

改善チーム  1 班	各地区総合支所合同
文書名	オンライン転出サービスの案内
文書所管部署	各地区総合支所区民課

## 1 文書の概要

文書名	オンライン転出サービスの案内チラシ
目的	オンラインでの転出手続きを促進し窓口利用を減らす
対象者	港区を転出予定の人
使用方法	各支所で配布、港区ホームページに掲載

## 2 課題及び改善内容

課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・文章量や漢字量が多い</li><li>・インパクトに欠けるタイトル</li><li>・全体的に文字やレイアウトが細かく、わかりにくい</li></ul>
改善内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・文章量を減らす</li><li>・難しい言葉はできるだけ易しい表現に変更する</li><li>・タイトルを区民へのメリットがわかるようなものに変更</li></ul>

## 3 改善による効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"><li>・チラシに目を通してもらいやすくなる</li><li>・オンラインでの転出が促進される</li><li>・窓口を利用する人が減り、混雑が緩和される</li></ul>
効果の振り返り方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・オンライン転出サービスの利用者が増加したかで確認</li><li>・窓口の混雑具合が緩和されたかどうか</li></ul>

## 4 改善前と改善後の比較

### (1) 改善前

1

# ご存じですか？

マイナンバーカードをお持ちの方は、  
マイナポータルから転出届を  
オンラインで提出できます！



**マイナポータルから転出届を提出する3つのメリット**

- オンラインでできる！  
これまでの住所の市区町村窓口で原則行かなくてよい
- いつでもできる！  
窓口開庁時間を気にせず手続きできる
- 手続漏れ・持ち物忘れを防止できる！  
引越し先の市区町村窓口で必要な手続や持ち物がわかる

日本全国どこに引越し時でも使えるよ！  
世帯での引越しでも使えるよ！

**手続の流れ**

- 1 マイナポータルへアクセス
- 2 届出情報等の入力
- 3 電子署名&送信
- 4 手続完了！  
市区町村窓口から入力内容の不備等による連絡があった場合は、その内容に従って対応してください。  
マイナポータルから転出届の提出を行った後は、各種案内に沿って、引越し先の市区町村窓口で転入届等の手続を行ってください。

**準備するもの**

- ✓ 電子証明書が有効なマイナンバーカードまたはスマホ用電子証明書を搭載したスマートフォン(暗証番号が必要です)
- ✓ マイナポータルにアクセスする端末(スマートフォン・PC)
- ✓ 連絡先電話番号
- ✓ 新しい住所

2



### 手続できる人

引越しをする本人。  
これまでの住所で同じ世帯の人(一緒に住民票に記載されている人)が、同じ新しい住所に引越しをする場合は、まとめて手続ができます。

3

以下に該当する場合は、マイナポータルで申請できません。  
窓口で手続してください。

- ✓ マイナンバーカードの氏名・住所等を最新の情報に更新していない
- ✓ **引越しの日から14日が経過している**
- ✓ 引越し人のうち誰もマイナンバーカードを所有していない
- ✓ 自治体がマイナポータルからの申請に対応していない
- ✓ 海外に引越しする
- ✓ 住民票の住所は一緒だが世帯が異なる人を申請する
- ✓ **マイナンバーカードを使用して申請する場合に、券面事項入力補助パスワード(数字4桁)を覚えていない。**
- ✓ **署名用電子証明書のパスワード(英数字6桁以上)を覚えていない。**

1

インパクトに欠ける  
タイトル

2

全体的に文字やレイ  
アウトが細かく、わ  
かりにくい

3

文章量や  
漢字量が多い

## こんな時に便利！

### ～急な引越し編～

急な引越しが決まった時にも…

急に転勤が決まったけど、引継ぎもあるし平日に休める日がない

引越しまで時間が無だから土日は新居探しや荷造りに充てたいなあ

24時間365日※、時間を気にせず手続きできるから  
平日の仕事終わりなど、**すき間時間に転出届が可能！**

※ システムメンテナンス等により利用できない場合もございます。  
その場合はマイナポータル等お知らせします

### ～小さなお子様がいる編～

小さなお子様がいるご家庭でも…

小さなお子様を連れて遠くの窓口に行くのは大変

今の時期は窓口が混んでいるから、子どもが待ってられるかなあ

マイナポータルから手続きすれば  
**転出届のために市区町村窓口に行く必要ナシ！※**

※ 届出内容に不備がある場合等、来庁が必要となる場合があります

## よくある質問

**Q.** マイナポータルから転出届を提出できるのはどんな人ですか？

電子証明書が有効なマイナンバーカードまたはスマホ用電子証明書を搭載したスマートフォンをお持ちの方で、日本国内での引越しをする方が利用できます

**Q.** 同一世帯の家族などの届出を一緒にできますか？

同一世帯に属する方であれば、一緒に届出していただくことができます

**Q.** 代理人によるマイナポータル経由での転出届の提出はできますか？

同一世帯に属する方が代理人であれば手続き可能です

(例)  
大学進学時に子どもが一人暮らしを始める際、親が手続きをするケース

同一世帯に属さない方は代理で手続きできません

**Q.** 今後、転出届を提出する場合は、必ずマイナポータルから提出することになるのですか？

これまでどおり、窓口での提出や郵送による提出も可能です



マイナポータルへのアクセスはこちら

ご利用には別途マイナポータルアプリのダウンロードが必要です



詳しくはデジタル庁ホームページをチェック！



手続き後、当日20時以降は翌日の受付扱い、翌営業日の午前中手続き完了。急ぎの場合は住所管内の支所に電話。

## 本サービスやマイナンバーカード等についての問合せ

マイナンバー総合フリーダイヤル

TEL: 0120-95-0178

受付時間 平日: 9時30分～20時00分 / 土日祝: 9時30分～17時30分(年末年始を除く)

- ・ 本サービスに関するお問い合わせについては、音声ガイダンスに従い「4番:マイナポータル」を指定してください
- ・ 紛失・盗難によるマイナンバーカードの一時利用停止については24時間365日受付しています

(2) 改善後

1

# 窓口に行く必要ナシ！

オンラインで転出届を出せます！



窓口が混んでいて手続きに何時間もかかった…

## オンラインなら…

いつでも！  
24時間365日

どこでも！  
場所を気にせず

すぐに！  
スキマ時間でパッと

転出届を出せます！

2

### 手続きできる人

日本国内へ引っ越しをする  
本人で、マイナンバーカード  
を持っている人

※海外への転出届は  
オンラインでは出せません

### 手続きの流れ

- ① マイナポータルから情報を入力
- ② 署名用電子証明書のパスワード(英数字6ケタ以上)を入力して送信
- ③ 受付後数日で**転出完了メール**が届く

↓  
引っ越し先の役所窓口で  
**転出日から14日以内に転入手続き**  
をしてください！

3



## マイナンバーカードを確認してください！

以下に当てはまる場合は窓口で手続きしてください

- ✓ マイナンバーカードの暗証番号(数字4ケタ)やパスワード(英数字6ケタ以上)を覚えていない
- ✓ マイナンバーカードのお名前・ご住所などを、最新のものに更新していない
- ✓ マイナンバーカードの電子証明書が有効になっていない

