

高齢化社会を支える おくやみフルサポート事業

～高齢者がいつまでも光り輝く世界に向けて～

宮崎県都城市

■ 都城市の概要



人口 (人)	1 6 5 , 0 2 9
世帯数	7 8 , 1 7 6
面積 (km ²)	6 5 3 . 3 6

平成27年国勢調査結果

肉と焼酎のふるさと都城！



デジタル化推進宣言 (R1.8)に基づきデジタル×人で創る新たな社会を志向

■ デジタル時代のインフラ：マイナンバーカード

マイナンバーカード交付率 市区別全国 1 位 **43.9%**

R2.9.30時点 全国平均20.5%

自治体名	人口 (R2.1.1)	交付枚数	交付率
宮崎県都城市	164,506	72,224	43.90%
奈良県橿原市	121,736	41,710	34.26%
鹿児島県西之表市	15,176	5,104	33.63%
兵庫県三田市	111,934	36,366	32.49%
東京都中央区	168,361	54,275	32.24%
東京都港区	260,379	82,930	31.85%
奈良県生駒市	119,483	37,780	31.62%
宮崎県串間市	18,176	5,727	31.51%
北海道千歳市	97,552	29,951	30.70%
長崎県大村市	96,963	29,690	30.62%

タブレットを活用した申請補助 (都城方式)



カード活用の証明書取得サービス



■ 死亡に係る手続きに関する問題



皆さんは、自分自身の死亡の
手続きをしたことがあります
か？

死亡の手続きは、必ず他人が
するからこそ、様々な問題が
生じます

■ おくやみフルサポート事業実施の背景

住基人口	H21	171,560人	R1	164,267人	▲7,293人	▲4.2%
死亡件数	H21	1,883人	R1	2,183人	+ 300人	+20.4%
高齢化率	H21	25.7%	R1	30.8%		+5.1%
世帯人員	H21	2.3人	R1	2.1人	▲0.2人	▲8.7%

