

事業概要 【おくやみワンストップ窓口事業】

自治体名	群馬県桐生市	人口	103,139人	事業費	674千円
事業概要	故人が死亡後に必要となる手続は多岐にわたり、遺族に多くの負担を強いる状況となっていることから、死亡手続を行う遺族に対し、専用窓口を設ける。システム導入により、死亡者や遺族の状況に応じた必要手続を抽出して漏れなく案内するとともに、可能な手続は窓口でワンストップ対応として遺族が手続きする窓口を最小化し、遺族の負担軽減及び利便性向上を図ることで、遺族の心に寄り添ったやさしい窓口を実現する。				
具体サービス	【おくやみワンストップサービス】 - 専用受付窓口の設置 - 事前予約の受付 - 各種申請書の作成補助 - 関係各課への案内 【支援ナビシステム】 - 必要手続の抽出 - 手続一覧表の作成 ①利用者 ②おくやみコーナー ③関係課 ①利用予約（ネット・電話） ②予約受付、手続の絞込み、各課への手続回答依頼 ③予約確認、手続の確認、手続内容の回答 ④各課からの回答確認、手続一覧表等の作成準備 ⑤おくやみハンドブック等で必要書類を確認・準備 ⑥来庁 ⑦ワンストップ可能な手続の案内 ⑧その他手続の申請書のお渡し・案内 ⑨受付・案内				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①おくやみ窓口利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者満足度 ②おくやみ手続所要時間				