

高山市役所がおくやみ窓口システム実証で 待ち時間を最大約40%削減

職員が kintone を活用しシステム構築、準備期間 2 ヶ月で 25 課を巻き込む実証実験に成功

サイボウズ株式会社（以下、サイボウズ）は、高山市役所と kintone（キントーン）を活用して実施したおくやみ窓口システムの開発及び実証実験において、市民の待ち時間を最大約 40%削減する効果があるとの結果を得ました。本実証実験は、エンジニアではない高山市職員が約 2 ヶ月の短期間でシステムを構築し、25 課にも及ぶ関係課との調整を行って実施したものです。ローコード開発ツールである kintone を利用することにより、自治体特有の複数部門にまたがる窓口業務改革を、内製で素早く実現できる事例が創出されたことを発表いたします。

■おくやみ窓口システム開発及び実証実験の目的

死去に伴う各種手続は、当該者がお亡くなりになっており必要となる手続を本人から聴取できないため、親族等届出者が関係課窓口で内容を確認しています。関係部署が多岐にわたるだけでなく、一度の市役所訪問で完了できない手続もあり、届出者及び関係事業者にとって大きな負担となっています。本実証実験は、kintone を利用し、当該者の死去に伴い発生する全ての手続を関係部署が事前に把握して届出者にご案内しています。市役所訪問時にワンストップでの手続を可能とするシステムを構築し、利用者の利便性向上と業務効率化を目指し実施しました。

■実証実験の結果

実施時期：2020年2月14日（金）～28日（金） 15日間

関連部署：行政経営課（仮おくやみ窓口）他 25 課

広報情報課、税務課、福祉課、子育て支援課、高年介護課、市民課、農務課、畜産課、林務課、商工課、建築住宅課、上水道課、下水道課、議会事務局、学校教育課、文化財課、各支所地域振興課

