

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

千葉県鴨川市

人口：36,799 人

面積：191.30 km²

平成17年度事例集、3項 No55掲載事例

取組の概要

出張所の統廃合に伴い、総合窓口の完全無休化、全ての課・所における週2日の開庁時間の延長及び郵便局への証明書交付事務等の委託を実施し、組織のスリム化とともに市民サービスの向上を図ったところである。

現在もこれらを継続実施しているが、開庁時間の延長については、1年間毎月状況調査を行った結果、窓口によって利用者数に大きな差があったこと等から、市民・福祉・税務等利用者の多い窓口のみの延長とするとともに、延長日・延長時間を調整するなど、利用実績に合わせて見直しを行った結果、配置職員を半数とすることができ効率化が図られた。

取組の紹介

1 その後の状況

① 総合窓口の完全無休化の状況

総合窓口の完全無休化については、合併前の鴨川市において出張所を9か所から2か所へ統廃合したことによる市民サービス低下の防止策のひとつであり、市税等の収納事務、粗大ごみ処理券の販売事務、及び平日に予約を受けた各種証明書に係る交付事務などを、休日に市役所を開庁して実施しているものである。実施当初からの取組方法等に変更はなく現在も実施している。職員の体制については、総合窓口3人、電話応対等2人の計5人の職員を配置し対応している。

〔参考〕事務取扱件数 平成17年9月 31件／月

平成 19 年 9 月 64 件／月（増加傾向あり）

② 郵便局への事務委託の状況

郵便局への事務委託については、継続実施しているが、平成 17 年度、18 年度は利用者数はほぼ同数で推移したものの、3 年目となった 19 年度については、利用者は減少

〔参考〕事務取扱件数 平成 17 年 9 月 234 件／月
平成 19 年 9 月 143 件／月（減少傾向あり）

平日の開庁時間の延長については、平成 16 年 4 月の実施当初は、全ての課・所について、毎週火曜日及び木曜日の午後 5 時 15 分から午後 7 時 15 分まで時間延長していたが、利用者数は多くはなかった。このため、半年間、当初の体制で実施した後、週 2 日の延長を週 1 日に改めた。

その後、平成 17 年 2 月に市町合併となり、市域の拡大を受けて、支所を含めた全庁体制での時間延長を行った。しかし、窓口によって利用実績に大きな偏り等が見られた。このため、合併次年度である平成 18 年度に、実施方法の更なる見直しを行った。

開始時期	延長窓口	延長日	延長時間	備 考
平成 16 年 4 月	全ての課・所	火曜日 木曜日	午後 5 時 15 分から午後 7 時 15 分まで	取組開始
平成 16 年 11 月	全ての課・所	火曜日	午後 5 時 15 分から午後 7 時 15 分まで	延長日の見直し
平成 17 年 2 月	全ての課・所 (合併により 窓口数拡大)	火曜日	午後 5 時 15 分から午後 7 時 15 分まで	市町合併
平成 18 年 10 月	市民・福祉・ 税 務 窓 口、 支所、図書館 等 6 窓口	火曜日	午後 5 時 15 分から午後 7 時まで (※勤務時間の変更により、現在 は午後 5 時 30 分から午後 7 時まで)	延長窓口 及び延長 時 間 の 見直し

* 現在は、利用者の多かった6窓口のみの開庁とし、毎週火曜日の午後5時30分から午後7時までの時間延長としている。午後7時以降の時間帯については、利用者が極めて少なかったため、午後7時までの延長に時間短縮した。

〔参考〕事務取扱件数	平成 17 年 9 月	16 件／日
	平成 19 年 9 月	14 件／日（ほぼ変化なし）
職員体制	平成 17 年 9 月	40 人／日
	平成 19 年 9 月	18 人／日（半数に減員）

総合窓口の完全無休化については、広報誌等により市民への周知が図られたこともあり、平成 19 年度の利用件数は、市町合併後の平成 17 年度の利用件数と比べ、同月比 206% 増となる月も見られ、行政サービスの向上が図られたと見ている。また、経費に

については、総合窓口の完全無休化に伴い、休日についても正規の勤務時間として対応することとしたため、それまで行っていた休日の日直業務を廃止した結果、当該業務に対して支給していた日直手当について、実施から 4 年間で手当相当額 790 万 8 千円（平成 15 年度日直手当実績 197 万 7 千円×平成 16 年度から 4 年間）の経費削減が図られたところである。

