

「自治体と民間の力で実現する『未来の行政サービス』」

～共同BPOによる「攻め」の業務効率化～

2026年 2月 13日

TOPPAN株式会社
関西クロステックイノベーション事業部

- TOPPANのご紹介
- 第1章: BPO/BPRの本質(職員の力をコア業務へ)
- 第2章: なぜ「共同アウトソーシング」なのか行政運営の「戦略的価値」
- 第3章: 着実な導入に向けた具体的なステップ
- 第4章: 他市の事例紹介

TOPPANのご紹介

1998年の銀行系事務センター業務を皮切り、BPO事業を開始。2014年臨時福祉給付金事業で全国でのサービス展開を開始しています。

リーディングカンパニーとしての実績

国、民間企業、
教育機関まで

対応得意先 約 **1,200** 社

BCPに対応した
分散体制

全国 **20** 拠点
※グループ会社含む

専門知識を
持った布陣

業務設計専門家 **100** 人以上



BPO事業の沿革

1998 2000 2002 2006 2011 2014 2016 2020

銀行系事務センター業務

メーカー系キャンペーンBO業務 (CRM業務)

自動車業界 顧客向けBO業務

クレジット系事務センター業務

エコポイントBO受託により、
トップランBPO事業強化

家電エコポイント事務センター業務

給付金事業事務センター業務

社会課題を解決するトータル
ソリューションサービスの提供へ

ヘルスケアBO運営

マイナンバー収集業務

多言語コンタクト

電力自由化各種オペレーション

MA連動サービス

ID管理BPO

AI育成

- ✓ 「印刷業の周辺業務」が「BPO事業」へと昇華
- ✓ 今後はIoT活用によるスマートオペレーションで、少子高齢化・エネルギー問題など、「社会課題」を解決するBPOソリューションを提供

TOPPANのご紹介

■公共業務別提供サービス

行政事務センター

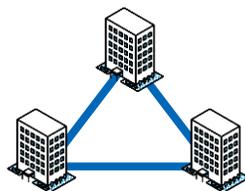
札幌市をモデルとした平常業務を総合的にご支援するBPOサービス



政令市・特別区・中核市等

共同事務センター

中小規模の自治体を対象とする共同利用型のBPOサービス



課税・収納業務

当初課税や課税計算等の課税業務と、充当や延滞金請求などの収納業務を支援するBPOサービス



戸籍住民系窓口業務

転入・転出や戸籍謄本の請求など住民情報関連の窓口業務をご支援するBPOサービス



子育て関連業務

園補助金申請や幼保無償化等、住民や保育園向けに発生する子育て関連業務をご支援するBPOサービス



国保・介護関連業務

高齢者・医療分野を対象に、要介護認定審査会などの行政事務をご支援するBPOサービス



DXサービス事業

デジタル通知、オンライン申請サービスおよび設定登録代行、窓口端末の提供等、DX化をご支援するサービス



BPR・BPM

現状業務の分析を踏まえ、DXサービスや委託化などの効率化施策を用いた、BPRに関する検討支援サービス



TOPPANのご紹介

■公共業務支援に関する3つの機能

TOPPANグループが担う3つの機能

BPO 業務実施機能

ノンコア業務だけでなく、DXサービスや技能の習得により対応可能な一部のコア業務の委託化を積極的に検討し運営範囲を拡げながら安心・安全に行政事務を運営

BPR 分析・改善機能

DX化・システム標準化を契機に職員に代わって効率的な業務手順を設計して定量的な効果を算出しながらセンター稼働後も定期的・継続的に見直し

DX デジタル化推進機能

オンライン申請の拡充やRPAによる自動化等全国的に推進するDX化への対応によりデジタル化の恩恵をしっかりと獲得

TOPPANグループのご支援の特長

ポイント

- 豊島区戸籍住民系窓口業務、札幌市行政事務センター、世田谷区園補助金申請業務など、多種多様なBPO業務の実績
- 市が調達する施設と、弊社が所有する作業拠点を組み合わせた、作業環境と要員の柔軟な調整とリソースの有効活用

ポイント

- 政令指定都市、中核市など、数多くの自治体で、業務分析とBPRの実績を獲得
- 行政事務センターでは、制度改正に限らず、定期的に業務フローの改善点をご提案し、改善のサイクルを回す

ポイント

- 職員に代わり、ぴったりサービスやGrafferスマート申請などのオンライン申請サービスの設定作業を代行可能(オンライン申請の対応範囲拡大)
- BPRのタイミングでデジタル通知サービスや窓口タブレットの導入など、幅広い視点で所管課の業務改善をご提案可能

第1章：BPO/BPRの本質（職員の力をコア業務へ）

BPO/BPRの本質(職員の力をコア業務へ)

■業務委託の仕組みとメリット・デメリット

業務形態	会計年度	自治体が直接雇用する「非常勤公務員」、職員の指示の下で動く形態
	派遣	派遣会社からスタッフを提供される、職員の指示の下で動く形態
	業務委託	外部の専門業者へ業務ごと任せる形態

業務委託
の
メリット

- **コア業務への集中:**
事務処理や問い合わせ対応を外注することで、正規職員は「職員にしかできない仕事」に専念
- **専門性と品質の向上:**
民間企業のノウハウを活用できるため、住民サービスの満足度の向上が期待できる
- **繁閑の調整が容易:**
特定の時期だけ膨大な事務が発生する場合でも、業者側が人員を調整する

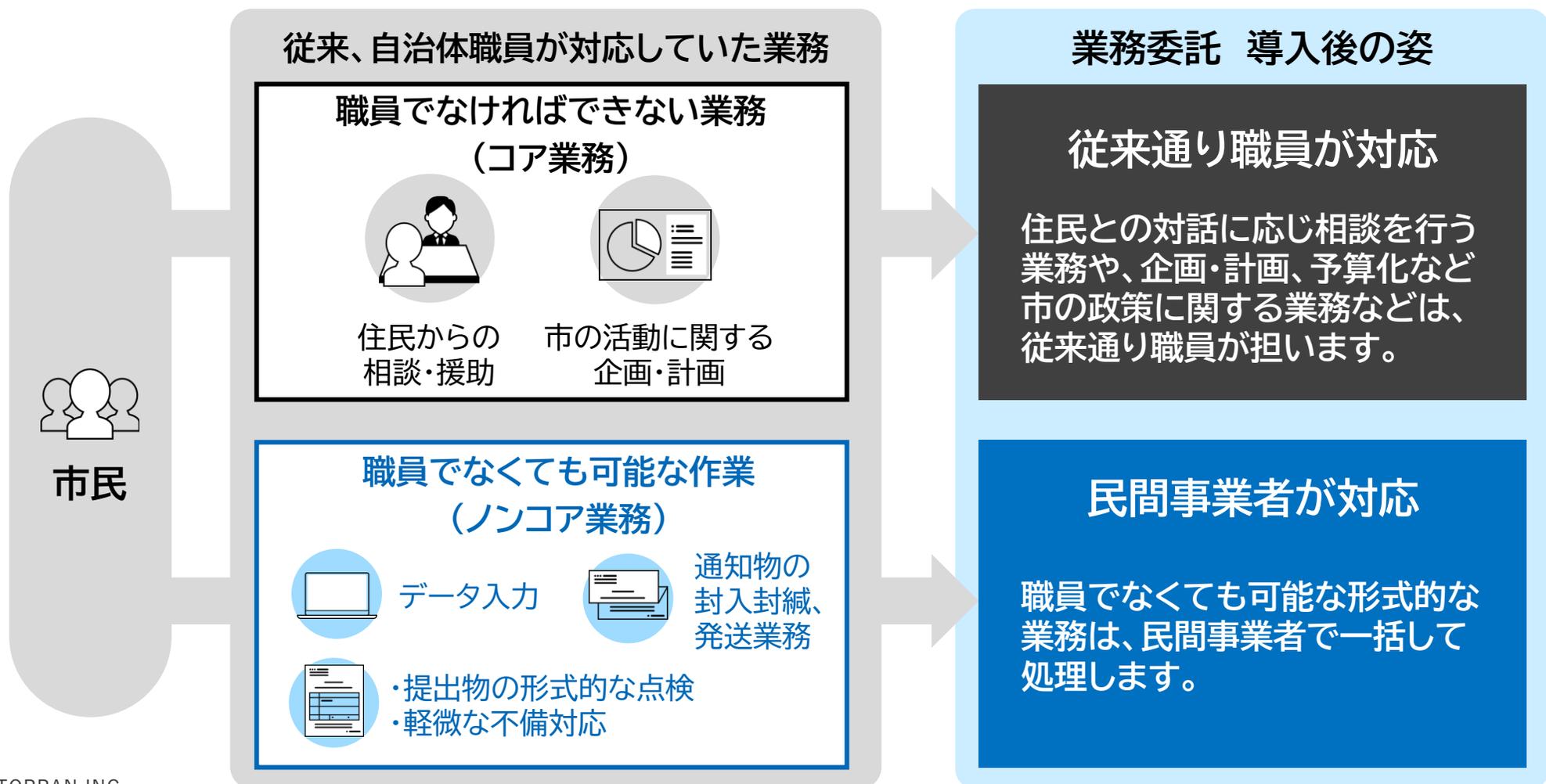
業務委託
の
デメリット

- **ノウハウの空洞化:**
数年後に「業務の流れを職員が誰もわからない」という、ブラックボックス化が起こる
- **コストの硬直化:**
初期設定や管理コストがかかるため、派遣や直接雇用よりも短期的には高コストになる
- **柔軟な指示ができない:**
仕様書にない作業を頼むと業者とのトラブルや追加料金の発生、契約変更が必要になる

