

新庁舎移行後の行政窓口のあり方（案）

1 行政窓口の経過及び現状

本市においては、平成16年11月1日の合併時に旧6町村の庁舎を活用する分庁舎方式を採用したため、本課業務が各庁舎に分散することとなりました。

そのため市民の利便性を考慮し、旧6町村の庁舎に「総合事務所」を配置し、証明書発行、各種申請書受付、施設管理及び地域振興等に関する業務などを行いました。

その後、利用状況や業務量等を検証する中で、平成20年4月1日からは「総合事務所」を廃止し、市民生活課（現市民課）に「市民センター」を置き、業務については証明書発行や申請書受付等を中心に取扱う部署として現在に至っています。

職員数では、合併当初の各総合事務所では、平均約15名でしたが、現在の各市民センターでは平均4名ほどの体制となり、うち非常勤職員も1～2名配置されています。

なお、平成24年4月1日から、守門と入広瀬の市民センターについては「北部振興事務所（現北部事務所）」「北部振興事務所（現北部事務所）入広瀬分室」に組織を変更しております。

2 新庁舎移行後の窓口における基本的な考え方

今後、令和2年度に新庁舎が完成すると、新庁舎と守門庁舎の2か所に行政機能が集約されることとなります。現在、守門庁舎を除いた既存庁舎の新たな利活用等が検討されておりますが、新庁舎移転に伴い既存庁舎は行政庁舎としての役割を終えることになり、現行の形での、「市民センター」の存続は難しくなるため、新庁舎のスケールメリットを活かしつつ、現状の課題克服に資する新たな行政サービスを展開する必要があります。

具体的には「市民センター」を廃止し、堀之内公民館・湯之谷公民館・広神公民館及び入広瀬公民館内に新たな行政サービスを行う「市民サービスコーナー」を設置することとします。

3 「市民サービスコーナー」の取扱業務

項目	概要
証明書等発行	住民票の謄・抄本、印鑑証明書、戸籍の謄・抄本、所得証明書、所得・課税証明書
戸籍届書	受領（死亡届については火葬許可証の交付）
書類預かり	受理審査不要のもの
相談業務	主に初期相談対応（困難案件は市民相談センター等へ引継）
出前行政サービス	主に取次（主幹は市民相談センター）

4 「市民サービスコーナー」の業務時間等

・ 8時30分から17時15分まで（土日、祝日等を除く）

※ 休日及び業務時間は本庁舎と同じとする。

※ 公民館の開館時間は変更しない。

5 「市民サービスコーナー」及び公民館の職員体制

・ 現在の公民館職員（現状維持）に追加して市職員必要数を配置

<現在の公民館職員数>

公民館名	職種	合計人数
堀之内公民館 (中央公民館)	公民館長、公民館主事（正職員・非常勤職員）	5名
湯之谷公民館	公民館長、公民館主事（非常勤職員）	2名
広神公民館	公民館長、公民館主事（非常勤職員）	2名
入広瀬公民館	公民館長、公民館主事（非常勤職員）	2名

※ 小出公民館・小出北部公民館・伊米ヶ崎公民館・守門公民館は現状のままとし、市民サービスコーナー機能は持たせない。

※ 市職員は正職員または非常勤職員とし、公民館主事を併任する予定

※ 公民館長の職務内容は変更しない。公民館主事は市民サービスコーナー業務を併任する予定

6 新たな行政サービス

窓口業務を再編するにあたり、次の業務に取り組む予定です。

① 相談業務の充実（市民課）

・ 地域の皆さまの悩み事に対応するために、市民サービスコーナーで相談業務を実施します。

② 出前行政サービス（市民課）

・ 高齢者世帯や障害者世帯等で庁舎に行くことが困難な方に対して、自宅に諸証明等の配達や訪問相談を行います。（別途実施要綱等を制定予定）

③ ICカードリーダーライター無償貸与（企画政策課）

・ 市役所に出向かなくてもマイナンバーカードを利用して申請手続きができるように、希望者にICカードリーダーライターを無償貸与することを検討します。（別途実施要綱等を制定予定）

④ マイナンバーカード利用による証明書交付減免（市民課、税務課）

・ 市役所に出向かなくてもコンビニエンスストア等で各種証明書を取得できる仕組みをさらに普及するために、交付手数料を窓口交付より減額する予定です。

7 今後の予定

既存庁舎の再整備計画にあわせて、議会へ報告するとともに市民との意見交換会を開催することとしています。

議会及び市民の皆さまに説明を行い、意見等をいただいたうえで、取扱業務等を最終決定することとします。

また、窓口再編に伴い、各課においても業務を見直し、新庁舎移転後も市民が混乱なくスムーズに行政サービスを受けていただけるよう準備を行うこととします。