

■パターン選定に基づく支所機能・業務

(1) 第 3 回支所のあり方検討委員会で検討したパターン

[提示パターン]

- | |
|-----------------------------|
| ① 今までどおり支所の取扱業務を継続する |
| ② 職員を減らし、取扱業務を縮小する |
| ③ 窓口を集約し、簡素化を図る |
| ④ 職員を増やし、取扱業務を充実する |
| ⑤ 支所の取扱業務を限定し、一定距離に出張所を設置する |
| ⑥ 支所を廃止し、一定距離に出張所を設置する |

(2) 第 3 回支所のあり方検討委員会での検討結果

- ・提示したパターンから「パターン②、パターン③」を中心に検討する。
- ・若しくは「パターン②と③」を併せたような形を検討する。

その他 : 今後、注視・検討する項目（行政キオスク端末や郵便局・農協等での諸証明書発行など）に基づき、「パターン⑤」の可能性もある。

(3) パターン選定に基づく支所機能・業務

アンケート結果からすると、「パターン②、パターン③」をそれぞれ分けて検討するより、「パターン②と③」を併せた形での検討が、市民（区長）の意見を反映することとなることから、「市民が通常必要な業務（機能）は維持しつつ、窓口を集約し、簡素化を行う」方向での検討を行うこととします。

[アンケート結果]

問 4-4 今後の支所の方向性

アンケート	提示パターン	回答率	合計
市民（1, 280件）	② 職員を減らし、取扱業務を縮小させる	20.2%	40.7%
	③ 窓口を集約し、簡素化を図る	20.5%	
区長（239件）	② 職員を減らし、取扱業務を縮小させる	20.5%	49.4%
	③ 窓口を集約し、簡素化を図る	28.9%	

参考：① 今までどおり支所の取扱業務を継続する：市民：40.9%，区長：41.4%

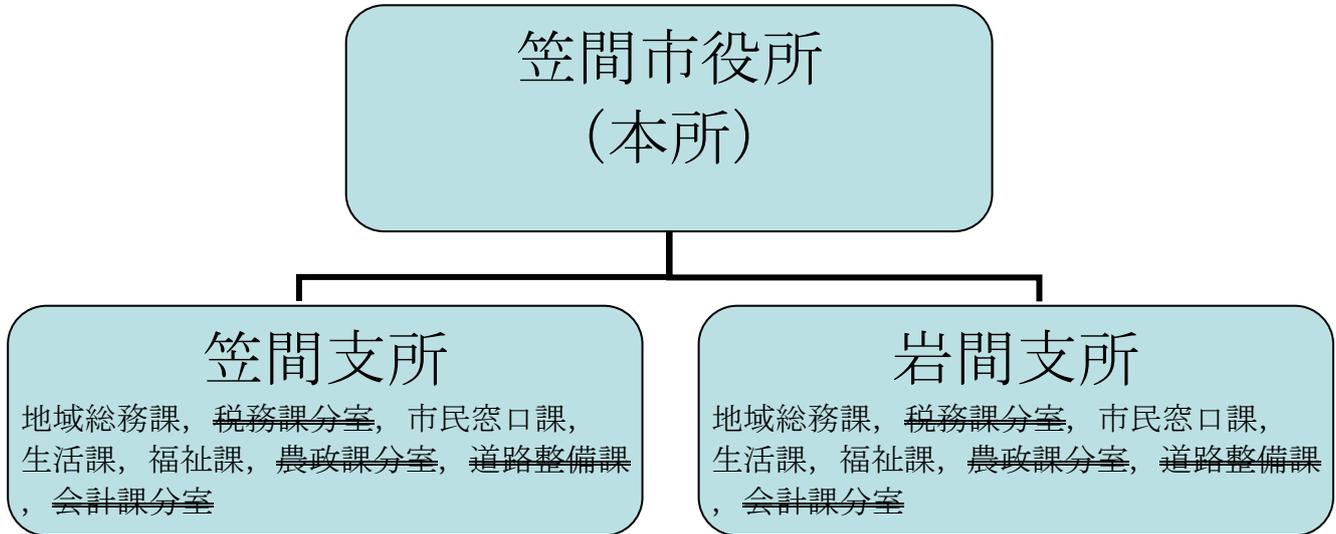
(4) その他

「パターン⑤ 支所の取扱業務を限定し、一定距離に出張所を設置する」については、今後の「IT基本戦略」の行政キオスク端末の動向に注視するとともに、現時点で実施可能な、郵便局等での諸証明書（住民票、戸籍、印鑑証明書等）の発行についての整理を行います。

