



広告付き 「おくやみハンドブック」の導入

～ 市民サービス向上とコスト削減との両立～

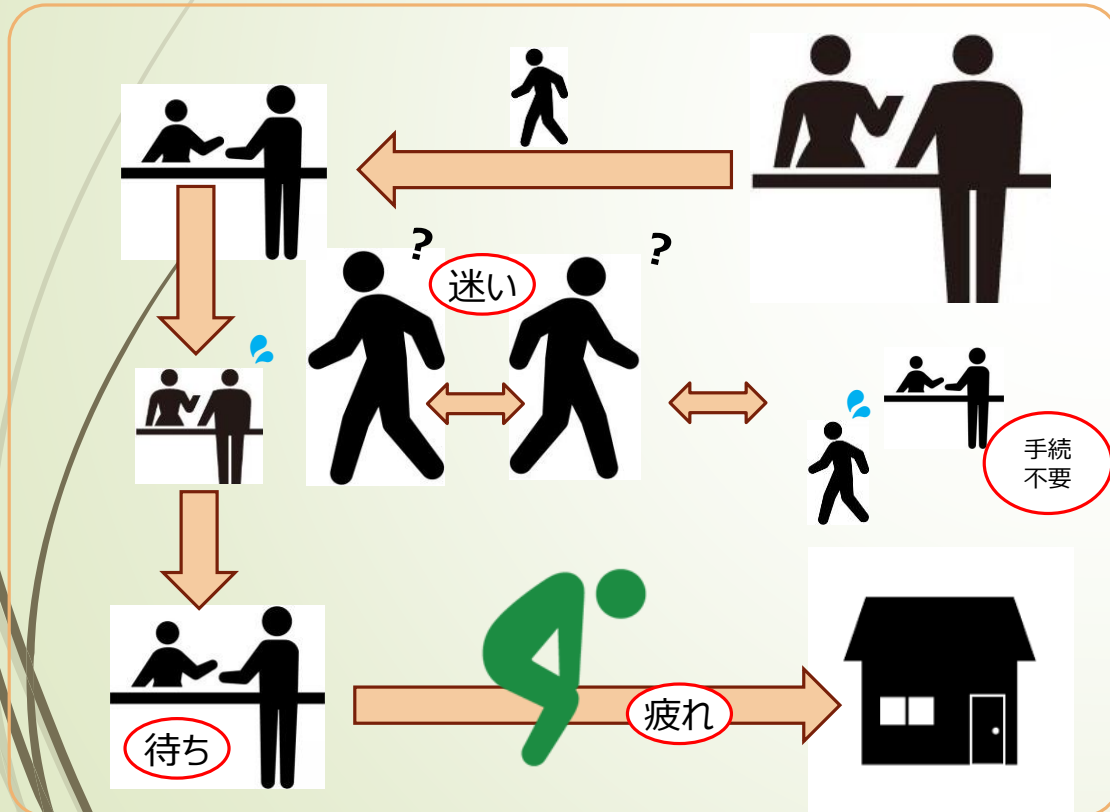


市民生活部 戸籍住民窓口課

はじめに 「おくやみコーナー」 について

ご家族が亡くなられた後、市役所での手続きは亡くなった方によって手続きが異なり、窓口も多岐にわたることから「どこで何をすればよいか分からない」という声が多く、ご遺族にとって大きな負担となっていました。

開設前



開設後

あらかじめ手続きの有無を確認し、書類等を準備することができるため、ご遺族が来庁された際には、手続きの必要な部署のみを効率的に回っていただくことができます。

窓口が変わるごとに、名前や生年月日、住所などの質問を繰り返し聞かれることがなくなりました。



- ・令和 3年2月から 試行的運用開始
- ・本年10月3日から 本格稼働開始

おくやみハンドブックとは？

死亡後に必要な手続きや、手続き時にご持参いただくもの、おくやみコーナーの利用方法等を一冊にまとめた冊子のことです。

導入前

おくやみコーナーのご案内

ご家族がお亡くなりになった場合、市役所においても様々なお手続きが必要になります。あらかじめ手続きが必要な部署を調べ、行き先をご案内する「おくやみコーナー」をぜひご利用ください。

