

平成30年9月議会	本 会 議
質問者 村上直樹議員（公明党）	答弁者 市民文化スポーツ局長

(質問要旨)

「お悔やみ相談窓口」の設置についてお伺いします。

先日、こんな記事を目にしました。海外への赴任が終了し日本へ帰ってきた際、住民票の異動や各種証明書の交付の手続きのため役所へ行ったそうです。海外の役所に比べて日本の行政機関は総じて丁寧です。「さすがおもてなしの国」と安心して手続きを済ませられたというものでした。

いま日本では、縦割り行政を廃し役所内の窓口を一本化し、住民をたらい回しにせず、自治体の窓口で行われる各種証明書の交付や届出等の手続きを、一箇所で住民が行政サービスコーナーを行える総合窓口を設置する自治体が増えています。「ワンストップサービス」とも言いますが、普段役所との関わりの少ない住民にとって、総合窓口の方が利用しやすいと思います。特に高齢者の方にとって、窓口が一本化されているということは大きな負担軽減につながるものです。本市においても平成23年10月より全区役所で窓口ワンストップサービスを実施しています。

そうした中、市民の死亡に伴う事務手続きを一括して行う専用の窓口を開設した自治体の記事を目にしました。遺族の方はこれまで複数の担当部署に出向き手続きをする必要があったが、ワンストップ窓口の設置により時間と労力が激減したとのことです。

大切なご家族を亡くされた遺族の方々は心労が大きいだけでなく、葬儀の準備などもあり、慌ただしく過ごすこととなります。負担は少しでも減らしてあげたいものです。本市においても事務手続きのみならず、色んな相談にも対応する「お悔やみ相談窓口」を設置すべきと考えますが、見解をお伺いします。

(答弁要旨)

本市では、死亡や結婚、また出生や転居などで行う住民票等の手続きに併せて、保健福祉の手続きについても、区役所市民課で受け付ける、又は担当課の窓口を案内するワンストップサービスを実施いたしております。

このうち、死亡にかかる手続きにつきましては、亡くなられた方の世帯の状況に応じまして、市民課で死亡届に加えて後期高齢者医療の資格喪失を受け、その他、専門的な相談を伴う保険や医療などにつきましては、必要な書類や担当窓口を明示した文書を交付し、どのような手続きが必要かをお知らせするようになっています。また、区役所以外の行政機関が窓口となる相続や年金等の手続きにつきましても、別途文書をお渡しし、窓口の所在地や連絡先をお知らせするようになっています。さらに、弁護士等による相談を希望される方には、市主催の無料相談等も紹介するところがございます。これらにより、手続き漏れの防止を図り、ご遺族の不安や負

平成30年9月議会	本 会 議
質問者 村上直樹議員（公明党）	答弁者 市民文化スポーツ局長

担の軽減に努めているところであります。

一方、議員お尋ねの、「お悔やみ相談窓口」につきましては、兵庫県三田市などで導入されておりますけれども、三田市では、同じフロアに近接する関係課の職員が順次窓口に出向いて、必要な手続きを一箇所で受け付けている、とのことでございます。

三田市のように、一つの窓口で全ての手続きを受け付ける「お悔やみ相談窓口」につきましては、申請者にとっては便利でございますが、本市で採用する場合には、関係窓口が多岐に渡り、区役所によっては場所が離れているため、うまく連携をとることができるか、あるいは、日々来庁者の多い中、現在の人員体制で、申請者を長く待たせることなく、円滑に対応することができるかなど、検討すべき課題が多いと考えております。

このため、先進事例や、オンライン申請等のICT化の動きを調査研究するとともに、現在のワンストップサービスで丁寧に対応することで、市民の負担軽減を図って参りたいと思っております。

(第二質問要旨)

私もさきほどの転入、転出、結婚、出産の資料をいただきましたが、私がいただいたのは八幡東区の例ですが、例えば、死亡のときですが、『亡くなったとき』という書類をいただいたのですが、死亡届は市民課の7番窓口、国民健康保険は国保年金課の15番窓口、国民年金は国保年金課の11番窓口、保健福祉関係は保健福祉課の23番窓口、障害福祉サービスは21番窓口というように、今説明しただけでも5つの窓口、担当部署が3つに重なる感があるということですが、多い人でどれぐらいの書類を、どれぐらいの窓口で取らなければならないか分かりますか。

(答弁要旨)

どれだけの手続きがあるかということですが、数ははっきり分かりませんが、手続きとしては、介護保険、こども医療、重度障がい者医療など、すべてあるとすると、25ほどあると思います。

(要望)

さきほど局長が説明された三田市ですが、その情報だと多い人で書類が50種類、窓口も13ぐらいにまたがるようです。人によって全然違うとは思いますが、さきほど説明されたように、本市としては7箇所整備していかないといけないということで非常に大変だろうとは思っておりますが、今後もぜひ検討され、少しでも軽減していく方策を考えていただければと思います。高齢化率30%を超えている本市ですから、多分これから増えるものだと思いますから、よろしく願いいたします。