

富山市発第5036号  
令和3年9月27日

富山市議会議長 米山 享範 様

富士市長 小長井 義正  
(市民部市民課)

### 文書質問について (回答)

令和3年9月8日付け富議発第47号による文書質問のうち望月徹議員の質問について、次のとおり回答します。

#### ○ おくやみ窓口の拡充について

おくやみ窓口は、御家族が亡くなられた時に必要となる市役所での様々な手続を、できるだけひとつの窓口でまとめてサポートし、御遺族の方の負担を少なくするために令和2年10月1日に開設しました。

利用される方の多くは、高齢の御親族のほか、各種の手続を初めて経験される方です。

開設当初から6か月間実施したアンケートでは、回答総数242件のうち、「窓口対応のわかりやすさ」の項目で「満足」と回答された件数が、229件の94.6%、「手続全体に要した時間の長さ」の項目で「満足」と回答された件数が203件の83.9%など高い評価をいただきました。

また、自由意見としまして、「移動が少なくて助かりました」、「手続が一度で済むので便利です」、「遺族にとってありがたい窓口です」などの評価をいただいています。

おくやみ窓口の利用方法は、事前に予約申込みの相談をいただき、その際に亡くなられた方の情報をお伺いし、予約日を設定します。

予約から予約日当日までの間に、事前の準備として関係する17課に対して照会を行い、亡くなられた方に関して必要な手続はあるか、手続が必要な場合はどのような内容であるのかなどの確認作業を行い、手続に必要な帳票、申請書などを作成しておきます。

予約日当日には、葬祭費の支給申請などのほか10課18業務について、おくやみ窓口でほぼ一括処理ができています。

担当課への照会が必要であるため、予約日までは数日の処理期間をいただいています。が、事前に手続に必要な書類等の準備が整いますので、予約日当日の窓口において手続に要する時間を短縮することができます。

なお、おくやみ窓口で一括処理ができない一部の手続については、職員が担当する課まで付き添い、手続の案内をしています。

開設当初は、1日最大4件の受入れを想定して運用を開始しましたが、想定を上回る予約状況であったため、令和2年10月28日からは1日最大5件を受け入れる体制としました。

しかしながら、開設から初めて迎えた年末年始の休暇の時には、年明けの予約が混み、2週間以上お待たせする状況となりました。

このため、令和3年1月18日からは担当職員を1名増員し、1日最大7件の受け入れ体制とすることで、混雑状況は徐々に解消し、本年度に入ってから迎えた大型連休後や飛び石連休などの予約が混む期間において、2週間以内までには御案内できる状況となりました。

これまでのおくやみ窓口の利用状況の推移をみてみますと、開設当初の令和2年10月に亡くなられた方の人数224人のうち、おくやみ窓口を利用された件数は94件、利用割合は約42%でしたが、令和3年3月には、亡くなられた方の人数237人のうち、利用件数は107件、利用割合は約45%と増加しています。

また、本年度に入ってから利用件数と利用割合をみてみますと、それぞれ4月分が121件の約51%、5月分が98件の約54%、6月分が120件の約55%とさらに増加しており、直近の8月分では110件の約60%となると見込んでいます。

今後は、高齢化に伴い死亡者数も年々増加するため、おくやみ窓口の利用を希望する御遺族もさらに増加するものと予測しています。

現在、予約日当日は、1か所の常時開設窓口で、各利用者の対応時間を1時間以内として最大7件の処理を行っています。また、状況によっては対応時間が1時間を超えるときもあるため、時間の重なりを避けられるよう臨時窓口も1か所設置しています。

その結果、予約日までの平均的な待ち日数は5日から6日となっていますが、今後のさらなる利用者の増加やそれに伴う連休明けの予約待ちの長期化、時間が重なるときのことを考慮しますと、現在の常設窓口1か所、臨時窓口1か所では市民サービスの低下が懸念されます。

今後の利用者の増加に対応するために、常設となる窓口は2か所、各窓口1日4件の合計8件の受入れとすること及び、その事務量と窓口に対応する職員の増員を含めた受け入れ体制の拡充などを検討していきます。