

「職員の提案による事務事業の見直し」提案事例概要資料②

提案件名	「動く市役所事業（5会場）」の見直し	
対象事業名	動く市役所事業（5会場）	
関連課	市民課	
提案内容	提案の着想・着眼点	<ul style="list-style-type: none"> ・省力化・執行上の工夫 ・公平性の確保 ・対象者・利用者の適合性
	提案概要	<ul style="list-style-type: none"> ・動く市役所の巡回会場の見直しを提案する。 ・動く市役所では現在、住民票の写し、印鑑登録証明書、市・都民税課税・非課税証明書等の発行が、現地で即日交付することが可能となっている。 ・また、納税業務については、金融機関はもちろんのこと、コンビニエンスストア等での支払いもできるようになっている。 ・上記に挙げた、動く市役所の二大主要業務がこのような形で市民に提供できるようになった現在、これらの業務が不可能であった時代に作られたまま見直しがなされていない。 ・当市は市役所および東・西出張所があり、東西へ移動する交通手段については比較的便利であるが、市の中心線から離れている南北のエリアについては、市役所や出張所への交通手段も少ないことからアクセスが不自由で、動く市役所利用のニーズが高いと考える。 ・動く市役所の地域的なサービス提供の公平性が確保できるよう、ニーズが高いと考えられる南北の離れたエリアに巡回会場を設定することが望ましい。
関連課意見	提案導入の可能性	<p>条件が整えば実施できる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動く市役所事業は、高齢者世代だけではなく子育て世代にも利用されており、市役所や出張所から遠く来庁に不便な地域に居住する市民等に対して行政サービス窓口の利用機会を広く提供するという任務を帯びている。しかしながら、巡回会場によって利用度合いの濃淡があるのは事実である。以前にも巡回場所の再選定が検討された事例があるが、その時点では会場の設備面での課題や施設の利用状況との兼ね合いで実施にまで至らなかったものである。 ・前回の検討からいくばくかの時間が経過し、外部拠点における情報ネットワーク技術の向上、システム環境の変化や行政事務の多様化も進んでおり、いくつかの課題や条件が整理されれば巡回会場の見直しについて一定の検討の価値があると思量する。
	提案導入にあたっての現状における課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・新会場となる施設と市役所本庁舎との移動距離と時間の見定めが必要となる。 ・新会場となる施設が通年使用可能な受入れ体制（執務スペース、利用状況等）にあるか否かの見極めが必要となる。 ・現状では個人情報が出る前提で通信回線を無線LAN化することは実務上のハードルが高く、新会場となり得る施設（通信回線の有無）が限定されるため、会場選定の自由度が低い。 ・巡回の回数が減少する現行の巡回会場を利用している市民等への周知と理解が得られるか否か？

	備考(関連法令等)	・職員が配置されている外部施設(公民館、図書館、保育園、学校等)であれば、基本的に現行機材の設定のまま端末やプリンターは使用可能である。(※ハブなどの一部ネットワーク機器は別途用意が必要となる。)									
事業概要 (平成29年度決算)	事業開始年度	昭和49年度			実施の形態			直営			
	実施の根拠	その他			主体の多様性			市のみ実施			
	目的	地域センターや公民館の5会場を巡回して、市役所全般の窓口業務を行うことにより、市民の利便を図ることを目的とする。									
	対象	市役所や出張所から比較的遠い地域に住む市民					対象者		67,442人		
	平成29年度の事業内容	地域センターや公民館の5会場を巡回して、収納と証明書交付等の市役所全般の窓口業務を実施した。									
	財務内容	年度		27年度		28年度		29年度		30年度予算 (事業費のみ)	
		総コスト(千円)		13,293		13,553		13,712		-	
		経費	事業費	265		324		325		292	
			人件費	13,029		13,230		13,387		-	
		財源	国都支出金	0		0		0		0	
その他			261		311		287		(242)		
一般財源			13,032		13,243		13,424		(50)		
職員・再任用(人)		1.30	1.00	1.30	1.00	1.30	1.00	-	-		
活動指標	年度		27年度		28年度		29年度				
	巡回した延べ 会場数(回)	目標値	438		436		437				
		実績値	438		436		437				
備考	<p>■動く市役所の主な取扱業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・転入・転居・転出や戸籍関係の届出、住民票などの各種証明書の交付、その他各種の申請や届出の受付、税金の収納事務など ・主な取り扱い業務 <ul style="list-style-type: none"> ①住民登録(転入届、転居届、転出届、各種変更届、その他) ②印鑑登録(印鑑登録手続き、印鑑登録証明書の交付) ③戸籍(婚姻届、出生届、死亡届、転籍届、その他) ・証明書の発行 <ul style="list-style-type: none"> ①即時交付できる証明書:住民票の写し、住民票記載事項証明書、年金現況証明書、印鑑登録証明書、市民税・都民税 課税・非課税証明書 ②予約制の証明書 : 戸籍関係の証明書、固定資産税関係の証明書、納税証明書 										

■動く市役所の巡回会場

	午前9時30分～11時	午後2時～3時30分
月曜日	鈴木地域センター	中島地域センター
火曜日	小川公民館	—
水曜日	上水南公民館	大沼地域センター
木曜日	小川公民館	中島地域センター
金曜日	上水南公民館	大沼地域センター

■執行状況（平成29年度）

税収入取扱件数・金額

市税	1,026件	17,983,004円
都税	—	—
合計	1,026件	17,983,004円

税外収入取扱件数・金額

553件	4,181,144円
------	------------

還付金取扱件数・金額

25件	181,900円
-----	----------

※都税の取扱は28年度で終了

市民課取扱件数 (単位：件)

業務内容	件数
戸籍事務	届出 6
	証明 111
住民基本台帳事務	届出 28
	証明 649
印鑑事務	届出 18
	証明 271
その他の取扱事務	21
合計	1,104

市民課以外取扱件数（部別） (単位：件)

区分	届出	証明	合計
市民部	57	519	576
子ども家庭部	200	—	200
健康福祉部	492	—	492
環境部	61	—	61
教育部	10	—	10
地域振興部	12	—	12
その他	2	—	2
合計	834	519	1,353

■動く市役所の巡回会場別の受付人数・取扱件数等

会場別取扱件数（平成29年度）

	鈴木地域センター	中島地域センター	小川公民館	上水南公民館	大沼地域センター	合計
届出	72	260	79	223	130	764
証明	75	544	127	405	180	1,331
収納	75	737	111	307	134	1,364
計	222	1,541	317	935	444	3,459

■地域別のニーズ

動く市役所において市民から直接いただいたご意見。

- ・市役所（本庁）までの交通が不便なので巡回に来てもらい助かっている。（上水南公民館会場）
- ・できれば大沼公民館のほうにも巡回してもらえるとありがたい。（大沼地域センター会場）

■他市の動向（同様なサービスの取組状況等）

- ・近隣（多摩地域）で同様の巡回窓口サービスを実施している自治体は無く、全国的にみても稀有な行政サービスといえる。

「動く市役所」巡回会場案内図

