

出張所機能の強化について

(市民窓口ステーションへの西部出張所の統合)



市民窓口ステーション



西部出張所

市民経済部 市民窓口課

目次

- | | |
|--------------------|-------------------|
| 1 検討の背景 | 6 統合に伴う代替手段について |
| 2 市役所出張所の概要 | 7 統合後の跡地利用(案)について |
| 3 各出張所の取扱件数の推移 | 8 統合までのスケジュールについて |
| 4 証明書コンビニ交付の状況について | |
| 5 出張所再編による効果等について | |

1 検討の背景

近年、地方自治体においては、財政状況の厳しさや人口減少、デジタル化の進展などにより、行政サービスの効率化が求められています。

このような中、西部出張所については、昭和61年に開設し、身近な行政サービスを提供する役割を果たしながら、JR佐貫駅(現龍ヶ崎市駅)周辺や竜ヶ崎ニュータウン北竜台地区の入居促進の一翼を担ってきたところですが、平成28年に、より充実した機能を持つ市民窓口ステーションが近隣に開設されてからは、利用者が大幅に減少している状況です。

一方で、平成26年に策定された「龍ヶ崎市公共施設再編成の第1期行動計画」の中では、出張所機能の見直しが盛り込まれ、平成27年に行われた、龍ヶ崎市公共施設再編成ワークショップによる出張所機能の見直しの検討結果では、出張所を民間商業施設へ移転することが提言されていたところです。平成29年に策定された第2期行動計画では、これを踏まえ、「廃止を含めて今後のあり方を検討する」とこととされました。

この間、新型コロナウイルスの影響もあり、DXの推進が一層加速され、マイナンバーカードの普及によるコンビニ交付の利用やオンラインでできる手続きも増えてきております。

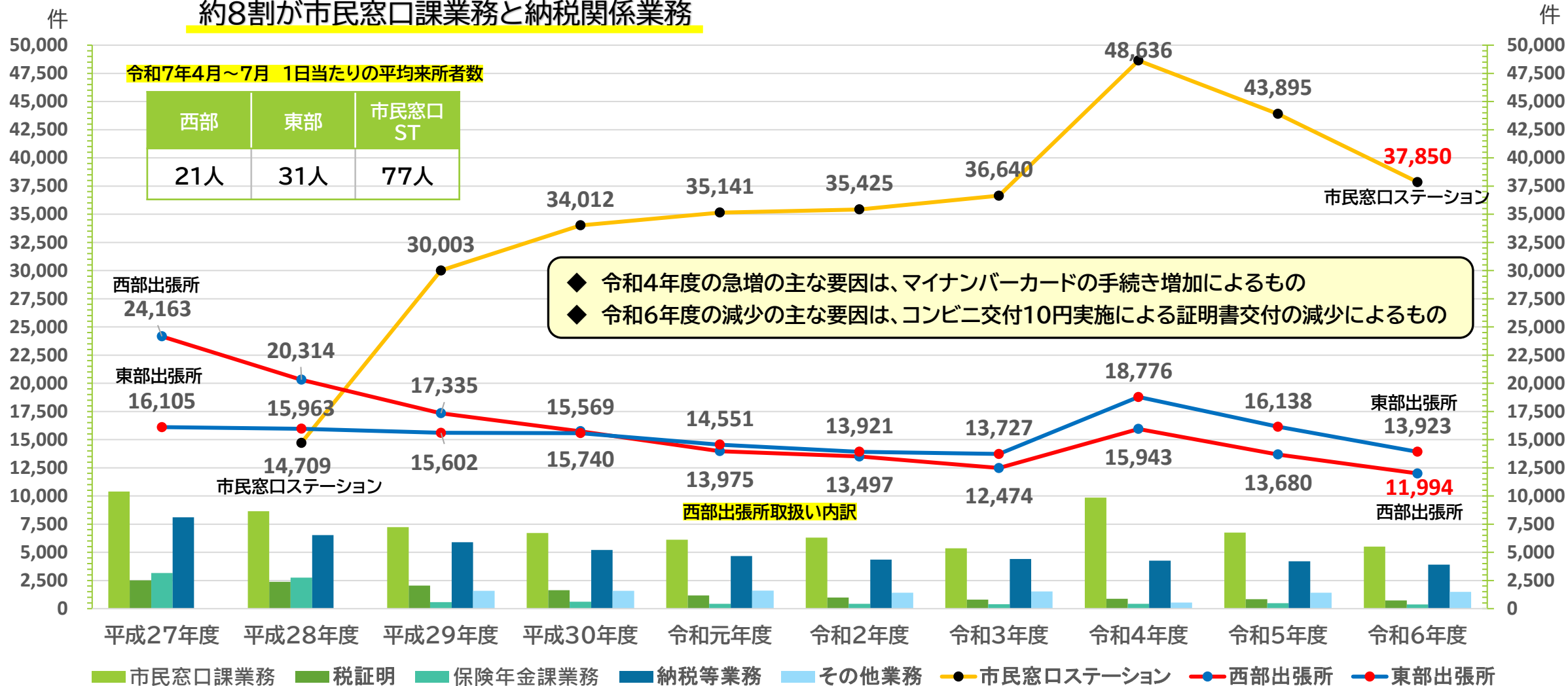
このような背景から、西部出張所については、施設や設備の老朽化が進み、今後必要となってくる改修や修繕にかかるコストなども踏まえると、市民窓口ステーションに統合させ、行政のスリム化、事務事業の効率化を含めた強化を図ることが必要な状況となっています。

