

第13回eモニターアンケート 「おくやみ窓口について」

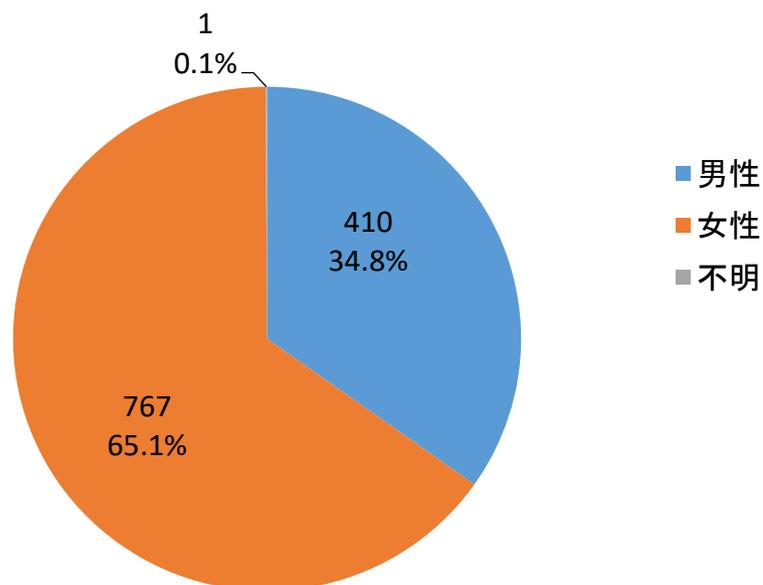
実施期間
回答数

令和4年2月10日 ~
1178 人

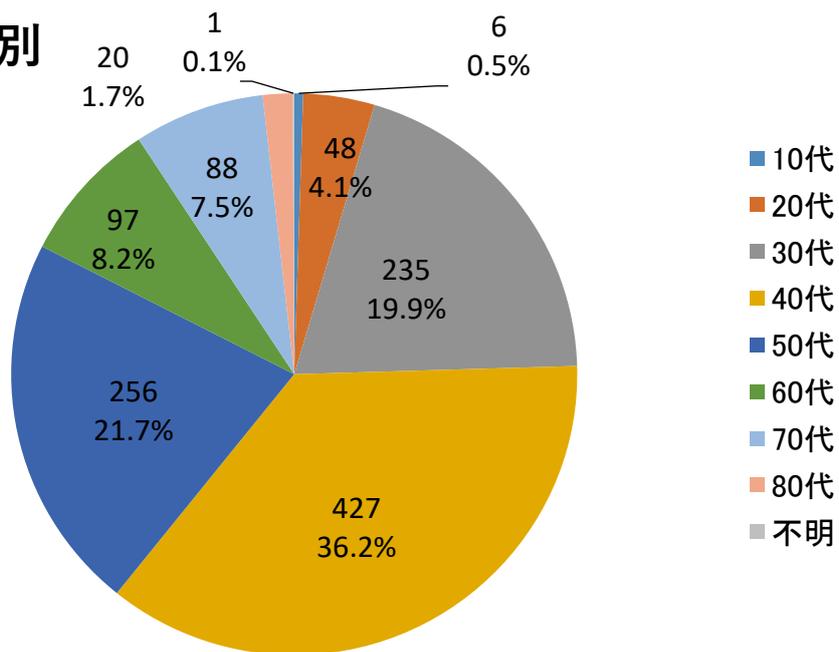
令和4年2月17日

