

おくやみコーナーの設置等について

1 趣旨

令和8年度中におくやみコーナーの本格実施を行う。

2 内容

「おくやみコーナーの設置等について」のとおり

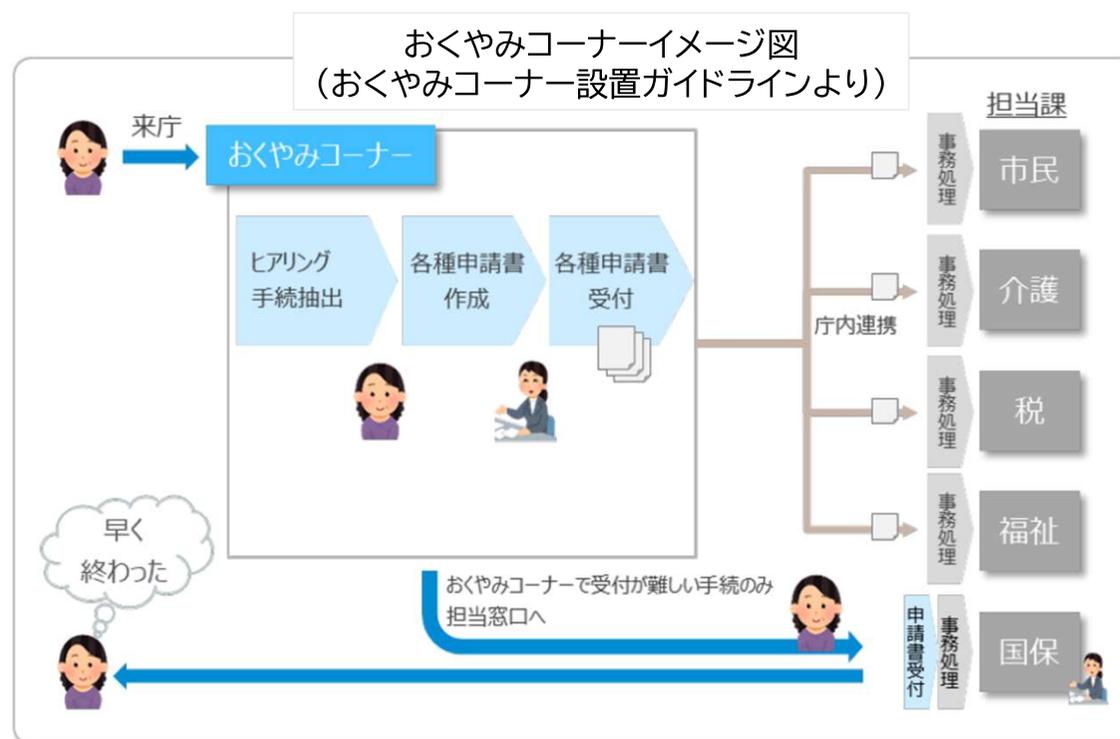
おくやみコーナーの設置等について

1 概要

・多死社会の進展に伴い、身近な方を亡くされた際に区役所で行う手続きは多く、どの窓口で何を行う必要があるのか不明瞭な場合があり、手続きの案内や支援へのニーズは今後ますます高まっていく。【2024年の世田谷区民死亡者数:7,827人(出典/データでみるせたがや 令和6年版)】

・おくやみコーナーとは、**ご遺族の負担軽減を目的に**、死亡手続きを行うための専用の窓口を設け、亡くなった方や遺族の状況に応じて必要な手続きを抽出し、申請書作成の補助、受付、関係する課への案内等を行う、**ワンストップサービスを提供**。

・国が定めるガイドライン(※P.6参照)のレベルについて、**現状は1相当だが、今後4程度を目標とする**。



2 令和8年度からの実施の方向性について（予定）

区試行実施の結果、他自治体の状況等を踏まえ、ご遺族に寄り添い、葬祭費や証返還などの手続きを1か所で案内や支援ができる窓口が必要と判断

⇒事業委託による常設のおくやみコーナーを設置する

- ・区役所以外での手続きや相続などの相談にも対応するノウハウを蓄積しており、利用者の利便性につながる
- ・区役所以外での手続きなどの知識を有する従事者の確保ができる

