

CITY OF YOKOHAMA

お悔やみ窓口を全区役所に設置します

～ご親族を亡くされた際の手続をお手伝いします～

2025年9月10日
市長定例記者会見

明日をひらく都市
OPEN X PIONEER

市民の皆さまから「亡くなった際の手続が大変」という声が多数寄せられている

手続の全体像が把握できないまま、複数の窓口を回ることとなり、**手続漏れ**が生じることがある

身内のご不幸という**精神的・身体的負担が大きい**中で、多岐に渡る手続を行う必要がある

▶ **鶴見区、瀬谷区にてお悔やみ窓口のモデル実施**（令和6年1月30日～）

モデル区の実践

明日をひらく都市
OPEN × PIONEER
YOKOHAMA



必要な手続をお調べし、
多岐にわたる手続の全体像や
担当窓口をまとめて案内



申請書の用紙をあらかじめ
御用意し、作成のお手伝いや
返却物をお預かり

ご利用の流れ

明日をひらく都市
OPEN × PIONEER
YOKOHAMA

ご予約

ウェブサイト
または
電話でご予約

ウェブで簡単予約

お悔やみ窓口から
持ち物をご連絡

事前に必要な持ち物が
分かり、手続漏れや
再度の来庁なし

当日

必要な手続の
全体像をご案内

何をすればいいか
分からない不安な気持ち
を軽減

申請書の
作成支援

窓口を
ご案内

記入の仕方や手続の
場所を迷わない
一部はお悔やみ窓口で完結

お悔やみ窓口でご案内する手続の例

明日をひらく都市
OPEN × PIONEER
YOKOHAMA

これまで

戸籍

- ・世帯主変更
- ・印鑑登録証の返却
- ・マイナンバーカードの返納

高齢

- ・後期高齢者医療各種証書の返却
- ・敬老パスの返却
- ・葬祭費の申請

税

- ・原動機付自転車の廃車
- ・市税の納付
- ・口座振替の相談

障害

- ・身体障害者手帳の返却
- ・療育手帳の返却
- ・福祉タクシー券の返却

こども

- ・小児医療証の返却
- ・福祉特別乗車券の返却
- ・児童扶養手当の認定請求

健康保険・年金

- ・国民健康保険の資格喪失
- ・介護保険被保険者証の返却
- ・未支給年金の手続

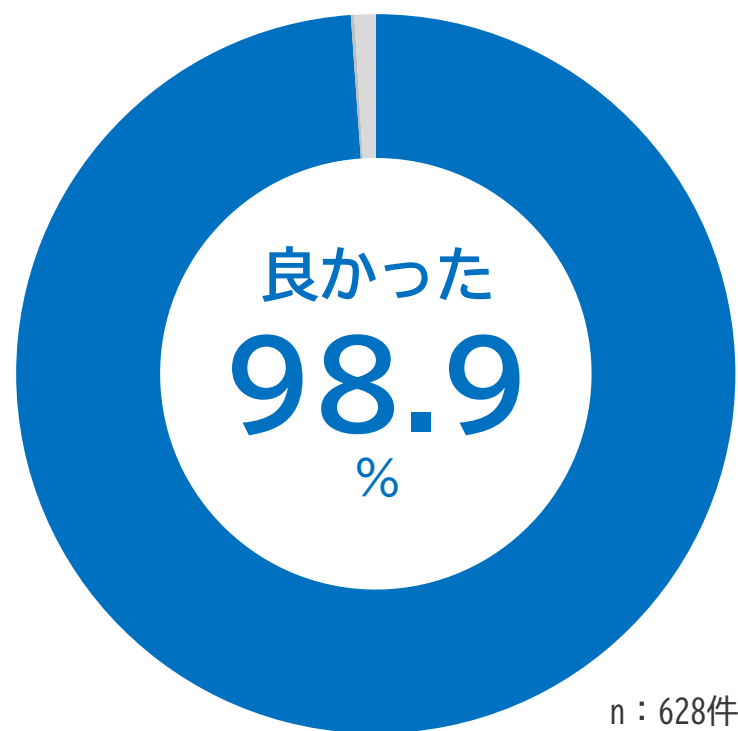
お悔やみ窓口

- ・手続の全体像をご案内
- ・申請書の作成をお手伝い
- ・一部手続はお悔やみ窓口で完結

モデル区でのお悔やみ窓口利用者の声

明日をひらく都市
OPEN × PIONEER
YOKOHAMA

Q. お悔やみ窓口を利用した感想



令和7年9月時点アンケート結果より

自分だけで窓口に聞いてまわるより安心

手続きが続く中、親身に寄り添ってもらい、精神的に安心して進められた

お悔やみ窓口スタッフがいなかったら、手続きに何倍もの時間を要していたと思う

知り合いにも教えてあげた

今回の取組

明日をひらく都市
OPEN × PIONEER
YOKOHAMA

「お悔やみ窓口」を 全区役所に設置

- ▶ モデル実施を踏まえ、全区へ展開
- ▶ 必要な**手続をお調べし、
申請書の作成支援・窓口案内**
- ▶ 一部手続はお悔やみ窓口で完結





鶴見区役所

開設スケジュール

明日をひらく都市
OPEN × PIONEER
YOKOHAMA

令和7年10月、12月の2回に分けて開設します。

 10月開設区	 12月開設区
神奈川区、中区、港南区、 磯子区、金沢区、緑区、 青葉区、戸塚区	西区、南区、保土ヶ谷区、 旭区、港北区、都筑区、 栄区、泉区

※鶴見区と瀬谷区はモデル区で開設済み