【まずは、お電話でご予約ください！】
0956-24-1111 (内線 2113・2114)
(予約受付は平日の 9時00分～17時00分です。)

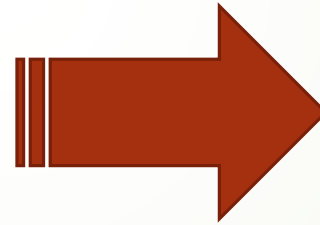
当日受付は、事前に必要な手続きをお調べすることができないため、届出先のご案内ができません。コーナーの利用には3開庁日前までに予約申し込みください。 例：予約日(木曜) → 来庁日(翌週の火曜日以降)

予約後は「お持ちいただくもの」を確認ください。
(P4 ~ P5)

- ・各支所・宇久行政センターでは、予約なしで一部のお手続きができます。また、お急ぎの場合は(おくやみコーナーを利用せず)各担当窓口へ直接行ってお手続きすることができます。
- ・当コーナーでは、あらかじめ必要な手続きをお調べし、効率的に届出するためのお手伝いを行います。よって、コーナーのみで手続きが終わるものではありません。皆様のご理解ご協力をお願いします。

(注) 年金のお手続きに際しましては、「別冊」をご買いただくとともに、下記の点をご了承ください。

導入後



おくやみ ハンドブック

佐世保市

2022

 マチレット

マチレットは、自治体から市民へ専門性が高い情報をよりわかりやすく確実に伝える、地域に寄り添う「マチのブックレット」です。

2022年10月発行
発行・編集・デザイン：株式会社ジテアイデア

※当冊子の著作権を侵害する行為(SNSやHPへの無断転載、デザインや文書の流用、複製物の商用利用等)は法律で禁じられています

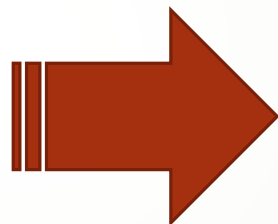
導入前

ご遺族の皆様へ

佐世保市役所：佐世保市八幡町1番10号 電話番号：0966-24-1111（代表）

※申請内容により、必要な書類が異なりますので、詳しくは各担当課までお問い合わせください。
また、お手続きにおいて、マイナンバーカードがお手元ない場合は、お手続き前に各担当課へご相談ください。

