

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応（令和5年9月～令和6年3月受付分）

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>保育園探しの際、保育施設等受入状況のPDFを見ながら探すのがとても手間です。自宅近所の保育園を探す時、住所をコピーして、地図アプリに貼り付け見る必要があります。</p> <p>スーモなどの賃貸住宅探しのように、地図上から保育園の位置を見ながら探したり、その保育園の情報や写真、受け入れ状況などが一気通貫に閲覧できるようになることを望みます。</p> <p>（場所・窓口：令和5年度福岡市保育施設等利用のご案内のページ）</p>	①見直しました	<p>令和6年1月25日より、市内の保育所の空き状況を、インターネットの利用により地図上で確認できるサービスを開始しております。</p> <p>ふくおか保育所案内板（空きマップ） https://kodomo-hoiku.city.fukuoka.lg.jp</p> <p>保育所の詳細な情報や写真等につきましては、各施設が作成しているホームページ等でご確認ください。</p>	こども未来局運営支援課
2	<p>市政への提案フォームから意見を送ったところ、返信用メールアドレスを入力したにも関わらず自動受信メールが送られてきませんでした。自分の送信内容が確認できないのは今後のやりとりを思うと不便です。自動受信の機能がなければ意見送信の前に「必要な方は自身でスクショ保存してください」といった注意書きがほしいです。</p>	①見直しました	<p>投稿内容確認画面に、画面保存の案内を追加しました。</p>	市長室広聴課
3	<p>保育園の現況届、入園申し込みについてです。</p> <p>オンライン化され、自宅や外出先の合間で申請が可能となり助かります。</p> <p>ただ、入力内容が多いです。例えば生年月日を入力するのにさらに年齢を選択する必要があります点などです。</p> <p>また、保育が必要な理由を選択しますが、提出書類をアップロードするページでは全項目が表示されます。必要な項目に絞って迷わないようにしてほしいです。</p>	②見直します	<p>オンライン申請の入力フォームについては、利便性向上を目指し見直しを進めてまいります。</p> <p>提出書類のアップロード画面については、国が作成するシステムを使用しているため、市による仕様の変更ができません、現時点では対応が困難です。ご理解いただけますようお願いいたします。なお、必要な書類については、福岡市ホームページの『保育所入所ガイド』でもご確認いただけますので、そちらもあわせてご活用ください。</p>	こども未来局運営支援課
4	<p>家を新築したところ、家屋調査の関係書類が紙で送られてきた</p> <p>ホームページを見てもオンライン申請できないようだし電子ファイルでも公開されていないようだ</p> <p>理想はオンライン申請対応</p> <p>せめて電子データで様式と記入例を公開してほしい</p> <p>字を書くのが苦痛だし、記入間違いした時に訂正が面倒</p> <p>具体的には</p> <ul style="list-style-type: none"> ○住宅用地申告書 ○新築された認定長期優良住宅に対する固定資産税の減額に係る申告書 <p>また欲を言えばホームページに家屋調査の情報が少ない</p> <p>電話するにも平日日中しか繋がらないので不便</p> <p>他都市のホームページのよくある質問などを調べて内容を理解した</p> <p>基本的には人生に一回のイベントなのでわからないことだらけ</p> <p>もっと充実してもらえたら嬉しい</p>	②見直します	<p>各申告書の様式や記載例については、福岡市のHP各減額措置等のページにて公開しております。</p> <p>○住宅用地申告書 https://www.city.fukuoka.lg.jp/zaisei/zaisei/life/koteisisanzei/017.html</p> <p>○新築された認定長期優良住宅に対する固定資産税の減額に係る申告書 https://www.city.fukuoka.lg.jp/zaisei/zaisei/life/koteisisanzei/031_3.html</p> <p>現状では、PDFデータのみ公開しているため、Excelデータでの公開を行います。</p> <p>また、各申告書の受付につきましては、電子メールでの受付を行います。</p>	財政局課税企画課
