

行政連絡員による宅配サービス制度

埼玉県新座市

人口：151,315 人

面積：22.80 km²

取組の概要

一人での外出が困難な高齢者や障がい者を対象に、住民票等の証明書類を市職員が直接自宅に配達する宅配サービス制度を平成 18 年 4 月から実施している。

取組の紹介

1 取組の背景

- 本市では、これまでも市民の皆様、公園や道路の維持管理を始め、様々な分野で市民ボランティアとして市政運営に御協力をいただいていた。
- 今後においても市民と行政の連帯と協働によるまちづくりを進めていくためには、市職員も市民生活向上のために地域社会の中で活動していくことが必要であると考え、地域と行政を結ぶ連絡員制度の構築を目指すものとして取り組むこととした。

2 取組の具体的内容

- 市内に住む本庁勤務の課長補佐級以上の管理職 99 名（平成 19 年 1 月末現在）を住所によって 15 の地区の行政連絡員とし、帰宅途中等に該当する地区へ書類を届ける。
- 対象は市内に住民登録のある方で、一人で外出が困難な高齢者や障がい者世帯の方。
- 取扱書類は次のとおりである。

所管課	種類
市民課	住民票の写し、戸籍の附票の写し
市民税課	課税証明書、非課税証明書、所得証明書、営業証明書
資産税課	課税証明書、評価証明書、公租公課証明書、土地課税台帳登録証明書、家屋課税台帳登録証明書
納税課	納税証明書

- 利用方法は担当課が電話で受け付け（平日の 8:30～17:00）、当日の 17:30～20:00 頃までに宅配する。
- 本人確認は、自宅で証明書類を交付する段階で実施する。

- ・ 各種証明書の発行手数料は必要だが、宅配料は無料。
- ・ 具体的な交付方法は次のとおりである。
 - ① 申請受付（申請は原則として本人が行うこととする。）
 - 該当事由を聞き取りし、サービス実施の可否を決定
 - ② 宅配
 - 担当課から宅配地区の行政連絡員に連絡、諸証明書の收受
 - 行政連絡員は、帰宅途中又は帰宅後に申請者宅を訪問
 - ③ 交付
 - 本人確認が可能な証明書（健康保険証等）により本人であることを確認
 - 交付申請書への記入（原則本人が記入）
 - 諸証明書等の交付（受領は本人に限る）
 - 手数料の徴収
 - 領収書の発行

3 取組の効果

- ・ 平成 18 年 4 月 1 日からの実施以来、平成 19 年 1 月末までの利用件数は 2 件（住民票の写し）

4 取組中の課題・問題点

- ・ 市内に居住する本庁舎勤務の管理職員を居住地によりグループ分けをして対応するため、職員の転居や異動等に伴いメンバーの見直しを随時実施する必要がある。
- ・ 夜間の訪問のため、女性管理職員が担当となった場合は、複数での対応とする。

5 今後の課題

- ・ 現在、広報紙及び HP により制度の周知を図っているが、今後、更に効果的な PR 方法について検討を行う必要がある。
- ・ また、将来的には、地域における市民の要望や意向を職員が直接把握し、市政と地域との橋渡しをする制度の構築を目指しており、どのような業務を行っていくかが課題である。

6 今後取り組む自治体に向けた助言

- ・ 市の広報紙等を通じ、市民への広報を行ってきたが、利用状況からも分かるとおり、本制度の PR 方法の工夫が求められる。

(参考) 当該取組内容の関連ホームページ

<http://www.city.niiza.saitama.jp>

担当部署：企画総務部企画課