

行政課題実践研修報告書



テーマ

「休日開庁と平日時間延長の考察」

～ より便利な市役所を目指して ～

はじめに

第 1 章 大阪府内自治体の現状

第 2 章 先進都市視察の概要

第 3 章 岸和田市の現状

第 4 章 考察

第 5 章 より便利な市役所を目指して

おわりに

石井(いしい)の一班(いっぱん)

市民課	石井	秀和
生活福祉課	西田	幸平
道路河川課	山本	晃
児童育成課	廣岡	美和
高齢介護課	松本	知子

「休日開庁と平日時間延長の考察」の研究概要

1. 研究をはじめるとにあたって

生活習慣の多様化や共働き世帯の増加など社会情勢は変化し、市民が来庁できる時間は限られている。このような状況に対応するため、全国の多くの自治体では複数の窓口で平日時間延長や休日開庁を実施している。

本市でも、休日に市民課などにて一部業務を実施し、今年度より勤務時間の15分延長を行ったが、市民から改善を求める声はまだまだ多い。

そこで、他の自治体での取り組みや本市の現状・市民ニーズを把握し、本当に岸和田市民のためとなる新たな窓口のありかたを提案する。

2. 休日開庁と平日時間延長とは

私達が考える休日開庁と平日時間延長とは、市民の利便性の向上を図るため、休日および平日業務時間終了後に窓口のあるすべての課を開け、各種申請の受付や各種証明の発行・交付業務を実施することである。

3. 先進都市の取り組み

まず、大阪府内の自治体で休日開庁、または平日時間延長を実施しているところを調べた。そして、休日開庁、平日時間延長ともに実施している大阪市、休日開庁を実施している寝屋川市を視察した。その後、人口規模が岸和田市と同程度で、休日に開庁している業務が充実している千葉県浦安市、群馬県太田市を視察した。

結果として、視察した各自治体では、すべて市長による強いリーダーシップのもとトップダウンによって休日開庁や平日時間延長を導入していた。また、一部の自治体では平日時間延長は行わず、各種証明発行に自動交付機を導入したり、サービスセンターの時間延長により市民サービスの向上を図っていた。

4. 岸和田市の現状

現在の休日開庁、平日時間延長の各課の取り組みを把握するため、窓口がある16課の課長を対象にアンケートを実施した。また岸和田市民のニーズを把握するために、休日に市民課を利用した方を対象にしたアンケートも行った。

その結果、課長へのアンケートからは、各課では休日開庁、平日時間延長に対して否定的であり、開庁拡大の必要性は認識されていない。市民へのアンケートからは、8割の方が休日開庁、平日時間延長実施に肯定的で、開庁拡大に対する市民のニーズは高いことが分かった。

5. 考察

本市における休日の市民課の一日当たり平均利用人数は約 50 人で、人口規模が同程度の視察した都市と比較すると非常に少ないことがわかる。これは、休日に開庁しているのが市民課での証明発行業務や戸籍の届出に限られており、他課の業務の手続きができないことが一つの原因と考えられる。

よって、市民サービスを向上させるためには、まず市民課での住民異動などの手続きを可能とし、それに付随する一連の手続きができるようにしなければならない。また、休日開庁窓口は市民生活に密着し、市民の利用頻度が高いと思われる業務に絞るべきである。

6. より便利な市役所を目指して

本市の現状をふまえ、市民のニーズに応えることができる、実現可能な休日開庁の業務内容および勤務形態を提案する。

(1) 提案

①業務内容

毎週土曜日の 9 時から 17 時半まで開庁し、各種申請の受付および各種証明の交付業務を実施する。

また、土曜日に市民課以外にも開庁するというサービスの拡充を図るかわりに、現在実施している日曜日・祝日の休日の市民課窓口は閉鎖し、証明発行を自動交付機で対応する。

②休日開庁する窓口

- ・市民課
- ・市民税課
- ・納税課
- ・保険年金課
- ・児童育成課
- ・保育課
- ・高齢介護課
- ・障害福祉課
- ・建築住宅課
- ・上下水道局営業課
- ・教育総務部総務課

③勤務体制

- ・市民課 5 名
- ・それ以外の課では各担当 1 名
- ・全体の責任者として、課長級以上の職員を 1 名

(2) 提案を実現するポイント

トップダウン・取りまとめ課（担当）の設立・市民への積極的な周知

はじめに

平日に来庁する時間を取ることでできない市民にとって、市役所の土日祝日（休日）の開庁・平日の開庁時間の延長は利便性の向上となり、大きなメリットである。共働き世帯の増加、家族人数の減少が目立つ今日では、市民からの要望の一つに“いつでも利用できる市役所”がある。本市でも今年度より就業時間を15分延長したところである。また、いくつかの課では休日に窓口を開けているが、市民からの要望はまだ多い。それに対応するように全国の自治体では勤務形態が見直されている。

そこで私達が考える休日開庁と平日時間延長とは、市民の利便性の向上を図るため、休日および平日業務時間終了後に窓口のあるすべての課を開け、各種申請の受付や各種証明の発行・交付業務を実施することである。市民のニーズの把握に努め、勤務形態の見直しを実施している自治体を調査し、本当に岸和田市民のためとなる新たな窓口のあり方を提案する。

第1章 大阪府内自治体の現状

まず、私達は大阪府内自治体の休日開庁と平日時間延長の実施状況を調べた。方法は自治体のホームページまたは電話による聞き取りにより調査を行った。結果を表1に示す。

まず、休日開庁は、大阪市・寝屋川市の2市が実施しており、実施率は4.7%だった。本市を含め大半の自治体では休日は窓口対応か自動交付機による証明発行のみを行っている状況であった。なお、自動交付機(図1)とは、市民が事前に登録した登録証および暗証番号を用い、機械にて住民票などの交付を受けるものである。



図1 自動交付機

証明発行の窓口(サービスセンターを含む)の実施は19市で、実施率は44.2%だった。自動交付機の設置は11市で設置率は25.6%だった。平日時間延長は、大阪市のみ実施しており、実施率は、2.3%だった。また、枚方市・寝屋川市では、住民票などの証明発行のみだがサービスセンターにて時間を延長し、業務を行っている。運用状況は、枚方市では駅前サービスセンターで月・火・水・金曜日の8時から20時まで、寝屋川市では駅前サービスセンターで平日・土・日・祝日の10時から20時まで証明発行業務を行っていた。その他の自治体では、休日および平日時間外の窓口業務はなく、証明発行については、取次ぎ(予約)や郵送請求で補っている状況であった。