BPO/BPRの本質(職員の力をコア業務へ)

■役割分担の明確化:職員が本来注力すべきコア業務

住民との対話や政策の企画・計画など住民サービスに直結する役割は、従来通り職員が担当します。
一方、データ入力や形式的な書類点検などの定型業務は、業務委託化により民間事業者が担当します。

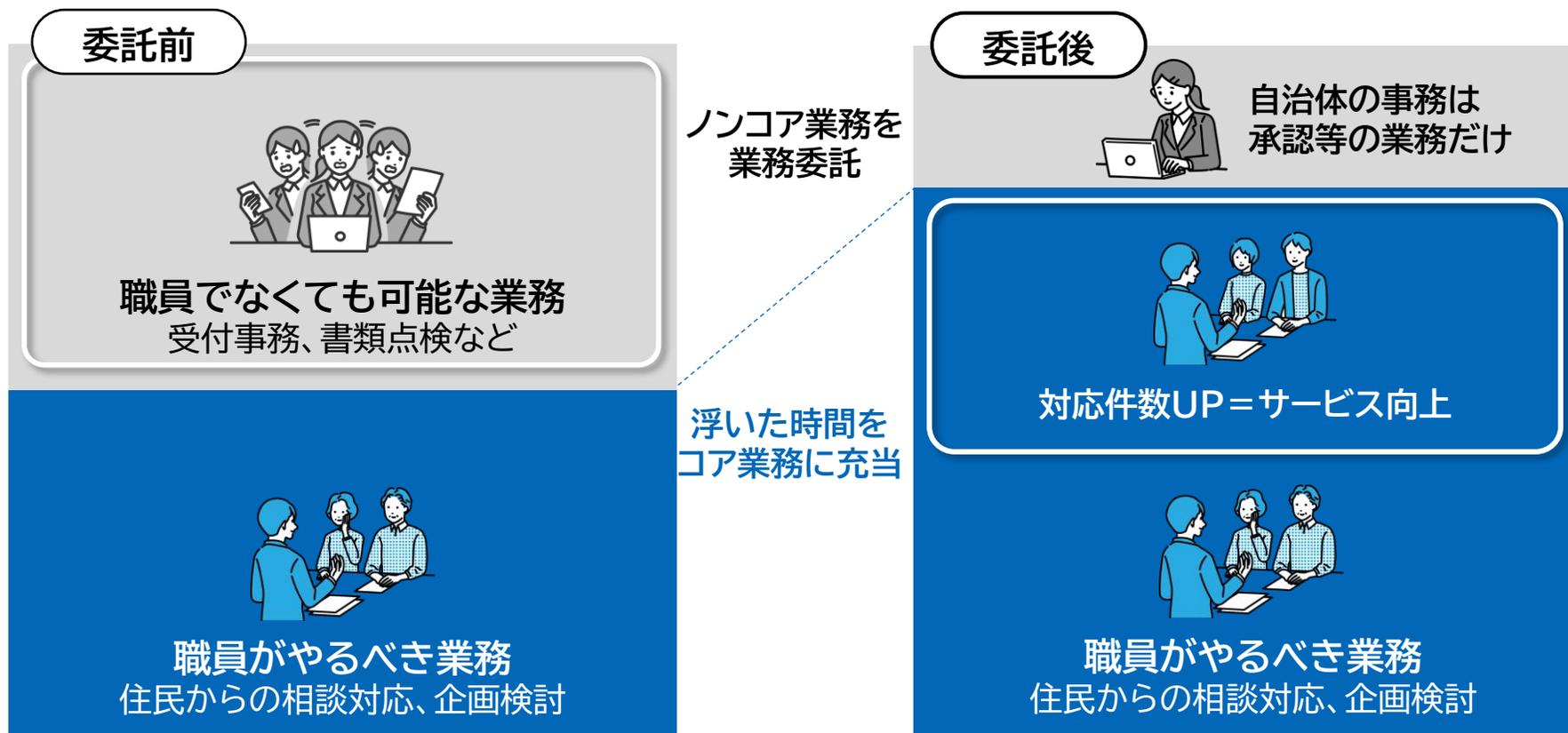


BPO/BPRの本質(職員の力をコア業務へ)

■業務委託による住民サービス向上イメージ

業務委託の目的は住民サービスの向上にあります。ノンコア業務を委託化し、浮いた時間を住民相談や企画検討などのコア業務に充てることで、住民サービスの質を高めます。

業務委託の目的 “住民サービスの向上”

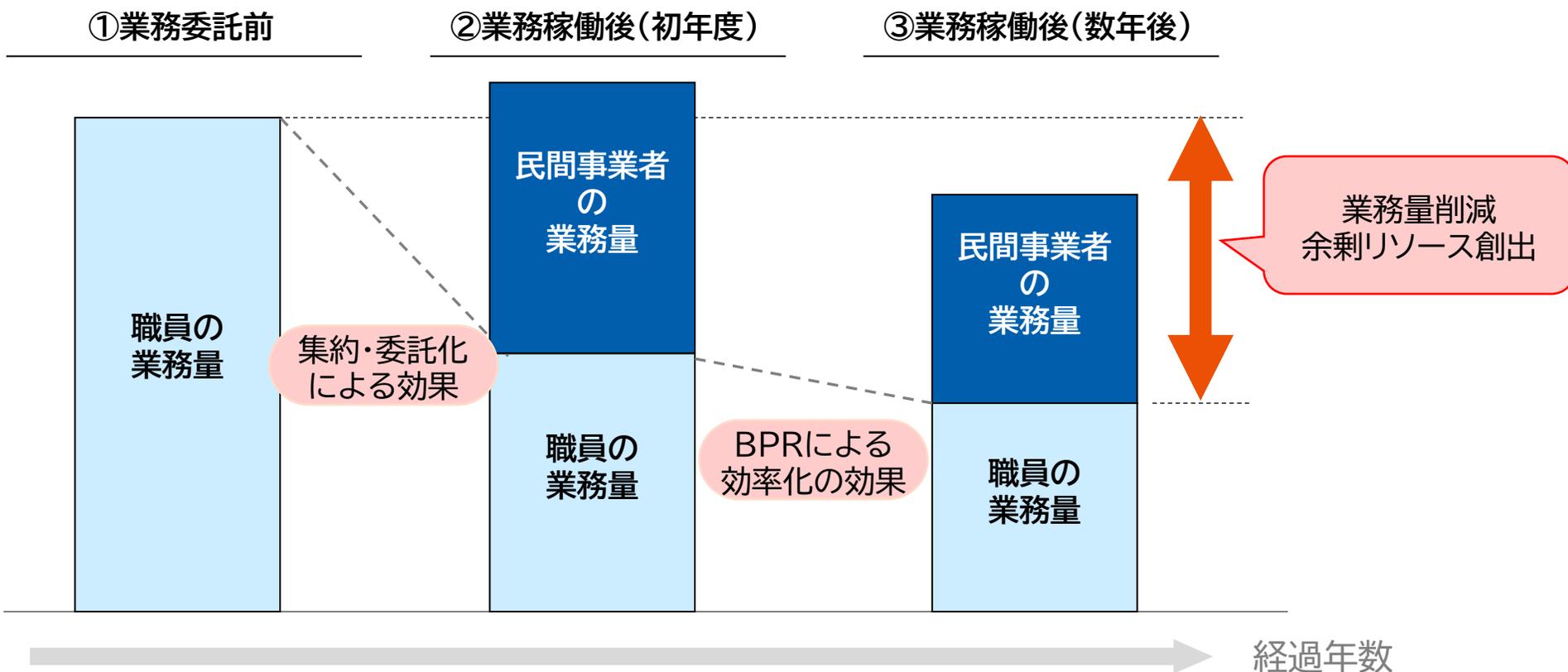


BPO/BPRの本質(職員の力をコア業務へ)

■継続的なBPRによる「余剰リソース」の創出効果

民間事業者への業務移管と並行して継続的なBPRを実施し、スケールメリットを最大化します。
これにより、経過年数とともに業務量を削減し、より多くの余剰リソースを創出することが可能です。

継続的なBPRの効果(イメージ)



