

<龍ヶ崎市公共施設再編成の検討結果報告書>

西部出張所と東部出張所の機能の見直し

〇〇〇にミニ市役所オープン!



平成 27 年 6 月 28 日
龍ヶ崎市公共施設再編成ワークショップ
(Bグループ)

目次

はじめに.....	1
1. 出張所の現状と課題.....	2
(1) 西部出張所と東部出張所の位置図.....	2
(2) 西部出張所と東部出張所の比較.....	3
① 基本情報.....	3
② 市民課窓口（住民票・印鑑登録証明書）の取扱件数の推移.....	5
③ 納税課窓口（市民税・固定資産税など）の取扱件数の推移.....	8
④ 龍ヶ崎市の出張所の特徴.....	10
(3) 西部出張所と東部出張所の課題.....	11
2. 出張所機能の見直し.....	13
(1) 西部出張所と東部出張所の今後の方向性.....	13
(2) 西部出張所と東部出張所の統合に伴うイメージ図.....	14
(3) 西部出張所と東部出張所の統合による課題解決策.....	15
3. その他残したい意見・大事にしたい意見.....	16
おわりに.....	17
参考資料.....	18



はじめに

この報告書は、龍ケ崎市の西部出張所と東部出張所について、ワークショップで検討した結果をまとめたものです。

また、ワークショップでの検討に当たっては、西部出張所と東部出張所の現地視察を行った後、それぞれの出張所の利用状況や施設の老朽化の現状のほか、今後、少子高齢化による人口減少と高齢化率の上昇、さらにライフスタイルの変化などに伴う社会経済状況の変化などを踏まえ、検討を行いました。



