてカードの交付は窓口に行かないといけない。クレジットカードみたいに郵送してもらえたら良い。→各区役所市民課</p> <p>・あいの会議室予約(変更やキャンセル含む)がオンライン申請しづらく、あいの開館時間内でない申請できない。→健康づくりサポートセンター</p> <p>・住民票等郵送請求センターで急ぎほしい書類がある場合(郵送だと遅い場合)、わざわざ窓口まで行かなければならないのでオンライン取得できるようにしてほしい。→住民票等郵送請求センター</p>	ご案内します	<p>マイナンバーカードをお持ちであれば、お近くのコンビニ等からその場で住民票等の証明書を取得できます。また、マイナンバーカードを使用し、スマートフォンから申請を行うオンライン申請サービスも導入しており、申請後は証明書が住民登録地に郵送で届きます。</p> <p>※マイナンバーカードについては、法令等の趣旨により困難ページ22番に記載 健康づくりサポートセンターについては、見し済みページ15番に記載</p>	市民局戸籍住民課
66	<p>・転出届と転入届をそれぞれ別の役所窓口で手続きに行くのが大変面倒なので、他自治体とも連携し合ってセットでオンライン処理してほしい。→各区役所市民課</p> <p>・婚姻による手続き全般で姓が変更になる側が大変負担。女性の社会進出による共働きがほとんどで、役所に行く時間がないため負担を減らしてほしいし、手続きの面倒さに結婚意志が余計薄れる(笑)。オンライン上や各部署と連携して一括で反映するようになってほしい。(引っ越しに伴う手続き、婚姻届、婚姻届受理証明書取得、戸籍謄本、免許証)→各区役所市民課、各警察署</p>	ご案内します	<p>マイナンバーをお持ちの方は、マイナポータルを通じてオンラインで転出届が完了します。転入届は、法令により、対面での本人確認が規定されているため、役場での手続きが必要ですが、手続きに出向く回数が減らせますので、ぜひご利用ください。</p> <p>婚姻届は、休日や夜間でもお預かりできるほか郵送でも提出ができます。婚姻届に連動して、住民票上の氏は修正されます。福岡市に本籍地がある方は、戸籍に関する証明書は、マイナンバーカードを使用してコンビニ交付やオンラインで請求ができるほか、郵送請求も可能です。なお、期限はありませんが、マイナンバーカードの記載事項の変更と署名用電子証明書の再発行の手続きに、住所地の区役所にお越しく下さい。</p>	市民局戸籍住民課
67	<p>工事や修理なんかの書類、なんとかなりませんか？</p> <p>提出してほんの一部間違っても出し直ししないとならないし、郵送コストや書き直す手間がかかりすぎます (手続き等の名称・着手届や完了届)</p>	ご案内します	<p>工事及び工事に係る測量・調査・設計等の業務委託については、令和3年8月より、契約書以外の工事書類について、発行年月日(提出日)の記載および記名の上、事前に届け出たメールアドレスから送付するか、本人が直接提出する場合は、押印不要となっております。これにより、電子メールによる書類の提出も可能となっておりますのでご活用ください。</p>	財政局技術監理課 財政局検査課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
68	大きな容量のデータを送れないこと。USBで渡すほうが危険。公共部門だとJSTは自前のアップローダーサービスを持っていたのでご参考ください。	ご案内します	福岡市においては、外部の方と大容量ファイルやり取りするための手段として、「ファイル転送機能」という仕組みを導入しております。外部の方からファイルを送付していただく場合は、職員が「ファイル転送機能」にてファイル送付依頼を行うと、外部の方へメールでアップロード用URLが届くので、そのURLよりファイルをアップロードすることができます。職員からファイルを送付する場合は、職員が「ファイル転送機能」にファイルをアップロードし、外部の方へメールでダウンロード用URLをご案内いたします。同機能の使い方については庁内で周知をしているところですが、今回のご意見を踏まえ、改めて周知を図ってまいります。	総務企画局情報システム課