ご不明点はウラ面Q&Aへ！

1

区民へのメリットが  
わかりやすいタイト  
ルに変更

2

文章量を減らす

3

難しい言葉はできる  
だけ易しい表現に変  
更

## Q&A

Q. 家族の届出もまとめて出せますか？

はい。同じ世帯に住んでいるご家族であれば、まとめて転出届を出すことができます。

Q. 転出届を出したあとすぐに転入手続きに行ってもいいですか？

いいえ。転入手続きの準備が整うまで2営業日ほどいただいています。転入手続きに行く日から余裕をもって転出届を出してください。

Q. 窓口に行かずに転出届を出せる方法はありますか？

はい。**郵送**でも転出届を出せます。

お送りいただいた書類に不備がある場合は受付できないことがありますので、港区役所ホームページにて必要書類などをご確認の上、お送りください。  
郵送での転出は、港区役所すべての総合支所で受け付けております。



港区役所ホームページ  
郵送転出について



マイナポータルへのアクセスはこちら  
ご利用にはマイナポータルアプリのダウンロードが必要です



詳しくは【デジタル庁 引越し手続きオンラインサービス】  
で検索してください

このサービスやマイナンバーカードについてのお問い合わせ

マイナンバー総合フリーダイヤル

TEL:0120-95-0178

受付時間 平日:9時30分~20時00分/土日祝:9時30分~17時30分(年末年始を除く)

※このサービスに関するお問い合わせは、音声ガイダンスの「4番:マイナポータル」を指定してください

港区役所へのお問い合わせ

芝地区総合支所

TEL 3578-3111

赤坂地区総合支所

TEL 5413-7011

芝浦港南地区総合支所

TEL 3456-4151

麻布地区総合支所

TEL 3583-4151

高輪地区総合支所

TEL 5421-7611

芝浦港南地区総合支所 台場分室

TEL 5500-2351

改善チーム	
2 班	産業・地域振興支援部
文書名	消費者センター 生涯学習出前講座のご案内
文書所管部署	産業振興支援部 産業振興課

## 1 文書の概要

文書名	消費者センター 生涯学習出前講座のご案内
目的	出前講座を知ってもらい、利用してもらうこと
対象者	区内在住・在勤・在学の方
使用方法	区有施設に配置

## 2 課題及び改善内容

課題	<ul style="list-style-type: none"><li>① タイトルが広範囲すぎて、対象者が分かりにくい。</li><li>② 利用件数の増加を目指すため、気軽に申し込みができるようにする。</li><li>③ 文字が多く分かりにくい部分があるため、情報の取捨選択をする。</li></ul>
改善内容	<ul style="list-style-type: none"><li>① 対象者を限定するために「消費者力」という文言をいれた。</li><li>② 過去の開催場所、テーマについての実績をいれた。</li><li>③ 申し込みから開催までの流れについて、必要最小限の情報のみを記載し、文字数を減らしてコンパクトにした。</li></ul>

## 3 改善による効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"><li>① 企画の趣旨が分かりやすくなり、興味を持つ人が増加する。</li><li>② 申し込みのハードルが下がり、利用件数の増加が期待できる。</li><li>③ 受け手にとって必要な情報が整理されて見やすくなった。</li></ul>
効果の振り返り方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 利用申請の増加数</li><li>・ 手続きや、内容についての問合せの減少度合い</li></ul>

## 4 改善前と改善後の比較

### (1) 改善前

**1** 消費者センター 生涯学習出前講座のご案内

消費者センターでは、消費者トラブルについて生涯学習出前講座を行っています。

**内容**  
契約の基礎知識や生活に役立つ知識。また最近の悪質商法の対処方法などを区職員及び区民ボランティアの講座・寸劇・クイズ等でお伝えします。  
これまで「詐欺メールから身を守れ」「詐欺・悪質商法に騙されない」「プラスチックごみ問題」等をテーマに出前講座を行いました。

**開催時間**  
年末年始、土曜、日曜、祝日を除く午前10時～午後5時

**申込**  
◎学習会開催予定月の2カ月前の10日までにご連絡ください。  
◎会場や日時を確定する前に、消費者センターへご連絡ください。  
内部調整のうえ、改めて消費者センターからご連絡をし、日時・内容を確認します。  
◎無料

**問合せ**  
消費者センター  
電話 3456-4159

生涯学習出前講座とは、  
区民の皆さんが主催する学習会等に区の職員等を講師として派遣し、区政の取組みや専門知識を生かした話などを地域に出て行う事業です。  
原則として、参加者が10人以上で、その半数以上が区内在住・在勤・在学の方であれば利用できます。  
会場は原則として区内です。会場の手配や準備は、学習会の主催者側でお願いします。

**2**

**3**

1

対象者が広範囲すぎるため、企画の趣旨が分かりにくい。

2

過去の実績について、イメージがわきにくい。

3

申込みから確定までの流れについて、全体的に文字が多い。

(2) 改善後

1

## 消費者力を 一緒にアップしませんか？

～無料で講座を出前いたします～

出前講座では、区職員が区民の皆さんが主催する学習会等に伺い、区政の取組や専門知識を生かした話をします。

過去の講座開催実績



- ▶ 伝統文化交流館  
「詐欺メールから身を守れ  
～その手口を知って自分を守ろう～」
- ▶ いきいきプラザ  
「あなたを狙っている！詐欺には騙されない～悪徳商法などから身を守るには～」  
消費者問題の寸劇と〇×クイズ
- ▶ 三田豊岡町会第一会館  
「プラスチックごみ問題！  
～レジ袋有料化から見えてくるもの～」

開催までの流れ

**会場** 原則区内  
※会場の手配・準備は主催者側

**参加者** 10人以上  
※半数以上が区内在住・在勤・在学の方



↑港区HP

問合せ・申込み

**消費者センター** ☎3456-4159  
月曜～土曜 午前9時～午後5時（12月29日～1月3日を除く）

1

「消費者」という文言を追加することにより、企画の趣旨を分かりやすくした。

2

実績を明確に記載し、申し込みのハードルを下げた。

3

必要な情報だけに絞り、分かりやすくした。

10

改善チーム 3 班	保健福祉支援部
文書名 港区内の特別養護老人ホーム申込について	
文書所管部署 保健福祉支援部 高齢者支援課	

## 1 文書の概要

文 書 名	港区内の特別養護老人ホーム申込について
目 的	対象者へ申込から入所までの流れや手続きを案内する
対 象 者	港区立特別養護老人ホーム 入所希望者の家族等
使用方法	各高齢者相談センター・港区内各特別養護老人ホーム・高齢者支援課に設置

## 2 課題及び改善内容

課 題	<p>① 詳細な説明により文字数が多く、要点が伝わりにくい。</p> <p>② 申込から入所までの流れが分かりづらく、電話問合せがある。</p> <p>③ 令和6年度からオンライン申請を開始したが、案内を詳しく周知できておらず、申請がほとんど無かった。</p>
改善内容	<p>① 簡潔な表記内容にし、色分け、文字フォントを工夫して見やすさ、分かりやすさを重視した。</p> <p>② 説明文を手続きの流れ順にし、項目の配置を工夫した。</p> <p>③ オンライン申請や区ホームページのQRコードを載せた。</p>

