

令和4年3月定例会一般質問

通告 3

質問 おくやみ手続き支援について

答弁 利用しやすい窓口整備を図っていきます

5 番 佐久間 ふみ子 議員

【質問：佐久間 ふみ子 議員】

5 番、佐久間ふみ子でございます。おくやみ手続き支援について御質問いたします。

身内が亡くなった際の手続きは、御遺族が悲しみの中で行わなければなりません。現状、死亡や相続に関する遺族の負担は大きく、今後のさらなる高齢化によっては、配偶者が高齢となるケースや世帯構成や家族体系の変化

により、親族が遠方または疎遠になるケース等が増え、御遺族が行う死亡、相続に関する手続きの負担は一層大きくなるものと予想できます。

本町に提出された死亡届の件数は年間 240 件ほどあるということです。昨年、町内の介護施設に入所していた親御さんを亡くした方が、平日に役場での手続きをされた際に足りない書類があり、届け出に時間がかかり大変だったと聞きました。個々の状況によっても違いますが、少なくとも 5 つから 7 つ、多い場合は 28 の届け出が必要です。こうした手続きを一括して手助けするおくやみコーナーの設置と、御遺族が行う各種手続きをまとめたおくやみハンドブック作成についてお伺いします。

おくやみコーナーは住民の死亡に伴い、年金や国民健康保険、税金などの多岐にわたる手続きのワンストップで行う窓口で、御遺族の負担も軽減され、待ち時間の短縮や必要書類の不備も防ぐことができます。ちなみにおくやみコーナーを設置し実施している自治体は、2018 年は全国で 6 自治体でしたが、2020 年は 169 自治体で実施、わずか 3 年で約 28 倍に急増しています。

新型コロナウイルス感染拡大により、オンラインや非対面での遺族支援の強化が求められるようになりました。道内では千歳市、札幌市北区、清田区、旭川市の他、先日、北見市の先進的取り組み書かない窓口が北海道新聞に大きく掲載されていました。申請書を書く手間をなくした他、複数の手続きが一括で済むワンストップサービスを実現して、市民の利便性向上、市の業務効率化に成果を上げているということです。死亡の手続きを行う



際に、本町では各窓口を住民が移動し、個人や本人の氏名、住所、生年月日など同じことを何度も書かなくてはなりません。住所変更の手続きなどでも同様だと思いますので、おくやみコーナーと合わせて書かない窓口の検討も始めるべきと考えます。

本町の窓口が利用者目線に立ち、御遺族の心に寄り添う手続きの簡素化、業務の効率化に向けてどのようにお考えでしょうか。おくやみコーナーの設置と役場以外での各種の手続なども案内されているおくやみハンドブック作成について、町長の見解をお聞かせください。

【答弁：町長】

佐久間議員御質問のおくやみ手続き支援につきまして、御答弁申し上げます。

御遺族にとって死亡や相続に係る手続は多岐にわたり、なじみのない手続に不安を感じ、大きな負担となっていることは、私も認識をしているところでございます。

そのため、御遺族の負担を少しでも減らすことができるよう、本町では死亡届が提出された際、手続き及び必要なものの一覧を御遺族へ渡しておりまして、平成 30 年度からは死亡届が提出された際、関連部署で情報を共有し、必要な手続を用紙に事前に一つにまとめまして、御遺族が来庁された際には、手続き漏れを防ぎ、待ち時間の短縮を図っております。

議員御指摘のとおり、おくやみコーナーを設置することは、御遺族にとりまして、さまざまな手続きにおいて負担軽減が図られることは理解しておりますが、専用コーナーの設置に当たりましては、スペースの確保や専門の人員配置など、利用頻度から考えますと難しい状況にありますことから、現行の窓口を利用いたしまして御遺族が移動しないで各種手続が行える体制を構築してまいります。

また、おくやみハンドブックの作成でございますが、御遺族が行う各種手続において 1 番の負担は、必要書類の不備により何度も窓口へ来なければならない状況ではないかと考えます。

まずは死亡届の際、御遺族へお渡ししている手続きの一覧表の見直しを図り、役場以外での手続きについては、調査のうえ一覧への追加をするなど検討してまいりますので、御理解を賜りますようお願いいたします。

なお、書かない窓口についてでございますが、令和 3 年 12 月 24 日閣議決定されたデジタル社会の実現に向けた重点計画におきましても、窓口のワンストップ化を推進しており、町民への利便性向上、行政における業務効率化が図られるものと感じております。

しかしながら、ワンストップサービスを実現するためには、新たなシステムの構築が必

要でありまして、その費用は高額となります。

このため、国においても公費を財源とした全国統一様式による書かない窓口が進められており、本町におきましても補助金を活用した転出転入手続のワンストップ化を導入するべく、本定例会においてシステム改修の補正予算を上程させていただきました。

今後も国は行政手続のワンストップ化を進める方向性でありますので、本町におきましても補助金を活用しながら適宜対応してまいりますとともに、町民誰もがわかりやすく利用しやすい窓口整備を図ってまいりますので、御理解を賜りますようお願い申し上げます。