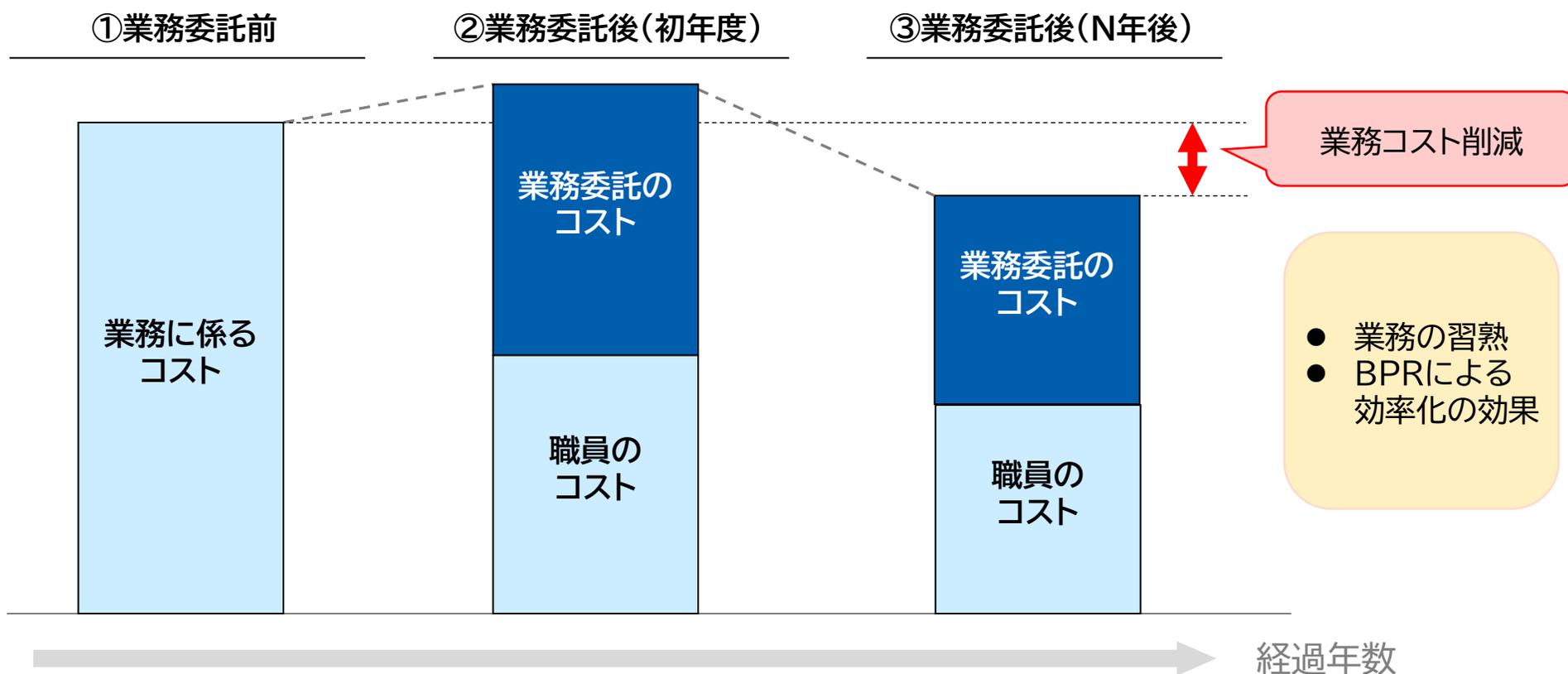
BPO/BPRの本質(職員の力をコア業務へ)

■継続的なBPRによるコスト削減の創出

業務委託当初は、業務に掛るコストは現状より多くなります。

ただし業務委託と並行して継続的なBPRを実施することで、委託前より費用(人件費含む)を落とすことが可能です。

継続的なBPRの効果(イメージ)



BPO/BPRの本質(職員の力をコア業務へ)

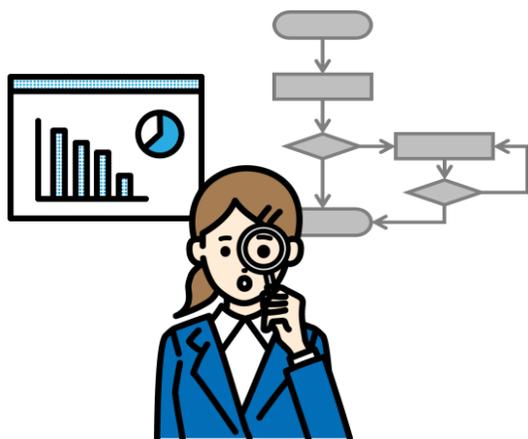
■BPR(業務改革):抜本的な再構築による価値創出

BPRとは、既存の流れに囚われず、業務プロセス全体を抜本的に再構築することです。
業務の見える化を通じて、業務を根本的に見直し効率化して、業務のコスト削減を目指します。

※BPR:ビジネスプロセス・リエンジニアリング(Business Process Re-engineering)の略称

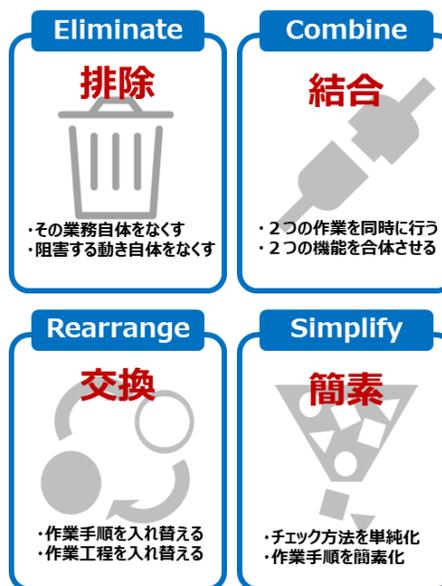
BPR(業務改革)の在り方

業務の見える化



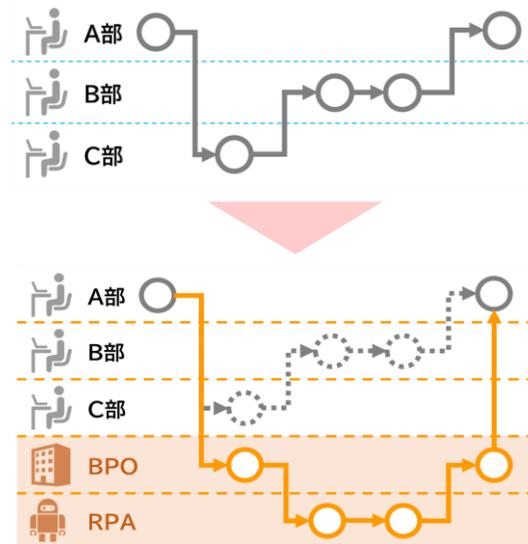
マニュアル化されていない業務を調査を通して「見える化」を進行

課題の選定



「ECRSの視点」でBPR検討

抜本的な業務効率化



既存業務の流れにとらわれない
全体的・包括的な改革

第2章:なぜ「共同アウトソーシング」なのか 行政運営の「戦略的価値」

なぜ「共同アウトソーシング」なのか、行政運営の「戦略的価値」

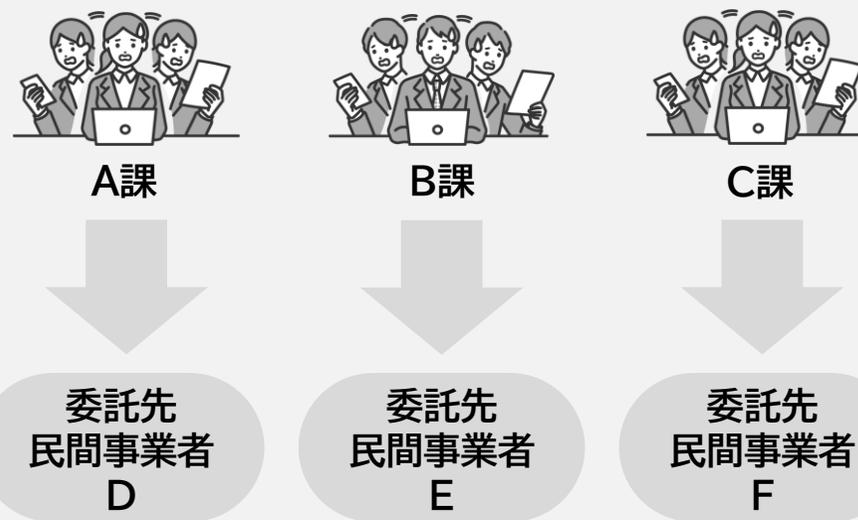
■行政事務センターとは

行政事務センターとは、職員でなくても可能なノンコア業務や、ルール・手順が明確なコア業務を対象に、様々な所管課が民間事業者への委託化を行って業務の効率化を進め、職員が注力すべき業務に人的資源を集中させ、市民サービスの向上に繋げる取組です。

委託検討・管理における全庁的な効率化

委託の際、現状業務の分析、委託範囲の検討、入札・プロポーザル対応等、職員側の負担も大きい。制度改正や新たなDXサービスが導入される度に、委託仕様の見直しも発生。これらの活動を各原課がバラバラに行うと、部門横断的に重複が発生したり、品質面でのばらつきが発生し、全庁的にみると非効率。