※単位は全て、円グラフは人（割合）、棒グラフは人

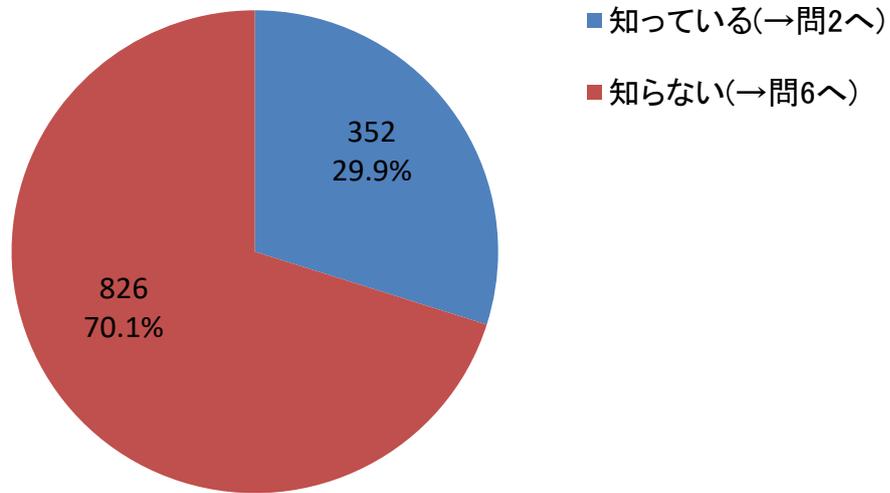
性別



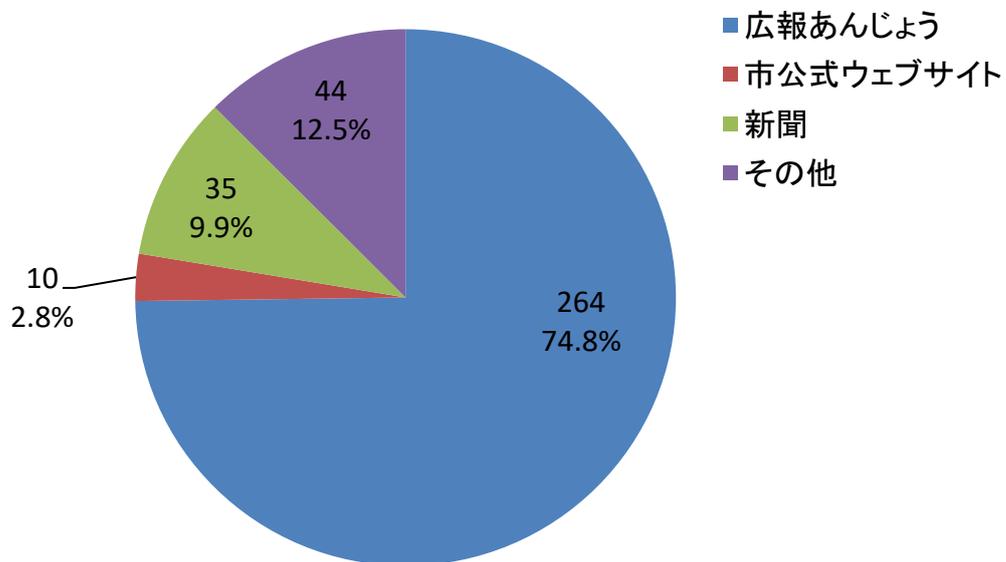
世代別



問1：「おくやみ窓口」を知っていますか



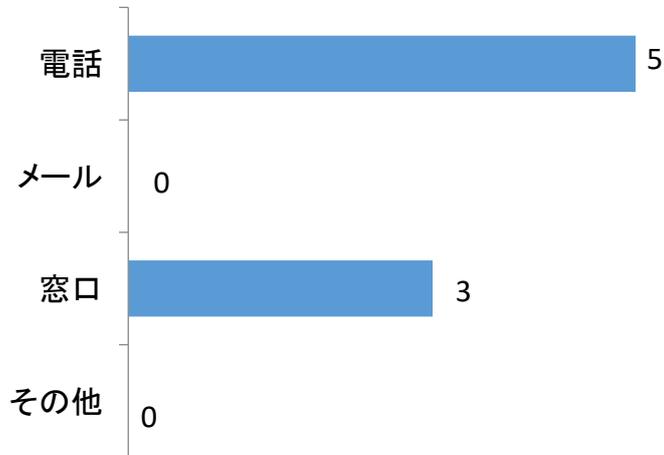
