

おくやみ窓口業務マニュアル

（令和３年度モデル事業用）

第 1 版

札幌市市民文化局地域振興部区政課

目 次

1 はじめに.....	3
1.1 手続ガイドの機能	3
1.1.1 選択画面.....	3
1.1.2 質問回答画面.....	3
1.1.3 手続確認画面.....	4
1.1.4 印刷画面.....	4
2 遺族等に対するご案内	5
2.1 手続ご案内の概要	5
2.2 具体的な手順及び画面	6

1 はじめに

「おくやみ窓口業務マニュアル（令和3年度モデル事業用）」は、令和3年度総合案内・おくやみ窓口運営業務において、おくやみ窓口を担当する従事者（以下「担当者」という。）が、遺族等に対して必要な手続を案内する際に使用する「札幌市くらしの手続きガイド」（以下「手続きガイド」という。）等の利用方法を解説するものです。

■ 札幌市くらしの手続きガイド ⇒ <https://ttzk.graffer.jp/city-sapporo>

1.1 手続きガイドの機能

手続きガイドは、表示される質問に答えていくだけで必要な手続きや持ちものを調べられるサービスです。

1.1.1 選択画面

ライフイベントを選択します。おくやみ窓口では、「死亡」を選択します。



1.1.2 質問回答画面

質問に回答していきます。

回答は選択式です。

◀ 1つ前に戻る

回答をやり直す

亡くなられた方の情報についての質問

亡くなられた方の情報に関連して、以下のうち該当するものをすべて選択し、「次へ」を押してください。

☒ 亡くなった方は世帯主だった

☒ 亡くなった方は年金を受給していた

☒ 亡くなった方の世帯で子どもを養育していた

☐ 亡くなった方は障がいのある方だった

上記を選択して次へ

1.1.3 手続確認画面

案内対象の手続一覧が表示されます。手続は庁内（左側）、庁外（右側）に分けて表示されます。

死亡 ガイド結果

15件の手続きが必要です。



印刷する



結果を共有



URLコピー

<div>手続き場所 現在の住所地の区役所</div> <div>戸籍住民課住民記録係</div> <div>死亡届 最初にやります</div> <div>マイナンバーカードの返納</div> <div>保健福祉課給付事務係</div> <div>介護保険の負担限度額認定書の返却</div> <div>介護保険の負担割合証の返却</div> <div>保険年金課保険係</div> <div>国民健康保険の世帯主変更</div> <div>後期高齢者医療被保険者証の返却</div> <div>保険年金課収納係</div> <div>相続人代表者指定届</div> <div>保険年金課年金係</div> <div>年金受給者の死亡届</div> <div>国民年金の脱退</div> <div>保険年金課給付係</div> <div>後期高齢者医療葬祭費の支給申請</div> <div>高額療養費制度における限度額適用認定証（または限度額適用・標準負担額減額認定証）の返却</div>	<div>手続き場所 札幌地区軽自動車協会</div> <div>軽自動車の手続き</div> <div>手続き場所 動物管理センター</div> <div>犬の登録変更の届出</div> <div>手続き場所 資産の所在する区を担当する市税事務所</div> <div>固定資産税の現所有者申告の手続き</div> <div>その他の該当結果</div> <div>相続の各種手続き</div> <div>次のアクション:</div> <div>自分の回答を確認・修正する</div> <div>もう一度はじめて回答する</div>
---	---

