市－２

ご遺族サポートサービスの運用開始について

地域政策課

１　ご遺族サポートサービスについて

死亡後の手続きは多岐にわたり、ご遺族の負担は大きく、また、手続きをされるご家族が高齢の場合や、親族が遠方にお住まいの場合などは、さらに負担が増すと考えられる。そこで、窓口改革の一環として各区役所区民課で「 ご遺族サポートサービス 」を開始し、市民に寄り添った丁寧な対応に取り組むもの。

２　取り組み内容

1　「ご遺族のための手続きガイド」の作成

・死亡者の状況等に応じた手続きと必要書類等を網羅した冊子を作成。
各区役所等にて死亡届受付時に手渡し、サポートサービスを案内。

2　電話による丁寧なサポート

・各区役所区民課に専用電話を設置。電話受付時に「Ｗｅｂ版くらしの手続きガイド」を使い、ご遺族からの情報をもとに、亡くなられた方の必要となる手続き、届出先、届け出に必要なものを案内。
併せてご遺族に、来所時のご遺族サポートサービス利用（原則予約制）の意向を確認。

3　対面による届出書の作成サポート

・来所時に亡くなられた方の基本情報などをお尋ねし、パソコンを使い手続きに必要となる届出書類の作成をサポートするとともに、届け出窓口を案内。

３　開始時期

令和 4 年（2022 年）10 月 12 日（水）
※区役所・総合出張所等窓口にて、ご遺族のための手続きガイドを 10 月 6 日（木）より配布

４　運用時間

午前 9 時～午後 4 時
※窓口での対応は予約制とし、市民に寄り添った丁寧な対応を行う。
予約枠　① 午前 9 時　② 午前 9 時 45 分　③ 午前 10 時 30 分　④ 午前 11 時 15 分

５　対応人員

各区区民課に会計年度任用職員１名を加配
（中央区には２名加配）