

事務所・支所の廃止と市民サービスセンターの設置

岐阜県大垣市

人口：159,661 人

面積：206.52 km²

取組の概要

市民サービスの窓口である 1 事務所・13 支所を廃止し、組織・機構のスリム化を図るとともに、市民サービスの維持・向上を図るため、新たに 6 か所の管轄区域を持たない市民サービスセンターを土日開館している公共施設に設置。（施行：平成 19 年 1 月 1 日）

取組の紹介

1 取組の背景

- ・ 昭和 9 年以降の合併により、旧町村ごとに 1 事務所・13 支所を設置してきたが、主な市民サービスである戸籍謄・抄本、住民票の写しなどの各種証明書については、Fax やオンラインシステムの導入のほか、駅証明サービスコーナー（※）を設置するなど、管轄区域にとらわれない一般行政サービスの提供に努めてきた。
- ・ 一方、組織・機構のスリム化については、第三次行政改革大綱（H12～H17）においても取り組んできたところであるが、「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」が示されるなど、一層の取組が求められる状況にあることから、「大垣市行政経営戦略計画」を策定し、さらなる推進を図ることとしている。

※ 大垣市駅証明サービスコーナー

- 開設場所／JR 大垣駅ビル（アピオ）1 階 西美濃観光案内所内
- 開設日時／毎週月曜日から金曜日（ただし、祝日、年末年始を除く）
- 交付申請受付／午前 7 時～午前 10 時
- 証明書交付／午後 4 時～午後 8 時
- 取扱証明書／住民票の写し、住民票記載事項証明書（年金受給権者現況届を含む）、印鑑登録証明書、戸籍の附票、外国人登録原票記載事項証明書、戸籍謄抄本（除籍、改製原戸籍を含む）、個人の所得証明書、所得課税証明書、課税証明書および納税証明書、固定資産税（評価、公課金、納税、登録事項）証明書

2 取組の具体的内容

- ・ 旧町村ごとに設置していた 1 事務所・13 支所を廃止し、管轄区域を持たない市民サービスセンターを公民館・地区センター等の土日開館施設に併設する。
- ・ それにより、従前の支所等の管轄区域にとらわれず、また、土日においても行政サービスの提供を可能とするなど、より利便性を向上し、さらには、職員配置の見直しなどにより、行政のスリム化を図る。

(1) 市民サービスセンター設置場所及び休館日

名称（場所）	休 館 日
東部サービスセンター （情報工房内）	・ 月曜日（祝日の時は火曜日） ・ 祝日の翌日（土・日曜日の時は火曜日） ・ 12 月 29 日～1 月 3 日
西部サービスセンター （西部研修センター内）	・ 木曜日 ・ 祝日の翌日（日曜日の時は月曜日、木曜日の時は金曜日） ・ 12 月 29 日～1 月 3 日
南部サービスセンター （南部公民館内）	・ 火曜日 ・ 祝日の翌日（日曜日の時は月曜日、火曜日の時は水曜日） ・ 12 月 29 日～1 月 3 日
北部サービスセンター （北部公民館内）	
市民会館サービスセンター （市民会館内）	・ 水曜日（祝日の時は木曜日） ・ 祝日の翌日（土・日曜日の時は月曜日、火・水曜日の時は木曜日） ・ 12 月 29 日～1 月 3 日
赤坂サービスセンター （赤坂総合センター内）	・ 12 月 29 日～1 月 3 日

(2) 市民サービスセンター取り扱い時間

午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

(3) 取り扱い事務

取 扱 業 務	平 日	土・日・祝日（※注）
戸籍関係届	出生届、死亡届、婚姻届など	出生届、死亡届、婚姻届などは仮受付
	埋火葬許可申請、斎場使用許可申請	
住民基本台帳関係届	転入届、転出届、転居届など	一部は仮受付
戸籍関係証明書発行	戸籍・除籍の謄抄本、身分証明など	
住民票証明書発行	住民票の写し、年金はがきの証明など	