行政事務センターはこれらの負担を統合して負担を大幅に軽減する効果がある。



委託先管理、仕様の検討、品質のチェックなど
行政事務センターに統合して負担軽減

なぜ「共同アウトソーシング」なのか、行政運営の「戦略的価値」

■共同アウトソーシングの定義と考え方

【**広義**】 複数の自治体・企業の業務を同一拠点・設備・人員を共用してBPOを行う

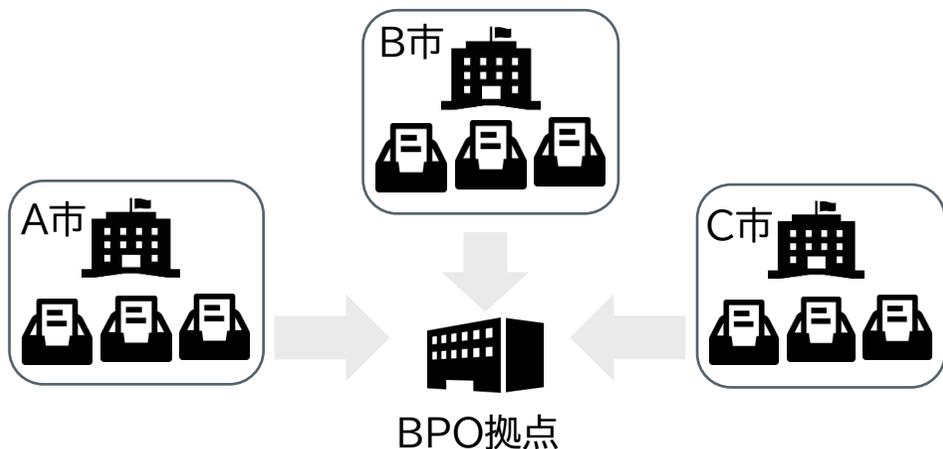


【**狭義**】 複数自治体の同一業務を同一拠点・設備・人員を共用してBPOを行う



【共同アウトソーシングの考え方】

- 複数自治体で業務フローとBPO拠点を統一し、業務委託を実施。
- BPRにより業務を再設計し、品質の均質化と共同化によるコストメリットを実現。



「一過性の「対応」から、持続可能な「行政基盤」へ」

単発の臨時業務の業務委託に留まらず、通年での「継続性のある業務の業務委託」を実施することで、自治体運営の安定性を劇的に向上させます。

なぜ「共同アウトソーシング」なのか、行政運営の「戦略的価値」

■運用場所の選択肢: オンサイトとオフサイトの使い分け

庁舎内で実施するオンサイトと、行政事務センターで実施するオフサイトがあります。
 共同化(シェアード型)のメリットを享受するためには、オフサイトでの実施が基本となります。

【オンサイト(分散)】

各自治体の庁舎内や所有する施設



A市庁舎



A市公共施設

オンサイト	フロントヤード	バックヤード
庁舎内	○ 対応可	○ 対応可
自治体が 所有する場所 (公共施設)	△ オンライン 対応のみ	○ 対応可

【オフサイト(集約)】

委託事業者が所有する場所



新設拠点



委託事業者が所有する
センター

オンサイト	フロントヤード	バックヤード
新設拠点	△ オンライン 対応のみ	○ 対応可
委託事業者が 所有する場所 (センター)	△ オンライン 対応のみ	○ 対応可

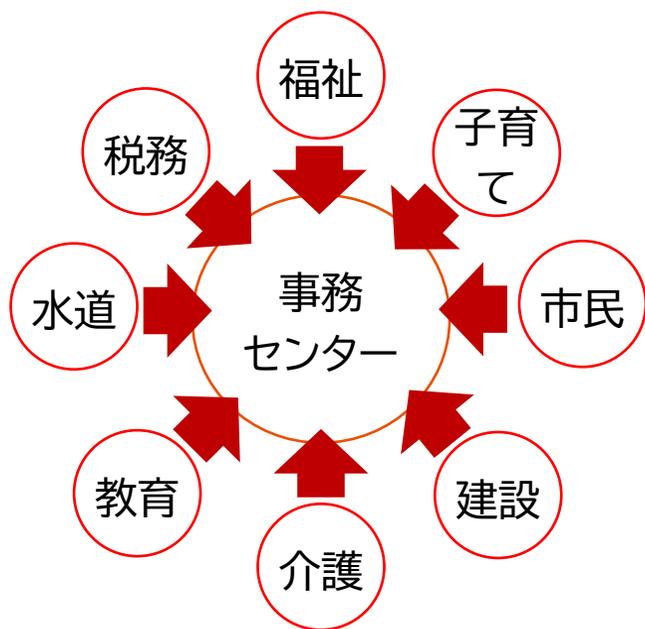
なぜ「共同アウトソーシング」なのか、行政運営の「戦略的価値」

■BPOセンターの形態:独立型と共同型の比較

大規模、中規模自治体が検討するモデル

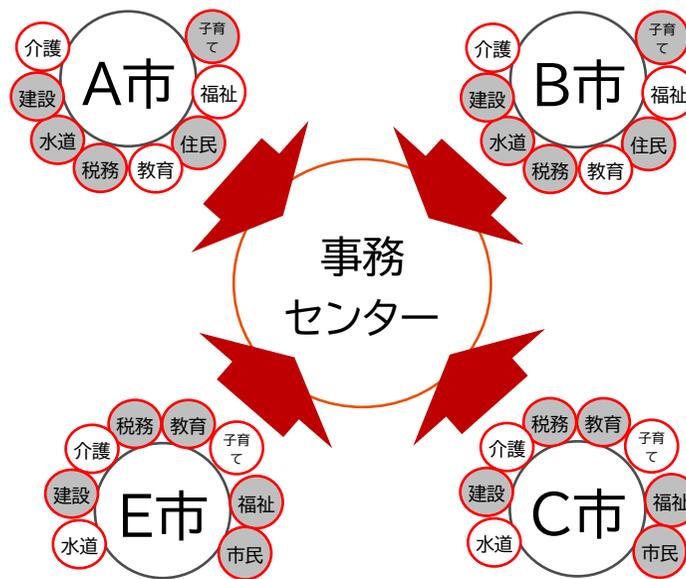
小規模自治体が検討するモデル

1つの自治体で業務を集約する
独立型センター



各原課のノンコア業務を集約
独立アウトソーシングモデル

複数の自治体から業務を集約する
共同型センター



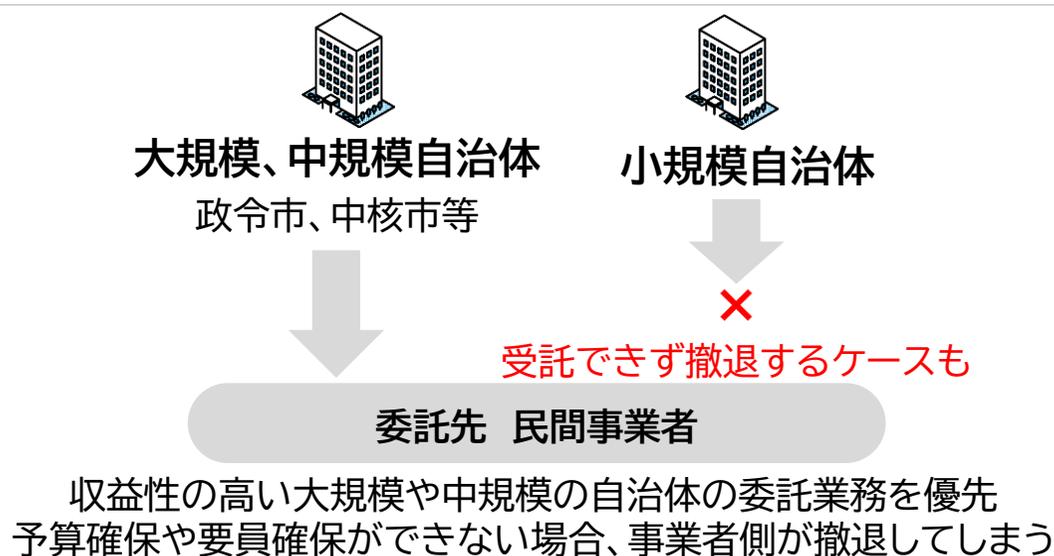
複数自治体のノンコア業務を集約
共同アウトソーシングモデル

なぜ「共同アウトソーシング」なのか、行政運営の「戦略的価値」

■個別委託のリスク①:民間事業者の受け皿不足

民間事業者は規模の大きい自治体を優先する傾向にあります。小規模の自治体が集約してボリュームを出すことで、受託拒否や撤退リスクを回避し、安定的な受け皿を確保する必要があります。

