

(9) 行政窓口

1) 施設概要

① 施設一覧

本市では、市役所市民課のほか、2ヶ所の公民館内分室、2ヶ所の支所の計5ヶ所に行政窓口を設置しています。その他に市役所、三里塚コミュニティセンター及び中央公民館に自動交付機を設置しています。

平成25年7月中旬から、全国のコンビニエンスストアのセブン-イレブンにおいて、各種証明書が取得可能になる予定です。

図表 施設一覧

| 名称 | 住所 | 併設施設 | 備考 |
|------------|----------------------|---------|-------------------|
| | | 公民館 | |
| 市役所 | 1 市役所市民課 | 花崎町760 | |
| 公民館内分室 | 2 赤坂分室 | 赤坂1-1-3 | ● |
| | 3 遠山分室 | 大清水48-7 | ● |
| 支所 | 4 下総支所市民福祉課 | 猿山1080 | |
| | 5 大栄支所市民福祉課 | 松子366 | |
| 自動交付機 | 6 本庁市民課前自動交付機 | 花崎町760 | 市役所内に設置 |
| | 7 三里塚コミュニティセンター自動交付機 | 三里塚2 | 三里塚コミュニティセンター内に設置 |
| | 8 中央公民館自動交付機 | 赤坂1-1-3 | 中央公民館内に設置 |

※行政窓口は全て、市役所や公民館、支所内に設置しているため、面積等の建物情報はそれぞれの章にて記載します。

② 運営時間・運営日数

運営時間は、基本的に平日の午前8時半から午後5時15分となっています。市役所市民課は、日曜日も開庁しています。その他に市内3ヶ所に整備されている、自動交付機は、市役所市民課前は日曜日も運営しており、三里塚コミュニティセンターは月曜日と祝日、中央公民館の自動交付機は、第一月曜日と祝日を除いた休日も運営をしています。また全ての窓口で、年末年始(12/29から1/3)は休業となっています。

| 名称 | 平日 | 土曜日 | 日曜日 | 運営日数 | 休業日 |
|----------------------|------------|------------|------------|------|--------------------|
| 1 市役所市民課 | 8:30~17:15 | — | 8:30~17:15 | 278日 | 土・祝日・12/29~1/3 |
| 2 赤坂分室 | 8:30~17:15 | — | — | 244日 | 土・日・祝日・12/29~1/3 |
| 3 遠山分室 | 8:30~17:15 | — | — | 193日 | 月・土・日・祝日・12/29~1/3 |
| 4 下総支所市民福祉課 | 8:30~17:15 | — | — | 244日 | 土・日・祝日・12/29~1/3 |
| 5 大栄支所市民福祉課 | 8:30~17:15 | — | — | 244日 | 土・日・祝日・12/29~1/3 |
| 6 本庁市民課前自動交付機 | 8:30~19:00 | — | 8:30~17:00 | 271日 | 土・祝日・12/29~1/3 |
| 7 三里塚コミュニティセンター自動交付機 | 9:00~17:00 | 9:00~17:00 | 9:00~17:00 | 286日 | 月・祝日・12/29~1/3 |
| 8 中央公民館自動交付機 | 9:00~17:00 | 9:00~17:00 | 9:00~17:00 | 322日 | 第1月・祝日・12/29~1/3 |

※平成23年度は震災の影響により、自動交付機を臨時休業した日があります。

③ 事業内容

行政窓口では、主に戸籍届及び住民異動届の受付や戸籍及び住民票・印鑑登録証明書等の証明書の交付を行っています。公民館内の遠山分室は、住民票及び印鑑登録証明書の交付を行っています。赤坂分室は住民異動届の受付や戸籍届及び住民票・印鑑登録証明書の交付を行っています。支所内の市民福祉課では、市役所市民課と同様の事業を行っています。

自動交付機では、住民票と印鑑登録証明書のみ取り扱いになります。自動交付機を利用するためには、事前に市役所市民課又は支所内の市民福祉課にて専用カード（『印鑑登録証・なりた市民カード』等）の交付を受ける必要があります。また平成25年3月1日から、住民基本台帳カードでも住民票、印鑑登録証明書が取得可能になり、住民基本台帳カードの交付手数料は平成25年3月1日から平成27年3月31日まで無料になります。