2 市役所出張所の概要 （龍ヶ崎市出張所設置条例に基づき3カ所設置）

出張所	所在地	開庁日、開庁時間	職員数	取扱い業務
西部出張所 昭和61年開所 (1986年)	馴柴町	平日（祝日・年末年始を除く） 午前9時から午後5時まで	正職員 2名 会計年度2名 4名	(1) 戸籍の届出の受付及び交付 (2) 住民登録等各種届出の受付及び交付 (3) 印鑑登録及び印鑑証明 (4) 県民交通災害共済の加入受付 (5) 埋火葬の許可 (6) 個人番号カードの申請受付 (7) 国民健康保険被保険者の資格得喪 (8) 後期高齢者医療の申請受付 (9) 国民年金被保険者の資格得喪 (10) 医療福祉の申請受付及び交付 (11) 児童手当認定請求書の受付 (12) 市税等の収納 (13) 原動機付自転車及び小型特殊自動車の廃車
東部出張所 平成13年開所 (2001年)	中里 (さんさん館内)	平日（祝日・年末年始を除く） 午前9時から午後5時まで	正職員 2名 会計年度2名 4名	
市民窓口 ステーション 平成28年開所 (2016年)	小柴 (サプラスクエア・ サプラ2階)	毎日開庁 (年末年始12月29日から1月3日までと サプラスクエアサプラの休館日等を除く) 午前10時30分から午後7時まで	正職員 4名 会計年度5名 9名 ※勤務はロー テーション 通常 5～6名で対応	

