

# おくやみコーナー設置 ガイドライン

第1版

令和2年5月15日

内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室

改訂履歴

| 日付     | 改訂内容 |
|--------|------|
| 令和2年5月 | 初版作成 |
|        |      |
|        |      |
|        |      |

## 目次

|  |    |
|--|----|
| 1 遺族の立場になってみる .....                        | 3  |
| 1.1 関係者と話しあってみましょう .....                   | 3  |
| 1.2 遺族にとっての死亡・相続に係るカスタマージャーニー .....        | 4  |
| 1.3 慣れない手続を、何度も何度も .....                   | 6  |
| 1.4 増加する死亡者数 .....                         | 8  |
| 2 「おくやみコーナー」の登場～「おくやみコーナー」とは？～ .....       | 9  |
| 2.1 「おくやみコーナー」設置団体 .....                   | 9  |
| 2.1 「おくやみコーナー」とは .....                     | 10 |
| 2.1.1 死亡から死亡に関する手続まで .....                 | 11 |
| 2.1.2 死亡に関する手続（予約あり） .....                 | 12 |
| 2.1.3 死亡に関する手続（予約なし） .....                 | 13 |
| 2.2 おくやみコーナーの設置効果 .....                    | 14 |
| 2.2.1 遺族の評価 .....                          | 14 |
| 2.2.2 手続に係る時間の短縮 .....                     | 15 |
| 2.3 「おくやみコーナー」の設置に係る課題 .....               | 17 |
| 3 「おくやみコーナー」を設置しよう .....                   | 19 |
| 3.1 「おくやみコーナー」を設置することの意思決定 .....           | 19 |
| 3.2 「おくやみコーナー」が提供する具体的なサービスの設計 .....       | 21 |
| 3.2.1 各手続のサービスレベルの決定 .....                 | 22 |
| 3.2.2 予約制の採用の有無 .....                      | 23 |
| 3.2.3 各手続の担当課からの即時回答の仕組みの有無（予約なしの場合） ..... | 24 |
| 3.2.4 「おくやみコーナー事務分掌表」の作成 .....             | 25 |
| 3.3 「おくやみコーナー」設置に向けた具体的な準備 .....           | 26 |
| 3.3.1 場所の確保 .....                          | 27 |
| 3.3.2 人の確保 .....                           | 29 |
| 3.3.3 ツールの準備 .....                         | 30 |
| 3.3.4 法令の手当 .....                          | 36 |
| 3.3.5 職員の訓練 .....                          | 37 |
| 3.3.6 広報 .....                             | 38 |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 3.3.7 工程表の作成 .....              | 39 |
| 4 おわりに ～「おくやみコーナー」設置後の見直し ..... | 40 |

- 別添 1 : おくやみコーナー設置自治体支援ナビ インストールマニュアル
- 別添 2 : おくやみコーナー設置自治体支援ナビ 利用マニュアル (システム管理者編)
- 別添 3 : おくやみコーナー設置自治体支援ナビ 利用マニュアル (担当職員編)
- 別添 4 : 松阪市 庁内連携シート
- 別添 5 : 松阪市 おくやみハンドブック
- 別添 6 : おくやみコーナー事務分掌表

## 1 遺族の立場になってみる

### 1.1 関係者と話しあってみましょう

皆さんが「おくやみコーナー設置ガイドライン」を手にとったのは、どのようなきっかけでしょうか。

ニュースを聞いて関心を持った、隣の市町村でサービスを開始した、首長に検討を指示された、議会で質問があった等、さまざまなきっかけや動機があるのではないかと推察します。

このガイドラインは、どのようなきっかけであれ、どのような動機であれ、「おくやみコーナー」について興味関心を抱いた市町村の職員の皆さんが、「自分の市町村でも導入をしてみよう」という気持ちになり、円滑に「おくやみコーナー」を設置できるよう手助けするために、内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室が作成したものです。

内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室は、日本全体のデジタル化の戦略を策定することや政府の情報システムの導入・整備について総合調整を行っている部署です。それらの経験を通じて得た教訓（サービス設計12箇条<sup>1</sup>）から、システムを作ることは目的ではなく、サービスを作ることが重要であると考えています。その中心的な価値は「利用者視点に立つ」ということになります。

「おくやみコーナー設置」を考える第一歩として、「利用者視点」に立ってみましょう。

皆さんは、不幸にも、身近な方を亡くされた経験があるでしょうか？

経験がある方はつらいかもしれませんが、思い出してみてください。

経験がない方は、想像力を働かせてください。

市町村の職員という立場を離れ、遺族の立場になって、大切な方を亡くされたときに、「遺族として、何をしなければいけないのか」を考えてみましょう。

できれば、「おくやみコーナー」の設置に関係する皆さんと、一緒に考えてみてください。様々な気づきがあるのではないかと思います。

そのときに感じた気持ちは、「おくやみコーナー」を設置するに当たって持ち続けていただきたいと考えています。

---

<sup>1</sup> デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン (<https://cio.go.jp/guides>)

## 1.2 遺族にとっての死亡・相続に係るカスタマージャーニー

### (1)遺族にとっての死亡・相続に係るカスタマージャーニーと主な手続

カスタマージャーニーとは、利用者がどのような行動をとるのか、時系列にして可視化したものをいい、よりよいサービスを設計する上で有用な視座を与えてくれるものです。

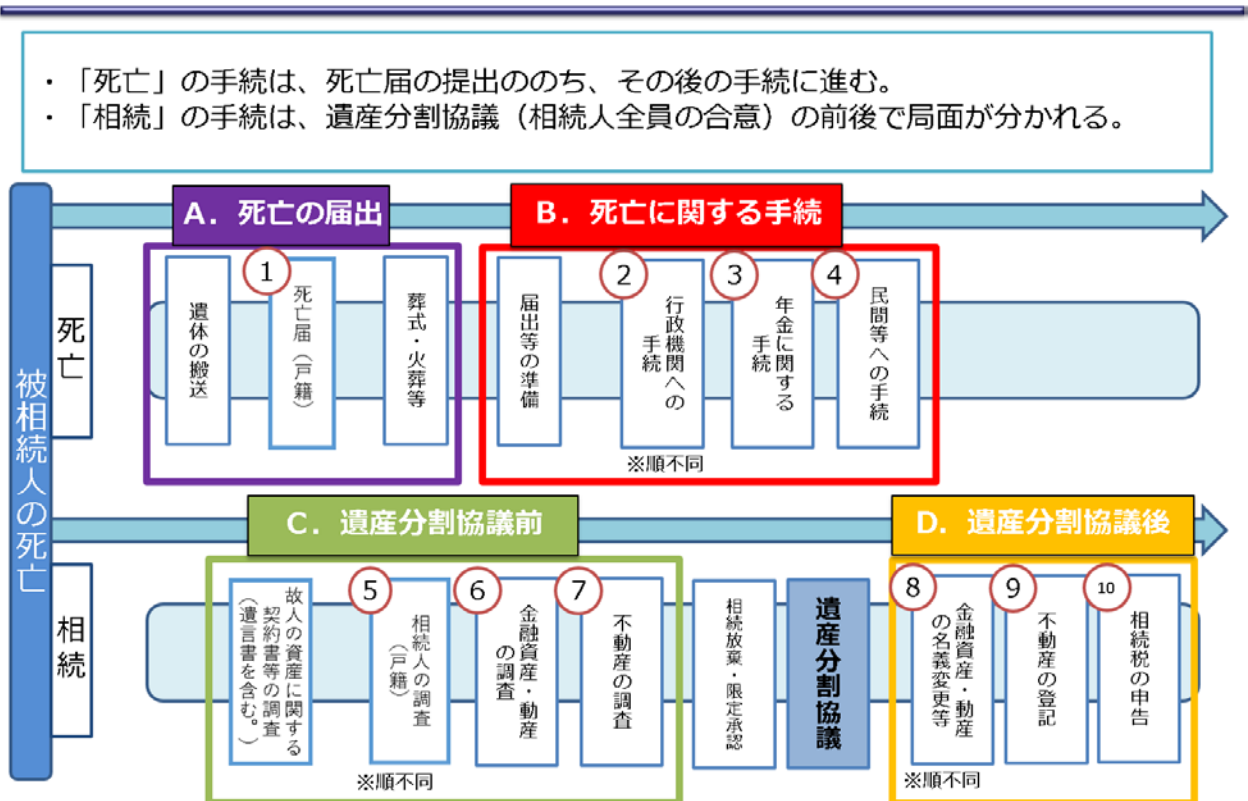
死亡・相続に係るカスタマージャーニーについては、亡くなった方や遺族の置かれた状況によってさまざま考えられるところですが、一般的には、図1のとおりと考えられます。

これは、平成30年に内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室が主催した5回にわたる死亡・相続ワンストップサービス実現のためのワークショップにおいて使われたものです。

具体的には、「A. 死亡の届出」（死亡後すぐ発生する、死亡届の提出等）、「B. 死亡に関する手続」（死亡届を届出後、葬式・火葬等が一段落したころに発生する、行政機関・年金・民間への手続）、「C. 遺産分割協議前」（遺産分割協議前に発生する、亡くなった方の出生から死亡日までの連続した戸籍謄抄本を全て集めて法定相続人の調査や、亡くなった方が契約していた金融機関等や不動産の調査を行い亡くなった方の死後、遺族が相続すべき資産の情報を把握する手続）、「D. 遺産分割協議後」（遺産分割協議後に発生する、金融資産等の名義変更、相続税の申告等）の4つのフェーズに区分できます。

図1：「死亡・相続」に係るカスタマージャーニー

### 「死亡・相続」に係るカスタマージャーニーと主な手続



(2) 「死亡・相続」 手続の主なステークホルダー

死亡・相続に係るカスタマージャーニーに関連して、それぞれの手続の主なステークホルダーを一覧化したものが、表1になります。

この表を見ると、4つのフェーズそれぞれで、複数回、行政機関、民間機関での手続が必要であることが分かります。特に市町村において、「A. 死亡の届出」、「B. 死亡に関する手続」、「C. 遺産分割協議前」の3つのフェーズで複数回にわたる手続が必要になります。

死亡・相続に係るカスタマージャーニーやステークホルダーの一覧をご覧になって、どのようなことを感じられるでしょうか。

関係者のみなさんの間で、付箋等を使いながら、ぜひ議論をしてみてください。

表1：「死亡・相続」 手続の主なステークホルダー

## 「死亡・相続」 手続の主なステークホルダー

|       |                       | A. 死亡の届出   | B. 死亡に関する手続   | C. 遺産分割協議前   | D. 遺産分割協議後   |
|-------|-----------------------|--|---|--|--|
| 手続の主体 | 当事者                   | 遺族等<br>(配偶者、子、父母等)<br>※使者(届出代行)<br>(葬儀社等)  | 遺族等<br>(配偶者、子、父母等)  | 相続人<br>(配偶者、子、父母等)<br>※代理人(司法書士・行政書士<br>弁護士等)  | 相続人<br>(配偶者、子、父母等)<br>※代理人(司法書士・行政書士・税理士等)   |
|       | 行政機関<br>手続の受け手        | ① 市区町村<br>・ 戸籍の届出(死亡)<br>・ 火葬許可の申請<br>・ 埋葬許可の申請 等  | ② 市区町村<br>・ 国民健康保険等の手続<br>・ 障害者関連の手続<br>・ 子育て関連の手続 等<br>③ 年金事務所<br>・ 未支給年金の請求<br>・ 被保険者資格の喪失手続<br>・ 遺族年金の手続 等 | ⑤ 市区町村<br>・ 相続人調査(戸籍の入手)<br>⑦ 固定資産課税台帳の確認<br>⑤ 法務局<br>・ 法定相続情報一覧図の写し<br>の入手(必要に応じて)<br>⑦ 不動産登記情報の確認<br>(公証役場)<br>・ 公正証書遺言の確認<br>(家庭裁判所)<br>・ 遺言書の検認<br>・ 相続放棄・限定承認<br>・ 遺産分割調停 等 | ⑧ 運輸支局等<br>・ 自動車所有者の変更<br>⑧ 警察署<br>・ 車庫証明の変更<br>⑨ 法務局<br>・ 不動産登記の変更<br>⑩ 税務署<br>・ 相続税の申告 |
| 民間等   | ① 医療関係者<br>・ 死亡診断書の発行 | ④ 銀行等、証券会社<br>・ 口座の停止<br>④ 生命保険会社<br>・ 保険金の受取<br>④ 電気・ガス、水道事業者等<br>・ 解約、契約者の変更等<br>④ 勤務先、学校<br>・ 退社等の手続(国民年金、健康保険等の勤務先経由の手続を含む。) | ⑥ 銀行等、証券会社<br>・ 残高証明書等の発行   | ⑧ 銀行等<br>・ 預金等の払戻し等<br>⑧ 証券会社<br>・ 移管等の手続  |  |