図表 施設別業務内容

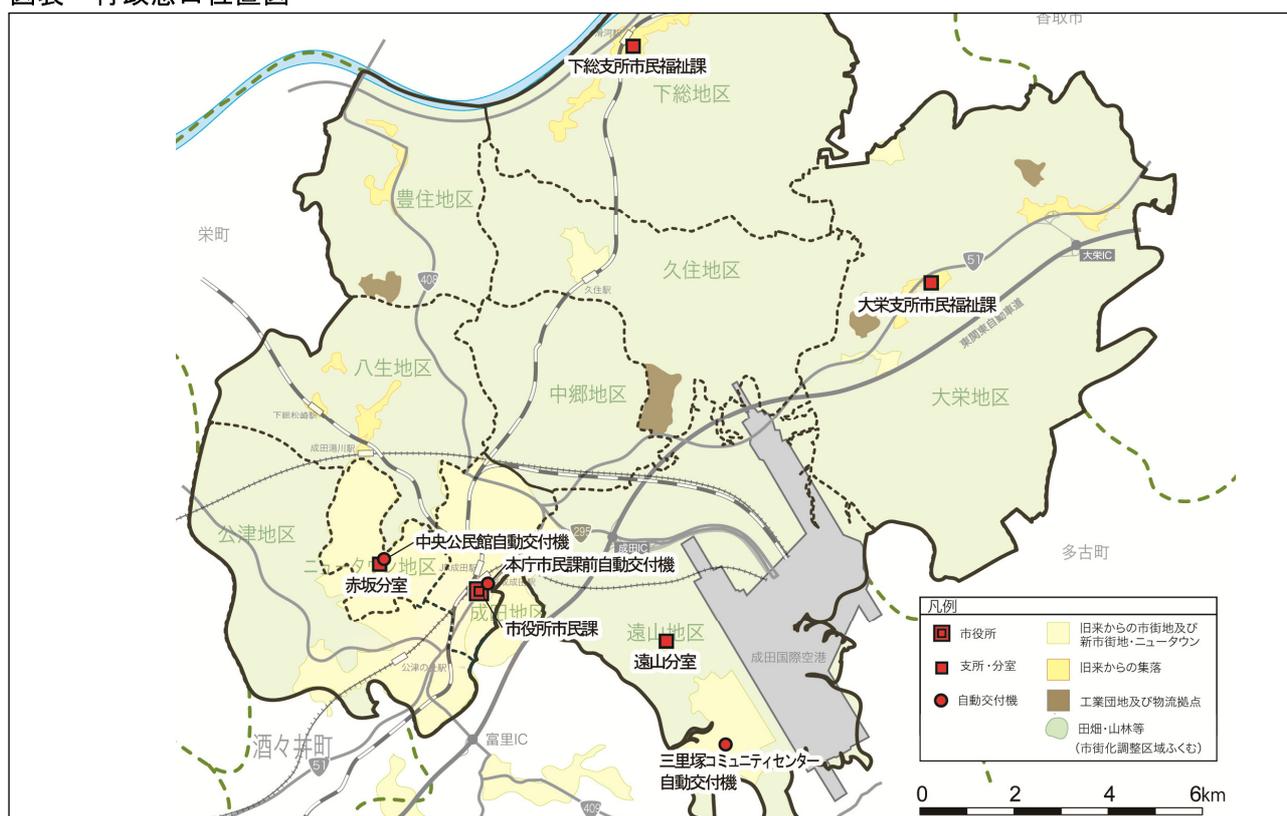
| | 市役所市民課 | 赤坂分室 | 遠山分室 | 下総支所市民福祉課 | 大栄支所市民福祉課 | 本庁市民課前自動交付機 | 三里塚コミュニティセンター自動交付機 | 中央公民館自動交付機 |
|------------------------|--------|------|------|-----------|-----------|-------------|--------------------|------------|
| 戸籍に関する証明書 | ● | ● | — | ● | ● | — | — | — |
| 住民登録関係証明書 | ● | ● | ● | ● | ● | ※1● | ※1● | ※1● |
| 印鑑登録証明書 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| 外国人登録記載事項証明書 | ● | ● | ● | ● | ● | — | — | — |
| 市税に関する証明書 | ● | — | — | ● | ● | — | — | — |
| その他（住基・市民カード、仮ナンバー、閲覧） | ● | — | — | ※2 | ※2 | — | — | — |
| 住民異動届 | ● | ● | — | ● | ● | — | — | — |
| 戸籍届 | ● | — | — | ● | ● | — | — | — |
| 印鑑登録 | ● | — | — | ● | ● | — | — | — |
| 国民健康保険申請 | 保険 | — | — | ● | ● | — | — | — |
| 国民年金申請 | 年金課 | — | — | ● | ● | — | — | — |