1.1.4 印刷画面

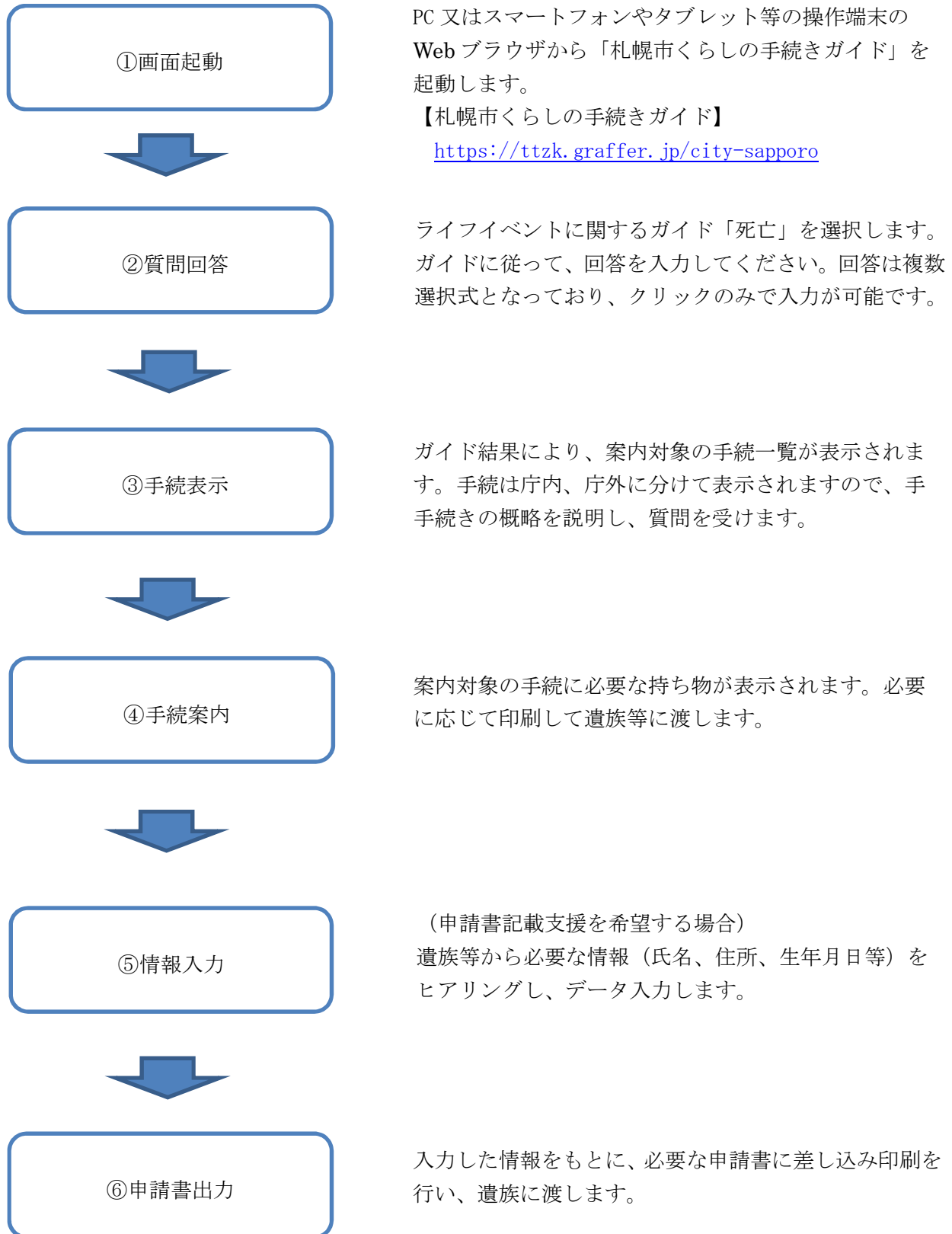
案内対象の手続の場所と必要な持ち物が印刷できます。

この場所へ持っていくもの		
<input type="checkbox"/> 死亡診断書 <input type="checkbox"/> 死亡検案書 <input type="checkbox"/> 印鑑 <input type="checkbox"/> マイナンバーカード <input type="checkbox"/> 届出される方の本人確認書類 <input type="checkbox"/> 亡くなられた方の年金証書		
<input type="checkbox"/> 死亡の事実を明らかにできる書類 <input type="checkbox"/> 亡くなられた方の年金手帳 <input type="checkbox"/> 死亡日を確認できる書類 <input type="checkbox"/> 本人確認書類		
<input type="checkbox"/> 国民健康保険被保険者証（世帯全員分） <input type="checkbox"/> 介護保険負担限度額認定証 <input type="checkbox"/> 介護保険負担割合証 <input type="checkbox"/> 社会福祉法人等利用者負担減額確認証		
手続き(★の手続きを最初にやります)	手続きの場所	必要な持ち物
戸籍住民課住民記録係		
<input type="checkbox"/> 死亡届★ [手続きの期限・期間] 死亡の事実を知った日から7日以内	現在の住所地の区役所/戸籍住民課住民記録係	・死亡診断書 または 死亡検案書(死亡診断書は病院、死体検案書は警察から発行されます。) ・印鑑 ・届出人のもの
<input type="checkbox"/> マイナンバーカードの返納	現在の住所地の区役所/戸籍住民課住民記録係	・マイナンバーカード
保健福祉課給付事務係		
<input type="checkbox"/> 介護保険の負担限度額認定書の返却	現在の住所地の区役所/保健福祉課給付事務係	・介護保険負担限度額認定証
<input type="checkbox"/> 介護保険の負担割合証の返却	現在の住所地の区役所/保健福祉課給付事務係	・介護保険負担割合証
<input type="checkbox"/> 介護保険の社会福祉法人等利用者負担減額確認証の返却	現在の住所地の区役所/保健福祉課給付事務係	・社会福祉法人等利用者負担減額確認証
保険年金課保険係		
<input type="checkbox"/> 国民健康保険の世帯主変更	現在の住所地の区役所/保険年金課保険係	・本人確認書類 ・国民健康保険被保険者証（世帯全員分）
保険年金課年金係		
<input type="checkbox"/> 年金受給者の死亡届 [手続きの期限・期間] 事由発生後10日以内	現在の住所地の区役所/保険年金課年金係	・届出される方の本人確認書類 ・亡くなられた方の年金証書 ・死亡の事実を明らかにできる書類 ・戸籍謄本、戸籍抄本、死亡診断書、死亡届の記載事項証明書など