## 3 改善による効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"><li>・これまでであった問い合わせ内容に即した表記にしたため、電話問合せ等が減ることが期待できる。</li><li>・窓口等で特養入所のご案内をする際、要点がまとまっているので説明しやすい。</li></ul>
効果の振り返り方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・電話問合せ件数の減少度合い</li><li>・窓口対応時間の減少度合い</li></ul>

## 4 改善前と改善後の比較

### (1)改善前

#### 港区内の特別養護老人ホーム申込について

港区内の特別養護老人ホーム入所については、要介護度及び介護者の状況等を勘案した区が作成した入所基準に基づき、入所の必要性が高い申込者から優先的に入所していただきます。

- 入所申込みできる方  
申込時に要介護度3から5と認定された方で、常時介護が必要な方です。  
※ただし、要介護1または2の方については、やむを得ない事情により、特別養護老人ホーム以外での生活が難しく困難であると認められる場合に限り、特例的に入所対象者とします。
- 特例的に入所対象となる要件について  
① 認知症により、日常生活に支障をきたすような症状・行動や意思疎通の困難さが頻繁にみられる方  
② 知的障害・精神障害等を伴い、日常生活に支障をきたすような症状・行動や意思疎通の困難さが頻繁にみられる方  
③ 家族等による深刻な虐待が疑われること等により、心身の安全・安心の確保が困難な方  
④ 単身世帯、または同居家族が高齢又は病弱者である等により、家族等による支援が期待できず、かつ、地域での介護サービスや生活支援の供給が不十分なため、居宅における日常生活を営むことが困難な方
- 入所申込書の配布場所及び申込先  
・港区内の高齢者相談センター（地域包括支援センター）・特別養護老人ホーム（窓口）  
・高齢者支援課（港区役所2階）（窓口及び郵送）  
・港区ホームページ（窓口、郵送及びオンライン申請）  
※本人又は家族（代理人）が介護保険被保険者証と印鑑を持参し、入所申込書を提出してください。  
※入所申込書の提出は原則来庁（来所）もしくはオンラインによる申請です。  
やむを得ず郵送する場合は事前にご相談ください。  
ご相談なく郵送され、書類に不備が見つかった場合は有効な申込書とみなさない場合があります。
- 申込期限及び名簿有効期間 ※やむを得ず郵送する場合は締切日必着です。  

締切日	名簿有効期間
1月31日	4月1日～9月30日
7月31日	10月1日～3月31日
- 入所順位名簿の作成  
港区特別養護老人ホーム入所申込書審査調査表を提出された方に、書類審査したのち実態調査を行い、港区特別養護老人ホーム入所基準に従い点数化します。入所検討委員会において入所順位を決定し、名簿を作成します。なお、入所順位については、港区長を優先いたします。  
※入所順位名簿作成にかかる調査では、原則、高齢者相談センター（地域包括支援センター）職員が調査を行います。調査にご協力いただけない場合は、入所を辞退したとみなす場合がありますのでご注意ください。

- 判定ポイントが両点の場合の順位の決定方法  
①要介護度 ②年齢 ③港区の居住期間 の順に入所順位を決定します。
- 特別養護老人ホーム入所が難しい場合  
入所順位名簿に登録された場合でも、医療が必要な方（経管栄養、胃ろう、1VH等）、著しい行動障害がある方（他の方への暴力行為等）は入所が難しい場合があります。
- 申込内容の変更について  
申込内容の変更については実態調査（電話調査含む）を行った日までとなります。以降の変更はできませんのでご注意ください。
- 結果の通知  
入所判定の結果は、締切日1月31日分は3月下旬、締切日7月31日分は9月下旬に、郵送で申込者（申込書兼調査書の「記入者連絡先」）全員にお知らせします。  
申込にあたり、ご家族間で十分ご相談のうえ、円滑な手続きができるように事前の準備をお願いします。（要約に際し本人以外の身元引受人（代理人）が必要となります。）

結果通知後の流れについて

・施設から入所順位名簿に従って、名簿記載者へ声掛け  
・入所事前調査（医療行為・著しい行動障害など）

↓

施設での入所判定委員会

入 所

受け入れ不可

・複数の施設を選択された方は最初に連絡のあった施設への入所となります。（自己都合により辞退された場合は辞退届を提出していただき名簿記載から削除となります。）  
・ご案内の順番は、性別や希望施設の選択によって、前後することもあります。

- 辞退について  
ご家族間での相談の結果、また状態の変化などにより特別養護老人ホームへの入所の申込を見合わせる場合は、高齢者支援課までご連絡ください。
- その他  
・港区特別養護老人ホーム入所基準（新）の項目に該当しない場合は、加算対象になりません。  
・市街地再開発事業に伴い港区外に住民登録をしていた場合は、居住期間への合算がありますのでお申し出ください。
- 問い合わせ  
港区 保健福祉支援部 高齢者支援課 高齢者施設係  
電話 3578-2111 内線2420～2424、2412  
令和6年7月改訂

1 文字数が多く、要点が伝わりにくい。

2 申込から入所決定までの流れが分かりづらい。

3 オンライン申請が普及していない。

## (2)改善後

### 港区内の 特別養護老人ホーム 申込について



**申込**

**対象者**  
申込時に要介護度3から5と認定された方で、常時介護が必要な方です。  
※【特例入所】ただし、やむを得ない理由があれば、要介護1・2の方も申込むことができます。やむを得ない理由の詳細は、港区ホームページをご覧ください。

**申込期間**

	申込期間	結果通知	入所順位の有効期間
前期	8月1日～1月31日	3月末	4月1日～9月30日
後期	2月1日～7月31日	9月末	10月1日～3月31日

**申込場所**

- 港区内の高齢者相談センター（地域包括支援センター）
- 港区内の特別養護老人ホーム
- 高齢者支援課（港区役所2階）
- 港区ホームページ（オンライン申請）

**申込方法**

申込方法は、原則来所もしくはオンラインによる申請です。  
（やむを得ず郵送する場合は、事前にご相談ください。）  
※同時に複数の特別養護老人ホームに申し込むことができます。  
※本人の署名でない場合は、押印が必要です。

**提出書類**

- 港区特別養護老人ホーム入所申込書兼調査書（第1号様式）

※特例入所を希望する方は、「要介護1及び2の名簿登録対象者該当・非該当実態調査」も提出してください。  
※港区外住民の方は、有効な認定期間のわかる介護保険被保険者証の写しの提出が必要です。

**入所判定**

**入所順位名簿の作成**

書類審査と実態調査を行い、港区特別養護老人ホーム入所基準に基づき、入所検討委員会が入所順位を決定します。なお、入所順位については、港区民を優先いたします。

- 実態調査では、原則、高齢者相談センター職員が調査を行います。調査にご協力いただけない場合は、入所辞退とみなす場合がありますのでご注意ください。
- 申込内容の変更については実態調査（電話調査含む）を行った日までとなります。以降の変更はできませんのでご注意ください。

