

で同時に受付ができます。非常勤職員のシフトや繁忙期などの状況により、所管課である総務課市民サービスカイズン係の職員も受付を行い、遺族を待たせないように対応しています。

③遺族が行うこと

コーナーに来庁した遺族は、「お客様シート」に死亡者の情報、遺族の情報、口座情報などを記入し本人確認書類を提出します(図表2)。「お客様シート」に記入することで、各窓口で同じ内容を何度も記載する必要がなくなります。

④コーナーが行うこと

コーナーでは、遺族が来庁する前に受付の準備を行います。まず、住民基本情報から死亡データを日々抽出して、死亡者を確認します。次に、死亡者ごとに必要となる手続きを判断するため、死亡データを担当課と共有して、手続きの要・不要を入力してもらいます。さらに、遺族が記載した「お客様シート」の内容を入力するフォーマットである、エクセルの「入力シート」を死亡者ごとに作成します。「入力シート」とは、関数機能で自動的に死亡後の手続きに関

する各担当課の届出書を作成するものです。「入力シート」も担当課と共有することで、担当課でも必要事項が記載された届出書を印刷でき、遺族来庁時に事前準備を行うことができます。

ただし、死亡直後などでコーナーの準備が済んでいない場合は、独自に作成したマニュアルをもとに対応します。具体的には、コーナーが住民基本情報・課税情報システムを利用して、世帯状況や課税状況、年齢などを確認することで必要となる手続きを判断します。また、コーナーでは判断できない内容、障害者手帳の有無等は、コーナーから担当課に確認を依頼します。

遺族来庁時には、コーナーは「入力シート」に入力し、さらにパソコン上のチャット機能を使って遺族が来庁した旨などを担当課に連絡します。遺族に対しては、行くべき窓口の一覧を渡し、手続きの全体像を説明します。加えて、届出書の添付資料として必要となることが多い住民票や戸籍、所得証明の申請書も自動作成します。その他、税務署や法務局などの市役所以外で行う手続きも案内しています。

▼図表2 「お客様シート (A3用紙1枚)」

※死亡後の手続きに必要な全ての情報をまとめている(マイナンバーのみ各窓口で確認)。

<出典>別府市提供資料

⑤手続きの実施

遺族はコーナーで案内を受けた後、各手続きを行います。手続きを行う際は各窓口を回るか、コーナーに担当課職員に来てもらう(ワンストップ)かを選択することができます。現在は、担当課での確認が早く済むため窓口を回る人が多いようですが、ワンストップは高齢者に喜ばれています。

(4) コーナー設置の効果

①住民からの感謝の声

「コーナーがあって助かった」、「以前と比べて便利になった」など、遺族から感謝されることが増えています。

別府市では人口約12万人のうち年間約1,500人がコーナーを利用していますが、これまでトラブルになったことはほとんどありません。

②手続き時間の短縮

コーナーでは、手続きの案内が終了するまでに20分程度時間がかかります。しかし、各手続きの届出書がまとめて作成されるため、遺族が行う手続き全体の時間は以前と比べて約3割から5割ほど短縮されています。

また、各窓口でも必要な手続きの情報を事前に把握し準備できるため、職員の対応時間も約3割短縮しています。

③電話・郵送対応の効率化

コーナーでは死亡後の手続きについて、来庁時だけでなく電話対応も行っているため、電話の「たらい回し」もなくなりました。

また、遺族が来庁できない場合は電話等で内容を聞き取り「入力シート」に入力し、手続きに必要な書類を取りまとめて遺族に発送するため、各担当課の業務が効率化されました。その他にも、固定資産税業務では、コーナー設置前は遺族が窓口立ち寄りすることが少なく、相続人代表者指定届の提出などの手続き漏れが多かったです。そのため、後日遺族へ書類を送付していましたが、コーナー設置後は発送件数が約7割減少しています。

④業務改善意識の広がり

コーナー設置の効果が共有されることで、業務改善意識が全庁的に広がっています。

例えば、転入・転居・転出などの引っ越し時の住民の負担を軽減するために、手続き一覧と届出支援ツールを作成し、市ホームページに掲載しています。また、市役所に関する問合せを職員全員が答えられるように「各課業務用語検索一覧」を作成し、問合せのキーワードから担当を案内できるようにしています。

⑤他自治体からの反響

コーナーは新聞などにも取り上げられ、全国の自治体から視察・問合せが数多く寄せられています。また、神奈川県大和市、神奈川県海老名市、三重県松阪市、兵庫県三田市、愛媛県新居浜市等にも同様の取組が広がっています。

(5) 担当者からのメッセージ

コーナー設置は、大規模なシステム改修や庁舎の改修を行わずに、短期間で開設する必要があったそうです。そのため、エクセルで届出書を自動作成する仕組みを作るなど「できることをやってみる」という意識で取組を進め、準備期間2か月弱で開設したそうです。

その結果、「遺族がどの窓口に行かなければならないか分かるようにした」だけで様々な効果があり、大きな業務改善につながったと感じているとのことでした。

(6) 取組のポイント

別府市では、「住民のために何かできることはないかを探し、できることをやってみる」という意識のもと業務改善を進めました。

そして、遺族の負担を軽減するために始めた取組が、職員の対応時間の短縮や固定資産税業務の効率化などの職員側の負担軽減につながり、一石二鳥の効果となりました。

今後、高齢化が進む中で、死亡後の手続きで来庁する方は、ますます増えてくることが予想されます。コーナーは、大規模なシステム改修や庁舎の改修を行わずに短期間で開設できるため、各自治体でも参考となる取組です。