

# おくやみ窓口について

## おくやみ窓口とは…

御遺族の負担軽減を目的として、  
死亡に関する手続きがワンストップで完了できるサービスを提供する窓口です。

デジタル庁において、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(令和4年6月7日閣議決定)に基づき、国民の利便性の向上を図る観点から、子育て・介護、引越し等の行政手続きのワンストップ化が推進されています。

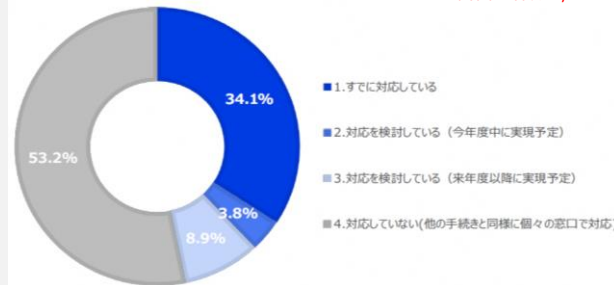
特に、死亡に関する手続きについては、国から「おくやみコーナー設置ガイドライン」が示されるなど、地方自治体における積極的な取組の推進が求められています。

## 地方自治体の実施状況

### 全国の状況

デジタル庁が令和4年度に公開した『「おくやみコーナー」等による死亡関連手続きのワンストップ化に係る調査結果』によると、約34%の自治体が対応しており、今後実施予定の自治体を含めると、約47%の自治体で対応が見込まれている状況です。

貴自治体において、「おくやみコーナー（死亡関係手続を行うための専用の窓口）」の設置や、総合窓口での一括案内といった、死亡関係手続のワンストップ化に対応（検討）していますか  
回答自治体数1,520



出典: デジタル庁「おくやみコーナー」等による死亡関連手続きのワンストップ化に係る調査結果

### 近畿2府4県の状況

近畿2府4県の自治体(市のみ)においては、約34%が対応しています。

(参考)近畿2府4県の設置状況

府県名	設置済団体数 (※市のみ)
滋賀県	5市/13市
京都府	6市/15市
大阪府	12市/33市
兵庫県	12市/29市
奈良県	2市/12市
和歌山県	1市/9市

### 県内他市の状況

滋賀県内では、5市/13市(約38%)において、既におくやみ窓口が設置されている状況です。

(参考)県内でおくやみ窓口を設置している市一覧

自治体名	開始
大津市	令和3年夏ごろ
守山市	令和5年8月
長浜市	令和2年8月
湖南市	令和3年6月
甲賀市	令和4年10月

# おくやみ窓口の推進体制

経営戦略課が「導入支援担当」、市民課が「実務・運用担当」の取りまとめ課となり、**全庁的な取組**として**おくやみ窓口を推進**します。

## 主担当課

### 経営戦略課(導入支援担当)

- ・実施方法の検討、方針決定
- ・運用方法の見直し 等

### 市民課(実務・運用担当)

- ・おくやみ窓口の運用
- ・予約の受付、取りまとめ 等

## 関係課(死亡に関する手続を所管する所属)

税務課、納税課、生活安心課、農林水産課、生活支援課、障害福祉課、長寿いきがい課、介護保険課、保険年金課、子ども・若者政策課、子ども家庭・若者課、幼児課、発達支援センター、住宅課、上下水道総務課、上下水道施設課、学校教育課、農業委員会事務局

- ・各課の手続
- ・予約の受付(各課で受けた電話、窓口のみ)

