事例No.	963
公表年度	H29
団体の属性	一般市
団体名	大分県別府市

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・福祉・介護 ・組織改革

事例種類	窓口業務改革

事例内容・タイトル

おくやみコーナーの開設

出典

地方公共団体における行政改革の取組（平成30年3月28日公表）

★窓口業務改革（死亡関連手続に一元的に対応する総合窓口の導入）

○　死亡関連手続に一元的に対応する総合窓口を開設。
⇒　ワンストップ化によってご遺族による死亡関連手続が円滑に進められるようになり、市民満足度の向上や受付時間の短縮を実現。

〈おくやみコーナーの開設　：　別府市（人口　約12万人）〉

【取組と効果】

・死亡に関する様々な届出書のデータを収集し、その項目を分析。多種の死亡届の記入に必要な情報を収集するために作成した「お客様シート」1枚を遺族が記載→コーナー職員の入力作業により届出書を一括作成→**複数の届出書記入の負担軽減となり、市民の満足度が上がった。**

・コーナー職員は、手続きが必ず必要な課と必要かどうかわからない課に来庁の旨、情報をメッセージで送る。メッセージを受けた課は、死亡手続き不要な場合のみ返信→故人に応じた必要な手続きを選別→遺族は必要な手続を行う。

→ **「どこでなにをしたらいいのかわからない」という遺族の心理的負担軽減につながった。**作成した届出書等、全ての情報はコーナーと課が共有。**担当課は、事前準備ができるため、受付時間の短縮が実現されている。（各課3割程度の短縮）**



＜おくやみコーナー＞


＜おくやみコーナー内部＞

〈おくやみコーナーの開設　：　松阪市（人口　約16.6万人）〉

【取組と効果】

・各課の死亡に関する手続きに必要な申請書を、作成補助し、各課へ案内する。また、金融機関等の手続きで必要な証明書(戸籍や住民票など)取得もサポートする。→**利用者アンケートで満足度90％以上。各課は、遺族来庁前に情報を得られ、調査・処理し、来庁時の滞在時間を短縮できている。また、一括して案内することにより、届出漏れが減少し、再来庁等を減少できている。**

・死亡届出時に、市役所の手続きの他、金融機関等の手続きも示唆した「おくやみハンドブック」を配布。また、代理人手続きの委任状の様式をハンドブックに収録している。→**遺族が手続きの概要を事前に知ることができるとともに、代理人手続きに必要な書類等についても事前に知ることができる。**





＜おくやみコーナー＞