

— 資料編 —

# 資料編

## 目次

### 市民課窓口業務について

市民課業務内容、これまでの取り組み、体制・・・・・・・・・・ 1

総合窓口について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

自動交付機について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

県内窓口業務委託状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

審議会等の現状について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5

# 市民課業務について

## ●市民課の業務内容

○主には下記表の大分類に分かれる。

分類	業務内容
市民と直接接する窓口業務	証明書交付、届出入力、許可等
窓口派生業務（事後対応）	本人確認通知、戸籍附票処理等
その他業務	各機関への通知、庶務、総務

## ●これまでの取り組み

○番号札による受付

平成 22 年 2 月 10 日から、受付時に番号札を渡し、個人の氏名ではなく番号で呼ぶこととした。

○総合窓口の導入

平成 20 年 4 月から総合窓口を実施し、平成 22 年 7 月から総合窓口システムを導入した。

## ●市民課の体制

窓口開庁時間	平日 8 時 30 分～17 時 15 分（水曜日のみ 19 時まで） 土日祝 8 時 30 分～12 時 00 分（埋火葬許可等一部業務のみ） ※ 3 月の繁忙期は、夜間休日開庁
職員体制	正規職員 10 人、臨時職員 3 人
各担当	窓口担当、戸籍担当、庶務担当

## ●総合窓口について

裾野市では、市民サービスの向上、また、窓口業務の効率化、合理化を図るため、平成 19 年 8 月に裾野市総合窓口設置準備プロジェクトを立ち上げ、平成 20 年 4 月より総合窓口を実施している。

### ○総合窓口の形態

#### ◆ 方式

総合窓口の方式としては、「ワンストップ型」と「連携型」に大きく分けられる。それぞれ長所短所が存在するが、裾野市では、「連携型」を採用し、総合窓口システムを導入している。

#### ◆ 裾野市版の連携型

裾野市では、最初の受付（市民課）で申請者が申告したチェック表を基に来庁者の共通事項や必要な手続きの整理をし、総合窓口システムに入力する。総合窓口システムにより、申請者にはカルテをお渡しし、担当課には瞬時にデータが繋がるようになっている。来庁者はそのカルテを持ち、各担当課を回ることになる。

#### ◆ 総合窓口システムで案内される業務担当課

- ・ 国保年金課      ・ 介護保険課      ・ 子ども教育課      ・ 子育て支援室
- ・ 障がい福祉課      ・ 管理納税課      ・ 市民税課      ・ 生活環境課
- ・ 健康推進課      ・ 上水道課      ・ 秘書課広報室      ・ 社会福祉課

### ○市民課窓口で対応可能な他課業務

総合窓口システムにより各課連携に加え、市民課窓口では、税証明発行や外部職場業務を取り扱っている。（下記表）

区分	項目	件数			
		H23		H24	
		市民課 で受付	担当課 で受付	市民課 で受付	担当課 で受付
税証明関係	課税所得証明書等の交付	3,553	10,086	2,385	9,302
水道関係	引越連絡票の手続き、納付書発行等	2,390	1,691	2,717	2,632
健康関係	母子健康手帳及び同別冊交付等	256	1,512	186	1,971
広報関係	広報無線機の受付	17	241	39	205

## ●自動交付機について

### ○自動交付機とは

- ◆ 自動交付機は、休日及び平日時間外のサービス拡大、平日開庁時の混雑緩和、業務コスト削減を目的に、平成 17 年 11 月から設置している。
- ◆ 自動交付機を利用した場合の証明書発行手数料は 300 円から 200 円に減額される。

### ○自動交付機が発行できる証明書の種類

- ◆ 住民票の写し
- ◆ 印鑑登録証明書
- ◆ 課税所得証明書

### ○自動交付機の設置場所、利用可能日時

設置場所	利用できる日	利用時間
市役所玄関風除室内	1月4日～12月28日	8時00分～20時00分
市役所1階ホール	開庁日	8時30分～17時15分
生涯学習センター	開館日	8時30分～20時00分

### ○利用件数

	H23	H24
利用申請者数 (人)	3,111	3,019
証明書発行総数 (件)	20,866	22,595
市役所玄関風除室内	8,469	12,954
市役所1階ホール	11,586	8,866
生涯学習センター	811	775
全体発行総数に占める 自動交付機利用率 (%)	43.89	45.08

### ○時間ごと (H24 年度)

	8時～	10時～	12時～	14時～	16時～	18時～
市役所玄関風除室内	2,110	3,165	2,321	2,409	1,859	1,090
市役所1階ホール	1,488	2,499	2,030	1,816	1,029	4
生涯学習センター	65	186	139	132	144	109

### ○コスト (1台当たり)

初期導入時	ランニングコスト (年間)			
	計	ソフトウェア 利用料	機器 リース料	保守料
リース料に 含む	2,735,000	630,000	1,356,000	749,000