5	<p>市の案件で、何か動画等を納品するときに未だにDVDで納品という規則があるようです。</p> <p>DVDは低画質だけでなく、扱いも不便なため民間企業では絶対にありえません。</p> <p>近年DVDの再生や書き込みに対応していないPCがほとんどのため、市の案件のためだけに、わざわざ対応する手間や費用がとてとてもストレスになっており、その作業のために残業時間も大幅に増えます。</p> <p>民間企業では、ファイル便等のデータ転送サービスを使用するのが当たり前です。</p> <p>パスワードも設定でき、セキュリティもしっかりしています。</p> <p>どうか、DVD納品という古い慣習を至急見直していただけないでしょうか。</p>	②見直します	<p>福岡市では、オンラインでデータをやりとりできる「ファイル転送機能」を導入しており、納品していただくデータの内容によって、DVD以外も利用できることとなっております。</p> <p>ご意見をふまえ、「ファイル転送機能」等を含め、取り扱うデータに応じて適切な納品方法を指定するよう庁内へ周知を行ってまいります。</p> <p>納品方法については所管課へお尋ねください。</p>	総務企画局情報システム課 総務企画局DX戦略課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応（令和5年9月～令和6年3月受付分）

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>名義後援を申請する時、福岡市と教育委員会別々に申請するよう言われた。様式をインターネットでダウンロードしたが、窓口で違う部署を案内され様式も違っていた。初回では申請が難しい、後援をもらえるまで1ヶ月かかると言われた。 (場所・窓口:教育委員会)</p>	②見直します	<p>教育委員会では、部署により異なる名義後援申請様式を使用しておりましたが、今後は統一するよう見直しを行ってまいります。 後援審査に要する期間については、申請内容が多様であり、定型的な処理ができず、一律に明示することは困難ですが、引き続き、結果通知までの期間短縮に努めてまいります。 また、教育委員会は市長から独立した執行機関ですので、それぞれで名義後援を受けたい場合は、別々に申請いただく必要がございますが、より簡便な手続きとなるよう、市長部局とも協議を行ってまいります。</p>	教育委員会教育支援課
7	<p>福岡市図書館をよく利用していますが、HPが不便で使いづらいです。 下記の点を改善していただければ、もっと利用しやすいかと思えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スマホページに対応していないため、スマホで見づらい。 ・貸出履歴を見られない。 ・貸出期限について、こちらからアクセスしないと確認できないため、プッシュ通知してほしい。 	②見直します	<p>・スマホページ対応について 図書館の利用案内などを掲載しているホームページは、画面サイズに応じて最適化して表示する機能が無いため、スマートフォンで表示させた場合に見づらくなっております。ホームページの改修には一定の費用及び時間を要しますが、対応してまいります。 なお、図書の検索・予約・貸出状況の確認ができる蔵書検索ページについては、スマートフォンでの表示に対応したページがありますので、ホームページ内「スマートフォン版蔵書検索」をご利用ください。 ・貸出履歴の確認について 総合図書館では、利用者のプライバシーの保護を目的として図書館運営に最低限必要なデータのみシステム上保持することとしており、貸出履歴は消去しておりますが、現在の利用者ニーズを踏まえ、令和6年度内のシステム改修にあわせ検討してまいります。 ・貸出期限の通知について ホームページ内ログイン認証からログイン後、「マイ図書館」内「返却確認メール通知設定」において返却期限の通知メールが設定できますのでご利用ください。</p>	教育委員会総合図書館運営課