# おくやみ窓口の実施方法①

おくやみ窓口をはじめとするワンストップ窓口には、様々な手法があります。本市においては、御遺族の負担軽減を図るとともに、職員の負担等も考慮した

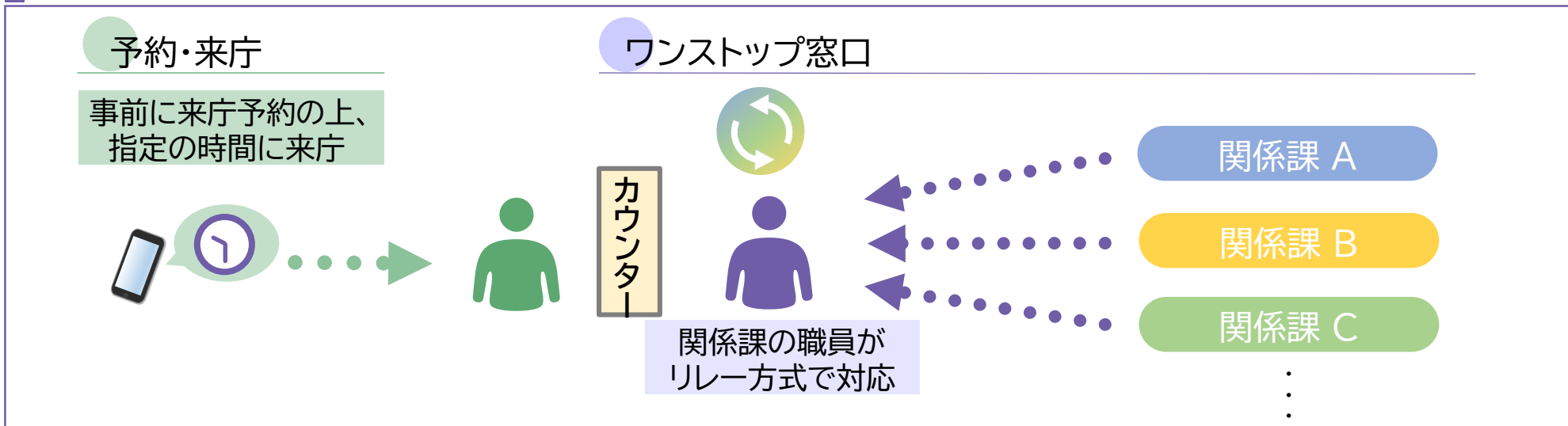
**「職員派遣型」**の手法によって実施します。

## おくやみ窓口の手法と比較結果

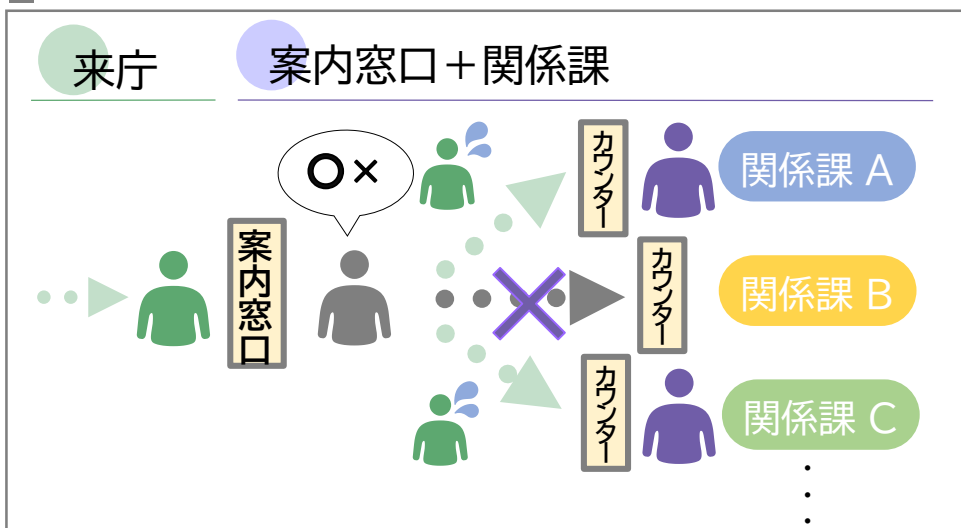
	概要	メリット	デメリット	御遺族の負担	職員の負担	比較結果		
窓口巡回型	<ul style="list-style-type: none"> <li>御遺族の状況をヒアリングの上、必要な手続を案内し、関係課の窓口を順に回っていた。</li> <li>その場で必要な手続を案内するため、予約不要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>予約なしで来庁し、必要な手続を確認できる。</li> <li>各課における業務フローの見直しが不要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>御遺族自身が複数の窓口を回らなければならない、大幅な負担の軽減にはつながらない。</li> <li>ヒアリング時、手続を洗い出すためのシステム導入も考えられる。</li> </ul>	高い	低い	職員の負担は少ないものの、御遺族の負担の大幅な軽減にはつながらない。		
職員派遣型 ※県内他市(5市)の実施手法	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請・届出をおくやみ窓口へ一本化。各所属の職員を窓口へ派遣し、リレー方式で対応。</li> <li>準備が必須であり、事前予約制とする必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>複数の手続が一箇所で完結し、御遺族の負担を軽減できる。</li> <li>各課における業務フローの見直しが不要。</li> <li>事前準備により、職員の対応時間の短縮につながる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>円滑な手続のためには、関係課の連携が必要不可欠。</li> <li>窓口へ職員を派遣するため、移動時間を要する。</li> </ul>	↑	↓	御遺族の負担を軽減できるとともに、職員の負担も大きく変わらない。		
スーパーマン型	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請・届出をおくやみ窓口へ一本化。全ての手続を固定職員(スーパーマン)が対応。</li> <li>スムーズな手続のために、予約制が望ましい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>複数の手続が固定職員により一箇所で完結するため、御遺族の負担を大幅に軽減できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対応する職員については、幅広い制度・手続への知見が求められ、職員体制の見直しや、人材育成が必要となる。</li> <li>各課における業務フローの見直しが必要。</li> </ul>			低い	高い	御遺族の負担を大幅に軽減できるものの、職員の負担も大幅に増加する。