処理件数： 52 件

検証結果： 手続に要する市民の待ち時間を約 40%削減【待たない】

各種申請書等記載事項の軽減（死亡者氏名、住所等）【書かない】

手続窓口移動の軽減（おくやみ窓口設置によるワンストップ化）【動かない】

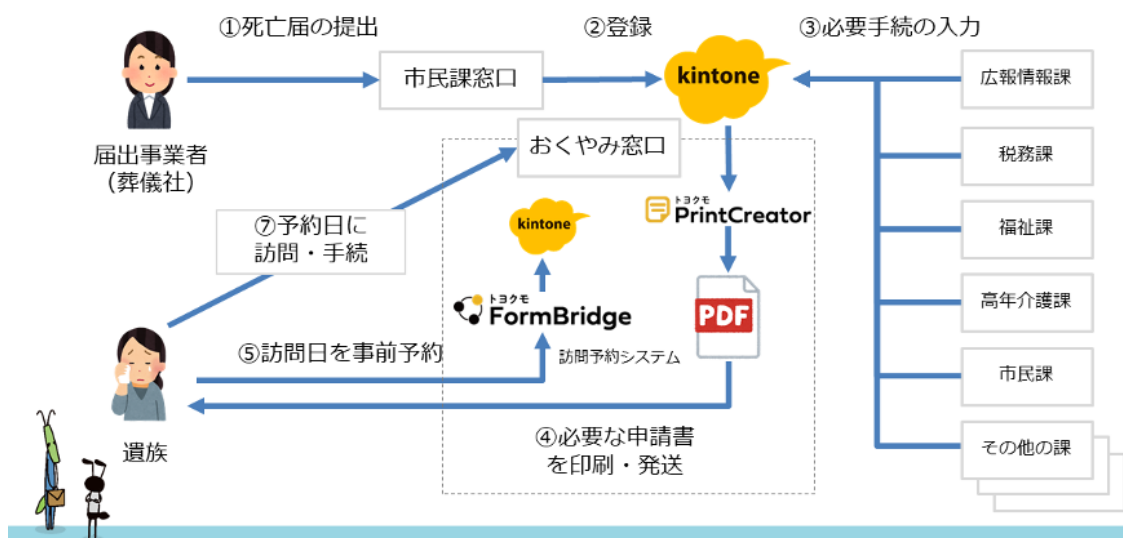
職員業務量については微増

■高山市職員が構築したおくやみ窓口システムの内容

高山市職員が構築したシステム概要は下図の通りです。死亡届を受理後、kintone アプリに内容を入力すると各関係課に死亡者情報が新規登録された旨が自動的に通知されます（①②）。各関係課は該当者の情報を確認し、必要な手続をアプリに入力します（③）。これにより、遺族が来庁した際にご案内しなければならぬ手続を集約して把握することが可能になります。

さらに、遺族は事前送付される書類（④）に印刷された QR コードから訪問予約システムへアクセスし、訪問日時を事前に予約することができます（⑤）。これにより、窓口と各関係課は来訪に備えた準備をし、スムーズにご案内することが可能になります（⑥⑦）。なお、訪問予約システムについても高山市職員が構築しました。

岐阜県高山市 おくやみ窓口システムの実証実験



■システム構築を行った高山市職員様のコメント

昨年 10 月に開催された地方自治情報化推進フェアにて kintone 及び市川市様、神戸市様の取り組みをご紹介いただき、「これは！！」と思い、即座に今回の取り組みを提案し、実施する運びとなりました。実際に触れてみた印象は、まさに Windows が世に現れ、初めて画面上でアイコンを操作した時と似たような感覚、つまり、画面上にあるパーツをドラッグ&ドロップし、そのパーツの名称を変えたり、そのパーツの中に納まるデータを引用したり、計算したり etc... そのような感じでした。おそらく約 30 年前がそうであったように、プログラミングの知識がなくとも誰でも気軽に操作できるだけでなく、新たなシステムの構築や修正も容易で、現場の様々なニーズに応えることができるシステムだと感じました。

kintone を知ったのが 10 月、事業提案・承諾 11 月、実証実験意思決定 12 月、システム構築 1 月、実証実験 2 月、効果検証 3 月であることから、当該システムの即時性・汎用性がご理解いただけると思います。

総務部行政経営課行政経営係

係長 林 秀和 様

■今後の展望について

本実証実験を通じて、kintone で構築したおくやみ窓口システムの利用により大きな業務改善効果があるとの検証結果を得たことから、2020 年の本運用開始を目指し、業務フロー及びシステムの調整を行います。職員の業務量については、RPA の導入により効率化を図ることができると考えられます。また、将来ビジョンとしては kintone の活用範囲を拡大し、全庁的な業務改善に繋げていく構想があることから、引き続き高山市を支援してこの取組の長期的な成功を目指してまいります。

■kintone とは

製品サイト：<https://kintone.cybozu.co.jp/>

サイボウズ株式会社が提供する、業務アプリ開発プラットフォームです。営業の案件管理、お客様からの問い合わせ履歴やクレーム対応の管理、プロジェクトの進捗やタスク管理、従業員の業務日報など、お客様の用途に合わせた業務アプリの作成が可能です。アプリケーションはノンプログラミングで開発できます。また、社内 SNS のようなコミュニケーション機能を活用することでスピーディな情報共有が可能になり、業務効率化を実現します。

■報道関係者様からのお問い合わせ先

サイボウズ株式会社 ビジネスマーケティング本部 広報：森、杉山

〒103-6027 東京都中央区日本橋 2-7-1 東京日本橋タワー27 階

TEL: 03-4306-0803 / FAX: 03-5204-1040 / MAIL: pr@cybozu.co.jp

※記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。また、当社製品には他社の著作物が含まれていることがあります。個別の商標・著作物に関する注記については、こちらをご参照下さい。

<https://cybozu.co.jp/logotypes/other-trademark/>