表 1 大阪府内自治体の開庁状況

市町村	人口	平日の開庁時間	休日開庁*1	休日証明発行(本庁)*2	休日証明発行(サービスセンター)*3	平日の時間延長*4	取次ぎ(予約)*5	自動交付機*6	発行証明書の種別*7			備考	
大阪市	262万9千人	9:00～17:30	○	○	○	○	×	×	住	印	戸	所	
堺市	83万1千人	8:45～17:30	×	○	×	×	×	×	住	印			日曜日のみ証明発行(試行中)。
岸和田市	20万1千人	9:00～17:30	×	○	×	×	○	×	住	印			戸籍は取次ぎにて発行。
豊中市	38万7千人	9:00～17:15	×	×	○	×	○	×	住	印			土曜日の午前中のみ本庁で証明発行。
池田市	10万2千人	9:00～17:15	×	×	○	×	×	○	住	印			取次ぎは戸籍附票のみ発行。
吹田市	35万4千人	9:00～17:15	×	○	○	×	×	×	住				
泉大津市	7万8千人	8:45～17:15	×	×	×	×	○	×	住				金曜日に電話請求、翌十日に当直室にて交付。
高槻市	35万2千人	8:45～17:15	×	×	○	×	×	×	住	印	戸		
貝塚市	9万0千人	9:00～17:15	×	×	×	×	×	×	住				
守口市	14万7千人	9:00～17:30	×	×	○	×	○	×	住	印	戸		戸籍は取次ぎにて発行。
枚方市	40万4千人	9:00～17:30	×	×	○	×	○	×	住	印	戸		戸籍は取次ぎにて発行。
茨木市	26万8千人	8:45～17:15	×	○	×	×	×	○	住	印	戸		日曜日の午前中のみ証明発行。
八尾市	27万3千人	9:00～17:15	×	×	×	×	○	○	住	印	戸	所	
泉佐野市	9万9千人	9:00～17:15	×	×	×	×	×	○	住	印			
富田林市	12万4千人	9:00～17:30	×	○	×	×	×	×	住	印	戸	所	日曜日のみ証明発行。
寝屋川市	24万2千人	9:00～17:30	○	○	○	○	○	×	住	印	戸	所	第4日曜日に開庁、サービスセンターは10時～20時まで。
河内長野市	11万7千人	9:00～17:30	×	×	○	×	×	×	住	印	戸	所	日曜日のみ証明発行。
松原市	12万7千人	9:00～17:30	×	×	×	×	○	×	住				住民票のみ電話予約で交付。
大東市	12万7千人	9:00～17:30	×	×	×	×	○	○	住	印			
和泉市	17万8千人	9:00～17:15	×	×	×	×	○	×	住		戸		
箕面市	12万7千人	8:45～17:15	×	×	×	×	○	○	住	印	戸	所	
柏原市	7万7千人	9:00～17:15	×	×	×	×	○	×	住				平日電話予約、土日に守衛室にて交付。
羽曳野市	11万9千人	9:00～17:30	×	×	×	×	×	○	住	印	戸	所	
門真市	13万2千人	9:00～17:30	×	×	○	×	×	×	住	印			
摂津市	8万5千人	9:00～17:15	×	×	○	×	×	×	住	印			土曜日の午前中のみ証明発行。
高石市	6万1千人	9:00～17:15	×	×	×	×	×	×	住				
藤井寺市	6万6千人	9:00～17:30	×	×	○	×	×	×	住	印	戸	所	所得証明は平日電話予約で土日に交付。
東大阪市	51万4千人	9:00～17:30	×	×	×	×	×	○	住	印	戸	所	
泉南市	6万5千人	9:00～17:30	×	×	×	×	×	○	住	印			
四條畷市	5万7千人	9:00～17:15	×	○	×	×	×	×	住	印			土曜日の午前中のみ証明発行。
交野市	7万8千人	9:00～17:30	×	×	○	×	×	×	住				土曜日の午前中のみ証明発行。
大阪狭山市	5万8千人	9:00～17:30	×	×	×	×	○	×	住				住民票は平日電話予約で土日に交付。
阪南市	5万8千人	8:45～17:15	×	○	×	×	×	×	住	印	戸		第1日曜日に証明発行。
島本町	2万9千人	9:00～17:30	×	×	×	×	×	×					
豊能町	2万4千人	9:00～17:00	×	×	×	×	○	×	印				取次ぎは印鑑証明のみ発行。
能勢町	1万3千人	8:30～17:15	×	×	×	×	×	○	住	印	戸	所	
忠岡町	1万8千人	9:00～17:30	×	×	×	×	×	×					
熊取町	4万5千人	9:00～17:30	×	×	×	×	×	○	住	印			
田尻町	7千人	9:00～17:15	×	×	×	×	×	×					
岬町	1万9千人	9:00～17:30	×	×	×	×	×	×					
太子町	1万4千人	9:00～17:30	×	×	×	×	×	×					
河南町	1万8千人	9:00～17:45	×	×	×	×	○	×	住				住民票は平日電話予約で土日に交付。
千早赤阪村	7千人	9:00～17:30	×	×	×	×	×	×					

実施市町村数	—	—	2/43	9/43	13/43	2/43	14/43	11/43
実施率	—	—	4.7%	20.9%	30.2%	4.7%	32.6%	25.6%

- *1 休日開庁とは、休日に役所の窓口を開設し業務を行うこと。(住民票などの証明発行のみは除く。)
- *2 休日証明発行(本庁)とは、休日に役所の本庁にて、住民票などの証明発行を行うこと。
- *3 休日証明発行(サービスセンター)とは、休日に役所の本庁以外(サービスセンター等)にて、住民票などの証明発行を行うこと。
- *4 平日の時間延長とは、平日に窓口開設時間を延長し業務を行うこと。
- *5 取次ぎ(予約)とは、平日時間外又は休日に住民票などの発行申請を受け、後日発行し交付すること。
- *6 自動交付機とは、登録証及び暗証番号を用い、機械にて住民票などの交付を行うもの。
- *7 住は住民票、印は印鑑証明、戸は戸籍謄本(抄本)、所は所得証明。

第2章 先進都市視察の概要

私達は、まず大阪府内自治体の調査結果から、休日開庁、平日時間延長ともに実施している大阪市、休日開庁を実施している寝屋川市の視察をした。

その後、全国の自治体の状況について調べ、特に人口規模が岸和田市と同程度で、休日開庁の業務が充実している千葉県浦安市、および群馬県太田市に視察に行くことを決定した。