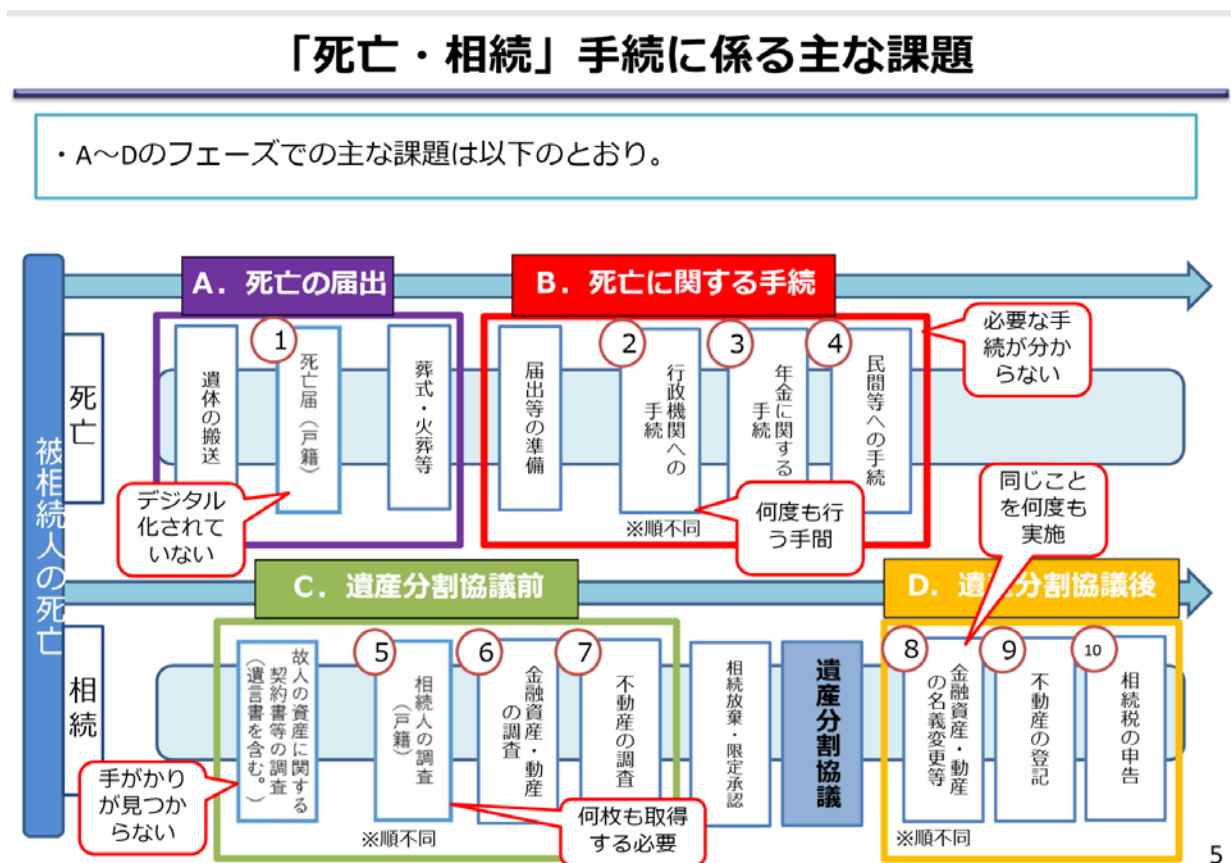
### 1.3 慣れない手続を、何度も何度も

遺族は大事な方を失った悲しみの中でも、死亡や相続に関する手続を進めなければなりません。

遺族にとって死亡や相続に関する手続は、生涯で繰り返し発生するものではないため、慣れていません。慣れない手続について、手続の漏れや必要書類の不備によって手続を何度も何度も繰り返す負担が生じています。

確かに、この問題は、市町村の手続だけの問題ではありません。図2のとおり、遺族に負担のかかっている死亡・相続の手続は、民間企業も含め、国全体で見直していかなければなりません。内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室としても、山積する課題を一つ一つ取り組んでいく必要があると考えています。

図2：「死亡・相続」手続に係る主な課題



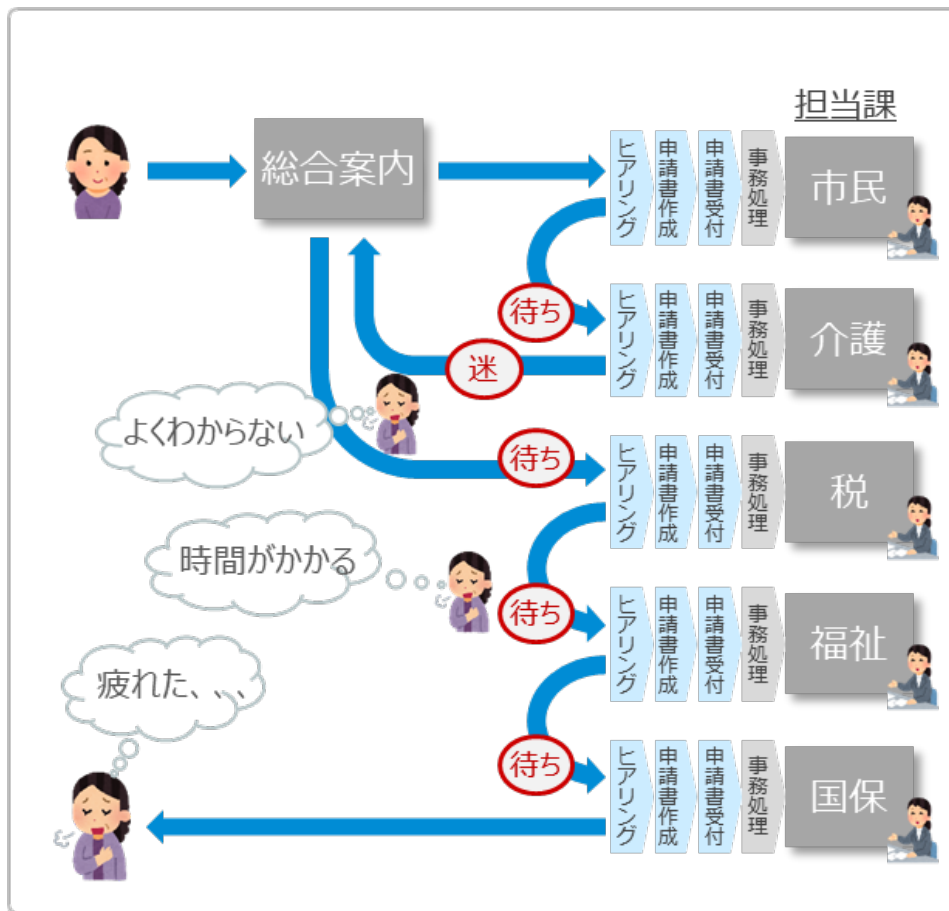


他方、特に、死亡に関する手続は、市町村に対して行うものが多いのも現状です。図3のように、これらの死亡の手続を行うために、遺族が市町村の内部の複数の課をぐるぐると回される、いわゆる「たらい回し」は、本当に遺族の立場に立ったサービスを提供していると言えるのでしょうか。

また、遺族の中には、経済的・精神的な支えであった方を亡くしている場合もあります。遺族の今後の生活に対し、必要に応じた適確なサポートも必要な場合もあるでしょう。

特に、市町村の窓口はセーフティーネットの役割も担っています。窓口に来た遺族に対して、いかに自治体職員が寄り添ってケアできるかが求められているのではないのでしょうか。

図3：死亡・相続に関する自治体での手続（現状のイメージ）



## 1.4 増加する死亡者数

我が国の年間死亡者数を、皆さんはご存じでしょうか。

皆さんの市町村では、どのような現状にあるでしょうか。また、今後、どのような推移が予想されているでしょうか。

ぜひ、調べて、関係者の間で共有をしてみたいかがでしょうか。

我が国における年間死亡者数は、約 136 万人（平成 30 年）となっており、年々増加傾向にあります。そのうち約 90%が 65 歳以上、約 76%が 75 歳以上となっています。<sup>2</sup>

また、一人暮らし高齢者数の世帯数についても、増加傾向にあり、65 歳以上の単独世帯数は約 683 万世帯となっています。<sup>3</sup>

現状において、死亡・相続に係る遺族の負担は大きいところですが、今後、高齢化の進展により配偶者が高齢となるケースや、世帯構成や家族形態の変化により親族が遠方又は疎遠になるケース等が増え、遺族が行う死亡・相続に係る手続の負担は一層増加することが想定されます。

---

<sup>2</sup> 平成 30 年人口動態統計  
(<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kakutei18/index.html>)

<sup>3</sup> 平成 30 年国民生活基礎調査  
(<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/k-tyosa/k-tyosa18/index.html>)

## 2 「おくやみコーナー」の登場～「おくやみコーナー」とは？～

### 2.1 「おくやみコーナー」設置団体

これら課題に対し、市町村の中には、「おくやみコーナー」<sup>4</sup>を設置し、遺族の負担を軽減に取り組む事例が増えてきています。

平成 28 年度設置の別府市役所、平成 29 年度設置の松阪市役所を皮切りに、平成 30 年度には 6 自治体、令和元年度には 16 自治体が設置しており、設置している自治体が増加しています。

表 2：おくやみコーナー設置自治体一覧例

| 自治体        | 設置時期         | 担当課   |
|------------|--------------|-------|
| 大分県 別府市役所  | 平成 28 年 5 月  | 総務課   |
| 三重県 松阪市役所  | 平成 29 年 11 月 | 戸籍住民課 |
| 神奈川県 大和市役所 | 平成 30 年 10 月 | 市民課   |