**入所者の決定**

入所判定の結果通知は、申込者（申込書の「記入者連絡先」）全員へ郵送します。

**入所**

施設から申込者へ入所順位名簿に従って声掛けをし、入所事前調査（医療行為・行動障害等）をします。

- 複数の施設を選択された方は、最初に連絡のあった施設への入所となります。（自己都合により辞退された場合は、辞退届を提出していただき名簿登録から削除となります。）
- ご案内の順番は、性別や希望施設の選択によって、前後することもあります。
- 入所順位名簿に登録された場合でも、医療が必要な方（経管栄養、胃ろう、IVH等）、著しい行動障害がある方（他の方への暴力行為等）は入所が難しい場合があります。
- 円滑な手続きができるように事前の準備をお願いします。（契約に際し本人以外の身元引受人（代理人）が必要となります。）

**その他**

- ご家族間での相談の結果、また状態の変化などにより特別養護老人ホームへの入所の申込を辞退される場合は、高齢者支援課までご連絡ください。
- 市街地再開発事業に伴い港区外に住民登録をしていた場合は、居住期間への合算がありますのでお申し出ください。
- 入所の声掛けは、希望する施設や性別によって異なりますが、入所順位の有効期間6カ月の間に、上位200位くらいの方まで声がかかる傾向があります。

問合せ 港区保健福祉支援部高齢者支援課高齢者施設係  
電話 03(3578)2111 内線2420～2424、2412、2448

1

簡潔な表記内容にし、見やすくした。

2

手続きの流れ順に、項目を配置した。

3

オンライン申請等のQRコードを表記した。

14

改善チーム  4 班	子ども家庭支援部
文書名	児童手当の概要
文書所管部署	子ども家庭支援部 子ども若者支援課

## 1 文書の概要

文書名	児童手当の概要
目的	制度改正に伴う支給対象の延長を周知するため
対象者	0歳～高校修了前の児童を養育している港区民
使用方法	支給対象者への配布

## 2 課題及び改善内容

課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・制度の改正内容が一見して不明確</li><li>・多くの情報がただ列挙されているだけで見にくく、問合せの電話が多い</li><li>・申請フォームなどへ繋がる二次元コードがなく、申請時に手間がかかることで、紙での申請が多い</li></ul>
改善内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・制度の改正内容を一目で分かりやすくし、かつ背景デザインを加えることで目に留まるようにした</li><li>・基本的な事項のみ記載し文字の量を減らすことに加え、図を挿入することで視覚的に分かりやすくした</li><li>・二次元コードを付与し、申請フォームを探す手間をなくした</li></ul>

## 3 改善による効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"><li>・支給対象者の児童手当に関する理解が深まる</li><li>・支給対象者の知りたい情報が整理されることで、問合せ数が減少する</li><li>・電子申請の増加により、職員の負担が軽減される</li></ul>
効果の振り返り方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・問合せ数の統計</li><li>・電子申請数の統計</li></ul>

## 4 改善前と改善後の比較

### (1) 改善前

# 児童手当の概要

令和6年10月1日より一部改正となりました。

1

## 1 支給対象となる子どもおよび請求者

高校修了前（満18歳に達した日以後の最初の3月31日まで）の国内に居住する子どもが対象であり、**主たる生計維持者（父母のうち所得が高い方）**が請求者となります。主たる生計維持者の住所地に申請すると支給されます。なお、申請前に必ず以下の①～④をご確認ください。

- ① 公務員の方は勤務先から支給されます。市区町村ではなく勤務先へ申請してください。（警察共済組合・国家公務員共済組合・地方公務員共済組合等に加入している方）
- ② 児童福祉施設等に入所している子どもは、施設の設置者等の申請により支給されます。里親に委託されている子どもは、里親からの申請により支給されます。
- ③ 子どもが国外に居住している場合は支給されません。留学目的は対象となる場合がありますが、出国し3年未満であることや父母等と同居でないことなどの条件があります。
- ④ 外国人の方で、住民登録をしていないまたは住民票が除票になっている場合、支給対象となりません。

## 2 支給について

- (1) 支給開始月：**申請月の翌月分**から支給となります。
- (2) 支給時期：年6回、偶数月（各前月までの2ヶ月分を支払）
- (3) 支給日：支給月の**10日**（銀行休業日はその直前営業日）に振込ます。

## 3 所得限度額

令和6年10月分から所得制限がなくなりました。

【ご注意ください】

令和4年10月～令和6年9月分まで、児童を養育している方の所得が所得上限の限度額以上の場合、手当は支給されません。所得限度額は、港区ホームページをご覧ください。

## 4 手当額（子ども一人当たりの月額）

※ 第3子以降とは、22歳の誕生日後の最初の3月31日までの養育している子のうち、3番目以降の支給対象児童をいいます。

年齢	支給月額（児童1人あたり）
0歳～3歳の誕生日まで（第1子・第2子）	15,000円
0歳～3歳の誕生日まで（第3子以降）	30,000円
3歳～高校生年代まで（第1子・第2子）	10,000円
3歳～高校生年代まで（第3子以降）	30,000円

1

制度の改正内容が  
一見して不明確

## 5 現況届

児童手当は、主たる生計維持者（父母のうち所得が高い方）が請求者となるため、毎年6月に所得確認を行うための手続きがあります。手続きが必要な方に通知いたします。

## 6 その他の届出

次の（1）～（7）のような場合には、届出が必要です。

### （1）港区外へ転出したとき

**注意** 受給者が他自治体へ転出する場合、転出先では改めて手当の申請が必要です。

**転出（予定）日の翌日から15日以内に申請してください。申請が遅れると遅れた分の手当を受給できないためご注意ください。**

### （2）港区内で住所が変わったとき／受給者または子どもの名前が変わったとき

### （3）受給者が公務員として就職または退職したとき

### （4）手当の振込口座が変わったとき（支店の統廃合による変更も含みます）

### （5）子どもと別居になったとき

### （6）出生などにより支給対象となる子どもが増えたとき

### （7）受給者本人よりも配偶者の所得が恒常的に高い状態になったとき

2

### 【問合せ先】 港区子ども家庭支援部子ども若者支援課子ども給付係

〒105-8511 港区芝公園1-5-25 Tel. 3578-2111 内線2431

### 【請求書提出窓口】 各総合支所 区民課 保健福祉係

各総合支所の連絡先等は港区ホームページ (<https://www.city.minato.tokyo.jp>) より、

「トップページ」→「港区役所 総合支所 行き方・ご案内」で確認できます。

3

2

情報がただ列挙されているだけで、見にくい

3

どこにも二次元コードがなく、電子申請に手間がかかる

## (2) 改善後

令和7年4月1日発行

# 児童手当の概要

※令和6年10月1日改正版

令和6年10月1日から、制度が改正されました。

1

- |                     |   |            |
|---------------------|---|------------|
| 1 所得制限あり            | → | 所得制限を撤廃    |
| 2 支給対象者は中学生年代まで     | → | 高校生年代まで延長  |
| 3 第3子以降の支給額 15,000円 | → | 30,000円に増額 |
| 4 支給月数は年3回          | → | 偶数月の年6回に増加 |

