

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4月～8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>Wordの作り方が悪い。実際に入力する手間を考慮しておらず、作成した職員とそれを改善しようともしない組織の能力とモチベーションの低さが透けて見える。</p> <p>適当に右寄せやルーラー、スペースで位置調整をして見栄えだけを整えている。受注者名や所在地が改行されたらどうなるか、実際に入力し、どれだけ下手なファイルの作り方をしているか確認すべきである。</p> <p>押印欄の位置調整をするためにスペースを足したり削ったりなど、自身のスキルの無さで生じた無意味な作業を受注者に押し付けるなどただの嫌がらせである。</p> <p>罫線なしの表にすれば上記の問題はすべて解決する。これだけでどれだけの手間が削減されるか。</p> <p>まともな人間に様式の総点検をしてほしい。</p> <p>(手続き等の名称:完了届(工事用)、納品・修理完了届兼検査調書など)</p>	①見直しました	<p>明記されている完了届(工事用)、納品・修理完了届兼検査調書については、入力しやすいようExcelファイルに変更してホームページ(福岡市契約情報等)に掲載しました。</p> <p>その他の様式についても、順次確認を行い、使いやすい様式となるよう見直してまいります。</p>	<p>財政局技術監理課 財政局検査課</p>
2	<p>会計用請求書(Excel版)の作りが非常に悪い。</p> <p>Excel方眼紙とセル結合で構成された典型的な使い勝手の悪いファイルである。意味のない「Sheet1」というワークシートもある。</p> <p>チェックボックスは「□」という文字記号。何よりも酷いのが金額や口座番号などの一マス一文字の記入欄で、指示通りに全角入力しても文字ずれするお粗末さ。</p> <p>「注意事項記載(金額自動入力)」というワークシートのように、情報を入力する(結合していない)セルと書類として体裁を整えたセルは分割すべきで、使用する人間の手間を無視している。</p> <p>本件に限らず、「印刷して手書きする」を前提とした様式ばかりであるため、PC上で作成するのに手間がかかりすぎる。</p> <p>早急な改善を求める。</p> <p>書類を作成する職員には福岡市DX戦略を宣伝するにふさわしいITスキルを持ってほしい。</p> <p>(手続き等の名称:会計用請求書のダウンロードサービス)</p>	①見直しました	<p>会計用請求書(Excel版)については、チェックボックスの改修や金額などの入力補助の追加を行い、入力しやすいようにファイルを修正しました。</p>	<p>会計室審査課</p>
3	<p>随意契約何兼見積書(ワード版)をダウンロードし、記入しようとして衝撃を受けました。</p> <p>見積金額の欄に記入してください。マス上部の桁表記が同じマスにあるため数字を入力すると上付き右寄せ文字となりフォントの修正が必須です。</p> <p>品名を記入してください。均等割り付けに設定されているため修正しなければなりません。</p> <p>品名の右側の金額欄に記入してください。すべて計算結果を手入力しなければいけません。</p> <p>所在地、商号等を記入してください。私にはパソコン上でまともに入力することはできませんでした。</p> <p>結局全部印刷して手書きゴム印が早くて正確とはどういうことでしょうか。</p> <p>(手続き等の名称:随意契約何兼見積書)</p>	①見直しました	<p>ホームページに掲載している見積書につきましては、均等割り付けの解除やセルの分割などを行い、容易に入力できるように修正しました。</p> <p>なお、金額欄につきましては、単価に1円未満がある場合、金額の計算において、端数の取扱いが見積者によって異なるため、自動計算の設定はしておりません。ご了承ください。</p>	<p>財政局契約監理課 財政局契約課</p>
4	<p>ごみの自己搬入の事前登録でパスワードを忘れたらパスワードの再発行のために紙の申請書を提出させられる</p>	①見直しました	<p>ごみの自己搬入を行う排出事業者の事前登録のパスワード再発行については、令和5年6月30日からオンライン申請により自動で再発行できるようになりました。</p> <p>また、事前登録についても、令和5年5月29日よりオンライン化を導入しています。</p>	<p>環境局事業推進課</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5年4月～8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
