

別紙 窓口におけるトラブル事例及び防止の取り組み

注：窓口トラブル事例 区分欄 説明→説明をした・聞いてない 書類→書類を渡した・もらってない

：防止の取組 区分欄 確認→チェックシート等で確認 説明→チラシ等で説明

内容欄 網掛け→全市共通の取組

■区民生活課・窓口サービス課

事務	窓口トラブル事例		窓口トラブル防止の取組		
	事例内容	区分	取組内容	資料名	区分
各種手続き			1 情報を共有する、メモを活用する		その他
			2 必要によりチェックシートで確認してもらう	各種手続きの案内<チェックシート>	確認
マイナンバーカード	1 本人確認書類のコピー	その他	3 コピー拒否の場合、複数職員で交付確認票により確認し、経過を記録	個人番号カード交付確認票	確認
	2 暗証番号の設定	その他	4 覗き見防止シートに加え、パーティションを設置する		その他
	3 カード交付申請書の交付	書類	5 交付記録票に署名をもらう	マイナンバーカード交付申請記録票	他
	4 手続きに必要な書類の説明	説明	6 電話照会にチェックリストで確認しながら必要書類等を回答する	電話予約受付チェックリスト	確認
	5 代理人が手続する際の必要書類の説明	説明	7 委任状に必要な書類のチェック欄を表示する	委任状<マイナンバー>	確認
住民票の異動	6 異動届出の際、異動後の同一・別世帯を保留	説明	8 同一生計か別生計かを確認し、備考欄に記載する *保留の場合は届出を返却		他
出生届			9 手続きに必要な事項記載のチラシを渡して説明する		説明
乳幼児減免ごみ袋配付			10 手続きに必要な事項記載のチラシを渡して説明する		説明
死亡届			11 手続きに必要な事項記載のチラシを渡して説明する		説明
住所異動・転入			12 手続きに必要な事項記載のチラシを渡して説明する		説明

事務	窓口トラブル事例		窓口トラブル防止の取組		
	事例内容	区分	取組内容	資料名	区分
住所異動・転出			13 手続きに必要な事項記載のチラシを渡して説明する		説明
住所異動・転出（マイナンバー有）			14 手続きに必要な事項記載のチラシを渡して説明する		説明
住民票の交付（代理人）	7 代理人が交付を受ける際の必要書類の説明	説明	15 記載例付きの委任状を渡す	委任状<住民票>	その他
国保加入脱退	8 任意継続・社保扶養、失業軽減の説明	説明	16 資格取得喪失届に説明確認の確認欄を表示する		その他
	9 手続きに必要な書類の説明	説明	17 国保の加入脱退手続きに必要な書類を記載したお知らせを渡して説明する	国保加入脱退手続きに必要なもの	説明
国保加入脱退・療養費給付			18 手続きに必要な書類を説明、チェックシートを渡す	手続きに必要な書類<チェックシート>	確認
国保の療養費給付	10 渡航前の書類説明や交付	説明・書類	19 相談の際には受付手順により説明する	海外療養費受付手順	確認
国保の保険料	11 電話による滞納額照会への回答	説明	20 やり取りの経過を記録する *電話での照会には回答しない		他
			21 試算申込書に条件等を記載してもらう	国保試算申込書	他
	12 保険料が減免や軽減される場合の説明	説明	22 加入時に制度の冊子と減免や軽減の案内（説明）チラシを渡す	国保料の軽減減免案内	説明
後期高齢医療の療養費給付			23 手続きに必要な書類を説明、チェックシートを渡す	手続きに必要な書類<チェックシート>	確認
国民年金の加入脱退・年金の給付申請			24 手続きに必要な書類を説明、チェックシートを渡す	手続きに必要な書類<チェックシート>	確認
国民年金の付加年金受付	13 付加保険料（任意）の説明	説明	25 説明項目についてパンフに記しを付けて渡す		説明