※1 自動交付機での住民登録関係証明書は住民票のみの取り扱いになります。

※2 閲覧以外の、住基・市民カード、仮ナンバーの発行を対応しています。

④ 配置状況

図表 行政窓口位置図



2) 実態把握

① 利用状況

■ 全体 利用件数

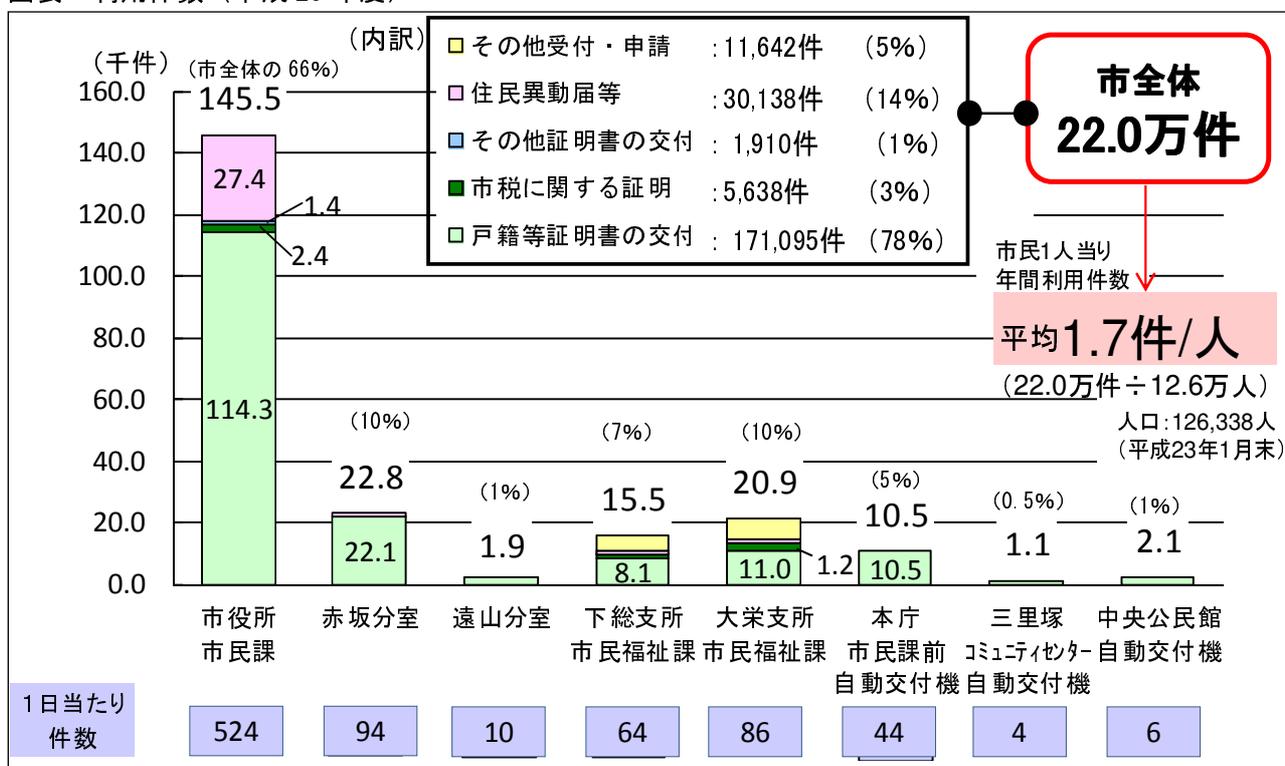
平成23年度の市全体の窓口利用件数は、約22万件です。市民1人当たり年間約1.7件/人の利用となっています。取扱業務ごとの内訳をみると、市民課関係の証明書の交付が17.1万件と全体利用の78%を占めています。

