

# かゆいところに手が届く！ —多摩・島しょ自治体お役立ち情報—

「かゆいところに手が届く！多摩・島しょ自治体お役立ち情報」は、市町村の職員が日頃の業務で感じている疑問や他の自治体、民間企業などの動向、今さら聞けない行政用語など、知りたいと考えている事項について自治調査会が調査し、問題点や課題などを明らかにすることを目的に実施しています。

## 課題を業務改善につなげよう！

### ～別府市「おくやみコーナー」・つくば市「RPA」の事例から～

調査部研究員 岸野 丈史（羽村市派遣）

#### 1. はじめに

皆さんは、毎日の業務の中で、「ここが上手くいってないな」、「もっとこうできたらいいの」と感じることはありませんか。

本稿では、そのような職員自身が感じている課題を業務改善につなげて、住民サービスを向上した事例と、業務を効率化した事例を一つずつ紹介します。

一つ目の大分県別府市の「おくやみコーナー」は、行政の縦割り業務で生じる住民の「たらい回し」の解消という課題を解決しようと取り組んだ事例です。

二つ目の茨城県つくば市の「RPA」は、単純・定型的な作業で生じる職員の長時間勤務の削減という課題を解決しようと取り組んだ事例です。

これらの二つの事例における課題は、多くの職員が一度は感じたことがあるのではないのでしょうか。そこで、2市の取組状況やきっかけ、効果などを整理するとともに、業務改善を行った担当者からのメッセージをお伝えすることで、各自治体が取り組む際の一助となれば幸いです。

また、これらの事例を踏まえて、職員が感じている課題を解決するためにはどのような意識を持つことが重要なのか、また業務改善につな

げる際にどのようなことが必要になるのかを考えていきたいと思います。

#### 2. 別府市「おくやみコーナー」

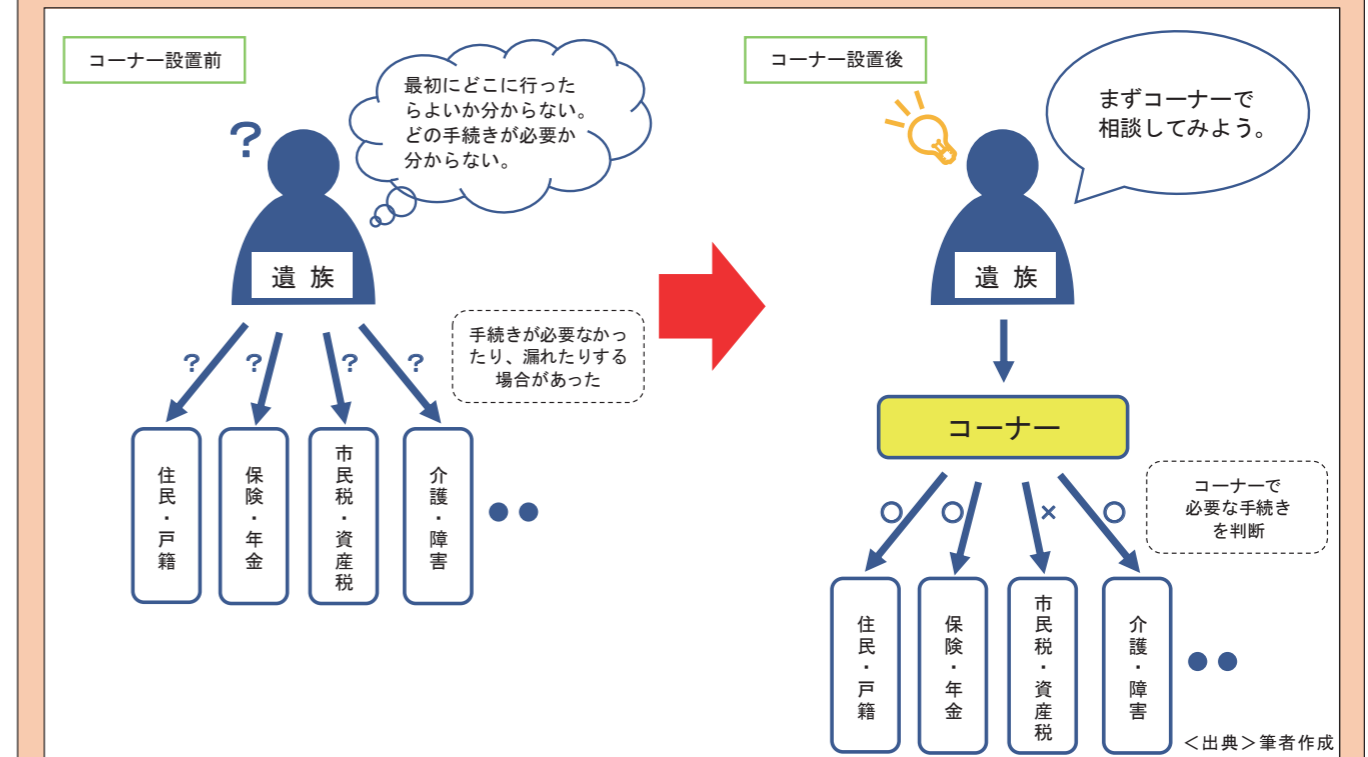
##### (1) 「おくやみコーナー」とは

「おくやみコーナー」（以下「コーナー」という。）とは、死亡後の手続きを案内する専用窓口をいいます。



※コーナーは総合窓口内にある。＜出典＞別府市提供資料

▼図表1 死亡後の手続きの流れ



死亡後の手続きとして一般的なものでは、住民課での世帯主変更や、保険・年金課での資格喪失などの手続きがあります。それ以外にも死亡者の状況によって、市民税・資産税の税金関係の手続きや、介護、障害、子育て、公営住宅、農地、森林、道路、水道など数多くの部署で手続きが必要となる場合があります。

コーナーでは、上記の中で必要となる手続きだけを遺族に案内し、手続きに必要な届出書を一括で作成する等のサポートを行っています。遺族はコーナーで案内を受けた後、手続きに各窓口を回りますが、希望によってはコーナーで手続き自体を行うことも可能です。

##### (2) コーナー設置のきっかけ

###### ①職員の課題意識

コーナー設置前は、葬儀会社や市の窓口から渡される「死亡後の手続き一覧」を頼りに、遺族自身が必要となる手続きを判断し各窓口を回っていました（図表1）。そのため、立ち寄った窓口の手続きが不要であったり、各窓口で死亡者の情報、遺族の情報などを何度も記入しなければなりません。

職員はこの状況を問題として感じ、家族の死という、人生で最も悲しい状況にある遺族の負担を少しでも減らせないと考えていました。

###### ②業務改善に向けた推進体制

別府市では、総合戦略や市長公約で「利用者視点の窓口サービスの実施」を掲げました。この方針のもと、若手職員をプロジェクトチームに任命し、「たらい回しゼロ作戦」として、死亡後の手続き専用の窓口設置を発案しました。

##### (3) コーナーを運用するポイント

###### ①職員の心がまえ

職員はコーナーで対応する際に、必ず「おくやみのことば」をかけるなど遺族の気持ちに寄り添うように心がけています。また、遺族の負担軽減のため、各窓口で必要となる印鑑、本人確認書類、市に返還する保険証などをひとまとめにできる透明な袋を用意しています。こうしたちょっとした気配りの積み重ねが、手続きの不安や負担を軽減し、遺族に安心感を与えます。

###### ②実施体制

別府市では、専任の非常勤職員2名と総合案内専任の非常勤職員1名も対応し、最大3組ま