

市役所総合窓口の完全無休化と 平日の開庁時間の延長、 証明書交付等の特定郵便局への委託

(旧) 鴨川市 ((現) 鴨川市)

○ 取組の概要

平成 16 年 4 月から、出張所の窓口を特定郵便局に委託するとともに、市内9か所の出張所を 2 か所に統廃合。また、総合窓口の完全無休化及び平日の開庁時間の延長を実施。土日開庁に伴う日直手当の削減により、約 200 万円の経費を削減。

○ 鴨川市の概要



鴨川市の概要

市役所所在地

- 千葉県鴨川市横渚1450

人口

- 37,400人（鴨川市）※1
- 30,158人（(旧) 鴨川市）※2
- ※1 H17.3.31現在（住民基本台帳人口）
- ※2 H16.3.31現在（住民基本台帳人口）

合併の状況

- 平成17年2月11日に鴨川市と天津小湊町が新設合併し、鴨川市となった。

〇 取組について

1. 取組の背景

- ・行政改革懇談会から「市民サービスの低下に繋がらないように、市民の利便に供する施設の統廃合を検討されたい。」旨が市長に建議されたこと。
- ・「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律」が整備されたこと。
- ・「休日開庁」及び「開庁時間の延長」等の住民ニーズがあったこと。

等、行政組織のスリム化と市民サービスの向上推進を図るため、見直しを行う必要が生じた。（なお、旧・鴨川市は、平成17年2月11日をもって、天津小湊町と合併して、新市「鴨川市」となっている。）

2. 取組の具体的内容

- ・千葉県旧・鴨川市では、平成16年4月1日から、行政組織のスリム化と市民サービスの向上推進を図るため、出張所の統廃合、市内特定郵便局への各種諸証明書等の交付事務及び販売事務の業務委託、市役所で開庁している総合窓口の完全無休化、平日の開庁時間の延長を実施している。
- ・出張所の統廃合は、9出張所のうち、鴨川、東条、田原、主基、大山、太海、曾呂の7出張所を廃止し、吉尾、江見の2出張所を存続するとともに、市内7特定郵便局（鴨川前原、東条、鴨川田原、長狭、金東、太海、曾呂）に各種諸証明書等の交付事務、販売事務等の業務を委託した。なお、受付の時間帯等は、土日祝・年末年始を除く、毎日午前9時から午後4時までである。
- ・市役所で平日開庁している総合窓口は、休日開庁をし、完全無休で業務を実施している。但し、休日に各種証明書等の交付を希望する際には、事前の予約が必要となる。（市税等の支払い、死亡届の受付等は予約不要。）なお、開庁時間は、午前8時30分から午後5時15分までである。
- ・平日の開庁時間の延長は、毎週火曜日及び木曜日の午後5時15分から午後7時15分までとし、市役所、ふれあいセンター、図書館のすべての窓口で実施している。なお、平成16年11月からは、毎週木曜日の時間延長は、諸般の事情から廃止した。

3. 取組にかかる事業費

- ・ 郵便局への事務委託に伴う設備整備等に要した経費（市民生活課）
模写伝送装置、専用FAX回線、証明書等に必要な契印、領収印等
約720千円
- ・ 郵便局への委託費（行政改革推進室）
3,611千円（予算ベース。）

4. 取組の体制

- ・ 市民生活課が担当。
- ・ 完全無休化の総合窓口体制
課長補佐以上の職員1名以上を含む職員5名体制で実施。
- ・ 平日の開庁時間の延長
各課の係員1人～2人体制で実施。
- ・ 新鴨川市においても、市内特定郵便局への各種諸証明書等の交付事務及び販売事務の業務委託、市役所で開庁している総合窓口の完全無休化、平日の開庁時間の延長をそれぞれ実施中。

5. 取組の成果

- ・ 出張所の統廃合と郵便局への事務委託により、市民サービスの水準を現行維持し、年間約5,000万円のコストが削減。（人件費を含む）
- ・ 完全無休化の総合窓口により、市民サービスの向上が図られ、かつ従前の日直手当約200万円の経費が削減

6. 今後の課題

総合窓口における各種諸証明書の交付事務の即日交付。