

令和7年度事業実施プロセスチェック（会議録）

1. 日 時 令和7年12月19日（金） 10：00～12：00
2. 場 所 大野城市役所本館4階 全員協議会室
3. 出席者 事業実施プロセスチェックヒアリング委員および市職員等 11名

【内訳】

事業実施プロセスチェックヒアリング委員（3名）	嶋田 暁文、岡崎 敏郎、吉良 幸生	
市職員 （7名）	辻総合政策部長	
	経営戦略課	的野課長、副島係長、 武田、樋口、梅野
	デジタル推進課	原課長
株式会社日本政策総研	佐々木 央	

4. 議事概要（司会進行：副島係長）

（1）開会

（2）審議事項

◆改善提案書等に係る審議

（資料に沿って株式会社日本政策総研 佐々木氏より説明）

※主な質問・意見は別紙のとおり

（3）事務連絡

（4）閉会

《質問・意見》

(2) 審議事項

改善提案書等に係る審議	
おくやみコーナー	
1	<p>手続きはどの範囲まで対応しているのか（嶋田委員長）</p> <p>⇒市役所の中で可能な手続きについてはおくやみコーナーでも対応可能。もし農地や山林等を持っている場合は、業務所管課の担当職員がおくやみコーナーで対応している。（総合窓口センター）</p>
2	<p>資料 13 ページプロセス4段階目「予約受付、相談」は、庁内の業務に熟知している必要があるように見えるが、難易度が低い（D）理由は何か（嶋田委員長）</p> <p>⇒事前に関係各課にて死亡者リストを確認し、必要な手続きについて事前に把握した状態で窓口対応を行うため、難易度Dとした。（総合窓口センター）</p>
3	<p>運用状況から、おくやみコーナーという仕組みがあることを知らない方もおそらく存在する。おくやみコーナーを知ってもらうためにも必要な手続きリストを事前に送付してはどうか（嶋田委員長）</p> <p>⇒事前にリストを送付する場合、送り先が不明なため、リストを事前に送付することは難しい。（総合窓口センター）</p> <p>同居している場合は同居家族が手続きに来る可能性が高いが、同居していない場合はどの関係性の方が手続きに来るのかわからないため、市役所側が把握できる準備をした状態にしている。（日本政策総研）</p>
4	<p>葬儀会社と連携してご遺族の方に連絡を取ることは可能ではないか（嶋田委員長）</p> <p>⇒可能ではあるが、市外の葬儀会社も含め、全て依頼するのは現実的ではないと考える。（総合窓口センター）</p> <p>葬儀会社が窓口で死亡届を提出しに来た際、「死亡に伴う手続きのしおり」は渡している。しおりはその後、葬儀会社からご遺族の方に渡されている。（日本政策総研）</p>
5	<p>死亡者数とおくやみコーナー対応件数の差に該当する方々はどうなっているのか（嶋田委員長）</p> <p>⇒市民自ら各課の窓口に出向いている、もしくは手続きが必要な各課から連絡をとっていると考えられる。（総合窓口センター）</p>

6	<p>おくやみコーナーを予約せずに来庁した方に対して、予約なしで来た方がいいと思った理由などを聞き取りしたことはあるか（嶋田委員長）</p> <p>⇒現在予約せずに来庁した方に対してアンケートを実施している状況。「おくやみコーナー自体を知らなかった」や、「面倒くさそうだったから利用しなかった」、「予約枠が埋まっていた」などの声が見受けられた。（総合窓口センター）</p> <p>「おくやみコーナー自体を知らなかった」が多いのであれば、周知方法については今後考えていかなければならない。また、予約枠についても、現在1日3件だが、枠を増やすことで利用者が増える可能性がある。（日本政策総研）</p>
7	<p>予約枠は増やしたほうが良いと思うが、市職員の人員にも限りがあることや、対応一件あたりに1時間程度要すること、業務の難易度から考えても委託を検討しているのではないかと（辻総合政策部長）</p> <p>委託業者の繁閑の差も吸収できるよう、おくやみコーナーだけの委託にするのではなく、まどかフロア全体の委託の一部に盛り込むことを考えてもいと思う（日本政策総研）</p> <p>委託が難しいのであれば、会計年度任用職員による対応に変えるのはどうか。委託するのであればまどかフロアとセットで委託したほうが良いのでは（辻総合政策部長）</p> <p>⇒実際、まどかフロア全体の委託の一部に盛り込むことは可能である。一度検討したが、人件費の上昇もあり断念していた。（総合窓口センター）</p>
8	<p>検討した当時は二年間程度の実績から見積りを依頼したため、業者としてはリスクを見込んだ見積額であったと思う。現在は日による対応件数の差や業務時間数等が見えてきたため、見積額が精緻なものになってくると思う（日本政策総研）</p>
9	<p>委託を考えた場合、専門的なところは弁護士会等を案内すると思うが、基本的な案内のマニュアルやチェックリスト等はあるのか（日本政策総研）</p> <p>⇒市役所以外の手続きについては「死亡に伴う手続きのしおり」に連絡先等を記載しており、しおりを用いて問合せ先を案内している。基本的には「死亡に伴う手続きのしおり」に記載の問合せ先等を案内することで納得いただいている。（総合窓口センター）</p>
10	<p>初めて「死亡に伴う手続きのしおり」を見たが、遺族側から見たときのチェックシートって意味だとすごく詳細に書いてあるのですごくこれ助かるなと思って、素晴らしいなと思った（吉良委員）</p>