確認種別	手続き名	対象となられる方	ご遺族の皆様のお手続きに必要なもの	窓口及びお問い合わせ先
済	死亡届	お亡くなりになられた方の親族等	死亡届（死亡診断書に医師等の証明を受けたもの）	《市役所本庁舎1階》 戸籍住民窓口課 ／内線：2113～2114 または 各支所及び 手久行政センター
	旅券（パスポート）の失効手続き	お亡くなりになられた方（有効な旅券をお持ちの方のみ）の親族等	①お亡くなりになられた方の有効な旅券 ②死亡の事実がわかる書類（会葬御礼など） ③窓口に来られる方の本人確認書類（マイナンバーカード、運転免許等） ※亡くなった方の旅券は「失効」しますので、旅券の返納をさせていただきます。 希望される場合には、手続き後、旅券をお返します。	《市役所本庁舎1階》 戸籍住民窓口課 ／内線：2168
	小・中学生の保護者変更	新たに保護者となられる方	印鑑	《市役所本庁舎11階》 学校教育課 ／内線：3136 または 各支所及び 手久行政センター
	国民健康保険料賦課の手続き	死亡日に国民健康保険料に加入されていた方の葬祭を行った方（社会保険等喪失後3ヶ月以内の方を除く）	①お亡くなりになられた方の国民健康保険被保険者証等 ②葬祭執行者名義の通帳 ③会葬御礼状（作成されていない場合は不要） ④窓口に来られる方の本人確認書類 ⑤葬祭執行者のマイナンバーがわかるもの（マイナンバーカード等）	《市役所本庁舎1階》 医療保険課 ／内線：2133～2138 または 各支所及び 手久行政センター
	後期高齢者医療料賦課の手続き	死亡日に後期高齢者医療に加入されていた方の葬祭を行った方	①お亡くなりになられた方の後期高齢者医療被保険者証等 ②葬祭執行者名義の通帳 ③会葬御礼状（作成されていない場合は不要）	《市役所本庁舎1階》 医療保険課 ／内線：2133～2138 または 各支所及び 手久行政センター
	国民健康保険料、後期高齢者医療料、および介護保険料の納付	国民健康保険料、後期高齢者医療料、および介護保険料を納付されている方	納め過ぎまたは未納がある場合は、収納推進課窓口へお問い合わせください。	《市役所本庁舎2階》 収納推進課 ／内線：2235～2249 ※R5年1月～R5年6月末までの間、本庁舎13階で業務を行います。
	国民年金未支給年金請求	お亡くなりになられた方が国民年金のみの受給者で、三親等内親族の方※続柄により優先順位がありますのでお尋ねください	①年金証書 ②お亡くなりになられた方と請求者の関係がわかる「戸籍謄本」又は「法定相続情報一覧図のコピー」 ③請求者のマイナンバーカード ④請求者名義の通帳 ⑤窓口に来られる方の本人確認書類 ※その他申請内容により必要となる書類がありますので、お問い合わせください。	※国民年金のみ 《市役所本庁舎1階》 医療保険課 ／内線：2122～2124
	国民年金死亡届	お亡くなりになられた方の親族等	死亡診断書の写し等 ※マイナンバー等が日本年金機構に登録済みの方は原則不要です。	※厚生年金等の受給者の方 ねんきんダイヤル ／電話：0570-05-1165
	国民年金死亡一時金	お亡くなりになられた方が年金未支給者※（生前年納付月36月以上の方に限る）で、配偶者、子、父母等※続柄により優先順位があります。また、上記以外の続柄の方はおたずねください。	①年金手帳 ②お亡くなりになられた方と請求者の関係がわかる「戸籍謄本」又は「法定相続情報一覧図のコピー」 ③請求者のマイナンバーカード ④請求者名義の通帳 ⑤窓口に来られる方の本人確認書類 ※その他申請内容により必要となる書類がありますので、お問い合わせください。	佐世保年金事務所 ／電話：34-1189 （住所：福寿町2番37号）
	児童手当	①支給対象となる児童を今後養育する父または母 ②父母がいない場合は、今後児童を養育し生計を維持する方	今後の手当の受給に関しては、申請内容により、必要な書類が異なりますので、子ども支援課までお問い合わせください。	《すこやかプラザ4階》 子ども支援課 ／内線：5439～5441 または 各支所及び 手久行政センター



