

おもてなしの市役所へ！

3区役所に『おくやみ窓口』を開設します！

『おくやみ窓口』について

1 目的

ご家族が亡くなった際の手続については、「どこに相談に行けばいいのか分からない」、「手続に時間がかかってしまう」、「何回も書類を書くのが大変」等、多くの市民の声が寄せられています。

そこで、手続相談や手続の迅速化に対する市民ニーズに対応し、『おもてなしの市役所』を推進するため、3区役所に「おくやみ窓口」を開設します。

2 概要

- (1) 開設日時 令和元年10月1日(火)～
開設時間は月曜日～金曜日の午前8時30分から午後5時15分
- (2) 場 所 **【葵区】** 葵区役所 1階 保険年金課内(別紙図面参照)
【駿河区】 駿河区役所 2階 保険年金課内(別紙図面参照)
【清水区】 清水区役所 1階 保険年金課内(別紙図面参照)
- (3) 業務内容 **ア** 親族が亡くなった際の手続に関する支援
住所・氏名等をあらかじめ記載した必要書類の一括打ち出し、
関係課へ職員が同行案内など
イ 親族が亡くなった際の手続に関する事前相談
手続や持ち物等の説明等
※葵区役所のみ電話による事前予約も受付
- (4) 職員配置 **【葵区】** 窓口には職員1名を配置
※葵区役所全課の課長を含む主査以上の職員が当番制で対応
【駿河区】・【清水区】
お客様の訪問に応じて、保険年金課職員が対応

3 特色

(1) 窓口の明確化

- ア 親族が亡くなった際の手続に特化した相談の窓口
- イ 手続に関する事前相談（手続や持ち物等）も可能
※葵区役所のみ電話による事前予約も可能

(2) 負担の大幅な軽減

- ア 必要な書類をその場で一括発行
- イ 住所、氏名をあらかじめ記載し、面倒な書類の記入を補助
- ウ チェックリストの活用

(3) 付き添い対応

- ア 次の窓口まで職員が付き添う職員リレーの実施
- イ 専用の書類ファイルを作成し、おくやみ窓口対応中であることを可視化

4 参考数値

(1) 死亡者（届）	H30 年度	【葵区】	3,058 人
		【駿河区】	2,173 人
		【清水区】	2,929 人

(2) 国保・後期高齢 葬祭費支出件数	H30 年度	【葵区】	2,714 件（11 人/日）
		【駿河区】	1,677 件（7 人/日）
		【清水区】	2,224 件（9 人/日）

問い合わせ	
葵区保険年金課	2 2 1 - 1 1 1 9
駿河区保険年金課	2 8 7 - 8 6 1 2
清水区保険年金課	3 5 4 - 2 1 4 1