3 各出張所の取扱件数の推移

平成28年に市民窓口ステーションがオープンすると、西部出張所の取り扱い件数は年々減少
約8割が市民窓口課業務と納税関係業務



4 証明書コンビニ交付の状況について



コンビニ交付手数料  開始後は大幅な伸びを示している

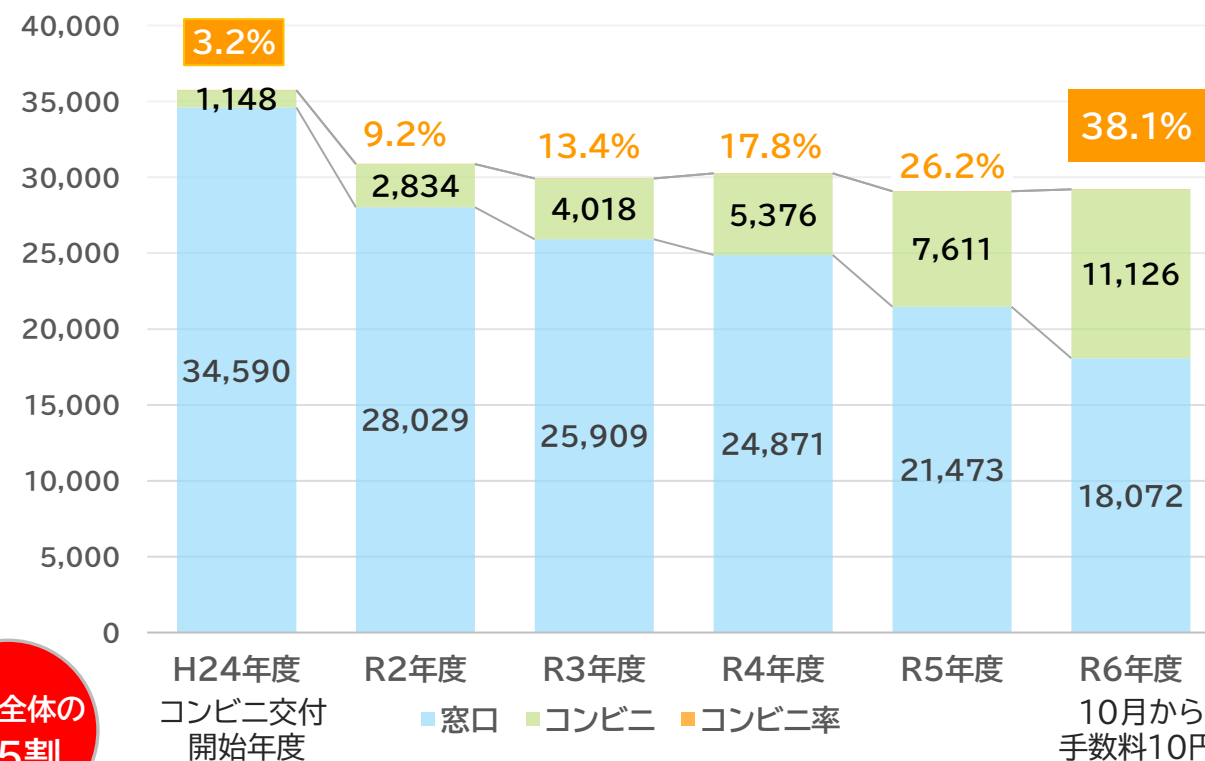
コンビニ交付手数料10円開始後(令和6年10月から令和7年5月)の
窓口(本庁・出張所)とコンビニ交付の件数比較(各証明書別)

証明書	交付数	窓口交付	コンビニ交付	コンビニ交付割合
住民票の写し	20,748	11,089	9,659	46.6%
印鑑登録証明書	14,570	5,827	8,743	60.0%
課税(非課税)証明書	3,594	2,610	984	27.4%
合計	38,912	19,526	19,386	49.8%

※戸籍証明書については、R8年度中の対応を目指します

現在全体の
約5割

「住民票の写し」の交付で比較した場合の、コンビニ交付利用割合の推移



5 出張所再編による効果等について



現状や課題等

- ① 利用者の減少
- ② 施設・設備の老朽化

対 策

閉所

効 果

事務事業の効率化

(施設維持管理費の削減、人材の有効活用)



- ① 業務数増加
- ② 利用者の増加
- ③ 職員数不足

職員増員

体制の強化・縮充

(サプラ開店時刻10時に合わせ開庁)