問2：おくやみ窓口をどこで知りましたか



【主なその他意見】

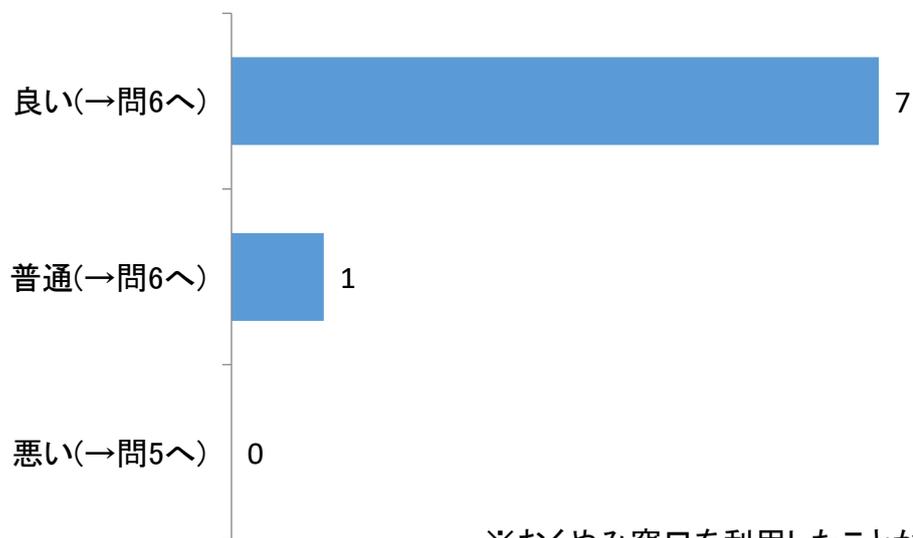
- ・ 葬儀の際にいただいた、手続き案内の冊子にて
- ・ 人から聞いた
- ・ 市の講座
- ・ 市役所に行ったときに知った
- ・ 仕事上で