■ 施設別 利用件数

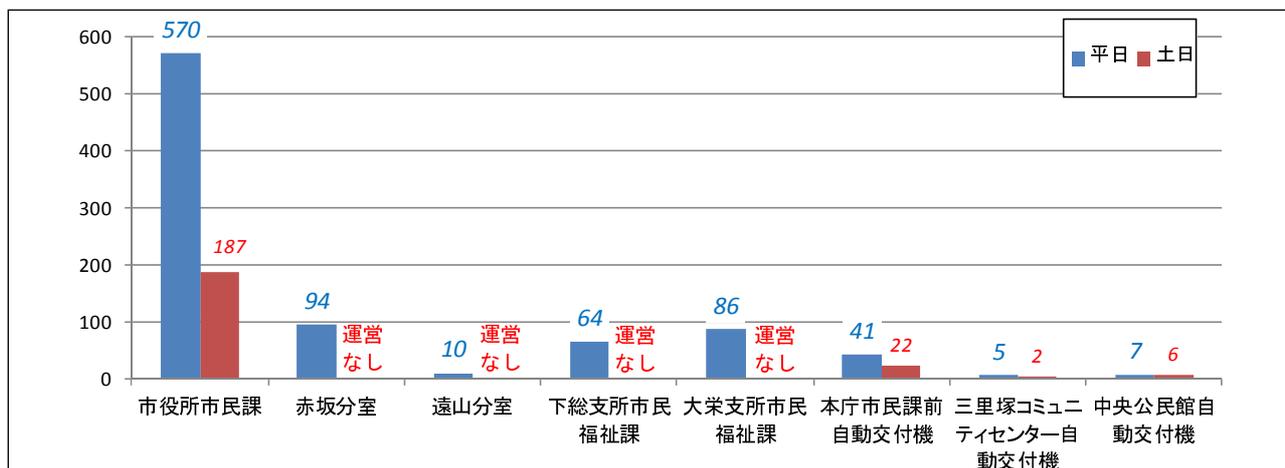
施設別の年間利用件数では、本庁市民課が約14.6万件と全体利用の66%を占めています。支所・分室及び自動交付機では約0.1万件から2.3万件です。

1施設1日当たりの利用件数は、市役所市民課が524件、次いで赤坂分室が94件、大栄支所市民福祉課が86件となっています。また三里塚コミュニティセンター自動交付機の利用件数が最も少なく1日当たり4件となっています。

図表 利用件数（平成23年度）



図表 平日・休日1日当たり利用件数（平成23年度）



② 運営状況

窓口業務を行う8施設の総職員数は、67人です。内訳は、本庁市民課に51人を配置しており、下総・大栄支所市民福祉課に各7人、赤坂分室に2人となっています。また遠山分室の窓口業務は遠山公民館の職員が兼任しています。また3ヶ所の自動交付機は、毎日夕方に手数料の出納と用紙補充を行っています。

図表 運営人員（平成23年度）

(人)

| | | 市役所市民課 | 赤坂分室 | 遠山分室 | 下総支所市民福祉課 | 大栄支所市民福祉課 | 本庁市民課前自動交付機 | 三里塚コミュニティセンター自動交付機 | 中央公民館自動交付機 | 合計 |
|---------------|----|--------|------|------|-----------|-----------|-------------|--------------------|------------|----|
| 施設利用に関する受付・案内 | 直営 | 一般職員 | 27 | 2 | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 | 41 |
| | | 任期付職員 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | 非常勤職員 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| | | その他職員 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| | 計 | 47 | 2 | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 61 |
| 施設事務・庶務等 | 直営 | 4 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| | 計 | 4 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 合計 | 直営 | 一般職員 | 31 | 2 | 0 | 7 | 7 | 0 | 0 | 47 |
| | | 任期付職員 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | 非常勤職員 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| | | その他職員 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| | 計 | 51 | 2 | 0 | 7 | 7 | 0 | 0 | 0 | 67 |

運営体制は、市役所市民課では、平日約42人、休日9人の体制で運営しています。

図表 運営体制（平成23年度）

| | | 8:30 | 17:15 |
|--------------------------------|--|-------------|-------|
| 市役所市民課 平日(月～金) 運営体制 約42人 | | 一般職員 28～30人 | |
| | | 非常勤職員 3.2人 | |
| | | 任期付職員 1.8人 | |
| | | 委託職員 9人 | |
| | | 8:30 | 17:15 |
| 市役所市民課 日曜日 運営体制 9人 | | 一般職員 7人 | |
| | | 委託職員 2人 | |

※休日に出勤した「一般職員7人」は、振替休暇を平日に取得するため、平均すると平日の一般職員は2名弱減り、平日の運営体制は約42人となります。

下総・大栄支所市民福祉課は、平日 7 人の体制で運営しています。

赤坂分室は、平日 2 人の体制で運営しています。

| | 8:30 | 17:15 |
|--|---------|-------|
| 下総支所市民福祉課 大栄支所市民福祉課 平日(月～金) 運営体制 7人 | | |
| | 一般職員 7人 | |
| 赤坂分室 平日(月～金) 運営体制 2人 | | |
| | 一般職員 2人 | |