69	新年度に小中学校へ提出する書類(家庭環境調査票)は変更がなければ毎年同じことを記入しますが、子供の数だけ同じ書類を書く必要があることが不便です。入学時、または転入時に記入することをデジタル化して、卒業まで使えないものでしょうか。	ご案内します	福岡市教育委員会では、「家庭環境調査票」及び「緊急連絡カード」の共通様式(エクセル版・ワード版・PDF版)を福岡市教育委員会ホームページからダウンロードできるよう掲載しておりますので、ぜひご活用ください。 ◎掲載場所 福岡市教育委員会トップページ→手続き・相談・Q&A→様式集、又は、トップページ画面左側「お問い合わせの多い項目」中『様式集』をクリックいただくとご覧いただけます。 https://www.city.fukuoka.lg.jp/kyoiku-iinkai/gakkoshien/ed/kateikankyotyo_sahyo.html	教育委員会教育支援課
70	子育ての相談をしようと思えば電話をしようと、「それは？課になります」と言われ何度かたらい回し？みたいな感じになった。電話番号は代表番号のみにして、音声案内で1など番号を押すとその担当につながるようになってはどうか。子育ての相談と保健師さんなどの訪問はショートメールなどでもいいのでは？電話は苦手というものもあるが、夜など空いた時間に送れば助かる。	ご案内します	子育ての相談等については、電話以外にもメール等でご相談いただくことは可能です。また、お客様の発育発達や育児手技を確認する場合などには、保健師等が訪問し、対面で相談をお受けすることもあります。なお、相談内容にあわせた相談先を福岡市LINEのチャットボットでもご案内しておりますのでご活用ください。	ども未来局こども健やか課
71	福岡市に引越してきた際、色々なところに住所変更の申請が必要で面倒だった。役所で変更したら、公共料金とか銀行口座とか、全てワンストップで変更して欲しい。	ご案内します	福岡市では引越し手続きのオンライン予約サービスにより、スマートフォンから事前申込みを行うことで来庁予約や窓口での書類記入が不要となるサービスがございますのでご活用いただければ幸いです。 https://www.city.fukuoka.lg.jp/shimin/kusei/life/tetuduki/001.html なお、公共料金等の民間手続きについては、国において推進されている引越しワンストップサービスにおいて、民間事業者が運営する引越しポータルサイトを經由して、転出届の提出や連携ができるよう、検討が進められています。	市民局戸籍住民課
72	軽自動車税の納税証明書を紛失したのでコンビニの行政サービスで取得しようとしたが、まだ対象サービスではなく、取得できなかった。結局、区役所まで行った。せっかくマイナンバーカードを所持しているのに残念だと思った。	ご案内します	3輪、4輪の軽自動車については、令和5年1月より、軽自動車税(種別割)の車両ごとの納付情報を、軽自動車検査協会がオンラインで確認することができる「軽JNKS」の運用が開始されたことにより、継続検査窓口での「納税証明書の提示」は原則不要となっております。 2輪の小型自動車(排気量250cc超)で、継続検査用の納税証明の再発行が必要な場合は、税証明のオンライン申請(郵送受取)をご利用いただければ、最短で翌日に証明がご自宅へ郵送で届きます。	財政局納税企画課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
73	区役所で、マイカードの更新をして、マイナポイントの手続きをしようとしたら、48時間のインターバルが必要といわれた。マイナポイントの手続きをしてから更新すれば1日ですんだのに。窓口で教えて欲しかった。	ご案内します	マイナンバーカードの暗証番号再設定や電子証明書の更新等のお手続きを行った場合、マイナポイントのお手続きが可能になるまで最大で約48時間ほどかかる場合がございます。マイナポイント・サポートコーナー及び市民課窓口におきまして、事前にご案内するよう周知、徹底いたします。	総務企画局データ活用推進課 市民局戸籍住民課
