



郡山市

DATA	【人口】	323,835	人 (R4. 12. 1現在)
	【面積】	757.20	平方キロメートル
	【職員数】	2,051	人 (R4. 4. 1現在)

《発表のテーマ》

おくやみ手続きの負担軽減
～一目でわかる手続き案内と申請書印字で安心・スピーディに～

<発表概要or今年の特徴>

死亡・相続ワンストップ化の一環として、市役所に係る手続きの円滑化を図るため

1. 部局横断によるご遺族への手続き案内送付
2. 出先機関も含めた情報共有による申請書印字を実現しました。

<改善運動の特色やアピールポイントなど>

行政の効率化及び市民サービスの向上を目指し、業務における問題解決能力の向上を図るため、全庁的な「こおりやま☆カイゼン運動」を実施しています。

今年度は、32事例の報告があり、報告のあった事例は、こおりやま広域圏17市町村で横展開を図っています。

<メッセージ・意気込み>

カイゼン運動には、アイディアを出す広げ人と実行に移す畳み人の連携が重要でした。



部署名	福島県郡山市 市民部市民課
タイトル	おくやみ手続きの負担軽減 ～一目でわかる手続き案内と申請書印字で 安心・スピーディに～
改善前 【Before】	<p>死亡者に係る手続きは、ご遺族にとって分かりにくく、負担が大きかった。</p> <p>▼手続きは複数の部署にまたがることもあり、ご遺族は各々の部署を訪れ、その都度用件を一から説明し、同じ基本情報を繰り返し記入していた。</p> <p>▼窓口ごとに待ち時間があることで、ご遺族は足止めとなり（無駄な時間が発生）、すべての窓口で手続きを完了するには、数時間におよぶこともあった。</p>

取組内容

▼死亡者に関する情報の共有と有効活用

- ①死亡者情報のデータベース化と担当部署間における情報共有
- ②担当部署において、事前に死亡者一人ひとりの手続きを確認
- ③死亡者一人ひとりの手続きを一覧表にまとめ、その文書をご遺族へ郵送
- ④文書が届いた遺族からの問合せに具体的かつ迅速に対応

台帳確認		PDF保存		各関係の得意種別を選択した、死亡届認定申請表示ができますが、軌道に落ちるまでには
死亡届_実名番号 予押通に手続き届出する場合は、別名番を入力してからの死亡届名番で検索ボタンをクリック	99999999	①「台帳確認」ボタンをクリック	②「確定」または「ダブルクリック」 ③「追加」ボタン ④「保存」ボタンをクリック	
死亡届_フリガナ	オクミ タロウ	死亡届_住所方番	徳山市期日 11月28日	氏名
死亡届_実字氏名	奥久美 太郎	死亡届_世帯主との続柄	世帯主	国民
死亡届_生年月日	昭和10年7月5日	死亡届_届出年月日	令和4年2月16日	
死亡届_届出場所		死亡届_届出場所		
No.	手続き名	担当課	該当有無	受付窓口への伝達事項（委任状表も含む）
6	後期高齢者医療費後付届出の申請	国民健康保険課	×手続き無し	（後期高齢者医療給付保証書の送附）
7	葬祭費の申請 （後期高齢者医療費給付）	国民健康保険課	△申請済	葬祭費の申請 （後期高齢者医療給付）
8	葬祭費（死亡届）の申請 （死亡届）の申請	国民健康保険課	し手続き済み	葬祭費（死亡届）の申請 （後期高齢者医療給付）

データベース
(Excel)

取組内容

▼手続きのワンストップ化と書類作成支援

- ①一元的な受付窓口を市民課内に新設
「おくやみ窓口」（予約制）
- ②申請様式の事前準備
死亡者やご遺族の基本情報を印字
※おくやみ窓口利用者が対象
※関係部署も利用可能

効果 【After】

(改善の成果
・取組の効果)

死亡者に係る手続きの把握、ご遺族の疑問解消と手続きの負担軽減につながった。

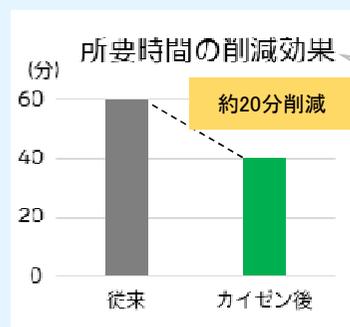
▼ご遺族

具体的な手続き案内文書により、容易に必要な手続きを確認できる。
手続き内容や場所の選択肢が明確になり、段取りしやすくなった。

「おくやみ窓口」の利用により、手続きに要する時間や負担が軽減された。
(各々の担当部署への移動が減少し、書類への記入も最小限になった。)

▼本市

死亡直後であっても、各担当課において事前に手続きの有無や内容を把握可能。
当該窓口での手続き完了により、担当部署における窓口対応の負担軽減になった。



標準的な例の窓口手続き時間(1件あたり)
(戸籍証明書の請求、葬祭費の請求、年金手続き)