外国人登録証明書発行	外国人登録原票記載事項証明	発行できない
印鑑登録・証明書発行	印鑑登録、印鑑登録証明	
市税証明書発行	所得証明、課税証明、所得課税証明、納税証明（一部法人は除く）、固定資産関係（評価、公課金、納税義務者ほか）証明など	所得証明、課税証明、所得課税証明、軽自動車車検用納税証明
国民健康保険事務	取得・喪失届、保険給付申請届、納付済証明書の発行など	一部は仮受付
国民年金事務	第 1 号被保険者の資格取得・喪失届、免除申請など	
福祉医療事務	医療費（乳幼児・老人など）の払い戻し申請など	
児童手当事務	児童手当に関する届、第三子以降の出産祝金給付申請届など	
収納事務	市税と国民健康保険料、水道料金、下水道使用料、介護保険料	納期限前の納付書を持参の場合のみ
その他	交通災害共済加入申し込み（金融機関取扱期限後）、貸出図書の受け渡し、へい獣の火葬許可申請、市役所宛て文書の取り次ぎなど	

※注）土・日・祝日は他市町村などに照会・確認ができないため、一部の事務で取り扱えない場合がある。

(4) 電話予約サービスの実施

昼間、住民票の写しや各種証明書を受け取りに行けない人は、午後 4 時までに電話で予約すると、各市民サービスセンターで、その日の午後 8 時までに受け取ることができる。

【発行証明書の種類】

平 日	土・日・祝日
住民票の写し、印鑑登録証明	
所得証明、課税証明、所得課税証明、納税証明（一部法人は除く）、固定資産関係（評価、公課金、納税義務者ほか）証明など	所得証明、課税証明、所得課税証明、軽自動車車検用納税証明

(5) 宅配サービスの実施

65 歳以上のひとり暮らしや高齢者のみの世帯で援助が必要な人に、住民票の写しなどを宅配する。宅配手数料は 1 回につき 320 円としている。

【宅配できる証明書などの種類】

取扱日	種 類
平日のみ	住民票の写し、印鑑登録証明、戸籍・除籍の謄抄本、戸籍の附票の写し、身分証明
	上記の証明書の宅配のみでなく、市へ提出する書類の送達も可

【手続き方法】

- ・ 市役所高齢福祉課へ電話で申し込む。午前 8 時 30 分から正午までの申し込みは、当日配達する。正午から午後 5 時 15 分までの申し込みは、翌日配達する。（ただし、翌日が本庁閉庁日であれば、翌開庁日の配達となる。）
- ・ 宅配人が、自宅にお伺いして、申請書の記載、申請人の身分証明書（運転免許証、保険証など）の確認、証明手数料の受け取りをする。印鑑登録証明の場合は印鑑登録証も受け取る。
- ・ 宅配人が、手続きを代行して、自宅に証明書などをお持ちする。

3 取組の効果

- ・ 事務所・支所を廃止し、既存公共施設にサービスセンターを設置することにより、職員の削減と市民サービスの向上を図るためノンストップサービスを実現。
- ・ 職員削減数 20 人（サービスセンター設置時）
▽事務所・支所配置職員数 50 人
▽サービスセンター配置職員数 30 人

※ サービスセンター配置職員数については、設置時における市民サービス維持のため加配している。

今後、計画の 30 人削減に向け、さらに職員削減を予定している。

4 住民の反応・評価

- ・ 統廃合の実施について、市民からは基本的には賛同を得たが、事務所・支所で行っていた地域事務の廃止（地域団体への移管）については、廃止後の対応方法や地域活動拠点の確保などを中心に、一部反対意見も見受けられたため、地域の実情に即した対応に努めた。

5 今後の課題

- ・ 地域活動の支援方策や市民サービスセンター取扱業務の拡充などが今後の課題。
→ 地域への定期的な巡回相談（1 回／週）などの地域支援を実施している。
- ・ また、市民サービスの向上を目指し、市民サービスセンターだけではなく、本庁窓口の総合化を併せて検討中である。

6 今後取り組む自治体に向けた助言

- ・ 事務所・支所などの出先機関の見直しは、その機関の設置された経緯や地域の事情などにより様々な見直しの方策が考えられるが、行政のスリム化に向けては、大きな枠組みの見直しが必要である。

担当部署：行政改革推進室・市民課