

令和3年9月6日

富士市議会議長 殿

富士市議会議員 望月 徹

文書質問について

議会基本条例第9条3号の規定に基づき、以下のとおり文書質問を提出します。

おくやみ窓口の拡充について

令和2年10月より実施した本市の「おくやみ窓口」の実施対応を初動の流れから窓口対応に至るまでの過程と利用状況を具体的に箇条書きで列記する。

- ・死亡届を提出された際、全ての方に紫色の「おくやみ窓口」のご案内と緑色の「死亡届出後の手続き案内(市役所以外含む)」の用紙をお渡し、遺族の方が夫々どのようなことに対し手続きが必要かを一覧で見ることができるようになっている。
- ・予約を受け付ける際、受付シートの書式を作成し、関係課での手続きを共有し、一部は事前に作成作業をしておく。これにより、待機日数はかかるが、来庁時の手続きが簡略化され、スムーズな手続きの一端となっている。
- ・手続きのなかで、他部門に行かれる際は、付き添うことを原則としている。
- ・窓口一か所での予約制で実施しているが、重複する場合は二か所の窓口で対応し、予約時間を原則守っている。
- ・おくやみ窓口の利用割合は直近の3ヶ月平均で約53%台と初期の約42%台に比べ大幅に増えている。(先進市の松坂市では、本庁+地域での窓口対応を実施していることもあり、過去3年間の利用割合は約73%)

このような活動内容に対し、市民の皆様からたいへん好評を得ており、本市の行政サービスの目玉になっているといえよう。

更なる行政サービスの向上を目指し、以下質問する。

1日平均5.6件の相談件数を処理しているが、予約が2週間待ちとなることもあるときいている。ご遺族として、早く手続きをすませたいという気持ちがある。また、2週間待ちでは、勤務に支障をきたすとの苦情も聞いている。おくやみ窓口の拡充を図ることで、更なる行政サービスの向上に繋がると考えるが、当局の見解を伺いたい。

以上の点につきまして、文書での回答を求めます。