

提案件名 斎場予約システムの構築について

提案者 個人 区分 アイデア

現状及び問題点

現在の斎場予約については、おおむね 100%近く葬祭業者のみが予約をしてくる現状にあるが、電話又は来所による予約方法しか構築されていない。また、市内・市外で発着の取扱いが異なったり、炉改修工事中の受付方法を不慣れな職員(宿日直)が行わなければならないことから、ヒューマンエラーも散見される。

提案の内容

空き状況は 24 時間誰でも確認でき、予約は市に登録された葬祭業者のみが可能なシステム(例：WEB、アプリ等)を構築、運用する。

※予約登録後の運用方法(お悔やみ掲載等)についても、フローの見直しや他部署との連絡調整等も含めた提案とする。

期待される効果

空き状況は 24 時間誰(斎場作業員、市民)でも確認でき、市民サービスの向上に繋がることはもちろんのこと、宿日直職員の負担軽減及びヒューマンエラーの防止、市の事務効率の向上、ひいては葬祭業者の利便性向上にも繋がる。

費用対効果も十二分に見込める。(構築、運用コストも安価(場合によっては経費がかからない。)

ICT に積極的に取り組んでいる市の戦略にマッチし、イメージアップに繋がる。

関係課意見**【環境課】**

以下の理由により、現実的には困難であると考えます。

- ①個人情報を入力するとなると、他に漏れたりしないか心配。
- ②予約システムに入力しないで直接受付に来られた場合、その都度、担当課で入力しないといけない。しかし、現状、すぐには対応できないケースがあり、入力までにタイムラグが発生することになる。そうすると、予約システムで入力した方と直接受付に来られた方で重複する可能性がある。
- ③仮予約で何か所か押さえられた場合、後から予約される方の選択肢が狭められる可能性がある。
- ④市内・市外の扱いをどの時点で判断・判定するのか。
- ⑤24時間対応であれば、直接宿直に受付に来られた場合、宿直で入力するのか。
- ⑥予約システムで入力しても、結局は電話で確認をしてくるのでは。
- ⑦予約システムを入力するよりも、電話での申込が簡単であれば、今と変わらず、電話での申込になるのでは。

【市民窓口課】

提案内容については、導入されれば、葬祭業者(市民)の利便性、市役所・葬儀場職員の負担軽減になると思われます。

ただ、現状の電話、来所による予約方法において、大きな問題や課題を持っていると

は感じておりませんので（※リスクが皆無とは思っていません）、導入の可否は、導入経費及びランニングコストによる費用対効果（※提案内容では、安価若しくは無償とされているが…）で判断するものと考えます。

【企画課】

公共サービスであり、情報の適正な管理・公開の観点から無料のWEBサービスはそぐわないと考えます。

有償の予約システムを基に構築するには費用が高額であり、斎場には市ネットワークもありません。携帯電話回線を利用したタブレットでの利用が可能なシステムが必須となります。

システム構築の側面とは別に火葬執行に係る事務の実態を勘案すると、事務手続きの洗い出し、事務見直し、システム化が見込まれ、他部署及び斎場、葬祭業者を加えての大がかりなプロジェクトが予想されますが、斎場の統合や火葬執行の委託等、体制の変化にあわせて斎場予約システムの導入時期を検討すべきと思われます。

外部公開には至らないものの、既存グループウェアの施設予約機能に追加することで、職員間の情報共有は可能となります。火葬執行に係る事務の一部ではありますが、担当部署、宿日直、支所間で予約スケジュールの可視化から費用をかけることなく、試行に取り組むことが望ましいと考えます。

なお、既存グループウェアの施設予約機能での運用で最低限必要な要件を満たせるかどうかは、関係部署間で協議願いたい。

様式第7号(第9条関係)

提案事項審査報告書
(アイデア提案用)

提案番号 No.16-03	所属	職名	氏名
------------------	----	----	----

提案件名 斎場予約システムの構築について

審査項目	審査基準					委員会委員 の平均点
	5点	4点	3点	2点	1点	
問題意識	非常によく認識している	よく認識している	認識している	多少認識している	あまり認識していない	3.4点
創造性	着想が非常に独創的である	着想が独創的である	創意工夫している	改善工夫の意識がある	既成のものと変わりがない	2.6点
有効性	非常に効果がある	かなり効果がある	効果がある	多少効果がある	あまり効果がない	2.6点
効率性	非常に効果がある	かなり効果がある	効果がある	多少効果がある	あまり効果がない	2.7点
費用対効果	非常に経済的である	かなり経済的である	経済的である	多少経済的である	あまり経済的でない	1.7点
具体性	非常に具体的である	かなり具体的である	具体的である	多少具体的である	あまり具体的でない	3.0点
実現性	直ちに実現できる	多少の準備が必要である	相当の準備が必要である	内容の検討が必要である	実現は困難である	2.2点
【意見】 採用 1名 否採用 9名 どちらでもない 4名					合計 (総合評定)	18点
					判定	採用 不採用 保留
					表彰	市長賞 優秀賞 参加賞
					ほう賞金	3万円 5千円 500円

審査委員意見

【採用】

- ・ヒューマンエラーの防止や利便性の向上につながると思います。ただし、どの程度の規模にするかや運用方法を綿密に検討する必要があると思います。

【否採用】

- ・個人情報にあたる届出状況を、ネット等で管理するのはリスクが高いと思われます。また多くの方が利用することにより、キャンセル等新たなトラブルも考えられます。ただ、ヒューマンエラーを未然に防ぐといった点は同感ですので、支所と本庁舎等基幹系のパソコンによる確認方法は検討すべきだと思います。
- ・予約システムが完璧なものなら有効性はあります。しかしながら、中途半端なシステムだと宿日直業務で逆に予約エラー等トラブルを引き起こす可能性があります。
- ・関係課意見から考えると難しいと思いました。企画課提案のように既存のグループウェアでの情報共有ができるのなら試行でしてみるのはいいと思います。
- ・「仮予約」として考えれば、活用できると思うが、最終的には窓口等で対応するのが現状であるため、効果的でないと考えます。・他市町村で予約システムを構築され、運用されているのならば、参考にしてもよいと思います。
- ・現状の課題解決の方法としては「あり」ですが、予約にまつわる関連事務の内容まで考慮すると現在の紙ベースでのやり方に理があるように感じます。問題解決策として運用方法の「改善」が望ましいと判断しました。

【どちらでもない】

- ・現在のシステム導入のメリットと、市民窓口課及び当直業務の業務削減を比べたときに、担当課意見のようにそこまでのシステムにメリットがあるかどうか、検証が必要と考えます。システムの効果が高いと判断できる部分があれば、導入も検討できると思いますが、現状ではどちらともいえないです。
- ・複数個所斎場があるような市区町では業者や喪主家族にとっては特に便利だと思います。備前市の場合、現在は逼迫していませんが、今後利用者数が増えることを考えると、費用、入力項目ミス予防など検討していけばいいかも。
- ・大掛かりなシステム構築であれば費用対効果、情報漏えいリスクを考えると不採用。しかし、簡単な空き時間のみが確認できるシステム（予約状況表）であれば採用すべきと考える。ネットで少し検索すると下記のサイトや、GOOGLEカレンダーを利用した予約システムの構築がある。市民が予約表を見る必要はないので、葬儀業者、環境センター担当、市民課の担当が予約表を確認できれば事務の簡素化、ミス防止に繋がる。

<http://www.nishi2002.com/2830.html>

- ・関係課意見がクリアされ、費用対効果が見込まれれば導入して欲しい内容だと思います。