

港南区生活支援課における引き取り手のないご遺体への対応の遅延について

1 概要

港南区生活支援課において、警察や病院から港南区役所に引継ぎがあったご遺体について、担当職員が親族調査等に行きづまり、周囲に相談せず一人で抱え込んでいた結果、全部で8体のご遺体への対応に遅延があることが判明しました。

なお、ご遺体は、葬祭業者にて安置されておりましたが、現在は全ての対応を終えています。

2 対応案件一覧

	氏名	引継ぎ機関	葬祭業者	区役所への引継ぎ日	事務遅延発生日※	事務遅延発生日から完了（葬祭）まで
1	A様	警察署	W社	令和5年5月1日	令和6年10月10日	約4か月
2	B様	警察署	X社	令和6年4月1日	令和6年5月1日	約9か月
3	C様	警察署	X社	令和6年4月1日	令和6年5月1日	約9か月
4	D様	病院	Y社	令和6年5月20日	令和6年6月19日	約8か月
5	E様	警察署	Z社	令和6年6月21日	令和6年7月21日	約7か月
6	F様	警察署	X社	令和6年7月29日	令和6年8月28日	約5か月
7	G様	警察署	X社	令和6年8月23日	令和6年9月22日	約4か月
8	H様	病院	Y社	令和6年10月7日	令和6年11月6日	約3か月

※ 親族調査などの作業が停止してしまった時点を事務遅延発生日としています。

3 事案の経過

令和5年5月から 令和5年12月	<ul style="list-style-type: none"> 警察署から引き取り手のないご遺体A様について、引継ぎを受けました。 死亡届出人となってもらうため、親族調査を開始しましたが、連絡が取れず調査に長い時間を要しました。 調査の結果、死亡届出人になっていただける親族がないことが判りました。 担当職員は区が手続きを進めるにあたり死亡状況や親族の状況等を詳しく記した書類が必要になると考え、警察署に提出を求めました。
令和6年6月から 令和6年10月	<ul style="list-style-type: none"> 警察署から死亡状況等が記載された書類の提出がありました。 更に具体的な内容が必要と思い込み、警察署にその書類の提出を求めました。 A様の手続きが進まない状況の中で、断続的にB様～H様のご遺体の引継ぎを受けたことにより、全体の事務手続きも進まない状況となりました。 そうした状況にも関わらず、上司に相談せず一人で対応し、時間が経過していきました。
令和6年10月	<ul style="list-style-type: none"> 上司より、超過勤務も多い状況から、同僚へ当該業務を引き継ぐよう指示されましたが、報告できず抱え込んでいました。
令和7年1月	<ul style="list-style-type: none"> 葬祭業者より、問い合わせがあり、担当職員に状況を確認したところ、A様、他に7体のご遺体への対応が遅れていたことが判明しました。

4 担当職員

社会福祉職（40代、生活支援担当係長、令和5年度 港南区生活支援課配属）

5 原因

当該職員は令和5年度に現職に着任し、初めて本事業の事務を担当しました。困難な案件であっても自分でなんとかしなければという意識のもと、自分一人で判断し、業務を抱え込んでしまいました。

さらにA様の手続きに苦慮し事務が止まってしまったことから、他の7体のご遺体B様からH様についても処理を進めることができませんでした。

加えて、所属においては、本事業の事務進捗を共有する仕組みができておらず、事務遅延の把握が遅れました。

6 再発防止

警察署や医療機関から引継ぎがあった際には、速やかに台帳へ記載し課内で事案を共有するとともに、今後の対応方針を決定します。また、定期的に会議を開いて進捗を確認し、対応が遅れている案件についてはその場で協議し、再度方針決定を行って対応します。

また、基本的な事務処理の流れや、様式の例を明示するなど、経験の少ない職員でも的確に事務が進められるよう、対応方法をわかりやすく整理します。

7 栗原 敏也 区長のコメント

今回、職員が事務を遅延させたことで、葬祭に至るまでに多くの時間を費やしたことは、極めて遺憾であり、ご本人様に対して大変申し訳なく思います。

今後、二度とこのようなことを起こさないよう、進捗管理を徹底し、再発防止に取り組んでまいります。

お問合せ先

港南区生活支援課長 駒形 俊文 Tel 045-847-8440