- ① 利用者は横ばい
- ② 子育て支援拠点機能との複合施設

現状継続

利便性・サービス維持

6 統合に伴う代替手段について

統合に伴う代替手段は既に整っています

1 近くに市民窓口ステーションが開所している

- 駐車場も広く、自家用車での利用はもちろん、乗合タクシーやコミュニティバスでのアクセス充実。サプラ内はエレベータ・エスカレーターにより移動も安心。

市民窓口ステーションは…

2 西部出張所より取り扱い業務が多い 毎日夜7時まで業務を行っている

- さらに統合により業務開始時間を10時30分から、**サプラ開店時間の午前10時に30分繰上げ拡大。**

3 証明書は、コンビニエンスストア等で毎日取れる

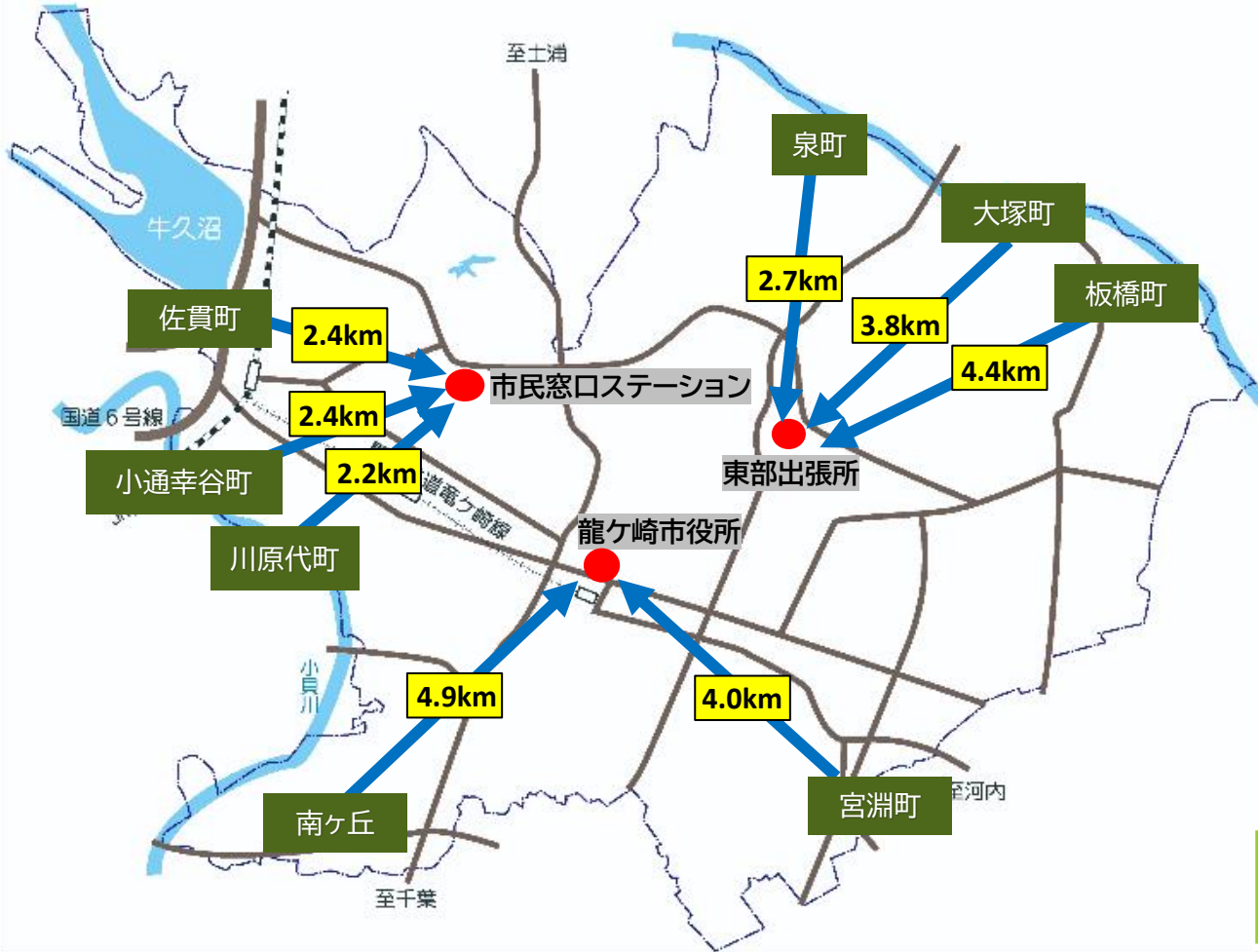
- 住民票の写しなど各種証明書は、マイナンバーカードの普及により、多くの市民が全国の最寄りのコンビニ等で**毎日、朝6時30分から夜11時まで**取得できます。

4 市税等の納付は、コンビニエンスストア等やオンラインでもできる

- コンビニ、銀行、郵便局、バーコード決済、オンラインクレジットや口座振替などで納付できます。

代替手段 1について

近くに市民窓口ステーションが開所している



主な地区から市役所や出張所までの距離(直線距離)

西部出張所から約1.5Kmのところによりサービスが充実している市民窓口ステーションが既に開設されています。

市内各地区からの市役所窓口までの距離を比較しても、統合による他の地区との偏りは生じません。

さらに、市民窓口ステーションの設置されているサプラは、民間路線バスに加え、コミュニティバス、乗合タクシーの乗降ポイントとなっており、自家用車ばかりでなくアクセスが容易です。

主な公共交通(8時から17時台の便数)

民間路線バス (龍ヶ崎市駅⇄竜ヶ崎ニュー タウン中央)	コミュニティバス (若柴線)	乗合タクシー (市民窓口ステーション)
行き30便・帰り35便	行き6便・帰り6便	7便

