

サービスセンターのあり方について（案）

第1 サービスセンターのあり方検討の背景

1 現状

本市の東部・岡田・旭の各サービスセンターは、旧知多町時代からの地域的・歴史的経緯を踏まえ、出張所の機能を有する施設として東部・岡田・旭の各公民館に併設され、地域住民の身近な行政機関として、その役割を果たしてきました。

近年になって、介護保険や子ども医療等を始めとする福祉制度の拡充に伴い、住民異動の届出や戸籍の届出の際には併せて本庁の複数の部署への届出等が必要になることが多くなってきました。このため、サービスセンターで取り扱う業務を見直し、平成26年度から住民異動の届出や戸籍の届出等に関する取扱いを中止しています。

2 課題

市では住民サービスの一層の向上を目指して、情報通信技術の活用や民間の活力の導入を図ってきました。平成16年10月からはコンビニエンスストアでの市税等の収納を開始しました。また、28年1月からはマイナンバーカード又は住民基本台帳カードを使って住民票等の証明書の交付がコンビニエンスストアの多機能端末機でできるようになりました。

市内に20店舗以上あるコンビニエンスストアはもちろん、市外にあるコンビニエンスストアでも、現在のサービスセンターの主要な業務の代わりができることとなりサービスセンターの必要性が低下しています。また、財政状況の厳しい中、将来にわたって持続可能な行政運営を行うには、積極的な事務の見直しの必要があります。

第2 サービスセンターのあり方

コンビニエンスストアは、24時間営業が主流となっており、商品の販売に限らず銀行ATMや公共料金、税等の収納代行サービスが行われています。また、

平成２８年１月から始まったコンビニエンスストアでの証明書の交付サービスも、午前６時３０分から午後１１時まで、年末年始を除いて毎日利用することができます。

このような民間の提供するサービスを活用することで、市民の利便性を高めることができることから、市民窓口課の業務の一層の効率化を図るため、現在サービスセンターで行っている業務の代替案を表１のとおりとし、サービスセンターを平成２９年３月末に廃止します。

表 1

現在の業務（知多市行政組織規則より）	廃止後の代替案
(1) 住民基本台帳に係る証明に関する こと。	コンビニエンスストア及び市役所で交付
(2) 戸籍に係る証明に関すること。	コンビニエンスストア及び市役所で交付 (除籍の証明は市役所で交付)
(3) 印鑑登録及び証明に関すること。	証明はコンビニエンスストア及び市役所で交付。登録・廃止は市役所で実施
(4) 市税に係る証明に関すること。	市役所で交付
(5) 税及び税外収入の収納に関する こと。	コンビニエンスストア、金融機関及び市役所で収納又は口座振替
(6) 原動機付自転車の登録及び廃車の 受付に関すること。	市役所で受付
(7) 他の課が所管する窓口業務のうち 受付、送達等の軽微なものに関する こと。	公民館見直し後の施設の管理業務に含めて実施
(8) サービスセンターの管理及び運営 に関すること。	

参考データ

(1) 平成27年度サービスセンター業務取扱実績

ア 証明、収納等事務

表 2

項目	27年度取扱件数（単位：件）				サービスセンター平均（単位：件）		
	東部	岡田	旭	合計	年間件数	月間件数	1日当たりの件数
証明書交付事務	6,154	3,641	9,950	19,745	6,582	548	27.0
印鑑登録事務	144	80	273	497	166	14	0.7
収納事務	2,205	2,459	4,199	8,863	2,954	246	12.1
合 計	8,503	6,180	14,422	29,105	9,702	808	39.8

イ 他の課が所管する窓口業務のうち受付、送達等の軽微なもの

表 3

項目		27年度取扱件数（単位：件）				サービスセンター平均（単位：件）		
		東部	岡田	旭	合計	年間件数	月間件数	1日当たりの件数
各種証の返却	介護保険被保険者証	4	6	12	22	7.3	0.6	0.0
	国民健康保険被保険者証	170	97	284	551	183.7	15.3	0.8
	後期高齢者医療被保険者証	88	108	51	247	82.3	6.9	0.3
	子ども医療費受給者証	9	2	1	12	4.0	0.3	0.0
	小 計	271	213	348	832	277.3	23.1	1.1
税務課	納入通知書兼領収証書	199	150	214	563	187.7	15.6	0.8
	各種税の申告書	175	74	326	575	191.7	16.0	0.8
	軽自動車廃車申告書	36	10	63	109	36.3	3.0	0.1
	その他	53	70	79	202	67.3	5.6	0.3
	小 計	463	304	682	1,449	483.0	40.3	2.0
庁内各課への封書		19	69	52	140	46.7	3.9	0.2
口座振替依頼書		18	7	57	82	27.3	2.3	0.1
児童手当現況届		21	4	27	52	17.3	1.4	0.1
農業委員会現況届		5	6	8	19	6.3	0.5	0.0
福祉課		69	145	313	527	175.7	14.6	0.7
子ども若者支援課		4	5	11	20	6.7	0.6	0.0
保険医療課		46	63	138	247	82.3	6.9	0.3
緑と花の推進課		3	10	27	40	13.3	1.1	0.1
水道課		2	6	15	23	7.7	0.6	0.0
その他		3	119	30	152	50.7	4.2	0.2
合 計		924	951	1,708	3,583	1,194	100	5

(2) 近隣市との支所等設置状況の比較（平成２８年４月１日現在）

表４

市名称	面積(k㎡)	人口(人)	支所等設置状況
知多市	45.90	86,025	東部・岡田・旭サービスセンター（コンビニエンスストアでの証明交付をH28.1.25開始）
東海市	43.43	113,727	なし（コンビニエンスストアでの証明交付開始に伴い、H28.3.31で南・北出張所廃止）
大府市	33.66	90,160	長草公民館（コンビニエンスストアでの証明交付は未導入）
半田市	47.42	118,713	なし（コンビニエンスストアでの証明交付開始に伴い、H28.3.31で図書館本館、亀崎分館での証明発行業務終了）
常滑市	55.89	58,355	なし（常滑市行財政再生プラン2011に沿って、H23.12.31で青海・鬼崎・南陵連絡所廃止。コンビニエンスストアでの証明交付をH28.1.25開始）

*人口は各市とも平成２８年４月１日現在の住民基本台帳による。