

令和1年度

政務活動費

先進都市調査報告書

会派名	令和 新緑会
議員名	羽立秀光 早坂 博 古澤孝市
調査実施年月日	令和2年2月14日
調査先 自治体名等	大分県 別府市
調査項目	おくやみコーナーについて
調査目的	おくやみコーナーの取り組みについて
報告内容 実施したこと	<p>1・視察先 (市町村) 概要 人口 117,698人 行政面積 125.34km²</p> <p>2・視察内容 ワンストップ窓口「おくやみ」コーナーについて</p>
感想 (まとめ) 本市へ生かせること等	<p>窓口業務改革 (死亡関連手続に一元的に対応する総合窓口の導入)</p> <p>◎ 死亡関連手続に一元的に対応する窓口を開設。 ワンストップ化によってご遺族に依る死亡関連、手続が円滑に進められるようになり、市民満足度の向上や受け付け時間の短縮を実現。</p> <p>● おくやみコーナーの開設 H28年5月16日開設</p> <p>1・何枚も死亡に関する書類を書く、課が変わる度、何度も同じ事を聞かれる。死亡に関する様々な届出書の項目を分析。多様は死亡届の記入に必要な情報をとるために作成した「お客様シート」1枚を遺族が記載→コーナー職員の入力作業により届出書一括作成→エクセルによる手作り、システム。</p> <p>● 何処に行ったらいいのかわからない！ 日々、死亡者データーを抽出し関係課と共有。各課が案内の要：不要をこのデーターにて事前確認し、おくやみコーナーが手続きの案内に利用。事前確認が出来ていない場合は、コーナーと各課で確認作業のためのフリーソフトを利用。情報をメッセージでやりとり。遺族来庁の情報も即時に伝達可能。</p> <p>● 遺族の流れは2種類 各課の職員がコーナーに出向き手続する方法。 こちらは、文字通りのワンストップ また案内した、各課を遺族が回る方法がある。(情報の共有と事前準備が出来ているため、こちらも好評)</p> <p>高齢化率の高い室蘭市於いては学ぶべきコーナーです。</p>