74	とりあえず窓口に行かないとできない手続き(母子手帳の交付なども)は全てオンライン化を求めます。	ご案内します	妊娠届出および母子健康手帳の交付時には、妊娠・出産に関する情報提供、不安や心配事などの相談をお受けし、支援を必要とする方に寄り添えるよう基本的に対面で面談をさせていただいております。体調が悪い場合などは、オンラインでの面談など個別に対応しておりますので、お住まいの区の保健福祉センターへご相談ください。また、国において、母子保健情報のデジタル化についての検討が行われていますので、その動向を注視してまいります。	こども未来局こども健やか課
75	子どもを出産後、新生児訪問のため母子手帳についているはがきを提出する必要があるが、出生届を出せば該当部署に連絡が自動で行くようにしてほしい。そうすればはがきの提出は不要ではないでしょうか？携帯電話番号などの情報が必要であれば、出生届をだすときに記入するようにしてほしいです。	ご案内します	新生児訪問(乳児家庭全戸訪問)では、生後3か月頃までに赤ちゃんのいるすべてのご家庭を訪問し、赤ちゃんやお母さんの健康状態や育児上のご相談をお受けしております。出生連絡票は、訪問に必要な情報(妊娠時やお子さんの状況、心配事等)をご記入いただいております。訪問時期も含め必要に応じた相談対応が行えるようご提出をお願いしているところです。なお、出生連絡票のご提出がない方については、出生届の情報を元にご自宅に訪問をさせていただいております。	こども未来局こども健やか課
76	自治会に関する改善要望、以下3点 1. 資源回収に関する紙ベースの手続き 仕切書→集計表→実績報告書と数字転記、紙に印刷し郵送。 仕切書データをもとに申請不要で口座振込できるのでは。 2. 町内会活動支援事業に関する複雑な手続き 申請書+5つの文書+口座振込依頼書を事前送付、事後に 実績報告書+2つの文書送付、更に領有書等の追加の依頼。 DXはプロセスやデータそのものも見直し、より良いものに変革することのはず。もっともっとシンプルに。 3. 毎回の口座振込依頼 市政だよりの配布で以前から市からの振込を受けているが、 上記1、2では口座振込依頼書が必要になっている。 マイナンバーに口座が紐付けられているように団体コードに紐付けることで毎回の申請を不要とするようにできるのでは。 以上 (手続き等の名称・地域集団回収報奨制度、町内会活動支援事業)	ご案内します	2. 町内会活動支援事業に関する複雑な手続き 町内会活動支援事業補助金の交付にあたっては、申請書や報告書とあわせて、補助対象となる団体、事業内容であることや、事業の成果が確認できる書類をご提出いただいておりますが、これは補助金を適正に執行するため、福岡市補助金交付規則や町内会活動支援事業補助金交付要綱に基づきお願いしているものです。 なお、記入の簡素化を図るため、申請書等のエクセル様式では、重複した情報の記入を省略できるようにしております。 ※1資源回収に関する紙ベースの手続きについては、見直しに向けて検討ページ45番に記載、 3. 毎回の口座振込依頼 については、技術面や費用などの課題ありページ53番に記載	市民局コミュニティ推進課
77	保育園に出す就労証明書について、職場の印が必要ですが、わざわざ妻の職場の本社に送って作成してもらう必要があり、とても手間がかかります。この手続きをデジタル化してもらいたいです。	ご案内します	保育園利用のための就労証明書については、現在事業所の押印は不要とさせていただいております。また、就労証明書は現在福岡市ホームページへエクセルデータを掲載しており、就労先のご担当者様が入力しご活用していただけます。なお、就労証明書の就労先からのオンライン提出について、現在国で検討が進められております。	こども未来局運営支援課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報		ご説明	
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
78	LINEで粗大ゴミの手続きはできるように、水道の引越しの手続きもLINEでできるようにしてほしいです。	ご案内します	インターネットから福岡市水道局の「水道料金インターネット確認・申込サービス」を利用し、水道の使用開始と使用中止のお申込みを行うことができます。 なお、福岡市のLINEを用いた場合は「生活情報一覧→引越し」から入力を進めていただくと、上記リンクに進み、手続きが行えます。	水道局営業企画課