8	<p>市営地下鉄に、もっとクレジット決済可能な自動改札機を増やして欲しい。数が少ないので、クレジット決済可能な自動改札機を通ろうとしたときに反対側から次々に人が来て改札を抜かれられなくなることがしばしばある(他の自動改札機が空いていてもクレジット決済できずに通れない)。改札窓口でしかクレジット決済できない駅改札もあり、窓口対応中で通れなくなることもある。</p>	③見直しに向けて検討します	<p>「福岡市実証実験フルサポート事業」の取り組みとして令和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」において、タッチ決済乗車のシステムを導入しています。タッチ決済乗車につきましては、令和6年4月からの本格導入に向けて取り組みを進めています。駅窓口横のカードリーダーについては全36駅で対応している一方で、改札機のタッチ決済未対応駅が27駅ある状況を踏まえて、順次可能なところから改善を検討、推進しているところです。</p>	交通局マーケティング推進室
9	<p>水道や下水道の管渠更新等の設計業務において、舗装の撤去復旧を行うために舗装種別(舗装構成)の調査を行う必要がありますが、現在は各区役所の地域整備部の担当課の窓口(8:30～17:00)に出向いて、図面を閲覧し、手書きメモで写し取る必要があります。(コピーや写真撮影は不可です。)図面をネットで24時間、閲覧、ダウンロードやコピーができるようにして頂けると業務の効率化が図れますので、宜しくお願い致します。 (せめて写真撮影を可にして頂くだけでも助かります。) (手続き等の名称:道路の舗装種別台帳閲覧)</p>	③見直しに向けて検討します	<p>道路の舗装種別台帳の閲覧につきましては、利用される方の利便性向上のため、ネットでの閲覧や台帳のダウンロード等、その他の本市の取り組みや、他都市の事例等を参考に、検討を進めてまいります。</p>	道路下水道局路政課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応（令和5年9月～令和6年3月受付分）

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
10	<p>福岡市内の体育館の個人利用の受付が、全て各体育館の電話受付でしか対応されていないことに不便を感じています。</p> <p>電話受付も先着順であり、電話をしても話し中であったり、希望日に空きがなく、別日時を電話で再度問合せたりと、手続きに時間を要しています。</p> <p>団体であれば施設予約システムから空き状況の確認が可能となっているかと思いますが、個人利用についてもWEBやスマホアプリから空き状況を確認し、即時予約ができる仕組みがあると大変ありがたいです。</p> <p>また、個別の施設ごとの空き状況ではなく、全施設を対象に希望日時を入れたら検索できる仕組みになっていると、より助かります。</p>	③見直しに向けて検討します	<p>市立体育館の個人利用については、Webでの申込等、利用しやすい申込方法の検討を進めてまいります。</p>	市民局スポーツ施設課
11	<p>福岡市営地下鉄で忘れ物をしたので、お電話で問い合わせました。大変丁寧に対応してくださりおかげで忘れ物を引き取ることができました。ありがとうございました。</p> <p>お手をかけて申し訳なく思いましたので、電話対応をやめて、サイトで問合せを受付して、該当するものがあれば地下鉄側から連絡する、としてもいいのかなと思いました。</p> <p>不便というより手間をかけて申し訳なく思いました。</p>	④技術面や費用などの課題があります	<p>福岡市地下鉄では、電話での忘れ物受付につきまして、需要が大きいことから現在のところ廃止することは難しいと考えております。</p> <p>一方で専用サイトによる問い合わせにつきましては、コスト面等から、現在のところ導入の予定はございません。</p> <p>今後も、お客様の利便性向上に向けた取組みを検討してまいります。</p>	交通局営業課
12	<p>入学前の健康診断のはがきについてです。幼稚園の友達が健康診断のことを話していたので、気になってホームページを調べたところ10月13日以降に届く旨は記載されていたので、慌てて探したところ他の郵便物に紛れていましたが見つけることが出来ました。</p> <p>ホームページを見ることはなかなかないので、メールなどでそろそろはがきが届くことをお知らせいただけるようなことが可能ならありがたいなと思いました。前もって届くのが分かっているとそこを意識できるので。</p> <p>税の支払いについてもですが、税の支払いについてカレンダーにメモし忘れていて納期限をすっかり過ぎていたことがありました。忘れない様にすることはもちろんですが、同じように納期限前にそろそろ支払時期であることをお知らせいただくと助かります。