問題点① 委託先民間事業者の不足



- 民間企業が委託事業の受託検討にあたり、予算規模の大きい大規模や中規模な自治体が優先され、より深刻な小規模の自治体の委託先の受け皿が不足してしまう可能性がある。
- 番号利用事務系業務や機微情報の取扱など重要情報を取り扱えるBPO事業者は限られている。
- 仮に委託先民間事業者が増えたとしても、生産労働人口減少は民間企業も同様に抱える問題。

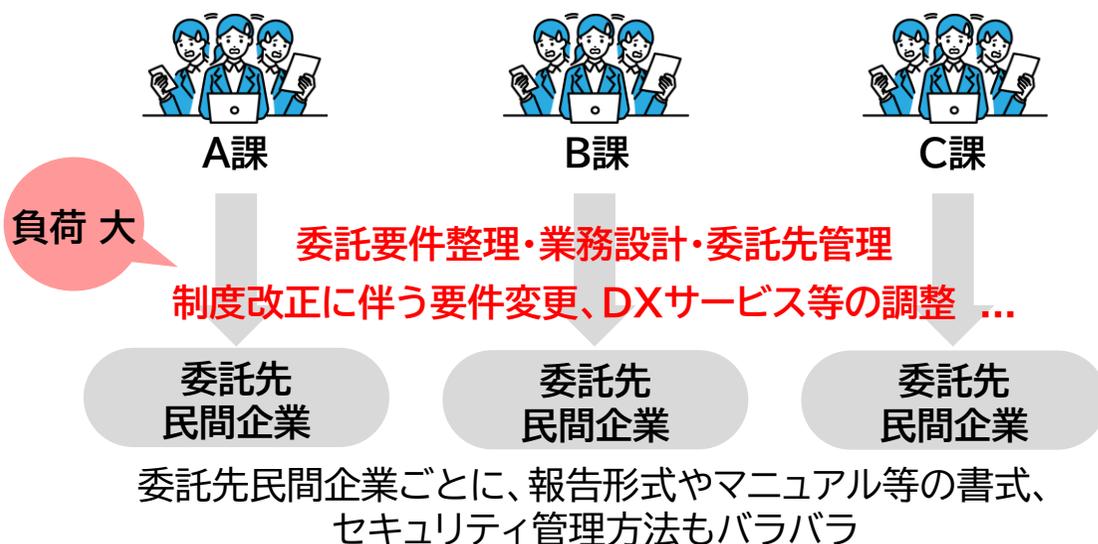
小規模の自治体を集約化して、政令市・中核市など人口規模の大きい自治体と同等の規模にすることで委託先民間事業者も効率的に対応できる状況を形成する必要がある

なぜ「共同アウトソーシング」なのか、行政運営の「戦略的価値」

■個別委託のリスク②:設計・管理に係る職員の過重負担

各課がバラバラに委託を検討すると、業務分析や業者管理の負担が重複して発生します。仕様やマニュアルを自治体横断で統一し、検討負担を分散させることが不可欠です。

問題点② 委託検討に係る職員の負担



- 委託にあたり、現状業務の分析、委託範囲の検討、入札対応、業者選定等、職員側の負担も大きい。
- 制度改正や新たなDXサービスが導入される場合に、業務計画書や作業マニュアル等の修正も発生。適切な業務設計ができるかも職員次第。
- これらの委託化の活動を各原課がバラバラに行うと、部局横断的に重複が発生したり、品質面でのばらつきが発生し、全庁的にみると非効率な状況となる。

点検・審査方法や帳票設計等の委託仕様を統一し、自治体横断的に検討負担を分散させることで
委託検討に係る職員の負担を軽減する必要がある

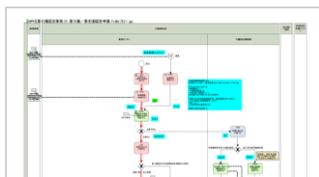
なぜ「共同アウトソーシング」なのか、行政運営の「戦略的価値」

■共同化の鍵:業務要件とシステムの標準化

業務計画書や手順書、さらには利用システムの仕様を統一することが、効率向上の鍵となります。
仕様がバラバラでは、教育コストや人員調整の制限により、共同化のメリットが失われてしまいます。

業務要件の統一

業務計画書



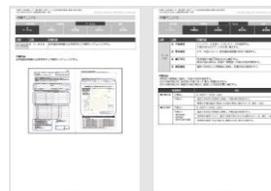
委託対象の手続・事務の業務要件。手続の手順や作業負荷に関する業務要件を統一する必要がある。

検討対象(例)

- 申請情報(申請書の記入項目・フォームの入力項目)
- 点検・審査項目、審査基準、不備分類
- セキュリティ要件
- 作業期間・スケジュール
- 報告事項
- 品質管理基準・管理方法・体制

業務手順の整理・改善

作業手順書



手続の一連の業務手順。手順の仕様統一や業務フローの改善に取り組むことが必要である。

検討対象(例)

- 手続案内
- 申請、申請受付、書類添付
- 点検・審査・不備チェック
- 問い合わせ
- 申請情報の修正方法
- システム入力・更新
- 收受、決裁
- 決定通知、文書保管

各種業務システム

基幹系システム

オンライン申請

窓口DX

デジタル通知

業務仕様と業務手順と照合して、基幹業務システムと周辺システムの仕様を統一することが望ましい。

検討対象(例)

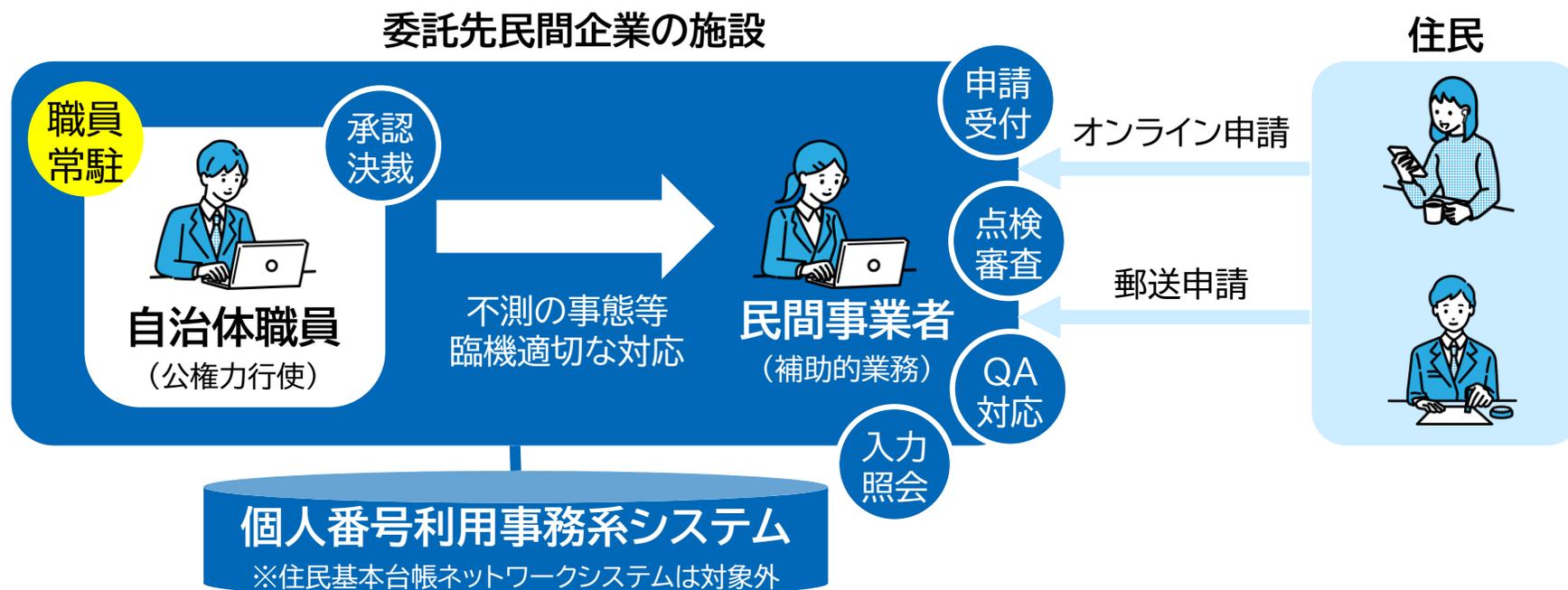
- オンライン申請システム
- 基幹業務システム
- 手続に関連する周辺システム (AI-OCRやRPAのほか個別に開発する業務システムを含む)
- 文書管理システム(文書の保管・決裁)

なぜ「共同アウトソーシング」なのか、行政運営の「戦略的価値」

■共同化推進の障壁と「職員常駐」に代わる解決策

委託先への職員常駐は、人員不足の現場にとって大きな弊害となります。

システム照会や承認工程のデジタル化を進め、物理的な常駐を不要とする運用への転換が求められます。



(問題点・課題 『体制』)

委託対象業務の担当課の職員が
常駐しなければならない

(問題点・課題 『システム』)