<input type="checkbox"/> 国民年金の脱退 [手続きの期限・期間] 事由発生後14日以内	現在の住所地の区役所/保険年金課年金係	・届出される方の本人確認書類 ・亡くなられた方の年金手帳 ・死亡日を確認できる書類 ・戸籍謄本、戸籍抄本、死亡診断書、死亡届の記載事項証明書など

2 遺族等に対するご案内

2.1 手続ご案内の概要

おくやみ窓口にて遺族等に手続をご案内する際の流れは以下のとおりです。



2.2 具体的な手順及び画面

(1) 「①画面起動」



おくやみ窓口担当者	手続ガイド画面
(1) 遺族等が窓口に来訪	
(2) 遺族等へのご挨拶 (例)「どうぞ、こちらにおかけください。この度はお悔やみ申し上げます。おくやみ窓口では、ご遺族の方に必要な手続をご案内させていただきます。本日は〇〇が担当します。よろしくお願いします。」	
(3) 手続ガイドの起動 ・ブラウザを起動し、手続ガイドにアクセスしてください。 ・「ライフイベントに関するガイド画面」が表示されます。 ・「死亡」をクリックしてください。	

(2) 「②質問回答」

①画面起動

②質問回答

③手続き表示

④手続き案内

⑤情報入力

⑥申請書出力

おくりやみ窓口担当者

手続ガイド画面

(1) 全体の説明

(例) 「それでは、亡くなった方に関し、質問をさせていただきます。質問は、亡くなった方の状況により異なりますが、最大で 35 問の質問です。回答時間の目安として、おおよそ 6 分以内と出ていますが、ご自身のペースにより回答していただいてもかまいませんので、ご安心ください。わからない質問がありましたら、遠慮なく聞いてください。」

【POINT】全体の流れの説明

遺族の方は、質問がいつまで続くのか、何のために行われるのか等がわからないまま質問に答えていくのは、終わりが見えず不安になる傾向があります。質問する前に、手続き特定までの全体の流れを説明してください。

(2) 回答の聞き取り開始

(例) 「それでは聞き取りを始めさせていただきます。」

(3) 回答の聞き取り

(4) 入力確認後「上記を選択して次へ」をクリック

(※) 回答内容の修正について

- ・ 回答内容を修正したい場合は、一つ前の画面に戻り、再入力できます。
- ・ 回答を最初からやり直すこともできます。

死亡ガイド

亡くなられた方に関して、ご家族の方などが行う行政手続きを洗い出します。

質問数の目安:

最大35問

回答時間の目安:

おおよそ6分以内

回答をはじめる

≪1つ前に戻る

回答をやり直す

亡くなられた方の情報についての質問

亡くなられた方の情報に関連して、以下のうち該当するものをすべて選択し、「次へ」を押してください。

- ☒ 亡くなった方は世帯主だった
- ☒ 亡くなった方は年金を受給していた
- ☒ 亡くなった方の世帯で子どもを養育していた
- ☐ 亡くなった方は障がいのある方だった