</p> <p>市からの郵便物や納期限について、メール等でその時期になったらお知らせいただけるサービスがあるといいなと思いました。</p>	④技術面や費用などの課題があります	<p>案内はがきを送付する前の段階で対象者のメールアドレス等を収集するのが困難です。</p> <p>入学前健康診断のはがきにつきまして、現在、ホームページと市政だよりに送付の案内を掲載しております。また、幼稚園と保育園に日程表を掲示いただいておりますが、そちらにも同様の内容を掲載するよう見直しを行い、ご案内の機会を増やします。</p> <p>※市税については、18番に記載</p>	教育委員会健康教育課
13	<p>マイナンバーカードの暗証番号の再設定対応が出来るのが、自分の住んでいる区役所でも対応できない。どの区役所、市役所でも対応できるようにしてほしい。</p>	④技術面や費用などの課題があります	<p>本市では、区役所・出張所ごとに管轄範囲を定め、人口に応じた職員を配置し、マイナンバーカードの暗証番号の再設定など諸々の手続きを受け付けております。現状では、管轄外の地区にお住まいの方の受け付けは受け付けることは体制が整っておらず困難であるため、管轄地区にお住まいの方の手続きのみ受け付けることとしております。</p> <p>なお、アクロス福岡3階にあるマイナンバーカード臨時交付センターにおきましては、マイナンバーカードに関する手続きの専用窓口として、福岡市にお住まいのすべての方の手続きを受け付けております。</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5年9月～令和6年3月受付分）

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>福岡地下鉄のカード「はやかけん」ですが、スマートフォンアプリの開発はできないでしょうか。</p> <p>定期券発行のため「はやかけん」を購入しましたが、他のカードが入っているスマートフォンで誤って決済してしまうことがあり不便に感じています。</p> <p>カード購入窓口の方にお伺いしたところ、アプリ開発の申請はしているものの、市？国？の手続きで却下されてしまっており進んでいないのだったのがあったので、目安箱に投稿させていただきました。</p>	④技術面や費用などの課題があります	<p>「はやかけん」のスマートフォンアプリの開発については多額の費用が必要であることから、導入には至っておりません。</p> <p>一方で、福岡市地下鉄ご利用のお客様の利便性向上に向けた取組みとして、事前のチャージ等が不要となる、タッチ決済機能付きクレジットカード、スマートフォン等によるタッチ決済乗車の実証実験を実施し、令和6年4月から本格導入いたします。引き続きお客様の利便性・快適性等に資する施策の検討、導入を推進してまいります。</p>	<p>交通局営業課 交通局DX推進課</p>
15	<p>HPの出生届の必要なもの出生証明書と書いてあったので母子手帳の出生証明書の記載場所に病院名とか助産婦の名前のサインがあるものを見せたら、原本でないと言われて付けれませんが早良区の市民課に言われましたが原本って必要ですか？それも福岡市民で福岡市内で産んだ人は必要と～</p> <p>母子手帳に書いてある内容でわかる範囲のことしか原本にもないのにましてや市外なら書類項目が違うしデジタル化の割には～どうなんでしょうか？一生に一度のことですが必要なものが母子手帳に記載があるなら原本とかいる必要性が疑問に思いました</p>	⑤法令等の趣旨により対応が困難です	<p>出生届に添付する出生証明書につきましては、『戸籍法』及び『出生証明書の様式等を定める省令』において、記載者や記載事項、様式が定められているため、母子手帳の出生証明書等の添付をもって、出生届を受理することは出来ません。</p> <p>なお、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。</p> <p>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