導入後

死亡に関する手続き一覧・チェックリスト

市役所（すこやかプラザ・水道局含む）での手続き

◎年金手続きについては、年金の種類によって年金事務所での手続きとなる場合があります。
詳しくは下記及びP19～P20をご覧ください。

確認種別	手続き名	対象となられる方	ご遺族の皆様のお手続きに必要なもの	窓口及びお問い合わせ先
<input type="checkbox"/>	死亡届	お亡くなりになられた方の親族等	死亡届（死亡診断書に医師等の証明を受けたもの）	《市役所本庁舎1階》 戸籍住民窓口課 ／内線：2113～2114 または 各支所及び 手久行政センター
<input type="checkbox"/>	旅券（パスポート）の失効手続き	お亡くなりになられた方（有効な旅券をお持ちの方のみ）の親族等	①お亡くなりになられた方の有効な旅券 ②死亡の事実がわかる書類（会葬御礼など） ③窓口に来られる方の本人確認書類（マイナンバーカード、運転免許証等） ※亡くなった方の旅券は「失効」しますので、旅券の返納をさせていただきます。 希望される場合には、手続き後、旅券をお返します。	《市役所本庁舎1階》 戸籍住民窓口課 ／内線：2168
<input type="checkbox"/>	小・中学生の保護者変更	新たに保護者となられる方	印鑑	《市役所本庁舎11階》 学校教育課 ／内線：3136 または 各支所及び 手久行政センター
<input type="checkbox"/>	国民健康保険料賦課の手続き	死亡日に国民健康保険料に加入されていた方の葬祭を行った方（社会保険等喪失後3ヶ月以内の方を除く）	①お亡くなりになられた方の国民健康保険被保険者証等 ②葬祭執行者名義の通帳 ③会葬御礼状（作成されていない場合は不要） ④窓口に来られる方の本人確認書類 ⑤葬祭執行者のマイナンバーがわかるもの（マイナンバーカード等）	《市役所本庁舎1階》 医療保険課 ／内線：2133～2138 または 各支所及び 手久行政センター
<input type="checkbox"/>	後期高齢者医療料賦課の手続き	死亡日に後期高齢者医療に加入されていた方の葬祭を行った方	①お亡くなりになられた方の後期高齢者医療被保険者証等 ②葬祭執行者名義の通帳 ③会葬御礼状（作成されていない場合は不要）	《市役所本庁舎1階》 医療保険課 ／内線：2133～2138 または 各支所及び 手久行政センター
<input type="checkbox"/>	国民年金未支給年金請求	お亡くなりになられた方が国民年金のみの受給者で、三親等内親族の方※続柄により優先順位がありますのでお尋ねください。	①年金証書 ②お亡くなりになられた方と請求者の関係がわかる「戸籍謄本」又は「法定相続情報一覧図のコピー」 ③請求者のマイナンバーカード ④請求者名義の通帳 ⑤窓口に来られる方の本人確認書類 ※その他申請内容により必要となる書類がありますので、お問い合わせください。	※国民年金のみ 《市役所本庁舎1階》 医療保険課 ／内線：2122～2124
<input type="checkbox"/>	国民年金死亡届	お亡くなりになられた方の親族等	死亡診断書の写し等 ※マイナンバー等が日本年金機構に登録済みの方は原則不要です。	※厚生年金等の受給者の方 ねんきんダイヤル ／電話：0570-05-1165
<input type="checkbox"/>	国民年金死亡一時金	お亡くなりになられた方が年金未支給者※（生前年納付月36月以上の方に限る）で、配偶者、子、父母等※続柄により優先順位があります。また、上記以外の続柄の方はおたずねください。	①年金手帳 ②お亡くなりになられた方と請求者の関係がわかる「戸籍謄本」又は「法定相続情報一覧図のコピー」 ③請求者のマイナンバーカード ④請求者名義の通帳 ⑤窓口に来られる方の本人確認書類 ※その他申請内容により必要となる書類がありますので、お問い合わせください。	佐世保年金事務所 ／電話：34-1189 （住所：福寿町2番37号）
<input type="checkbox"/>	児童手当	①支給対象となる児童を今後養育する父または母 ②父母がいない場合は、今後児童を養育し生計を維持する方	今後の手当の受給に関しては、申請内容により、必要な書類が異なりますので、子ども支援課までお問い合わせください。	《すこやかプラザ4階》 子ども支援課 ／内線：5439～5441 または 各支所及び 手久行政センター