### 対象者

支給対象：高校生年代までの日本国内に居住する子ども

請求者：主たる生計維持者（父母のうち所得が高い方）

※公務員の方は市区町村ではなく勤務先へ申請してください。（各種共済に加入している方）

なお、以下の方は支給対象外になる場合がありますので、裏面問合せ先までご相談ください。

- 1 子どもが児童福祉施設等に入所している若しくは里親に委託されている場合
- 2 両親若しくは子どもが国外に居住している場合
- 3 請求者の親と子どもが別居している場合 等。

### 支給額等

年代	支給額 (児童1人当たり)	支給月等
0～3歳未満 (第1子・2子)	15,000円	支給開始月：申請月の翌月分から支給。 (例 6月に申請→7月分から支給) 支給時期：年6回、偶数月。 各前月の2か月分を支給(※2) 支給日：支給月の10日に振込。 (銀行休業日はその直前営業日)
3歳～高校生年代 (第1子・2子)	10,000円	
第3子以降	30,000円 (※1)	

※1 第3子以降とは、22歳に達する日以後、最初の3月末までの親が養育している兄弟がいる、3番目以降の支給対象児童を指します。

※2 支給時期は以下のとおりです。



1

制度の改正内容を  
一目で分かりやすく  
した

2

不要な文字を削除  
し、図を挿入する  
ことで視覚的に分かり  
やすくした

## 登録事項変更方法

受給者や配偶者、お子様の登録情報が変わる場合には、各種お手続きが必要です。

- 1 電子申請の場合  
以下の二次元コードから、マイナポータルで申請してください。
- 2 郵送の場合  
「港区役所子ども若者支援課子ども給付係」にご提出ください。  
住所：〒105-8511 港区芝公園1-5-25
- 3 窓口へ持参する場合  
各総合支所区民課保健福祉係の窓口へお持ちください。

電子申請はこちら



申請書類やその他  
詳細はHPへ



3

## 問合せ先

港区子ども家庭支援部子ども若者支援課子ども給付係

TEL 3578-2111 内線2431

3

二次元コードを付与し、電子申請フォームを探す手間をなくした

改善チーム <b>5</b> 班	街づくり支援部
文書名	耐震化助成についてのお知らせ
文書所管部署	建築課 構造・耐震化推進係

## 1 文書の概要

文書名	耐震化助成についてのお知らせ
目的	助成事業の存在を知ってもらい、利用してもらう
対象者	区内にある旧耐震(昭和56年5月以前)建物の所有者等
使用方法	住宅課で送付する封筒に、建築課の耐震化助成のおしらせを同封する

## 2 課題及び改善内容

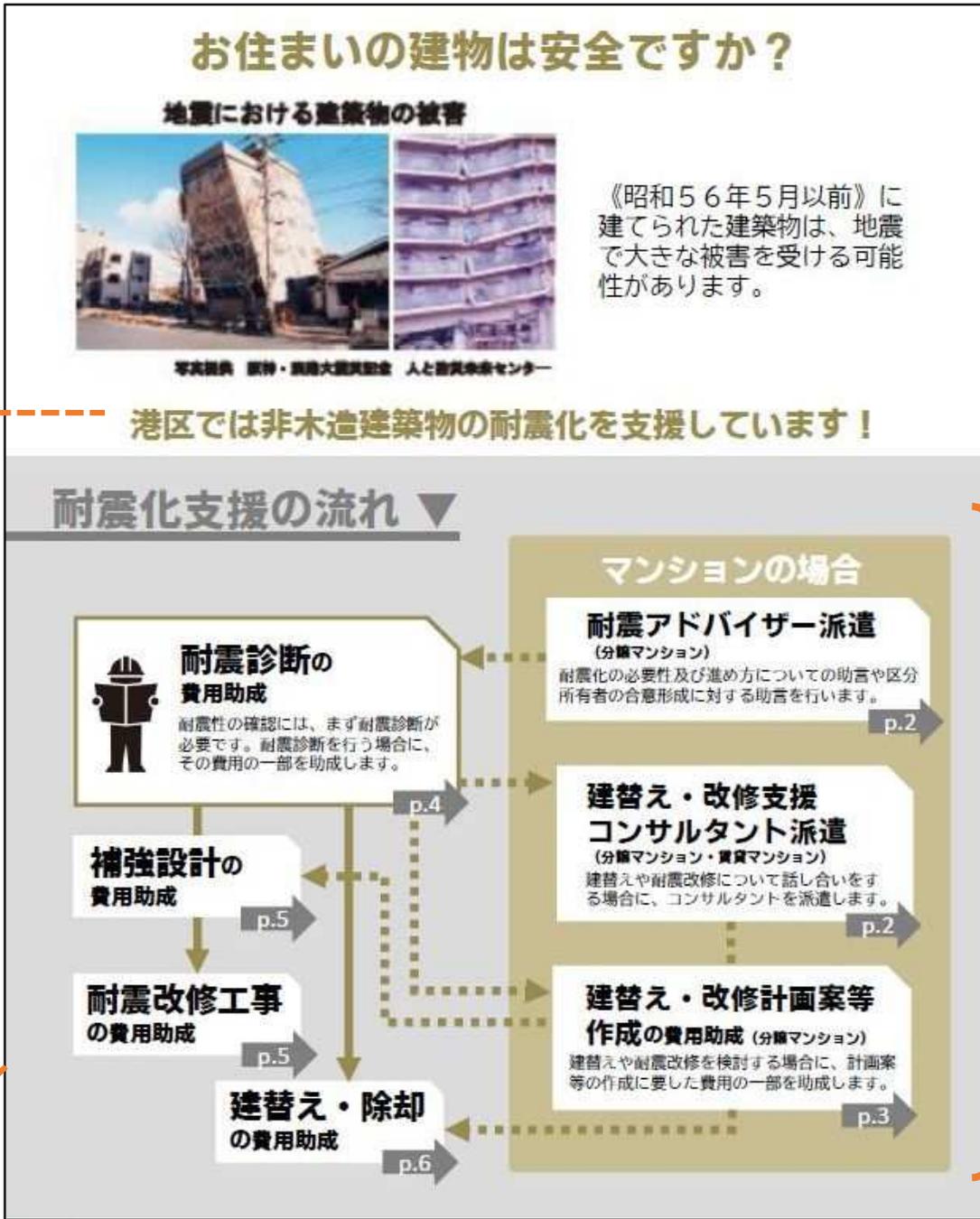
課題	<p>①小見出しが複数あり、助成事業についての案内であることが伝わりにくい。</p> <p>②助成事業の選択肢が多いため、フローチャートが複雑化しており、まずどこから始めればよいのか伝わりにくい。</p> <p>③一部の文章が左右二段組みになっており、読む順番が分かりにくい。また、よくあるA4チラシのサイズのため、読んでももらえない可能性がある。</p>
改善内容	<p>①「マンションの耐震助成を利用できる(かも)」という区民主体のメリットを1つの大見出しにし、同時に写真等を用いて危険性・必要性が伝わるようにした。</p> <p>②対象を「マンション」の「耐震診断」に限定し、詳細のあるHPにQRコードで誘導することで、情報を絞った。</p> <p>③用紙を縦に細長くすることで、視線が上から下にスムーズに動くようにした。折らずにそのまま長封筒に入るサイズであり、目にも留まりやすい。</p>

## 3 改善による効果

期待される効果	<p>○助成の存在が周知され、利用物件が増え、区内の耐震化率が上がる。</p> <p>○耐震診断の案内のみをすることで、「まずは耐震診断から始まる」という基本の順番をイメージしてもらいやすくなり、問い合わせ時の負担が減る。</p>
効果の振り返り方法	<p>○マンションの診断助成の申請数の変化</p> <p>○耐震診断の期間を考慮せずにいきなり補強設計・改修・除却の助成を申請しようとする問い合わせの減少度合い</p>

# 4 改善前と改善後の比較

## (1) 改善前



1

2

3

1

小見出しが複数あり、助成事業についての案内であることが伝わりにくい

2

フローチャートが複雑化しており、まずどこから始めればよいのか伝わりにくい

3

読む際に視線が左右に動き、順番が分かりにくい

(2) 改善後

1

マンションの耐震化助成を 知っていますか?