5	<p>消防法令に基づく届け出の様式が複雑すぎて理解に困ります。</p> <p>例えば 消防法に基づく届け出 https://www.city.fukuoka.lg.jp/syobo/sasatsu/shinseiyoushiki/boukakanri.html だけで28種。安全確保のための行為が逆に市民の負担になっています。将来届け出がスマートされることを望みます。</p>	①見直しました	<p>消防法令等に基づく届出の様式につきましては、その多くが国において定められており、消防設備の種類等によって記入いただく内容が異なるため、数が多くなっております。</p> <p>また、福岡市では、これらの様式をご提出いただくにあたり、より分かりやすいものとするため、消防設備の種類等に応じた様式のひな型を掲載していることもあり、さらに数が多くなっております。</p> <p>頂いたご意見をもとに、ホームページ上で必要な様式に辿り着きやすいよう、項目を分類するとともに、レイアウトの変更を行いました。</p> <p>今後も、ホームページのレイアウト等については、手続きをされる皆様が利用しやすいように適宜、改善してまいります。</p>	消防局予防課
6	<p>福岡市地下鉄のファミちかきっぷを購入の際、ファミちかきっぷとは別に、紙によるファミリーカードの記入を求められた。</p> <p>また、次回以降も使うために、カードの保存を求められた。</p> <p>購入自体はネット上で、クレジットカード購入できるのに、最後の手続きだけが残念です。</p> <p>電子化、または仕組みの簡素化などできないのでしょうか。</p>	①見直しました	<p>福岡市地下鉄では、小児又は幼児がいるご家族を対象に、地下鉄全線乗り放題となるお得な1日乗車券、「ファミちかきっぷ」を発売しております。</p> <p>ファミリーカードは、「ファミちかきっぷ」を利用されるご家族を確認させていただくために、利用者全員の氏名を記入した紙媒体のカードであり、後日「ファミちかきっぷ」をご利用される際に繰り返しご利用いただけることから、カードの保管をご案内しているところでございます。</p> <p>令和5年度博多どんたく港まつりの期間におけるファミちかきっぷの運用について、混雑緩和を目的として、ファミリーカードの記入を省略した際に、混雑緩和及びお客様の負担の軽減に効果があったことから、令和5年7月17日より、ファミリーカードを廃止いたしました。</p>	交通局営業課
7	<p>デジタル改善目安箱に以前投稿しました。「見直しに向けて検討します」の27番、教育委員会の回答に異論があります。</p> <p>電話が繋がるのは小学校7:30～18:00、中学校ともに7:30～19:00となっております。</p> <p>が、学校からもらっている教育委員会からののお便りを見ますと電話は16:40以降繋がらないことがあるという旨と、教員の勤務時間は8:10～16:40ですと記載があります。</p> <p>なので、実際に学校に電話で連絡できるのは8:10～16:40なのではないでしょうか？</p> <p>また、時間外労働を先生たちに強いるつもりはありませんので勤務時間内に見てもらえるようなメールや問い合わせフォームの設置を各学校にお願いしますという意見です。</p> <p>なお、欠席早退などがオンラインでできるのは知っています。その件は質問では全く触れてません。</p> <p>そのほかの問い合わせをできるアナログではない仕組みを使ってくださいということです。</p>	①見直しました	<p>電話受付時間外の問い合わせにつきましては、令和5年4月に全ての福岡市立小中学校において、欠席・遅刻・その他連絡をオンラインでできるような機能を備えたシステムの導入を完了しています。</p> <p>なお、電話連絡の時間につきましては、学校における働き方改革の取り組みとして、小学校では18時以降、中学校では19時以降は自動音声に切り替わるようになっております。ただし、教員の勤務時間の関係上、自動音声に切り替わる前であっても電話が繋がらないことがあります。</p>	教育委員会教育ICT推進課
8	<p>給食費や放課後児童クラブの納付書はコンビニで使えず、銀行窓口払いのみ。働いているので昼休みに行くが待ち時間が長すぎて払えないこともしばしば。コンビニなら時間を気にせず払えるのに。不便です。</p>	①見直しました	<p>学校給食費の納付につきまして、令和5年10月から、コンビニエンスストアでの納付ができるようになりました。コンビニでの納付が可能な納付書は、令和5年10月以降発行する、コンビニエンスストア用のバーコードが印刷された納付書となります。</p> <p>なお、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ので、ご理解いただけますようお願いいたします。</p> <p>※放課後児童クラブについては、32番に記載</p>	教育委員会放課後こども育成課 教育委員会健康教育課

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4月～8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
9	<p>保育園申込をオンライン申請に対応してほしい。申込書はフォーム送信、就労証明書はPDFをアップロードで解決するのではないのでしょうか。乳幼児がいるなか、必要書類をわざわざ印刷記入し、公共交通機関を使用し役所へ向かうのが大変です。(特にバスはユニバーサルデザインに対応していないことが多いので、乗降が危険で苦労します)民間企業の書類申請は電子対応しているのに、行政はしていないことが多く、本当に不便です。結果通知も郵送ではなく、登録アドレスにPDF送付が良いです。背景→通知書類を会社へオンライン申請するため</p>	①見直しました	<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10月23日から受付を開始しております。</p> <p>※保育園利用申込みの結果通知については、15番に記載</p>	こども未来局運営支援課
