

市民、業者、行政のトリプルプレーによる業務改革～人生終焉のタイミングをよりスマートに～ (大分県大分市)

取組概要

施設予約の迅速化や火葬時間帯の平準化による斎場利用の円滑化を図るため、現在運用している「おおいた公共施設案内・予約システム」内に、「大分市葬斎場」の施設を追加し、施設の案内情報や空き状況の確認、施設予約などをインターネットからできるようにした。

また、予約システムの導入により、死亡届と火葬許可申請書の様式を統一するとともに、市民課、各支所の事務フローを見直し、人生終焉のタイミングの様々なシーンで、市民、業者、行政がよりスマートな対応ができるような取組へ変貌させた。

取組の効果

- ・既存のシステム改修することにより、インシヤルコストを1/3に抑え、ランニングコストはゼロ
- ・予約状況をシステム管理することにより、紙媒体での管理がなくなり、紛失などによるリスク軽減
- ・葬祭業者が予約システム内で火葬室の空き状況を可視化され、電話での問い合わせ件数も激減
- ・葬儀時間の再日程調整や夜間の市役所の当直室への申請などの葬祭業者の業務量軽減
- ・予約できる時間帯を平準化することにより、火葬業務に携わる職員の時間外勤務手当を大幅削減
- ・火葬後の収骨室での収骨時間の待ち時間をなくすことにより、ご遺族の方々のお時間を奪うことなく、御遺骨とともにスムーズに帰宅可能となることで、心安らかな時間を過ごすことができる。

創意・工夫した点

- ・大分都市広域圏(大分市を中心市とする7市1町)で導入していた「おおいた公共施設案内・予約システム」内に葬斎場施設を追加することにより、スポーツ施設などの予約システムと葬斎場予約システムとの重複を防ぐことができた。
- ・行政事務の効率化だけでなく、市民、業者にもwin-winな取組とすべく、業者への丁寧な説明やマニュアルを作成し、スムーズな移行につなげた。

他団体へのアドバイス

- ・予約システムを主管する部門と葬斎場を所管する部門等の連携がうまくいかない場合には、参考となる事例であると考える。
- ・死亡届と火葬許可業務の紙媒体の申請の一体化については、本市の取組を参考にすることで全国の戸籍事務の窓口で紙申請が大幅に減少するものと考える。

人口 477,584人 (R4.1.1現在)

担当 市民課

2施設予約の方法について(基本)

1.利用者の施設予約の流れ

事前に「おおいた公共施設案内・予約システム」に利用者登録を行う
 ①葬儀日程等の打合せ時等に、インターネットにより施設予約を行う
 ②別途、死亡届・火葬許可申請を市役所で行い、火葬許可証を受け取る
 ③火葬日までに葬斎場窓口で火葬許可証を提示し、使用料を支払い、領収書を受け取る
 ※ 利用登録していない方は、戸籍担当窓口または葬斎場で予約申請を行う

2.施設予約のイメージ図



3市民課窓口での受付の流れ 平日開庁8:30~18:00

予約システムにより火葬室を予約している場合

遗体

- ①市民課窓口で、死亡届[兼埋火葬許可申請書]を提出する
- ②市民課窓口で、火葬室予約確認書を提出し、予約状況を報告する
- ③市民課職員が、予約システムで火葬室の予約状況を確認する
- ④市民課職員が、死亡届と戸籍システムの情報を照合する
- ⑤市民課窓口で、火葬許可証兼火葬室使用許可証を受領する
- ⑥葬斎場窓口で、火葬日までに火葬許可証兼火葬室使用許可証を提出し、使用料を支払い、領収書を受領する
- ⑦葬斎場窓口で、火葬終了後、火葬済証明書を受領する