問3：おくやみ窓口の予約方法



※おくやみ窓口を利用したことがある人

問4：おくやみ窓口で対応する職員の態度



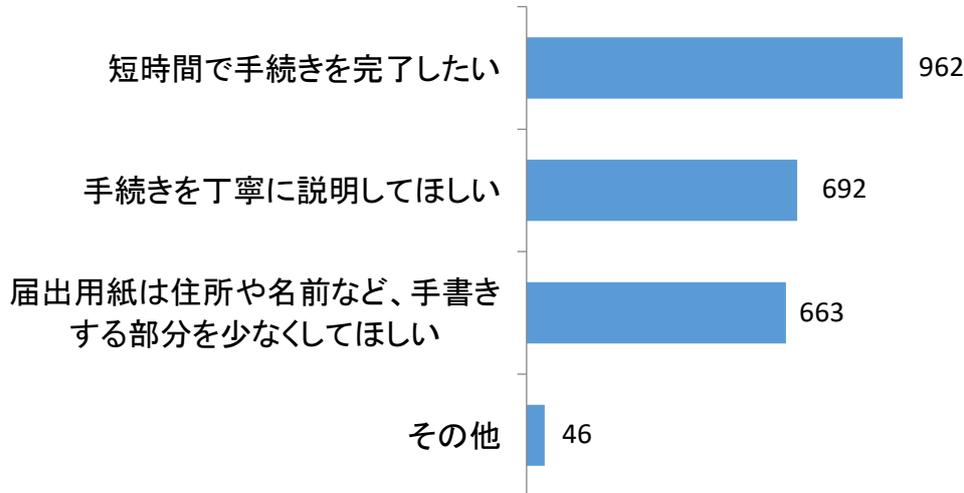
※おくやみ窓口を利用したことがある人

問5：職員の態度が悪いと感じた理由

※問4で「悪い」と回答した人。

回答者なし。

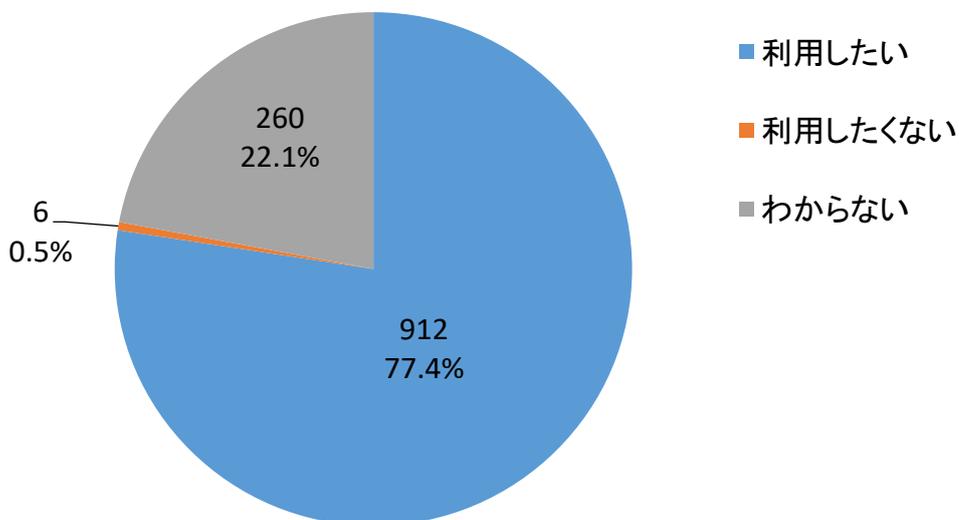
問6：おくやみ窓口の役割として求めるもの
(複数回答)



【主なその他意見】

- ・1か所で全ての手続きが終わるようにしてほしい
- ・利用側への配慮のある言動をお願いしたい
- ・ウェブで手続き可能にほしい
- ・一部書類の共通化
- ・申請しなければならないものや費用を一覧で教えてほしい
- ・プライバシー保護、手続き中の人の顔が見えない配慮
- ・市役所以外で個人が個別に行う手続き項目や流れを示す資料などを順次拡充
- ・極力最低限のやり取りで済むと助かる
- ・一日の対応人数を増やしてほしい
- ・土日の対応があればありがたい
- ・不安な気持ちを和らげたい

