

遺族が行う手続きを案内

市役所におくやみコーナー

福岡・糸島市

福岡県糸島市は3月から、死亡届を市に提出した後に、遺族が行う手続きを支援するため、市役所内に「おくやみ案内」コーナーを設置してい

る。葬儀後の手続きに対する支援を求めてきた公明党の笹栗純夫市議はこのほど、同コーナーを視察し、関係者と意見を交換した。



市役所内に設置された「おくやみ案内」コーナーで、手続きの流れなどを聞く笹栗議員(右)

独自システム作り 迅速な対応

親族が亡くなった際に死亡届を役所に提出すると、戸籍や住民票に反映され、その後、国民健康保険や年金、税金、上下水道などさまざまな手続きが必要となる。

同市ではこれまで、死亡届提出後の各種手続きについて、故人によって該当するものが異なるため、関係課や提出書類などの一覧表を作成。この表を基に、遺族が故人に

関して必要な手続きを判断し、担当する課を訪れていた。しかし、遺族にとって葬儀後の手続きを正確に把握することは難しく、何度も市役所を行き来す

ることや、手続きの必要がない課を幾つも訪れ、その都度、確認するなどといった事例が生じていた。

このため、同市では市の職員が独自に「おくやみ案内システム」を構築。市民課が死亡届を受け付け、情報を入力すると、

その後の手続きに関係する課が、亡くなった人の情報を共有できる仕組みが作られた。

関係課では、亡くなった人の情報に基づき、手続きが必要かどうかを同システムに入力。その情報を基に、故人に必要な手続きが一目で分かる一覧表が作成されることになった。

市役所を訪れた遺族は、その一覧表が挟まれたパンターを市民課で受け取ることで、担当す

る課をスムーズに回れ、迅速に手続きが済ませられるようになっていく。

市民課によると、同システムによって、2時間程度で全ての手続きを終えることが可能になったという。また市では、新たに「おくやみ早わかりガイド」も作成しており、死亡に伴う各種の手続きを、分かりやすく説明している。

おくやみ案内コーナーについて、末松隆明市民部長は「必要な手続きを漏れなく案内できることに加え、行政側の説明も簡潔になるなど効率も上がっている」と、その効果を語った。

死亡届提出後の手続きについては、笹栗市議が2018年12月の議会質問で取り上げ、複雑で面倒であるとの市民の声を踏まえ、「手続きを支援するおくやみコーナーを設置すべきではないか」と訴えていた。

情報を入力し、一目で分かる一覧表を作成

12月議会一般質問で「おくやみコーナー設置」を取り上げました。

議員17年目を迎えました。その間、数人の方から「主人が亡くなった後の手続きがこんなに、大変だとは思ってもみませんでした」等々のお声を聞いていました。昨年の11月の公明新聞「北斗七星」で別府市の「おくやみコーナー」ご紹介の記事が掲載されました。早朝、公明新聞読者から「是非、糸島市も取り組んで下さい」、昨年11月の公明党糸島支部会で支部顧問の元公明議員の黒田公二さんから、一般質問で取り上げてくださるとの依頼を受けました。

一般質問通告前であったので、急遽、通告項目を変更しました。

通告後、市民部長を訪ねました。「議員さんから言われる前からおくやみコーナー設置に向けて調査検討中でした。ピッタリの通告に驚いています。」と話されました。

お陰様で、昨年の12月一般質問して、平成31年3月11日仮運用開始、4月1日正式スタートできました。異例のスピード実現に関係者の皆様に感謝申し上げます、

手続きは数課にまたがりますが、受付は市民課です。市民課の課長補佐が情報政策経験者でデータベースと得意とするアクセスプログラムの専門家であったことです。課長は短期間でシステムを作るよう指示をされました。

以上、いろんな好条件の中で、素早い対応が出来たと心より感謝しています。