③ コスト状況

■ 行政窓口のトータルコスト

行政窓口の年間トータルコストは、5億9,164万円です。

年間トータルコストは、ほとんどが、事業運営にかかるコストとなっています。内訳は、委託費・使用料及び賃借料・その他物件費等が1億3,498万円(約23%)、人件費が4億5,659万円(約77%)となっています。

図表 施設別行政コスト計算書(平成23年度)

(円)

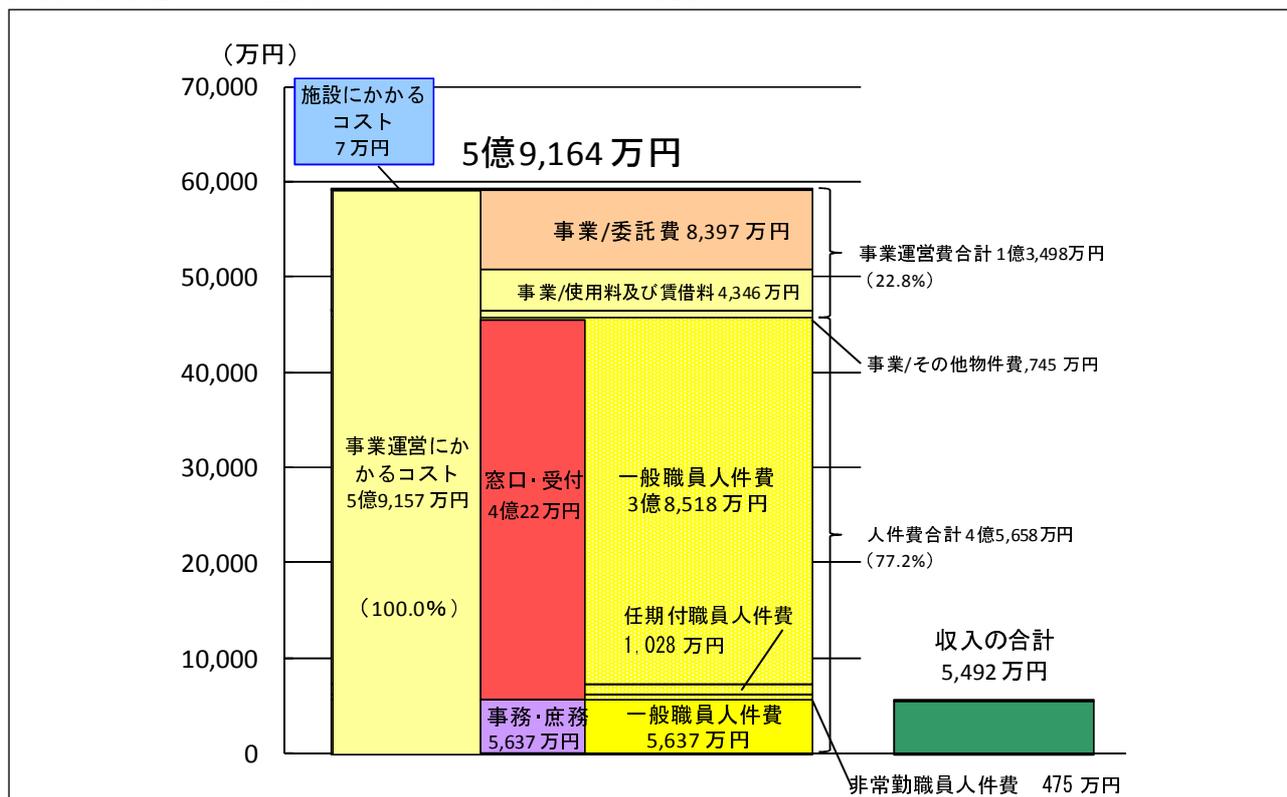
| I. 現金収支を伴うもの【コストの部】 | | 市役所市民課 | 赤坂分室 | 遠山分室 | 下総支所市民福祉課 | 大柴支所市民福祉課 | 本庁市民課前自動交付機 | 三里塚コミュニティセンター自動交付機 | 中央公民館自動交付機 | 合計 |
|---|--------------|-------------|------------|-----------|------------|------------|-------------|--------------------|------------|-------------|
| コカ施 か設 スか トる に | 光熱水費 | 72,339 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 72,339 |
| | 使用料及び賃借料 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 施設にかかるコスト | 72,339 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 72,339 |
| 事業 運 営 に か か る コ ス ト | 修繕費 | 85,000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 85,000 |
| | 委託費 | 65,057,908 | 5,773,712 | 486,346 | 3,919,582 | 5,292,169 | 2,634,176 | 280,034 | 524,623 | 83,968,550 |
| | 使用料及び賃借料 | 16,142,375 | 1,713,458 | 135,419 | 1,648,044 | 2,225,167 | 16,541,850 | 1,758,529 | 3,294,479 | 43,459,321 |
| | 負担金補助及び交付金 | 21,430 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21,430 |
| | その他物件費 | 6,365,930 | 175,869 | 13,262 | 367,234 | 495,834 | 22,338 | 2,375 | 4,449 | 7,447,291 |
| | 事業運営 | 87,672,643 | 7,663,039 | 635,027 | 5,934,860 | 8,013,170 | 19,198,364 | 2,040,938 | 3,823,551 | 134,981,592 |