古い建物は 被害が大きくなる かもしれません

↓ まずは調査から!

耐震診断助成

**対象**  
港区内の《昭和56年 5月》以前に 建てられたマンション

**助成額**  
分譲マンション…全額(450万円まで)  
賃貸マンション…2/3(300万円まで)

詳しい内容はこちら!  
(港区ホームページ)

港区 街づくり支援部 建築課 構造・耐震化推進係  
03-3578-2866/2296

2

3

1

見出しを1つに

- ・区民主体のメリットが分かる内容
- ・写真やイラストで危険性・必要性を伝える

2

情報を絞る

- ・対象を「マンション」の「耐震診断」に限定
- ・二次元コードでホームページへ誘導

3

用紙を小さく、細長く

- ・視線が上から下にスムーズに動く
- ・そのまま封筒に入り目に留まりやすい

改善チーム  6 班	環境リサイクル支援部
文書名	脱炭素アドバイザーを派遣します
文書所管部署	環境リサイクル支援部 環境課

## 1 文書の概要

文 書 名	脱炭素アドバイザーを派遣します
目 的	対象者に事業を周知し、活用してもらう。
対 象 者	事業者
使用方法	窓口配布（ホームページでも公開）

## 2 課題及び改善内容

課 題	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 一目では対象や目的が分かりづらい。</li><li>・ 内容が重複しており、違いが分かりづらい。</li><li>・ 記載されている内容だけでは申し込んだ後の流れが分かりづらい。</li></ul>
改善内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・ チラシの先頭に対象者を明確に記載した。</li><li>・ 申し込みの件数が少なかった大規模診断コースを廃止した。</li><li>・ 申し込みから報告書の完成までの流れを記載した。</li></ul>

## 3 改善による効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 対象者が一目で分かるので、関心を引くことができる。</li><li>・ 内容がシンプルになったことにより、チラシを見た人にとって理解しやすい内容になった。</li><li>・ 申請後の流れをイメージしやすくなるため、申請につながりやすくなる。</li></ul>
効果の振り返り方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 申請者や問い合わせ数の増加件数</li></ul>

## 4 改善前と改善後の比較

### (1) 改善前

港区

1

# 脱炭素アドバイザーを ご活用ください

事業所用ビル等の省エネ・脱炭素化の取組を進めていただくため、個別に省エネルギー化等をご提案する「脱炭素アドバイザー」を無料で派遣します。

事業規模に関わらず申込みが可能です。

再エネ電力に切替えたいけど費用が気になる  
光熱費の値上がりが気になるから何か対策したい

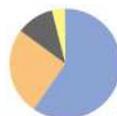


## 派遣内容

### 1 大規模診断コース

年間のエネルギー使用量が原油換算で1,500kl以上の事業所が対象

- ・再エネ電力切替のアドバイスや支援
- ・設備や機器の効率化、排熱の改善等の省エネ診断
- ・運用改善及び投資改善等の省エネ提案



### 2 再エネ診断コース

全事業所が対象

- ・再エネ電力切替のアドバイスや支援
- ・現在のエネルギー使用状況の診断
- ・区、東京都、国及び関連団体等による各種支援制度の案内



2

3

お申込みや  
詳細については  
こちら



港区 環境リサイクル支援部 環境課 地球環境係

03-3578-2497

1

対象や目的が分かり  
づらい

2

診断の内容が重複し  
ており、違いが分か  
りづらい

3

申込みの流れがチラ  
シを見ただけでは分  
からない

(2) 改善後

1 省エネ・脱炭素化を検討する事業者向け

港区

# 脱炭素アドバイザーを派遣します

事業所用ビル等の省エネ・脱炭素化の取組を進めていただくため、個別に省エネルギー化等をご提案する「脱炭素アドバイザー」を無料で派遣します。

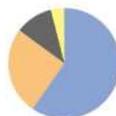
※年間のエネルギー使用量が原油換算で1,500kl以下の事業所が対象

再エネ電力に切替えたいけど費用が気になる  
光熱費の値上がりが気になるから何か対策したい



## 派遣内容

- ・設備や機器の効率化、排熱の改善等の省エネ診断
- ・運用改善及び投資改善等の省エネ提案
- ・区、東京都、国及び関連団体等による各種支援制度の案内
- ・再エネ電力切替のアドバイスや支援



2

## 診断の流れ

1. 申し込み
  2. 日程調整の連絡、資料提供の依頼
  3. 診断、ヒアリング
  4. 報告書の提出、説明
- 1~4までの所要期間は2か月程度かかる場合があります。



3

お申込みや  
詳細については  
こちら



港区 環境リサイクル支援部 環境課 地球環境係  
03-3578-2497

1

対象者を明確に記載しました。

2

診断コースを一本化しました。

3

申込みの流れを記載しました。

改善チーム  7 班	企画経営部 防災危機管理室
文書名 エレベーター用防災チェア等配付事業	
文書所管部署 防災危機管理室防災課	

## 1 文書の概要

文書名	エレベーター用防災チェア等配付事業
目的	共同住宅用エレベーターの閉じ込め対策
対象者	区内の共同住宅の管理組合・管理会社
使用方法	各地区総合支所・防災課窓口に配置

## 2 課題及び改善内容

課題	<p>○情報不足に起因する問合せの発生</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・配付スケジュールや申請に必要な書類等の情報が最小限しか記載されておらず、問合せが相次いでいる。</li> </ul> <p>○訴求力不足による申請件数の伸び悩み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業の目的や対象者が明確に記載されておらず、チラシとしての訴求力が低く、申請数が増えていない。</li> </ul>
改善内容	<p>○必要情報の補記・選別</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・問合せの多い配付スケジュールを追記した。(裏面)</li> <li>・必要情報が直接的に伝わるよう、特に重要な情報を表面に記載し、詳細な情報(スケジュールや提出書類等)は裏面に記載した。</li> </ul> <p>○表現の修正等による訴求力の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者意識を喚起するため、事業の目的・対象者を明記した。</li> <li>・自分事として捉えられるよう、利用者目線にした。 「無償で配布します」→「無償でもらえます」</li> </ul>

## 3 改善による効果

期待される効果	<p>○問合せ件数の減少による業務の効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他の業務に時間、人員を充てることことができる。</li> </ul> <p>○申請件数の増加による事業目的の達成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防災チェアの普及により共同住宅の防災対策が進む。</li> </ul>
効果の振り返り方法	○問合せ件数・申請件数の集計、過年度との比較