79	マイナンバーの更新とマイナポイントの申請をするため、中央区役所に行ったが、マイナンバーの更新をした後だと、48時間は、マイナンバーの更新ができないと聞きがっかり。さらに、マイナポイントの申請をすれば良かった。受付か、マイナンバー更新の時にでも教えてくれれば、区役所に2回も来なくて済むのに。	ご案内します	マイナンバーカードの暗証番号再設定や電子証明書の更新等のお手続きを行った場合、マイナポイントのお手続きが可能になるまで最大で約48時間ほどかかる場合がございます。マイナポイント・サポートコーナー及び市民課窓口におきまして、事前にご案内するよう周知、徹底いたします。	総務企画局データ活用推進課 市民局戸籍住民課
80	防犯灯管理費、工事費補助金申請手続き(簡素化と、補助金申請が承認されるまで理解できないほど日数を要し、承認まで防犯灯の修理ができない本末転倒な制度となっている。)	ご案内します	防犯灯補助金の申請方法につきまして、窓口への直接持参の他に、メールやFAXなど、来庁せずに申請する方法もございますのでご活用ください。 なお、申請書類につきましては、必要最小限の書類を提出していただいているところがありますが、今後も申請手続きの簡素化に取り組んでまいります。 また、補助金申請の承認につきましても、関係機関への確認等に時間を要しておりますが、早期に承認できるよう努めてまいります。	道路下水道局道路維持課
81	①子供の予防接種券の名前部分や住所をあらかじめ印字するか、フォームに入力する形に出来ないでしょうか。何本も打つのに、親の名前や子供の名前(2回のうち一回はシール添付、一回は手書きのふりがな付き)のため大変煩雑です。 ②母子手帳を薄くしてほしい。子供の情報がどこに書いてあるかなどインデックスのようなものを付けて分かりやすくしてほしい。安全に関すること豆知識などは最小限記載し、別の冊子にしてほしい。 良い冊子だとは思いますが必ず持ち歩かなければいけないのに、子供の荷物もあるのでかさばるのは不便。	ご案内します	母子健康手帳については、法令に様式などが定められております。加えて、福岡市の子育て支援サービスの情報や日常生活上の注意、育児のアドバイス等を記載しております。 いただいたご意見は、今後の母子健康手帳作成の際の参考とさせていただきます。また、国において、母子保健情報のデジタル化についての検討が行われていますので、その動向を注視してまいります。 ※予防接種については、見直しに向けて検討ページ6番に記載	こども未来局こども健やか課
82	西区に住んでいますが、距離的に早良区役所が近いが出生届や児童手当の手続きなどは住んでいる区役所に行かなければならず大変。 出生届や児童手当など病院などと連携して手続きができないものか検討してほしい。 最低でもどの区役所でも手続きができるようにしてほしい。 子どもを保育園に預けているが、就業証明書の提出が面倒。マイナンバーなどと連携して書類を出さないようにしてほしい。 保育園の情報なども各区役所に行かない入手出来ないのが不便。	ご案内します	【出生届】 出生届の提出先は、原則住所地、子の出生地、父母の本籍地となっておりますが、その他の区役所でも提出は可能です。ただし、住所地以外の区役所の場合は住民票への反映にお時間をいただく可能性があります。 【児童手当】 区役所に来所せず、マイナンバーカードを用いた電子申請が可能です。 【保育園】 就労証明書の就労先からのオンライン提出について、現在国で検討が進められております。また、就労証明書は福岡市ホームページハエクスセルデータを掲載しており、就労先のご担当者様が入力ご活用いただいております。	市民局戸籍住民課 こども未来局こども家庭課 こども未来局運営支援課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