| | 窓口・受付 | 268,692,624 | 18,789,208 | 0 | 56,367,624 | 56,367,624 | 0 | 0 | 0 | 400,217,080 |
| | 一般職員人件費 | 253,654,308 | 18,789,208 | 0 | 56,367,624 | 56,367,624 | 0 | 0 | 0 | 385,178,764 |
| | 任期付職員人件費 | 10,284,066 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10,284,066 |
| | 非常勤職員人件費 | 4,754,250 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,754,250 |
| | 事務・庶務 | 37,578,416 | 0 | 0 | 9,394,604 | 9,394,604 | 0 | 0 | 0 | 56,367,624 |
| | 事業運営にかかるコスト | 393,943,683 | 26,452,247 | 635,027 | 71,697,088 | 73,775,398 | 19,198,364 | 2,040,938 | 3,823,551 | 591,566,296 |
| | 現金収支を伴うコスト 計 | 394,016,022 | 26,452,247 | 635,027 | 71,697,088 | 73,775,398 | 19,198,364 | 2,040,938 | 3,823,551 | 591,638,635 |
| 【収入の部】 | | | | | | | | | | |
| 収入 | 手数料収入 | 37,015,600 | 6,732,700 | 476,100 | 2,842,500 | 3,753,250 | 3,143,700 | 334,200 | 626,100 | 54,924,150 |
| | 諸収入 | 190 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 190 |
| 収入の合計 | 37,015,790 | 6,732,700 | 476,100 | 2,842,500 | 3,753,250 | 3,143,700 | 334,200 | 626,100 | 54,924,340 | |
| II. 現金収支を伴わないもの | | | | | | | | | | |
| コスト | 減価償却相当額 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| III. 総括 | | | | | | | | | | |
| コストの部合計(トータルコスト) | | 394,016,022 | 26,452,247 | 635,027 | 71,697,088 | 73,775,398 | 19,198,364 | 2,040,938 | 3,823,551 | 591,638,635 |
| 収支差額(ネットコスト) | | 357,000,232 | 19,719,547 | 158,927 | 68,854,588 | 70,022,148 | 16,054,664 | 1,706,738 | 3,197,451 | 536,714,295 |