《松阪市おくやみコーナー》

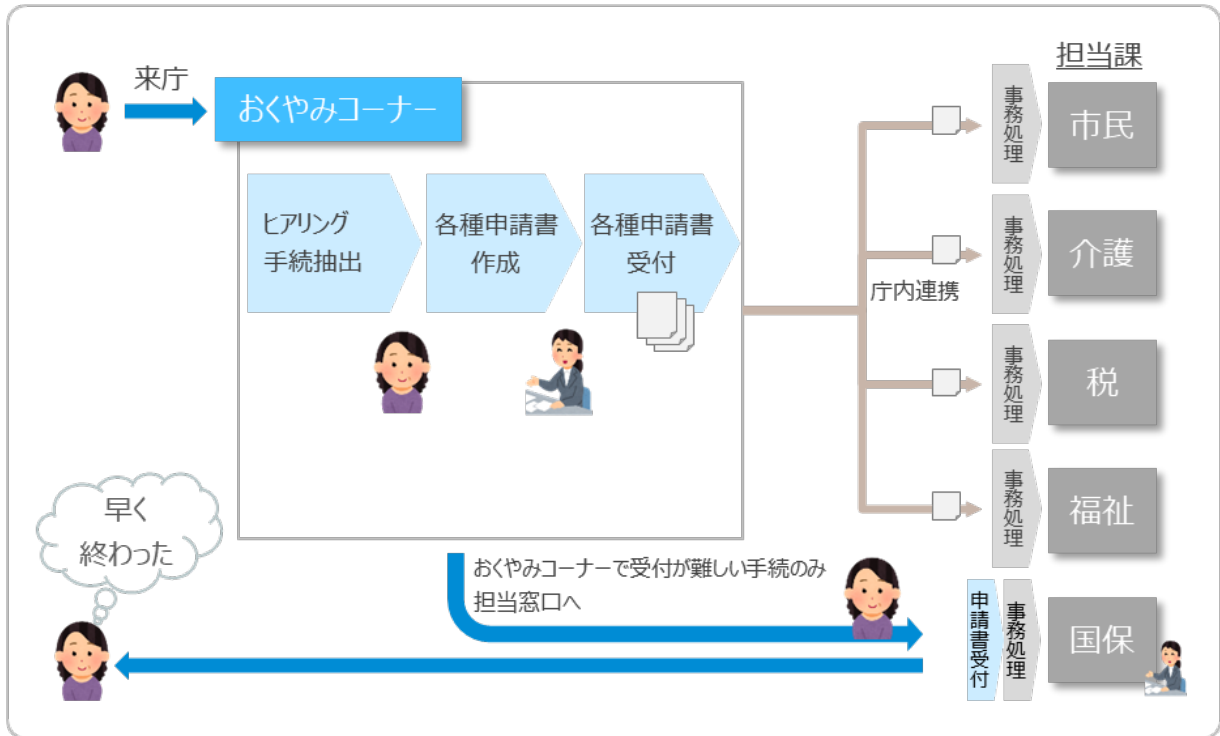


<sup>4</sup> 市町村によって「ご遺族支援コーナー」や「おくやみ受付窓口」など呼称があります。本ガイドラインでは、これらを含め「おくやみコーナー」という呼称で統一しています。

## 2.1 「おくやみコーナー」とは

「おくやみコーナー」とは、さまざまなサービス形態がありますが、本ガイドラインにおいては、市町村が、死亡手続を行うための専用の窓口を設け、亡くなった方や遺族の状況に応じて必要な手続を抽出し、申請書作成の補助、受付、関係する課への案内等を行う、ワンストップサービスを提供する場と考えています。

図4：おくやみコーナーのイメージ



「おくやみコーナー」が、具体的に、どのようなサービスを提供するものなのか、遺族を無駄なく非常に円滑にご案内する等、先進的に取り組む松阪市の「おくやみコーナー」をもとに、具体的なフローを次に説明します。

### 2.1.1 死亡から死亡に関する手続まで

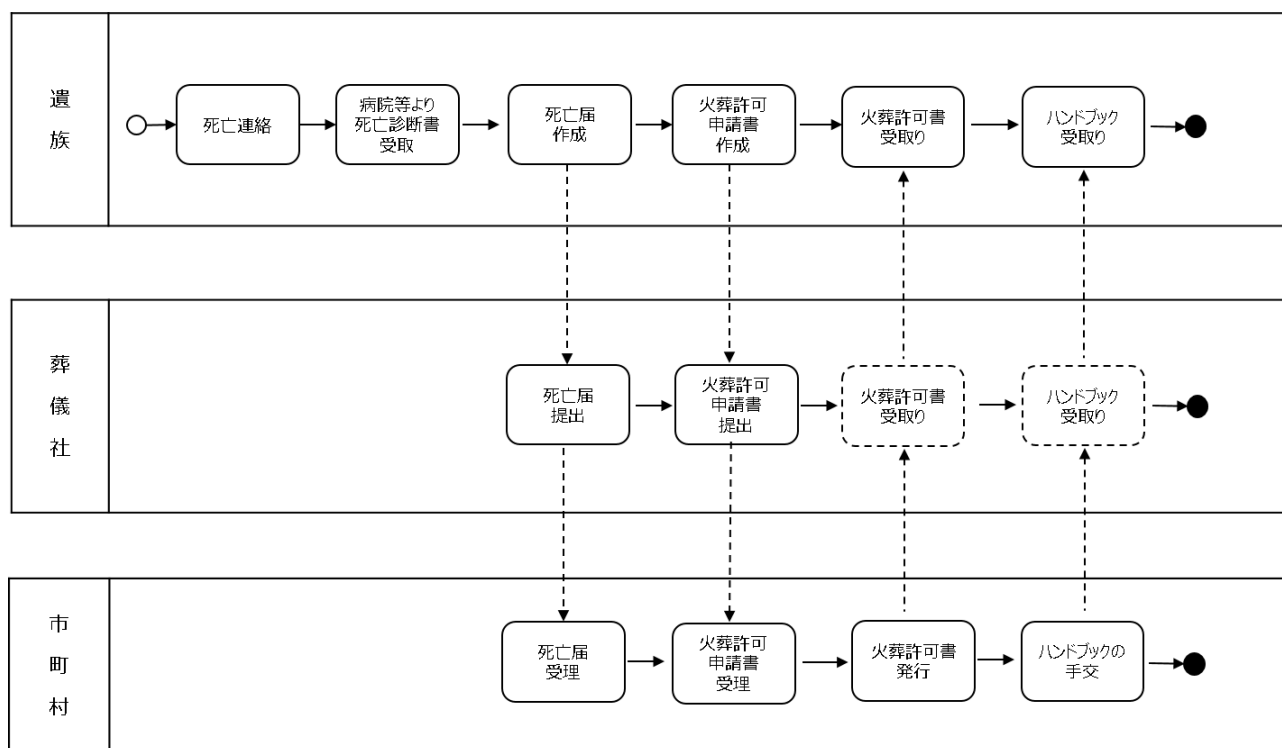
死亡の連絡を受けた遺族は、病院等から死亡診断書を受け取ります。

遺族は、死亡届を作成し、死亡診断書を添えて市町村の窓口へ提出します（提出については、葬儀社が代理で行うケースが多いようです。）。

同時に、遺族は火葬許可申請書を市町村の窓口へ提出を行い、（葬儀社を通して）市町村の窓口から火葬許可書を受け取りますが、その際に死亡に関する手続が記載されている「おくやみハンドブック」を一緒に受け取ります。

そのことによって、遺族が今後、いつまでに、どこで、どのような手続が必要になるか知ることができます。

図5：死亡から死亡に関する手続まで



## 2.1.2 死亡に関する手続（予約あり）

「おくやみハンドブック」においては、死亡届を提出後、落ち着いた頃に、市町村の窓口に来庁していただくよう勧奨しますが、遺族が来庁する際に「おくやみコーナー」に事前に予約をするよう案内します。遺族は、「おくやみハンドブック」に記載している「おくやみコーナー」の連絡先に電話等で来庁の予約をします。

連絡を受けた「おくやみコーナー」は、亡くなった方の基本情報を聞き取り、予約を受付します。

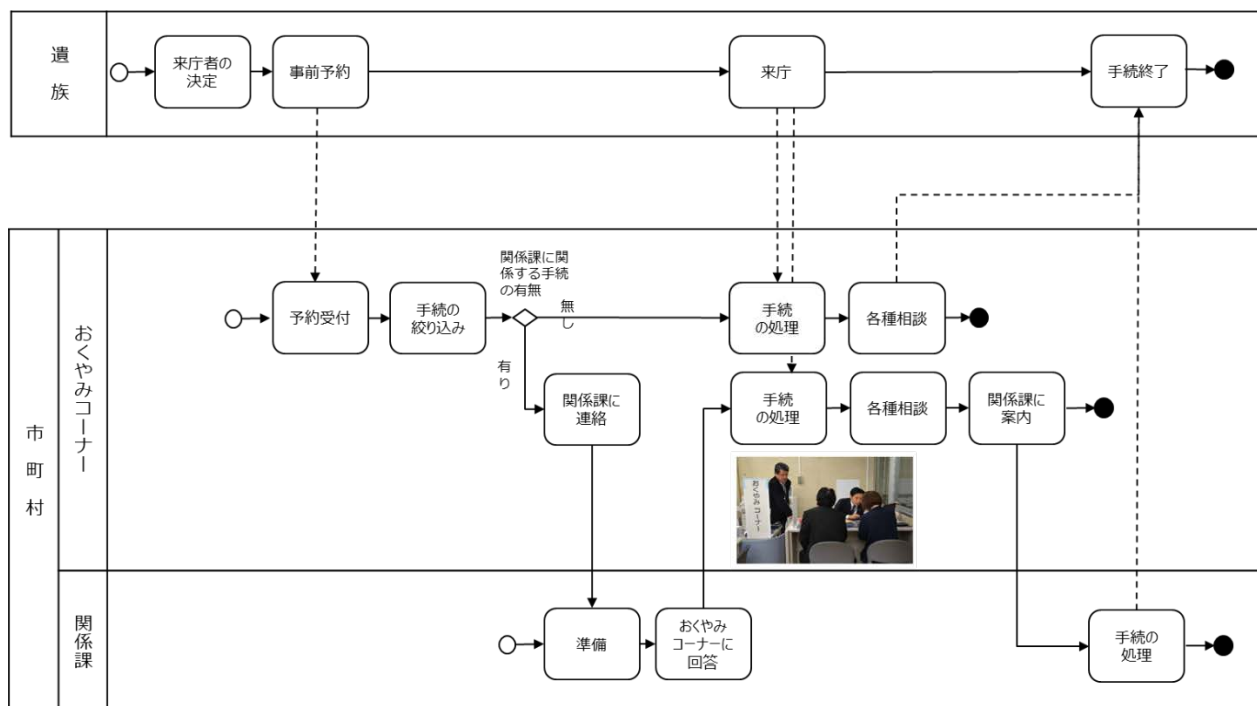
「おくやみコーナー」は、住民基本台帳システムの情報を確認し、手続を絞り込んだ後、関係課に連絡します。

連絡を受けた関係課は、亡くなった方の情報と必要な手続を確認した後、「おくやみコーナー」が手続を行う可否、関係課への案内の有無等を「おくやみコーナー」に回答します。

予約をした日時に、遺族が来庁すると、遺族は、「おくやみコーナー」で受付を行います。

「おくやみコーナー」は、受理できる手続を処理し、事前に関係課に案内が必要であると回答を受けた関係課に遺族をご案内します。

図6：死亡に関する手続（事前予約あり）



### 2.1.3 死亡に関する手続（予約なし）

予約をしないで遺族が市町村窓口に来庁される場合は、予約ありに比べ、遺族が来庁してから手続の絞り込みや関係課の準備等に時間を要するため遺族の市役所での滞在時間が長くなります。