■前回提示したパターンの再確認

- (1) 今後の支所のあり方については、以下のパターンを想定し、メリット、デメリットを検討します。
 ※ あくまでも議論をするためのイメージであり、今後このようになるというものではありません。

パターン② 職員を減らし、取扱業務を縮小する



- ※ 1 道路整備課の生活道路の維持管理業務は、各支所に残す。
 2 税金等収納業務は、各支所のいずれかの課に統合し、各支所に残す。

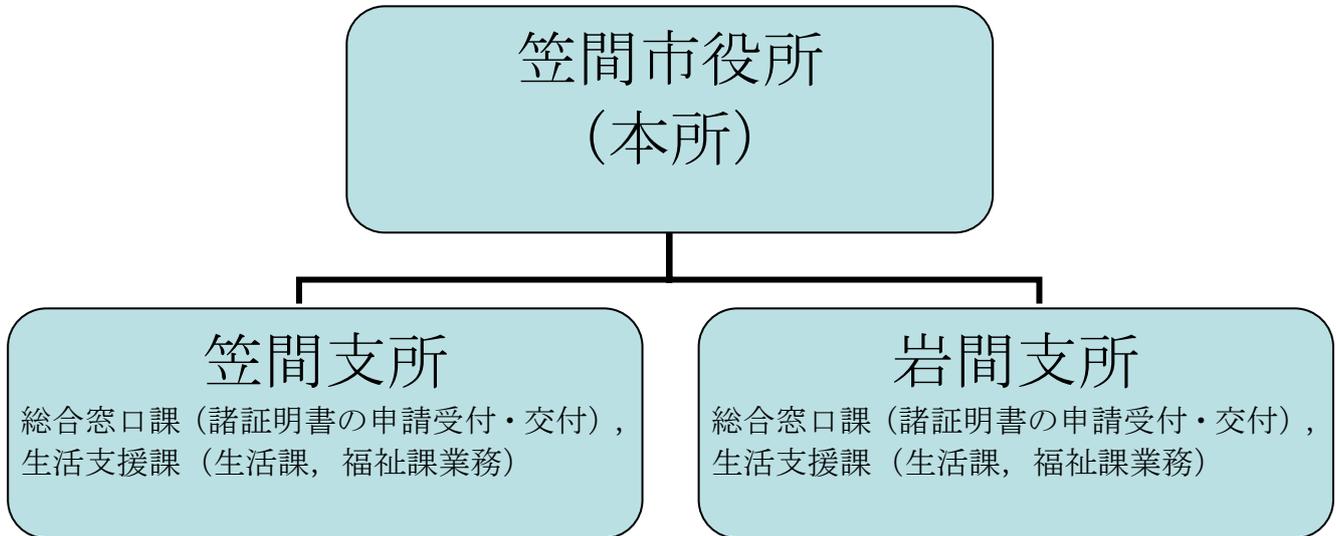
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ○支所の人件費を削減できる ○行政機能を集約できるので、事務の効率化が図れる ○職員を本所へ集約することにより、職員の専門性を高めることができる
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ○取扱件数は少ないが、支所で手続できていたものが本所へ行き手続するようになる ○専門的な相談等については、本所での取扱いになる

