



市政羅針盤

市長が自ら、市政運営の方針を分かりやすくお伝えします。 ㊟秘書課 ☎36-7117

今月のテーマ 「ご遺族手続支援コーナー」(おくやみコーナー)利用者の声

■ ご遺族の負担を最小限にするために

ご遺族手続支援コーナーをご存じですか。身近な人が亡くなられた後の市役所での手続きについて、ご遺族の負担が少しでも軽減されるよう、必要な手続きのご説明や申請書作成等のサポートをするサービスです。昨年3月から開始しました。完全予約制で受け付け、ご遺族が市役所に来られる前に、故人に関する必要な手続きを全庁関係課から拾い出し、住所・氏名など申請手続き書類に必要な事項を印字して、手続きの際には最小限の記入(署名等)で済むよう対応しています。

コーナーで取り扱う手続きは、各種被保険者証の返還、葬祭費の申請、未登記家屋の名義変更、固定資産税納税通知書の受領者の指定など、39種類に上ります。市の手続き以外(年金事務所・金融機関などの手続き)が必要となる戸籍謄本なども、同時に交付申請の支援をしています。開設場所は、市役所本庁舎1階 正面玄関東側。今月は、このコーナーの実績と利用者から寄せられた声をご報告します。

■ これまでの実績と利用が多い手続き

市では、死亡届が提出された際に「おくやみガイドブック」をお渡しして、死亡届提出後に必要な手続きをご案内していますが、近年は、ご親族に代わって葬祭業者が死亡届を提出されるケースが多く、業者からガイドブックを受け取る際にコーナーの利用も勧められたというご遺族が増えています(割合はおおむね、業者:親族=6:4)。

コーナーは、1日あたり3~4枠で事前予約を受け付け、開設から令和3年度末までの実績(13カ月間)では利用人数369人、取り扱い手続き件数にして2,683件のご利用をいただきました。一人当たりの平均手続き数は7件、介護保険被保険者証などの返還、後期高齢者医療被保険者証の返還、水道使用者の変更もしくは廃止、未支給年金請求申請などが申請手続きの上位を占めています。ご利用は、島田市に住民登録のあった人のご遺族で、手続きの所要時間は1時間程度になります。コーナーご利用前日までに、手続きの内容とお持ちいただくものについて、電話で詳しくご案内いたします。

■ ワンストップで行える安心感

ご遺族手続支援コーナーを利用した人のアンケート結果(回答率86.7%)からは「葬儀が終わって間もない中で

のこのような支援はありがたい」「3年前、母の時は大変な手続きだった。今回はスムーズにわかりやすくてとてもよかった」「ワンストップで手続きできるため、多忙な遺族にとってありがたかった」「不安に思っていた気持ちが少し楽になった」「あらかじめ書類が用意してあり、手続きが1回で済む制度は大変助かる」「いっぺんに諸手続きができ、遠方から来ている私たちにとっては、限られた時間で処理できて大変助かった」など、利用された多くの人からご好評をいただいています。

■ 利用者の立場からサービスの向上を目指して

一方で「ガイドブックが理解しにくい」「コーナーの場所が良くない」「金谷地区にもこのコーナーがあればよかった」「個室にしてほしい」「予約してから実際の利用まで3日以上空けなければならないのが残念」などのご指摘もいただいています。

これらのご意見に対し、ガイドブックをより見やすいものにするなどの改善は、速やかに実施してまいります。申し込みから予約日まで3日を要するのは、全庁関係課から必要な手続き書類を集め、事前に印字するなどの準備に要する時間ですので、ご理解ください。個室にしてほしいというご意見に関しては、来年夏に完成予定の新庁舎内には、専用のご遺族手続支援室を設けますので、もうしばらくお待ちください。引き続き、利用者目線を忘れずに行政サービスの向上に努めてまいります。

ご遺族手続支援コーナー ㊟0547-36-7676 (予約専用)

受付時間/平日 午前9時~午後5時

※予約は、公共施設等案内システムからも可能。



本庁舎1階に設けられたご遺族手続支援コーナー(利用時は、パーティションを設置)