

市区町村名	千葉県千葉市	担当部署	市民局市民自治推進部区政推進課
		電話番号	043-245-5135（直通）

## 1 取組事例名

「おくやみコーナー」の開設  
 ～死亡に伴う手続きをワンストップで受付し、御遺族の負担を軽減～

## 2 取組期間

令和3年度に緑区役所で先行実施、令和4年5月より全区役所（6カ所）で実施

## 3 取組概要

事務所管課毎に受付していた死亡に伴う諸手続きを、事前予約制（原則）のワンストップ窓口（おくやみコーナー）を設置することにより、ワンストップサービスで受付を行う。  
 また、市以外の手続きも網羅したハンドブックを配布して必要となる手続きの案内を行う。

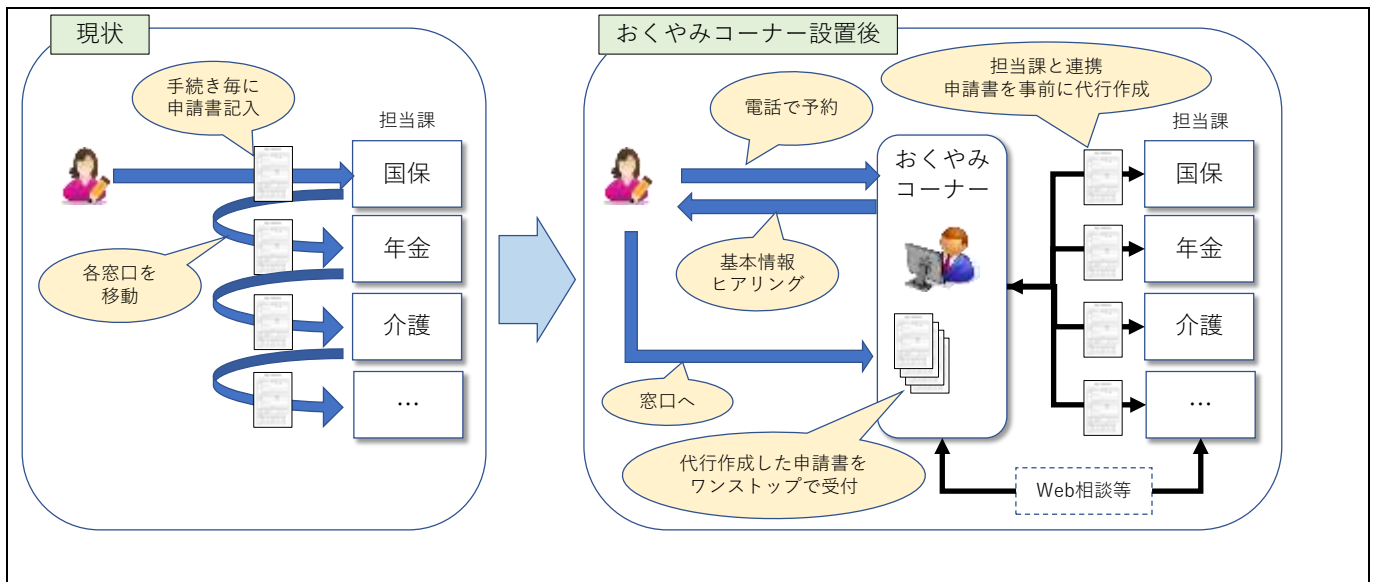
## 4 背景・目的

千葉市では従前より住所異動、戸籍届出に伴うワンストップサービスを実施していたが、死亡に伴い必要となる手続きは特に多岐にわたり遺族の負担となっていたにもかかわらずワンストップサービスが図られていなかった。そのため、死亡に伴う手続きをワンストップで受付する窓口を新たに設け、手続き毎に窓口を移動する負担や各種申請書を記載する手間を軽減し滞在する時間の短縮を目的とする。  
 また、市役所以外の手続きについてもハンドブックの配布により案内を図り、市民サービスの向上を図る。

## 5 取組の具体的内容

- ・専用窓口を設置し、原則として電話による予約制（来庁5営業日前まで）で受付する。
- ・予約の際、遺族から亡くなった方の情報（住所、氏名、生年月日等）、届出に来る方の情報をヒアリングし、システムへの登録を行う。
- ・保健福祉センターの担当課が対象者についてサービスの利用の有無を確認して申請書の代理作成に必要な情報を登録する。
- ・担当者が、予約日の3日前までに当日の持ち物の連絡を行う。
- ・予約日までに、手続きが必要な申請書を代行作成しておく。
- ・遺族が来庁した際に、代行作成した申請書をワンストップで受付するほか、死亡に伴う手続きを網羅したハンドブックを配付して市以外の機関に必要となる手続きを案内する。
- ・ワンステップで受付した書類を担当課へ送付する。

※ハンドブックは葬儀会社、区役所等の窓口で配布。



## 6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- ・既存の庁内用パソコンを使用するシステム（Access）を構築することにより、機器の導入費用をかけずに庁内連携を実現させた。
- ・配布用ハンドブックを官民連携により無償で作成した。
- ・予約受付後に手続きに必要な書類の連絡を事前に行うことにより、書類不足により受付ができない等の市民サービスの低下を防止する措置を講じた。
- ・対象者の情報を関係課で共有することにより、遺族が把握していなかったサービス等の手続きについても漏れなく手続きできるようにした。
- ・ワンストップ窓口と関係課との連絡に Skype を使用することにより、専門知識を有しない会計年度任用職員での対応を可能とした。

## 7 取組の効果・費用

### ● 効果

- ・必要な手続きの漏れ防止
- ・ワンストップ化、書類の代行作成等支援による手続き時間の短縮（約20分）
- ・区役所と保健福祉センターが異なる建物にある場合、窓口間の移動時間の短縮（最大約20分）
- ・対象手続き以外のものを含めた各種相談に対して、パンフレット等を活用した分かりやすい案内が可能

### ● 費用

単位：千円

システム開発費	985
設備費	2,409
システム保守費	238
人件費	27,681
消耗品費	204
印刷製本費	0

※先行実施窓口での実績

- (1) 利用件数 200件（令和3年5月20日～令和4年3月31日）
- (2) 利用率 6～3月：19%（10～3月：23%）

## 8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

- ・千葉市では、平成 29 年 1 月より住民異動や証明書の発行等についてワンストップで受付を行う総合窓口を設置している。このことから、おくやみコーナーでも原則ワンストップを実現することが課題であった。
- ・運用設計を行うにあたり、関係所管課との調整には時間がかかった。
- ・令和 4 年 5 月の全区展開に向けては、緑区のみでモデル実施を行っていたため、運用の微調整をしながら全区展開にむけ運用の再設計を実施。
- ・緑区おくやみコーナーのサービスレベルを維持しつつ全区展開を行う課題については、対応する職員（会計年度任用職員）全員に研修及び運用テストの研修計画を立て実施した。
- ・利用率について、千葉市では予約制でワンストップ（申請書の代行作成）という運用であるため、利用率は 20%程度となっている。他市のおくやみコーナーと運用方法が異なるため、単純比較ができないのも関わらず、予算要求時の説明や議会説明に苦慮した。

## 9 今後の予定・構想

- ・利用率の向上を図るために、ハンドブックを死亡届出時に配布するなど制度のさらなる周知を図っていく。

## 10 他団体へのアドバイス

- ・限られた予算であっても、創意工夫を行うことによってサービスの実現に結び付けることができました。

## 11 取組について記載したホームページ

<https://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/kusei/2021okuyamicorner.html>