第4回SWITCHプロジェクト（業務改善部門）イチ押し改善事例

No.14 市民生活部
（戸籍住民窓口課 戸籍係）

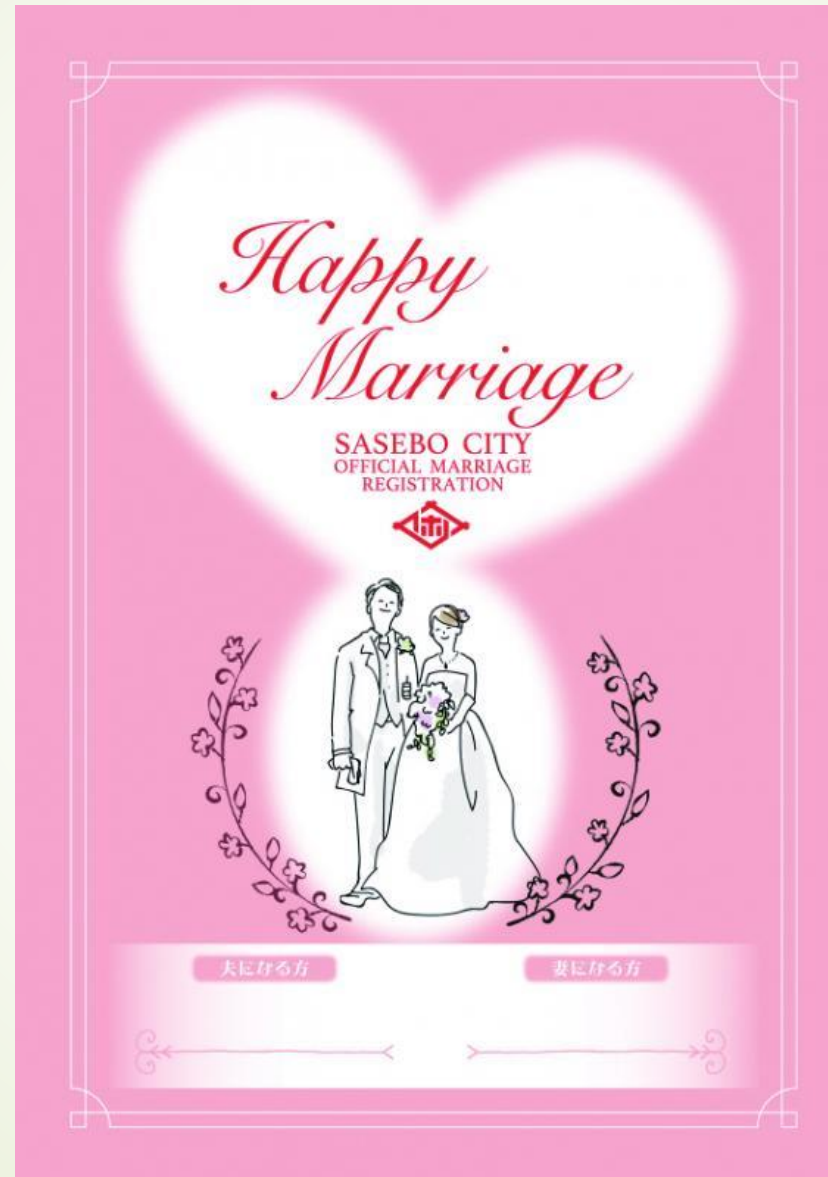
取組事例 広告付き「おくやみハンドブック」の導入

改善の視点	サービスの向上	業務効率化	業務の成果向上	経費の節減・収入の増加	事務ミス防止	ワークライフバランス	その他	全庁共有できる改善	新しい生活様式改善	他課をマネした改善	DX推進の取組
-------	---------	-------	---------	-------------	--------	------------	-----	-----------	-----------	-----------	---------

問題点・困っていた点	改善した内容	改善効果	部局長コメント
<p>おくやみコーナーについては、令和3年2月から試行運用をしているが、遺族に配付する「おくやみハンドブック」は、自作のものを自ら印刷していたことから、見やすさ・分かりやすさと言う点において、見劣りするものであった。</p>	<p>令和4年10月3日からの本格稼働に合わせ、広告付きの「おくやみハンドブック」を導入することとした。</p>	<p>広告付きとすることで、制作料・印刷料を掛けずに「モノクロフルカラー」「コピー紙→マットコート紙70kg」となり、懸案であった見やすさ・分かりやすさを大幅に改善することができた。 また、導入後は印刷に要する時間も無くなるため、業務の効率化にも繋げることができた。（寄贈部数：3,900部）</p> <p><削減費用> <u>741,000円以上／年</u></p> <p>※■市の事例（20面カラー刷）では@190円であり、本市が28面（うち広告5面）であることから、単価に部数を乗じて算出した額に加え、コピー紙やトナーも削減できることから「741千円以上」としたものの。</p>	<p>市民への「おくやみハンドブック」は情報量も多いため、分かりやすく色刷にする必要があったが、寄贈という形で業者による広告付のものを納品してもらうことで、作成時間や費用が削減でき、市民・職員ともにメリットが大きなものとなった。</p>

本課での導入事例

- 広告付
「オリジナル婚姻届」
R3.4月導入
- 広告付
「オリジナル出生届」
R3.4月導入



本課での導入事例

● 広告付き「窓口用封筒」

H7年度導入



書類を入れてお持ち帰りください
窓口用封筒

窓口名	電話番号
佐世保市役所	0956-24-1111 (代表)
柏浦支所	0956-47-2101
早岐支所	0956-38-2121
日宇支所	0956-31-6944
大野支所	0956-49-4301
中里吾瀬支所	0956-49-2114
楠木支所	0956-46-1111
黒島支所	0956-56-2001
三川内支所	0956-30-8111
針尾支所	0956-58-3001
江上支所	0956-58-2001
宮支所	0956-59-2001
吉井支所	0956-64-3111
世知原支所	0956-76-2211
小佐支所	0956-41-3111
江邊支所	0956-66-2111
鹿町支所	0956-77-5111
宇久行政センター	0959-57-3111

