

○委員長（小林 芳幸）

- ・ 開会宣告
- ・ 議題の確認

1 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）

- ・ 本件については、11月6日から8日の日程で、福井市及び墨田区に対して行政調査を行った。各都市の取組は、非常に参考となり、大変有意義な調査であったと考えている。
- ・ 本件に係る行政調査報告書については、後日配付させていただくが、取り急ぎ各委員には調査内容の概要を取りまとめた資料を配付させていただいたところである。
- ・ 本日は、調査のポイントとしていた、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の2点について、課題解決の方策としている「おくやみコーナー」の取組を中心に、今回の行政調査も踏まえ、委員の皆様から意見やお考えなどを伺っていきたいと考えているが、いかがか。（異議なし）
- ・ そのように確認し、早速進めさせていただく。
- ・ それでは、各委員から御発言をお願いします。

○金澤 浩幸委員

- ・ 福井市も墨田区も進んでいる。函館市でも可能だろうと思って見させていただいた。
- ・ 福井市は再任用職員を採用して行っているとのことで、函館市でも予算と人員が付くようであれば早急に進めていただきたいと思っている。
- ・ ネックになるのは、年金と免許証関係なのかと思って見ていた。厚生年金であれば年金事務所に絶対に行かなければならないため、函館市の窓口でもできるようなシステムを構築してほしい。
- ・ 免許証がマイナンバーカードに移るようであれば、それもワンストップでできるのではないのかと考えている。この先、そこまで取り組んでいただきたい。
- ・ いずれにしても、予算と人員が付くようであれば、まずは取り入れてほしいと思った。

○委員長（小林 芳幸）

- ・ 委員会として、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の2点をポイントとしているが、今回の行政調査でそのような取組もおくやみコーナーで解決できるということか。

○金澤 浩幸委員

- ・ はい。

○道畑 克雄委員

- ・ 簡明・簡潔にという部分でいくと、利用を申し込んだ者に対して事前にきめ細かく調べて、手続きもなるべく1回の来庁で済むようにしている部分は、役所の側は部局の連携を含めてかなり大変になると思う。その辺はよくやられていると思った。

- ・ 利用率が四、五割なので、もしかしたら対応する側も総量的に対応が足りてないのかもしれない。福井市は松阪市を参考に7割くらい対応できるようにしたが実際は四、五割と少ないというのは、多分、地域性みたいなものがあるのだと思うが、体制の確保をどうするのが一つネックになってくると思う。それなりに費用もかかるだろうが、函館市でも一定のニーズがあるだろうし、初めて役所で死亡に関わる手続を行う遺族にとっては非常に大変だと思うので、サポートできればいいのかと思う。
- ・ 金澤委員が言われたように、どこで手続すればいいか分からないという人は多いと思う。市役所で全部できると思っている人もいるかもしれないし、市役所に来るのは1回で済んでもほかのところで何回も行かなければならないということもあると思う。法律を変えなければならないこともあるかもしれないが、サービスの水準として、分からなくて大変だったということがないような形で、トータルでサポートできる制度として導入できればいいという印象を持った。

○松宮 健治委員

- ・ 私のイメージとして福井市は3世代同居もあってそんなに都会より困らないのではないかという意識があったが、実際にはご遺族サポートコーナーを開設しており、地域の連携がありそうなところでさえも実施していることに驚いた。
- ・ 墨田区の方がより参考になったが、墨田区も下町のイメージがあり、人間関係が濃いついていたが、近年は人間関係が希薄化し、外国人も増えているということで、その意味では墨田区もしっかり取り組んでいると思った。
- ・ 函館市の場合は、福井市や墨田区よりも高齢化率は高く、町会の加入率も減ってきている。そういう意味では地域コミュニティが希薄化しているので、できれば来年度すぐにも、おくやみコーナーの設置を急ぐべきだと思っている。
- ・ その時に、気をつけることとして、最初から完璧を求めると失敗するので、ある程度の見通しが立てばその都度市民の意見を取り入れ、良いものにしていくといいと思う。
- ・ おくやみハンドブックも全部読み通している人はほとんどいないと思う。すぐ見てすぐ分かるような工夫が必要だと思うので、何回か版を重ねるごとにバージョンアップしてシンプル化を目指すべきだと思っている。

