

## おくやみ支援サービス事業について

平成27年4月の南館改築以降、区民に身近な窓口である、住民票、戸籍、税、国保、介護等の窓口を1階から3階の低層階に集約し、来庁者の利便性を高める「低層階一体型総合窓口」を設置して、各窓口で説明や案内を行ってきた。

一方、超高齢化社会の進展により、故人に関する手続きを行う遺族の高齢化や、手続き自体の複雑・多様化も相まって、遺族の事務手続きに関する負担が増加するといった新たな問題が生じている。

これまでの各窓口における説明等の手続きから、可能な限り来庁者を「移動させない」という新たな視点や時代の趨勢により変化している区民ニーズを勘案し、下記のとおり戸籍住民課に、死亡手続きに係る相談窓口として「おくやみコーナー」を設置するとともに「おくやみハンドブック」を作成し、遺族への丁寧な説明に活用していく。

### 1 事業概要

死亡に伴う手続きは、①区役所で行える手続き（国保・年金、後期高齢者医療制度、介護保険、税、障がい者福祉等々）更には、②区役所以外の手続き（電気・ガス・水道、生命保険、預貯金、不動産等々）など、故人の生活全般に係る広範囲なものとなっているため「おくやみ支援サービス事業」では、遺族に寄り添い、やるべき手続きのお手伝いを行う。

#### (1) おくやみコーナーの設置

設置場所 区役所南館1階、戸籍住民課101カウンター

専用電話 03-3579-2427（予約・問合せ／土日祝除く）

開設時間 月曜日～金曜日 9時～16時（受付9時～15時30分）

事業開始 令和5年2月1日（水）

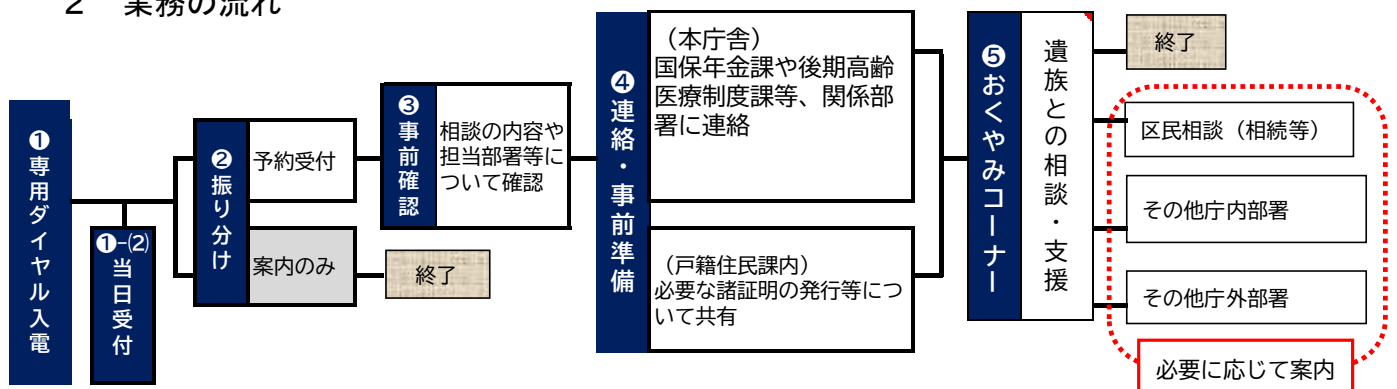
※可能な限りワンストップで対応、手続の種類に応じ担当部署を案内する。

#### (2) おくやみハンドブックの配布

配布場所 おくやみコーナー、戸籍係、各区民事務所

※区役所以外の手続きは、「おくやみハンドブック」を活用して、一人ひとりの状況に寄り添った丁寧な案内を実施していく。

### 2 業務の流れ



### 3 今後のスケジュール

1月24日（火）区民環境委員会（閉会中）報告

2月 1日（水）おくやみコーナー開設

### 4 広報・周知

広報いたばし（2月4日号）、区ホームページ