



令和8年3月末時点で三木市の高齢化率は35.88%となっており、全国平均を大きく上回っております。

こうした中、配偶者を亡くされた高齢者や、お子様がいない世帯、またお子様に先立たれた高齢者が、煩雑な「死亡後手続き」を自ら担うケースが増えています。

深い悲しみと喪失感の中で、死亡届、火葬許可、保険、年金、税務など複数課を自ら回らなければなりません。市役所外では預貯金の解約、相続登記など長期間に及ぶ手続きがその後に控えており、心身共に非常に大きな負担となっています。

私も現場で業務にあたっていると、「家族が亡くなったら、手続きが本当に大変」という声をよく聞きます。そこで、次の3点について質問いたします。

質問①「複数課にまたがる窓口の現状認識と課題」について



女性議員(受講生)

高齢者の移動負担を減らすため、3階の窓口レイアウトを変更されるなど、必要な案内やサポートに取り組まれていると伺っています。

これまでの効果と、なお残る課題について、三木市としてはどのようにお考えでしょうか？

ご質問ありがとうございます。

特に来庁者の多い市役所3階の配置については、市役所に来られる方が利用しやすいよう、令和7年4月の組織改編に合わせ配置の変更を行い、出生、死亡、転出入などの手続きに関する部署を3階中央に集約し、利便性の向上を図りました。



市民課

本市においては、おくやみ時の手続きに必要な部署が3階フロアにまとまっているため、おくやみ窓口は設置しておりませんが、おくやみ時の手続きだけに限らず、市民課窓口では、小さなお子様連れの方や、移動が困難な方に対し、職員が入れ替わって対応するワンストップサービスを実施しています。

また、死亡届出時に「おくやみハンドブック」を配布し、必要な手続きや担当窓口を案内しています。

死亡に伴う各種手続きでは、ご遺族に住所や氏名などを繰り返し記載いただく場合があります。こうしたご遺族の負担軽減を図るため、手続きがより円滑に進められるよう、さらなる利便性の向上について検討してまいります。

質問② 「『おくやみハンドブック』の活用状況と今後の方向性」について



女性議員(受講生)

現在、死亡届を提出した方には『おくやみハンドブック』を配布されていると聞きました。これは非常に丁寧に詳細に作られています。しかしページ数が55ページもあり、高齢者の方からすると「情報量が多く、自分に必要な手続きが分かりにくい」、という声もよく耳にします。

そこで、配布後の相談件数や活用状況、今後の内容改善や、配布方法の見直しの有無について伺います。



市民課

「おくやみハンドブック」の相談件数までは把握しておりませんが、配布前と比べると、手続きに関する相談件数は減っており、ご遺族の方が手続きに来られる際には多くの方が死亡届時などに配布している本冊子をお持ちいただいている状況です。

冊子の内容については毎年見直しを行っております。また、配布方法については、死亡届出時にお渡しするほか、市役所をはじめとする市内各公民館等に設置し、市民の皆様が必要に応じて受け取ることができるよう対応しており、現時点で見直しを行う予定はございません。

質問③ 「おくやみコーナーの設置時期」について



女性議員(受講生)

兵庫県内では、死亡後の手続きを支援する「おくやみコーナー」を設置する自治体が増えていきます。加東市では、市役所内の手続きをワンストップで案内する体制が整備され、神戸市では個別に聞き取りを行い、担当窓口へ案内する仕組みが導入されています。また、ご遺族の負担軽減のため、基本的な情報を印字した申請書を用意している自治体もあります。

手続きの中には、忘れがちな「固定資産税の代表者選定届」や、「原動機付自転車の名義変更」、農地を相続した際の「農地法第3条の3第1項の届出」など多岐にわたります。おくやみコーナーで手続きをワンストップですることがすぐに難しい場合は、まずは聞き取りを行い、必要な手続きを整理して案内するだけでも、ご遺族の負担軽減と市の業務効率化につながります。

三木市でも「おくやみコーナー」の設置を検討されていると伺っています。令和8年度中の設置方針の有無、難しい場合は見込まれる設置時期、そしてどの課が中心となって調整を進めるのかなど現在の進捗についてお聞かせください。



市民課

質問①の答弁で申し上げたとおり、移動が困難な方には、複数の課を行き来することなく手続きが完了できるよう、ワンストップサービスを実施し、負担軽減に努めております。

おくやみ窓口をはじめとする各種窓口については、関係部署と連携を図りながら、市民にとって利用しやすい窓口のあり方について、引き続き検討してまいります。

答弁を受けて、再質問



女性議員(受講生)

先ほど他市の事例を申し上げましたが、ワンストップ型か案内型かを含め、どのような方法をとられる予定か質問いたします。



市民課

おくやみ手続きについては、ご遺族の皆様の負担を少しでも軽減できるよう、どのような方法なら課題解決に至るかを引き続き検討してまいります。

ご答弁いただきありがとうございました。

高齢化が急激に進む三木市だからこそ、今まさにこの瞬間も、大切なご家族を亡くされ、手続きの煩雑さに途方に暮れている市民の方がたくさんいらっしゃいます。死亡後の手続きは、人生の中において、そう多くするものではなく、多くても2度ほどです。だからこそ分らないのです。

「おくやみコーナー」の設置は、市役所、市民双方にとって意義のあるものだと考えています。

ぜひ、他市の先行事例も迅速に参考にいただき、一日も早く具体的な設置時期を市民に示していただけるよう、市民目線、そしてご遺族の目線に立った温かい市政の決断を強く要望いたします。

これで私の質問を終わります。



女性議員(受講生)