10	<p>福祉・介護保険課(障がい者福祉係)。入浴時に訪問看護ステーションの看護師等のみでサービス提供が困難であることの申立書について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ上でのダウンロードができないこと。 ・ステーション管理者名記入部分に印鑑が必要なこと。 ・利用者や代理人(親)に変わって、事業所職員が申請可能にしてほしい。 ・メールで申請できるようにしてほしい。 	①見直しました(一部)	<ul style="list-style-type: none"> ・指定訪問看護ステーション管理者の押印 本申立書の押印欄は廃止し、各区の福祉・介護保険課又は健康課にその旨を周知しました。 ・申立書のダウンロード ホームページで申立書をダウンロードできるように改善します。なお、本書は特例的取扱いの手続きに関する書類のため、最初の申立て時には、各区の福祉・介護保険課又は健康課に予めご相談ください。 ・メールでの申請 本申立書に係る障がい福祉サービスの支給申請の際は、本書のほかに、障がい福祉サービス等に関する申請書やサービス等利用計画案等の必要書類一式も合わせて、各区の福祉・介護保険課又は健康課にご提出いただく必要があるため、メールでの受付は行っておりません。 なお、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、本サービスに関するオンライン申請については、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まいります。 ・事業所職員からの申請 本申立書は、事業所職員である指定訪問看護ステーション管理者から申請いただくものでございます。 	福祉局障がい福祉課
11	<p>多子世帯の保育料無償化について、企業主導型保育施設を利用しているが、保育料請求の手続きにおいて、以下の点で紙の申請書が不便すぎる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・返送用の封筒が入っていない。 →料金後納郵便の返送用封筒を同封すべき。 ・1枚の申請書に保育料等(37100円)を6回も記載するのは面倒。 →入力フォーム等で提出させ、記載項目を絞るべき。 ・保育園への支払い月から口座への振り込み月が遅すぎる。 例:4月分の保育料相当額は8月末に振り込まれる。 	②見直します	<p>第2子以降の保育料無償化については、令和5年4月より対象の皆様にご利用いただけるよう、取り急ぎ紙による申請受付を開始したところですが、ご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。 今回いただいたご意見を参考にさせていただきながら、今後、オンラインでの申請受付など、改善に努めてまいります。</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5年4月～8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
12	<p>①ポータブルトイレが必要で、ホームページの「福祉用具を購入される人へ」では領収書、パンフレット、申請書でオンライン申請できると記載されていますが、「申請理由」はケアマネジャー又は福祉用具専門相談で書いて下さいと介護保険課から言われました。どこにもその様な記載は有りません。</p> <p>②介護サービスを受けていない人は直ぐに購入でき、購入後の申請で可能ですが、介護サービスを受けている人は「担当者会議」、「ケアプラン作成」が必要との事で、購入まで1ヶ月以上の期間が必要です。</p> <p>③直ぐに必要な場合、購入後に「ケアプラン作成」して申請しても支給対象外と言われました。</p> <p>不公平ですので介護サービスを受けている人も購入後の事後申請を認めて下さい。</p>	②見直します	<p>現在、ホームページ上に「福祉用具を購入される場合は、事前に介護支援専門員(ケアマネジャー)や福祉用具専門相談員にご相談ください。」と記載しているところですが、いただいたご意見を参考に、より分かりやすい記載となるよう見直しを行ってまいります。</p> <p>介護保険の特定福祉用具の購入費につきましては、法令によりご利用者の日常生活の自立を助けるために必要と認められる場合に支給するものとされています。</p> <p>ご利用者の心身の状況などに応じて適切な用具が選定されることが大事であるため、必ず指定販売事業者の専門相談員が作成する「福祉用具販売計画」に基づいて購入していただくものです。</p> <p>ご購入にあたっては、担当ケアマネジャーまたは指定販売事業者の専門相談員への相談、必要な用具の選定、専門相談員が作成する「福祉用具販売計画」への同意等の購入前の手続きが必要となっております。</p> <p>なお、すでに他の介護保険サービスを受けていて、ケアプラン(居宅サービス計画)が作成されている方については、「ケアプラン」に沿った「福祉用具販売計画」の作成が必要ですので、購入前のケアプランへの位置付けをお願いしております。</p>	福祉局介護保険課