※5年リース (H26.9.30 リースアップ)

県内窓口業務委託状況 調査結果 (平成25年度現在)

○現在委託している業務範囲

	① 戸籍、附票 入力業務	② 住基 入力業務	③ 証明書等 出力業務	④ 証明書 等交付・手 数料受領 事務	⑤ 証明書等 受付業務	⑥ 印鑑登録 受付業務	⑦ 印鑑登録 入力業務	⑧ 届出書 記載指導	⑨ 戸籍届出 受付業務	⑩ 住基 受付業務	⑪ 旅券に 関する業 務	⑫ 郵便請求 に関する 業務	⑬ 公用請求 に関する 業務	⑭ 仮ナン バーに関 する業務	⑮ 出張所 市民サー ビスコー ナー等	⑯ その他
静岡市葵区	○	○		○				○								
静岡市駿河区	○	○	○	○												
静岡市清水区	○	○	○	○				○								
浜松市 (7区分を一括回答)	○(一部)	○(一部)														
沼津市	○ (附票除く)	○					○									
熱海市																
三島市																
富士宮市							○									
伊東市		○														
島田市		○														
富士市	○	○	○	○	○			○				○	○	○	○	
磐田市		○	○	○	○							○	○	○	○	
焼津市	○	○	○	○	○		○					○	○	○	○	
掛川市																
藤枝市	○	○	○	○	○		○	○				○	○			
御殿場市		○	○													
袋井市																
下田市																
裾野市																
湖西市																
伊豆市			○	○	○		○									
御前崎市		○	○	○	○		○							○	○	
菊川市		○	○	○	○		○							○	○	総合案内
伊豆の国市																
牧之原市																
東伊豆町																
河津町																
南伊豆町																
松崎町																
西伊豆町																
函南町																
清水町																
長泉町																
小山町																
吉田町																
川根本町																
森町																

## 審議会等の現状について

### ○ 部ごとの審議会等の数

	企画部	総務部	市民部	健康 福祉部	産業部	建設部	水道部	教育部	合計
審議会等の 数	8	6	14	16	5	6	2	37	94

### ○ 設置根拠と H24 年度開催状況 (H25 新設の 92 景観アドバイザー会議は除く)

設置根拠 \ 審議会等の数	H24 年度開催状況				合計
	2 回以上	1 回	0 回	内、H22 から 開催無し	
法令必置	7	4	2	1	13
法令任意	13	1	8	5	22
任意	24	9	25	16	58

法令必置…法令により設置が義務付けられているもの

法令任意…法令により設置できるもので、市の裁量により設置されているもの

任意…法令で規定されていないもの

### ○ 委員数について

- 現在（もしくは直前）の委員数ごとの審議会等の数

	21 人以上	11～20 人	10 人以下 ・その他
法令必置	4	3	6
法令任意	4	11	7
任意	11	15	32
合計	19	29	46

※裾野市審議会等の設置運営及び公開に関する要綱

第 3 条第 3 項 審議会等の委員の数は、法令等に定めがある場合を除き、原則として 20 人以内の必要最小限にとどめること。

○ 報酬等の現状

項目	現状								
<p>報酬金額</p> <p>法や条例により設置され、行政の意思決定のため、行政が諮問し、それに対し審査、調査を行い、行政に答申する委員会等（附属機関）の委員への支払</p>	<p>○報酬金額（個別に規定されているもの以外）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・裾野市特別職の職員で非常勤のもの報酬及び費用弁償に関する条例</li> </ul> <p>&lt;裾野市及び近隣市の金額&gt; (日額)</p> <table border="1" data-bbox="651 678 1410 824"> <thead> <tr> <th data-bbox="651 678 826 728">裾野市</th> <th data-bbox="826 678 1002 728">沼津市</th> <th data-bbox="1002 678 1177 728">三島市</th> <th data-bbox="1177 678 1410 728">御殿場市</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="651 728 826 824">6,000</td> <td data-bbox="826 728 1002 824">7,800</td> <td data-bbox="1002 728 1177 824">7,500</td> <td data-bbox="1177 728 1410 824">6,700 (委員長 7,200)</td> </tr> </tbody> </table> <p>○平均開催時間 2時間 最短 30分～最長 5時間</p>	裾野市	沼津市	三島市	御殿場市	6,000	7,800	7,500	6,700 (委員長 7,200)
裾野市	沼津市	三島市	御殿場市						
6,000	7,800	7,500	6,700 (委員長 7,200)						
<p>報償金額</p> <p>附属機関以外の委員会等（諮問機関に準ずる機関、啓発を目的とする委員会等）の委員への支払</p>	<p>○報償金額</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報酬金額を準用し、6,000円設定が多数あり。</li> </ul> <p>○平均開催時間 2時間弱 最短 45分～最長 4時間</p>								



