

おくやみコンシェルジュ

津市長 前葉 泰幸



■死亡届に伴う煩雑な手続き

ご親族がお亡くなりになると、ご遺族は大切な方を失った悲しみの中で、死亡届に伴うさまざまな手続きを進めなければなりません。おくやみに関する手続きは多岐にわたり、届出様式も添付書類も来庁時にお持ちいただくものも異なります。ご葬儀直後で身も心もお疲れのご遺族の不安や負担を少しでも軽減できるよう、津市は本年8月に「おくやみ手続きサポートデスク」を開設しました。専属のスタッフ2名が「おくやみコンシェルジュ」としてご遺族のお気持ちに寄り添いながら、市役所での各種申請や手続きをワンストップでサポートしています。

■従来の津市の対応

これまで津市は、ご逝去後に必要な手続きの一覧を、あらかじめ葬儀業者などからご遺族にお渡し願ひ、本庁で手続きをされるご遺族にはフロアアシスタントが担当課を丁寧にご案内していました。しかしながら、そもそもどの手続きが必要なのか分かりにくい、あるいは、窓口を移動するたびに何度も死亡者の情報を書類に記入し、担当職員に同じ説明を繰り返さなければならない、窓口が混雑していると半日仕事になってしまうなどといった不満のお声を解消するには至りませんでした。

■利便性が高い総合支所での手続き

窓口が数多くの部局に分かれる本庁と異なり、総合支所では、市民福祉課(久居は市民課・福祉課)が身近な手続きなど市民生活に密着したサービス全般を一手に引き受けています。おくやみ関連も一つの窓口でご遺族から詳細を聞き取りながら、内容ごとに担当職員が交代で対応するワンフロア・ワンストップの手続きが行われています。

■本庁窓口の新たなサービス

このほど本庁に新設した「おくやみ手続きサポートデスク」では、ご遺族のさらなる負担軽減を図る仕組みを整えました。

市役所のおくやみ関係各課は、死亡届を受理した翌開庁日に、前日までににお亡くなりになった方全てについて必要な手続きの有無を調査し、死亡者リストに入力を済ませます。サポートデスクの予約は、死亡届が提出された2開庁日後から電話で受け付けておりますが、この先行作業により、通夜・告別式の後、ご遺族が窓口の予約をなさろうとする時点で、すでに、その方に必要な手続きは全て判明し、データとして各課に共有されています。

ご予約の電話を受けたコンシェルジュは、故人のリストを確認しながら、あらかじめご遺族に必要な手続き内容とご用意いただきたいものを電話口でご案内することが可能になり、ご予約日の手続きに要する時間が1時間以内に短縮されただけでなく、必要書類の漏れや不備によるお持ち帰りや再度のご来庁といったお手間をなくすことにもつながっています。

本庁の窓口は、最短で死亡届が提出された3開庁日後からご利用になれます。手続きに必要な全ての書類はご利用日までにサポートデスクに集約され、ご遺族には窓口で申請者の個人情報を記入の上、印字された書類の確認後にサインしていただくだけの簡便で迅速な対応ができるようにしました。

コンシェルジュは、ご遺族の必要に応じて、年金のご案内や相続などで必要となる戸籍謄本などの取得支援、市役所以外に必要な手続きのご案内、お問い合わせなどもサポートしています。

おくやみ手続きのサポートは本庁だけに限りません。総合支所をご利用になる場合でも、事前にご連絡いただければ、よりスムーズな対応が可能になります。

■誰もがいつかは経験すること

亡くなられた方に関する手続きはご遺族に義務付けられているものではありませんが、葬祭費の支給、未支給年金や高額介護サービス費の還付金受け取り口座の指定など、ご遺族の権利行使に必須の情報伝達という意味合いも持っています。

全ての方が避けて通れない手続きを滞りなく進めていただけるよう、市民の皆さま方のお声に耳を傾け、今後もより丁寧なサービスを目指してまいります。

テレビ版市長コラムでは、前葉市長がこのテーマについて語ります



津市長コラム

検索



市長の活動日記から



✓中勢バイパス全線開通
イベント…10月22日

国道23号中勢バイパス(全長33.8キロ)が全線開通しました。市街地の渋滞緩和に向け道路ネットワークの強化を進めます。



✓実験的取り組み“ふらっと
大門・丸之内”…10月26日

秋晴れの下、多くの人気店が立ち並び、お目当てのショップを訪れた方々は、心地よいオープンテラスでひとときを楽しみました。

「市長活動日記」は津市ホームページでご覧になれます

津市長活動日記

検索