83	<p>①子どもの予防接種の記入量 ②子どもが誕生した際の手続き</p> <p>どちらも母親として睡眠不足が続いている時期に記入するには負担が大きすぎる。役所としてはそれだけと思うかもしれないが、その時期にお礼参りや出産祝いの返礼品、早ければ入園希望手続きと重なると、どれか少しでも負担を軽くするべき。</p>	ご案内します	<p>【児童手当】 マイナンバーカードを用いた電子申請により、区役所に来所せず、パソコンやスマートフォンで入力することができます。</p> <p>【出生届】 出生届は、郵送による届出も可能です。出生届に併せて母子手帳への証明が必要となりますが、こちらには期限がありませんので、健診の際など後日戸籍届出窓口に母子手帳をご持参ください。その他、内容に不備がある場合やその他お手続きのため、窓口への来所が必要な場合もございます。また、出生届を含む戸籍届出のオンライン申請については、病院にて発行する出生証明書等の添付書類の電子化や届出によっては複数名の電子署名が必要な点など、技術的課題が解決しておらず、実現に至っておりません。 全国的にこのような技術的課題が解決次第、オンラインによる届出が実現される見込みです。</p> <p>※予防接種・子ども医療証・国民健康保険については、見直しに向けて検討ページ49番に記載</p>	市民局戸籍住民課 こども未来局こども家庭課
84	<p>引越しの際に、転入届、子ども医療証の住所変更、マイナンバーカードの住所変更など、窓口に行かなければならない手続きがある。すべて、オンラインと郵送で手続きが完了し、窓口に行かなくても良いようになってほしい。</p>	ご案内します	<p>子ども医療証については、福岡市外から転入され新規で医療証を申請される場合は、電子申請が可能です。</p> <p>※転入届・マイナンバーカードの住所変更については、法令等の趣旨により対応困難ページ24番に記載</p>	保健医療局保険医療課
85	<p>離婚届→母子家庭になることに関連する手続き→母子医療証申請など、何度も来庁しないとできない手続きばかり。 離婚に伴い、新しい職場に就職したばかりでそうそう休みは取れない。 でもお役所は平日5時まで。 いつ手続きすればいいのですか？</p>	ご案内します	<p>【離婚届】 離婚届は、夜間や休日でもお預かりできるほか郵送による届出も可能です。内容に不備がある場合やその他お手続きのため、窓口への来所が必要な場合もございます。なお、離婚届を含む戸籍届出のオンライン申請については、複数名の電子署名が必要な点等、技術的課題が解決しておらず、実現に至っておりません。</p> <p>【児童扶養手当】 児童扶養手当認定請求の手続きは、法令により定められており、オンラインによる届出ではなく対面により手続きすることとなっておりますが、現在新型コロナウイルス感染予防対策の一環として、暫定的に郵送による提出も可能とされております。</p> <p>※ひとり親家庭等医療証については、技術面や費用などの課題ありページの58番に記載</p>	市民局戸籍住民課 こども未来局こども家庭課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応(令和4年度受付分) ⑥ご案内 ※現行制度のご案内・周知

番号	受付情報	ご説明		
	アナログで不便に感じた内容	対応方針	対応方針についての具体的な説明	所管課
86	マイナポータルで、住民票記載事項とか住民票コードとか閲覧できるようにしてほしい。	ご案内します	住民票記載事項の一部(世帯主との続柄等)については、マイナポータルの「わたしの情報について」(https://myrna.go.jp/html/my_information.html)の「世帯情報」により確認可能です。住民票コードにつきましては、マイナポータルで確認することができませんが、今後、住民票コードが記載された福岡市の住民票の写しを窓口に来庁せずに取得できるよう検討してまいります。	市民局戸籍住民課
87	届出の様式がダウンロードできるが、サイズがB4であり家で印刷できなかった。	ご案内します	本市ホームページの「市民課申請書等のダウンロードサービス」(https://www.city.fukuoka.lg.jp/s_himin/kusei/life/siminkasinseisyo_download.html)にてダウンロードできる住民異動届の様式のサイズは、A4サイズとしております。恐れ入りますが、使用されているプリンタの印刷設定を今一度ご確認いただきますようお願いいたします。	市民局戸籍住民課