※行政窓口は、全て市役所や公民館、支所内に設置しているため、減価償却相当額は、それぞれの章にて記載します。

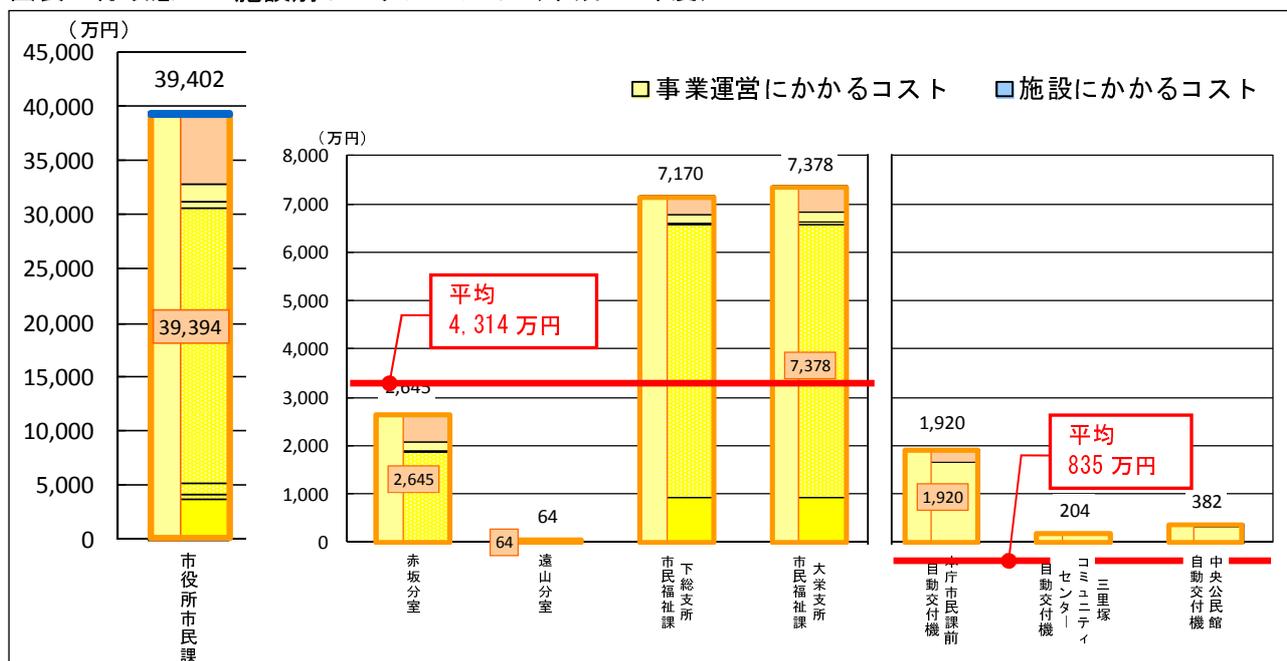
事業運営にかかるコスト 5 億 9,164 万円の内訳は、一般職員人件費が 3 億 8,518 万円、任期付職員人件費が 1,028 万円、非常勤職員人件費が 475 万円と、窓口・受付にかかる人件費（合計 4 億 22 万円）が事業運営にかかるコストの 68%を占めています。他には、委託費が 8,397 万円となっています。

施設別トータルコストでは、市役所市民課が 3 億 9,402 万円で全施設トータルコストの約 70%を占めています。その他の支所及び分室、自動交付機のトータルコストは、遠山分室の 64 万円から大栄支所市民福祉課の 7,378 万円です。

図表 行政窓口 全施設トータルコスト（平成 23 年度）



図表 行政窓口 施設別トータルコスト（平成 23 年度）

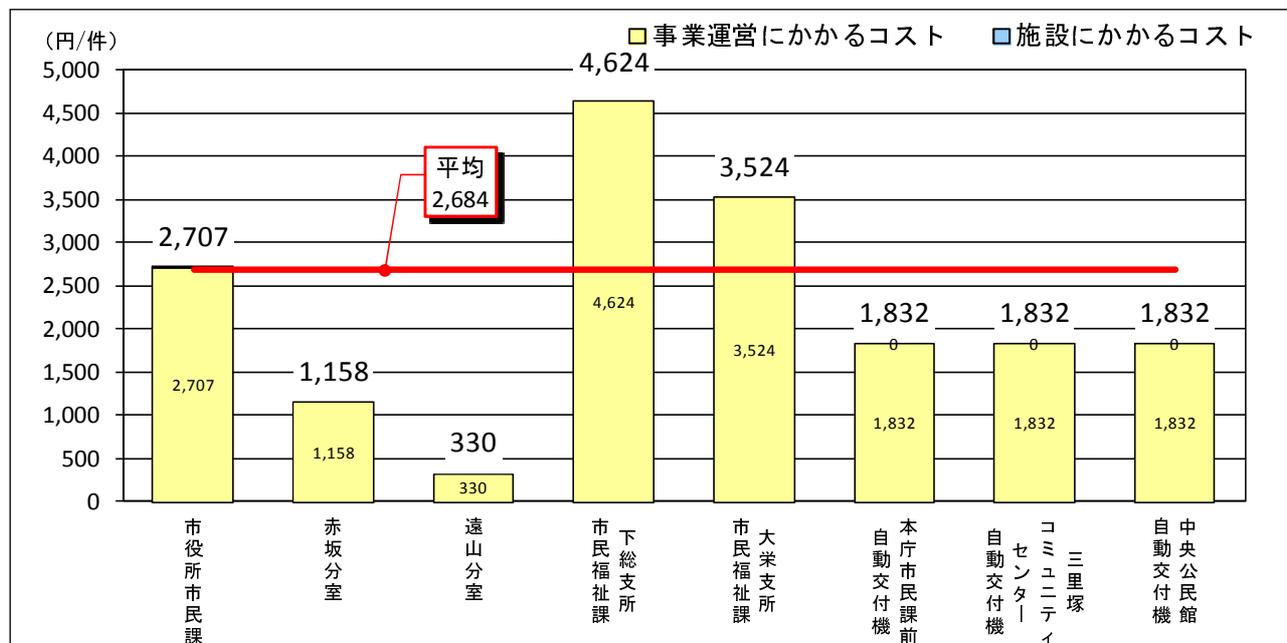


3) 評価・分析

■ 利用1件当たりのコスト

年間利用件数と窓口業務のトータルコストより利用1件当たりにかかるコストを算出すると、遠山分室の330円/件から下総支所市民福祉課の4,624円/件となっています。平均は2,684円/件です。