問7：今後身内に不幸があったときに「おくやみ窓口」を利用したいですか



問8：「おくやみ窓口」全般についてご意見等がありましたらご記入ください。
ここの窓口だけで、死亡の際の手続きが済むなら便利です。死亡の際の手続きは多いので、漏らさずに再度の訪問をしなくて済むように担当係員の方のスキルの向上を図ってください。
事前予約制との事ですが、働いていると指定された日に訪問する事が難しいので、日時の選択の幅を広げてほしいです。
手続きをした事が無いので、どれだけの事をするのか、どれだけ大変なのかがわかりません。有るかもしれませんが、解りやすい手続きマニュアルがあると助かるかと思えます。
どこに連絡すれば利用できるのか、もっとアナウンスしてもらいたい。
従来項目ごとに違う窓口に行くこともなくなり利便性が高まるので、とてもいい仕組みだと思います。
こういう窓口を、人生で何度も利用することはないとは思いますが、とても良い取り組みだと思います。ただ以前新聞で他市（たしか九州の市だったと記憶しています）のおくやみ窓口のことが紹介されていて。市役所での手続きの大変さを軽減できたらと思い、安城市でもこういう窓口を作ってはどうか？と市民の声へ提案したところ、「できません」という回答でした。何年も経ち、安城市でもこうしておくやみ窓口が開設されましたが、正直「やっとか…」です。民間の会社でこんなことしていたら倒産ですよ。市役所職員の意識改革を是非！
私は身内も亡くなり、マンションで一人暮らしです。孤独死の可能性大です。亡くなったとたらいろんな手続きしてくれる人もいません。どうしたらよいのか悩んでおります。
何度も利用するところではないとは思いますが、年配者が行ってもわかりやすく、優しく教えていただける担当者を窓口配置していただくと、利用者も安心して行きやすいと思えます。
ものすごく良い取り組みだと思うので、もっとアピールしてほしいです！
予約なしで利用できるようにしてほしい。
短時間ですべて済ませることができそうな便利なシステムで、今後も期待しています。
この窓口でこういった手続きがまとめてできるのか、広報紙とかで紹介ページがあるとみんなにも周知できるのかなと思います。
本当に一カ所で手続きができるなら素晴らしいことだと思う。
広報あじょう、新聞等により周知してほしい。
身寄りのないひとり暮らしの知り合いの方が亡くなった時も利用できるのでしょうか。
とても良い取り組みだと思います。ありがとうございます。市役所以外でもどんな手続きが必要なのか教えて頂けると助かります。
精神的に動揺している方々が行かれると思うので、丁寧な対応を望みます。
いくつもの窓口に行かないで、1か所で全ての手続きが行えるこの窓口はいい案だと思います。丁寧な対応、事前に知る案内などがあるとスムーズに進むかもしれないです。
何をすべきか分からないことだらけなので、もっと詳しくホームページなどでも紹介してほしい。斎場や病院に資料があっても良い。
とても良い取り組みだと思います。親類を亡くした知り合いは、亡くなった現実をまだ受け入れられない悲しみの中、いろんな手続きに役所内を回らねばならず、また何度も同じような事を答えなければならず、ストレスが半端なかったと言っていました。
1つの窓口で完結するのは、遺族に寄り添った素晴らしい事だと思います。
相続や税金など、わからないことが多いので説明してほしい。
予約枠が少ないので、結局不便だと思います。
妻や子供達家族に手続きをしてもらおうだろうが、やはり家族に負担をかけさせたく無い！出来るだけ煩わせず完了出来ると嬉しいです。
利用したい市民の為、案内書とかパンフレットを公共施設に置いてほしい。
1つの窓口で手続きが完了するのはとても素晴らしいことですが、手続きに入るまでに長時間待たされるのでは意味がないので事前予約のシステムを取り、時間を上手に使えるようにしてほしい。効率の良い使い勝手の良い窓口にしてほしいです。
行政の窓口一本化(ワンストップサービス)は、市民へのサービス向上で大切だと思います。他の分野への横展開を要望します。
市役所だけでなく他にも必要な一覧を用意されていると嬉しいです。
とても素晴らしい取り組みだと想います。5年前、母が他界した際にはまだお悔やみ窓口はなく、年老いた父と何回も市役所へ足を運び、とても大変な思いをした記憶があります。今後も市民の声を聞き、より良いシステムになるよう改善し続けて下さい。