上記を選択して次へ

おくやみ窓口担当者	手続ガイド画面	
<p>(5) 回答内容の確認</p> <p>(a) 回答内容の表示</p> <ul style="list-style-type: none"> 全項目の回答後に表示される「ガイド結果画面」の最下段に、回答確認を行う箇所がありますので、ここをクリックします。 <p>(b) 回答内容の確認</p> <p>(例) 「回答いただいた内容はこちらになります。順番に確認をお願いします。」</p> <p>(c) 回答内容の修正</p> <ul style="list-style-type: none"> 訂正したい項目がある場合は、「該当」あるいは「非該当」をクリックして、回答の修正を行います。 確認後、「変更を反映して再回答」をクリックし、手続一覧を表示させます。 		

(3) 「③手続表示」

①画面起動

②質問回答

③手続表示

④手続案内

⑤情報入力

⑥申請書出力

おくやみ窓口担当者	手続ガイド画面
<p>(1) 手続一覧の説明・確認</p> <p>(例) 「こちらが、必要となる手続の一覧です。全部で●件の手続きがあります。」</p> <p>(例) 「区役所でできる手続の一覧は、こちらとなります。」</p> <p>(例) 「ここから下に記載されているものは、区役所以外の場所で行わなければならない手続きです」</p> <p>(2) 手続に関する質問への回答</p> <p>(例) 「これらの手続きの中で、何かご質問はありますか？」</p> <p>(3) 印刷準備の予告</p> <p>(例) 「それでは、これから、この手続きを行う場所と必要な持ち物を記載した紙を印刷しますので、少々お待ちください。」</p>	<p>The screenshot shows a 'Handbook Guide Screen' (手続ガイド画面) with a title bar at the top right. Below the title bar, there are icons for 'Print' (印刷), 'Share' (共有), and 'Copy' (コピー). The main content area is divided into sections, each with a title and a list of procedures:</p> <ul style="list-style-type: none"> 死亡ガイド結果 (Death Guide Result): 14件の手続きが必要です。 現在の住所地の区役所 (Current Residence Ward Office): <ul style="list-style-type: none"> 戸籍住民票住所氏名関係 死亡届 (最新にやります) マイナンバーカードの返納 保健福祉課給付事務係 介護保険の負担割合認定書の返却 介護保険の負担割合合算の返却 介護保険の社会福祉法人等利用者負担減額認定書の返却 保険年金課保険係 国民健康保険の世帯主変更 保険年金課年金係 年金受給者の死亡届 国民年金の脱退 勤務先 (Labor Office): <ul style="list-style-type: none"> 職場での死亡届の手続き 加入している健康保険組合 (Health Insurance Association): <ul style="list-style-type: none"> 健康保険の埋葬料の支給申請 運輸支局 (Transportation Bureau): <ul style="list-style-type: none"> 普通自動車の名義変更手続き (相談) 動物管理センター (Animal Management Center): <ul style="list-style-type: none"> 犬の登録変更の届出 資産の所在する区を担当する市税事務所 (Municipal Tax Office): <ul style="list-style-type: none"> 固定資産税の現所有者申告の手続き その他の該当結果 (Other Applicable Results): <ul style="list-style-type: none"> 相談の各種手続き <p>At the bottom, there is a section for '次のアクション' (Next Action):</p> <ul style="list-style-type: none"> 国 自分の回答を確認・修正する 市 もう一度はじめてから回答する

(4) 「④手続案内」

①画面起動

②質問回答

③手続表示

④手続案内

⑤情報入力

⑥申請書出力

おくやみ窓口担当者

手続ガイド画面

(1) 手続一覧の印刷と庁内手続の案内

(例) 「今、印刷したのですが、まず最初に出てくるのは、●●区役所で行う手続の場所と必要な持ち物についてです。これから、こちらのフロアマップに書いてある窓口番号を記入していきますので、私の案内が終わりましたら、地図に従って手続きに向かってください。手続きの詳細は、各窓口でお尋ねください。」

手続き場所
現在の住所地の区役所

この場所に持っていくもの

- ☐ 死亡診断書 ☐ 死亡検案書 ☐ 印鑑 ☐ マイナンバーカード ☐ 届出される方の本人確認書類 ☐ 亡くなられた方の年金証書
- ☐ 死亡の事実を明らかにできる書類 ☐ 亡くなられた方の年金手帳 ☐ 死亡日を確認できる書類 ☐ 本人確認書類
- ☐ 国民健康保険被保険者証（世帯全員分） ☐ 介護保険負担限度額認定証 ☐ 介護保険負担割合証 ☐ 社会福祉法人等利用者負担減額確認証