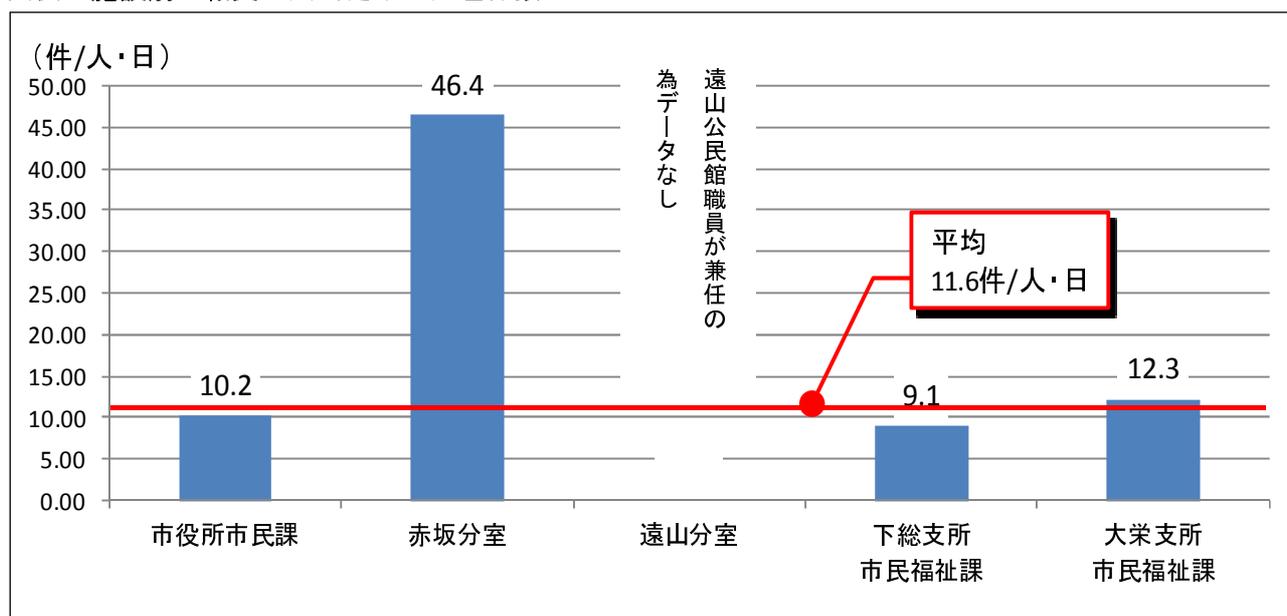
図表 施設別 利用1件当たりのコスト



■ 職員1人当たりの処理件数 (自動交付機を除く)

運営人員と利用件数より、1日当たりの職員1人当たり処理件数を算出すると、下総支所市民福祉課の9.1件/人・日から赤坂分室の46.4件/人・日となっています。平均は11.6件/人・日です。

図表 施設別 職員1人当たりの処理件数



4) 今後の検討の視点

- 窓口機能にかかるコストは人件費で構成されています。総コストを低減するため、事務の効率化や業務委託、職員配置について検討が必要です。
- 窓口別の利用状況をみると、1施設1日当たりの利用件数は、市役所市民課が524件、次いで赤坂分室が94件、また三里塚コミュニティセンター自動交付機の利用件数が最も少なく1日当たり4件となっています。また市全体の利用の71%は、全ての取扱業務を行っている市役所市民課(66%)と本庁市民課前自動交付機(5%)となっています。窓口8ヶ所中3ヶ所で自動交付機を採用しており、いずれもコストは抑えられているものの、三里塚コミュニティセンターと中央公民館では、利用率が低くなっています。今後は、平成25年7月中旬以降のコンビニエンスストアでの各種証明書交付等の利用状況を含め、利用者ニーズを的確にとらえ、ニーズに合った設置場所や運営形態を検討する必要があります。
- 赤坂分室の約97%、遠山分室の100%が住民票等証明書の発行業務となっており、自動交付機でも対応可能な業務となっています。