

住民に優しいお悔やみ窓口の設置 (愛媛県松前町)

取組概要

人口 30,364 人 (R6.1.1現在)
担当 町民課

住民に優しいお悔やみ窓口の設置



取組の効果

- ・窓口一元化により、故人の手続きに来庁された遺族が、場所を移動することなく様々な手続きを完了できる上、各課説明を落ち着いて聞くことができると好評。
- ・住民の利便性と行政サービス向上が図れた。

創意・工夫した点

- ・窓口の場所は、プライバシーを考慮し、他窓口から少し離れた場所とすることで、落ち着ける空間を目指した。
- ・窓口を移動せず、関係課職員が入れ替わることで、手続き人の負担軽減が図れた。
- ・死亡届受領後、庁内でデータ共有することで、死亡後の手続きをワンストップ化させた。



他団体へのアドバイス

- ・死亡に関する手続き人の負担軽減と、職員の資質の向上が図れた。
- ・ゼロ予算であるため、財政負担がない。
- ・DXにより便利で効率的な世の中になりつつあるが、遺族の方々には寄り添った対面での説明が最も望まれていると感じます。

死亡届出受領後、共有ファイルにデータ入力



手続き人(遺族)来庁
お悔やみ窓口案内



関連課職員が窓口へ。
手続き終了後、次の関係課職員へ連絡



次の関連課職員が窓口へ。
手続き終了後、次の関係課職員へ連絡
(※全ての手続き完了まで関連課が次々繰り返す)

故人の質問については、その都度専門の課が対応