視察結果については表2にまとめた。

1. 大阪市

(1) 休日開庁および平日時間延長の概要

平成17年6月から市長の提案により、金曜日に通常業務の時間外の19時まで4課（住民情報課・保険年金課・地域保健福祉課・税務課）で窓口業務を試行的に実施している。

その後、平成18年10月からは区長会の提案により、毎月第四日曜日に9時から13時半まで2課（住民情報課・保険年金課）で24区のすべての区役所で窓口を試行的に開庁している。業務内容は各種届出と証明発行である。勤務体制については平日時間延長が時間差出勤、休日開庁が代休で、各課がローテーションで対応している。ただし、課長級はローテーションの対象にはならず、必ず出勤することになっている。

また、導入するにあたり市政モニターやアンケートによって実施業務・実施日などを調査している。

平日時間延長についてはシステム変更の必要はなかったが、休日開庁では住基関係のシステム変更のため市全体で約270万円の費用が必要であった。休日に税証明などの発行を行うには、システム変更で5,000万円程度の費用がかかるため、現在は実施を見合わせている。今のところ業務拡大は考えておらず、逆に利用が少ない業務の取り扱いを止めている。

一日当たり平均利用人数は24区平均で、休日開庁で約100人、時間外で約60人であり、導入当初に比べ2割ほど増加し、効果が現れてきている。また、市内3箇所サービスカウンターを設けて、年末年始以外で19時まで戸籍・住民票の写しなどの証明発行を行っている。

(2) 考察

最も費用がかかり、導入を慎重に検討しなければならないのは税証明などの発行業務であった。これはシステム変更にかかる費用が大きいためである。また、時間外における窓口サービスの定着には多少の時間が必要であることがわかった。

2. 寝屋川市

(1) 休日開庁の概要

寝屋川市は毎月第四日曜日の9時から17時半まで本庁の6課（市民課、保険医療課、保険料納付課、納税課、市民税課、管財課）で開庁している。また、京阪寝屋川駅南口一階にあるサービスセンター（サービス処ねやがわ屋）では、各種証明の発行コーナーを設置し、平日10時から20時まで開け、住民票、所得証明などの発行業務を行っている。一日当たり平均利用人数は約250人である。

日曜開庁の実施に至る経緯としては、市議会議員から市長への要求に応じて、開庁を検討することとなった。平成17年8月に企画課中心に庁内検討会議を立ち上げ、市民に関わる窓口を担当している課の課長による意見や市民アンケート調査などを参考に開庁窓口を調整している。そして、5回の会議を経て、現在開庁している6課に絞り込み平成18年3月から施行実施となった。

実施にあたり、一番の問題は労働組合との交渉だった。市民理解を得られる休日勤務の費用をどう組むかが争点になった。人件費をおさえるために代休制にすることを検討会議は主張したが、組合は職員の厚生面を鑑み超過勤務手当での対応を要求した。現在のところ、寝屋川市では、超過勤務手当で対応している。

導入後も、毎月第四日曜日の勤務後は開庁している6課と企画課で意見交換の場を設けて、超過勤務手当での勤務体制の問題や、休日開庁に対する費用対効果の問題、また開庁時間の妥当性など様々な問題に対して話し合い、より良いサービスを市民に提供できるよう努力している。

(2) 考察

月1回の休日開庁では、利用する市民の満足を得られるのは難しいのではないかと考えていたが、平日に駅のサービスコーナーにて時間延長して各種証明の発行業務を行うことにより、大阪市や京都市など大都市に働きに出かけている会社員のニーズに柔軟に対応できているとわかった。しかし、休日利用者のほとんどが市民課業務に集中しているため、市民課業務以外の市民への定着が不十分なところも否めない。これからも超過勤務手当での対応を続けるには、費用対効果を考えると業務の縮小を視野に入れての検討が必要になる。

3. 浦安市

(1) 休日開庁の概要

浦安市では、平成16年7月より毎週日曜日の8時半から17時まで休日開庁を実施している。開庁している窓口は7課（市民課、市民税課、固定資産税課、収税課、国保年金課、こども家庭課、保育幼稚園課）である。一日当たり平均利用人数は約400人であった。市民の声を聞くために、「市長への声」という投書箱を設置し、市民からの休日開庁を求める声にこたえるよう市長の公約により、

実施に至った。

人件費のカットは徹底している。特に市民課の総合窓口では、出納係以外は人材派遣会社の契約社員でまかなっている。そのため、休日開庁においてもローテーションに契約社員を入れているので、職員の休日勤務における負担を軽減し人件費の支出を抑えている。

他部門では、必ず課長または課長補佐級と一般職の2人が出勤しているが、勤務には完全代休制を取り入れている。そのことを条例にうたい、超過勤務手当の支給を削減している。

実施にかかる労働組合との交渉でも、市役所の都合よりも市民サービスの向上を優先することを目指すことで認識は一致した。

休日開庁を実施して、前述の「市長への声」による休日開庁への要望、意見などは激減したので市民満足はおおむね得られたと考えられている。

また、休日開庁により納付の機会が増え、税収が増加し、市民満足の上のみならず、市の財政面でも効果が出ている。

(2) 考察

関東地方では、近隣の都市で市民サービスの満足度をあげる競争をしており、休日に窓口を開けることや、コンビニエンスストアでの納付を始めるなど様々な市民サービスを実施している。

その中で浦安市は、東京へ働きに行く会社員の市役所利用の機会を増やすことにターゲットを絞り、市民満足の上昇に成果をあげ、利用者数を増加させている。

休日開庁のためにホストシステムの変更・改修費用として約710万円かかった。しかし、一度の改修で市民の利用する機会を増加させたことは、市民サービスの向上に貢献したといえる。

4. 太田市

(1) 休日開庁の概要

市長の「市民に市役所はいつでもやっているという安心感を与えたい」という考えから、平成7年に窓口業務の1時間延長（試行）を始めた。平成14年より土日開庁の検討を始め、平成15年10月より10課1局（外国人相談・市政情報コーナー・市民税課・資産税課・納税課・市民課・介護サービス課・保険年金課・住宅課・こども課・水道局）で実施している。平日時間延長から土日開庁へと試行錯誤の末、現在に至っている。

試行段階では学校指導課も実施していたが、需要が少ないため、本実施以降は繁忙期にのみ休日窓口を実施している。また、土日開庁に伴い平日時間延長は廃止し、市内の大型ショッピングセンター3箇所にあるサービスセンターを10時から19時まで開けることにより対応している（主に市民課関係業務と税証明）。

窓口業務は土日の両日開庁するため、各課に土日に必ず出勤する嘱託員を配置し、職員はローテーションを決め、1名から4名が出勤している。当初は各課に管理職が必ず出勤していた。しかし、現在は参事以上の職員すべてを総括責任者に任命し、毎週1名の総括責任者がローテーションで出勤している。総括責任者は1階の総合案内に配置されている。休日の出勤については代休で対応している。窓口は庁舎の1階と2階に集中させている。