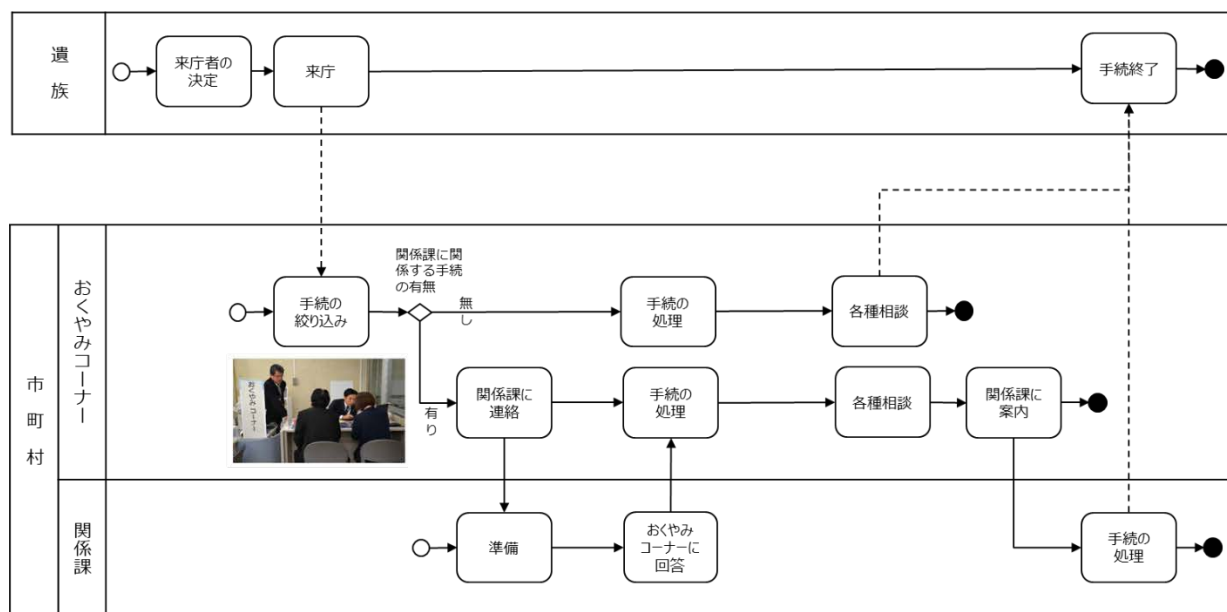
「おくやみコーナー」は、来庁した遺族から、亡くなった方の基本情報を聞き取ります。

「おくやみコーナー」は、住民基本台帳システム情報を確認し、手続を絞り込んだ後、関係課に連絡します。

連絡を受けた関係課は、亡くなった方の情報と必要な手続を確認した後、「おくやみコーナー」が手続を行う可否、関係課への案内の有無等を「おくやみコーナー」に回答します。

その間、「おくやみコーナー」が行うことができる手続を処理し、関係課に案内が必要であると回答を受けた関係課にご案内します。

図 7：死亡に関する手続（事前予約なし）



## 2.2 おくやみコーナーの設置効果

### 2.2.1 遺族の評価

おくやみコーナーを設置した自治体を実施したアンケート等によると、次のとおり、遺族から高い評価を得ていることがわかります。

《松阪市役所におけるおくやみコーナー利用者アンケート結果》

「おくやみコーナーの対応（わかりやすさ）」 満足度 93%

「おくやみコーナーによる申請書作成の補助」 満足度 92%

《松阪市役所におけるおくやみコーナーを利用した遺族の声（一部抜粋）》

- ・遺族の手続は大変と聞いていたのですが、このコーナーのおかげで安心して手続をすることができました。パンフレットも良かったです。
- ・必要な手続を一度にいていねいに説明、案内をして頂き、本当に助かりました。短時間で終える事ができて良かったです。ありがとうございました。
- ・大変多くの手続が必要になり面倒だと聞いていたので、まとめて説明、案内して頂けるのはありがたかったし、必要なコーナーだと思った。
- ・高齢を配慮していただき、窓口移動を極力少なくしてもらい、たいへん感謝しています。又、おくやみコーナー受付窓口の丁寧な対応、ありがとうございました。たいへん助かりました。

(引用：松阪市役所おくやみコーナーアンケート結果)

《大和市役所におけるご遺族支援コーナー利用者アンケート結果》

ご遺族支援コーナー満足度（満足/やや満足） 96.0%

《大和市役所におけるご遺族支援コーナーを利用した遺族の声（一部抜粋）》

- ・どこで何の手続ができるかさっぱりわからないので今日のような支援サービスは大変助かります。
- ・一か所の受付ですべて案内してもらえ助かります。
- ・各窓口で資料を用意いただき、効率的に手続が進められた。本コーナーがなければ必要手続もわからなかった。とても助かった。
- ・各窓口での手続に支援コーナーの方が同行いただいたのでスムーズに処理が進み大変助かった。
- ・案内の方が空いている所から回ってくれたのでスムーズでした。
- ・予約なしでしたが大変親切にご対応頂いて有難かったです、ありがとうございました。

(引用：大和市役所ご遺族支援コーナーアンケート結果)



## 2.2.2 手続に係る時間の短縮

「おくやみコーナー」の設置による「手続に係る時間の短縮効果」は、「おくやみコーナー」のサービス形態にもよりますが、図8のとおり考えられます。

### (1) 遺族が関係のない担当課を回る時間の短縮

「おくやみコーナー」が遺族に必要な手続を抽出するため、遺族が関係のない担当課を回る時間はなくなります。この点について定量的な時間の算出は困難ですが、遺族だけでなく、担当課職員にとっても大きな効果と考えられます。

### (2) 遺族が必要な手続そのものに要する時間の削減

この点については、実際に松阪市において、いくつかのペルソナを設定し、たとえば表3のように、手続時間削減効果を算出しました。その結果、1人あたり約20分程度の手続時間が短縮されることが確認されています。

これは、「おくやみコーナー」は、「後期高齢」「国保」「介護」「年金」等の主要な手続に係る申請書作成支援を行うことで、各担当課で申請書への記入等の時間が削減されたことが大きな要因となっています。

また、「おくやみコーナー」が遺族の情報をまとめて聴取しているため、各担当課で再度詳細に遺族の情報を聞く時間が不要になっていることも削減の一因になっています。

これらの効果は、各担当課においても時間削減効果につながり、設置前と比較すると、各担当課での手続時間が3割前後短縮されており、トータルの所要時間短縮につながっています。

上記を踏まえると、松阪市の人口規模（約16万人）においては、年間約1,500件の死亡に関する手続が発生しているため、少なくとも年間500時間の手続時間の削減効果があると推計することができます。さらに、(1)の効果を含めれば、より多くの効果があると考えられます。

本効果は、遺族のみならず相対する職員の所要時間についても言えるため、業務効率化効果もあると言えるでしょう。

図8：「おくやみコーナー」設置による時間削減の効果（イメージ）

【時間削減効果】（下記の例の場合）

= (1)遺族が関係のない担当課を回る時間の削減（b分）

+ (2)遺族が必要な手続そのものに要する時間の削減 { (a分+c分) - a分 }

※(2)については、関係課の数や「おくやみコーナー」のサービスによって異なるが、松阪市では複数のペルソナを検証した結果、約20分と算出している。

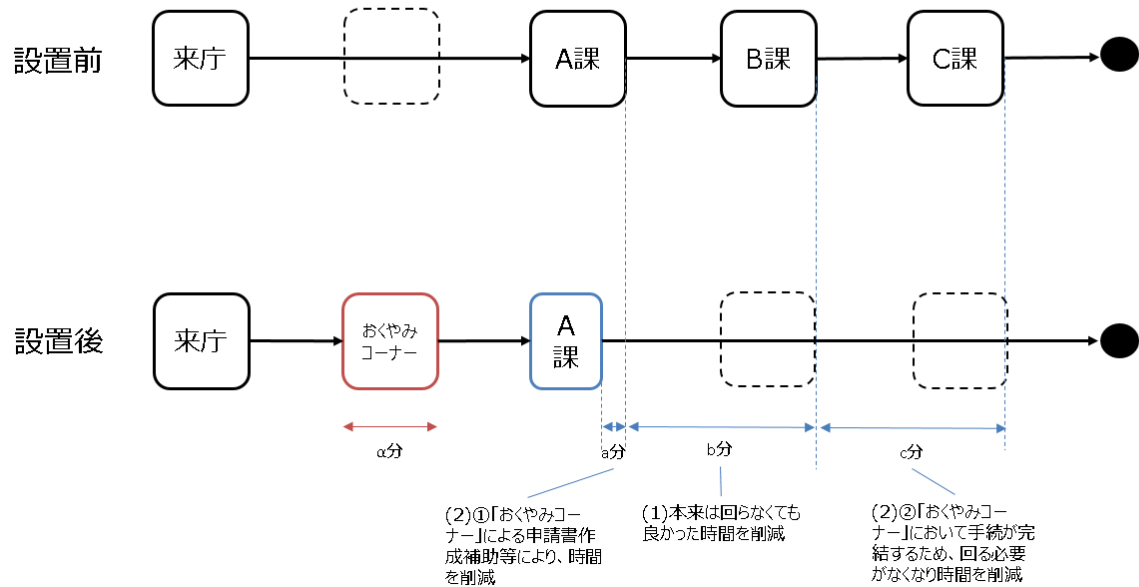


表3：「おくやみコーナー」設置による手続に要する時間の削減（介護に関する例）

| 実施する手続            | 設置前     | 設置後     |          | 備考                                   |
|-------------------|---------|---------|----------|--------------------------------------|
|                   | 介護保険担当課 | 介護保険担当課 | おくやみコーナー |                                      |
| (1)遺族の状況確認        | 1.0分    | 0.5分    | 0.3分     | 「おくやみコーナー」が遺族全体の情報を効率的に確認することによる削減   |
| (2)介護保険料精算の有無の確認等 | 2.0分    | 2.0分    | —        |                                      |
| (3)介護認定の確認        | 2.0分    | 2.0分    | —        |                                      |
| (4)相続人代表届         | 2.0分    | —       | 0.5分     | 「おくやみコーナー」が、申請書作成支援（プレプリント）することによる削減 |
| (5)被保険者証等の返還等     | 1.5分    | —       | 0.5分     |                                      |
| 合計                | 10.5分   | 4.5分    | 1.3分     |                                      |
|                   |         | 5.8分    |          |                                      |

※松阪市でモニター調査を実施した「世帯主である後期高齢の夫（76歳）を亡くした妻（72歳）が来庁」という場合において、実測した数値

### 2.3 「おくやみコーナー」の設置に係る課題

「おくやみコーナー」の設置により、高い効果が見込まれる一方、「おくやみコーナー」の運用を可能にするには、「おくやみコーナー」に配置される職員に幅広い制度・手続への知見が求められます。

他方、市町村の職員がそのようなレベルに達するためには、一定の時間や経験が求められます。

松阪市の仕組みを分析すると、知見が求められるのは、亡くなった方や遺族の状況に応じて手続を抽出する部分です。特に、予約がない場合においては、遺族の方に対しヒアリングしながら、必要な手続を特定していく必要があるため、その際に、最も知見が求められます。

このようなギャップを埋めるため、内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室は、先進的に取り組む松阪市の「おくやみコーナー」を分析（リバースエンジニアリング）し、「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」というツールを開発しました（図9、図10を参照）。

当該ツールをはじめ、デジタルの力を最大限活用して、円滑に、「おくやみコーナー」を設置し、運用していくことを期待されます。

図9：「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」の仕組み①

○ 松阪市の「おくやみコーナー」の中核的な機能である、「複雑な死亡に関する手続を、故人・遺族の状況にとって必要な手続に絞り込む機能」を、「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」に搭載。  
 → 支援ナビを利用することによって、経験がない職員にとっても適切に手続を案内できるほか、経験がある職員にとっても手続の案内漏れをなくすことが可能。