② 郵便局への事務委託の取組効果

郵便局への事務委託については、平成 19 年度の事務取扱件数が、同月比 61%にまで減少している月も見受けられたが、取扱件数に応じた手数料により経費を支出しているところでもあり、市民の利便性を考慮し、民営化後も継続して委託を実施している。また、平成 20 年度以降も、現状サービスを維持するため、現在委託を実施している郵便局に対し、事務取扱郵便局の指定を行うところである。

③ 平日の開庁時間の延長の取組効果

平日の開庁時間の延長については、市民サービス推進のための取組であったが、利用者数が一定の課・所等に偏っていたため、利用実績に基づく 2 度の実施方法の見直しを行い、結果として職員体制がスリム化していった。

取組期間中、市町合併があり、最多時は延長勤務に 1 日 40 人の職員を配置していたところであるが、現在は、1 日 18 人体制で従事しており、また、窓口は縮小となったが、全体の利用者数に減少は見られず、結果として半数以下の職員体制で同サービスを維持することにつながった。

①～③に係る財政的效果

総合窓口の完全無休化、郵便局への事務委託、及び平日の開庁時間の延長を実施するとともに、7 か所の出張所を廃止したことによる財政的效果は、取組を開始した平成 16 年度から 4 年を経た平成 19 年度までの総額で、約 2 億 2,289 万円の経費削減となった。7 か所の郵便局への事務委託に要する経費は、年間約 250 万円となり、出張所 7 か所の維持費年間約 5,670 万円に比べて大幅な経費節減となった。

〔財政的效果〕

取組開始から現年度までの間に削減された経費又は要した経費		4 年間計
削減された経費 A	日直手当削減額	234,617,132 円
	出張所廃止に伴う経費削減額	
取組に要した経費 B	郵便局への委託に係る初期設備費	11,725,759 円
	郵便局委託事務取扱手数料 (4 年間計 (19 年度は見込))	
	郵便局への委託に係る電気料、専用回線使用料、 伝送装置保守委託料等 (4 年間計 (19 年度は見込))	
財政的效果 A－B		222,891,373 円

3 新たな課題・問題点

① 総合窓口の完全無休化

取組開始当初からの課題であるが、現在、各種証明書に係る交付事務については、平日に予約を受けた利用者へのサービス提供に留まっている。定員適正化により職員数を減少させており、戸籍担当職員及びホストコンピュータシステム担当職員を毎休日勤務させるまでの人員がなく、休日に住民基本台帳システム、戸籍システム等は稼働させていないため、証明等の即日交付はしていない状況にある。

本市の場合は、休日交付に係る事前予約について、市民に更なる広報周知を図っていくことが市民サービスにつながる現在の取組となっている。

② 郵便局への事務委託

郵便局の取扱件数の減少については、他方で市役所総合窓口の利用者数が増加していることから、市全体として広く市民サービスの提供が可能な状態が維持されている点で問題はない。市役所出張所を統廃合した現在、事務委託している郵便局 7 局と今後も連携をとりながら、市民サービスの維持向上に努めていく必要がある。

③ 平日の開庁時間の延長

取組当初からの毎月の利用実績を蓄積し動向を検証しているが、今後も利用状況を適時把握し、市民のニーズと本市の組織規模に見合ったサービスの体制に改めていく。

4 住民（職員）の反応・評価

市民の反応については、休日の総合窓口の利用者は増加していることから、市民が利用しやすい窓口として、一定の成果が得られていると思われる。

また、平日の開庁時間の延長については、見直し前に、職員の間で、市民の利用の多少が課・所ごとに明確に感じられてきたところに、利用実績に応じた体制のスリム化を行ったため、課・所によって午後 7 時まで開庁しなければならないという均一でない体制であっても、効率的であるという実感から、職員間の納得を得られた。

行政運営面から見ると、出張所の統廃合及び日直手当の削減によるコスト削減効果があることから、効率的な行政組織に向けた取組の成果が得られたといえるが、今後も運営方法等の改善向上に向けた見直しを行っていく。

5 今後取り組む自治体に向けた助言

出張所の統廃合については、出発点は、10 年ほど前に遡る行政改革懇談会（市長の諮問機関）からの建議であった。減少した人口規模に見合う行政組織改革として、市民の理解を得ながら、じっくりと時間を掛けて取り組んできた経緯がある。組織のスリム化を実現するための代替措置を準備し、市民のニーズを捉えた着実な取組が第一歩と言える。

（参考）当該取組内容の関連ホームページ

<http://www.city.kamogawa.lg.jp/JP/index.html>

担当部署：総務課