- 人口が減る中で、死亡手続き数は増加
- 高齢化率の上昇により、手続き者が高齢者のケース増
- 核家族化の進展により、手続き者が他世帯の親族のケース増

「必要な手続きの正確な把握」 ・ 「申請等の手続きの簡略化」 が課題

■ 必要な手続きの正確な把握

おくやみ窓口利用者動向

平均10手続 5課 最大16手続 10課 を利用

死亡者属性	率	備考
1人世帯	49.7%	手続者が他世帯の親族
2人世帯	38.3%	手続者が高齢者のケース多
3人以上世帯	12.0%	

手続等の正確な把握は極めて困難！モレにより何度も役所に行くことも

■ 申請等の手続の簡略化

平均 5 課 最大10課

それぞれの課で…

- 死亡手続に来た旨の説明
- 故人の名前等の申請書への記入
- 本人確認
- 口座確認

縦割りの弊害

等が必要

事務の重複…

遺族にとって負担であり、行政にとっても非効率

■ おくやみ窓口の構築



R1.11.11 「おくやみ窓口」を大日本印刷株式会社様との実証事業で構築

- ①必要な手続きを特定
- ②申請書を名前等が記載された状態で一括作成
- ③案内書により、各課へ案内

マイナンバーカードからの情報取得やRPAを活用した属性確認等、デジタル技術を活用！

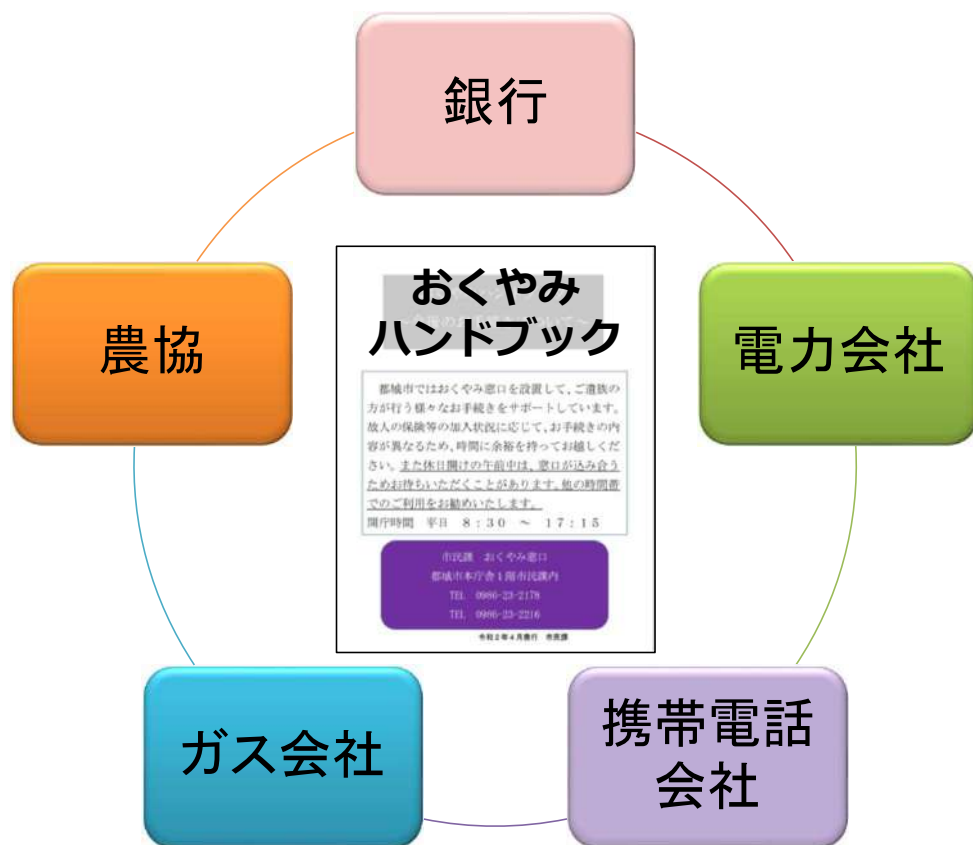
滞在時間削減 **30%超** 利用者の **99.5%が満足** と回答

※手続のモレも解消

役所内の縦割りを解消！ただし、銀行等民間の手続で証明書が必要な場合に、役所に再度来庁するケースが散見

■おくやみハンドブックの作製

おくやみフルサポート事業は、行政内部のみならず、**街の縦割りも解消！**



様々な主体の協力により、街のおくやみ関連手続きを一元化して記載することで、市役所への再来庁を防ぐ

空き家対策や粗大ごみ等の情報を掲載することで、死亡に関して発生する社会問題を解決する一助に

葬儀社を通じて事前配布！

■ 終活ノートの作製

おくやみ窓口設置後 3 ヶ月間の利用状況

総受付件数	うち相談	相談割合
541件	81件	15%

死んだときに遺族に迷惑をかけた
たくないとの相談がほとんど

生前整理に係る包括的なサポートの必要性も実感

本市と包括連携協定を締結している第一生命(株)様のノウハウ
を活用して終活ノートを作製 (R2.4ゼロ予算で配布開始)

- ✓ 専門家の監修を受けた終活ノートを作製
- ✓ 死亡手続きをサポートする専門人材が、市民からの相談にも対応
- ✓ ユニバーサルデザインの活用等、高齢者を意識したノート

⇒ 他自治体にも無料で展開中 (第一生命(株)様)



■今後の展開

様々な活動等に参画する「幸せな高齢者」がプラチナ社会では不可欠


上記に比例して、死亡の際に遺族が情報を正確に把握することが困難



官と民の垣根を超えた新しい枠組みにより「休眠口座」、「空き家」等の社会問題を解決！

新産業の創出可能性！

ご清聴ありがとうございました



Smile City Miyakonojo logo in large calligraphic characters.

幸せ上々、みやこのじょう

日本一の肉と焼酎、とっておきの自然と伝統