スケジュール

第1回 平成26年12月21日（日）

「なぜ公共施設再編成が必要か？」

現地視察 平成27年1月28日（水）

（西部出張所と東部出張所の現地視察）

第2回 平成27年1月31日（土）

「保健福祉施設の複合化・多機能化」

第3回 平成27年3月1日（日）

「出張所機能の見直し」

第4回 平成27年4月12日（日）

「保健福祉施設の複合化・多機能化」「出張所機能の見直し」

第5回 平成27年5月30日（土）

「ブラッシュアップ～アイデアに磨きをかける～」

第6回 平成27年6月13日（土）

「出張所の機能見直しにかかる発表会に向けたグループ案の最終見直し」

第7回 平成27年6月28日（日）

「発表」

1. 出張所の現状と課題

(1) 西部出張所と東部出張所の位置図



西部出張所



東部出張所



※東部出張所は、さんさん館内にあります。さんさん館は、東部出張所、子育て支援センター、ファミリーサポートセンターの3つで構成される複合施設です。



(2) 西部出張所と東部出張所の比較

① 基本情報

西部出張所と東部出張所の平成 25 年度における利用件数は、市民窓口課と納税課の業務に関する利用が多く、全体の約 8 割を占めています。

業務割合でみると、西部出張所では住民票の交付など、市民窓口課の業務が最も多く、次いで市税納付などの納税課の業務となります。

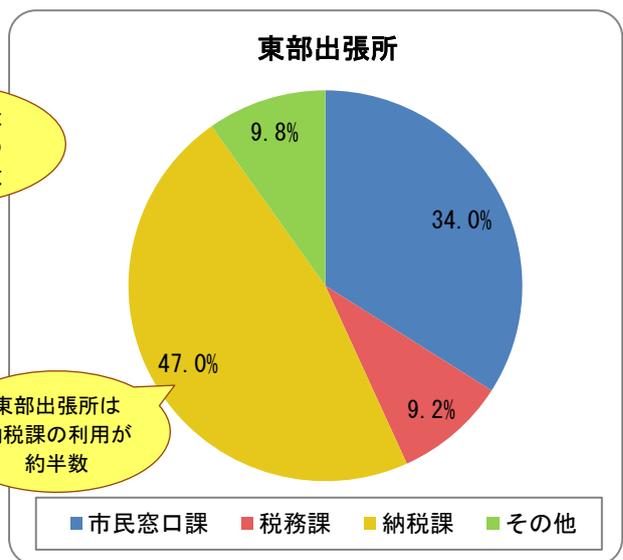
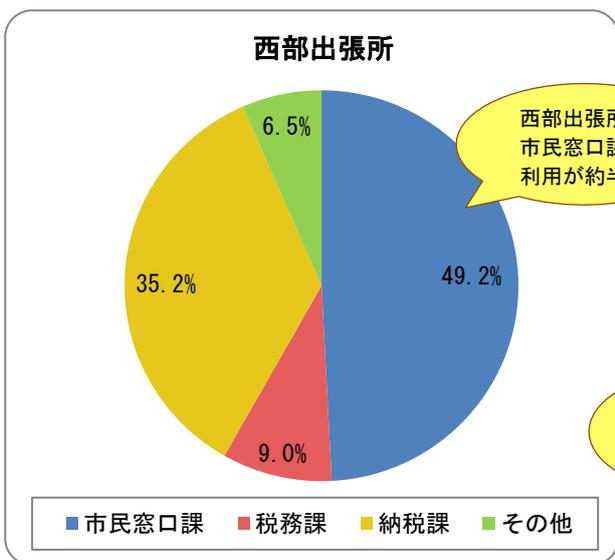
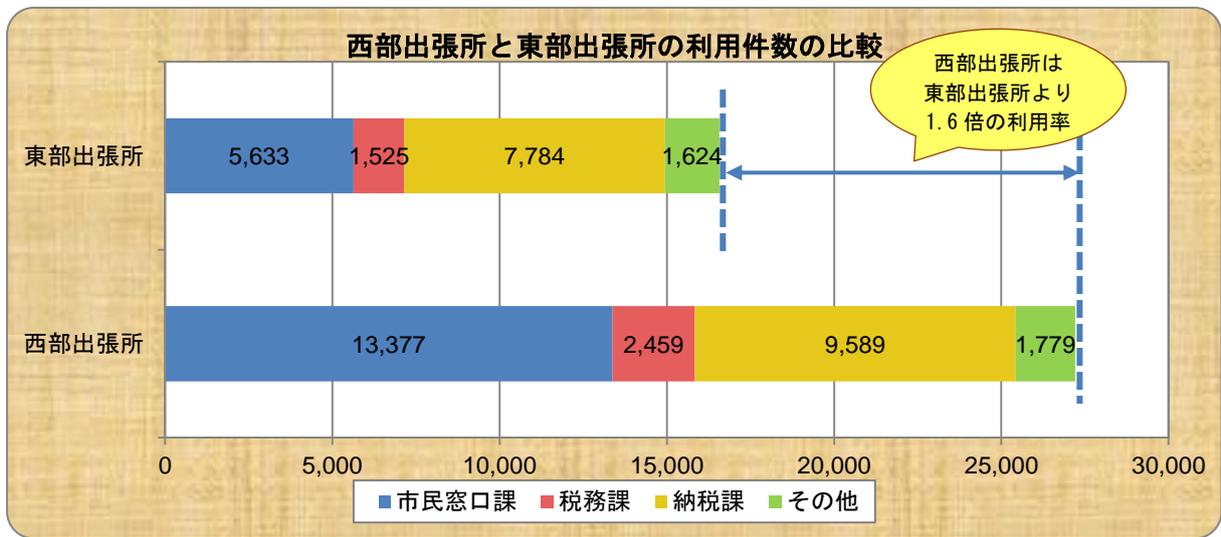
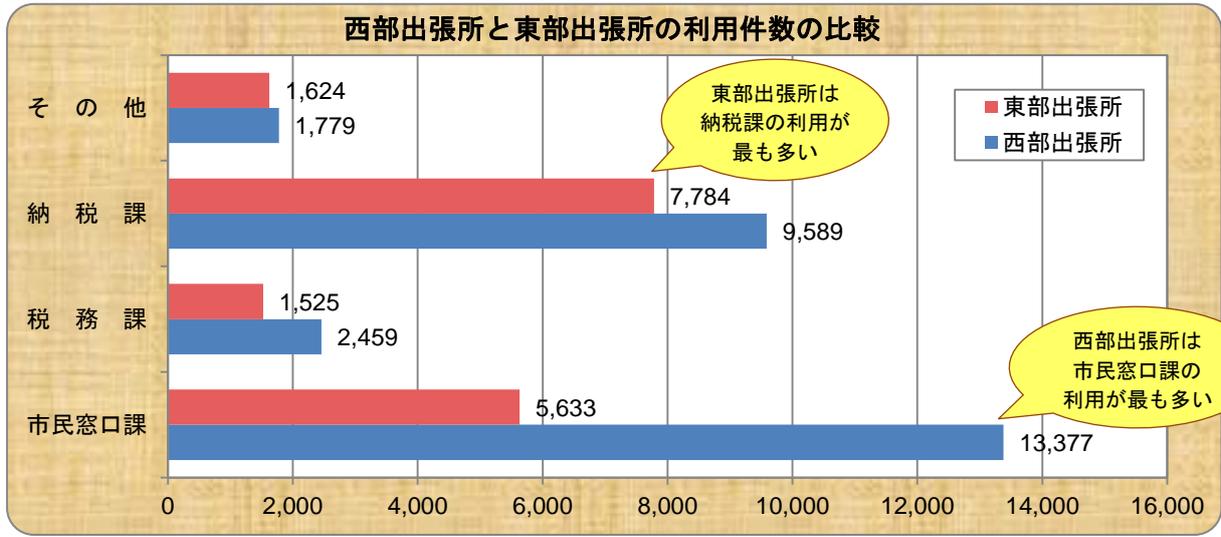
東部出張所では、納税課の業務が最も多く、次いで市民窓口課の業務となります。