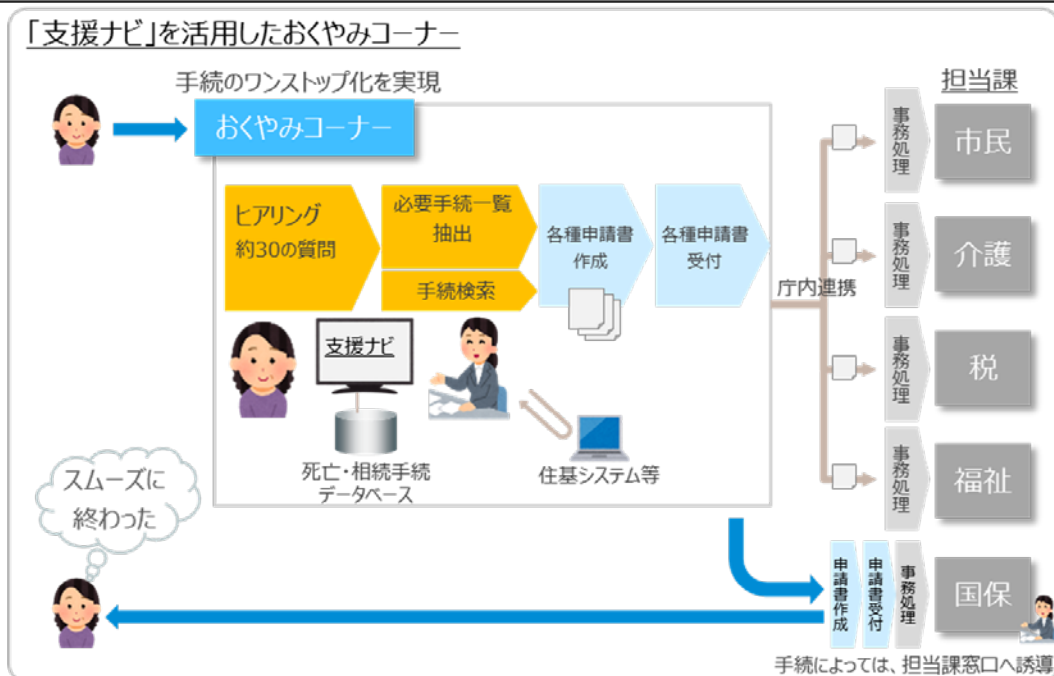


図 10：「おくりやみコーナー設置自治体支援ナビ」の仕組み②

1. 手続ナビ機能：約30の質問にて必要な手続を抽出  
：手続に関する質問を構造化することで、なるべく質問回数を減らしたナビゲーションを実現。
2. 手続管理機能：設問や手続の組合せは、自治体毎に柔軟にカスタマイズが可能  
：メンテナンス画面にて、自治体個別に必要な手続の追加や変更、質問と手続の組合せも編集が可能。

1. 手続ナビ機能

① 故人情報（年齢等）、② 質問（第1段階）

③ 質問（第2段階）

年齢や、第1段階の回答内容の組み合わせで第2段階の質問を絞り込み。

④ 対象手続一覧

回答内容を踏まえて、必要な手続一覧を表示し選族へ案内。

2. 手続管理機能

質問内容や組合せ等を、管理画面から設定。CSVファイルの読み込みによる一括登録も可能。

### 3 「おくやみコーナー」を設置しよう

この章では、「おくやみコーナー」を設置することを希望する市町村が、円滑に「おくやみコーナー」を設置できるよう、設置のために必要な準備すべき事項を中心に解説していきます。

#### 3.1 「おくやみコーナー」を設置することの意思決定

住民が生前に享受していた行政サービスは多岐にわたります。また、遺族に対する支援制度もあります。そのため、死亡に関する手続も多岐にわたります。

特に、市町村は、住民に身近な行政サービスを提供する基礎自治体であることから、市町村に対して行う死亡に関する手続は多岐にわたります。

「おくやみコーナー」は、そのような死亡に関する手続の総合窓口として設置するものであることから、「おくやみコーナー」に関係する課も多岐にわたることになります。

関係する課が多岐にわたる「おくやみコーナー」の設置を実現するためには、また、設置後の運用を適切かつ円滑に行うためには、首長をはじめとする幹部のリーダーシップが不可欠であると考えます。

そのような観点から、まずは、首長をはじめとする幹部に対し、「おくやみコーナー」とは何か、そして、その必要性を理解してもらい<sup>5</sup>、関係する課が設置に向けて一丸となるように、設置する方向での意思決定をして頂く必要があります。

その際、決めるべきことは、最低限、次の3つと考えます。

##### ①サービスの基本方針

サービスの基本方針とは、貴市町村として、住民に対し、どのようなサービスを提供したいのか、大きな方向性を決めるものです。関係課と具体的なサービス設計を協議する際に、立ち返るべき拠り所となります。

松阪市においては、市長の強いリーダーシップの下で、図 11 のとおり基本方針を作成していますので、参考にしてください。

##### ②主担当

具体的なサービス設計について責任を持って行う部署を決める必要があります。企画部門が担当する場合も、市民課が担当することも考えられます。少なくとも、戸籍や住民基本台帳事務を担う市民課の主体的な取組が不可欠です。

##### ③サービスインの目標時期

「おくやみコーナー」を設置するために必要な事項や、「おくやみコーナー」を設置する課の繁閑を考慮して、「おくやみコーナー」のサービスインの時期を決めましょう。

なお、松阪市においては、市長の強いリーダーシップにより意思決定から具体的なサービスインまで、約2か月で「おくやみコーナー」の設置を実現しています。

<sup>5</sup> 「おくやみコーナー」に関する資料については、政府CIOポータル「おくやみコーナー」を設置する市町村支援に関するページを参照ください。(https://cio.go.jp/sibousouzoku\_siennabi\_2020)

図 11：松阪市「おくやみコーナー設置」基本方針

## 松阪市「おくやみコーナー設置」基本方針

※松阪市では、『市民のための市役所』を実現する行政窓口のあり方について検討するよう諮問を受け、「おくやみコーナー設置」基本方針を決定

### ① 基本的な考え方

「市民にとってよりわかりやすく、利用しやすい行政窓口 体制の構築」に向けた検討を行っていくに際し、基本的な考え方としたことは次のとおりです。

- (1) 「市民が手続きのために来庁しなければならない回数」を減らす。
- (2) 「案内・相談の 充実」により、「窓口・手続き等」をわかりやすくする。
- (3) 「職員の負担にならない窓口体制」を構築する。

### ② 答申

ライフイベント（婚姻、出生、死亡、転入、転出等）に特化し、包括的に案内・相談ができる行政窓口体制の構築を今秋を目途に一部先行実施できるよう検討しました。

- (1) 取扱業務および実施時期  
→ライフイベントのうち、「死亡」にともなう手続きを、平成 29 年 11 月 1 日から一部先行実施する。
- (2) 体制  
→専任者を配置した、ライフイベント担当（おくやみコーナー）（仮称）を設置する。
- (3) 組織・設置場所  
→ライフイベント担当（おくやみコーナー）（仮称）を戸籍住民課業務として位置づけるとともに、窓口は、戸籍住民課スペースに設置する。
- (4) 案内方法（業務手法）  
→「市役所内の手続き」の案内のみならず、「市役所外の手続き」等についても案内・示唆するため、「チェックリスト」を作成し、案内するとともに、全庁的に共有する。  
→基本的に、ライフイベント担当（おくやみコーナー）（仮称）で一括して手続きを行う。
- (5) 人員配置  
→全庁的な視点での適正な人員配置（正規職員等）を望む。また、準備期間を鑑み、10 月 1 日からの人員配置を望む。
- (6) 実施範囲  
→ライフイベント担当（おくやみコーナー）（仮称）は、本庁（戸籍住民課）のみに設置する。  
→チェックリストの運用については、全庁的に実施する。

## 3.2 「おくやみコーナー」が提供する具体的なサービスの設計

3.1 で定めた「サービスの基本方針」に基づき、「おくやみコーナー」が提供する具体的なサービスを設計していきます。

決めるべきことは、最低限、次の3つです。

- ①各手続のサービスレベルの決定
- ②予約制の採用の有無
- ③各手続の担当課からの即時回答の仕組みの有無（予約なしの場合）

これらを踏まえ、「おくやみコーナー」と各手続の担当課との間の役割分担を決めるための「おくやみコーナー事務分掌表」を作成することになります。

### 3.2.1 各手続のサービスレベルの決定

「おくやみコーナー」が提供する主なサービスは、次のとおり様々なレベルがあります。

サービスレベルが高いほど、「おくやみコーナー」におけるワンストップ率を高めることができますが、「おくやみコーナー」はより高い知識と責任が求められます。より複雑な案件については、専門性の高い担当課が行うことも考えられます。

貴市町村において、どのようなレベルのサービスを提供するのかは、手続ごとに、その性質や実施体制を考慮に入れて決める必要があります。

#### <レベル1>案内

「おくやみコーナー」が、亡くなった方や遺族の状況から該当する見込みの手続を大まかに抽出し、担当課に案内する。

#### <レベル2>手続抽出

亡くなった方や遺族の状況から該当する見込みの手続を具体的に抽出し、遺族を担当課に案内する。

#### <レベル3>申請書作成補助

亡くなった方や遺族の状況から該当する見込みの手続を具体的に抽出し、申請書作成の補助（プレプリント）をした上で、担当課に案内する。

#### <レベル4>受付・回収

##### <レベル4-1>申請書受付

亡くなった方や遺族の状況から該当する見込みの手続を具体的に抽出し、申請書作成の補助（プレプリント）をした上で、申請書を受け付けする（後日、担当課に回送する）。

##### <レベル4-2>証の回収

亡くなった方や遺族の状況から該当する見込みの手続を具体的に抽出し、証を回収する（後日、担当課に回送する）。

#### <レベル5>処理

##### <レベル5-1>申請書の処理

亡くなった方や遺族の状況から該当する見込みの手続を具体的に抽出し、申請書作成の補助（プレプリント）をした上で、申請書を受け付け、処理（審査やシステム入力等）を行う。

##### <レベル5-2>証の処理

亡くなった方や遺族の状況から該当する見込みの手続を具体的に抽出し、証を回収して、廃棄等を行う。



### 3.2.2 予約制の採用の有無

「おくやみコーナー」が提供する具体的なサービスを設計する上で、予約制を採用するかどうかを決める必要があります。

予約制の採用の有無については、次の3つのパターンが存在します。

<パターン1> 「予約あり」・「予約なし」ともに行う（松阪市）

<パターン2> 「予約あり」のみ対応する

<パターン3> 「予約なし」のみ対応する

「予約あり」の場合、「おくやみコーナー」も担当課も、事前に準備ができるため、効率的であり、かつ、遺族の窓口での滞在時間は短くすることができます。一方、1日に処理できる人数が限られることや予約の管理が必要になります。

一方、「予約なし」の場合は、事前の準備ができないことに加え、複数の異なる遺族が同時に来庁した場合には、遺族の窓口での滞在時間が長くなる可能性があります。一方、予約の管理は必要なく、また、遺族にとっても都合のよいときに来庁できることがメリットである場合もあります。

松阪市の場合は、どちらにも対応をしています（<パターン1>）が、「予約あり」の遺族と「予約なし」の遺族が重なった場合には、「予約あり」の遺族を優先させているようです。

### 3.2.3 各手続の担当課からの即時回答の仕組みの有無（予約なしの場合）

「予約なし」の場合、「おくやみコーナー」が、亡くなった方や遺族の状況を踏まえて、該当する見込みの手続を抽出した後、当該手続の担当課に対し、当該手続が亡くなった方や遺族について実際に該当するかどうかを照会する必要がある場合があります。

その際、担当課が即時に回答をする仕組みを設けるかどうか、によって提供できるサービスが異なってきます。

例えば、亡くなった方が「高額介護（予防）サービス費」を受給していたかどうかを遺族が明確にわからない場合に、「おくやみコーナー」が担当課に照会をし、担当課が即時に回答することによって、手続の該当の有無を確認することができます。

その場合、「おくやみコーナー」は、口座変更届の申請書の作成補助(プレプリント)を行って、わざわざ遺族を担当課に案内することなく、「おくやみコーナー」が申請書を受付けることができます。

もちろん、該当の有無を担当課に照会せずに、該当しない可能性を残しながら、口座変更届を「おくやみコーナー」が受付ける方法も考えられますが、遺族の納得感が得られない可能性があるというデメリットがあります。

