

## 議員派遣行政視察報告書

- ・視察日 平成30年11月15日(木)
- ・視察先 別府市 おくやみコーナーについて
- ・視察議員 わたなべ 謙二郎

別府市 おくやみコーナーについて

## 概要

### ○きっかけ

平成 27 年 7 月、若手職員 11 名を中心とする P T。企画部総合政策課が主導。仕組みから開設までの実務は財産活用課、現在の総務部総務課である。

### ○コーナーの仕組み

- ・コーナー設置のための初期（初年度）費用は約 72 万円
- ・パネルで仕切り、2 ブースと予備席があり、それぞれに住基端末 P C を設置

### ○人員体制

常時 2 名配置

混雑時は隣接する G F (ground floor) マネージャが応援

3 名とも非常勤臨時職員で人件費は 1 人、月 13 万円

混雑時は更なる応援体制

### ○手続きのフロー

- ・ 13 課約 60 種類

①コーナーに来庁する。

②案内をしながら、お客様シートに記入してもらう。

③職員が入力すると各届出書ができる仕組みとなっている。

- ・住基からコピーし、死亡データを抽出する。

- ・入力するとフォルダに名前が記載され、フォルダ内のエクセルに反映される。

④手続きが必要な課の抽出作業について

- ・職員がどこの課で何をしたらよいかわからない→案内マニュアルを作成した。

- ・確認が必要な際はチャット機能のフリーソフトで即時に各課で気づくようにした。

返信が終了すれば関係課の抽出が完了。ここまで約 20～30 分かかる。

⑤遺族が各コーナーを回る際は、おくやみコーナーで職員が書類作成に必要なものを専用トレーにいれる。トレーを持っている方を職員が見ると、おくやみコーナーの利用者とわかるようにしている。

⑥必要な届出書はコーナー、関係課どちらでも出力が可能である。遺族の方は各課で署名と押印をして説明を受ける。担当課は順番が来るまでに事前準備が可能。

○申請者が窓口を移動する件数と各課から担当者がおくやみコーナーに移動して手続きを

する件数の比率

9割の来庁者がコーナーを回る。回った方が早いなら回るという声が多い。遺族の体調によって職員がコーナーに来ることもあり。

○年間利用件数

2016年度5月スタート 1,247件（亡くなった方1,471人）

2017年度 1,482件（亡くなった方1,569人）

他に、3ヵ所ある出張所で月に数件対応

※西宮市 死亡届4,099件 住民異動処理件数3,998件

○コーナーができたことにより

・電話と郵送での対応が改善した。これまで電話交換だけでは対応ができず、たらいまわしとなっていた状態が解消された。郵便での手続きもコーナーで取りまとめて必要な書類を発送。市として総合的な対応が可能となった。

・どこで何をしたらよいかわからないという遺族の心理的負担と、届出書作成の負担軽減となり、市民満足度向上につながった。関係課窓口・遺族の両者にとっても、事前準備による受付時間が短縮された。

○その他

・システムの改修といった複雑なものでなく、市民のために今、何かできるサービスはないかという発想から今できることを実施している。

・所属が総務課なので戸籍を見る権限がない。いずれは市民窓口を所管する生活環境部市民課の担当としたい。

## 質疑からわかったこと

### ①スペースの確保について

全体のレイアウト見直しの一環で窓口を増やしたのか、それとも、別の窓口から転換したのか？

→レイアウト変更でスペースを確保し、窓口を増設した。

### ②おくやみコーナー設置にあたり懸念となったことは？

・各課の調整

・職員が非常勤職員であり、同じ職場を継続できないことと、会計年度任用職員スタートした際の費用面

### ③「平成 28 年度業務改革モデルプロジェクト報告書」より

Qコーナーを継続しない方が良いという意見が 2 件あるが、どのような理由か？また、不備の発生回数が 1 回 1 件、2 回以上 9 件とあり、手続きの案内漏れや申請書の入力誤り等の不備が発生したが、現在は改善されているのか？

A 市民の方の理解や職員の周知不足、スタートしたばかりということもあり非効率な面があった。当初案内漏れが発生したため、チェック表を作成。ミスや非効率も現在は改善している。

④平成 16 年に策定された「第 2 次別府行政改革大綱」以降、市民目線で窓口業務の改革に積極的に取り組まれているが、大綱策定時から現在まで窓口業務を行政改革の一環として継続的に取り組むことになった経緯は？

→平成 8 年に策定された「第 1 次別府行政改革大綱」より、市民サービスの向上、窓口に取り組んでいる。

## 本市への提言

高齢社会の進展により高齢単身の遺族が増える。市民サービス向上として、死亡の際の複雑で多岐にわたる手続きの窓口、電話、郵送対応について、一括して、ワンストップで対応できる、おくやみコーナーなどの体制を整えるべきではないか。