また、西部出張所と東部出張所の総コスト（維持管理及び運営費用）は、約 3,500 万円です。どちらの出張所も人件費が全体の約 9 割を占めています。

このほか、西部出張所は、築 28 年を超えていることから、東部出張所より老朽化が進行しています。

(西部出張所と東部出張所の平成 25 年度実績)

	西部出張所	東部出張所
建築年度（築年数）	昭和 61 年（築 28 年）	平成 5 年（築 22 年）
延床面積	110㎡	61㎡
職員数	正職員：3名 非常勤職員：2名 合計：5名	正職員：2名 非常勤職員：1名 合計：3名
開館日数	244日	244日
利用件数	市民窓口課：13,377 件 税 務 課：2,459 件 納 税 課：9,589 件 そ の 他：1,779 件 合 計：27,204 件	市民窓口課：5,633 件 税 務 課：1,525 件 納 税 課：7,784 件 そ の 他：1,624 件 合 計：16,566 件
総コスト （維持管理及び運営費用）	歳出 維持管理経費：894 千円 事業運営費：22,604 千円 （内人件費：22,272 千円） 減価償却費：687 千円 小 計：24,185 千円 歳入 収 入：4,249 千円 総コスト：19,936 千円	歳出 維持管理経費：62 千円 事業運営費：16,282 千円 （内人件費：16,025 千円） 減価償却費：— 千円 小 計：16,344 千円 歳入 収 入：1,905 千円 総コスト：14,439 千円
単位コスト（1日当たり） （利用件数1件当たり） （市民1人当たり）	81,705 円 732 円 250 円	59,176 円 872 円 181 円



② 市民課窓口（住民票・印鑑登録証明書）の取扱件数の推移

住民票の交付件数は、ほぼ横ばいで推移していますが、印鑑登録証明書の交付件数は減少傾向にあります。特に、印鑑登録証明書は、窓口での交付件数が大幅な減少傾向にあります（4,253件（24%減））。