## 4 改善前と改善後の比較

### (1) 改善前

1

**エレベーター用**   
**防災チェアとキャビネットを**  
**無償で配付します**



2

**防災チェア**



**キャビネット**



※キャビネットはエレベーターにより設置できないこともあります。

3

**対象**  
港区内の共同住宅  
※エレベーター用防災チェアやキャビネットが未設置の共同住宅に限りです。

**申込先**  
港区役所 防災課 (港区芝公園1-5-25)  
各地区 総合支所 協働推進課

**申請方法**  
窓口やホームページなどで必要書類を確認し、窓口もしくは郵送で申請してください。

**問合せ先**  
港区役所防災課  
**03-3578-2516**

**注意事項**  
申請は1回限りです。  
収納品の入替などは、申請者で行ってください

詳しくはホームページを確認してください。



1

事業の目的や対象者が不明確

2

写真が少なく、種別による機能差もわかりにくい。

3

申請に必要な情報（配付スケジュールや必要書類等の情報）が不足

(2) 改善後

# エレベーター用 防災対策 防災チェアが無償でもらえます



## エレベーターのとしこめ対策に



## 小さなエレベーターでも設置できる キャビネット型もえらべます

※キャビネット型はチェアとして使えません。

**対象**  
港区内の共同住宅  
※管理組合や管理会社など

**申請方法**  
必要書類、申請の流れを裏面で確認してください。

**注意事項**  
申請は1回限りです。  
備蓄品の入替は申請者負担です。

**問合せ先**  
03-3578-2516  
港区役所防災課

詳しくは港区HPへ

表面

1 事業の目的・対象者を追記したほか、表現を利用者目線にした。

2 写真を足して機能を明示したほか、種別による機能差を明記した。

3 裏面を作成し、配付スケジュール・必要書類のほか、内容物を追記した。

裏面

### 申請から配付までの流れ

**1 申請書記入** 申請書に必要事項を記載の上、必要書類とともにお申してください。申請書は区ホームページからダウンロードできます。  
申請書はこちら

**申請に必要な書類**

共通書類	①共同住宅平面図 ②エレベーターかご内が分かる写真(申請台数分)	各1部
分譲マンションの場合	マンション管理規約	1部
賃貸の場合	共同住宅所有者が確認できるもの(登記簿謄本)	1部

※キャビネットタイプは、設置する際に固定するため、上記に加えて申請台数分のエレベーター用防災キャビネット設置チェックシートのご提出が必要です。

**2 申請書提出先**

郵送の場合	港区役所 防災課 (港区芝公園1-5-25)	窓口の場合	港区役所 防災課 各地区総合支所 協働推進課
-------	---------------------------	-------	---------------------------

**3 決定** 審査後、連絡担当者の方に決定通知を送付します。

**4 配付** 業者から連絡担当者に連絡しますので、納品日を相談ください。納品当日は、連絡担当者の方に立ち合ってください。  
※配付は、申請の翌月になります。

**2種類から選べます**

**チェアタイプ** 椅子や荷物置きとして使える  
●サイズ：幅350×奥行240×高さ550mm以内  
●本体をトイレとして利用できます

**キャビネットタイプ** 場所を取らない省スペースタイプ  
●サイズ：幅314×奥行177×高さ680mm以内  
●フタをトイレとしても利用できます

**内容品一覧**

保存水	3本
紙コップ	5個
LEDランタン	1個
トイレ袋	3枚
トイレトペーパー	1個
ポケットティッシュ	3個
消臭剤	1本
アルミブランケット	3枚
冷却スカーフ	3枚
非常用クッキー	3袋
非常用ホイッスル	1個

※トイレ袋について、キャビネットタイプは8枚

<p>改善チーム</p> <p>8 班</p>	<p>総務部／会計室／選挙管理委員会事務局</p> <p>／監査事務局／区議会事務局</p>
<p>文書名</p> <p>衆議院議員選挙</p> <p>最高裁判所裁判官国民審査のご案内</p>	
<p>文書所管部署</p> <p>選挙管理委員会事務局</p>	

## 1 文書の概要

文書名	衆議院議員選挙 最高裁判所裁判官国民審査のご案内
目的	選挙の日程や投票制度について、お知らせする
対象者	区内の選挙人
使用方法	入場整理券に同封して対象者に送付

## 2 課題及び改善内容

課題	<p>①文字が小さく、文字数も多いため、読む気にならない。</p> <p>②項目に抑揚がなく、投票日や時間など、伝えたい（重要な）情報が何なのか不明である。</p> <p>③単純なデザインである一方、多くの色（黄色、赤、青、紫）が使用されており、まとまりがない。</p>
改善内容	<p>①及び②：内容の精査</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「投票日、時間、場所、持ち物」に関しては大きく表記する。</li> <li>・投票数が多い「期日前投票」も大きく表記する。 「不在者投票」は別途手続きが必要なため、制度の案内にとどめる。</li> <li>・「選挙公報」も大きく表記する。</li> </ul> <p>③ 背景に明るい画像を使用し、色をなるべく統一する。 配色に当たっては、反対色を使用する。</p>

## 3 改善による効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ちらしを読んでもらう機会の増加</li> <li>・単純な内容についての問合せの減少</li> </ul>
効果の振り返り方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問合せ件数の比較</li> </ul>

## 4 改善前と改善後の比較

### (1) 改善前

# 衆議院議員選挙

## 最高裁判所裁判官国民審査のご案内

投票日:10月27日(日)午前7時から午後8時まで

港区の衆議院小選挙区は、東京都第7区に変更となります。

### 投票所入場整理券をご確認ください

- ・投票所入場整理券（以下：整理券）は、住民票の世帯ごとにまとめてお送りしております。
- ・複数の世帯員で構成されている世帯には、一枚目に宛名用紙が入っていますが、これは整理券ではありません。
- ・各個人の名前が記載されたものが整理券となります。投票の際には、ご自分の名前が記載された整理券をお持ちください。
- ・投票日当日は、整理券の表面に記載された投票所以外で投票することはできません。
- ・整理券を紛失したり、忘れたりした場合は、投票所の係員にお申し出ください。

### 期日前投票について

- ・投票日当日に仕事や旅行等の用事がある方は、期日前投票ができます。整理券裏側の「投票官誓書」に必要事項をご記入のうえ、期日前投票所にお越しください。投票場所や日時などは、本チラシに掲載した期日前投票所案内をご覧ください。

### 不在者投票について

- ・各都道府県が指定している病院、老人ホーム等に入院（所）中の方は、病院（施設）内で不在者投票ができます。希望する方は、院長（施設の長）にお申し出ください。
- ・出張や旅行等で港区外に滞在される方は、以下の方法で滞在先の区市町村の選挙管理委員会で不在者投票ができます。