<p>単身世帯や高齢者世帯が増えているので、とても良い取り組みだと思います。</p>
<p>おくやみ窓口がないときに市役所に行って手続きをしましたが、必要な書類や手続きする部署の順番を丁寧に説明してもらいました。 たくさんの手続きを一度にすることが非常に大変で、後でまた必要になったりして市役所に行かなければならなかったので、できたら時間かけても一回で済ませたいと思います。</p>
<p>亡くなった後のこととしての葬儀やお墓のことはだれもが気にして具体的に事前検討していると思います。難しいことは、各種届出とお金に関する手続きを抜けの無いようにすることと思っています。遺産相続の一環としての、市役所、税務署、銀行、日本年金機構などへの手続き方法、電気、ガス、水道、電話、テレビ、インターネット、固定資産名義、国民健康保険などの各種社会保険料など、チェック項目や必要手続きが具体的にわかるガイドブックがあると、窓口でのやりとりがよりスムーズになると思います。特に、認知症にかかりかけている遺族や別居の子供が手続きしなければならない場合などに。</p>
<p>おくやみ窓口で遺族が必要な全ての手続き内容を教えて頂けるのか又はどの程度までなのか理解していません。もう一度広報で案内してください。</p>
<p>新聞で読んだ感じだとなかなか予約が取れなさそう？</p>
<p>対応される職員の方には、事務的な流れ作業のような対応ではなく、大切な方を亡くされたご家族が失意の中手続きに来ているということを念頭に、対応していただきたいと思います。</p>
<p>家族は他市ですが、安城市民の私が死んだ場合、他市の家族でも利用できるのでしょうか。</p>
<p>気持ちに余裕が無い中で、色々な手続きをしなければならないのは大変だと思うので、とても良い取り組みだと思います。利用した方の声を反映して更に良い窓口になったらいいと思います。</p>
<p>勉強不足で、おくやみ窓口の役割がわかりませんが、役所に行かなくてもある程度の申請がインターネットのシステムででき、確認の意味で窓口に行くくらいで済むといいですね。 また、事前に知識が得られるように、必要な手続きについて知る機会があるといいですね。 いつものアンケートは、回答することで、どんな役割を担うものか想像できましたが、今回のアンケートは、漠然としすぎて、何が便利かよくわかりませんでした。</p>
<p>縦割りの弊害を取り除いて一箇所でこのように手続きができるようになったことはとても良いことだと思います。 行政側の都合ではなく利用する市民側の利便性向上をどんどん改善してください。</p>
<p>親族を亡くした悲しみの中で行わなければいけない手続きのため、対応する職員も配慮が必要だと思う。</p>
<p>HPで情報があればよいと思います。 広報や回覧板などでも啓蒙活動をしていただければよいかと思います。</p>
<p>最近 死亡後の手続きについての本が多数発行されていますので概略は理解できますが、一番身近な当市の窓口の事は分かりませんので、「おくやみ窓口」の手続き・記入について説明書(パンフレット)を作成して頂き、市の出張所や福祉センターなどに配置して頂きますれば幸いに存じます。</p>
<p>おくやみ窓口に行くのはいつなのかという手続きがあるのかなど流れのわかる物が支所や広報、回覧板に載っていますか？きっと突然の出来事になるので事前のチラシがそばにあればいいと思います</p>
<p>全ての手続きを簡潔に簡単に完了できるように、色々なことに詳しくしっかり対応できる職員を置かないと意味がないと思います</p>
<p>亡くなった身内の現住所や本籍が市外や県外の場合の手続きなども詳しく教えて貰える、または代行できる部分は代行していただける(有料でも良いので)とありがたいです。</p>
<p>おくやみ窓口で統一された事は良い改革です。全般的な更なる改革の推進を望みます。 全般的に役所の仕事は昔から無駄が多いと皆さんが思っております。今回の改革案は素晴らしいです。</p>
<p>家族が亡くなるととにかく精神的にも体力的にも疲れるので、負担が少なくなるようにしてほしい。 手続きが短時間で終わることと、精神的に弱った心に穏やかに的確に対応してくれる人材の配置を求めます。</p>
<p>おくやみ窓口、というものを初めて知ったので、内容を広く知らせてもらいたい。</p>
<p>発想が面白いと思う。 市役所ホームページとかで、検索に引っかかりやすくすると、周知されて行くのでは？</p>
<p>一つだけの窓口で対応することは、利用者視線では大変有難いことです。まだまだ他に有れば、横二ラミして欲しいです。</p>
<p>何をやってもらえるのでしょうか、もっと宣伝してほしいです。</p>

