

政務活動費成果届出書

届出者 坂井 美穂

○使途項目 (○をつける) **調査研究**・研 修・広 報・資料作成・資料購入

○タイトル

松阪市のおくやみコーナーの取組みについて

○目 的 (計画書の目的欄をそのまま記載)

ご家族が亡くなられた後の手続きについては、亡くなった方によって必要な手続きが異なり、その内容は多岐にわたるため、2016年に大分県別府市の若手職員が「窓口の“たらい回し”による遺族の体力的、時間的な負担を減らそう」とおくやみコーナー*の開設を発案し、その評判が他の自治体に伝わり、三重県松阪市、神戸市、兵庫県三田市なども同様の窓口を開設している。半田市における平成30年度の死亡届出数は1,312件であり、毎月100件程の手続きが発生しているが、遺族の体力的、時間的負担は軽減されていない状況である。現状では、手続きのために何度も足を運ばなければならず、改善が必要であるため、先進地である松阪市の取組みを視察し、半田市における市民サービス向上のための今後の取組みに生かしていきます。

*おくやみコーナーとは
ご遺族の方が行わなければならない市役所の手続きについて説明するとともに、複数の申請書の作成など手続きのお手伝いをする窓口のこと。
日本の年間死者数は136万人(18年)で、20年間で1.5倍近くに増えている。その9割が65歳以上で、手続きをする遺族も高齢になっており、事務手続きの負担感は大きい。

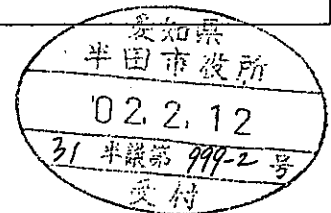
○結 果 (目的は達成できたか。予想と外れた場合にはその旨も記載。)

松阪市の取組みは、市民サービスの向上と職員の業務効率化を同時に叶えており、さらには導入コストやランニングコストがかからない仕組みがすでにあり、半田市においてもぜひとも取り入れたい取組みであることが分かり、目的を達成できた。

概要は次の通り。

- ① 受付相談、申請書案内、コンシェルジュの3本柱を基本する。
事前予約制を取り入れ、事前準備。申請書は基本情報を自動入力。コンシェルジュができる限り、窓口までご案内する。
- ② 「おくやみハンドブック」を死亡届出時に配布し、網羅的にご案内する。
- ③ お客様アンケートの結果は、コーナーの対応満足度93%と高評価。

確認欄	議長	管理委員長



--

○提 言 (半田市に対し、何をどう活用するか。)

松阪市の取組み内容は、全国初でおくやみコーナーを発案した別府方式をさらにアレンジしたものであり、共有ファイルなど、仕組みがしっかりと出来上がっており、そうしたファイルも無償で提供して下さるため、そのまま導入できると思われる。受付相談、申請書案内、コンシェルジュの3本柱を基本とし、市役所での手続きだけでなく、市役所以外の手続きについてもご案内ができるよう、「おくやみハンドブック」もぜひとも取り入れて、大切な親族を亡くした遺族に寄り添う半田市となってもらいたい。

○その他 (その他特記事項があれば記載。目的とは別内容も可。)

--

確認欄	議長	管理委員長

○実績 (別紙に領収書を添付すること)

日にち	時間 (概略可)	内 容		金額 (円)	領収書 No.
1月21日	10:10 ~10:44	青山一名鉄名古屋	運賃	680	
"	11:10 ~12:17	近鉄名古屋—松阪 (特急) 伊勢志摩ライナー	運賃	2,630	①
		昼食			
"	13:30 ~13:34	松阪市議会事務局 (専用車で送迎)			
	14:00 ~15:30	松阪市視察	手土産 2,400円 ÷ 3	828	②
"	15:52 ~15:59	松阪市議会事務局 (専用車で送迎)			
"	16:29 ~17:37	松阪—近鉄名古屋 (特急) ビスタカー	運賃	2,630	①
"	18:11 ~18:46	名鉄名古屋—青山	運賃	680	
			合 計	7,448円	

領収書等貼付用紙

議員名 坂井 美穂

タイトル

松阪市のおくやみコーナーの取組みについて

1枚中 1枚目

※報告書における領収書No.が分かるように貼り付けること。

① 往復 (¥2,630 × 2 = ¥5,260)