			平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	
窓口	本庁	住民票	22,686	21,666	21,899	21,281	22,495	22,334	→
		印鑑登録証明書	10,737	10,400	10,474	9,640	9,432	8,692	↓
	西部出張所	住民票	4,641	5,305	4,819	4,849	5,740	4,303	→
		印鑑登録証明書	5,040	5,059	4,352	4,201	3,767	3,157	↓
	東部出張所	住民票	1,938	1,993	2,079	2,055	2,324	2,039	→
		印鑑登録証明書	1,944	1,827	1,896	1,746	1,699	1,619	↓
小計	住民票	29,265	28,964	28,797	28,185	30,559	28,676	→	
	印鑑登録証明書	17,721	17,286	16,722	15,587	14,898	13,468	↓	
窓口以外	自動交付機	住民票	7,176	6,804	6,837	6,405	6,676	5,742	↓
		印鑑登録証明書	11,410	11,077	10,550	10,157	8,996	8,245	↓
	コンビニ	住民票				1,148	2,522	2,827	↑
		印鑑登録証明書				1,401	2,804	3,205	↑
	小計	住民票	7,176	6,804	6,837	7,553	9,198	8,569	↑
		印鑑登録証明書	11,410	11,077	10,550	11,558	11,800	11,450	→
合計	住民票	36,441	35,768	35,634	35,738	39,757	37,245	→	
	印鑑登録証明書	29,131	28,363	27,272	27,145	26,698	24,918	↓	