手続き(★の手続きを最初にやりましょう)	手続きの場所	必要な持ち物
戸籍住民課住民記録係		
<input type="checkbox"/> 死亡届★ [手続きの期限・期間] 死亡の事実を知った日から7日以内	③ 現在の住所地の区役所/戸籍住民課住民記録係	<ul style="list-style-type: none"> 死亡診断書または死亡検案書(死亡診断書は病院、死体検案書は警察から発行されます。) 印鑑 <ul style="list-style-type: none"> 届出人のもの
<input type="checkbox"/> マイナンバーカードの返納	④ 現在の住所地の区役所/戸籍住民課住民記録係	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカード
保健福祉課給付事務係		
<input type="checkbox"/> 介護保険の負担限度額認定証の返却	⑨ 現在の住所地の区役所/保健福祉課給付事務係	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険負担限度額認定証
<input type="checkbox"/> 介護保険の負担割合証の返却	⑨ 現在の住所地の区役所/保健福祉課給付事務係	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険負担割合証
<input type="checkbox"/> 介護保険の社会福祉法人等利用者負担減額確認証の返却	⑨ 現在の住所地の区役所/保健福祉課給付事務係	<ul style="list-style-type: none"> 社会福祉法人等利用者負担減額確認証
保険年金課保険係		
<input type="checkbox"/> 国民健康保険の世帯主変更	⑫ 現在の住所地の区役所/保険年金課保険係	<ul style="list-style-type: none"> 本人確認書類 国民健康保険被保険者証（世帯全員分）
保険年金課年金係		
<input type="checkbox"/> 年金受給者の死亡届 [手続きの期限・期間] 事由発生後10日以内	⑫ 現在の住所地の区役所/保険年金課年金係	<ul style="list-style-type: none"> 届出される方の本人確認書類 亡くなられた方の年金証書 死亡の事実を明らかにできる書類 <ul style="list-style-type: none"> 戸籍謄本、戸籍抄本、死亡診断書、死亡届の記載事項証明書など
<input type="checkbox"/> 国民年金の脱退 [手続きの期限・期間] 事由発生後14日以内	⑫ 現在の住所地の区役所/保険年金課年金係	<ul style="list-style-type: none"> 届出される方の本人確認書類 亡くなられた方の年金手帳 死亡日を確認できる書類 <ul style="list-style-type: none"> 戸籍謄本、戸籍抄本、死亡診断書、死亡届の記載事項証明書など

おくやみ窓口担当者

(2) 庁外手続の案内

(例) 「ここから先は、●●区役所では行うことができない手続となります。手続きの詳細につきましては、区役所のご案内が難しいことから、大変お手数ですが、この冊子（ハンドブック）に記載されている問い合わせ先にお尋ねください。」

手続ガイド画面

手続場所

勤務先

この場所に持っていくもの

☐

勤務先の担当者へご確認ください

手続(★の手続きを最初にやりましょう)

手続の場所

必要な持ち物

☐

職場での死亡時の手続き

勤務先

・ 勤務先の担当者へご確認ください

手続場所

加入している健康保険組合

この場所に持っていくもの

☐

加入している健康保険組合にご確認ください

手続(★の手続きを最初にやりましょう)

手続の場所

必要な持ち物

☐

健康保険の埋葬料の支給申請

加入している健康保険組合

・ 加入している健康保険組合にご確認ください

手続場所

資産の所在する区を担当する市税事務所

この場所に持っていくもの

☐

固定資産現所有者申告書

☐

相続の内容に応じた書類（戸籍謄本、遺産分割協議書、遺言書など）

手続(★の手続きを最初にやりましょう)

手続の場所

必要な持ち物

☐

固定資産税の現所有者申告の手続き

[手続きの期限・期間]

固定資産を現に所有することを知った日の翌日から3カ月を経過した日まで

資産の所在する区を担当する市税事務所

・ 固定資産現所有者申告書
・ 相続の内容に応じた書類（戸籍謄本、遺産分割協議書、遺言書など）

手続場所

その他の該当結果

手続(★の手続きを最初にやりましょう)

