

「行革甲子園 2018」エントリーシート

【取組の内容】

1 取組事例名

寄り添う市役所「おくやみコーナー」で死亡手続き一元化

2 取組期間

平成28年度～（継続中）

3 取組概要

・大切な方を亡くされたばかりの遺族のために、「死亡」に特化した窓口「おくやみコーナー」を開設。市役所での煩雑な手続きを補助するために、コーナーの専任職員がマンツーマンで受付をし、手続きの必要な課の選別と各課届出書の一括作成を行っています。

4 背景・目的

平成27年度に、若手職員中心のプロジェクトチームによりワンストップ窓口の検討の中で、現在の庁舎環境・人員・庁舎改修経費などを含め、余りにハードルが高いため、「死亡」に特化した窓口の発案がありました。

・「死亡」手続きを対象としたのは、ライフイベントの中でも、届出の種類、関係する課が多く、煩雑な手続きであるため大切な親族を亡くされたばかりの疲弊した遺族の方に寄り添うことを、今の市ができる最善の方法と考えました。

7 取組の効果・費用

効果

- ・電話での死亡手続きの問合せ→「死亡」に関する事務の窓口となる部署(コーナー)ができたため、電話のたらいまわしが解消。
- ・郵送での死亡手続き→コーナーからの情報により、各課が必要書類を持ち寄り取りまとめて郵送。市としての総合的な対応が可能。以前は課毎に個別対応。
- ・固定資産税業務はおくやみコーナーからの情報提供で手続き漏れが減少し、相続人への関係書類発送件数が7割程減少。
- ・「どこでなにをしたらいいのかわからない」「何度同じことを聞くのか」という遺族の心理的負担軽減、届出書作成の負担軽減となり、市民の満足度がアップ。
- ・関係課窓口・遺族の両者にとっても、書類の作成の簡素化と事前準備により受付時間の短縮が実現されている。(各課アンケートでは3割以上の短縮)
- ・費用的なメリットはなし。

8 取組を進めていく中での課題・問題点(苦勞した点)

- ・コーナーと各課業務の連携方法を模索した。
- ・関係課協議の中で、各課の要望の反映させる細かなマニュアルづくり。
- ・円滑な事務の流れのための関係課との調整業務

9 今後の予定・構想

- ・死亡に伴う届出書の様式は関係課が現在使用しているものを優先しましたが、内容が重複する項目が多く、可能なものは様式の見直しが望ましいと思われます。

10 他団体へのアドバイス

- ・当市は決してワンストップ窓口の先進地ではなく、後進地です。その中で、特に支援を必要とする手続きを検討し、今、市としてできることを行っています。
- 「おくやみコーナー」の仕組みは全て手作りで、連絡用ツールもフリーソフトです。庁舎の構造も、バックヤードに複数の課が並ぶ配置も無理でした。全国の自治体で、予算的なしぼりや庁舎の改修もできないところでも、窓口サービスで何か市民のためにできることをと考えている自治体に可能な取り組みです。

11 取組について記載したホームページ

- ・別府市HP <https://www.city.beppu.oita.jp/>