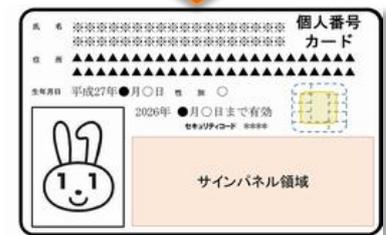
※窓口以外（自動交付機・コンビニ交付）で住民票・印鑑登録証明書を取るには？

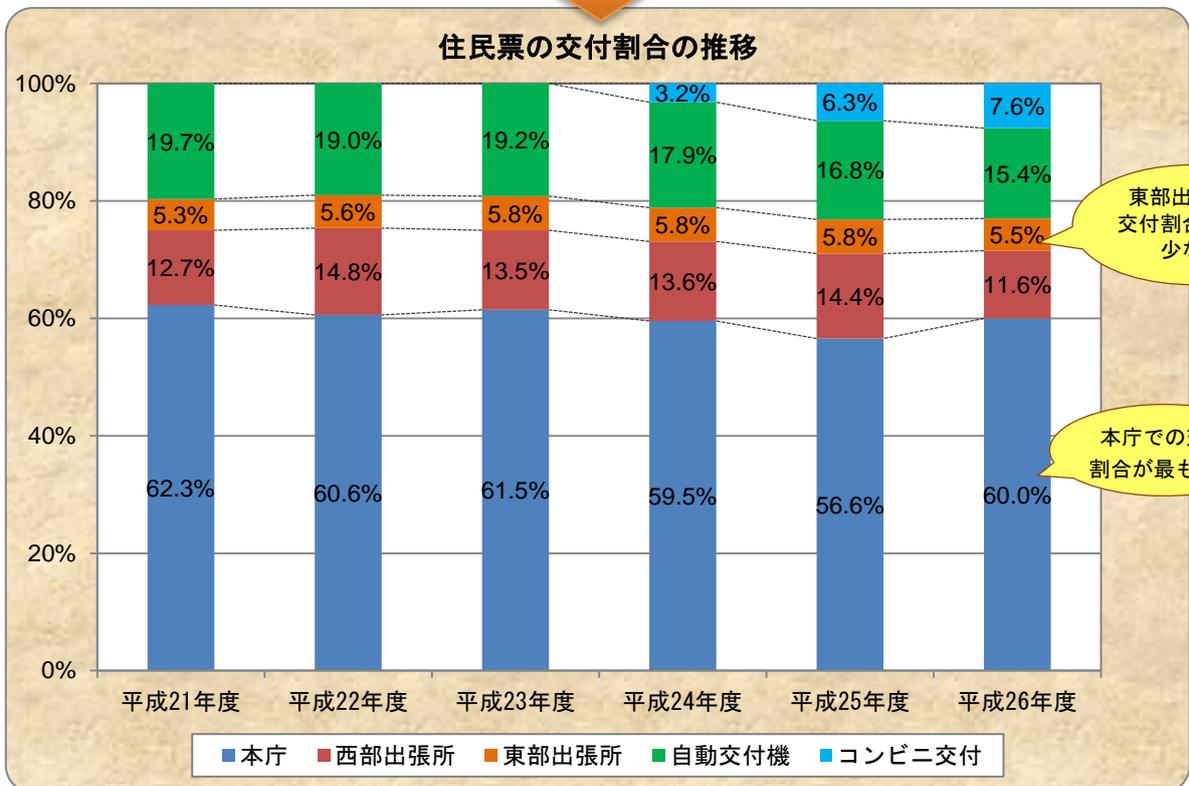
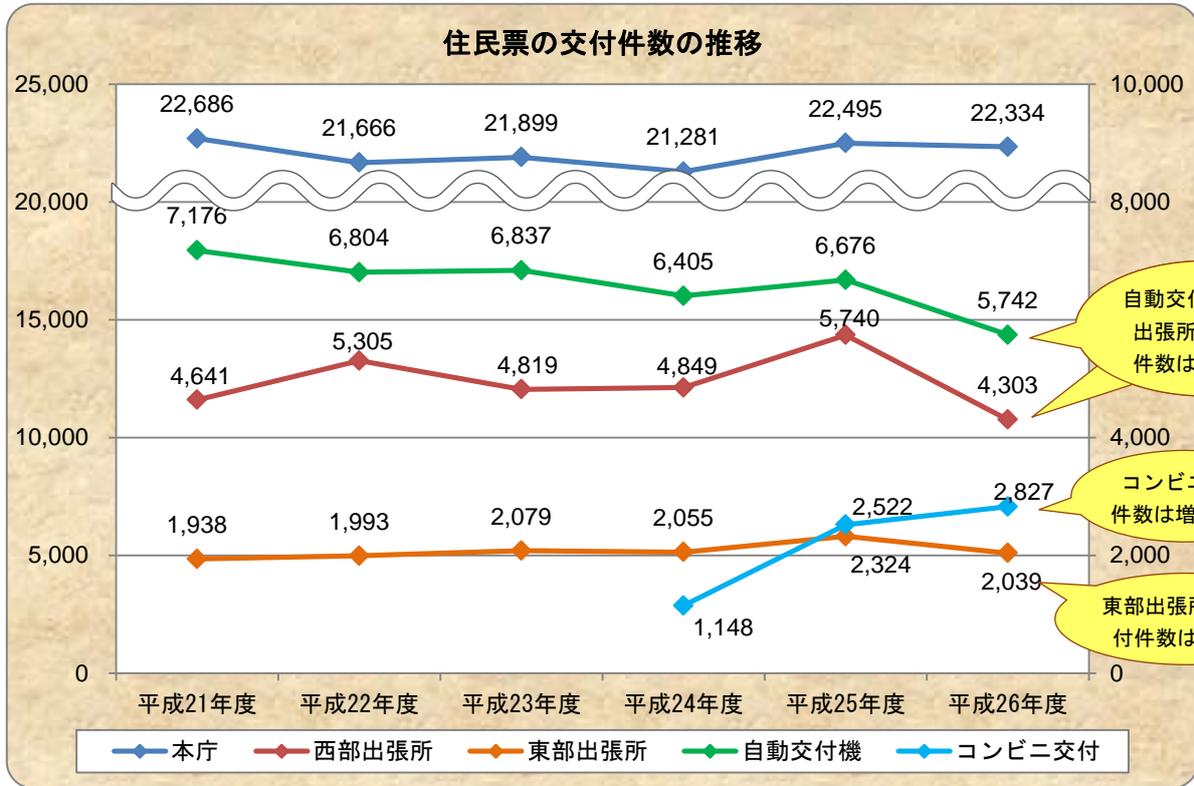
自動交付機、またはコンビニ交付を利用して、住民票または印鑑証明書をとるには、サービス利用登録と利用登録暗証番号設定された「住民基本台帳カード（住基カード）」が必要です。