○支所で行っている行政サービスの主な業務内容

課名	主な業務内容
地域総務課	支所庁舎の維持管理、行政区に関すること、 自主防災組織 、地域振興
税務課分室	税証明書の発行、 原動機付自転車等の標識の交付・廃車手続き 、 市税・国保税の滞納整理 、 市税の問合せ 、 市民税申告相談・受付
市民窓口課	戸籍、住民基本台帳、印鑑証明、埋火葬許可、国民健康保険、後期高齢者医療保険、 申請受付 、国民年金、医療福祉費（マル福）の申請受付
生活課	交通安全指導、県民交通災害共済受付、防犯対策、家庭ごみの収集、不法投棄対策、 公害防止対策（騒音・悪臭等の対応の相談） 、 有害鳥獣苦情受付 、 飼い犬の登録 、上下水道等の各種受付
福祉課	児童養育施設 、 保育所・放課後児童クラブ 、 退所受付 、子ども手当、障害者手帳などの申請受付、生活保護の相談、 補装具等申請受付 、民生委員児童委員、 包括支援センター 、高齢者への支援、敬老事業、介護保険認定の申請受付
農政課分室	農林業振興全般（地区窓口）
道路整備課	道路・橋梁・河川に関すること 、 岩間駅周辺整備事業（岩間支所） 、 市営住宅に関すること（笠間支所） 、生活道路の維持管理
会計課分室	現金の出納

※ 例示：二重取り消し線は、削除。網掛け部分は、追加。

パターン③ 窓口を集約し、簡素化を図る



- ※ 1 道路整備課の生活道路の維持管理業務は、各支所に残す。
- 2 税金等収納業務は、各支所のいずれかの課に統合し、各支所に残す。

メリット	<ul style="list-style-type: none"> ○支所の人件費を削減できる ○各諸証明の申請・交付窓口を集約することにより、ワンストップサービス化が図られ、住民の利便性が高まる ○組織のフラット化を図ることにより、中間管理職が削減できる（他の業務（相談・対応等）に振り替えが可能） ○住民にとっては違和感（抵抗感）が少ない
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ○専門的な相談等については、本所での取扱いになる

○支所で行っている行政サービスの主な業務内容

課名	主な業務内容
地域総務課	支所庁舎の維持管理，行政区に関すること，自主防災組織，地域振興
税務課分室	税証明書の発行，原動機付自転車等の標識の交付・廃車手続き， 市税・国保税の滞納整理，市税の問合せ，市民税申告相談・受付
市民窓口課	戸籍，住民基本台帳，印鑑証明，埋火葬許可，国民健康保険，後期高齢者医療保険の申請受付，国民年金，医療福祉費（マル福）の申請受付
生活課	交通安全指導 ，県民交通災害共済受付， 防犯対策，家庭ごみの収集 ，不法投棄対策，公害防止対策（騒音・悪臭等の対応），有害鳥獣苦情受付，飼い犬の登録，上下水道等の各種受付
福祉課	日赤，保育所・放課後児童クラブ入退所受付，子ども手当，障害者手帳の申請受付，生活保護相談，補装具等申請受付，民生委員児童委員，包括支援センター，高齢者への支援，敬老事業，介護保険認定申請受付
農政課分室	農林業振興全般（地区窓口）
道路整備課	道路・橋梁・河川に関すること，岩間駅周辺整備事業（岩間支所），市営住宅に関すること（笠間支所） ，生活道路の維持管理
会計課分室	現金の出納

※ 例示：二重取り消し線は、削除。網掛け部分は、追加。

■現状、アンケート結果による今後の方向性

(1) 支所に必要とする機能(例)

番号	機能	内容	備考
①	庶務, 収納	・庁舎管理, 各種料金収納	
②	住民関係	・住民基本台帳, 戸籍, 印鑑登録, ・交通, 防災, 防犯 ・税務	住民関係(住基, 戸籍, 税務)を主とし, 福祉・年金等についての窓口機能も有する
③	国保, 年金	・国民健康保険 ・国民年金	
④	福祉, 健康	・社会(障害, 生活保護等)・子ども・高齢福祉 ・医療, 老人保健, 母子保健, 介護保険	
⑥	環境衛生	・一般廃棄物(家庭ごみ), 公害(騒音・悪臭), 鳥獣	日常生活に支障が出ることに対応する現場機能を有する
⑦	産業	・農林業振興	
⑧	土木	・道路維持管理 ・上下水道, 公園, 市営住宅	
⑨	地域づくり	・地域づくり	
⑩	教育	・転入学など	窓口機能
⑪	その他	・情報, 選挙など	

