

# 市役所窓口の これからを考える②



問合せ先 市市民窓口グループ ☎52-1111(内線214)

本当に必要なサービスを  
提供するために  
**土・日開庁を見直します**

時代の流れと市民の皆さんのニーズに則した市政運営をしていくために、市役所の窓口のあり方も検討を進めています。3回にわたり、紹介します。

**見直しプロジェクトとアンケートの実施**  
マイナンバーカードの活用開始、コンビニエンスストアでの各種証明

「市役所1階の土・日開庁」（年末年始・祝日除く）は平成19年6月から始まりました。主に、証明書の発行など、平日に市役所を訪れる時間とれない方を中心に利用されているサービスです。  
当初、土・日曜日両日とも平日と同じ時間帯で開庁していましたが、やはり、平日に比べると利用者数も少なく、平成22年度実施の「高浜版事業仕分け」で「利用者数から、土・日曜日フルに2日間開庁する必要はない」「どちらか1日とするなど時間短縮を検討しては？」など市民仕分人からコメントが寄せられ、利用者の視点だけでなく税金の有効活用の面からも、市民ニーズを的確にとらえて事業の再検討を行うべきとして、土・日曜日ともに午前中のみ開庁となり現在に至ります。  
また、「いきいき広場」でも、利用者アンケートの結果、費用対効果などの観点から平成26年から土曜日みの開所としています。

## 土・日開庁業務のこれまで

マイナンバーカードを利用すれば、コンビニエンスストアで各種証明書が取得できます。利用したいと思いますか。

思う	思わない	未記入	合計
146人	78人	1人	225人
65%	35%	0%	100%

うち、土日開庁利用者の回答結果

思う	思わない	未記入	合計
41人	17人	0人	58人
71%	29%	0%	100%

書の交付など、国が展開するITを活用した新たな行政サービスが進展しているなか、高浜市でも、今後の効率的・効果的な行政サービスのあり方を見据え、本庁舎の土・日開庁業務とともに、いきいき広場出張所業務のあり方について、市役所職員プロジェクトなどで検討を重ねてきました。  
県内各市を調査すると、マイナンバーカードによるコンビニでの証明書交付ができるうえで土・日曜日両日も本庁舎を開庁している自治体は少なく、近隣市では当市だけです。あわせて、約1週間の期間を設け「窓口サービスアンケート」を実施しました。（左表参照）

	市役所(本庁舎)	いきいき広場
土曜日	8:30~12:15 市民窓口グループ窓口 税務グループ窓口	8:30~17:15 各種福祉に関する窓口 いきいき広場施設利用
日曜日	閉庁します	8:30~17:15 いきいき広場施設利用

※10月からの予定

## 見直しの結果から今後は

とくに、土・日開庁業務に対するニーズが高いと思われる20歳以上60歳未満の方を中心に25人から回答を得た結果からは役所に来ずとも最寄りのコンビニエンスストアでサービスを受けられるのであれば、そちらを利用したいと思う方が多いことがわかります。  
これまでの経緯や、今後の行政手続きのIT化を踏まえ、今年10月からは左記のように実施します。  
一部取り扱いができない業務もありますので、詳しくは問い合わせください。