13	<p>放課後留守家庭を利用していますが、毎朝連絡帳に、「5時帰り」あるいは「すぐ帰り」などの記入を求められています。黒のボールペンという指定まであります。</p> <p>育児と家事で慌ただしい朝、子どもたちに連絡帳を出してもらい、わざわざ手書きで記入しています。</p> <p>スマホで簡単に入力できるフォームのようなものを作っていたきたい。</p>	②見直します	<p>入室管理システム(連絡帳の電子化含む)を市内7つの放課後児童クラブで令和5年11月から試行導入し、効果検証のうえ、市内施設への導入を検討することとしております。</p>	教育委員会放課後こども育成課
14	<p>福岡市水道局の水道料金確認サイトへ会員登録をした。</p> <p>パスワードが発行されたが、そのパスワードは変更できない仕様だった。</p> <p>変更できないということは、外部に漏洩される可能性が高い。</p> <p>また、そのパスワードはアルファベット8文字程度の文字数であり、セキュリティが低い。</p> <p>よって、大至急、この仕様について見直して欲しい。</p> <p>正直このままの仕様であればセキュリティの観点から使いたくない。</p> <p>そもそも、会員情報を郵送で送ってほしくない。</p> <p>メールで送れば良い。</p>	②見直します	<p>水道料金確認サイトのパスワードについては、システムの制約上、お客さまご自身で自由に決定・変更することや退会する機能がないことから、セキュリティの観点から、1年間利用が無い場合に会員情報を削除しています。</p> <p>また、会員登録の際にご入力いただいているメールアドレスは、水道局から会員登録をしようとする方への「申込開始メール」の送信のためだけに使用しているため、現在のシステムでは、メールでパスワードをお送りすることはできません。</p> <p>現在、水道局において、水道料金系システムについて、お客さまの利便性とセキュリティの向上を図るための再構築を行っており、水道料金確認サイトについても、お客さまご自身で自由にパスワードの決定・変更や退会ができるよう、本年度内に対応する予定としておりますので、ご理解いただけますよう、よろしく願いいたします。</p>	水道局営業企画課
15	<p>保育園申込をオンライン申請に対応してほしい。申込書はフォーム送信、就労証明書はPDFをアップロードで解決するのではないのでしょうか。乳幼児がいるなか、必要書類をわざわざ印刷記入し、公共交通機関を使用し役所へ向かうのが大変です。(特にバスはユニバーサルデザインに対応していないことが多いので、乗降が危険で苦労します)民間企業の書類申請は電子対応しているのに、行政はしていないことが多く、本当に不便です。結果通知も郵送ではなく、登録アドレスにPDF送付が良いです。背景→通知書類を会社へオンライン申請するため</p>	③見直しに向けて検討します	<p>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、システム上の技術的課題がございますが、今後見直しに向けて検討してまいります。</p> <p>※保育園利用申込みのオンライン申請については、9番に記載</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5年4月～8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
16	<p>利用前に1社選定して業者登録をしてからの利用となっているが、そもそも掲載されている業者に登録が殺到して新規受付不可と対象4社中、2社に断られる。全くサービスを利用できない状況なのに、さも利用できますのように掲載して各社への問い合わせの手間だけ負担になっている。できない状況であれば、そのように市HPに更新情報として、掲載周知するべき。</p> <p>また、利用業者を1社しか選定できず、変更の際にも書類作成郵送から書面決定通知、面談、業者予約まで結果1か月半以上かかるという利用性の悪さも上記の状況からして、支援の意味を全く成していない。円滑に業者変更対応できるような改善をお願いしたい。</p> <p>(手続き等の名称:産前・産後ヘルパー派遣事業利用登録変更届)</p>	③見直しに向けて検討します	産前・産後ヘルパー派遣事業については、今年度から利用料の軽減や利用期間等の拡充を行ったことに伴い、一部の事業者においては新規登録受付が難しい状況となっております。ご利用者様には、大変ご不便をおかけしており申し訳ございません。今回いただいたご意見を参考として、より良い事業となるよう事業者を増やすなどの対応を進めてまいります。	こども未来局こども健やか課
17	<p>町内に集会所がないため、校区公民館を会議等で利用するとき、手順として、まず、公民館へ電話で空き状況を聞けるまでにはいいが、その後利用申請書を利用日の前日迄に公民館に平日9時～17/18時間に書きに行かないと利用できないことが非常に不便に負担です。高齢化町内会未加入世帯増加で役員の手がなくなり、現役世代4名で仕方なく運営している中、平日9～17時/18時は仕事しており、公民館に記入だけしに行くのに、無理に仕事の都合をつけて行ったりと毎回非常に負担になっており、不便を感じています。予約～申請はDX化(ハイブリッド)進めてほしい。</p> <p>また、地域や公民館からの発行物は紙で、閲覧板がありますが、若い世帯には不評です。学校のように同じでいいので各校区公民館HPから各町内のHPがある、更新は各町内でできるようなシステムを作ってほしい。町内活動アプリ開発も。(システム構築資金は町内にはありませんので)</p>	③見直しに向けて検討します	<p>公民館の利用申請につきましては、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。また、各公民館が発行している公民館だよりにつきましては、市ホームページにも掲載を行っておりますので、ぜひご利用ください。</p> <p>※地域における情報共有の仕組みについては、35番に記載</p>	市民局公民館支援課