(2) 現状分析による今後の方向性(案)

課名	方向性	判断理由	アンケート結果
地域総務課	支所存置 ・ 他課業務の統合	○庁舎施設の維持管理, 庶務 ○集約する課・分室の機能, 業務等の受け皿となる。	・支所へ行く用件 0.9%(8位) ・支所業務の重要度 46.4%(区長:61.5%)
税務課分室	本所集約 ・ 一部存置	○税務の相談等については, 税務経験者でないと相談を受けることが難しい。 ○諸証明書(納付書再発行含む)の発行については, 窓口業務として存置する。 ○納税(滞納整理)については, 少数人員での対応は難しい。 ○納税相談については, 期限内に納付している市民には影響が少ない。	・支所へ行く用件 13.0%(3位) ・支所業務の重要度 66.1%(区長:67.8%)
市民窓口課	支所存置	○市民の利用率が1番多く, 不特定多数が利用する。 ○ただし, 市民の利便性の向上を図るため, 受付窓口の集約を図る。	・支所へ行く用件 50.8%(1位) ・支所業務の重要度 80.5%(区長:88.3%)
生活課	本所集約 ・ 一部存置	○生活課自体に予算は無く, 本所で計画した事業を実施している。 ○苦情(騒音・悪臭等)相談については, 支所内での取次ぎ体制を整備し, 本所(環境保全課)で対応する。 ○その他, 水道, 下水道等の申請等については, 支所内での取次ぎ体制の整備で対応する。	・支所へ行く用件 2.6%(5位) ・支所業務の重要度 60.8%(区長:72.4%)

課名	方向性	判断理由	アンケート結果
福祉課	支所存置	<ul style="list-style-type: none"> ○相談業務、各種事業については、合併後の地区単位で実施している。 ○対象者は、高齢者など交通弱者が多い。 ○今後ますます少子高齢化が進行することから、支所業務として必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ・支所へ行く用件 16.1% (2位) ・支所業務の重要度 72.5% (区長:79.1%)
		※ 包括支援センターについては、県内の合併市町村の状況を見ると、本所一括が多いことから、職員の有効活用の観点から本所集約を検討する。	
農政課分室	本所集約	<ul style="list-style-type: none"> ○権利関係が発生する事務については、既に本所のみでの対応をしている。 ○対象となる市民・団体が一部の方である。 ○少数人員での現場対応は難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・支所へ行く用件 1.6% (7位) ・支所業務の重要度 32.1% (区長:39.3%)
道路整備課	本所集約 ・ 一部存置	<ul style="list-style-type: none"> ○大規模な道路整備（新設・改良工事）については、本所へ集約する。 ○道路破損等の相談窓口及び維持管理部門を支所に存置する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・支所へ行く用件 1.9% (6位) ・支所業務の重要度 53.8% (区長:66.9%)
		<ul style="list-style-type: none"> ○市営住宅については、特定個人のみのものである。 ○家賃の収納については、支所内での体制を整備する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・支所へ行く用件 0.8% (9位) ・支所業務の重要度 25.8% (区長:23.0%)
		※ 苦情の受付、道路補修の依頼・要望等によるものと予測されることから、本所への取次ぎ体制の整備で対応可能と判断。 ※ 特定業務（岩間駅周辺整備事業（岩間支所））については、事業の進捗状況により、本所集約、若しくは現地事務所を検討する。	
会計課分室	本所集約 ・ 一部存置	<ul style="list-style-type: none"> ○収納業務と審査業務のみの業務である。 ○収納業務については、原則常陽銀行派出とする。 ○常陽銀行派出に銀行職員がいない時間帯^{※1}については、支所内に収納体制を整備することにより対応が可能。 ○審査業務については、内部事務であることから、本所に集約しても市民への影響は、ほとんど無い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・支所へ行く用件 10.3% (4位) ・支所業務の重要度 56.5% (区長:59.8%)
		※ 市民にとっては、税金を納める場所（常陽銀行派出）があれば、市職員である必要性は薄い。 ※ 今後は、口座振替、コンビニ納付等の推進により、窓口利用率は更に低くなると予想。	