領 収 証

HC-00029699
発行日 2020/01/10

坂井 美穂 様

印紙税申告納
付につき名古屋中村
税務署承認済

金額 ¥5,260.-

上記金額を正に領収いたしました
但し、1/21 近鉄代金として

- 現金
- 小切手
- 振込
- クレジット
- その他 ()

名鉄観光サービス株式会社
(本社所在地)
名古屋市中村区名駅南二丁目14番19号
(住友生命名古屋ビル8階)

領収者印、責任者印のないもの及び訂正したものは無効です。

責任者印	領収者印

HC-038188

② 1人 ¥828。 (¥2,484 ÷ 3 = ¥828)

2020年01月20日
一連No. 007025
領収No. 000002

領 収 書

坂井美穂 様

¥2,484- 外税対象※ 8.0% ¥2,300-
外税※ ¥184-

(但し お品代 として、正に領収致しました)
印刷面を内側に折って保管願います

生せんべい

株式会社 総本家 田中屋

愛知県半田市清水北町一番地
TEL:0569-21-1594

政務活動費成果届出書

届出者 山本半治

○使途項目 (○をつける) 調査研究・研 修・広 報・資料作成・資料購入

○タイトル

松阪市のおくやみコーナーの取組みについて

○目 的 (計画書の目的欄をそのまま記載)

ご家族が亡くなられた後の手続きについては、亡くなった方によって必要な手続きが異なり、その内容は多岐にわたるため、2016年に大分県別府市の若手職員が「窓口の“たらい回し”による遺族の体力的、時間的な負担を減らそう」とおくやみコーナー*の開設を発案し、その評判が他の自治体に伝わり、三重県松阪市、神戸市、兵庫県三田市なども同様の窓口を開設している。半田市における平成30年度の死亡届出数は1,312件であり、毎月100件程の手続きが発生しているが、遺族の体力的、時間的負担は軽減されていない状況である。現状では、手続きのために何度も足を運ばなければならず、改善が必要であるため、先進地である松阪市の取組みを視察し、半田市における市民サービス向上のための今後の取組みに生かしていきます。

*おくやみコーナーとは
ご遺族の方が行わなければならない市役所の手続きについて説明するとともに、複数の申請書の作成など手続きのお手伝いをする窓口のこと。

日本の年間死者数は136万人(18年)で、20年間で1.5倍近くに増えている。その9割が65歳以上で、手続きをする遺族も高齢になっており、事務手続きの負担感は大きい。

○結 果 (目的は達成できたか。予想と外れた場合にはその旨も記載。)

(達成できた)

- ・市長自らが遺族手続きを経験し、その煩雑さを実感したことから行政窓口体制の改革が行われた。
- ・「おくやみコーナー」設置にあたっては、先進地の大分県別府市を視察しシステムを含む一連の資料の提供を受け参考にしていた。そのために、システム導入費はゼロ円。
- ・松阪市「おくやみコーナー」6つのオリジナル要素 1・来庁回数の最小化 2・ワノンストップ化 3・事前予約制 4・情報入力 of 簡素化 5・4支所との共通ツール「おくやみハンドブック」の発行 6・市役所以外の手続きについてもできる限りご案内 が実施されていた。
- ・おくやみコーナーの職員は臨職1名を含め4名で戸籍住民課の業務も兼務していた。

確認欄	議長	管理委員長

愛知県
半田市役所
02.2.12
31半議第999-2号
受付

- ・窓口で各課関係情報お客様シートを作成し、関係各課で画像を共有し、遺族の方に合った手続き項目をチェックしその場で対応していた。
- ・おくやみコーナー内で対処できない場合は、コンシェルジュとして担当窓口に付き添い説明していた。
- ・手続き対応時間は平均 20 分～30 分で手続きが多い場合等は 1 時間～4 時間要している。
- ・市民からの満足度は 9.3 % と高評価
- ・おくやみコーナーに対応できる知識の人材育成に時間を要していた。

○提 言 （半田市に対し、何をどう活用するか。）

- ・窓口市民サービスの向上のために、半田市も「おくやみコーナー」を設置する。
- ・松阪市では、おくやみコーナー設置を検討している自治体職員の視察受け入れを行っているので1日も早く視察を行い半田市版おくやみコーナー実現に努める。

○その他 （その他特記事項があれば記載。目的とは別内容も可。）

--

確認欄	議長	管理委員長

○実績 (別紙に領収書を添付すること)