18	<p>高額障がい福祉サービス等給付費支給申請書について、現在子供が放課後等デイサービスと居宅介護(ヘルパー)を利用(併用)しています。</p> <p>併用によって、月の上限額を超えるので超えた分の申請をします。</p> <p>その際に、現在の申請ではサービス利用者からの領収書(原本)を申請書類に添付していますが、事業所によっては領収書を電子的に(PDF)で提供する場所もあります。</p> <p>ペーパーレスの観点から賛成です。そのため、役所への申請自体を電子的に申請できるようにしてほしいです。</p> <p>役所専用サイトから申請するなどして、電子的に申請ができるようにして、郵送の手間を省いてほしいです。</p>	③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、オンラインでの申請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ます。それまでの間は、必要書類を窓口へ提出又は郵送していただきますようお願いいたします。	こども未来局こども発達支援課 福祉局障がい福祉課

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4月～8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
19	<p>多子世帯給付認定申請を、幼稚園からもらいましたが、記入例をネットで探しましたが、同様の手続きが、保育園、認可外保育所など様々あり、様式もそれぞれ異なるため探すのに苦労しました。記入例付きの電子申請が各手続きの様式の統一化を検討していただければと思います。</p>	③見直しに向けて検討します	<p>電子申請については、今後の検討課題とさせていただきます。また、わかりやすい案内になるようホームページの見直し等を進めてまいります。</p>	こども未来局運営支援課
20	<p>現在、福岡市立図書館に本の収蔵や相互貸借をお願いする場合、図書館に設置されたリクエストカードに記入し提出する、もしくは電話で依頼する必要があります。図書館にわざわざ出向いたり電話したりしなければならず、市民と図書館職員の双方が面倒です。この手続きがオンラインで行えるようにしてほしい。</p>	③見直しに向けて検討します	<p>リクエストの受付につきましては、希望される図書の間違いなく特定するために、書名や著者名、出版社のほか、希望される図書によっては別途、必要な事項を確認させていただく場合が多くあります。また、ご希望に添えない場合は市外の図書館から取り寄せて貸し出すなどのご提案をさせていただいております。そのため、カウンターまたは電話で、利用者様と直接お話しし受付を行っております。いただきましたご意見を参考に、リクエストのオンライン化に向けては、今後検討してまいります。</p>	教育委員会図書サービス課
21	<p>法人の市税の納税証明書の取得について、郵送ができません区役所や支所に行くしかない状態であるのでオンライン・郵送対応をお願いしたいです。</p> <p>区役所の職員さんに聞いたところ「(個人に)追いついていくと思います」という前向きなことを仰っていたのが嬉しかったです。対応する言質とは受け取っておりませんが市長をはじめとする最後は絶対全部DXするんだという気迫が区役所にまで及んでいることが伝わってきて帰り道良い気分でした。期待しています。</p>	③見直しに向けて検討します	<p>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。一方、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。今後、他市町村の導入状況等情報収集をおこない、検討してまいります。</p> <p>なお、法人の納税証明書の郵送請求につきましては、「福岡市 税証明郵送請求センター」宛に書類を送付いただくことで取扱いが可能となっております。ぜひご利用ください。</p>	財政局納税企画課
22	<p>図書館のリクエストカードのデジタル化をお願いします。図書館のデジタル化は随分進んだと思いますが、リクエストカードだけはまだに紙で記入してわざわざ図書館まで持っていくかといと受け付けてもらえません。たった1冊のリクエストで図書館まで行くのは非効率なので、ぜひオンラインでリクエストできるように変更をお願いします。</p>	③見直しに向けて検討します	<p>リクエストの受付につきましては、希望される図書の間違いなく特定するために、書名や著者名、出版社のほか、希望される図書によっては別途、必要な事項を確認させていただく場合が多くあります。また、ご希望に添えない場合は市外の図書館から取り寄せて貸し出すなどのご提案をさせていただいております。そのため、カウンターまたは電話で、利用者様と直接お話しし受付を行っております。いただきましたご意見を参考に、リクエストのオンライン化に向けては、今後検討してまいります。</p>	教育委員会図書サービス課