平成18年度の日当たり平均利用人数は約440人で、導入当初の287人と比べ約1.5倍となっている。資産税課の平均利用人数が3人と極端に少なく、廃止を検討されたが納税課との兼ね合いもあり、現在も実施されている。

休日の窓口業務に係る年間経費は開始当初、人件費約3,530万円、水道光熱費約500万円、委託料97万円必要であった。ただし、人件費は嘱託賃金、委託料は市政情報コーナーを委託しているNPO法人にかかる費用である。

(2) 考察

サービスセンターで平日時間延長を実施することによって、休日窓口サービスを補完している。土日両日を開庁しているため、平常勤務における職員の負担が増すことから嘱託員を配置する必要がある、それに伴う経費が大きいことが分かる。また、サービスセンターでは税の証明および収納業務も実施しており、市民サービスが充実していることもうかがえる。

第3章 岸和田市の現状

現在の休日開庁、平日時間延長の各課の取り組みを把握するため、窓口をもつ課長を対象にアンケート（質問票1）を実施した。

また、岸和田市民のニーズを把握するために、休日に市民課を利用した市民を対象にしたアンケート（質問票2）も行った。

1. 課長へのアンケート

(1) 調査の趣旨

定期的または更新受付期間などの繁忙期に休日、平日時間外にも受付を行っている課がある。しかし、その実態を私達職員がすべて把握しているわけではない。

休日開庁と平日時間延長を考えるには、まず各課の現在の取り組み状況を把握する必要がある。そこで、対象を窓口がある16課に絞り、課長に聞き取り調査を行った。

表2 先進都市視察結果比較表

	大阪市	寝屋川市	浦安市	太田市	岸和田市
人口	264万人	24万人	15万人	22万人	20万人
平常勤務時間	9:00~17:30	9:00~17:30	8:30~17:00	8:30~17:30	9:00~17:30
休日開庁/開庁時間	第四日曜日 9:00~13:30	第四日曜日 9:00~17:30	毎週日曜日 8:30~17:00	毎週土曜日・日曜日 8:30~17:30	毎週土曜日・日曜日 9:00~17:30
休日開庁窓口	2課 区役所により多少追加あり	6課	7課	1局10課	市民課のみ(証明発行)
休日来庁者数	約100件/日(24区平均)	約250件/日	約400件/日	約250件/日	約50件/日
平日時間延長/延長時間	毎週金曜日 17:30~19:00	毎週月~金曜日 17:30~20:00	無	年末年始以外 19:00まで	無
平日時間延長窓口	4課	サービスセンター	無	サービスセンター(3箇所) 証明発行・収納業務	無
時間延長来庁者数	約60件/日(24区平均)	統計とらず	無	統計とらず	無
市民アンケート実施の有無	有 市政モニターへの電話 窓口アンケート	有 導入前からしていた 窓口アンケートにて調査	有 市民意識調査の中 に項目を設定	無	無
参考にした自治体	横浜市・川崎市・北九州市	太田市・茨木市・四条畷	伊勢崎市・太田市・船橋市	無	無
業務時間を決定した根拠	アンケート結果より	もともと納税関係が独自で開 庁していた経緯があったため	利便性、地域特性を考慮して	土日両日 =コンビニ的な便利さ	岸和田駅サービスコーナー廃止 のため、土日に市民課で証明発 行を開始。
提案の形態	市長よりのトップダウン	議会会派から市長への要求→ 市長よりのトップダウン	市長よりのトップダウン	市長よりのトップダウン	市民課課長
実行の主体	休日開庁:区役所 時間延長:市民局	企画課中心の検討会議 (課長級)	行政改革推進室+部長級	人事課	市民課
労働組合交渉の経緯	組合から日曜出勤の声有り	交渉では超勤扱いが要求され 現在も難航中	交渉は良好	職員の負担増の懸念	市民課課長から組合へ報告
市民との意見交換	市政モニター活用	無	無	無	無
職員への説明	トップダウンのため反対無し	課長から職員へ。反対の声は 上がったが混乱は特に無し	課長より職員へ説明 若干の反対意見あり	所属長から部下へ説明	課長から職員への説明あり
休日の出勤状況	休日開庁・時間延長とも 平常勤務時の1/3程度	市民課10名 他課2名程度	各担当で約1名ずつ 管理職は必ず1名出勤	各課で2~4名ずつ 総括責任者として参事以上が 交替で必ず1名出勤	職員 1名 嘱託職員 1名
ローテーション	担当課職員の1/3で ローテーション 課長級は必ず出勤	担当課職員の1/6で ローテーション 課長級は必ず出勤	各課の判断でローテーション	各課でローテーション 嘱託職員は必ず出勤	職員番号順でローテーション
休日出勤の取り扱い	代休	超過勤務	代休	代休	代休
周知方法	広報・ポスター・チラシ プレス発表・ラジオ放送	チラシ・広報	広報・ポスター ホームページ	広報・ホームページ コミュニティー放送	広報・ホームページ
システム変更に必要な金額等	270万円	無	710万円	無	無 岸和田駅サービスコーナーで使 用したシステムを使ったため。
光熱水費	不明:算出せず	試算:25,500円/日	試算:84,000円/日	予算:約50,000円/日	不明:算出せず

(2) 調査の内容

主な質問内容は以下のとおりである。

- ①休日・平日時間外に実施している窓口業務の有無について（ある場合は業務内容など詳細について）
- ②市民からの休日・平日時間外の窓口業務に対する要望の有無について
- ③休日・平日時間外に窓口業務を行う予定があるかについて
- ④休日・平日時間外に窓口業務を行う場合に考えられる問題点について

(3) 調査結果

課長に聞き取り調査の結果を表3にまとめた。

現在、定期的または繁忙期のみに関休日や平日時間外に窓口業務を行っている課は市民課、保険年金課、納税課、保育課、児童育成課、教育総務課および上下水道局営業課の7課である。市民から休日や平日時間外に受付をしてほしいとの要望がある課は保険年金課、児童育成課および教育総務課の3課であった。16課すべてにおいて、現時点での実施や見直しの予定はないとの回答を得た。

また、実施した場合に懸念される問題点として、システム（ホスト）の問題、人員や勤務体制の問題などがあげられた。

各課とも休日開庁、平日時間延長に対して否定的であり、開庁拡大の必要性は認識されていない。

2. 市民へのアンケート

(1) 調査の趣旨

休日開庁、平日時間延長について研究するにあたって、市民のニーズ調査は必要不可欠である。なぜなら、例え先進都市にならって開庁拡大を実施したとしても、岸和田市民にとって真に必要とされていなければ、市民サービスの向上にはつながらないからだ。ニーズを分析することで岸和田市にもっとも適したモデルを提案することができる。