○富山 悦子委員

- ・ ワンストップを希望していたので、ぜひ進めてほしいと思う。
- ・ 行政調査の中で、職員についての問題点が挙げられていたので、例えば、会計年度任用職員を雇用するとか業務委託するとか、いろいろな形があるが、市民にとってどれが良いのか精査してほしいと思う。
- ・ 窓口を担う職員は全てのことを分かっていないと大変だと感じたので、そういう人がいるのかと感じた。
- ・ 私も、妻を亡くした人から何回も窓口に行って大変だったとの相談を受けたこともあるので、窓口の一本化を、いろいろな形があると思うが進めてほしいと思っている。
- ・ 函館市のおくやみハンドブックは、改善が必要だと感じた。墨田区のは見やすく、まずはそこから改善してほしい。来年度中には、と思っている。

○川崎 啓太委員

- ・ さほど費用のかかる内容ではないので、松宮委員の言うとおりの100点を目指すのではなく、まずは設置をして、進めていきたい。
- ・ 各都市を調査して思ったことは、事前予約の制度・日数が異なることである。福井市は、まずは話を聞くということで前日までの予約、墨田区は、ある程度完璧を求めて、5日前までの予約で、一通りヒヤリングを行い、準備をするとすると5日程度必要になるとのことであった。その辺の運用方法は、一旦話を聞いてもらうほうが市民の方にとっていいのか、あるいは完璧を求めて1回の来庁で済むことに重きを置くのか、進め方によって違ってくると思った。
- ・ 福井市の利用者アンケートで、ベテランの担当者がいて安心したとあったので、市役所を退職した方などの活用や、手続に関しては、市役所全体で半日程度の時間削減になったとのこと、ほとんど費用をかけずにできるサービスで、コスト削減ではないがそういうことにもつながると思った。
- ・ 庁内協力体制の維持が不可欠で、市民から見ると縦割りは死亡手続に関わらず気になっている部分だと思うので、これをきっかけに市役所内部の組織の横の連携がさらにできるようになればいいと思った。
- ・ 課題としては、土業へのつなぎや市役所内でできない手続の部分になると思う。

○浜野 幸子委員

- ・ 最後は社会保険の手続を行わなければならない。電話をしてもすぐ行けるわけではなく、空いている日から選ばなければならない、行っても書類の記載などで3時間ほどかかる。その辺が悩ましい。

○見付 宗弥委員

- ・ 費用対効果で考えれば、これほど効果が高いものはないと思う。ブースをつくり人を配置すれば、後は連携の問題なので、特段ハード面で必要なものはないので早急に進めるべきだと感じた。
- ・ 印象に残っているのが墨田区の質疑応答で、何が一番問題だったかに対して庁内連携が大変だったと。逆にそこさえ通ってしまえばスムーズになる。事前の準備がないまま遺族の方が来て、何をしたらいいのかと相談されたら半日や1日——1日で済まず改めて来庁を求めていると思うので、その点では事前の準備は大変だが、必要な物などを案内することで、半日かかっていた手続が数時間で済み、また、職員の仕事もスムーズに進むので、庁内連携を進めることで、住民・職員双方にとっていいことだと思う。
- ・ 試行的なものであってもなるべく早く始めたほうがいいと思う。

○中山 治委員

- ・ 来年度にでも始められたらとの発言もあったが、庁内での連携が進めていく上で一番大変になってくると思っている。所管部局を中心にどのように連携していくか検討していただきたい。

○委員長（小林 芳幸）

- ・ 他に発言はないか。（なし）
- ・ 行政調査には所管部局である市民部も同行していたし、進めていくとなっても本市にとってどのような進め方がいいのかの具体的な内容は市民部が決めることなので、委員会からは皆さんが発言されたような意見を届け、市民サービスの向上につなげていきたいと考えている。
- ・ 今後の調査の進め方だが、次回の委員会でこれまでの調査や本日いただいた意見等について取りまとめたものを正副で作製し、今後の取組の方向性などについて協議を行っていききたいと考えているが、

そのような進め方でよろしいか。(異議なし)

- ・ 本件については、今後の取組の方向性などを調整するため委員会の閉会中継続調査事件とすること
でよろしいか。(異議なし)
 - ・ 閉会中継続調査事件とすることにした本件については、先ほどの理由をもって議長に申し出たいと
思うが、御異議ないか。(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 11 時 48 分散会