

死亡に係る手続きでの マイナンバーカード活用

2022年11月28日

宮崎県都城市

死亡に係る手続きをサポートする「おくやみ窓口」を開設 (令和元年11月～)

- 高齢化社会の進展に伴い、死亡手続きが増加
- 社会構造の変化により、核家族化が増加
- 単身世帯も増加傾向



死亡者の状況を正確に把握できていない者が手続きとなるケースが増えている。

どの手続きが必要かわからない不安感

- 加入している保険や税の状況など把握できていないケースが散見
- 手続き漏れも多く、再来庁されるケースも散見



窓口毎に何回も説明し、何枚も申請書を記入する負担

- 窓口毎に、死亡者名、手続き者との関係等を何度も説明
- 各窓口において、申請書に同じ事項（死亡者名等）を何度も記入
- 各窓口において、通帳のコピー等を何度も徴取

来庁舎の負担を少しでも軽くする仕組みを検討！

死亡に係る手続きをサポートする「おくやみ窓口」を開設 (令和元年11月～)

必要な手続きを一括して案内する「おくやみ窓口」を開設



死亡手続きの負担感の原因である、①どの手続きが必要かわからない不安感、②何枚も申請書を書く負担、を解消

■ 「おくやみ窓口」で職員が「おくやみナビ」を使い、市民にヒアリングしながら以下の業務を遂行。

- ① 手続ナビ：対象者の属性に合った申請書を選定
- ② 記入ナビ：複数の申請書を一括作成
- ③ 簡易なものはその場で申請受付
- ④ 案内書：必要に応じて各原課へ案内

- ・ 最も大きな口スに繋がる「手続きの漏れ」を防ぐ漏れない窓口を志向
- ・ 死亡に係る市役所以外での手続きについても銀行等関係機関に調査を実施し、必要なものなどを記載した「おくやみハンドブック」を作成
- ・ 窓口開設後「終活ニーズ」を実感したことから生命保険会社との協定を締結し、「エンディングノート」を作成し、配布

■ おくやみ窓口の効果

市民サービスの向上（高齢化への対応）

- 所要の手続きを把握できることによる、市民の不安解消
- 申請書等記載の市民負担軽減
- 重複する説明の排除等による手続き時間の短縮

窓口最適化

- 各窓口において、記載等の重複事務がないことや対象者等が明確化することによる窓口最適化 【他の市民への好影響（待ち時間短縮等）】

行政効率化

- 各課での死亡手続きの手続き時間短縮による事務負担軽減
- 死亡手続きの漏れに係る市民への連絡事務の減
- 相続の推進による空き家対策等、市が抱える課題の解決