※¹銀行職員がいない時間帯

8:30～9:30 (1h)

13:00～14:00 (1h)

15:30～17:30 (2h)

○ 本所集約する事務のフォロー

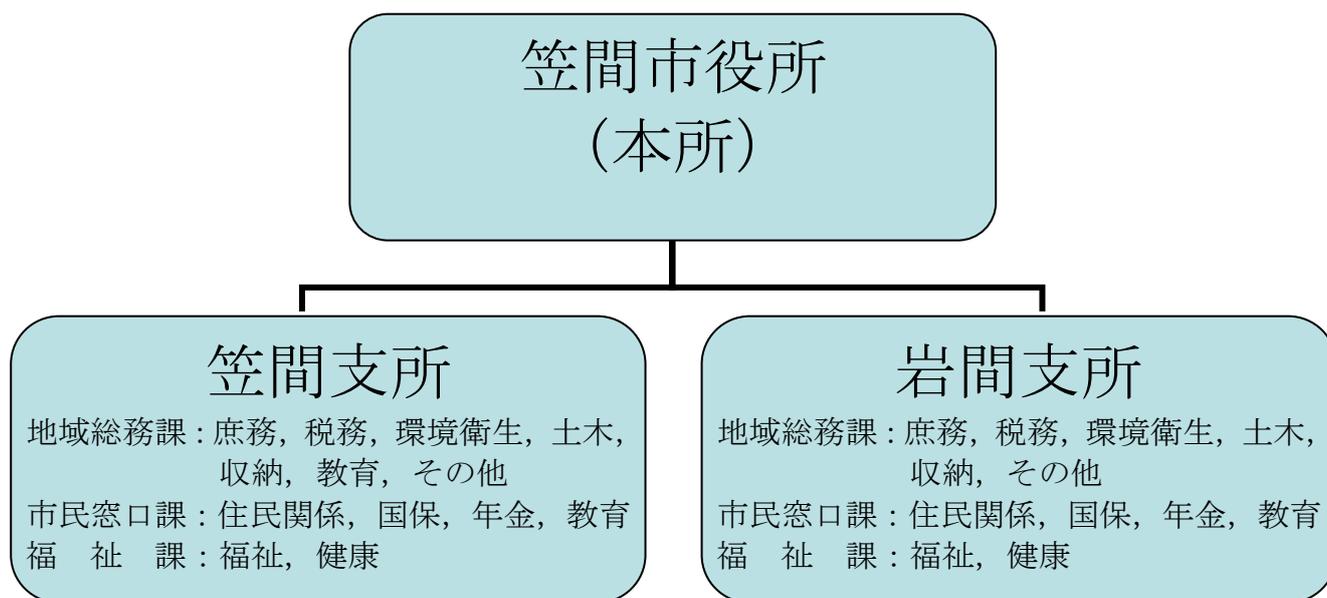
支所の各窓口には、本所との情報端末を設置し、専門的な説明等については、本所職員から直接話ができるようにすることを検討する（テレビ電話のイメージ）。

(3) 支所の体制 (案)

(現況は、平成22年4月1日現在)