88	申請書ダウンロードサービスは、プリンターが整っている市民は事前準備ができるので重宝するが、そうでない市民は結局、区役所でしか書類を受け取れないので、無意味なサービスとなっている。福岡市独自で対応可能なものから、PCやスマートフォンで、申請までできるようにしていただきたい。また、区役所よりも近い公共施設でPCが整備されているところ(例えば公民館)でプリントアウトできるようにしてほしい。	ご案内します	福岡市では、オンラインでご利用いただける行政手続きを順次増やしています。ご自宅にプリンターが無い場合は、多くのコンビニエンスストアのプリンターから印刷するサービスも提供されております。詳細は、ご利用されるコンビニエンスストアにお問合せください。	総務企画局サービスデザイン課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報(DXを進めていくうえでのご意見)

福岡市においては、今後も行政手続きや市民サービスのデジタル化、オンライン化などのDXの取組を積極的に推進していきます。具体的にはオンラインでご利用いただける行政手続きを可能なものから順次増やしていくとともに、スマートフォンの使い方等を学べる講座「公民館スマホ塾」の開催など、誰もがデジタル技術を活用できる環境づくりに取り組んでまいります。

特定の手続きに関わらず広くDXに関していただいた情報につきましては、特定の部署からの対応方針の記載はいたしません、貴重なご意見として庁内で共有し、今後の参考とさせていただきます。

番号	ご意見
1	そもそのスマホでの使い方がわからない、初期にラインを使った行政サービスを展開されましたが、ラインの正しい使い方、不必要な項目を使わないようにする設定等がまったくわからない為使用できない。 行政サービスを選択する際にスマホに慣れている人用にしか説明してない。 出来ない人は基本的にわからない事がわからないという事を理解してない。 文章で説明されてもわからないトラブルが起きた時に対処できない。 まず、デジタルになれない人が出来るような体制を是非に。
2	デジタル化は素晴らしいことですが、対応できない高齢者等が切り捨てられないようにアナログの面もよろしくお願いします。 以前土砂災害ハザードマップがほしくて区役所の方に聞いたところホームページから出してくださいと言われました。高齢者でわからない人も居ますよ！
3	スマホもパソコンも持っていない市民でも、同等の利便性の恩恵を受けられるようにしてください。
4	オンラインの手続きはとてもやりやすいところもあるけどお年寄りなどはわかりにくいところがあると思うのでお年寄りなどアナログの方が助かる人が困らないように考えていただきながら同時にオンライン手続きもできるの方が選択肢もあり市民には安心と思います
5	福祉サービスの行政手続きのアナログさ 沖縄が市民側の手続き事業者側の指定更新などの手続きもすべてデジタル化すると宣言しましたよね？ 福岡市は世界に誇るIT企業をたくさん抱えているのですからもっと早くデジタル化できるのではないのでしょうか？
6	報道よりこのサイト知りました 市民ではなく、〇〇県〇〇市(住民票)、〇〇県〇〇市、〇〇区に居宅があり、行き来しています 第2種情報処理技術者取得の者でデジタル化全般的な意見を持っています デジタル化成功の可否は良いデジタルシステムだけではなくデジタルとアナログを融合させられる人材の確保だと思っています 要するに、利用される市民の方々がストレスなく使うための説明人材の確保かと思っています システムとシステムをアレンジできる人材の確保も必須です この人材が少なければ、何でもかんでもシステム開発をしまい、莫大な費用ばかりが掛かるからです
7	DX取り組みがなにやってるかわかりづらい。まず市民にdx事業が何やってるかりリアルタイムに市民に伝わるdxが必要です。
8	区役所、紙だらけ 申請書も情報コーナーも。 これでデジタル化進めるとか言えない。 番号札のQRコード読み取りました。 待ち人数でるのは良い。 メールが来る方は文字化けして使えなかった。 第一弾として、タブレット置いて申請できるとかそんなに難しくないはずだからやったらいい 第二弾でオンラインで繋ぐとか。
