

死亡手続に係るワンストップサービスの実施について

本庁での死亡手続においては、来庁者がどの課で何の手続をするのか分からないため不安に思われたり、各課を回り繰り返し書類を記入するなどの負担があります。

このたび、本庁における死亡手続のワンストップサービスを実施することにより、来庁者の負担軽減及び窓口サービスの向上を図ります。

1 概要

- (1) ワンストップサービス窓口を市民課に設置し、1箇所の窓口で実施する。
- (2) 手続一覧表を作成し、各担当課の職員がリレー方式により対応する。
- (3) 申請書類は、死亡者及び手続者の住所・氏名等を印字したものを使用する。

2 実施時期 平成30年10月1日

3 該当する課

7課（市民課、保険年金課、福祉推進課、高齢者福祉課、市民税課、資産税課、環境政策課）※7課以外については直接案内する。

4 手続内容

約30種類（国民健康保険、年金、後期高齢者医療、保険料・市税の関係、各種手帳の返還など）

5 試行実施（平成30年8月から）

- (1) 実施件数：30件（8月分）
- (2) 手続者の感想
 - ・家族が亡くなり混乱していたが、手続内容が明示されていたので安心した。
 - ・1つの窓口となり、各課を回ることなく迷わずに済んだ。
 - ・書類を書く手間が少しでも減って良かった。

（その他の意見）

「1つの窓口にて手続が終わり、逆に何の手続をしたのか分かりにくかった」、
「記入書類が多いので、もっと記入が減ると良い」などの少数意見もあり。

6 支所での対応

ワンストップサービス窓口と同様の申請書類を使用し、現行どおり実施する。

7 参考

年間死亡者数

平成29年度：2,088人 平成28年度：2,025人 平成27年度：2,057人

※全体の5割が本庁において手続を行っている。