23	<p>病児保育の利用に先立ち、事前登録をしようとしています。この手続きはオンラインではできないのでしょうか。満員で利用できないことも考え、複数の病院へ登録しようとしているのですが、用紙を病院にとりにいき(※ホームページでも印刷できるようですが…)、同じ内容を何度も記載すると作業になりますが、あまりにアナログです。。できるだけ効率的な方法を取り入れていただけたらうれしいです。(手続き等の名称:病児・病後児デイケア事業)</p>	④技術面や費用などの課題があります	<p>オンラインサービスによる手続きは、福岡県が運営しているWEBサービス「病児保育ナビ」において、一部施設では利用申込ができ、事前登録についても県で検討が行われているところです。また、独自のWEBサービスを構築している施設もあり、全施設を対象とした福岡県のWEBサービスのオンライン化は検討課題と考えています。いただいたご意見につきましては、福岡県の担当課に伝えさせていただきます。</p>	こども未来局こども健やか課
24	<p>マイナンバー保険証を利用して医療機関を受診したら、久しぶりの受診なので従来の保険証も提示ください、と求められた。また、ピンクの小児医療証もかならず紙で提示する必要があり、いままでとにもかわらない。マイナンバーカードで名前年齢住所が確認できるのに、小児医療証を提示する必要はあるのか？なぜそれが紐づいていないのか疑問です。</p>	④技術面や費用などの課題があります	<p>子ども医療証は、県内の医療機関で使用するため、福岡県が定める様式を基に、県内の他市町村と様式を合わせて、現在、紙型とさせていただいており、また、市町村が独自で制度を実施し、医療証を発行していることから、ICチップが搭載された医療証を、医療機関側が読み取る仕組みがありません。医療証とマイナンバーカードとの連携にあたっては、国において、医療機関での情報照会の仕組みが整備されることが必要となり、現時点では困難なものとなっております。今後、国や県の動きを踏まえ対応してまいります。</p>	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5年4月～8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
25	選挙当日に仕事が入った。期日前も仕事で選挙に行けるか分からない。この時代に、なぜわざわざ会場に足を運ばないとならないのか。インターネットで投票できるようにしてもらいたい。マイナンバーカードもスマホで手続きしている時代である。会場にいる人の日当も払っているなら税金の無駄ではないか。前時代的な仕事を見直して効率的な仕事をしてほしい。	⑤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ため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ましては、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
26	引越し手続きを家族の代表がやろうと思ったが、最初から区役所に二回行かないといけないことになっていてムダである 詳しく書くと https://www.city.fukuoka.lg.jp/shimin/kusei/life/kouteki_kojinninshou.html を読むと、家族の署名用電子証明書を設定するためには二回区役所に来いとなっているカードに書き込むため、一回は必要なのは理解する(本当はオンラインですませてほしいが国の制度なのでしょうがない)が、一回目の方はわざわざ区役所に行く必要があるのか 事前に電子申請などで区役所から必要書類を送ってもらえれば申請と同時に手続きができるのではないかと カード取得や窓口緩和を推進するならばひやるべき (手続き等の名称:引越し(マイナンバーカード))	⑤法令等の趣旨により対応が困難です	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。 また、代理人による申請の場合、まずは電子証明書の新規発行又は更新申請を区役所窓口にて受付し、その申請が本人の意思によるものかどうかを確認する照会書兼回答書を郵送するよう定められているため、お手数ですが代理人の方には二度来庁していただく必要があります。 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
27	初めて投稿させていただきます。 給食のメニューがLINEで届きすごく助かっていますが、事後でもいいので写真があると、ボリュームなどもイメージできて安心です。保育園では毎日、その日のメニューの実物が入口に置いてあり直接目で見る事もでき、安心していました。今はsnsもあるので改善できないでしょうか (場所:小学校)	⑥ご案内します	給食の写真につきましては、(公財)福岡市学校給食公社のホームページに掲載しておりますので、こちらをご覧ください。 当日の午後掲載するようにしておりますが、学校(コース)によっては更新が遅れる場合もございますのでご了承ください。 (公財)福岡市学校給食公社 ホームページURL https://www.f-gk.or.jp/	教育委員会給食運営課