そこで、休日に市民課を利用した方を対象に口答にてアンケート調査を実施することによって、市民の声を聞き、休日開庁や平日時間延長に対するニーズを把握する。

調査は平成19年9月22日から10月20日までの毎週土曜日午前中に市民課前で実施した。

表3 課長へのアンケート結果

担当課	休日業務の有無	いつ行っているか	実施業務	市民から意見を聞くことがあるか?	時間延長・休日開庁の見直しの有無	備考
市民課	有	土日	住民票など証明発行 葬儀の受付 戸籍関係のあずかり	無	無	ホストコンピュータを使用せず バックアップシステムを使用
保険年金課	有	2, 3, 5, 12月の 最終土曜日	納付・相談	有	無	嘱託職員6名 9:30~17:15が週2日 16:00~21:00が週2日
市民税課	無			無	無	
固定資産税課	無			無	無	
納税課	有	3, 5, 12月の 最終日曜日	納付・相談	無	無	
生活福祉課	無			無	無	
高齢介護課	無			無	無	
障害福祉課	無			無	無	
健康推進課	無			無	無	
保育課	有	必要が生じたとき 時間外・土日 (年2回夏と秋)	保育料の徴収	無	無	土日しか時間がない人には保育 所で申込みするよう案内
児童育成課	有	繁忙期※	児童扶養手当現況届、 チビッコホームの申込みの受付	有	無	郵送不可な書類は、土日も受付 してほしいとの意見あり
教育総務課	有	年1, 2回	奨学金の 返還金督促訪問	有	無	
上下水道局 営業課	有			無	無	委託業務で収納は 土日も業務している
環境整備課	無			無	無	
建築住宅課	無			無	無	申請は本人以外でも出来るので 必要なし
公園街路課	無			無	無	中央公園の事務所・分所が開い ているので必要がない

※児童扶養手当：現況届期間中の土日を一回

チビッコホーム：新学年入会申込期間中の土曜日または日曜日の午前中

その他の意見

- ・証明関係の発行は可能だが、例えば申告して直ぐに課税証明を発行してほしいという人の要望には応えられない。
- ・時間延長や休日開庁業務を行うのであれば増員が必要。
- ・ホスト変更が必要となると、情報政策課も絡んでくる問題であり、そこが問題だと思う。
- ・出勤する職員の休日の問題。
- ・職員の勤務体制の変更が必要なのでは？

(2) 調査内容

主な質問内容は以下のとおりである。

- ①休日来庁者の職業について
- ②平日に来庁可能かについて
- ③休日に来庁した理由について
- ④休日開庁と平日時間延長が実施された場合の利用意思について
- ⑤休日開庁と平日時間延長のどちらの実施を希望するかについて
- ⑥実施を希望する曜日について

(3) 調査結果

69名の来庁者に対し55名より回答を得た（回答率は80%）。結果を図2から7に示す。

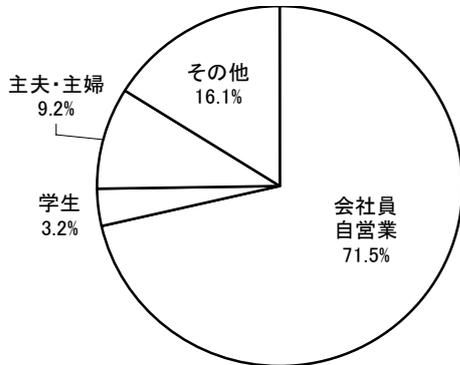


図2 職業

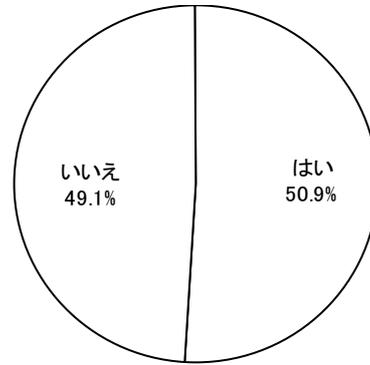


図3 平日市役所に来ることはできるか

市民アンケートの回答者の7割が仕事を持っており（図2）、平日の開庁している間に市役所に来られないと回答した人が全体の半数を占めたこと（図3）からも、土曜日の市民課利用者の多くが平日の昼間に来庁することが困難であることがわかる。

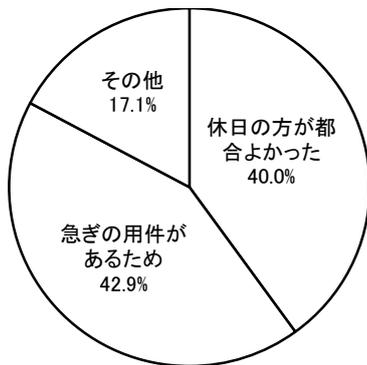


図4 休日に市役所に来た理由

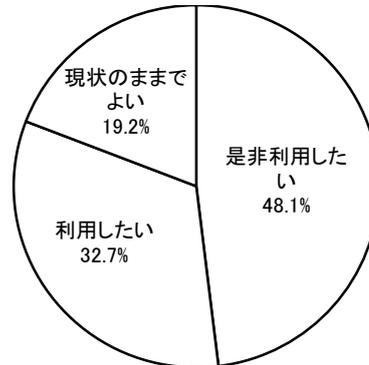


図5 休日開庁と平日時間延長実施における利用意思

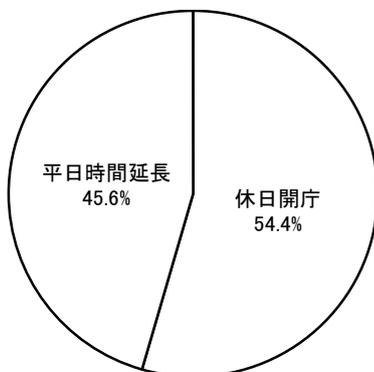


図6 休日開庁と平日時間延長ではどちらの実施を希望するか

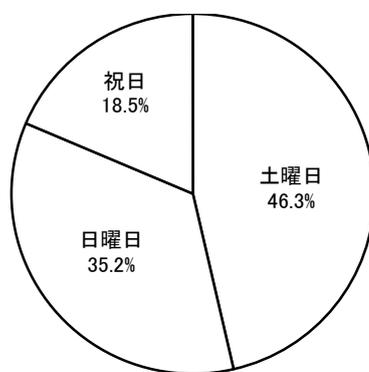


図7 休日開庁を希望する曜日

また、休日開庁や平日時間延長が実施された場合に利用したいと肯定的な回答をした人は、全体の8割を占め、市民の休日開庁、平日時間延長のニーズは高い(図5)。休日開庁と平日時間延長では、市民のニーズはほぼ同じ(図6)であったが、来庁した理由には休日の方が都合が良いという意見も多く(図4)、市民は平日時間延長より休日開庁をより強く望んでいると考えられる。休日開庁を希望する曜日としては土曜日が最も多かった(図7)。

