

## 令和7年度 会派議員派遣報告書

会 派 名	三原市議会公明党
議 員 名	生駒玲子
議員派遣先名	尾道市役所

### 派遣費用

科 目	支出額	摘 要
調査費	1,188 円	視察先への土産
合 計		1,188 円

### 1 三原市での課題と派遣の目的（本市の現状と課題を明確に）

<p>死亡・相続に関する手続は何度もある事ではなく、加えて煩雑である。また、手続にはそれぞれ期限がある。どの手続が該当するのか判断するのも難しい。</p> <p>本市では市民課窓口で対応しているが、どの手続が必要であるかわかりにくいというえに、手続によっては、違う階の窓口へ移動する必要がある。行政として、その課題に対応している先進地を調査し、本市でも施策として行えないか検討したい。</p>
--

### 2 実施概要（1カ所目）

実 施 日 時	派 遣 先	尾道市役所
令和7年5月16日 14:00 ~ 14:45	担当部局	市民課
報 告 内 容 ・ 所 感	<p>“おくやみ窓口”の尾道市の現状について、話を聞いた。</p> <p>最初に、受付から手続完了までの流れ、使用している書類の説明を受け、その後、実際の窓口業務の様子を見せていただいた。</p> <p>①市民課窓口で個人データを確認、プラス口頭での質問により、どの手続が必要か、チェックリストに従って確認する。</p> <p>②その後、保険料課のカウンター（おくやみ窓口）まで案内した。</p> <p>③チェックリストを活用し、必要な手続について、各担当課の職員が“おくやみ窓口”へ出向いて手続を行う。</p> <p>④一つの手続が終わると次の担当課へ連絡し、次の職員が出向いてくる。</p> <p>所要時間は長い方でも45分程度とのこと。</p> <p>手続に来られた方は、ワンストップで必要な手続を済ませる事ができ、必要な手続の漏れもなくなる。精神的・時間的負担が軽減され、満足度も高いと考える。</p> <p>死亡・相続に関する手続は、“おくやみ窓口”に行きさえすれば、職員の方が必要な項目を確認してくれる。自分で各課を回らなくても職員が“おくやみ窓口”に来てくれる。そこにいれば、全ての手続を終える事が出来る。精神的にとっても安心できる。これこそ市民のニーズに合ったサービスではないだろうか。</p>	

市政に活かせること (まとめ)	<p>高齢化が進み、死亡者数も右肩上がりの昨今、“おくやみ窓口”は必要なサービスであると感じる。実際に困っている方の声も届いている。</p> <p>本市においては、死亡届を提出した際に受け取る書類もわかりにくく、どの手続が必要なのか、判断する事も難しいと思う。手続を手伝ってくれる親族が遠方である場合など、高齢の方が一人で手続をしなければならない時、そのハードルは高く精神的に負担が大きい。加えて、移動手段が徒歩や自転車という方も多く、肉体的にも大きな負担になる。</p> <p>市民の皆様の困り事をひとつずつ解決していく事が、市政に対する満足度を上げていく一番の近道だと思うが、今現在、本市は“おくやみ窓口”は必要ないと考えている。</p> <p>今回、視察にいった尾道市役所が、特別広い訳でも職員が多い訳でもなく、今ある場所で、今いる人材で、市民の皆様の困り事を少しでもなくそうと努力しておられる姿勢に感銘を受けた。</p> <p>本市においても、実現できるよう、引き続き働きかけていきたい。</p>
--------------------	--

※ 施設先の写真・資料等を必ず添付すること。