(1) 郵送又は港区電子申請ポータルで投票用紙の請求を行います。

① 郵送する場合…整理券裏面の投票官誓書、投票用紙請求書欄 又は HP上の投票官誓書(兼請求書)にご記入のうえ郵送

② 港区電子申請ポータルにより請求する場合…右のQRコードを読み込んで請求の手続きをご確認ください。

(2) 港区選挙管理委員会から滞在先に郵送により、投票用紙等が送付されます。

(3) 投票用紙が届きましたら、滞在先の選挙管理委員会に向き投票してください。

(4) 滞在先の選挙管理委員会が投票用紙等を預かり、港区選挙管理委員会宛に送付します。



※FAXやメールでは受け付けておりませんのでご注意ください。

※投票日当日までに満18歳になる人で、「期日前投票」の日に満18歳未満の人は、不在者投票により投票ができます。

### 選挙公報について

- ・選挙公報は区の施設や都営地下鉄駅各駅構内にも備付けがありますので、ご利用ください。

### 安心して投票所へ

- ・投票所への外出介助が必要で介護認定を受けている人はケアマネジャーまたはお近くの高齢者相談センターへ、投票所への移動に支援が必要な人で、障害のある人はお住まいの地区の総合支所区民課保健福祉係へご相談ください。また、車いすの貸し出し等は港区社会福祉協議会へご相談ください。その他ご不明な点がございましたら選挙管理委員会事務局までお問い合わせください。
- ・投票にお手伝いが必要な方は、投票支援カードをホームページからダウンロードのうえ記入し整理券と一緒に投票所の係員に渡してください。

港区選挙管理委員会（港区役所11階）  
〒105-8511 港区芝公園一丁目5番25号  
電話：03 (3578) 2765～2769（直通）  
港区ホームページ  
<https://www.city.mlnato.tokyo.jp/>



詳しくは、  
二次元コードを  
読み込んでください  
また、移動が困難な  
方も二次元コードを  
読み込んで利用可能  
な事業を確認して  
ください。



Licensed by TOKYO TOWER

(裏面あり)

1  
文字が小さい  
文字量が多い

2  
重要な情報が何なの  
か不明

3  
多色を使用してお  
り、まとまりがない

35

(2) 改善後

# 衆議院議員選挙 最高裁判所裁判官国民審査

1

**投票日**

**令和6年10月27日(日)**

1

**時間**

**午前7時～午後8時**

3

◆ **場所** ◆ 整理券の表面に記載された投票所  
※投票日は記載された投票所以外で投票することはできません。

◆ **持ち物** ◆ ご自分の名前が記載された整理券

2

**期日前投票**

投票日に投票に行けない方は、期日前投票をご利用ください。  
投票所によって、期日前投票ができる期間は異なります。  
場所・時間などの詳細については裏面をご覧ください。

2

2

**不在者投票**

**【指定病院などにおける不在者投票】**  
各都道府県等が指定している病院、老人ホーム等に入院(所)中の方は、施設内で不在者投票ができます。  
  
**【滞在地における不在者投票】**  
出張や旅行等で港区外に滞在される方は滞在先の区市町村の選挙管理委員会で不在者投票ができます。  
  
上記の詳細については、右のQRコードを読み込んで手続きをご確認ください。

**選挙公報**

候補者の情報は、選挙公報をご覧ください。  
選挙公報は、区の施設や都営地下鉄各駅に備え置いています。  
  
その他不明な点は、以下の連絡先へお問い合わせください。  
  
港区選挙管理委員会  
03(3578)2765

2

1

2

3

重要な情報の文字は大きく

期日前を大きく不在者を簡略に選挙公報を大きく

統一感のあるデザイン・配色は反対色に(水色とオレンジ)

改善チーム	
9 班	教育推進部
文書名	電子雑誌閲覧サービス周知ポスター
文書所管部署	教育推進部図書文化財課

## 1 文書の概要

文書名	電子雑誌閲覧サービス周知ポスター
目的	対象者にサービスを知ってもらい、利用してもらう
対象者	港区在住、在勤、在学者
使用方法	各図書館に掲示

## 2 課題及び改善内容

課題	<p>①全体的に文字数が多い、一文中の単語が多いとサービスの内容（利用者のメリット）が伝わらない。</p> <p>②具体的にどのような雑誌が読めるのか分からない。</p> <p>③利用登録をしていることが前提になっている。登録の案内がない。</p>
改善内容	<p>①利用者視点に立ち、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のメリットを強調した（無料、読み放題など）</li> <li>・細かい説明を削除する、一文中の単語を少なくするなど文言を整理した</li> <li>・サービスの内容や利用の仕方が一目で分かるようにレイアウトを工夫した。</li> </ul> <p>②利用者の興味を引くように、閲覧ランキングやQRコードで閲覧できる雑誌リストが見られるようにした。</p> <p>③利用登録の案内を追加し、利用までの流れを分かりやすく整理した。対象者の文言（在住・在勤・在学）をやさしい日本語に修正した。併せて、利用者拡大のため短冊形広報カードを作成した（別紙参照）。</p>

## 3 改善による効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用の仕方やサービスの内容が分かりやすくなったことで、利用者が増加する。</li> <li>・サービスの認知度が上がる。</li> </ul>
効果の振り返り方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・閲覧数、実利用者数（ログインして且つ「読む」ボタンを押した人数）の増加数</li> <li>・利用者アンケートによるサービスの認知度の増加率</li> </ul>

## 4 改善前と改善後の比較

### (1) 改善前

1

令和6年4月1日

電子雑誌  
閲覧サービス開始

閲覧可能タイトル数  
190タイトル以上  
令和6年2月1日現在

2

週刊誌 過去1年分以上、  
月刊誌 過去3年分以上、  
閲覧可能  
タイトルにより異なる場合があります

港区電子図書館ホームページ  
<https://web.d-library.jp/minatocty/g0101/top/>

3

対象 港区電子図書館を利用できる方  
港区立図書館の図書館カードをお持ちの方で、  
港区在住・在勤・在学の方が利用できます。

- ✓ 最新号は港区立図書館内のみ閲覧可能です(事前にスマートフォンやタブレット等のGPS機能をONにしてください)
- ✓ 最新号の配信開始日は発売日当日でない場合もあります
- ✓ 同時ログイン数:50人まで

1

2

3

1 全体的に文字数が多い、一文中の単語が多いとサービスの内容(利用者のメリット)が伝わらない。

2 具体的にどのような雑誌が読めるのか分からない。

3 利用登録をしていることが前提になっている。登録の案内がない。

(2) 改善後

1  
利用者視点に立ち、  
メリットを強調した  
ほか、文言やレイア  
ウトを一目で分かり  
やすく整理した。

2  
閲覧ランキングやQ  
Rコードから閲覧で  
きる雑誌リストが見  
られるようにした。

3  
利用開始の流れが分  
かりやすいように整  
理し、利用登録の案  
内を加えた。

短冊形広報カード

港区電子図書館

無料

# 電子雑誌

タイトルリスト



**250** タイトル以上の雑誌  
**読み放題!!**

(最新号は図書館内でのみご覧いただけます)

**利用できる人**  
(図書館の利用登録が必要です)

港区に住んでいる人  
港区で働いている人  
港区の学校に通っている人

## 利用の仕方

港区に住んでいる  
港区で働いている  
港区の学校に通っている

↓

図書館の利用登録をしている人



ここから読めます!

図書館の利用登録をしていない人



WEB登録はコチラ