

平成30年度 業務棚卸評価シート

No.	10	担当部課名称	総務部市民課
事務事業名	市民窓口センターの運営		
見直しのタイトル	茅ヶ崎駅前市民窓口センターの開庁時間の見直し		
添付資料 有無	無		

1 現状における課題

- 市民窓口センター（茅ヶ崎駅前・萩園）については、繁忙期における週休日の開庁、毎月第2第4土曜日の市民課本課の開庁、3出張所の開設、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービスの実施など、窓口の分散化が進んでいる中でその必要性や開庁日・時間などについて再度検討する必要がある。
- 窓口サービスを行う本庁舎市民課以外の施設である小出支所、3出張所、2市民窓口センターのうち、茅ヶ崎駅前市民窓口センターにおいては、茅ヶ崎駅近傍のため利用率が高いが（平成29年度実績では、市民課業務の約17.3%）、年々3出張所での市民課業務の取扱いが増加（平成29年度実績では、3出張所あわせて市民課業務の約20.9%）しており、茅ヶ崎駅前市民窓口センターの取り扱い件数は微減している（平成28年度と平成29年度を比較して割合では約0.3%減、件数では約1500件減）。
- また、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービスも年々交付件数が伸びており、茅ヶ崎駅周辺にはコンビニエンスストアが数箇所あり、住民票の写し及び印鑑証明書をとりすることが可能となっている。
- 収納金については、平成27年1月からコンビニエンスストアでの収納が拡大し、ペイジー収納も始まっていることから、茅ヶ崎駅前市民窓口センターでの取扱件数は微減している（平成28年度と平成29年度を比較して約300件減）。
- 平成29年11月からマイナンバーを活用した情報連携が進んでおり、ソフト面での充実により、証明の発行件数は今後減少が進むことが想定される一方で、市民窓口センターでは取り扱っていない住民の異動や戸籍に関する手続きやそれと連携した他課での手続きは今後も発生し、一定の業務量が見込まれる。
- 窓口の分散化やマイナンバー制度の運用が進んでいる中、同じ行政拠点地区内にある本庁舎から800mと徒歩圏にある茅ヶ崎駅前市民窓口センターが本庁舎の開庁日・時間に開設していること、また税証明など茅ヶ崎駅前市民窓口センターで完結せず、本庁舎市民課の職員が行っている審査等のフォローなど、むしろダブルコストがかかっている。
- 茅ヶ崎駅前市民窓口センターは、再任用短時間職員と非常勤嘱託職員の活用により運営を行っているが、再任用短時間勤務職員を選択する職員の減少や非常勤嘱託職員の会計年度任用職員への移行による人件費の増など、人員確保が困難になることが想定されている。
- 本庁舎は平成31年10月に東出入口がオープンし、コンビニエンスストアも設置され、本庁舎市民課における利便性はハード面でも充実していくことを契機に、茅ヶ崎駅前市民窓口センターに配置している人的資源を本庁舎市民課にて活用し、本庁舎市民課におけるサービスの充実や職員の時間外勤務の削減につなげていくことが効果的である。
- これらのことから、茅ヶ崎駅前市民窓口センターと本庁舎とで開庁日・時間をすみ分け、集約できるところを集約していくことでコスト削減につながると考える。

2 業務改善の趣旨及び具体的内容

【趣旨】

茅ヶ崎駅前市民窓口センターにおける窓口業務について、効率的・効果的な運営を図れるよう、段階的に本庁舎市民課の開庁日・時間と調整を図る。

【具体的内容】

次の工程を踏まえた後、次年度からの開庁日・時間の見直しを目指す。

- ・開庁日・時間を減らした場合の市民への影響、コストなど課題の洗い出し。
- ・洗い出した課題等に対する解決策の検討及び関係機関等との協議・調整を実施。
- ・市民への周知
- ・開庁日・時間の決定（例規改正あり 茅ヶ崎市役所市民窓口センター設置規則）。
- ・人員配置の決定。

3 改善により期待できる効果

- ・同じ時間に開庁している本庁舎市民課に業務を集約することにより、非常勤嘱託職員報酬の減、労務管理を行っていた正規職員の時間やコストを削減。
- ・集約した本庁舎市民課におけるサービスの充実及び職員の時間外勤務の削減。

4 実施スケジュール（概要）

平成30年度

- | | |
|--------|-------------------------------------|
| 5～10月 | 開庁日・時間を減らした場合の課題の洗い出し及び課内調整、利用状況の把握 |
| 9～10月 | 庁内調整（市民ギャラリーを所管する文化生涯学習課との調整等） |
| 10～11月 | 次年度予算への反映、市民ニーズの調査 |
| 12～3月 | 議会への説明、非常勤嘱託職員の配置調整 |

平成31年度

- | | |
|-------|--|
| 4～12月 | 例規改正(規則)、市民への広報、茅ヶ崎駅前市民窓口センターの執務室内の整備等 |
| 1月 | 運用開始(予定) |

5 実施結果の振り返り

平成30年度においては、庁内調整や市民ニーズの調査を実施し、調査の結果、本庁舎市民課が閉庁している休日や夜間における市民ニーズが確認できた。結果を分析し、平日は、11時～19時30分、土・日・祝日は、8時30分～17時を開業し、休業日として、祝日に当たらない火・水・木曜日を加えることとして、庁議や全員協議会に諮るなど、実施スケジュールのとおりに進めた。