

業務改革事例④ 岐阜県高山市

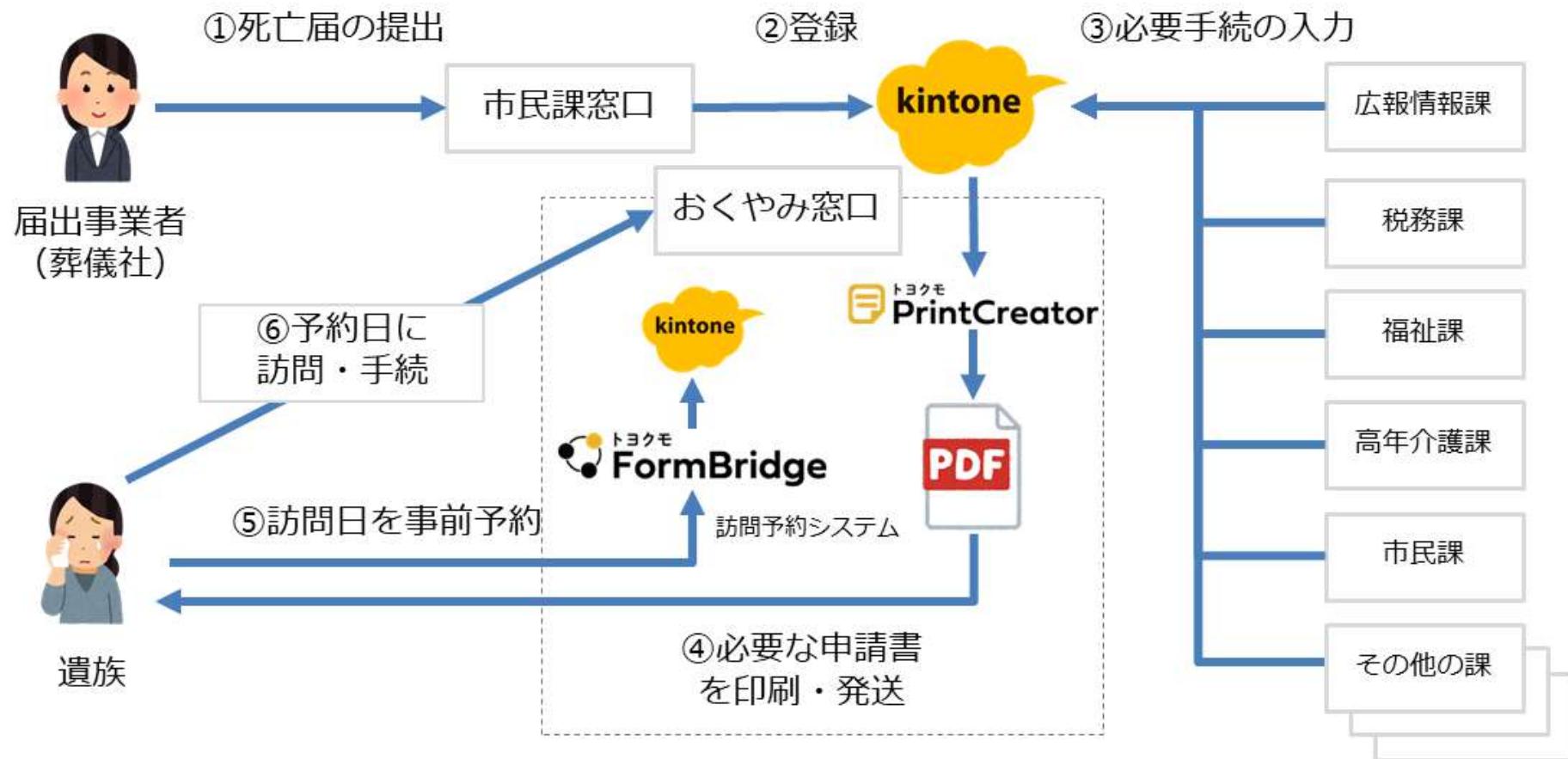
おくやみ窓口システムで市民の待ち時間を40%削減

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



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！

おくやみ窓口

スベース: おくやみ窓口 アプリ: おくやみ窓口システム

キャンセル 確認

◆死亡届情報 レコード番号 * 届出日 * 審査依頼日
(自動入力) 2020-03-27

死亡者名 * 死亡者年月日 * 基死年月日 * 年齢
死亡者性別(男) * 住所 * 2020-03-27 2020-03-27 0 歳

死亡者現住所(〒) * 住所 * 〒000-0000

届出人名 *

届出人住所(〒) * 住所 * 届出人連絡先(電話番号) *



手続に必要な帳票を
自動作成・出力！

別紙様式第5号（第八条第一項）

高山市ねたきり老人等家族介護用品購入助成 受給資格喪失届

年 月 日

（あて先）高山市長

届出者 住 所 届出人登録番号

氏 名 届出人登録番号

次のとおり受給資格を喪失したので、高山市ねたきり老人等家族介護用品購入助成事業実施要綱に基づき届け出ます。

該当者 住 所 死亡者登録番号

氏 名 死亡者登録番号

（受給資格喪失の事由）
・介護者扶助金を受給したため

（該当事年月日）
年 月 日



訪問予約システムを作成・公開！

おくやみ窓口予約システム

予約日 2020-02-14 予約時間 15:00予約可能 訪問窓口 高山市役所本庁舎1階

予約者名 電話番号 予約番号 *

メールアドレス メールアドレス(確認)

※市から送付する「死亡届の提出に伴う各種手続きについてご案内」に記載してある予約番号を記入してください。



予約状況の可視化も
カレンダーで実現

高山市おくやみ窓口のご予約

高山市おくやみ窓口のご予約

2020年 2月

月	火	水	木	金	土
3	4	5	6	7	8
10	11	12	13	14 15:00予約可能	15
17	18	19	20 09:00予約可能 11:00予約可能 13:00予約可能 15:00予約可能	21 09:00予約可能 11:00予約可能 13:00予約可能 15:00予約可能	22

【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

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

最大40%削減

