

# 寄り添う市役所「おくやみコーナー」で死亡手続き一元化（大分県別府市）

## 取組概要

大分県別府市では、「死亡」に特化した窓口「おくやみコーナー」を運営しています。専任職員が、故人に応じた関係課の選別、届出書の一括作成補助を行い、遺族の煩雑な死亡手続きの負担の軽減を図っています。届出情報と作成された届出書は関係課と共有するしくみです。

## 取組の効果

- ・「どこで何をしたらいいのかわからない」
- ・「同じような届出書を何枚書かせるのか、何回書くのか」を解消
  - 遺族の心理的不安や負担の軽減
- ・情報の共有による関係課の事前準備と、届出書の自動作成による受付時間の短縮。
  - 各課窓口の受付業務の効率化と遺族の手続き時間の短縮
- ・電話や郵送による死亡手続きの問合せは全ておくやみコーナーへ
  - 各課へののたらいまわしが解消、郵送は最低限の情報を反映してまとめて対応可

## 創意・工夫した点

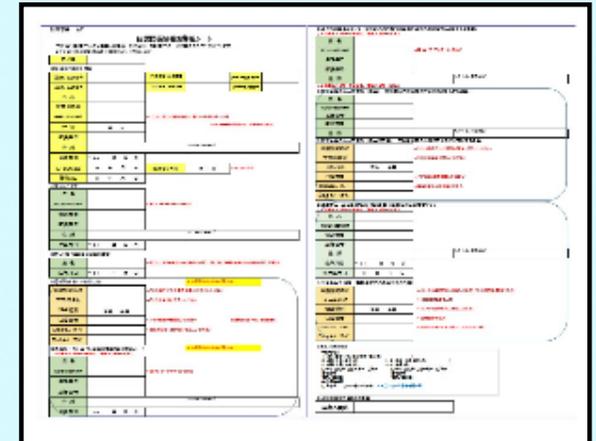
- ・市の死亡に関する各課届出書の記載項目に対応する「お客様シート」を記入し、専任職員が入力すると、各課の届出書に反映する一括作成のしくみ
- ・各課との伝達方法は無料ソフトを活用し、時間短縮。
- ・年金業務手続は、年金の種類・遺族に応じて必要書類の一覧を提示

## 他団体へのアドバイス

- ・ワンストップ窓口へのハードルが高い（予算・人員・庁舎環境等）自治体ができる仕組みです。仕組みはエクセルによる手作り。
- ・死亡手続きの遺族の状況から、コーナー開設後の市民満足度がアップしました。

人口118,540人（H30.1.1現在）

担当 総務部 総務課



届出書一括作成のための「お客様シート」



GF総合案内のなかにコーナーがあります

おくやみコーナー