個人番号利用事務系システム※を
利用しないと事務処理できない

第3章：着実な導入に向けた具体的なステップ

着実な導入に向けた具体的なステップ

■現状調査から改善策策定までの調査・分析プロセス

対象業務を詳細化して現状フロー(As-Is)を作成し、業務量を集計・分析します。

分析結果に基づき改善後の姿(To-Be)を描き、実現に向けたロードマップを策定します。

現行業務(ASIS)の調査

改善施策(TOBE)の検討

工程

作業

①

業務フロー作成 (As-Is)



- 対象業務について業務プロセスを詳細化し、現行業務フローを作成します

②

業務量集計・分析



- 業務フローに対応する業務量調査シートを作成し、業務量を集計・分析します

③

業務フロー作成 (To-Be)



- 改善施策を導入した場合の新業務フローを作成し、業務の変化点を可視化します

④

効果試算と ロードマップ

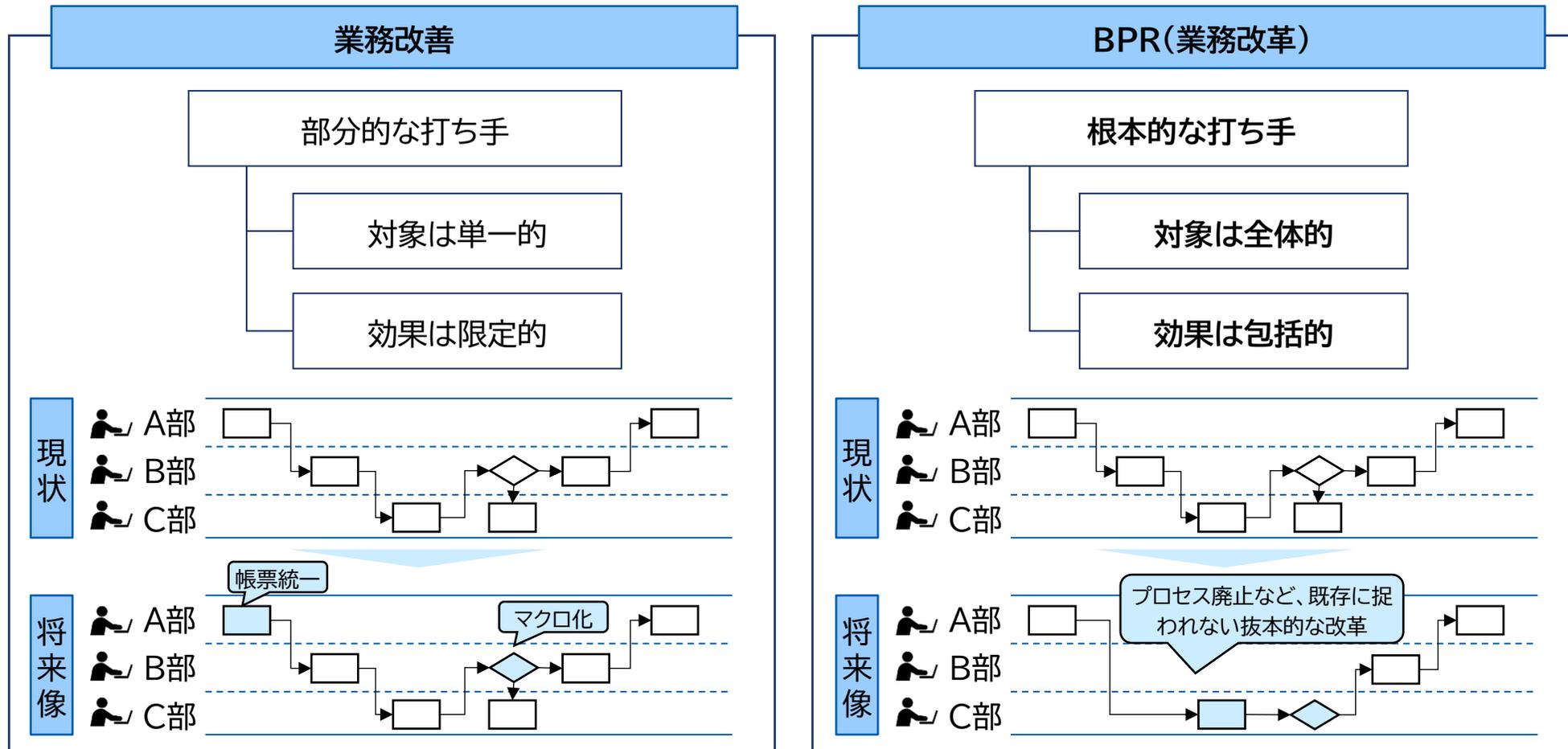


- 改善施策について、費用対効果や実現可能性を分析し、ロードマップを検討します

着実な導入に向けた具体的なステップ

■改善か、変革か：BPRがもたらす包括的解決

BPRは、単なる「改善」とは異なります。組織構造やプロセス全体をプロセスの視点から見直し、目的に向かって抜本的にデザインし直すことで、包括的な効果を生み出します。



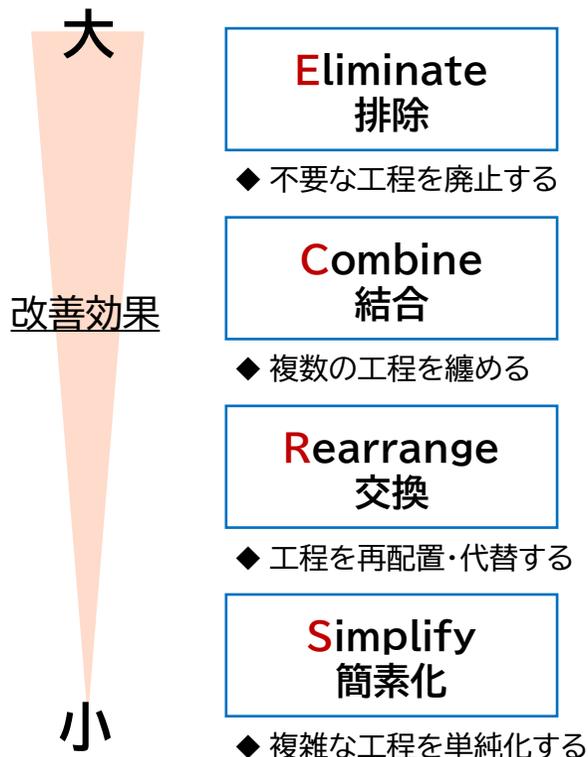
(※1)BPR(ビジネスプロセス・リエンジニアリング)・・・業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインしなおすこと。1993年にマイケル・ハマーとジェームス・チャンピーの共著として発表された『リエンジニアリング革命』によって世界的に有名になった。

着実な導入に向けた具体的なステップ

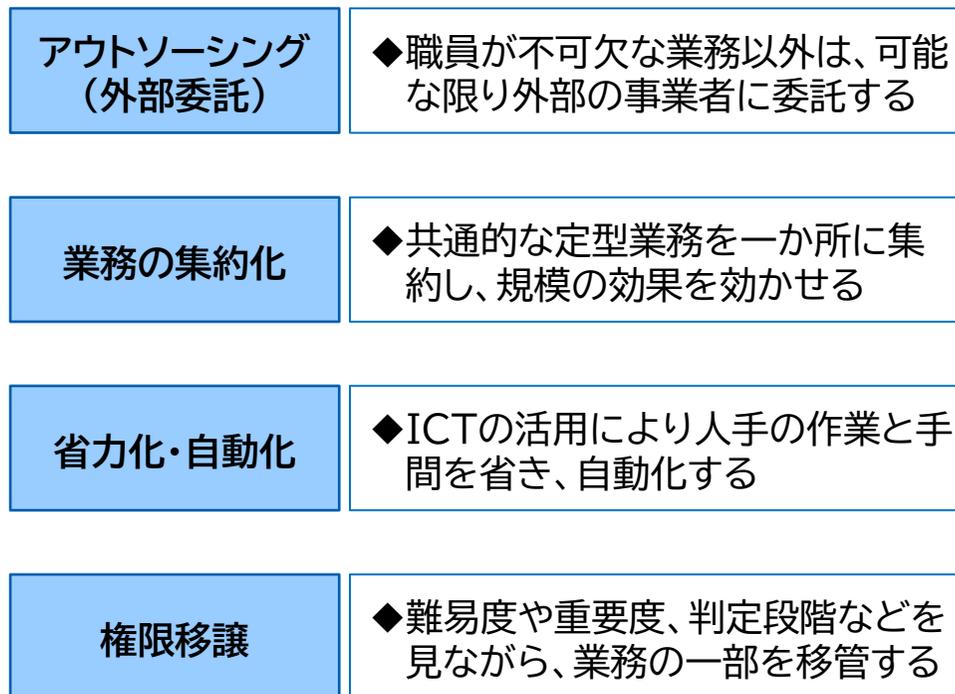
■ECRS原則に基づく「業務の整流化」と外部委託

ECRSの原則(排除・結合・交換・簡素化)に基づき、プロセスを徹底的に標準化します。
その上でICT活用やアウトソーシングを組み合わせ、業務のさらなる高度化・効率化を目指します。

