

高齢化社会を支える「おくやみ」フルサポート事業（宮崎県都城市）

取組概要

高齢化社会が進む中、「死亡」(＝おくやみ)に焦点を当て、故人は思い残すことがなく旅立つことができ、遺族は負担なく手続き等を行えるよう、①マイナンバーカードを活用し手続きの簡素化と一元的な相談を担う**おくやみ窓口の設置**、②おくやみ窓口における資格確認での**RPA活用**、③官民連携した**おくやみハンドブックの作製**、④企業と連携した**終活ノートの作製**、⑤終活ノート記入に関する**サポート体制の構築**、といった包括的な取組により、「おくやみ」に関してフルサポートする体制を整えている。

取組の効果

おくやみ窓口設置により、遺族の**庁内滞在時間30%削減**！聞き取りや振込口座確認等の重複事務が解消されることから、同様に**行政効率化にも寄与**。さらに手続きに漏れがないことから、遺族が再度来庁する非効率性が皆減している。なお、利用者アンケートでは、**99.5%が満足**！

終活ノートは、家族と様々なことを話すきっかけとなっているほか、実際に終活ノート記入後に亡くなった故人の遺族からは、財産等の把握ができることから、**死亡手続きがスムーズ**だったとの評価を頂いている。

創意・工夫した点

都城市の強みであるマイナンバーカードを活用したほか、市役所内の手続きを網羅するだけでなく、**おくやみの川上や川下の手続きもサポート**。**様々な主体と連携**することにより、厚みがあるサポートとしているほか、高いノウハウが必要な終活ノートについても企業連携で作製。

人口164,506人(R2.1.1現在)

担当 総合政策課



カード活用型おくやみ窓口

他団体へのアドバイス

おくやみサポートは、様々な主体との連携が満足度向上の鍵。

また、「自分の仕事ではないと言わない」との精神で、**自分の家族をサポートするような気持ちを持って接することが重要**。