28	公課証明書取得の際に、まだ所有者の変更の情報が法務局から届いていなかったとのこと登録事項証明書の原本を求められた。 登記情報提供サービスで取得できる登記情報ではダメだと言われた。 なぜ原本でないとダメなのか。改善を検討してほしい。 特に博多区役所は公課証明取得の際、毎度取得に1時間近くかかる。旧庁舎の時の方が早かったのはなぜでしょうか？他の区役所よりも圧倒的に遅いです。	⑥ご案内します	公課証明書の申請にあたり登記事項証明書原本の発行が間に合っていない場合、各証明窓口において登記情報提供サービスにより同内容が確認できれば交付が可能(※確認には有効期間内の照会番号が必要)となっております。 本件につきましては、証明窓口での誤った説明により大変ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんでした。全区に対し、改めて指導を行い今後同様のごことがないよう適切な業務に努めてまいります。 窓口でご申請の場合、混雑状況等によっては長くお待たせしてしまう場合がございます。 現在福岡市ではマイナンバーカードをお持ちの方は個人の税証明に限り、窓口に出向くことなく税証明を受け取ることが可能なオンライン申請サービスや郵送請求を導入しておりますのでご利用をご検討ください。今後も待ち時間緩和や利便性の向上に向け取り組みを進めてまいります。	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5年4月～8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
29	公立小学校のPTA役員をしています。全校配布の書類のチェックを管理職の方にしていただく際に、Eメールでの依頼は代表メールにしか送れないことに違和感があります。先生全員に個人メールアドレスを付与することは難しいのでしょうか？また、書類チェック後のフィードバックは、紙でPTAの引き出しに入れていただくのですが、わざわざ学校へ物理的に行く運用で非常に不便です。校外とのやりとりをEメールを基本にしていただくにあたり、どういった障壁があるのでしょうか？記録も残り、非同期かつ複数名とのコミュニケーションもできて良いと思うのですが。	⑥ご案内します	福岡市の学校では、情報管理を徹底するため、外部とのメールによるやり取りは、学校代表メールに一本化しております。なお、学校代表メールでのフィードバックは可能ですので、学校にご相談ください。	教育委員会人権・同和教育課 教育委員会小学校教育課 教育委員会教育ICT推進課
30	生活保護申請はオンラインで東京のように申請できるようにすべきです。福岡市は水際対策はあまりないと聞いてはいますが、やはり窓口へ行くのが困難な精神疾患や身体障がいのある人々には困難でしょう。スマホを持つ人が増えていますが、これは可能だと思います。また、それにともない、非正規低賃金のパートケースワーカーは、きちんとした待遇での職員を増やすべきです。	⑥ご案内します	生活保護の開始申請につきましては、生活保護の相談があった場合、状況を把握したうえで、活用できる他の制度等の助言、生活保護制度の仕組みの説明を行うため、対面で申請の意思を確認し、受付を行っており、現時点では、申請のデジタル化は予定しておりません。なお、事情があって窓口まで来所できない場合は、電話などによりご連絡いただければ、職員が訪問するなど柔軟に対応いたします。職員に関する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。	福祉局保護課
31	今津漁協のヨット係留の空きを毎月、市政だよりで確認していますが、空きが何年も掲載されていません。実際にはオーナーが変わっているのに抽選が出ません。共同オーナーで登録して引き継ぐとか名義貸しが横行していないか調べて下さい。登録されたヨットと実際に係留されているヨットが合ってますか？	⑥ご案内します	浜崎今津漁港の小型船舶係留施設において空きが発生した場合、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。なお、直近の5ヶ年では、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。また、本係留施設の利用者につきましては、毎年、船舶検査証書の写しを提出させ、本市に届けられた使用者・船舶に間違いがないか確認しております。	農林水産局漁港課
32	給食費や放課後児童クラブの納付書はコンビニで使えず、銀行窓口払いのみ。働いているので昼休みに行くが待ち時間が長すぎて払えないことしばしば。コンビニなら時間を気にせず払えるのに。不便です。	⑥ご案内します	放課後児童クラブ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きます。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、8番に記載	教育委員会放課後こども育成課