日にち	時間 (概略可)	内容		金額 (円)	領収書 No.
1月21日	10:11 ~10:44	半田口一名鉄名古屋	運賃	620	①
〃	11:10 ~12:17	近鉄名古屋—松阪 (特急)伊勢志摩ライナー	運賃	2,630	②
		昼食			
〃	13:30 ~13:34	松阪市議会事務局 (専用車で送迎)			
	14:00 ~15:30	松阪市視察	手土産 2,484÷3	828	③
〃	15:52 ~15:59	松阪市議会事務局 (専用車で送迎)			
〃	16:29 ~17:37	松阪—近鉄名古屋 (特急)ビスタカー	運賃	2,630	④
〃	17:56 ~18:32	名鉄名古屋—半田口	運賃	620	⑤
			合計	7,328円	

領収書等貼付用紙

議員名 山本半治

タイトル

松阪市のおくやみコーナーの取組みについて

/ 枚中 / 枚目

※報告書における領収書 No.が分かるように貼り付けること。

領収書

①

利用日時 2020年-1月21日 10:03
取引内容 乗車券等発売
利用金額 金620円

この控えは大切に保存してください
名古屋鉄道

半田口(01)

領収書

⑤

利用日時 2020年-1月21日 17:42
取引内容 乗車券等発売
利用金額 金620円

この控えは大切に保存してください
名古屋鉄道

名鉄名古屋(36)

領収証

HC-00029698

発行日 2020/01/10

山本 半治 様

金額 ¥5,260-

上記金額を正に領収いたしました
但し、1/21 近鉄代金として

切戻金

小切手

振込

クレジット

その他

名鉄観光サービス株式会社

(本社所在地)

名古屋市千代田区名駅南二丁目14番19号

(住友生命名古屋ビル8階)

領収者印 責任者印のないもの及び訂正したものは無効です

責任者印

領収者印



HC-038188

②

④

2600円×2
往復代

2020年01月20日

一連No. 007025

領収No. 000002

領収書

坂井美穂 様

¥2,484-

外税対象※ 8.0%
外税※

¥2,300-
¥184-

(但し お品代 として、正に領収致しました)

印刷面を内側に折って保管願います

主せんべい

株式会社 総本家

田中屋

愛知県半田市清水北町一番地
TEL:0569-21-1594

③

原本は坂井議員添付

2484円÷2人

1人 828円

政務活動費成果届出書

届出者 山田清一

○使途項目 (○をつける) 調査研究・研 修・広 報・資料作成・資料購入

○タイトル

松阪市のおくやみコーナーの取組みについて

○目 的 (計画書の目的欄をそのまま記載)

ご家族が亡くなられた後の手続きについては、亡くなった方によって必要な手続きが異なり、その内容は多岐にわたるため、2016年に大分県別府市の若手職員が「窓口の“たらい回し”による遺族の体力的、時間的な負担を減らそう」とおくやみコーナー*の開設を発案し、その評判が他の自治体に伝わり、三重県松阪市、神戸市、兵庫県三田市なども同様の窓口を開設している。半田市における平成30年度の死亡届出数は1,312件であり、毎月100件程の手続きが発生しているが、遺族の体力的、時間的負担は軽減されていない状況である。現状では、手続きのために何度も足を運ばなければならず、改善が必要であるため、先進地である松阪市の取組みを視察し、半田市における市民サービス向上のための今後の取組みに生かしていきます。

*おくやみコーナーとは
ご遺族の方が行わなければならない市役所の手続きについて説明するとともに、複数の申請書の作成など手続きのお手伝いをする窓口のこと。

日本の年間死者数は136万人(18年)で、20年間で1.5倍近くに増えている。その9割が65歳以上で、手続きをする遺族も高齢になっており、事務手続きの負担感は大きい。

○結 果 (目的は達成できたか。予想と外れた場合にはその旨も記載。)

目的は達成できた。

- ・平成29年10月までは、現在の半田市と同じ状況であり、遺族が各窓口で申請書や届出書に亡くなられた方の名前や住所、生年月日、振込口座情報など同じことを何度も記入しなければならない状況であった。
- ・市長自身が遺族として市役所での手続きを経験し、トップダウンで「おくやみコーナー」の検討に入った。先行実施していた大分県別府市で現地視察を行った。
- ・「おくやみコーナー」は、市役所の縦割り組織で生じる弊害により、市民が「たらい回し」される状況を、業務改善により市民サービスの向上と業務の効率化につながる取り組みである。
- ・松阪市では、庁舎の狭いスペースでやりくりして、窓口を設けており、また、~~使用し~~ ^{告知} 半田市役所

