

## ご遺族手続き支援コーナー設置

赤堀 博 (みどり21)



身近な方が亡くなられた後の手続きは、一人ひとり必要な手続きが異なり、健康保険や税金、年金などの手続きで多くの窓口を回る必要があることから、ご遺族の大きな負担となっている。ご遺族手続き支援コーナーとは、1カ所为原则すべての手続きができるシステムで、予約をすれば待ち時間や遺族の負担を減らし、手続き漏れを防ぐ。

亡くなった場合、市役所でいくつくらいの課に行く必要があるのか。

亡くなられた方の年齢などにもよるが、市民課では国民健康保険又は後期高齢者医療及び国民年金に係る諸手続き、その他に税務課、長寿介護課、福祉課、水道課などがある。

他市で専門の窓口を設置しているところがあるが、本市の現状は。

体制の違いはあるが、静岡市と同等の案内をしている。専用窓



市民課窓口 (本庁舎1階)

口の設置については、お亡くなりになられた方が多くないため、業務量を考えると難しい。

手続き案内について。

案内の書面としては、行き届かない点がある。今後、保険関係の手続きにとどまらず、分かりやすく市民の皆様のお役に立つような書面としていくよう検討する。

## 市民に信頼される行政

竹内 敏行 (みどり21)



地方創生の時代は、市民から愛され信頼される行政が称賛される。そこで、新たに接置した不適正事務処理再発防止検討委員会の取り組みと行政経営に係る活動について質問する。

再発防止検討委員会の検討内容は。

現在は、事務ミス、ヒヤリ・ハット調査や菊川市不適正事務防止対応方針の策定、職員研修会の開催等について検討を行っている。

事務処理ミス、ヒヤリ・ハット調査とは。

この調査は、事務ミス防止に関する自覚の喚起や情報共有を図るとともに、再発防止に向けた体制の構築を目的として、全ての職員を対象に実施したもの。提出された事例の調査結果については、不適正事務防止対応方針の中に掲載する予定である。

行政経営品質向上活動についての考えは。

現在、行政評価の仕組みづくりを進めており、外部アドバイザーによる指導や職員による研修参加、先進自治体の視察等を行っている。

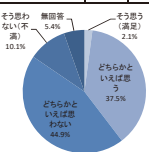
市民アンケートの行政運営の満足度評価について、どう受けていているか。

結果を重く受けとめ、行財政改革や業務の改善を進めるとともに行政経営、行政評価の検討、研究を引き続き進め、市民サービスの向上が図られたと市民の皆様に実感していただけるよう取り組んでいく。

平成31年市民アンケート結果から

設問2(39) 効率的・効果的な行政運営が行われているまぢだと思えますか

【満足度】	H27	H31	比較
そう思う (満足)	1.5%	2.1%	▲0.6%
どちらかといえば思う	41.2%	37.5%	▲3.7%
どちらかといえば思わない	44.6%	44.9%	0.3%
そう思わない (不満)	9.2%	10.1%	0.9%
無回答	3.5%	5.4%	1.9%
合計	100.0%	100.0%	



■年度経過表

	H27	H30	H31	前年度
満足度	42.7%	38.8%	39.6%	58.0%