11	<p>遺族の方々は市役所の窓口を求めるのはコンシェルジュ的な窓口なのかなと思う。委託して解決するところとしないところがあると思うので、もしコンシェルジュ的な窓口を目指すのであれば、事前に対応できる仕組みを考えていただく方がいいと思う。市役所に行けば、事前にしておく準備がわかるような仕組みがあると、しおりと併せて対応もスムーズにいくのではないかなと思う（吉良委員）</p> <p>⇒来年度に高齢部門において終活の支援窓口を開設する予定。そこでエンディングノートを使って相談対応を行うよう予定。（辻総合政策部長）</p>
<p>ここふるショップスタッフ管理</p>	
1	<p>ここふるショップ及びカフェの運営において、実行委員会形式をとっている意味合いはなにか、今後委託した場合にどのような影響があるか（嶋田委員長）</p> <p>⇒ふるさと館のPRや市のPR、特産品、推奨品、オリジナルグッズなどの販売をしていること、また、市民力を活かすということで、カフェの運営に市内の団体が入っていることやチャレンジショップがあり、実行委員会形式でみんなで話し合っ て決めている。（心のふるさと館）</p>
2	<p>委託になった場合、実行委員会がどのように残るイメージなのか（心のふるさと館）</p> <p>⇒実行委員会について、ここふるショップ及びカフェの運営以外で、何か役割を担っているか（日本政策総研）</p> <p>⇒ここふるショップ及びカフェの運営のための実行委員会である。（心のふるさと館）</p> <p>⇒ふるさと館の運営業務の一環として、カフェの曜日ごとの運営をどこが担うのかを市職員が募集して決めていけば問題ないと思う。現在、実行委員会の事務局を市職員が担っている状況であるため、市職員として実行委員会の運営主体を調整して決めていけばいいのではないかな（日本政策総研）</p>
3	<p>市民に携わってもらいたいのは承知しているが、「実行委員会」は必要なのか（辻総合政策部長）</p> <p>現状、実行委員会の事務局と市職員が同一なので、実行委員会という名称ではなく市職員として行えばいいのではないかな（日本政策総研）</p> <p>⇒市職員の負担は何も変わらないのではないかな（心のふるさと館）</p> <p>⇒スタッフ管理の部分は委託できる（日本政策総研）</p>
4	<p>実行委員会が市民の力を生かすということであれば残すべきと思う（嶋田委員長）</p>

5	<p>実行委員会の構成メンバー、開催頻度、議論内容は（嶋田委員長）</p> <p>⇒構成メンバーはプロモーション推進課、産業振興課、商工会、障がい者団体、にぎわいづくり協議会、サポーターなどで構成されている。年間4回開催。内容は、実行委員会の予算に関する事、商品名などカフェメニューに関する事、商品のPR方法などを議論している。（心のふるさと館）</p>
6	<p>実行委員会が実態として機能しているのであれば、運営の企画や手続き部分は残しつつ、現場でのことは委託に出すことで実行委員会を残す（日本政策総研）</p>
7	<p>一部委託することで、実行委員会も実質化していくのでは。形式的になることなく、先進事例を調べながら、いろんなアイデアが生み出されるような場にしていただきたい（嶋田委員長）</p>
<p>広聴業務</p>	
1	<p>プロセス見直しの方向性として、業務の一連の手続きにAIを導入することで、業務プロセスを簡単にできるのではないかと（嶋田委員長）</p> <p>⇒検討していきたい。（プロモーション推進課）</p>
2	<p>「市民の声」の目指す件数はあるかと（吉良委員）</p> <p>⇒目指す件数というものはない。現状、苦情が多数である。そのため、市の施策に対して建設的な意見をいただけるよう取り組んでいきたい。（プロモーション推進課）</p>
<p>広報「大野城」制作業務</p>	
1	<p>他自治体と比較しても月2回の発行回数が多い。また、1回の発行につき平均27ページあるため、もう少し減らしてもいいのではないかと。そのうえで、一方的な行政情報の提供ではなく、「読まれる広報」ということを目指したほうがいいのではないかと。（嶋田委員長）</p> <p>⇒県内市町村のうち、広報を月2回発行している自治体は、本市を含めて4つほど。近隣の春日市も令和7年4月から月1回の発行となったため、本市での市民ニーズを調査するためアンケートを実施予定である。広報のやり方については、SNSが主流になってきているため、情報の公正さを考慮しつつ、より市民に伝わる方法に変えていきたいと考えている。（プロモーション推進課）</p>

2	<p>業務プロセスの中で、PDF化等のデジタルの仕組みを利用していくことも大事だが、市職員に記事の書き方や写真の撮り方など、最初の原稿になるまでの過程の質を上げる取組も必要ではないかと思う。市民レポーター事業の取組を庁内で展開し、広報を書ける人を増やしていくことが必要だと思う。(吉良委員)</p> <p>⇒広報委員会を年一回開催し、広報原稿の書き方をレクチャーしている。広報広聴戦略プランの中でも、広報に対する職員の意識向上を重要取組の一つとして掲げているため、職員の広報スキルの底上げを目指して取り組んでいきたい。(プロモーション推進課)</p>
---	---