市役所でパスポートの申請・交付を行っています。

◎申請できる方
佐世保市に住民票がある方、もしくは、居所(通勤・通学を含む)がある方(要証明)

◎申請に必要な書類
一般旅券発給申請書(5年、10年)、戸籍謄(抄)本、写真(規格にあったもの)、本人確認書類、前回取得したパスポート、その他必要とする書類

※取扱いは本行のみとなります。詳しくは、佐世保市役所 戸籍住民窓口までお問い合わせください。



佐世保市役所 〒857-8585 長崎県佐世保市八幡町1番10号
TEL(0956)24-1111(代表)

相続・遺言・成年後見・登記



お相続にお気軽ください

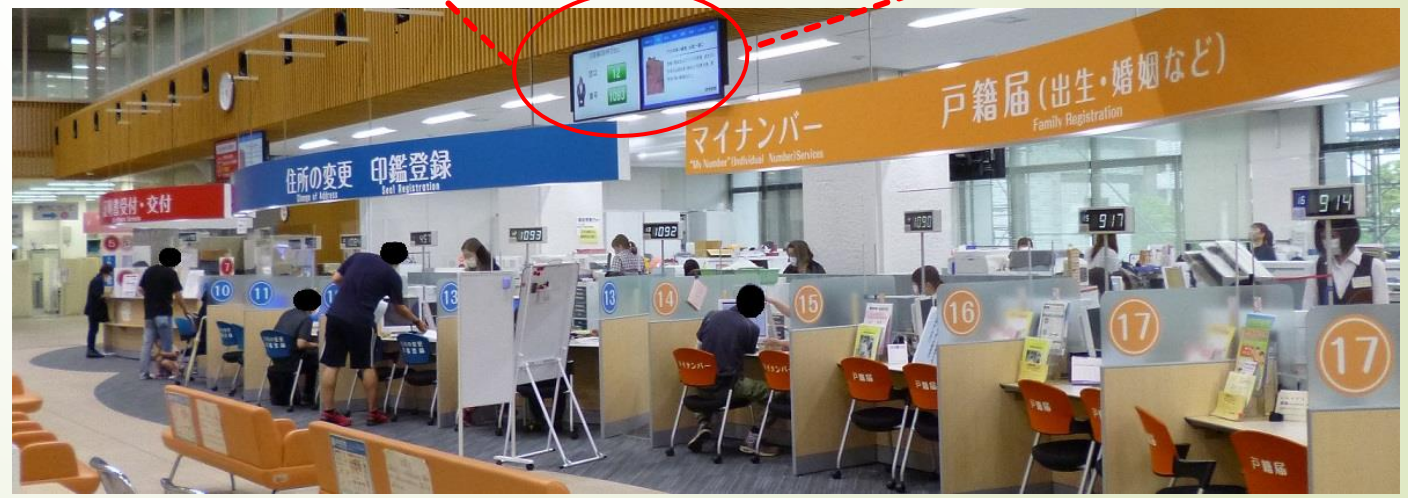
司法書士 田中勝芳事務所
土地家屋調査士

☎0120-25-5748 ☎0956-25-5738

〒857-0041 佐世保市木場田町1番1号 松永ビル1階

● 広告付き「番号案内表示機」

H29.3月導入



他自治体での「広告付き冊子」導入事例

- 子育て支援
- 空き家対策
- 高齢者支援
- 終活支援（エンディングノートを含む）
- 介護支援（介護保険を含む）
- 水道
- 定住促進
- その他

寄贈を受けるまでの事務フロー

方針決裁

協定書締結の起案

協定書締結

原稿提出 & 文字校正

納税状況の確認


課税証明書を
確認
・寄贈主と広告主の双方から提出される

広告内容の確認

・佐世保市広告事業実施要綱
・佐世保市広告掲載基準

校了・寄贈（納品）





ご清聴、ありがとうございます。
ございました。

市民生活部 戸籍住民窓口課