即時回答の仕組みは構築できないが、遺族の納得感を重視したい場合には、「おくやみコーナー」は、申請書の作成補助を行うものの、作成した申請書を遺族が持って担当課に回るよう、ご案内する、というサービスになります。ただし、このことにより、「おくやみコーナー」におけるワンストップ率は低下します。

松阪市は、このような即時回答の仕組みを設けて、住民からの高い満足度を得られる結果になっています。このような仕組みは、来庁される遺族の人数や、市町村の規模や組織によって、構築の有無が分かれると考えられますので、松阪市の取組を参考にしながら、貴市町村における採用の有無を検討してください。

### 3.2.4 「おくやみコーナー事務分掌表」の作成

「おくやみコーナー」が提供する具体的なサービスを設計するためには、各手続に対して、「おくやみコーナー」が事務処理をするのか、しないのかを整理する必要があります。

このことは、「おくやみコーナー」と各手続の担当課との役割分担（どこまで「おくやみコーナー」で処理し、どこまでを担当課が処理するのかを決めること）と表裏一体の関係にあります。

したがって、手続ごとに1つ1つ、担当課と話し合いながら決めていく必要がありますが、他方、それらをゼロから行うのは時間がかかってしまいます。

そこで、本ガイドラインでは、別添のとおり「おくやみコーナー事務分掌表」をエクセルファイルで用意しています。それぞれの事務に対して、「おくやみコーナー」が実施する場合は○、実施しない場合は×、そもそも事務がない場合は「－」と記載することとしています。

このエクセルファイルには、松阪市の「おくやみコーナー」がどのように事務を分掌しているのかを記載しています。これを基準として、貴市町村における「おくやみコーナー」のサービスを1つ1つ円滑に決めることができるようにしておりますので、次の手順を参考にご活用ください。

#### <具体的な手順>

- ① 貴市町村の単独事業に係る死亡の手続を追加する。
- ② 貴市町村における、それぞれの手続の担当課を記載する。
- ③ 松阪市の「おくやみコーナー」の事務分掌を基準に、貴市町村における「おくやみコーナー」の事務分掌を、関係課と協議して決める。
- ④ 貴市町村における「おくやみコーナー」事務分掌表を踏まえ、「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」の初期セットのチューニングをする。

表4：「おくやみコーナー事務分掌表」

| No                          | 質問<br>構成ID | 分野名           | 手続ID  | 手続名                     | A.担当課を案内する  |                             |                 |               |                   |                  | 備考<br>※おくやみコーナーで受付出来る<br>理由(③～⑥の部分) | 【参考】<br>担当課 |
|-----------------------------|------------|---------------|-------|-------------------------|-------------|-----------------------------|-----------------|---------------|-------------------|------------------|-------------------------------------|-------------|
|                             |            |               |       |                         | B.担当課を案内しない |                             |                 |               |                   |                  |                                     |             |
|                             |            |               |       |                         | ①<br>手続輸出   | ②<br>申請書<br>作成補助<br>(シリアル付) | ③<br>申請書<br>を受付 | ④<br>証<br>を回収 | ⑤<br>申請を<br>受付・処理 | ⑥<br>証を<br>回収・処理 |                                     |             |
| 1                           | 1          | 0130_介護<br>保険 | 65099 | (介護) 資格喪失の届出(被保険者証等の返還) | ○           | ○                           | ○               | ○             | －                 | －                | 被保険者証も併せて回収し、担当課へ送付                 | 介護保険課       |
| 2                           | 2          | 0130_介護<br>保険 | L324  | (介護) 相続人代表墓             | ○           | ○                           | ○               | －             | －                 | －                | 松阪市は相続人代表と墓継介護サービス費等給付費の受給を兼用して受付   | 介護保険課       |
| 【凡例】                        |            |               |       |                         |             |                             |                 |               |                   |                  |                                     |             |
| ○：「おくやみコーナー」が事務処理をする        |            |               |       |                         |             |                             |                 |               |                   |                  |                                     |             |
| ×：「おくやみコーナー」が事務処理しない        |            |               |       |                         |             |                             |                 |               |                   |                  |                                     |             |
| －：事務が存在しない(申請書が不要/証の回収不要 等) |            |               |       |                         |             |                             |                 |               |                   |                  |                                     |             |

### 3.3 「おくやみコーナー」設置に向けた具体的な準備

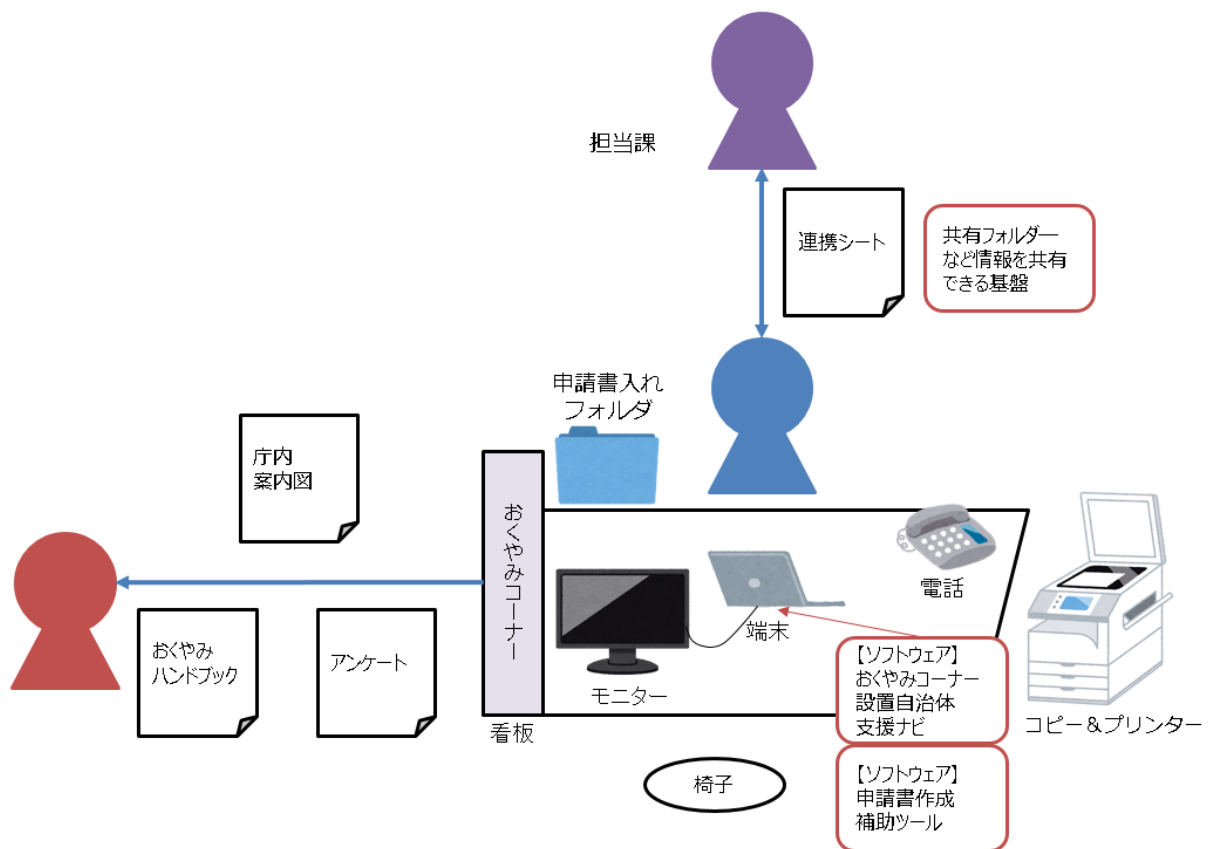
「おくやみコーナー事務分掌表」を作成したら、いよいよ「おくやみコーナー」の設置に向けて具体的な準備に入ります。

そのためには、①「おくやみコーナー」設置までにすべきこと（ToDo）を整理した上で、②設置に向けてのスケジュールを定めることになります。

①を整理するためには、「おくやみコーナー」のイメージを考えるとよいでしょう。

図12は、「おくやみコーナー」を設置するに当たって必要と考えられる主なものを示しています。実際には、各市町村において異なる部分があると思いますが、参考にしてください。

図12：「おくやみコーナー」を設置するに当たって必要と考えられる主なもの



### 3.3.1 場所の確保

#### (1)場所の決定

まずは、「おくやみコーナー」の設置場所を決めることが重要です。

設置場所の決定に当たっては、遺族が大事な方を亡くしているという状況に配慮し、次の点に留意するとよいでしょう。

- ①にぎやかな場所（通行量が多い等）よりは、静かにお話できる場所であること
- ②プライバシーを確保できる場所であること
- ③住民基本台帳システムにアクセスできる場所であること
- ④(2)で示す備品を置ける場所であること

## (2)備品の調達

おくやみコーナーに必要な備品は、次のとおりと考えます。

### ①机・椅子

### ②看板

### ③モニター

「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」は、職員と遺族がモニターを一緒にみながら進めることを前提としています。入力する画面を見られたくない場合は、職員側にモニターを向けられるように、首振りができるタイプがよいでしょう。

### ④端末

「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」を使用する端末が必要です。推奨する端末環境については、別添3「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ 利用マニュアル（担当職員編）」を参照してください。

### ⑤コピー機

証明書類のコピー等が必要となる場合があります。

### ⑥プリンター

「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」により手続を抽出したあと、手続一覧や庁内案内図を印刷するために必要となります。また、申請書作成補助ツールで、申請書をプレプリントする場合に必要となります。

コピー機とプリンターの複合型でも構いません。

### ⑦電話

担当課との連絡をする場合に必要となります。

また、予約制をとる場合にも必要となります。

### ⑧申請書等を入れるためのフォルダ

「おくやみコーナー」が聞き取りをした遺族であるということが分かるように、印刷した手続一覧及び各担当課に提示する申請書等を特定のクリアファイルに入れる等の工夫をすると、窓口での対応がスムーズに開始できる効果があります。

### 3.3.2 人の確保

「おくやみコーナー」の担当職員が必要です。遺族が来庁された場合、1遺族に対し1職員で対応することが基本となります。

松阪市の場合は、設置に併せて非常勤職員1名を新規に採用し、合計3名（常勤職員2名、非常勤職員1名）で2か所の「おくやみコーナー」運営を行っています。

各市町村においては、下記の松阪市「おくやみコーナー」利用実績を参考に、「おくやみコーナー」の設置数を検討下さい。各自治体の年間死亡者数を以下に当てはめれば、年間でおくやみコーナー利用者の大まかな利用者数が予測でき、必要なコーナー設置数の算定が可能となります。

<松阪市おくやみコーナーの利用実績>（平成30年度実績）

- ① 平成30年度死亡者数：1,918件(人口約16万人)
- ② おくやみコーナー利用者数：1,397件
- ③ おくやみコーナー利用率：73.0%
- ④ 予約利用率：33.3%（予約利用のうち約半数は当日予約）
- ⑤ 平均来庁数：5.7組/日（最多：18組/日）

### 3.3.3 ツールの準備

#### (1) 「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」のセットアップ

##### ① 手続の追加

「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」で取り扱う手続に関するデータベース（以下「手続DB」という。）には、内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室が棚卸調査をした手続について、表5のとおり初期セットしてあります。

特に、NO2及びNO3は地域の実情によって異なるので、漏れのないようにチューニングする必要があります。

表5：手続DBに含まれている手続の種類

| No. | 手続の種類                | 内容   |
|-----|----------------------|--|
| 1   | 国が定める法令に基づく手続        | 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室が調査した「行政手続等の棚卸データ」のうち死亡・相続に係る手続を掲載  |
| 2   | 市町村が定める条例に基づく手続      | 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室が、おくやみコーナーに係る先進的な取り組みを行う自治体等の事例を調査し、条例に基づく手続群をモデルケースとして掲載                     |
| 3   | 民間企業（銀行、証券、生損保など）の手続 | 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室が、おくやみコーナーに係る先進的な取り組みを行う自治体等の事例を調査し、また、土業のアドバイスを基に抽出した、民間企業に係る手続群をモデルケースとして掲載 |