さらに、その他の意見として様々な要望があったこと(p24～p25の参考資料参照)からも市民の関心の高さがうかがえる。

第4章 考察

先進都市の状況、課長へのアンケート、市民へのアンケート結果をふまえ、休日開庁と平日時間延長について考察した。

1. 必要性

生活習慣の多様化や共働き世帯の増加など社会情勢は変化し、市民が来庁できる時間は限られている。このような状況に対応するため、視察した都市を含めた多くの自治体では複数の窓口で平日時間延長や休日開庁を実施している。

本市でも、平日に来庁することができない市民は多く、休日開庁と平日時間延長を望む声は多いことが市民へのアンケート結果からわかる(図5)。しかし、課長へのアンケート結果からも明らかなように、行政側は休日開庁や平日時間延長の必要性を感じていないのが現状である(表3)。現在の岸和田市は、休日開庁・平日時間延長に対する市民ニーズと行政の認識がずれている状況である。

視察した先進都市では、休日開庁や平日時間延長の導入はすべて市長のトップダウンであった。

2. 実施形態

市民へのアンケート結果からは、休日開庁と平日時間延長のどちらのニーズも同じように高かった(図5、図6)。

視察した都市の休日開庁の実施日は、毎週日曜日、毎月第四日曜日などさまざまであった。平日時間延長は、大阪府内を含めた多くの自治体において、自動交付機やサービスセンターで証明発行を主に実施している。

土日両日の休日開庁と平日時間延長との両方を実施することは、最大の市民サービスであり、「市役所はいつでも開いている」という安心感を市民に与えることができる。しかし、それを実施することによるコスト増は否めない。よって、実施日の決定に際しては、市民ニーズを把握して、最も効率的な日を決定する必要がある。

3. 開設する窓口

現在、本市では、休日 9 時から 17 時半までに市民課の窓口業務を実施している。また、約 3 割の課では、各課の判断において、繁忙期などの時期に時間外や休日に窓口業務を実施している。

休日の市民課の一日当たり平均利用人数は約 50 人で、人口規模が同程度の視察した都市と比較すると非常に少ないことがわかる。これは、休日に開庁しているのが市民課での証明発行業務や戸籍の届出に限られており、他課の業務の続きができないことが一つの原因と考えられる。よって、市民サービスを向上させるためには、まず市民課での住民異動などの手続きを可能とし、それに付随する一連の手続きができるようにしなければならない。また、休日開庁窓口は市民生活に密着し、市民の利用頻度が高いと思われる業務に絞るべきである。

視察した都市では、休日開庁の導入時に取りまとめ部署を設けている。また、実施後は、各部署の来庁者数を把握し、市民からの意見や各窓口の来庁者数をフィードバックすることによって、市民ニーズに対応している。

第 5 章 より便利な市役所を目指して

岸和田市民のニーズに応えることができる、実現可能な業務内容および勤務形態を提案し、次の 1 から 3 に示す。4 には、私達が先進都市視察から学んだ、提案を実現する重要なポイントを示した。

1. 業務内容

(1) 提案

毎週土曜日の 9 時から 17 時半まで開庁し、各種申請の受付および各種証明の交付業務を実施する。特に市民の利用が多い市民課業務の充実を図る。

また、土曜日に市民課以外にも開庁するというサービスの拡充を図るかわりに、現在実施している日曜日・祝日の休日の市民課窓口は閉鎖し、証明発行を自動交付機で対応する。

(2) 開庁日時の決定

市民へのアンケート結果によると、岸和田市民は土曜開庁を望む声が多かった（図 7）。また、現在、休日に行っている市民課の証明発行業務についても、日曜日よりも土曜日の利用件数が多い状況となっている（図 8）。以上の理由より、休日開庁日を土曜日に決定した。

市民の安心感および利便性の向上を狙い、土曜日開庁は毎週行う。これには土曜日が祝日の場合も含まれる。

岸和田市役所は、駅から少し離れたところにある。駅を利用している仕事帰りの市民にとって、気軽に寄ることができるとは言い難い。そのため、平日の

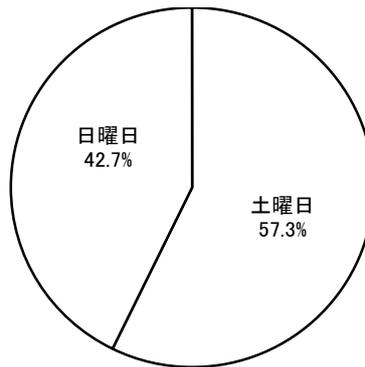


図 8 市民課を土・日曜日に利用する割合（平成 18 年度実績）

時間外に窓口を開けるメリットは少ないと考えられるので、平日時間延長は行わないこととする。

証明発行業務は自動交付機の導入にて対応する。それにより、土曜日以外の休日にも出勤しなればならなかった（主に市民課の）職員の負担を減らすことができ、また、平日の時間外の証明発行にも対応できるため、メリットは多い。

2. 休日開庁する窓口

(1) 提案

市民の利用が多い窓口は、各種証明発行業務と転入・転出の受付およびそれに付随する各種届出の受付業務である。そのことから、次の課の窓口を開けることとする。

現在、税金や国民健康保険料の納付相談など、各課が休日に行っている業務については引き続き行う。

- ・ 市民課
- ・ 市民税課
- ・ 納税課
- ・ 保険年金課
- ・ 児童育成課
- ・ 保育課
- ・ 高齢介護課
- ・ 障害福祉課
- ・ 建築住宅課
- ・ 上下水道局営業課
- ・ 教育総務部総務課