# おくやみ窓口の実施方法②

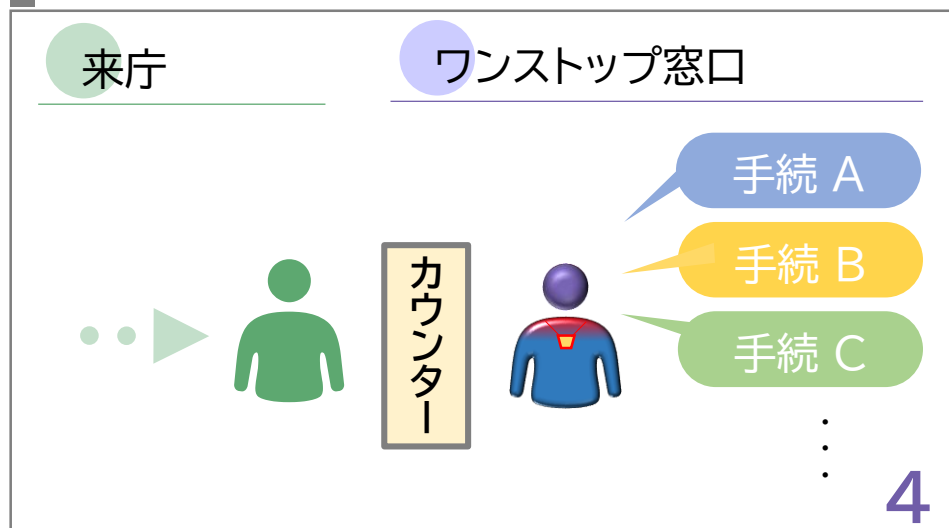
## 職員派遣型のイメージ



## (参考)窓口巡回型のイメージ

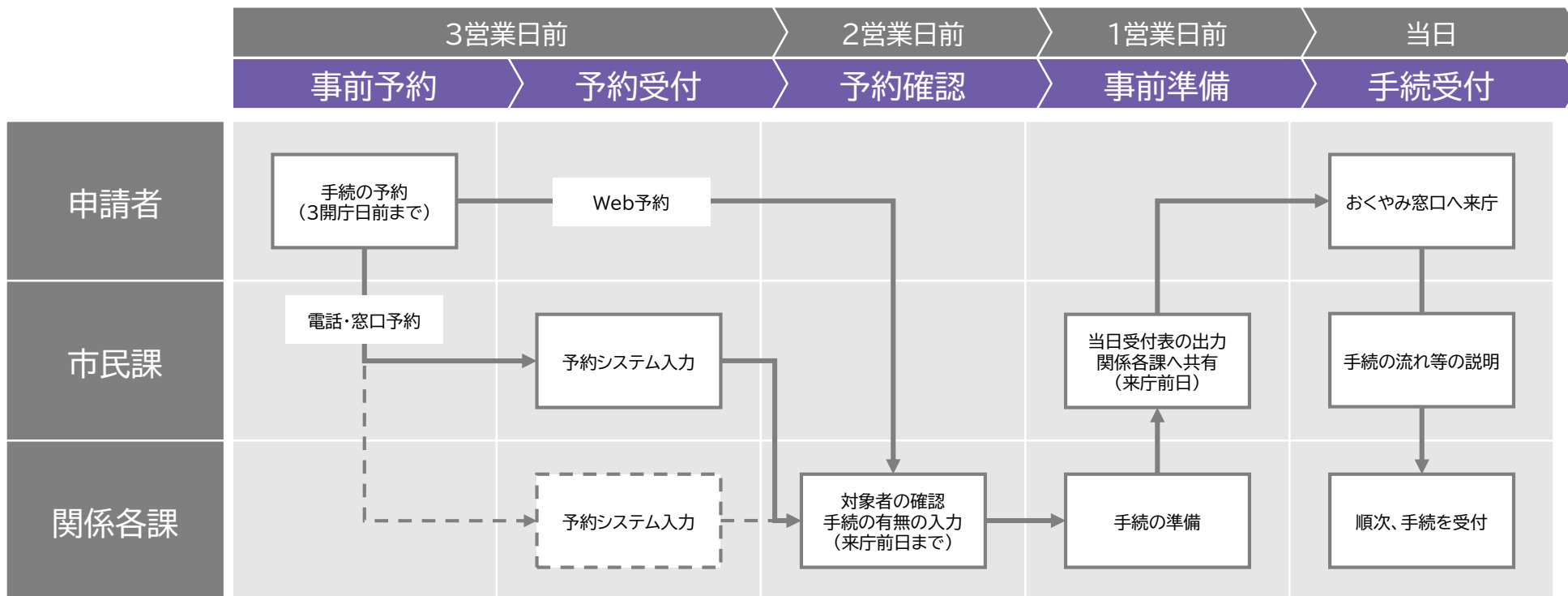


## (参考)スーパーマン型のイメージ



# おくやみ窓口の実施フロー

実施フロー ※現在、関係課と詳細なマニュアルを調整中であるため、変更となる場合があります。



## (実施概要)

1. 開設時間 平日9時～16時(年末年始を除く)
2. 場所 本庁舎1階 介護保険課前の会議室 (受付 市民課窓口)
3. 利用方法 利用に当たっては、事前予約制(Web、電話、窓口)とし、予約枠は1日当たり4枠(※)とします。  
※(①9時～10時、②10時30分～11時30分、③13時30分～14時30分、④15時～16時)

# おくやみ窓口の設置場所

## 設置場所

本庁舎1階:介護保険課前の会議室におくやみ窓口を設置します。



# これまでの経過と今後のスケジュール

令和6年6月からの設置に向け、取組を進めます。

	R5年度				R6年度		
	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
総合政策部 (経営戦略課)	関係課への協力依頼		電子申請システムフォーム作成・試運転		関係課事前レク等		マニュアル見直し等
関係課		関係課調整 (予算要求・実施場所等)	詳細なマニュアル等の確認・修正		設置前の諸調整		おくやみ窓口 設置・運用
			会計年度任用職員 募集	会計年度任用職員 任用手続	会計年度任用職員 従事		
関係課長会議	■12/7 設置方針等 協議						
行政経営改革推進 本部会議			■2/21 重要報告(設置方針)		■4月中旬 重要報告(設置)		
議会				3月定例会 (予算常任委員会等)	■4月中旬 議会報告		
パブリシティ					広報誌・市ホームページによる周知		
行政経営改革推進 委員会							■6月以降 報告