<p>どこにあるのかわからないので、もう少し広報に工夫してほしい。 昨年、他県にある実家の祖母が亡くなり、障がい者であったため、いくつかの窓口を利用しなければならず、悲しみに暮れる間もなかったのが、一括でやっていただけるのはありがたいが、どこまでやってくださるのか教えてほしいです。</p>
<p>利便性向上へのご尽力ありがとうございます。</p>
<p>忙しい時にとっても助けになる良い窓口ですね。皆さんにもっと知ってもらえると良いですね。</p>
<p>市役所以外の主な手続き一覧があって、助かります。 手続きの時に同じ事を何度も書くイメージがあるので、何度も書かなくて良くなると嬉しいです。 亡くなった時の手続きは平日でしかできないことが多いので、ネット等で平日以外もできるようになると助かります。</p>
<p>安城市にも欲しいなと思っていたので、とても嬉しいです。</p>
<p>昨年他県在住の義父が亡くなり義兄と義妹が手続きをしてくれたのですが、手続きが多くとても大変そうでした。 安城市ではこのような窓口ができ安心できます。</p>
<p>このような窓口があることは大変良いことだと思います。</p>
<p>便利で市民に寄り添った窓口がある安城市を誇りに思います。</p>
<p>市役所の入口に窓口があって、分かりやすくして良いと思いました。</p>
<p>確か事前に予約が必要だったと思いますが、予約なしでというか、当日予約でもできたらいいなと思います。</p>
<p>知り合いがおくやみ窓口を利用しに訪所したところ予約のみを行い、後日に再度の訪所が必要になったとのこと、予約が必要な旨の情報の周知が必要。</p>
<p>税や社会保険の専門的な相談が難しければ、そこに繋がる道筋を教えて貰えると助かる。 知らない事は知らないで済んでしまう気がする。</p>
<p>精神的にも肉体的にも辛い状態でいろいろな手続きをすることは大変なので、このような窓口があることはとても画期的で良いことだと思います。</p>
<p>予約が必要なことを周知した方が良いと思います。 身内が亡くなって大変な時に、予約を取って、というのは、少し負担かもしれませんね。</p>
<p>なるべく遺族の気持ちに寄り添って心遣い良く対応して欲しいと思います。</p>
<p>窓口のワンストップ化を進めるのは良いと思う。</p>
<p>良い取り組みだと思います。 以前、父親を亡くした時に、手続きが煩雑だったと思います。 もし自分が歳をとってから同じことをやることになったら大変だと思うからです。</p>
<p>はじめて聞いた言葉なので、もし近親者などが亡くなったら病院などで案内してほしい。</p>
<p>他市では数年前から同様な取り組みがあった。 安城市はいろいろな事業の取り組みが遅いと思う。</p>
<p>とても良い制度だと思います。遺族に寄り添った対応を期待しています。</p>
<p>もっと広く宣伝して欲しい。</p>
<p>今回初めて窓口があることを知りました。 こんなご時世なので出来るだけ簡素化してスピーディに手続きできる仕組みづくりをお願いしたい。 また告知を幅広くしてほしい。</p>
<p>とても良い取り組みだと思います。私は経験がありませんが、身内を亡くされたばかりの方にとって、傷心の中、多くの手続きをするのは負担の大きなことなのでと考えるので…</p>
<p>現在、予約しないと出来ない、混雑をしていると聞きます。安城市の人口を考えると、1日当たりの件数を増やして頂きたいと思っています。亡くなってから色々と手続きが多いです。限られた日にちで、自分たちの都合を考えるとうまく予約が出来ないと困るな・・・と、考えています。</p>
<p>市民が窓口でイライラしていることを吸い上げた良い試み。</p>
<p>手続きが1つの窓口で済むのが、ありがたいです。 家族が死んだ時に、ただでさえ気が動転しているのに、市役所での手続きで、あっちに行かされ、こっちに行かされ、余計に気が滅入ってしまいます。 1つの場所で、すべて終わるのが良いと思っていました。</p>
<p>予約枠を増やして欲しい。</p>
<p>利用したことがない為よくわからないが、時間短縮に繋がると助かる。 予約と聞いているが、予約枠が多いといいなと思う。</p>
<p>色々手続きだけでなくアドバイスが欲しいです。</p>