手続の場所

必要な持ち物

☐

相続の各種手続き

(5) 「⑤情報入力」

①画面起動

②質問回答

③手続き表示

④持ち物表示

⑤情報入力

⑥申請書出力

おくやみ窓口担当者

Excel 入力画面

(1) 申請書作成支援サービスの説明

(例) 「おくやみ窓口では、亡くなった方の氏名、生年月日、ご住所、亡くなった日などの基本情報をお聞きした上で、これらの情報の記載された申請書をプリンターで印刷してお渡しする、申請書作成支援サービスを行っています。こちらのサービスをご希望になりますか。」

(2) 故人の基本情報を聞く

(例) 「それでは、亡くなった方の氏名、性別、生年月日、ご住所、亡くなった日を教えてください。国民健康保険者証など、亡くなった方の情報がわかるものがあれば、見せていただいてもよいでしょうか。」

【POINT】早く正確に作業するため、できるだけ、国民健康保険者証等の提示を求めてください。

(3) 故人の基本情報の確認

(例) 「(画面を見せながら) 亡くなった方の漢字氏名など、入力内容に間違いはございませんか。」

お客様シート

届出日		
①亡くなられた方の情報		
氏名		
フリガナ		
性別	男・女	
生年月日	T・S・H 年 月 日	
郵便番号		
住所		
亡くなられた日	H・R 年 月 日	
葬儀の日	H・R 年 月 日	
被 保 険 者 番 号	【国民健康保険】	
	【後期高齢者医療保険】	
	【介護保険】	
	【精神保健福祉手帳】	
	世帯主氏名	
	世帯主からみた続柄	
死亡時単身世帯	<input type="checkbox"/>	(該当の場合にチェック)
配偶者の有無	有・無	
②届出される方		
氏名		
フリガナ		
故人からみた続柄		
生年月日	T・S・H 年 月 日	
郵便番号		
住所		
電話番号		
③世帯主変更の場合		
新世帯主氏名		
フリガナ		
生年月日	T・S・H 年 月 日	

④相続人代表の方 (保険料等還付金や納付について相続人を代表していただく方)		
<input type="checkbox"/> 「②届出される方」と同じ (→振込先情報へ)		
氏名		
故人からみた続柄		
生年月日	T・S・H 年 月 日	
郵便番号		
住所		
電話番号		
⑤相続人代表の方の口座情報 (還付金等の振込先)		
	コード	名称
金融機関		
支店等		
預金種別	普通・当座	
口座番号		
口座名義人 (漢字)		
口座名義人 (カナ)		
⑤喪主の方 (葬祭費の申請者)		
(※亡くなられた方が国民健康保険に加入していた場合)		
<input type="checkbox"/> 「②届出される方」と同じ (→振込先情報へ) <input type="checkbox"/> 「④相続人代表の方」と同じ (→振込先情報へ)		
氏名		
故人からみた続柄		
郵便番号		
住所		
電話番号		
⑥喪主の方の口座情報 (葬祭費等の振込先)		
<input type="checkbox"/> 「④相続人代表の方」の振込先情報と同じ (記入不要)		
	コード	名称
金融機関		
支店等		
預金種別	普通・当座	
口座番号		
口座名義人 (漢字)		
口座名義人 (カナ)		
⑥【必要な方のみ記入】書類の送付先を設定する場合		
(※亡くなられた方が国保・後期・介護保険の被保険者本人であった場合)		
<input type="checkbox"/> 「②届出される方」と同じ (記入不要) <input type="checkbox"/> 「④相続人代表の方」と同じ (記入不要)		
氏名		
フリガナ		
故人からみた続柄		
郵便番号		
住所		
電話番号		

(6) 「⑥申請書出力」

①画面起動

②質問回答

③手続き表示

④持ち物表示

⑤情報入力

⑥申請書出力

おくやみ窓口担当者	Excel 出力画面
<p>(1) 基本情報データの取り込み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・（委細は検討中） <p>(2) 作成する申請書の選択</p> <ul style="list-style-type: none"> ・（委細は検討中） <p>(3) 申請書印刷</p> <ul style="list-style-type: none"> ・（委細は検討中） <p>(4) 申請書交付</p> <p>（例）「（窓口番号を申請書にメモした後）こちらの書類を持って、窓口にて手続きを行ってください。その他、全体を通して何かご質問はございますか。」</p> <p>(5) 遺族等へのご挨拶</p> <p>（例）「この度はおくやみ窓口をご利用いただきありがとうございます。本日は〇〇が担当いたしました。」</p> <p>（※利用者に満足度等のアンケートを求める場合あり）</p>	<div data-bbox="1346 419 1776 1150"> <p>委細は検討中</p> </div>