16	<p>令和4年度一覧(令和5年5月25日公表)で回答いただいた番号26(児童扶養手当やひとり親医療の受給手続きの際、市民が戸籍謄本を取得し提出する必要性)における対応方針について、児童扶養手当法施行規則第26条に、公簿等によって確認することができる場合には省略させることができる旨以前から定められているようですが、本当に⑤法令の趣旨により対応困難なのでしょうか？</p>	⑤法令等の趣旨により対応が困難です	<p>児童扶養手当の認定請求においては、国の通知に基づき戸籍謄本、住民票、所得に関する証明書、その他書類の添付が必要となっております。このうち、住民票および所得に関する証明書についてはマイナンバーによる情報連携により添付省略を可能としておりますが、戸籍謄本については、省略が可能となっていないため、引き続き書類の添付が必要です。</p> <p>なお、ひとり親家庭等医療費助成申請においては、ひとり親家庭等医療費助成条例及び施行規則に基づき認定を行っており、児童扶養手当にかかる法令及び国の通知を根拠とするものではありません。現行では、対象者の要件確認のために戸籍謄本の添付が必要です。</p> <p>戸籍謄本の添付については、今後の戸籍関係情報連携の運用状況に応じて検討を行ってまいります。</p>	<p>市民局戸籍住民課 子ども未来局子ども家庭課 保健医療局保険医療課</p>
17	<p>保育園の子供がインフルエンザにかかった時、園から登園許可証(治療後に再度病院を受診し、医師の診察と署名が必須。園規定のフォーマット)を求められた。</p> <p>福岡市医師会では登園許可証ではなく『登園に関する情報提供書』(最初の受診時(診断名がついた時)に記載し、治療後は再受診不要)で良いとHPや資料にて表明されているが、保育園からは『市の監査で必要だから再受診して登園許可証を』と言われた。</p> <p>登園許可証では、仕事をさらに休んで受診しないといけない、治ったのに再度病院に行き別の病気がうつるなど、デメリットしか感じられない。</p> <p>市の保育園は一律で『登園に関する情報提供書』に統一してほしい。</p> <p>参考URL https://www.city.fukuoka.med.or.jp/data/preschool/kansenshou.pdf</p>	⑥ご案内します	<p>福岡市の認可保育園では、病気回復後の登園時に、回復したことを証明する書類を求めることから、園によって保育環境等が様々であることから、各園で判断いただいております。福岡市医師会保育園・幼稚園保健部会において作成されている「保育所(園)・幼稚園での感染症への対応について」及びその添付資料である「登園に関する情報提供書」は参考資料として各園に示しておりますが、一律の対応とはしていないことについて、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>また、園には、園児の感染症が疑われる場合、保護者に受診を勧奨し、医師の診断・指示に従っていただくよう伝えてまいります。</p>	子ども未来局指導監査課

デジタル改善目安箱に寄せられた情報と市の対応（令和5年9月～令和6年3月受付分）

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	<p>入学前の健康診断のはがきについてです。幼稚園の友達が健康診断のことを話していたので、気になってホームページを調べたところ10月13日以降に届く旨は記載されていたので、慌てて探したところ他の郵便物に紛れていましたが見つけることが出来ました。</p> <p>ホームページを見ることはなかなかないので、メールなどでそろそろはがきが届くことをお知らせいただけるようなことが可能ならありがたいなと思いました。前もって届くのが分かっているとそこを意識できるので。</p> <p>税の支払いについてもですが、税の支払についてカレンダーにメモし忘れていて納期限をすっかり過ぎていたことがありました。忘れない様にすることはもちろんですが、同じように納期限前にそろそろ支払時期であることをお知らせいただくと助かります。</p> <p>市からの郵便物や納期限について、メール等でその時期になったらお知らせいただけるサービスがあるといいなと思いました。</p>	<p>⑥ご案内します</p>	<p>市税へのご意見について回答いたします。福岡市LINE公式アカウントでは受信情報で「税金」を選択して市県民税などの税目を登録すると、納期限等のお知らせが事前に届く配信サービスを行っております。</p> <p>また、口座振替をお申し込みいただくと納期ごとに指定の口座から自動的に振り替えて納税を行うことができ大変便利です。ぜひご利用をご検討ください。</p> <p>※入学前健康診断については、12番に記載</p>	<p>財政局税制課 財政局納税企画課</p>