##### ② カスタマイズ

「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」の質問事項、手続一覧の表示順、手続概要などは、松阪市の「おくやみコーナー」を、貴市町村においても取り組めるように初期セットしてありますが、必要な場合には、カスタマイズが可能です。別添2「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ 利用マニュアル（システム管理者編）」を参照ください。



## (2)申請書作成補助ツール

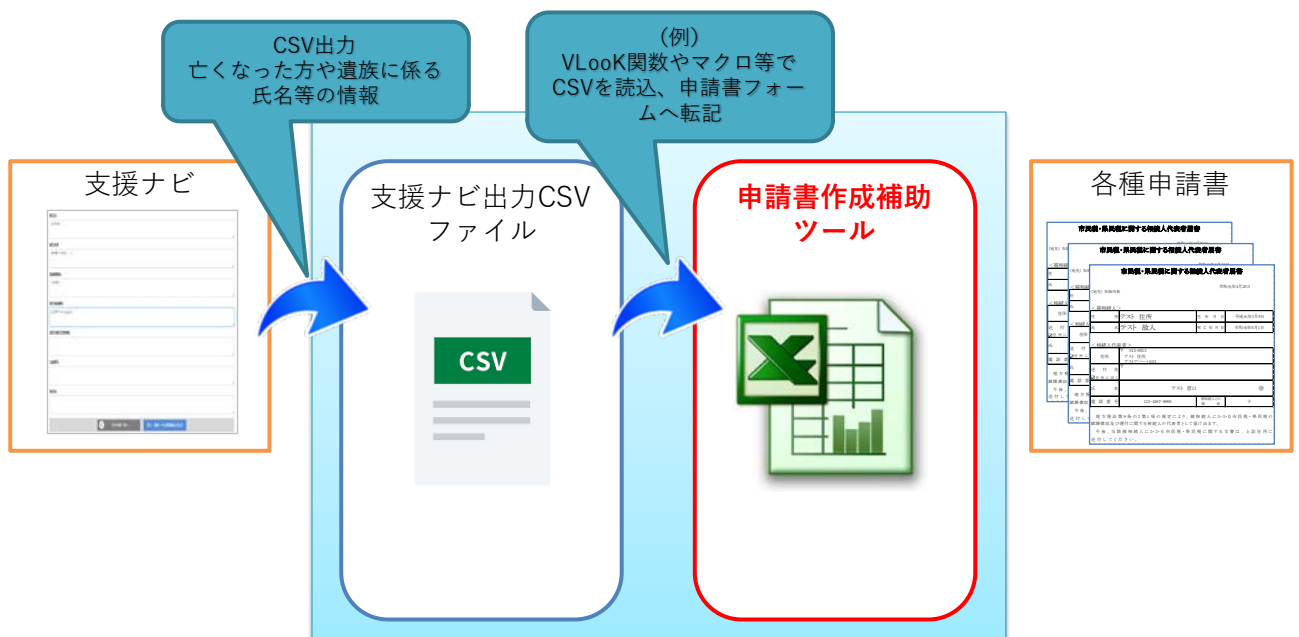
「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」に入力した、亡くなった方や遺族に係る氏名等の情報を、CSV形式でエクスポートしたデータを、申請書作成補助ツールにインポートすることによって、必要な申請書等をプレプリントすることが可能です。

そのことにより、遺族の申請書記入負荷・重複記入のストレスを軽減することが可能と考えます。

ただし、申請書の形式について、各自治体において異なることから、ツールを各自治体において作成する必要がありますが、ツールについては、図13のとおり、エクセルのVlook関数を使うなど、仕組みとしては簡素で簡単なもので十分です。

貴市町村において、作成件数の多い手続を中心にこのような申請書作成補助ツールを整備してください。

図13：申請書作成補助ツール（イメージ）



### (3)連携シート

「おくやみコーナー」から照会を受けた担当課は、来庁された遺族（予約なし）又は来庁される予定の遺族（予約あり）について、基幹系システムの検索等を行い、「おくやみコーナー事務分担表」に基づき、担当課で対応すべき方なのか、「おくやみコーナー」で対応すべき方なのかを回答する必要があります。

そのためには、「おくやみコーナー」と担当課が、例えば、共有フォルダーを利用する等、照会・回答を共有できる仕組みが必要です。

この照会・回答は、基本的には定型なものなので、「庁内連携シート」<sup>6</sup>という形で定型化するとより効率的です。

松阪市では、図 14 のようなシートを使って、担当課とやりとりを行っています。

図 14：松阪市の「庁内連携シート」

| おくやみコーナー 受付シート |   | 受付日                                   | 令和元年9月1日       |            |
|----------------|---|---------------------------------------|----------------|------------|
|                |   | No.                                   | 20190510おくやみ01 |            |
| 死亡者情報          | 名前  | 松阪太郎                                  | カナ氏名           | マツサカ タロウ   |
|                | 宛名番号  | 0000533408                            | 被保番            | 0000533408 |
|                | 住所  | 松阪市殿町1340番地1                          |                |            |
|                | 生年月日  | 昭和10年2月1日                             |                |            |
|                | 死亡日   | 令和元年5月3日                              |                |            |
| 回答者→           | ここに回答者名を入力  |                                       |                |            |
| 手続き届出の要否       | <input checked="" type="checkbox"/> 届出あり 手続きあり <input type="checkbox"/> 該当手続きなし <input type="checkbox"/> 手続き済   |                                       |                |            |
| 三車ナンバー         | 軽四輪 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 軽自 汎免あり<br>二輪 (125cc超) <input type="checkbox"/> あり  |                                       |                |            |
| 松阪ナンバー         | 原付 (125ccまで) <input type="checkbox"/> あり<br>農耕用・小型特殊等 <input checked="" type="checkbox"/> あり  |                                       |                |            |
| 対応窓口           | 担当窓口で対応   | <input type="checkbox"/> ← 窓口 判定を強制変更 |                |            |
| 必要な届等          | ●届書は担当窓口で準備   |                                       |                |            |
| コーナーへの回答       | 三車ナンバー ●軽自動車四輪あり<br>松阪ナンバー ●農耕用・小型特殊等あり<br>その他 名義変更・廃車手続き等は、案内シート（緑）参照。どの車両も販売・整備等の関連業者に依頼される方も多いと聞いていますが、代行手数料の有無は遺族から業者に確認してください<br>おくやみコーナーへ連絡事項<br>連絡事項（担当者宛） |                                       |                |            |

| 松阪市庁内連携シート<br>-申請書作成補助- |                             | 松阪 大塚(0000533408)   |   |
|-------------------------|-----------------------------|---|---|
| 項目                      | 対応窓口                        | 内容等   |   |
| 開取り時                    | <input type="checkbox"/> 主要 | <input type="checkbox"/> オモ睦  | <input type="checkbox"/> 浄化   |
|                         | <input type="checkbox"/> 印鑑 | <input type="checkbox"/> 緊通   | <input type="checkbox"/> CATV   |
| 年金                      | 手続場所                        | ※年あり一年金事務所  |   |
|                         | 手続種別                        | ●未支給年金請求●遺族年金が請求できます(所得制限あり)年給50万円  |   |
| 介護                      | おくやみ対応                      | おくやみコーナーで請求が判断できない場合は、年金係で案内・死亡者の除根・続根者の住民票簿和死亡者・請求者の関係がわかる戸籍簿和・所得証明書+死亡診断書の写し又は死亡届の写しを証明 |   |
|                         | おくやみ対応                      | 保険料   | ●新年度分保険料通知 8月中旬迄付   |
| 後期                      | おくやみ対応                      | 届付・給付   | 世帯員   |
|                         | おくやみ対応                      | 届書等   | ●相続人代書届   |
| 軽自動車                    | おくやみ対応                      | 三車ナンバー  | ●軽自動車四輪あり   |
|                         | おくやみ対応                      | 松阪ナンバー  | ●農耕用・小型特殊等あり  |
| その他                     | おくやみ対応                      | 減免  | 名義変更・廃車手続き等は、案内シート（緑）参照。どの車両も販売・整備等の関連業者に依頼される方も多いと聞いていますが、代行手数料の有無は遺族から業者に確認してください |
|                         | おくやみ対応                      | 届書等   | ●届書は担当窓口で準備   |

① 担当課職員が「おくやみコーナー」からの照会を受け、“手続有無”、“おくやみコーナー対応の可否”を判断  
 ② 「おくやみコーナー」では各担当課からの回答を確認し、“手続有無”、“おくやみコーナー対応の可否”に沿ってご遺族対応

<sup>6</sup> 松阪市の「庁内連携シート」を参考までに本ガイドライン（別添4）に添付しています。

#### (4) 「おくやみハンドブック」の作成

「おくやみハンドブック」は、遺族に死亡・相続に係る必要な手続を案内した冊子です。死亡届の提出の際に、遺族にお渡しするものです。(なお、葬儀社が死亡届を代理で提出する場合には、葬儀社経由で遺族に渡すことが考えられます。)

「おくやみハンドブック」<sup>7</sup>には、下記の項目が書かれており、遺族にとっては、遺品等を整理しながら、このハンドブックを見て、事前準備をすることになります。

##### < 「おくやみハンドブック」掲載項目例 >

- ①市町村の庁内で行う手続（対象者、手続、必要なもの、担当窓口）
- ②市町村の庁外で行う手続（手続、必要なもの、手続先）
- ③市町村の案内図
- ④「おくやみコーナー」のご案内（予約制を採用する場合は予約の方法等）
- ⑤窓口に来る方への委任状（年金、戸籍・住民票、税関連の手続、証明書取得）

---

<sup>7</sup> 松阪市の「おくやみハンドブック」を参考までに本ガイドライン（別添5）に添付しています。

## (5) 庁内マップ

遺族が来庁され、「おくやみコーナー」において必要な手続の抽出等を行い、必要な場合には、各担当課に案内することになります。

「おくやみコーナー」の職員が共に付き添って関係課を案内することも考えられますが、各担当課が手続終了後、次の担当課にご案内することを順次行うことも考えられます。

各担当課を案内するにあたり遺族の動線が極力最適化されるよう検討した上で、遺族が効率的に各課を回ることでできる庁内マップを遺族にお渡しすると、分かりやすい案内を行う上で非常に有効です。

(6)アンケート

「おくやみコーナー」の普段の見直しをするためにも、「おくやみコーナー」を利用された遺族に対し、アンケートを実施すべきでしょう。

松阪市で実施したアンケートを参考にすると、アンケートのひな形は次のとおりですので、ご活用ください。

<アンケートのひな型>

| おくやみコーナーご利用者様アンケート          |      |     |      |    |
|-----------------------------|------|-----|------|----|
| 該当する箇所に○をつけてください。           |      |     |      |    |
| <b>①おくやみコーナーの対応（わかりやすさ）</b> |      |     |      |    |
| 満足                          | やや満足 | ふつう | やや不満 | 不満 |
| <b>②おくやみハンドブック（青い冊子）の内容</b> |      |     |      |    |
| 満足                          | やや満足 | ふつう | やや不満 | 不満 |
| <b>③市役所の手続き全体に要した時間の長さ</b>  |      |     |      |    |
| 満足                          | やや満足 | ふつう | やや不満 | 不満 |
| <b>④おくやみコーナーによる申請書作成の補助</b> |      |     |      |    |
| 満足                          | やや満足 | ふつう | やや不満 | 不満 |
| <b>⑤市役所以外で必要となる証明書類のご案内</b> |      |     |      |    |
| 満足                          | やや満足 | ふつう | やや不満 | 不満 |
| <b>⑥窓口から窓口への移動しやすさ</b>      |      |     |      |    |
| 満足                          | やや満足 | ふつう | やや不満 | 不満 |
| <b>⑦庁舎内の案内表示等のわかりやすさ</b>    |      |     |      |    |
| 満足                          | やや満足 | ふつう | やや不満 | 不満 |
| <b>⑧その他 ご意見をお聞かせください。</b>   |      |     |      |    |
|                             |      |     |      |    |
| ご協力ありがとうございます。              |      |     |      |    |

