

システムとハートが支える「おくやみワンストップサービス」 (北海道北見市)

取組概要

「書かなくていいの？」その3 ～システムとハートが支える「おくやみワンストップサービス」

自治体にとってスタートのハードルがちょっと高めな「おくやみワンストップ」。今後増えゆく死亡届とその関連手続きを効率的に受付するために、避けては通れません。北見市では、「窓口支援システム」を活用しつつ、職員が考案した様々な工夫を随所に盛り込むことで、ご遺族にわかりやすく、手続きの負担も軽減、さらには職員の運用面にもやさしい、おくやみワンストップサービスの仕組みを実装しました。

取組の効果

- ・必要な情報をもれなく伝えることで、手続き漏れや再来庁を削減。
- ・わかりやすく、1か所に対応してもらえるため、手続きの負担の軽減に。
- ・ワンストップで受付するので、各課の窓口対応の削減にもつながった。
⇒システムを使うので、導入のハードルも低く、他自治体にも横展開可能！

人口 114,221人(R4.1.1現在)

担当 市民環境部 窓口課



職員がシステムを使い、寄り添う

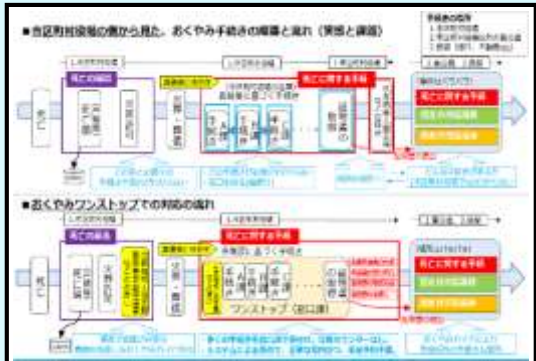
北見市版 窓口支援システム(書かない窓口)

創意・工夫した点

- ・来庁が1回少ない！
(死亡届の提出の際に関連手続きが案内できる)
- ・事前の来庁予約が不要！ (システム判定のため必要な手続きを各課に照会する作業が不要)
- ・専門ブースや専門の担当職員が要らない！
(経験の浅い職員でもシステム支援で対応)

他団体へのアドバイス

システムを上手に活用しましょう！
手続の判定やナビゲーションも「情報」です。このようにシステムを活用して処理させると、職員から見ても省力化となり、効率的な窓口業務を実現することができます。



システムを活用し、来庁予約が不要に

おくやみワンストップ フロー図