各課で行う業務を表 4 にまとめた。

表4 休日開庁で各課が行う業務

	担当課	業務内容
証明書発行 (自動交付機にて対応)	市民課	住民票に関する証明
		印鑑登録証明書
		戸籍謄(抄)本
		戸籍附票
		外国人登録原票記載事項証明
		住居表示証明書
	市民税課	所得証明
		納税証明
		評価証明
		公価証明
		家屋証明
各申請の届出受付	市民課	住民異動(転入・転出・転居・世帯変更)の受付
		戸籍の届出
		印鑑登録・廃止
		外国人に関する事務
		母子手帳の交付
		市営葬儀の受付
		し尿汲み取り券の申請
	保険年金課	国民年金被保険者資格関係届
		国民年金免除申請
		国民健康保険の加入
		国民健康保険の脱退
		国民健康保険被保険者証再交付
	市民税課	高額療養費支給申請
		自動車仮ナンバーに関する事務
	高齢介護課	老人医療医療証交付申請
		老人医療高額医療支給申請
		老人保健法医療受給者証交付申請
		老人保健高額医療費支給申請
		健康手帳の交付受付
		要介護認定申請
		高額介護(介護予防)サービス費支給申請
	障害福祉課	障害者医療医療証交付申請
		障害手帳交付申請
	保育課	保育所入所申請
	児童育成課	児童手当関係
		乳幼児医療関係
		児童扶養手当関係
		ひとり親家庭医療関係
		チビッコホーム入会手続き
	教育総務課	転校手続き
	上下水道局営業課	水道の使用開始・中止の受付
建築住宅課	市営・公営住宅の入居相談・受付	
納付相談・収納	保険年金課	国民健康保険料の納付相談・収納
	納税課	市税の納付相談・収納
	保育課	保育料の相談
	教育総務課	奨学金返還についての相談
	上下水道局営業課	水道料金の支払相談・収納

(2) 業務を受付のみとする理由

受付業務だけであれば、ホストを使う必要がない。それにより、システム変更に関するコストはかからない。また、窓口を本庁一階に集中させることができる。一階の空いている窓口を利用して、他課の窓口を開設することにより、市民の利便性の向上および不審者の侵入防止が可能となる。階段にはテープなどを張れば、市民が他の階へ自由に行き来することもないであろう。

3. 勤務体制

- ・市民課 5 名
- ・それ以外の課では各担当 1 名
- ・全体の責任者として、課長級以上の職員を 1 名

証明発行業務や各種届出の受付のみの業務なので、各担当 1 名の配置で対応できると考える。また、市民からのクレームなども少ないと予想されるため、責任者は庁内全体に 1 名程度の配置で十分であると思われる。市民課については、利用する市民も多いと判断できるため、サービスの充実を図る。現在の市民課の昼窓体制（7 人）を参考にし、現在検討されている自動交付機の導入を考慮して、出勤人数は計 5 人と決めた。

職員の出勤については、各課でローテーションにて行い、人件費の削減のために代休扱いとする。

4. 提案を実現する 3 つのポイント

(1) トップダウン

発案者は市長とする。強力なトップの指導の下で、職員全体の目標が決まることにより、提案の早急な実現が期待できる。視察をした先進都市がすべてトップダウンにて実施に至っていた点も参考にした。

(2) 取りまとめ課（担当）の設立

取りまとめ課（担当）が、実施前には各課の意見などの調整を行い、土曜日開庁を円滑に進める。実施後は、市民からの声や職員からの意見を集約し業務内容の見直しを行う。

(3) 市民への積極的な周知

実施前より、市民に対して広く周知する体制を作る。周知のためのメディアとして広報、庁内放送、ポスター、チラシなどの広告物を積極的に利用する。市民への周知を徹底できれば、土曜日開庁が市民に定着し、来庁者数も徐々に増加していくだろう。

おわりに

私達は、休日開庁と平日時間延長について様々な研究をしていく中で、それらに対する市民のニーズの大きさと、その声が市役所内部までほとんど届いていない現状があることを知った。

大阪府内においても、市民の声を敏感に捉えて、それに本気で応えようとしている自治体は多くはない。視察を行った先進都市では、市民のニーズに応えられるように、相当な努力をしていることがうかがえた。本市も先進都市にならない、市民のためとなる新たな業務形態や勤務時間を作り上げていく必要があることを痛感した。

今回私たちが提案する業務形態および勤務形態は、様々な制約を考慮して作り上げたものである。そのため、岸和田市民のニーズを100パーセント満たすものではないと思うが、財政的に危機的な状況の中で岸和田市がコストをほとんどかけず、行政サービスの大幅な向上に貢献できるモデルであると言える。

市長の指導の下に職員が団結して、私達の提案を強力に推進し実現できたならば、岸和田市は府内自治体の中だけではなく、全国的にみても、市民ニーズを的確に捉え、それに応えられるようなサービスを市民に提供することができる数少ない素晴らしい自治体になるにちがいない。

<参考文献・資料一覧>

報告書作成にあたり、以下のものを参考にした。また、視察先で頂いた資料やインターネット上に掲載されている情報も多数参考にした。

○参考文献

- 浦安市『庁舎窓口の開庁実施方針』（平成16年）
- 太田市『土日開庁について』（平成19年）
- 横浜市『神奈川区区民サービスあり方検討委員会議事録』（平成17年）

○URL（平成19年11月末）

- 大阪府 <http://www.pref.osaka.jp/>
- 大阪市 <http://www.city.osaka.jp/>
- 寝屋川市 <http://www.city.neyagawa.osaka.jp/>
- 浦安市 <http://www.city.urayasu.chiba.jp/>
- 太田市 <http://www.city.ota.gunma.jp/>

参考資料 市民へのアンケート集計結果

項目	件数(9/22)	件数(9/29)	件数(10/13)	件数(10/20)	合計
1. あなたの職業・年代・性別をお聞かせください。					
<input type="checkbox"/> 会社員	12	7	6	8	33
<input type="checkbox"/> 自営業	2	0	1	0	3
<input type="checkbox"/> 公務員	1	2	1	0	4
<input type="checkbox"/> 学生	1	1	0	0	2
<input type="checkbox"/> 主夫・主婦	0	4	0	1	5
<input type="checkbox"/> その他 * 1	1	3	4	1	9
<input type="checkbox"/> 男性	7	9	7	6	29
<input type="checkbox"/> 女性	10	0	5	7	22
・世帯員数					
<input type="checkbox"/> 1名	3	3	0	1	7
<input type="checkbox"/> 2名	3	5	3	4	15
<input type="checkbox"/> 3名	1	1	5	1	8
<input type="checkbox"/> 4名	5	3	1	1	10
<input type="checkbox"/> 5名	1	4	1	2	8
<input type="checkbox"/> 6名	1	1	2	1	5
<input type="checkbox"/> 7名	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 8名	0	0	0	0	0
2. 市役所に来られた用件をお聞かせください。					
<input type="checkbox"/> 戸籍	3	0	1	3	7
<input type="checkbox"/> 住民票	9	6	4	4	23
<input type="checkbox"/> 外国人登録原票記載事項証明書	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 印鑑証明	1	10	4	5	20
<input type="checkbox"/> その他 * 2	4	4	4	2	14
3. 休日に来られた理由をお教えてください。					
・平日に市役所に来ることはできますか？					
<input type="checkbox"/> はい	13	7	2	6	28
<input type="checkbox"/> いいえ	0	9	10	3	22
・なぜ休日に来られましたか。					
<input type="checkbox"/> 休日の方が都合良かった。	11	1	0	2	14
<input type="checkbox"/> 平日より空いていると思ったから。	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 急ぎの用件のため。	4	6	0	5	15
<input type="checkbox"/> その他 * 3	0	1	2	3	6
4. 休日開庁しているのをどのようにして知りましたか。(複数回答可)					
<input type="checkbox"/> 岸和田市のホームページ	3	3	4	1	11
<input type="checkbox"/> 広報きしわだ	1	0	0	0	1
<input type="checkbox"/> あらかじめ電話等で確認した。	4	5	1	2	12
<input type="checkbox"/> 以前にも利用したことがある。	1	3	3	0	7
<input type="checkbox"/> 知人から聞いた。	3	2	2	4	11
<input type="checkbox"/> その他 * 4	4	5	2	3	14