<区試行実施での主な問合せ内容>

- ・家族が亡くなったが、今後の手続きが分からないため相談したい
- ・遠方に住んでおり、何度も役所に行けないため、一度で手続きを終わらせられないのか
- ・銀行口座凍結や相続など区役所での手続き以外にもどのような手続きがあるのか知りたい

<他自治体視察の状況(品川区、墨田区、江戸川区)>

- ・1時間の枠の中で、手続きにかかる時間は20分程度、残りの時間は相談などを受けている
- ・相談は、区役所の手続きの他、区役所以外での手続きや相続関係などの内容となっている
- ・予約後に各課へ照会し、当日は申請書類の受付や証を預かり、各所管課へ交換便等で回送しているがトラブルはない
- ・予約はほぼ埋まっている

3 具体的な実施方法について

(1) おくやみコーナーの設置（地域行政部）

- ・開設時期：事業者選定を経て、令和9年1月以降に本格実施
- ・運営手法：設置準備やコーナーの運営は委託を導入
- ・開設場所：西棟2階におくやみコーナー（個別ブース）とする
- ・開設時間：月～金曜 9時～17時
- ・開設枠：コーナーの利用は予約制とする（無料）
1日5枠（10時～、11時～、13時～、14時～、15時～）

●運営方法

予約時に取得した遺族の情報を各所管に確認し、必要な手続きを抽出する

運営事業者が書類を預かり、所管課へ申請書類を渡す

●事業経費予定

令和8年度 約400万円（開設支援費用及び令和9年1月以降の運営委託費）

9年度以降 約1,500万円／年度（年間の運営委託費）

(2) おくやみに関する相談（総合支所）

身近な総合支所の区民相談の中で、『ご遺族の方へ』（冊子）等を用いて**必要な手続の案内**を行う。

- ・現在行っている区民相談の一つとして、死亡後の手続等の相談
（場合によっては、本格実施後のおくやみコーナーを案内）
- ・令和8年4月開始
- ・支所HPで表示を行う

4 今後のスケジュール（予定）

令和8年2月	DX・地域行政・公共施設整備等特別委員会報告
4月以降	各支所において、おくやみに関する相談を開始 事業者選定（プロポーザル）
8月	事業者決定
令和9年1月以降	広報媒体での周知（区HP等） 西棟2階で「おくやみコーナー」開設

【参考】おくやみコーナー設置ガイドライン(内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室)

おくやみコーナー設置ガイドライン(内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室)

<レベル1>案内 ⇒現在の世田谷区でのレベル

「おくやみコーナー」が、亡くなった方や遺族の状況から該当する見込みの手続を大まかに抽出し、担当課に案内する。

<レベル2>手続抽出

亡くなった方や遺族の状況から該当する見込みの手続を具体的に抽出し、遺族を担当課に案内する。

<レベル3>申請書作成補助

亡くなった方や遺族の状況から該当する見込みの手続を具体的に抽出し、申請書作成の補助(プレプリント)をした上で、担当課に案内する。

<レベル4>受付・回収

<レベル4-1>申請書受付

亡くなった方や遺族の状況から該当する見込みの手続を具体的に抽出し、申請書作成の補助(プレプリント)をした上で、申請書を受け付けする(後日、担当課に回送する)。

<レベル4-2>証の回収

亡くなった方や遺族の状況から該当する見込みの手続を具体的に抽出し、証を回収する(後日、担当課に回送する)。

<レベル5>処理

<レベル5-1>申請書の処理

亡くなった方や遺族の状況から該当する見込みの手続を具体的に抽出し、申請書作成の補助(プレプリント)をした上で、申請書を受け付け、処理(審査やシステム入力等)を行う。

<レベル5-2>証の処理

亡くなった方や遺族の状況から該当する見込みの手続を具体的に抽出し、証を回収して、廃棄等を行う

現状ではレベル1相当であるが、今後4レベルのサービスレベルの向上が求められる

【参考】世田谷区でのおくやみコーナーのイメージ図