	議長	管理委員長
確認欄		

半田市役所
02.2.12
31 半議第999-2号
受付

ているエクセルデータ等、そのまま半田市で使用できるようなデータをいただいた。
・「おくやみハンドブック」は、市役所窓口での手続きだけではなく、相続登記や相続税、ごみ処理に関する情報まで市民にとって必要であろう情報を市民の立場にたった親切なハンドブックが作成されていた。

○提 言 (半田市に対し、何をどう活用するか。)

- ・半田市では、庁舎の窓口設置個所も確保でき、横断的にデータも利用できると思うため、早期に取り組むべきである。
- ・松阪市で実施していた「来庁回数の最小化」「ワンストップ化」「事前予約制」「情報入力簡素化」「おくやみハンドブックの発行」「市役所以外の手続きについてもできる限り案内する」などのことは、半田市でも実施すべきである。
- ・松阪市をはじめ、実施自治体が既にあるため、先進自治体を参考に、手続きの不安や負担を軽減するとともに遺族の気持ちに寄り添う声かけなど、温かな気配りによると安心感のある「おくやみコーナー」となる事を期待したい。
- ・遺族の手続きは千差万別であるため、担当する職員には幅広い知識が必要となる。そのための人材育成が重要である。
- ・「おくやみコーナー」の事を知っていただけるよう、市民へのアプローチとともに、遺族へお伝えいただけるよう遺族の方と接する機会の多い葬儀社にも訪問してお願いすることは必要である。

○その他 (その他特記事項があれば記載。目的とは別内容も可。)

--

確認欄	議長	管理委員長

○実績 (別紙に領収書を添付すること)

日にち	時間 (概略可)	内容		金額 (円)	領収書 No.
1月21日	10:10 ~10:44	乙川—名古屋	運賃	590	①
〃	11:10 ~12:17	近鉄名古屋—松阪 (特急) 伊勢志摩ライナー	運賃	2,630	②
		昼食			
	14:00 ~15:30	松阪市視察 (駅⇄市役所は送迎)	手土産 2,484÷3	828	③
〃	16:29 ~17:37	松阪—近鉄名古屋 (特急) ビスタカー	運賃	2,630	②
〃	18:11 ~18:46	名古屋—乙川	運賃	590	④
			合計	7,268円	

領収書等貼付用紙

議員名 山田 清一

タイトル

松阪市のおくやみコーナーの取組みについて

枚中 枚目

領収書

ご利用日付 2020年01月21日
時刻 09時39分

取引内容 乗車券 金 590円
伝票番号 30605

●この領収書は大切に保管してください。
●毎度ありがとうございます。

乙川駅 券101発行
JR東海

①

領収書

ご利用日付 2020年01月21日
時刻 17時41分

取引内容 乗車券 金 590円
伝票番号 54178

●この領収書は大切に保管してください。
●毎度ありがとうございます。

名古屋駅 券307発行
JR東海

④

領収証

HC-00029697
発行日 2020/01/10

山田 清一 様

金額 ¥5,260.-

上記金額を正に領収いたしました。
但し 1/2 近鉄代金として

名鉄観光サービス株式会社
(本社所在地)
名古屋市中村区名駅南二丁目14番19号
(住友生命名古屋ビル8階)

領収者印 責任者印のないもの及び訂正したものは無効です。

印紙税申告納付につき名古屋中村税務署承認済

現金
 小切手
 振込
 クレジット
 その他 ()

責任者印	領収者印
加藤	青山

HC-038188

②

領収書等貼付用紙

議員名 山田 清一

タイトル

松阪市のおくやみコーナーの取組みについて

枚中 枚目

2020年01月20日
一連No. 007025
領収No. 000002

領 収 書

坂井美穂様

¥2,484-

外税対象※ 8.0% ¥2,300-
外税※ ¥184-

(但し お品代 として、正に領収致しました)
印刷面を内側に折って保管願います

生せんべい

株式会社 総本家

田中屋



愛知県半田市清水北町一番地
TEL:0569-21-1594

②

③

※原本は坂井美穂議員に貼付