

○委員長（小林 芳幸）

- ・ 開会宣告
- ・ 議題の確認

---

1 閉会中継続調査事件

(1) 死亡に関する行政手続の利便性向上について

○委員長（小林 芳幸）

- ・ 本日の進め方だが、9月9日開催の委員会において、死亡に関する手続の状況等、本市における現状を把握するため、理事者から説明を受けることを確認していたので、まずは理事者の出席を求め、本市における現状の説明を受けたいと思う。
- ・ その後、課題等を整理の上、課題解決の方策を協議してまいりたいと思うが、このような進め方によろしいか。（異議なし）
- ・ まずは、本市における現状の説明を受けるため、理事者の入室を求める。

（市民部 入室）

○委員長（小林 芳幸）

- ・ 資料については、お手元に配付している。
- ・ それでは、説明をお願いします。

○市民部長（柏 弘樹）

- ・ 死亡に関する行政手続きについて、函館市の現状を取りまとめた資料を提出している。これについて、担当課長から説明させる。

○市民部戸籍住民課長（小園 敏弘）

- ・ 資料説明：死亡に関する行政手続きについて（令和6年9月27日付 市民部調製）

○委員長（小林 芳幸）

- ・ お聞きのとおりである。
- ・ 各委員から何か御発言あるか。

○富山 悦子委員

- ・ 今回、私も市民の方から、何とか窓口を一本化してくれないかと、6月に言われた。非常に大変だったとのことで、質問しようかと思った矢先だった。
- ・ 2022年にハンドブックができたことで、市民の意見がどうだったのか。ハンドブックが使いやすかったのかどうか。私も見たが、なかなか理解というか、次どこに行くのかあまりよく分からないということがあった。どの点が駄目で、どうしようとしているのか。
- ・ 約4,400人を、150日稼働したとしたら、窓口で1日30人ほど処理しなければならないと思う。なので、私は窓口一本化を目指してほしいと思うが、それまでの勤務状況等はどうかだったのか。

○市民部戸籍住民課長（小園 敏弘）

- ・ まず、ハンドブックの状況についてだが、受付をするフロアにフロアアシスタントを置いており、何か困ったときには、その方が話しかけることが多いが、その方の話では、死亡したときにどうすれ

ばいいのかという話は一定程度あると言っていた。

- ・ ハンドブックについては、基本的に死亡届を出した方全員にお配りしているが、そうではない方でもハンドブックを欲しいとかもう一部欲しいという反響があるとのことで、一定程度、整理をする上で御活用いただいていると思っている。
- ・ ただ、他都市の状況を見させてもらおうと、いろいろな都市でいろいろな工夫がなされたハンドブックが作られており、これがベストかどうかという点、改善すべき点は確かにあるのかもしれないと思う。
- ・ また、他都市ではネット上で簡単な質問に答えていくと、必要な手続が出てくるオンラインのガイドサービスをやっているところもある。紙のハンドブックとオンラインのものを併用して説明するというのもあるので、その辺を考慮しながら、ハンドブックについてもこれで完成ではなく、随時変更していきたいと考えている。
- ・ 日常の受付の状況だが、転入届などは地域によって4月がすごく混むなどあるが、死亡届の場合は割と平準化しているのでも、窓口で混み合うということは聞いていない。
- ・ 戸籍住民課は死亡届を受けるが、その後いろいろな窓口に行く形になるので、個々の窓口で、例えば高齢の方が時間がかかるということはあると思う。

#### ○富山 悦子委員

- ・ 今の説明で分かったが、これからどういうふうな対応をするのか。私どもはこれから調査して、ワンストップに向けてと私は思っているが、そういう方向でいいのか。
- ・ 青森市を見ると、1日6人予約制で書類もそろっているというのもあるので、そういうことも含めて検討しているのか。

#### ○市民部長（柏 弘樹）

- ・ 今後の方向性というお尋ねかと思う。これから調査ということなので、委員会の調査結果を踏まえ、市としても課題等を協議しながら検討してまいりたい。

#### ○委員長（小林 芳幸）

- ・ 他に御発言ないか。（なし）
- ・ 本日は、本市における死亡に関する手続の状況等について確認することができた。
- ・ 市民部においては、忙しい中、本委員会の調査に御協力いただき感謝する。
- ・ ここで理事者は御退室願う。

（市民部 退室）

#### ○委員長（小林 芳幸）

- ・ それでは、課題等の整理を行う。本市においては、おくやみハンドブックの配付等により遺族の負担軽減に係る取組を行っているが、死亡に関する主な手続については、担当部課が複数に分かれており、必要な手続の抽出や手続を行うために窓口を巡回するなど遺族にとって多くの負担が生じている状況にあること、「死亡」という他の手続とは異なる特殊な事情に起因する一連の手続であることを踏まえ、正副としては、簡明・簡潔に手続が行えること、遺族の精神的負担を軽減させ安心して手続が行えること、これら2点を中心に調査を進めてはどうかと考えているがいかがか。（異議なし）
- ・ 全国的には、こうした課題に対応するため、死亡手続を行うための専用の窓口を設け、各種手続の

抽出や受付などを一元的に行うサービス、いわゆるおくやみコーナーという取組が多く自治体で取り入れられている。

- ・ おくやみコーナーは自治体の規模や組織により様々な形態が存在するが、こうしたおくやみコーナーの取組を課題解決の方策として、他都市の取組事例を参考にさらに調査してはどうかと考えるが、いかがか。（異議なし）
- ・ 他都市の取組事例についてだが、おくやみコーナーの取組について、本市の参考となるような自治体の候補を正副で選定しているので、まずはその説明をしたいと思うが、よろしいか。（異議なし）
- ・ 正副としては、福井県福井市と東京都墨田区を調査してはどうかと考えており、資料を作成しているので、事務局に配付させる。

（配付資料：福井市の概要（令和6年9月27日付 民生常任委員会正副委員長調製）

墨田区の概要（令和6年9月27日付 民生常任委員会正副委員長調製）

#### ○委員長（小林 芳幸）

- ・ 資料をもとに御説明する。
- ・ まず、資料2に示す福井市については、ご遺族サポートコーナーという名称で令和3年からワンストップのおくやみコーナーを開設している。本市と同じ中核市であり、人口規模や死亡数、高齢化率などの特性が似ており、そうした状況下でどのように取り組まれているのかを調査することは参考になると思われる。
- ・ また、資料3に示す墨田区については、おくやみコーナーという名称で令和5年から開設しており、特徴的な取組として案内型とワンストップ型の2つの形態の窓口を利用者が選択できる運用と専用フォームを用いたネット予約制を取り入れている。
- ・ これら2つの都市を対象に行政調査を行ってはどうかと考えるが、いかがか。（異議なし）
- ・ 日程については、11月6日から8日までの3日間としたいと思うが、いかがか。（異議なし）
- ・ 行政調査時の調査票についてだが、福井市と墨田区の取組等を勘案の上作成し、内容については正副に一任いただき、後日、各委員に御確認いただきたいと思うが、いかがか。（異議なし）
- ・ その他、本件について、各委員から何か発言あるか。（なし）
- ・ 議題終結宣言

---

## 2 その他

#### ○委員長（小林 芳幸）

- ・ その他だが、各委員から何か発言あるか。（なし）
- ・ 散会宣告

午前10時18分散会