

業務改革事例④ 岐阜県高山市

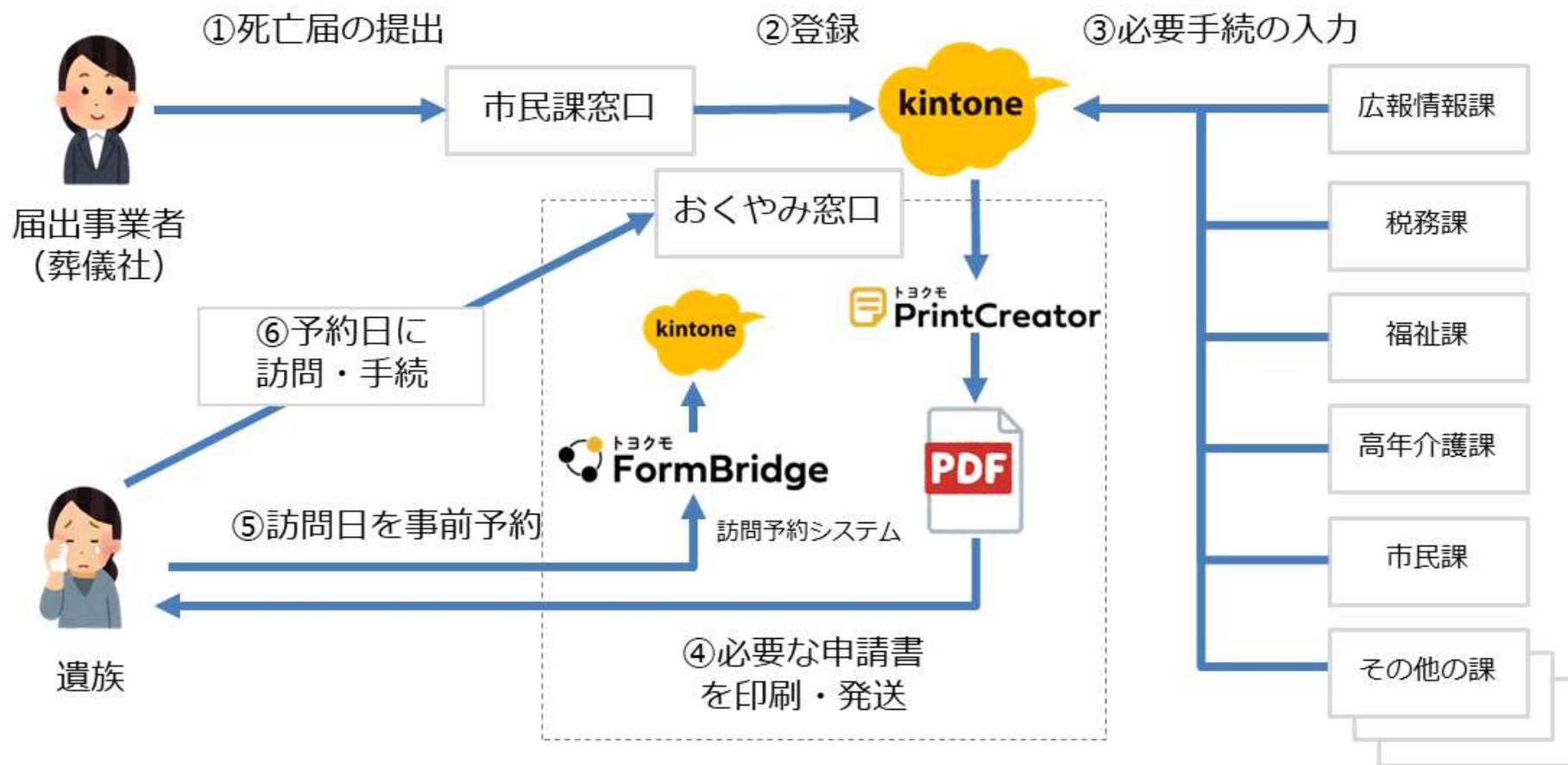
おくやみ窓口システムで市民の待ち時間を40%削減

高山市 死亡に伴う手続の煩雑さが課題に

- ◆ 死去に伴う各種手続は、本人が亡くなっているため、親族が必要な手続を確認しなければならない。
- ◆ 自治体側の関係部署が多岐にわたるため、一度の役所訪問で完了できないケースも多く、親族にとって大きな負担となっている。

「おくやみ窓口システム」をkintoneで作成

高山市 おくやみ窓口システム及び訪問予約システムの概要



kintoneと連携サービスを組み合わせた構成

kintone

死亡者情報をアプリに登録し
各部署が必要情報を追記して共有化！

トヨクモ
PrintCreator

手続に必要な帳票を
自動作成・出力！

トヨクモ
FormBridge

訪問予約システムを
作成・公開！

おくりやみ窓口予約システム

トヨクモ
kViewer

予約状況の可視化も
カレンダーで実現

高山市おくりやみ窓口のご予約

| << | < | > | >> | 今月 | 2020年2月 | | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|---|--|
| 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | | |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | | |
| | | | | 15:00予約可能 | | | |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | | |
| 09:00予約可能 | 09:00予約可能 | 09:00予約可能 | 09:00予約可能 | 09:00予約可能 | | | |
| 11:00予約可能 | 11:00予約可能 | 11:00予約可能 | 11:00予約可能 | 11:00予約可能 | | | |
| 13:00予約可能 | 13:00予約可能 | 13:00予約可能 | 13:00予約可能 | 13:00予約可能 | | | |
| 15:00予約可能 | 15:00予約可能 | 15:00予約可能 | 15:00予約可能 | 15:00予約可能 | | | |

【導入効果】市民の待ち時間を最大約40%削減

- ◆ 実証実験の結果、市民の待ち時間を最大40%削減できるほか、記入項目の削減、窓口移動回数の削減を実現できることが検証された。

※プレスリリース：<https://topics.cybozu.co.jp/news/2020/03/31-8781.html>

待たせない

書かせない

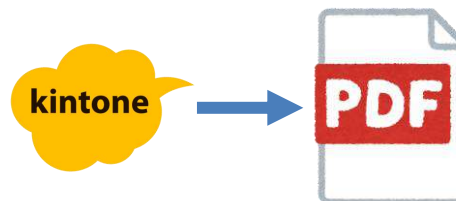
動かない

市民の待ち時間

最大**40%削減**

必要事項を印字した帳票を
kintoneから自動作成

(市民が書く項目数を削減)



市民は訪問予約システムで
事前に訪問日時を予約

「おくやみ窓口」に対応窓口を
集約し、たらい回しゼロに