9	逆です。電話で言えば済むようなことをオンライン申請でお願いしますといわれるようなこのフォームが無駄です。電話での意見は受け付けられないのですか？というか、紙での申請が手間だと思っているならこんなフォーム作る必要もないですよ？すべて電子にすればいいのだから。電子申請が手段では目的となっている福岡市におおきな不信感を感じます。
10	現況届をポストに出しに行かなければならないのが不便に感じています。電子化いただければ、事務工数も減るのではないのでしょうか？
11	市職員の業務効率化や働き方改革の一環として、職員のテレワークを認めてはいかがでしょうか。 知り合いの市職員が言っていました、制度自体はあるが、特定の条件の人しか使えない制度で、ほとんどの職員は実質行っていないとのこと。 情報管理などは必要ですが、例えば神戸市は無条件でテレワークができる制度があります。 一人一人が働きやすい環境を作ることが、ひいては市政の質の向上につながると思います。 民間に推奨する前に、福岡市がテレワーク環境を整備するべきです。
12	改善目安箱への回答としては、ずれた意見になりますが、こういうことを担当する部門課所がわかりませんので、大きくは関連することですの で申し上げます。ITを活用し、よりスピーディーに市民にサービスを提供する。否定しません。が、取り残される市民もいます。どのように解決 しますか。現市長に最も欠けている視点です。これからのサービスを受けるには、スマホを持たないに享受できません。QRコードを…、スマホで 検索…、広くサービスをITを活用して、と考えるならば、パソコンもスマホと同等の立ち位置で生かしてください。セキュリティを完璧にし、 且つ簡単操作を考えてください。スマホのような小さな画面ではなく、外出しにくい者にはパソコンの方がどれだけストレスを減じられるか。ス マホに偏り過ぎています。以上
13	マイナンバーカードや免許証で十分な証明だと思いが何故紙が必要なのだろうかと感じる。 (手続き等の名称・戸籍や印鑑証明)
14	市役所に出す書類に所得証明や住民票などの役所で取れる書類が必要。 マイナンバーカードが活用できるのでは。 各種申請の際に、マイナンバーカードの写しで済むようにしたいとおもう。
15	私は視覚障がい者では、ありませんが、視覚障がい者への情報発信で必要性を感じます。 音声コード Uni-voice 東京都 https://www.javis.jp/ 音声コード - Wikipedia https://ja.m.wikipedia.org/wiki/%E9%9F%B3%E5%A3%B0%E3%82%B3%E3%83%BC%E3%83%89 塩田博昭参議院議員のTwitter https://twitter.com/Shiota Hiroaki/status/1638858944537063426?t=iovUgFXUDG8jUM8paZW3Ow&s=09 国会で音声コードの普及をおっしゃっていました。 視覚障害者で点字を読める方は、1割だそうです。
16	マイナンバーがある場合は手続きのオンライン化をして欲しい。オンライン化が無理だとしてもすべての手続きにおいて郵送が可能なようにし て欲しい。
17	母が亡くなった時に区役所に行ったのですが、マイナンバーも関係なく、各窓口に行かねばならずほぼ1日潰しました。 葬儀の手配もあるのに不便すぎますので、マイナンバーでweb手続きができると効率的だと思いました。
18	親が亡くなった後の手続きが大変だったので、改善して欲しい。 市区町村役場、年金事務所、税務署、家庭裁判所、車の名義変更など、届け出で走り回り、また、知らない手続きできない給付金(わざと分か りなくくするようにしか思えません)。マイナンバーカードの存在意味が全くないと感じました。 亡くなったら、これらを1画面で全部の手続きが完了できるページを作って欲しい。
19	住民票や印鑑証明書など紙で提出を求められますが、デジタルに送付できるように改正してほしい。コンビニ交付で便利になってはきてい るが、結局は外出が必要。個人→市→提出先などオンラインで完結できるようにして欲しい。