### 3.3.4 法令の手当

「おくやみコーナー」の設置にあたり、各自治体の法令担当と相談しながら、次の点について整備を行ってください。

- ① 「おくやみコーナー」の事務分掌に関する規則等の整備
- ② 個人情報保護条例の規定に伴う届出等（「おくやみコーナー」と各担当課の間で個人情報の提供・取得が行われるので、条例にしたがって届出等を行ってください）
- ③ おくやみコーナー設置要綱
- ④ 業務システムの利用者権限（所管業務以外の情報を閲覧する場合等）
- ⑤ その他、自治体内で必要な手続

### 3.3.5 職員の訓練

「おくやみコーナー」を円滑に運用するためには、担当する職員の各種制度・手続への理解やヒアリング・案内スキルの向上が重要になります。

#### ①マニュアルの作成

マニュアルについては、別添3「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ 利用マニュアル(担当職員編)」を活用して、必要な事項や運用する中で気づいた点を追記するなど活用できるように。

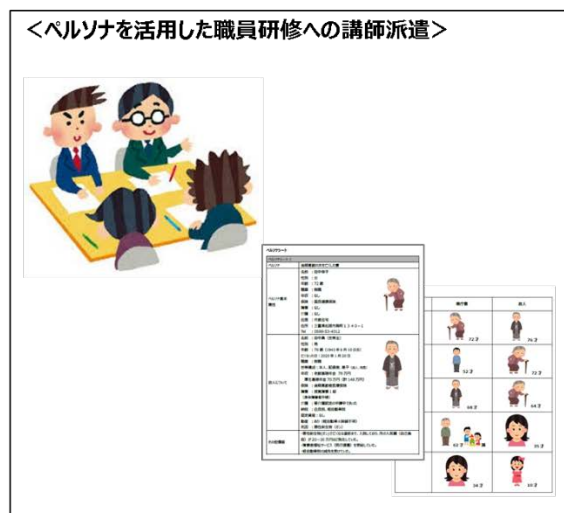
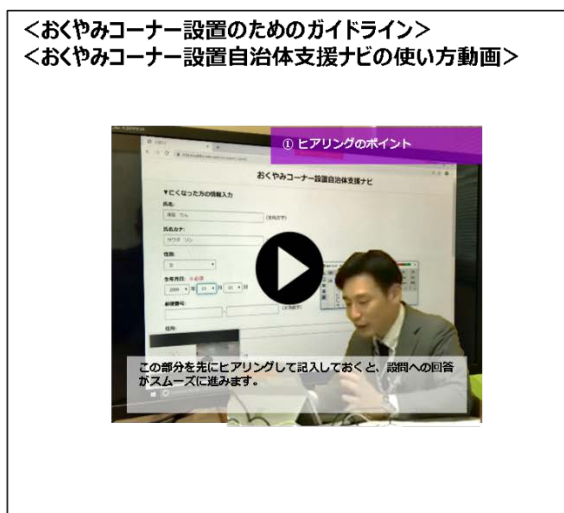
#### ②動画解説

また、内閣官房情報通信技術(I T)総合戦略室においては、実際に「おくやみコーナー設置自治支援ナビ」を利用してどのように対応するのか等を紹介する動画を作成する予定ですので、それらも併せて職員の研修に活用ください。

#### ③シミュレーション

上記①②を行いながら、職員のスキルアップを図り、実際に運用する前に、ペルソナを設定してシミュレーションをすることは、職員にとって自信につながります。

内閣官房情報通信技術(I T)総合戦略室は、「おくやみコーナー設置自治支援ナビ」を構築する際に、設定したペルソナを士業の方に演じていただき、モニター調査を実施しました。このときに設定したペルソナ等は、今後の職員の訓練にも活用できるものですので、要望があれば、内閣官房情報通信技術(I T)総合戦略室にお問い合わせください。



### 3.3.6 広報

「おくやみコーナー」を設置しても、住民に知られていなければ、利用されません。

一定の準備が整い、サービスインの時期になれば、次に掲げる方法等により、住民への周知・広報をするとよいでしょう。

- ① 「おくやみハンドブック」を死亡届提出者にお渡しして、説明する。
- ② 葬儀社等に対する説明会を行う
- ③ 市町村の広報に掲載する。

#### <松阪市における「おくやみコーナー」紹介チラシ>

※松阪市では「おくやみコーナー」紹介チラシを「おくやみハンドブック」に差し込んで手交する取組みも行っている

|  |   |
|--|---|
| <p style="text-align: center;"><b>お葬式が終わったあと、<br/>市役所で何の手続きをしたらいいの？<br/>という疑問を【おくやみコーナー】が解決します！</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>保険証の返還<br/>各保険料に関する手続き<br/>年金停止、未支給年金請求<br/>葬祭費請求<br/>市民税・固定資産税<br/>…様々な手続きが存在しますが、<br/>おくやみコーナーでは、必要な手続きを調査してご案内します！</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>各届出書をまとめて作成するため<br/>何度も手書きする必要がありません！</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>戸籍謄本や住民票などの<br/>取得も一緒にご案内します！</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"> <p>そのため、簡単な手続きであれば<br/>各課に足を運ぶ必要がなくなります！</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>※お持物は、おくやみハンドブック<br/>の2、3ページをご確認ください</p> </div> </div> <p style="text-align: center;"><b>【☎事前予約が可能です☎】</b></p> <p>もし窓口が混雑していた場合、1時間程度お待ち頂くことがあります。<br/>事前予約、お持物の相談は【0598-53-4481】にお電話ください。<br/>また、各地域振興局でも各種手続きは可能です。</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">発行 松阪市 環境生活部 おくやみコーナー 令和2年1月</p> | <div style="text-align: center;">  <p>大切な人が亡くなった後の手続きについて<br/>(死亡届の提出だけではありません)</p> <p>市役所で何の手続きをしたらいいの？<br/>という疑問を【おくやみコーナー】が解決します！！</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>【おくやみコーナー】</b><br/>☎0598-53-4481</p> <p style="text-align: center;">サポート内容①<br/>必要な手続きを調査し、各届出書をまとめて作成します！<br/>そのため、同じような書類を何度も手書きする必要がありません。</p> <p style="text-align: center;">サポート内容②<br/>簡単な手続きであれば、各課に足を運ぶ必要がなくなります！<br/>※厚生年金加入期間のある方は、年金事務所での手続きが必要です。</p> <p style="text-align: center;">サポート内容③<br/>戸籍謄本や住民票などの証明書の取得も一緒にご案内します！<br/>※亡くなった方の戸籍(除籍)謄本は、死亡届を受理した日より、<br/>数日間の戸籍審査を経た後、発行できるようになります。</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>【ご注意ください】</b></p> <p>もし窓口が混雑していた場合、1時間程度お待ち頂くことがあります。<br/>事前予約や当日の予約状況の確認は上記の番号にお電話ください。<br/>また、各地域振興局でも各種手続きは可能です。</p> </div> |
|--|---|



### 3.3.7 工程表の作成

以上が、「①「おくやみコーナー」設置までにすべきこと (ToDo)」になりますが、それらを、基本方針において決定した「サービスインの目標時期」までに、どのような順番で行うのか、「②設置に向けてのスケジュール」を定める必要があります。

大きくは、サービスインに向けて、次のとおり4つのフェーズに分けて、段階的に準備をしていくこととなります。



フェーズⅠにおいて基本方針を決定(3.1)し、フェーズⅡにおいて事務分掌表を検討し作成します(3.2)。

事務分掌表の作成により、具体的なサービス設計が明らかになりますので、それを踏まえて、フェーズⅢにおいて実際の設置準備を行います(3.3.1~3.3.4)。

ここまで準備が整えば、フェーズⅣとして、職員の訓練(3.3.5)や広報(3.3.6)を行い、サービスインとなります。

なお、例えば、フェーズⅢの設置準備として「おくやみハンドブック」の作成がありますが、外注するとなれば、一定の時間が必要になりますので、フェーズⅡの検討の段階から調達の準備が必要となります。このように、一定の時間がかかるものについては、留意をしてください。

「おくやみコーナー」設置については、前述のとおり、関係課が多いところに特徴があります。フェーズⅠ~Ⅳまでの大きな流れを意識しながら、設置に向けた工程表(例えば、縦軸に関係課、横軸に日付をプロットしたガントチャート等)を作成し、関係者の間で共有をした上で、主担当が進捗を管理していくとよいでしょう。

#### 4 おわりに ～「おくやみコーナー」設置後の見直し

以上が、「おくやみコーナー」設置ガイドラインになります。

いかがでしたでしょうか？

このガイドラインを手にとられた市町村の職員の方が「おくやみコーナー」についての理解を深め、「設置してみよう！」という気持ちになり、また、このガイドラインが実際の設置に向けてみなさんの一助になれば幸いです。

仮に、「おくやみコーナー」を設置することができたとしても、設置当初はなかなかうまくいかないこともあるかもしれません。関係課からも様々な意見が出てくることも考えられます。

また、アンケートの実施や「おくやみコーナー」でのワンストップ率を把握すると、課題も浮き彫りになると思います。

それらは、すべて、「おくやみコーナー」をより良くしていくためのヒントになります。「おくやみコーナー」の設置後も、そのような声を拾いながら、随時、関係者が集まって振り返りをし、改善できるところを一つずつ改善していきましょう。

その際に、一番重要なことは、「利用者視点」です。第1章で行った遺族の方への気持ちを忘れずに、改善を行ってください。

そのような改善を重ねていくと、「おくやみコーナー」を安定して運営できるようになります。そのことにより、市民からも、関係する職員からも感謝される日がきっとくるでしょう。

最後に、松阪市の「おくやみコーナー」に対し、地元の新聞に投書された市民の声を紹介します。

死亡・相続の手続において、市町村の皆さんは市民から多くの期待をされています。このような市民の皆さんの声をモチベーションに、「おくやみコーナー」による、よりよい死亡・相続ワンストップサービスの提供の実現に向けて取り組んでいただければ幸いです。

### 市のお悔やみコーナー 丁寧な対応で元気に

先日、夫を82歳で亡くし、手続きのために市役所に行きました。

以前に家族を亡くされた近所の方と話していると、手続きが多く、市役所に行っても、あちこちに回され、いろいろな書類を書かされて大変と聞いていました。体も悪く、亡くしたすぐで頭もぼーとしたままでしたが、覚悟して出向きました。

前日に連絡し、市役所の「お悔やみコーナー」に行くと、男性の職員の方が待っていて、すごく丁寧に対応してくださいました。書類を書くところはたくさんありましたが、一つ一つ丁寧に教えてくれ、2階の窓口まで付き添ってくれて、私が座っていても自分は立ったままで、優しく対応してくれました。合わせて2時間以上、お昼の時間もずっとで、「悪いね」と言ったら、「そういう方たちのために作ったコーナーですので。力になれば」と言ってくださいました。

元気をもらい、一人になったけれどこれからも頑張っていこうと勇気づけられました。とてもいいコーナーができたと思います。助かりました。(松阪市内、女性)

出典：『夕刊三重新聞』令和2年4月3日「まちの声」