今後、時間延長・休日開庁が実施され窓口業務の拡充がなされるならば…					
項目	件数(9/22)	件数(9/29)	件数(10/13)	件数(10/20)	合計
5. 時間延長と休日開庁に対するあなたの意見をお聞かせください。					
<input type="checkbox"/> 実施されれば是非利用したい。	6	4	8	7	25
<input type="checkbox"/> 実施されれば利用すると思う。	6	7	3	1	17
<input type="checkbox"/> 現状のままでよい。	2	5	1	2	10
・平日時間延長について					
<input type="checkbox"/> 平日の時間延長	7	8	7	4	26
<input type="checkbox"/> 週一回	1	5	2	0	8
<input type="checkbox"/> 週二回	0	0	0	2	2
<input type="checkbox"/> 週三回	1	0	3	0	4
<input type="checkbox"/> 週四回	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 週五回	1	1	1	0	3
<input type="checkbox"/> 隔週	0	1	0	2	3
<input type="checkbox"/> 月一回	3	1	1	0	5
・平日時間延長の希望曜日					
<input type="checkbox"/> 月	2	2	5	1	10
<input type="checkbox"/> 火	1	1	1	1	4
<input type="checkbox"/> 水	2	2	4	0	8
<input type="checkbox"/> 木	1	1	1	1	4
<input type="checkbox"/> 金	3	2	6	1	12
・平日時間延長の希望の時間帯					
<input type="checkbox"/> 7時～9時	0	0	3	0	3
<input type="checkbox"/> 8時～9時	1	1	0	0	2
<input type="checkbox"/> 17時半～18時半	1	0	0	0	1
<input type="checkbox"/> 17時半～19時半	0	1	2	3	6
<input type="checkbox"/> 17時半～20時半	5	3	3	0	11
<input type="checkbox"/> その他 * 5	1	3	0	1	5
・休日開庁について					
<input type="checkbox"/> 休日開庁	6	10	11	4	31
<input type="checkbox"/> 毎週	2	6	8	1	17
<input type="checkbox"/> 隔週	2	2	0	0	4
<input type="checkbox"/> 月一回	1	1	3	0	5
・休日開庁の希望曜日					
<input type="checkbox"/> 土曜	5	7	9	4	25
<input type="checkbox"/> 日曜	3	6	8	2	19
<input type="checkbox"/> 祝日	0	3	6	1	10
・休日開庁の希望の時間帯					
<input type="checkbox"/> 9時～12時	4	1	5	0	10
<input type="checkbox"/> 12時～17時	1	0	0	0	1
<input type="checkbox"/> 9時～17時	2	4	6	5	17
<input type="checkbox"/> その他 * 6	1	3	0	0	4

6. その他、休日開庁や平日の時間延長について意見等あればお願いします。
・戸籍の発行を希望。
・平日を一日休みにしても、休日開庁してくれると便利とのこと。
・児童関係の窓口が開いてると便利とのこと。介護、国保、税関係。
・休日や仕事帰りに少しよれたらいい。
・春木出張所も休日に開けてほしい。サービスセンターも開けてほしい
・終業時間が早すぎる。
・開いている窓口を明確にPRしてほしい。
・山手は遠いので事務所をつくってほしい。
・費用の面もあるので積極的に開いてほしいということでもない。
・保健センター等もあいてたらありがたい。
・24時間火葬許可書を発行してほしい。
・休日に住所変更届や印鑑登録ができると便利。
・出入りがわかりにくい。
・仕事があるので休日開いてると便利。(平日休みはとれない。)
・学校の手続きなどできると便利。
・市役所は早く閉まるので不便。(2)
・是非土日開庁してほしい。
・
* 1 その他意見等(あなたの職業・年代・性別をお聞かせください。)
・無職(2)
・パート(2)
・
* 2 その他意見等(市役所に来られた用件をお聞かせください。)
・死亡届(3)
・付き添い→住民票
・パスポートの申請書を取りにきた。
・出生届
・母子手帳(2)
・課税証明
・戸籍謄本(取れずに郵送)
・婚姻届(2)
・離婚届の用紙をもらいにきた。
・国保証の返却(1)
・
* 3 その他意見等(なぜ休日に来られましたか。)
・金曜日に来れなかったため。
・たまたま(2)
・大安だったから(1)
・遠方のため
・平日は仕事のため。
・

* 4 その他意見等(休日開庁しているのをどのようにして知りましたか。)
・なんとなく知っていた(2)
・封筒をみて知っていた。(2)
・壁のポスター(1)
・ひょっとしたら開いてるかもと思い来庁。(2)
・
* 5 その他意見等(平日時間延長について)
・平日時間延長の頻度の希望で、年に2~3回
・17:30~21:00
・24時間(2)
・特に希望日はない
・
* 6 その他意見等(休日開庁について)
・休日開庁日の頻度の希望で、年に2~3回
・毎週休日開庁していると便利だが、役所の都合も考えると月一回ぐらいかなあとのこと。
・24時間
・特に希望日はない
・

時間帯	件数(9/22)	件数(9/29)	件数(10/13)	件数(10/20)	合計
□9時~10時	2	10	1	3	16
□10時~11時	7	6	11	6	30
□11時~12時	8	5	5	5	23
合計	17	21	17	14	69

	15	17	12	11	55
①回答者数	17	21	17	14	69
②来庁者数	88.2%	81.0%	70.6%	78.6%	79.7%
①÷②					