代替手段 2について

市民窓口ステーションは、毎日、午後7時まで開庁
統合により、開所時間を**30分繰上げ拡大** 西部出張所より取扱業務が多い

市民窓口ステーション



開庁日・開庁時間

＼サプラの開店時間に合わせます／

統合により午前10時開庁(30分拡大)

毎日開庁 午前10時30分から**午後7時まで**

(年末・年始(12月29日から1月3日まで)とサプラスクエアサプラの休館日等を除く)

取扱業務数

20課92業務 ▶ マイナンバーカードの交付、パスポートの交付、転入学通知書の交付等も可

西部出張所



開庁日・開庁時間

平日開庁 午前9時から午後5時まで

(祝日、年末・年始を除く)

取扱業務数

18課82業務

代替手段 3・4について

全国のコンビニエンスストアで各種証明書の取得や市税等の納付が可能。
 その他さまざまなDXの活用で、**西部出張所業務の約60%が代替できます。**



龍ヶ崎市内のコンビニエンスストア等設置状況

龍ヶ崎市の  マイナンバーカード の交付割合 **90.9%**
 ※西部出張所周辺地区交付割合 **78.6%** (R7.3末現在)

①	セブン-イレブン 龍ヶ崎市総合体育館前店	⑩	セブン-イレブン 龍ヶ崎光順田店
②	セブン-イレブン 龍ヶ崎ニュータウン西店	⑪	セブン-イレブン 龍ヶ崎藤ヶ丘1丁目店
③	セブン-イレブン 龍ヶ崎南中島店	⑫	セブン-イレブン 龍ヶ崎長沖新田店
④	セブン-イレブン 龍ヶ崎中根台4丁目店	⑬	セブン-イレブン 龍ヶ崎大徳町店
⑤	セブン-イレブン 龍ヶ崎長山6丁目店	⑭	セブン-イレブン 龍ヶ崎松ヶ丘4丁目店
⑥	セブン-イレブン 龍ヶ崎六斗蒔店	⑮	セブン-イレブン 龍ヶ崎若柴店
⑦	セブン-イレブン 龍ヶ崎小柴店		
⑧	セブン-イレブン 龍ヶ崎出し山町店		
⑨	セブン-イレブン 龍ヶ崎半田町店		
		⑯	ミニストップ 龍ヶ崎白羽店
		⑰	ミニストップ 龍ヶ崎北方店
		⑱	ミニストップ 龍ヶ崎大徳町店
		⑲	ミニストップ 龍ヶ崎寺後店
		⑳	ファミリーマート 龍ヶ崎北方店
		㉑	ファミリーマート 龍ヶ崎平台店
		㉒	ファミリーマート 龍ヶ崎馴馬店
		㉓	ファミリーマート 龍ヶ崎警察署前店
		㉔	ファミリーマート 佐貫駅前店
		㉕	ファミリーマート 龍ヶ崎久保台店
		㉖	ファミリーマート 流通経済大前店
		㉗	ファミリーマート 流通経済大学店
		㉘	フードスクエア龍ヶ崎中里店
		㉙	フードマーケットカスミ龍ヶ岡店

市税等の納付は、コンビニ以外にも、銀行、郵便局、バーコード決済、クレジットオンライン納付が可能。口座振替の手続きもオンラインで可能

7 統合後の跡地利用(案)について

＼ 約15台分確保 計42台に／
解体し馴柴コミュニティセンター利用者専用駐車場として活用

コミセンの駐車場とする主な理由



- ① 馴柴コミュニティセンターの駐車場不足の改善
- ② コミュニティセンターの利便性の向上



8 統合までのスケジュールについて

日 程	内 容
令和7年3月24日	公共施設等マネジメント戦略会議
令和7年4月7日	庁議
令和7年6月30日	全員協議会
令和7年7月23日	公共施設等マネジメント推進委員会
令和7年7月31日	馴柴まちづくり協議会への意見広聴
令和7年9月21日・27日	住民説明会(馴柴コミュニティセンター)
令和7年11月	市議会定例会(出張所設置条例改正案を上程)
令和8年1月頃から	市民等に周知(利用者への案内、りゅうほー・HP等)
令和8年3月31日	西部出張所閉所(市民窓口STへの統合)