

令和5年6月20日 佐藤

～ 利用者に寄り添った手続き案内で、さらに便利な区民サービスの実現を目指します ～

## 区役所本庁舎1階に「おくやみコーナー」を開設、27日（火）より運用開始

区は、6月27日（火）より、区役所本庁舎1階に死亡時の手続きを一括で対応できる専用窓口「おくやみコーナー」を新たに開設し、同日より運用を開始します。さらに、今回の窓口開設に合わせて、死亡時に必要な手続きや窓口の場所、必要な持ち物などを手続きごとに分かりやすくまとめた冊子「おくやみハンドブック」も作成し、配布を開始しています。（下記HPでダウンロードも可）

これまで、死亡に伴う手続きは、庁内の複数の窓口での手続きが必要になるなど、遺族の方にとって大きな負担となっていました。今回の窓口開設により、死亡時の手続きを一括して対応することができるようになり、利用者にとって利便性が大きく向上することにつながります。

今回開設する「おくやみコーナー」は、来場の予約を電話だけではなく、インターネットの専用ページ『墨田区おくやみコーナーオンライン窓口』でも受け付けること、さらに、利用者の希望に応じて、手続き方法を「案内型」と「ワンストップ型（職員直参型）」から選択できる方式をとることが特徴で、さらに便利で利用者に寄り添ったサービスの実現を目指しています。手続き方法を選択できる仕組みは、他の自治体においてあまり実施されていない珍しい取組みとなります。

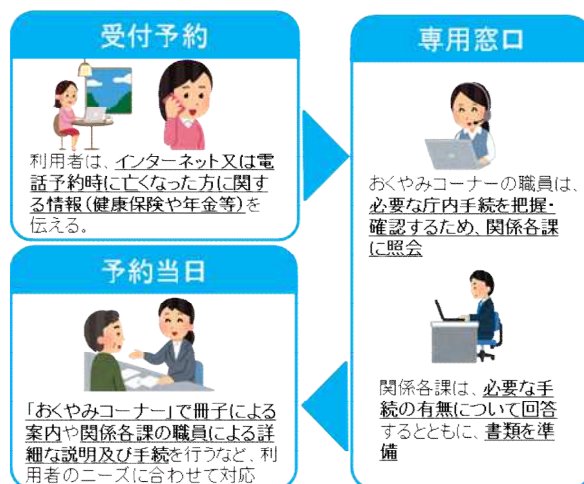
「案内型」は、おくやみコーナーにおいて必要となる手続きを案内し、利用者が自ら窓口を回る方法で、利用者の時間に制限があり、素早く手続きを進めたい場合などに適しています。一方の「ワンストップ型」は、各課の職員がおくやみコーナーに来て、よりきめ細やかな説明や対応を行う方法で、利用者は窓口を移動することなく、手続きを進めることができます。（一部の手続きを担当課の窓口で行う場合あり）

担当者は、「ご遺族の気持ちに寄り添い、区役所での様々な手続きに関するご負担や不安を少しでも軽減できるようにしていきます。」と話しました。

### 《写真》 おくやみコーナー窓口（6/19撮影）



### 《図》 予約受付から当日までの流れ（イメージ）



### 《概要》 おくやみコーナー

開設：令和5年6月27日（火）午前9時より

開設場所：墨田区役所 1階特設窓口（墨田区吾妻橋 1-23-20）

運営時間：月曜日～金曜日、午前9時～正午、午後1時～4時

土曜日、日曜日、祝休日及び12月29日から1月3日までを除く

受付：事前予約制（各日4枠、1枠あたり1時間30分）

予約方法：インターネット・電話にて（来庁日の5営業日前まで）

その他詳細（区HP）：<https://www.city.sumida.lg.jp/kurashi/okuyami/okuyami.html>

### 《問合せ》 区民部窓口課 03-5608-6100

お問い合わせは午後5時までをお願いします。（広報広聴担当 03-5608-6220）