

おくやみ支援サービス事業の現状について

1 利用実績について

(1) 令和4年度実績

(単位 率：%、その他：件)

	受電件数 (A+B)		来庁者数 (C+D)				
	予約 (A)	相談 (B)		予約 (C)	予約率	予約外 (D)	
1月	10	7	3	-	-	-	
2月	93	39	54	73	42	57%	31
3月	99	52	47	60	42	74%	18
計	202	98	104	133	84	64%	49

(2) 令和5年度実績

(単位 率：%、その他：件)

	受電件数 (A+B)		来庁者数 (C+D)				
	予約 (A)	相談 (B)		予約 (C)	予約率	予約外 (D)	
4月	80	43	37	70	44	66%	26
5月	104	56	48	65	52	65%	13
6月	80	38	42	49	43	49%	6
7月	97	64	33	56	49	61%	7
8月	92	48	44	79	67	76%	12
9月	113	52	61	54	46	58%	8
計	566	301	265	373	301	62%	72

(3) 令和5年度における相談時間・内容の特徴 (割合)

		30分未満	30分～59分	60分～89分	90分以上	計
相談時間	電話	86%	14%	0%	0%	100%
	窓口	15%	48%	32%	5%	100%

相談内容	世帯主の変更	証明の発行	国民健康保険	後期高齢医療制度	年金	介護
	2%	15%	7%	23%	18%	16%
	障害者手帳関連	各種税金	相続	その他	計	
	3%	2%	2%	12%	100%	

## 2 周知方法について

### (1) 開始当初の周知

広報いたばし(令和5年2月4日号)や区ホームページにより、事業周知を行った。

### (2) 継続的な周知

- ① 区ホームページに「おくやみコーナーのご案内」のページを開設し、「おくやみリーフレット」及び「おくやみハンドブック」を掲載している。
- ② 本庁舎1階戸籍住民課及び各区民事務所に「おくやみリーフレット」及び「おくやみハンドブック」を配架している。
- ③ 死亡届受理の際に、「おくやみリーフレット」及び「おくやみハンドブック」を手渡している。

## 3 サービス開始後の課題について

### (1) サービス開始後の運用変更

毎月の予約率がおおむね6割前後である一方、電話相談件数は100件前後で推移していたことから、必ずしも来庁に依らない支援サービスの必要性を認識し、重層的に実施することとした。

- ① 令和5年8月21日より、「おくやみリーフレット」に記載し、周知していた「予約専用電話」の表記を「おくやみダイヤル」に変更し、電話による相談も受け付けられることを理解いただけるよう、名称と運用変更を行った。
- ② 令和5年8月21日より開始した「書かない窓口サービス」により、死亡届に関連した手続や窓口、必要な持ち物などをスマートフォンやパソコンで確認できる取組を開始した。

### (2) サービス提供の現状と課題

おくやみコーナーは、職員が傾聴し、ご遺族に寄り添った手続支援や関係機関などへの案内、情報提供をする中で、戸籍住民課では証明書の発行、区関係部署では健康保険関連手続を行っているところである。

しかし、ご遺族の困りごとには、区の窓口で直接対応、解決することが困難な年金や銀行口座、不動産などの相続に関するものが含まれているなど、事業内容の周知に課題があると認識している。

今後、上記2-(2)の継続的な周知に加え、関係機関と連携し周知手段を増やすなどの取組について、検討していく必要がある。

## 4 予算について

会計年度任用職員(行政補助員)経費として、

令和4年度予算額 362千円(1名、2月分)

令和5年度予算額 5,958千円(2名、12月分)を計上している。

※令和4年度は、年度途中の事業開始のため、人事課予算にて対応した。(令和4年度決算額は、357,107円である。)

※おくやみハンドブックの印刷経費については、民間事業者と協定を締結し、協賛企業からの広告料で作成、印刷していることから区費負担は発生していない。