ECRSによる業務プロセス見直し



業務の高度化・効率化



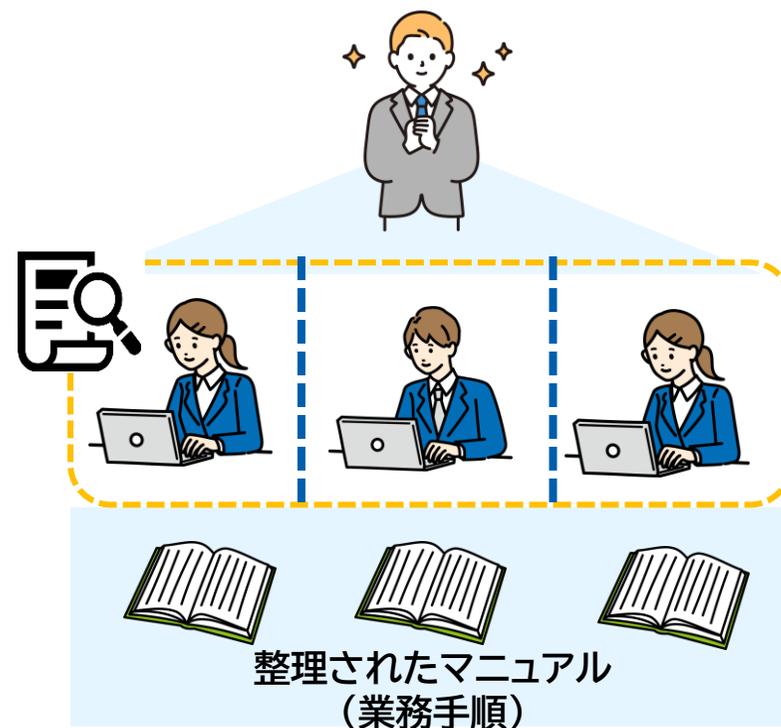
着実な導入に向けた具体的なステップ

■業務のブラックボックス化の排除

BPRを通して、属人化した業務を可視化し、全体最適を図ることでブラックボックス化を排除します。
『誰にでもできる』仕組みを構築し、誰にでもできる仕組みへ転換、業務の持続可能性にします。



各担当者が自分が担当する業務のみしか把握しておらず、**マニュアル等に不足している業務においては業務負荷が高くなる**傾向となる。



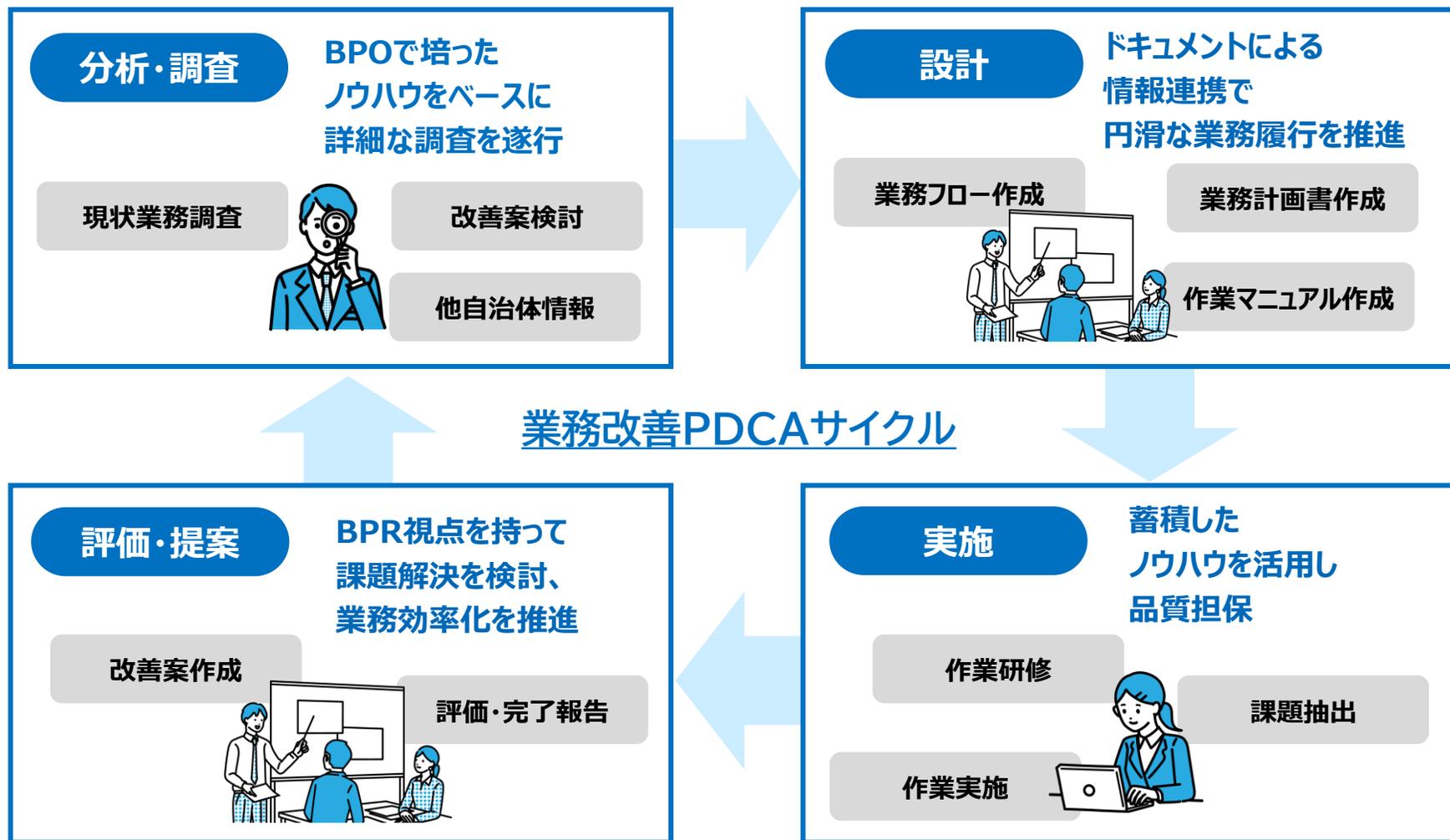
業務全体の可視化を行うことで、全体最適が実現可能となり、**業務改善の方針等の協議も円滑に実施することが可能となる。**



着実な導入に向けた具体的なステップ

■業務改善のPDCA:現場ノウハウを活かした継続的進化

行政事務センターの運用開始は、さらなる効率化が必要です。現場の声を即座に反映・最適化された運用へと進化させ、実務経験から得られた現場の課題をベースに、BPR手法を用いた改善提案を継続的に実行することが必要となります。



第4章：他市の事例紹介

埼玉県 戸田市 | AI×スマート窓口(申請作成支援・審査支援の実証) + AI総合案内

背景・狙い

- ・スマホ等から行政手続きを簡単に(来庁負担の軽減)
- ・問い合わせ・審査等の職員負担を減らし、効率化を図る

所管・体制

- ・所管: 情報政策統計課(DX・AI関連ページで案内)
- ・共同開発: クラウド型スマート窓口(AIチャットボット活用)

施策(フロント/バック)

- ・フロント: AIチャットボットで申請書作成支援→スマホ申請へ誘導
- ・バック: 申請情報をDB登録し、AIが審査支援(効率化)
- ・案内: AI総合案内が市HPに誘導し、迷い・問い合わせを削減

成果・KPI(公表/想定)

- ・AI総合案内: 24時間の問い合わせ対応を想定
- ・スマート申請: 証明書請求などスマホ導線を整備
- ・KPI例: 問い合わせ件数/オンライン件数/審査時間/不備率

現場の声(抜粋)

- ・市民からのお問い合わせに24時間対応できるようになる
- ・実証結果を活用し、オンライン化と事務効率化を図る

再現ポイント

- ・“案内(迷わせない)”×“申請(行かせない)”をセットで設計
- ・審査支援まで見据えると、フロントだけのオンライン化より効果が出る
- ・まず証明書等の定型から対象手続を段階拡大が現実的

戸田市: 取組要素を“部品化”して理解

『おくやみ』を起点に、ワンストップ+書かない窓口へ展開

おくやみコーナー(住民負担を減らす仕組み)

- ・死亡に伴う手続き案内・申請書作成支援・書類預かりをワンストップ
- ・設問に答えることで必要手続きを抽出し、基本項目を印字した申請書等を用意
- ・予約: 電話/予約システム(QR)+『おくやみナビ』(QR)

書かない窓口(横展開の要素)

- ・かんたん窓口申請システム+申請書印字システムで申請書作成支援を開始
- ・BPRにより年間2,561時間の削減(行財政改革 実績報告書)

他自治体が“要素として”持ち帰れる点

- ・『手続抽出』→『帳票印字』→『担当へ案内/預かり』の流れを固定
- ・おくやみで得たノウハウを、他手続の“書かない化”へ転用
- ・予約・ナビ(QR)で、来庁前の準備と窓口滞在時間を短縮

