

令和7年2月4日
地域行政部
住民記録・戸籍課

「おくやみコーナー」の設置について

1 現状・課題

故人を亡くした遺族はそれぞれの置かれた環境に応じて様々な行政手続を要することが少なくなく、必要となる手続の種類が多岐に渡るため適切なお案内が難しい状況にある。

現在区では、ご遺族の手続きに関する負担を軽減するため、チェックリストをまとめた冊子「ご遺族の方へ」の配布や、ホームページ上で複数の質問に回答することで必要な手続きが分かる「手続きガイド」の掲載の取り組みを行っているが、さらに「おくやみコーナー」を設置し必要な手続きの案内を試行開始する。

※「おくやみコーナー」とは（令和2年5月15日 内閣官房「おくやみコーナー設置ガイドライン 第1版」より）

市町村が、死亡手続を行うための専用の窓口を設け、亡くなった方や遺族の状況に応じて必要な手続を抽出し、申請書作成の補助、受付、関係する課への案内等を行う、ワンストップサービスを提供する場。

おおまかに下記（1）～（4）の業務について、どの範囲までおくやみコーナーにて対応するかは、自治体によって異なる。

- （1）必要な手続きを抽出する
- （2）抽出した手続に係る申請書作成の補助をする
- （3）申請書の受付をする（後日担当課に回送）
- （4）申請書を受け付け、審査やシステム入力等の処理をする。

2 世田谷区の「おくやみコーナー」設置概要（試行）

西棟4階地域行政部のスペースを活用し、「おくやみコーナー」をモデル実施する。

- ・職員がご遺族から状況を聞き取り、「手続きガイド」の確認結果を活用する等、必要な手続きの案内を対面で行う。
- ・開始当初は予約制（週1回、2枠程度。電話予約）とし、実施状況を踏まえ拡充を検討する。
- ・保険証の返納等、一部手続きの取り次ぎ

3 その他

身近な各総合支所の区民相談の活用等、さらなる拡充を検討していく。

4 今後の予定（スケジュール）

令和7年2月 区民周知（ホームページ等）

令和7年3月 おくやみコーナー開設

令和7年4月～ 6年度の取り組みを踏まえた改善策の検討・実施