

(仮称) おくやみコーナーの設置について

1 概要

親族等が亡くなった際に、市役所で行う手続は各々人によって異なり、多岐にわたることから、複数の窓口を回って手続を行う必要があり、御遺族の負担となっています。また、どのような手続が必要か、どのようなサービスを受けていたかについて、御遺族では明確に分からないことも多く、更なる負担となっています。

そこで、手続時間の短縮など御遺族の負担軽減を図り、市民サービスの向上につなげるため、市役所で必要な各手続について、おくやみコーナーを設置し、ワンストップで行うサービスの提供を行うものです。

2 相談枠

8 枠/日（4 枠/日×2 ブース）

※ 年間死亡者数を R 8～R 12（5 年間）の平均数として約 4,400 人と見込み、そのうち、先行市の事例を踏まえて約 4 割がおくやみコーナーを利用すると想定しています。

3 業務フロー

①予約受付（予約制）	電話、来訪、オンラインで受付
②必要な手続の照会	各室課へ故人の情報を提供し、必要な手続を抽出
③持参物の連絡	遺族へ当日の持参物を連絡
④窓口で申請受付	申請書を確認してもらい、受付
⑤その他	他の手続等について案内

※ 市役所内での故人に関する必要な手続は、おくやみコーナーのみで完了できることを目標としますが、個別の事情（他市事例：税や国民健康保険料の滞納等）によっては、各窓口へ案内を行います。また、市役所以外の手続については、パンフレット等をお渡しするなど、可能な範囲で案内を行います。

4 今後について

死亡に伴う手続の主なものとして、介護保険、後期高齢者医療保険、市税納税に係る相続人代表者指定や口座振替の変更、障がい者手帳の返納などが想定されます。これらの手続を可能な限りワンストップで行うため、準備が整い次第、おくやみコーナーでの手続可否や内容の確認等、全庁的な協力を得ながら進めていきます。