<p>最近では葬儀屋が代理で行うことが増えているので必要か疑問に思う。</p>
<p>急な出費を伴う上に、銀行口座が凍結してしまうこともあるようなので、一時的に貸付金を無担保で出して欲しいと思います。</p> <p>家族が亡くなってしまい、単身となってしまう方の心のケアをして欲しいと思います。</p>
<p>窓口業務の内容の詳細を周知してほしい。</p>
<p>亡くなる前にセミナーとかやってほしい。</p>
<p>多岐にわたる手続きが一か所でできてありがたかった。</p> <p>気が付かない届もあり有意義であった。</p> <p>今後、多岐にわたる手続きの一層の拡充を願う。相続・財産等・・・。</p>
<p>私は、子供も孫も居ません。</p> <p>私が、亡くなったなら親戚が手続きすると思います。</p> <p>ですから、この制度は良い事だと思います。</p>
<p>良い仕組みだと思います！</p> <p>細分化しすぎて利用者には不便なことがよくありますので、悲しんでるときに、さらにたらい回しになるようなことは避けるべきと思いました。</p>
<p>ホームページで、手続きをわかりやすく示してもらうことで窓口での時間が短くできるようにしてもらえると助かります。</p>
<p>ワンストップサービスは大変良いことだと思う。一部は安城市の対応外のこともあるかもしれないが、そういった部分まで網羅してくれると大変ありがたい。これから高齢者が亡くなるが増えてくる事が容易に想定できるので、窓口自体の強化（人員増加及び知識習熟度合いの向上）を目指してほしい。</p>
<p>冠婚葬祭に関する実践的なマニュアル作成（慣習・言葉遣い等）を作成して、窓口の担当者教育を徹底する。場合によっては、民間関係者に学ぶ事も必要である。</p>
<p>おくやみ窓口知りませんでした。画期的でとても良いと思います。</p> <p>何故今まで無かったのかが不思議。</p>
<p>必要な手続きが一つの窓口でできることは、様々な手続きがある遺族にとって、大変助かると思います。縦割りでなく、横のつながりを利用し、市民の立場に立った良い取り組みだと思います。</p>
<p>まだ使ったことが無いのでわからないが、窓口立つ職員の接遇教育をやってほしい。世間と比べると接遇のレベルが低すぎる。というか社会常識を知っているのかと思いたくなるほどひどい。</p>
<p>たいへん便利だと思います。</p>
<p>1カ所で手続きできるのは大変嬉しいです。マイナンバーカードを利用してさらに手続きが簡素化されるといいですね。</p>
<p>私にはまだ、親族が亡くなった事例がないので、おくやみ窓口と言われてもピンとこないです。終活のイベントとタッグを組んで、市役所におくやみ窓口があるよとアピールした方が、良いと思います。良いアイデアなので、是非広まってほしいです。</p>
<p>昨年刈谷在住の実兄が亡くなり手続窓口が多くて大変だった。安城市のこの制度が役立つと思っています。</p>
<p>おくやみ窓口で、亡くなった人に対するすべての手続きができるのは便利だと思う。</p> <p>市役所って、市民にとって身近ではなく、何課で何の手続きができるか、分かりにくいです。</p>
<p>この窓口はどんなものなのか、ダイレクトメールを送って周知して欲しいものだ。</p>
<p>死後の手続きについて「一括して市役所で出来るようになった。」と聞いたことがあるがどの課に行けば何ができるのかさっぱりわかりません。</p> <p>再度、媒体を駆使して広報を、積極的にお願いいたします。</p>
<p>届け出について、町内の回覧板でもPRして欲しい。</p>