

市区町村名	北海道北見市	担当部署	市民環境部 窓口課
		電話番号	0157-23-7111（代表）

1 取組事例名

「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」

2 取組期間

令和3年11月～（継続中）

3 取組概要

自治体では、高齢化によって増えてくる死亡届について、ご遺族にやさしい窓口サービスを実現するために、関連手続きをどのように効率的に受付するかが課題となっており、近年、「おくやみ窓口」として様々な自治体で取り組みが進められている。

北見市では、おくやみのワンストップサービスを、「窓口支援システム」と新たな業務フローを使って、死亡届に関係する手続きをより効率的に運用する仕組みを確立した。

<特徴>

- ・システムで判定するため、各課への事前照会作業が不要。来庁予約も不要。
- ・死亡届の提出時に手続き案内ができるため、来庁回数が1回少ない。
- ・申請書はもちろん、印字されて出てくる「書かない窓口」を実現。

4 背景・目的

・北見市では平成28年より「窓口支援システム」を活用して、ライフイベント手続き関係のワンストップサービスを実施していた。（基幹業務システムのデータを活用し、システムを使って手続き判定する手法）

・おくやみワンストップも一定程度実現できていたが、全国的な「おくやみ窓口」の高まりを見ながら、より効率的で簡素でスピーディな業務フローを確立したかった。

5 取組の具体的内容

市民が死亡した後は、市役所のみならず、様々な手続きが発生します。

市役所で発生する手続きについては、既存のワンストップサービスの範囲を広げることで、おくやみワンストップを実現。

窓口支援システムを利用した正確な手続きの判定による「ワンストップ」と、「書かない」を組み合わせ、来庁者への負担を最大限減らしながら、庁内業務についても効率化を図っています。

市役所外の手続きについては、手続きガイドを作成しご案内することで、ご遺族にできるかぎり寄り添うおくやみ窓口を目指し、実践しております。

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

【1】死亡届に関連して必要となる手続きを、システムで判定してリスト化

- ・おくやみ窓口で課題となる、「どの手続きが必要かを各課に事前に照会しておく作業」が無い。
- ・このため、死亡届の提出時に、必要な手続きを案内しておくことができる。

（例えば「死亡届提出後に予約を受け付けておき、再来庁したタイミングで案内するという手法」では3回の来庁が必要となってしまうが、この手法だと、1回目のタイミングで案内しておける。また、2回目の来庁予約も不要。）

【2】リスト化した手続きは、ワンストップで受付

- ・各課を回って手続きする必要が無い。（※相談を伴う手続きのみ、担当窓口へご案内）

【3】リスト化した手続きにつき、職員の受付対応はシステムで支援

- ・システムに搭載したナビゲーションを見て、経験の浅い職員でも同じように受付対応が可能。
- ・カウンターで対応できるため、「おくやみコーナー」のような固定ブースを設ける必要が無い。

7 取組の効果・費用

【1】効果

- ・システムの支援により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。
- ・ご遺族にとっては、わかりやすく、1か所で対応してもらえるため、手続きの負担の軽減に。
- ・各課の関連手続きをワンストップで受付することで、各課の窓口対応の削減にもつながった。

【2】かかった費用

- ・「おくやみパンフレット」の印刷費用

※システムについては、追加でかかった費用は無し

(当市の「窓口支援システム」が、手続きの定義を自分たちで自由に登録して運用できる設計のため)

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦勞した点）

【1】苦勞した点

- ①おくやみパンフレットとシステムをうまく組み合わせること
システムを活用しているとはいえ、冊子形式の「おくやみパンフレット」は敢えて作成した。
 - ②おくやみに関する手続きをわかりやすく分類すること
単純に手続きをリスト化して羅列するのではなく、分類を考案し、おくやみパンフレットを構成した。
(分類の例)
死亡届時に終わるもの or 再来庁時に手続きするもの
システムで自動判定するもの or 聞き取りで判定するもの
市役所 or 市役所以外 等
 - ③ワンストップ対応とする手続きの対象範囲決め、
 - ④ワンストップ窓口に付与する業務権限の整理
- ※関係課との調整に関しては、ワンストップサービスを実施している土壌があったためスムーズ

9 今後の予定・構想

- ・システムでリスト化した個々の手続きは、ゆくゆくはオンラインでも手続きできる仕組みを作りたい。
 - ・得られた知見やノウハウは、他の自治体で役に立てていただきたい。
- (北見市版の窓口支援システムは、行革甲子園 2016 で紹介したノウハウを含む独自開発版。すでに複数の自治体に横展開で導入されており、こうしたノウハウや業務フローもセットで共同利用することで、迅速な業務改革に寄与すると考えられる。)

10 他団体へのアドバイス

- ・必要な手続の判定をシステムに任せることによって、手作業を減らし、スピード化につながった。
- ・手続の判定やナビゲーションも「情報」であり、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る。

1 1 取組について記載したホームページ

・窓口サービス改善に関する一連の資料を市のウェブサイトで公開中。

○北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過 ※検索キーワード「北見市 取り組み経過」

<https://www.city.kitami.lg.jp/administration/town/detail.php?content=7237>