■健康福祉課

事務	窓口トラブル事例		窓口トラブル防止の取組		
	事例内容	区分	取組内容	資料名	区分
各種申請相談	1: 窓口で相談対応した者の確認	その他	1: 相談や申請受付対応について、窓口相談票に記入し、相談や申請内容を共有できるようにする	窓口相談票	その他
障がい手帳の受付・交付	2: 障がい手帳（身体）交付により受給可能な制度の説明	説明	2: 説明一覧で説明し、写しを来庁者に交付する（原本は保管）	身体手帳交付説明一覧	確認
	3: 障がい手帳（精神）交付により受給可能な制度の説明	説明	3: 説明一覧で説明し、写しを来庁者に交付する（原本は保管）	精神手帳交付説明一覧	確認
	4: 障がい手帳（身体）受付の際、申請書添付の資料（診断書等）の受領	書類	4: 資料受領の際にチェックシートでチェックし申請者と確認する	身体障害手帳受付チェックシート	確認
	5: 障がい手帳（精神）受付の際、申請書添付の資料（診断書等）の受領	書類	5: 資料受領の際にチェックシートでチェックし申請者と確認する	精神障害手帳受付チェックシート	確認
			6: チェックシートにより説明や必要書類を事前に準備し、交付時に説明モレがないようにする		確認
精神障がい手帳の再認定	6: 年金証書で申請の場合の年金等級の説明	説明	7: 障がい手帳申請書に説明のチェック欄を設ける	障がい手帳申請書	確認
重度障がい医療費助成			8: 受付の際、チェックシートにより窓口でチェックする	重度障害医療費受付チェックシート	確認
自立支援医療の受付	7: 申請書添付の資料（診断書等）の受領	書類	9: 資料受領の際にチェックシートでチェックし申請者と確認する	自立支援医療受付チェックシート	確認
	8: 有効期限切れの再認定に必要な書類の説明	説明	10: 案内送付時に必要書類に蛍光ペンでマークする		その他
精神障がい医療費助成（南地域センター）			11: 受付の際、チェックシートにより窓口でチェックする	精神医療費助成受付チェック票	確認
NHK受信料免除			12: 受付の際、チェックシートにより窓口でチェックする	NHK受信料免除受付チェックシート	確認
心身障がい燃料費助成	9: クレジットカード払の際の申請に必要な書類の説明	説明	13: クレジットカード払の際の注意事項を記載したチラシにより説明する	自動車燃料費助成の案内	説明

事務	窓口トラブル事例		窓口トラブル防止の取組		
	事例内容	区分	取組内容	資料名	区分
特障・障害児手当の受付	10:申請書添付の資料（診断書等）の受領書類		14:資料受領の際にチェックシートでチェックし申請者と確認する	特障・障害児手当受付チェックシート	確認
特別児童扶養手当の受付	11:申請書添付の資料（診断書等）の受領書類		15:資料受領の際にチェックシートでチェックし申請者と確認する	特別児扶手当受付チェックシート	確認
児童扶養手当・ひとり親医療費助成	12:新規申請時の認定時期の説明	説明	16:口頭説明に加え不足書類案内資料に注意書きを記載する		その他
	13:新規申請時の認定時期の説明	説明	17:新規申請者には口頭説明に加え受付連絡票を渡す	児扶・医療費助成受付連絡票	その他
	14:新規申請時の認定時期の説明	説明	18:受付時に不足書類一覧にチェックし、原本を申請者に交付する（控えは保管）		確認
	15:申請に必要な書類などの説明	説明	19:申請時にリーフレットの内容を説明し、対応内容をシステムの経過記録に入力 問題の方? には複数人で窓口対応する		説明
高額介護サービス費の申請	16:申請の受付（受領）・・・確認モレ	書類	20:受付時に受付表を申請者に渡す	高齢介護サービス受付表	その他
母子寡婦福祉資金	17:申請書の記載や添付書類の説明・・・添付書類不足、記載不備	説明	21:案内チラシで説明の際にチェックシートで確認する	母子寡婦資金書類チェックシート	確認
	18:事後貸付ができないなどの説明	説明	22:案内チラシや対象経費の例により説明する		説明
母子手帳の交付			23:受付の際、チェックシートにより窓口でチェックする	母子手帳受付チェックシート	確認
特定不妊治療費助成			24:申請時の添付資料（領収書や明細書）をコピーし返却の際、持参時と返却時に申請者と確認する		その他
児童手当受給者の変更	19:生計中心者変更で受給者変更となる説明	説明	25:毎年、本課による担当者研修に窓口職員が参加する		その他

事務	窓口トラブル事例		窓口トラブル防止の取組		
	事例内容	区分	取組内容	資料名	区分
肝炎治療費助成			26 受付の際、チェックシートにより窓口でチェックする	肝炎治療受付 チェックシート	確認
社会福祉軽減の受付	20 施設利用料減免の際の必要書類の説明	説明	27 チェックリストにより申請者と確認する	社福軽減対象確認 申請	確認
日赤協力金の集金	21 日赤協力金を納入者名簿の回覧で集金	他	28 納入者名簿に自治町内会の了解があれば使用可能と記載する	日赤協力金納入者 名簿	他