静岡県 藤枝市 | 書かない窓口(市民課・支所等) + 手続案内書で漏れ防止

背景・狙い

- ・証明書申請の記入負担を減らし、窓口を利用しやすくする
- ・住民異動では関連手続の漏れを防ぎ、回遊を最小化

成果・KPI(公表/想定)

- ・申請書は「署名のみ」で手続(運用説明)
- ・住民異動:手続案内書の提供で“漏れ防止”を狙う
- ・KPI例:窓口滞在時間/再来庁率/手続漏れ・差戻し件数

所管・体制

- ・所管:市民課(窓口サービスとして開始)
- ・運用拠点:市民課、支所、文化センター等で受付(多拠点)

現場の声(抜粋)

- ・「申請者署名のみで手続きできるように」
- ・(職員説明)「職員が作成→サインだけで受け取り可能」

施策(フロント/バック)

- ・証明書:聞き取りで申請書を作成→印刷→署名
- ・住民異動:聞き取りで届出作成+関連手続をまとめた案内書を交付
- ・バック:案内書で各課手続を整理し、手続漏れと戻りを抑制

再現ポイント

- ・“証明書+住民異動”の2本立ては導入効果が説明しやすい
- ・支所・文化センター等も含めた標準オペレーション化が鍵
- ・案内書(手続一覧)を起点に、ライフイベントのワンストップへ拡張可能

出典:藤枝市HP(書かない窓口)/関連インタビュー(要約)

他市の事例紹介

藤枝市:窓口改革+おくやみ支援を“部品化”して理解

書かない窓口／手続案内書／デジタル支援員／ご遺族手続き支援コーナー

窓口改革(書かない+漏れ防止)

- ・証明書:聞き取り→申請書を印字(署名中心)で記入負担を軽減
- ・住民異動:聞き取り→異動届作成+関連手続をまとめた『手続き案内書』で漏れ防止
- ・市民課・支所・文化センター等でも運用(多拠点でも同じオペレーションへ)

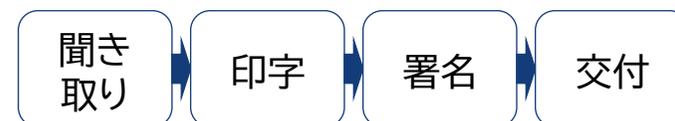
おくやみ支援(ご遺族手続き支援コーナー)

- ・予約制で来庁前に見通しを作り、当日の待ち・迷いを抑制
- ・必要手続の整理・案内、申請書作成支援で遺族の負担を軽減
- ・悲しみの中でも“回らない・迷わない”導線設計を重視

他自治体が持ち帰れる“要素”

- ① 手続台帳(分岐・必要書類)を整備し、『案内書』として出力
- ② 署名だけで済む帳票設計(入力職員/システム側で完結)
- ③ 多拠点運用の標準手順(チェックリスト/研修/FAQ)

証明書(書かない)導線



住民異動(案内書)導線



おくやみ(予約制)導線



出典:藤枝市『書かない窓口』等の公開情報

他市の事例紹介

藤枝市:窓口改革イメージ

- ・住民異動届（転入・転出・転居・世帯変更の変更）
- ・印鑑登録
- ・国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金関係手続き など

手続きの流れ（証明書発行）

①発券機で順番を取る

事前の申請書記入は不要！



②窓口で本人確認 申請内容の聞き取り

- ・本人確認書類を確認します
(マイナンバーカード・運転免許証など)
- ・必要な証明書の内容・通数を伺います



③申請書の確認・署名

- ・職員が申請書を印刷します。
- ・申請者は内容を確認し、署名します。



④証明書の交付・会計

- ・発行された証明書の内容を確認。
- ・発行手数料をお支払いいただきます。



申請書の記載台をなくし、待合スペースがひろくなりました

兵庫県 高砂市 | おくやみコーナー(予約制ワンストップ)×体制構築・運営の委託

背景・狙い

- ・死亡後の市役所手続に伴う遺族の不安・負担を軽減
- ・各課を回らず、必要手続を1か所で案内・実施できるように

所管・体制

- ・所管:市民部市民窓口室市民窓口課(仕様書・市HP)
- ・公募型プロポーザルで「体制構築+運営」を委託(市HP)

施策(フロント/バック)

- ・フロント:事前予約制/予約時に情報聴取→必要手続
- ・書類を準備
- ・ワンストップ:各課を回らず1か所で案内、可能な手続はそこで受付
- ・バック:手続整理・研修計画等を含めて体制構築(仕様書)

成果・KPI(公表/想定)

- ・予約時に基本情報を聴取→書類を事前準備(時間短縮)
- ・専用スペースで落ち着いて相談・手続
- ・KPI例:手続所要時間/予約充足率/手続完了率/再来庁率

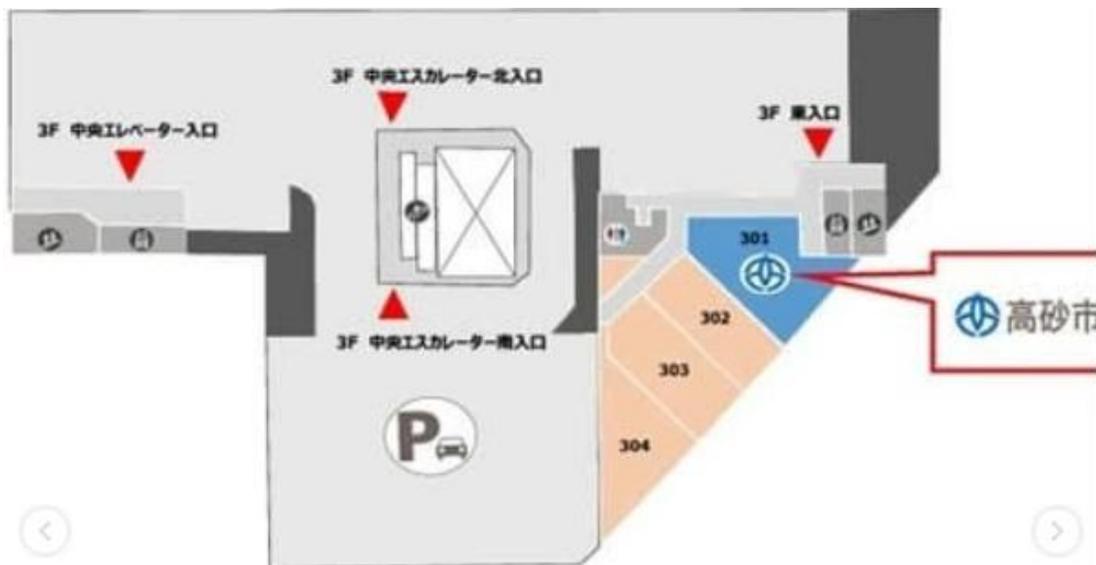
現場の声(抜粋)

- ・「遺族の精神的負担を減らす」(報道)
- ・「不安や負担を少しでも軽減」(市HP)

再現ポイント

- ・“予約時の情報”を起点に、事前準備→当日短縮のモデルが作れる
- ・ライフイベント(おくやみ)は効果が説明しやすく、横展開の入口に適する
- ・運営委託は、繁忙差の吸収・品質平準化(SLA)設計と相性が良い

兵庫県 高砂市：“行かない窓口”／おくやみワンストップイメージ



3F	P	屋内駐車場 Parking
301	高砂市市民サービスコーナー	
302	会議室	
303	研修室B	
304	研修室A	



営業時間 Business Hours
3F 高砂市市民サービスコーナー 平日 10:00~19:00 土日祝 9:00~17:00 <small>※年末年始は閉館</small>
アスパ専門店 9:00~20:00
2F ION 9:00~21:00
1F ION 9:00~22:00
1F イオン薬局 10:00~19:00
1F 食品売場 9:00~22:00

イオン高砂店（アスパ高砂）3F

おくやみコーナー予約から利用までの流れ

1. おくやみコーナー予約

利用希望日の4日前（土日・祝日・年末年始を除いた日数）までに予約してください。
本ページ下部の「予約する」をクリックし、予約に進んでください。

2. おくやみコーナーの予約完了メールが届く

おくやみコーナーの予約が完了したら、「高砂市おくやみコーナーの予約が完了しました」というメールが届きます。そこには、予約した日時が明記されておりますので、ご確認ください。

※迷惑メールの拒否設定をしている方は、送信元アドレス「takasago_okuyami@rsvsys.jp」からのメールが受信できるように設定してください。

※予約後、来店日の前日までに、予約確認のため電話連絡します。ご承知おきください。

3. おくやみコーナーにお越し下さい

おくやみコーナーは本庁舎1階の「相談室1」にございます。そちらに直接お越しください。
もし場所が分からない場合には、総合案内にお気軽にお声掛けください。

4. おくやみコーナーでお手続き

おくやみコーナーでは、手続の確認や手続きに必要な申請書等の作成支援をいたします。
手続きの内容によっては各課へご案内する場合がございます。

TOPPAN