33	本日、国民健康保険料未納の件について郵送で「差押予告通知書」と言う書類が来て慌てて担当区役所の保険年金課へ電話をした際無職につき働き口が無い状態で、請求され過去にも同じ相談をしたにも関わらず昨年度の減額申請して無かった分が、ダイレクトに請求され不服申し立てを行いました。経済状況等解る状態にも関わらずの話で大変遺憾に思えました。生活水準以下による減免申請等を納税課と話しした際「低所得世帯」と認定させて戴きました。よって同じ区役所内でのネットワークや情報共有システムなどに不信を抱いたりペーパーレス化やマイナンバーカードの活用が行われて無いと言う実態 日本政府の政策活用を裏切る様なシステムを行っていると感じました。挙句の果てには、別件で電話した際電話番号が変わって伝えるにも関わらず前の電話番号になってると言う 一度区役所内のシステムや職員の教育についてのアップグレードをした方が良いと思う	⑥ご案内します	国民健康保険料は、情報システムを活用し、被保険者の人数や所得などに応じて世帯ごとに計算しており、各世帯の負担能力も踏まえたご負担をいただいております。一方で、災害や所得の著しい減少など保険料の納付が困難となった事情がある方に、保険料の減免を行う場合がありますが、この減免は、世帯主の申請に基づいて審査を行い、適用の可否を決定する制度です。納付が困難な具体的な事情について、個別に確認を行う必要がありますので、ご理解いただきますようお願いいたします。今後とも、システムの改善や職員の資質向上を図り、適切に個人情報の管理を行いながら、きめ細やかで丁寧な対応に努めてまいります。	保健医療局保険年金課
34	小学校の通信表は、保護者の認印が必要でしょうか。直筆サインではダメですか？	⑥ご案内します	福岡市では、通知表を各学校毎に作成しております。認印以外でも対応可能ですので、学校にご相談ください。	教育委員会小学校教育課

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4月～8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
35	<p>町内に集会所がないため、校区公民館を会議等で利用するとき、手順として、まず、公民館へ電話で空き状況を聞けるまでがいいが、その後利用申請書を利用日の前日迄に公民館に平日9時～17/18時間に書きに行かないと利用できないことが非常に不便で負担です。高齢化町内会未加入世帯増加で役員のなり手がなく、現役世代4名で仕方なく運営している中、平日9～17時/18時は仕事しており、公民館に記入だけしに行くのに、無理に仕事の都合をつけて行ったりと毎回非常に負担になっており、不便を感じています。予約～申請はDX化(ハイブリッド)進めてほしい。</p> <p>また、地域や公民館からの発行物は紙で、回覧板がありますが、若い世帯には不評です。学校のように同じでいいので各校区公民館HPから各町内のHPがある、更新は各町内でできるようなシステムを作ってほしい。町内活動アプリ開発も。(システム構築資金は町内にはありません)</p>	⑥ご案内します	<p>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、電子媒体の活用など、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、自治会・町内会がホームページ等を作成する場合は経費補助も行ってあります。また、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ありますので、必要に応じて区地域支援課にご相談ください。</p> <p>※公民館の利用申請については、17番に記載</p>	市民局コミュニティ推進課
36	<p>福岡市のフォームとしてgrafferを使うのは良いのですが、フィッシング詐欺などの防止にcity.fukuoka.lg.jpドメイン傘下にまとめてもらいたいです。</p> <p>grafferが福岡市とイコールで結ばれるわけではないので現在の構成は不適切だと思います。</p> <p>graffer側が対応できないのであればリバースプロキシ等を市で構築してでも対応するべき事案だと思います。</p>	⑥ご案内します	<p>本市の電子申請システムは、㈱グラファァーが提供するサービスを利用しているため市のドメインに置くことは困難であり、また、リバースプロキシの構築は費用面等の検討が必要です。</p> <p>ご意見を受け、安心してご利用いただけるよう、速やかに市HPの電子申請案内のページにおいて福岡市電子申請システムのドメイン名を周知する記載を行いました。</p> <p>引き続き、フィッシング詐欺対策のための情報提供に努めてまいります。</p>	総務企画局サービスデザイン課
37	<p>事業によって支払い方法がバラバラなのは何故ですか、統一してほしいです。また、このご時世に銀行でしか支払えない納付書はやめてほしいです。</p>	⑥ご案内します	<p>キャッシュレス決済につきましては、動物園や博物館などの公共施設や各区役所など主要な窓口を導入しております。また、オンライン化した手続きの一部にクレジットカード決済を導入しているほか、一部の市税の納付につきましても、クレジットカード等がご利用いただけます。</p> <p>いただきましたご意見は、今後のキャッシュレス化の取り組みの参考とさせていただきます。</p>	総務企画局DX戦略課 総務企画局サービスデザイン課