課 名	主な業務内容 (現行)	追加・存置する業務
地域総務課 (現況) 笠間支所：7 岩間支所：5	<ul style="list-style-type: none"> 支所庁舎の維持管理 行政区に関すること 自主防災組織 地域振興 	<ul style="list-style-type: none"> 収納業務 (会計課分室) 県民交通災害共済受付 (生活課) 各種申請, 苦情・要望等の受付の取次ぎ業務 <p>※ 生活課で行っている業務のうち, 支所対応とする業務を精査し追加する。</p>
税務課分室 (現況) 笠間支所：4 岩間支所：3	<ul style="list-style-type: none"> 税証明書の発行 原動機付自転車等の標識の交付・廃車手続 市税・国保税の滞納整理 市税の問合せ 市民税申告相談・受付 	<p>地域総務課へ事務を追加。</p> <ul style="list-style-type: none"> 税証明書の発行 原動機付自転車等の標識の交付・廃車手続
市民窓口課 (現況) 笠間支所：11 岩間支所：8	<ul style="list-style-type: none"> 戸籍 住民基本台帳 印鑑証明 埋火葬許可 国民健康保険 後期高齢者医療保険の申請受付 国民年金 医療福祉費 (マル福) の申請受付 	<p>原則現在の業務を存置する。 その他, 窓口集約により必要になる業務については, 精査し追加する。</p>
生活課 (現況) 笠間支所：7 岩間支所：5	<ul style="list-style-type: none"> 交通安全指導 県民交通災害共済受付 防犯対策 家庭ごみの収集 不法投棄対策 公害防止対策 (騒音・悪臭等の対応) 有害鳥獣苦情受付 飼い犬の登録 上下水道等の各種受付 	<p>地域総務課へ事務を追加。</p> <ul style="list-style-type: none"> 県民交通災害共済受付 <p>※ その他, 防犯対策から以下の事務については, 支所対応とする業務を精査し追加する。</p>
福祉課 (現況) 笠間支所：12 岩間支所：9	<ul style="list-style-type: none"> 日赤 保育所・放課後児童クラブ入退所受付 子ども手当 障害者手帳の申請受付 生活保護相談 補装具等申請受付 民生委員児童委員 包括支援センター 高齢者への支援 敬老事業 介護保険認定申請受付 	<p>原則現在の業務を存置する。 包括支援センターについては, 本所集約を検討する。</p>
農政課分室 (現況) 笠間支所：2 岩間支所：2	<ul style="list-style-type: none"> 農林業振興全般 (地区窓口) 	—
道路整備課 (現況) 笠間支所：13 岩間支所：12	<ul style="list-style-type: none"> 道路・橋梁・河川に関すること 岩間駅周辺整備事業 (岩間支所) 市営住宅に関すること (笠間支所) 	<p>地域総務課へ事務を追加。</p> <ul style="list-style-type: none"> 道路関係の取次ぎ窓口 維持管理部門
会計課分室 (現況) 笠間支所：2 岩間支所：2	現金の出納	地域総務課へ事務を追加。

「市民が通常必要な業務（機能）は維持しつつ，窓口を集約し，簡素化を行う」支所のイメージ



○支所で行う行政サービスの主な業務内容（イメージ）

課名	主な業務内容
地域総務課	<p>庶務 ・支所庁舎の維持管理，行政区に関すること，自主防災組織，地域振興</p> <p>税務 ・税証明書の発行（納付書の再発行），原動機付自転車等の標識の交付・廃車手続</p> <p>環境衛生 ・県民交通災害共済受付，各種相談受付・取次</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>※ 以下の事務については，支所対応とする業務を精査。 ・防犯対策，不法投棄対策，公害防止対策（騒音・悪臭等の対応）， 有害鳥獣苦情受付，飼い犬の登録，上下水道等の各種受付</p> </div> <p>土木 ・生活道路の維持管理，各種照会，本所への取次</p> <p>収納 ・現金の出納</p>
市民窓口課	<p>住民 ・戸籍，住民基本台帳，印鑑証明，埋火葬許可</p> <p>国保，年金 ・国民健康保険，後期高齢者医療保険の申請受付，国民年金，医療福祉費（マル福）の申請受付</p> <p>教育 ・転入学</p>
福祉課	<p>福祉，健康 ・日赤，保育所・放課後児童クラブ入退所受付，子ども手当，障害者手帳の申請受付，生活保護相談，補装具等申請受付，民生委員児童委員，包括支援センター，高齢者への支援，敬老事業，介護保険認定申請受付</p>