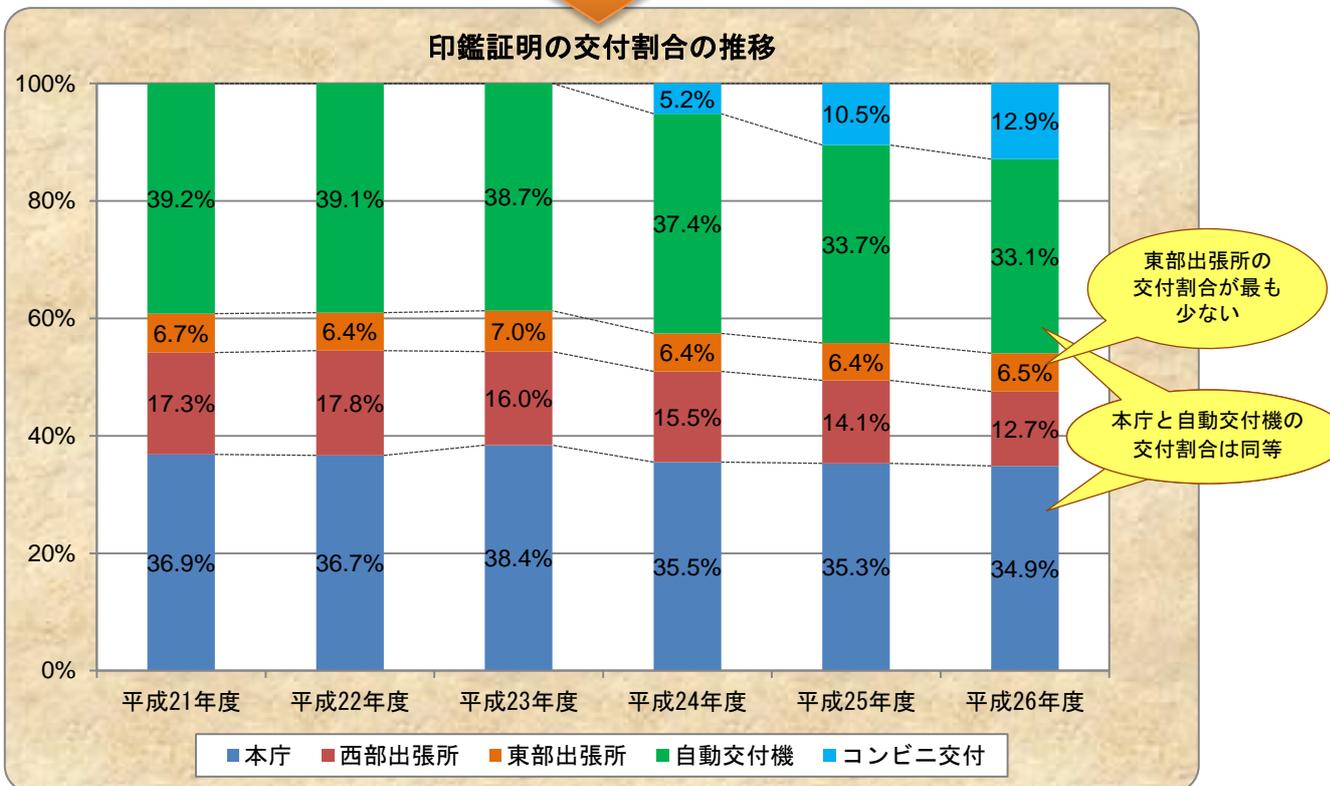
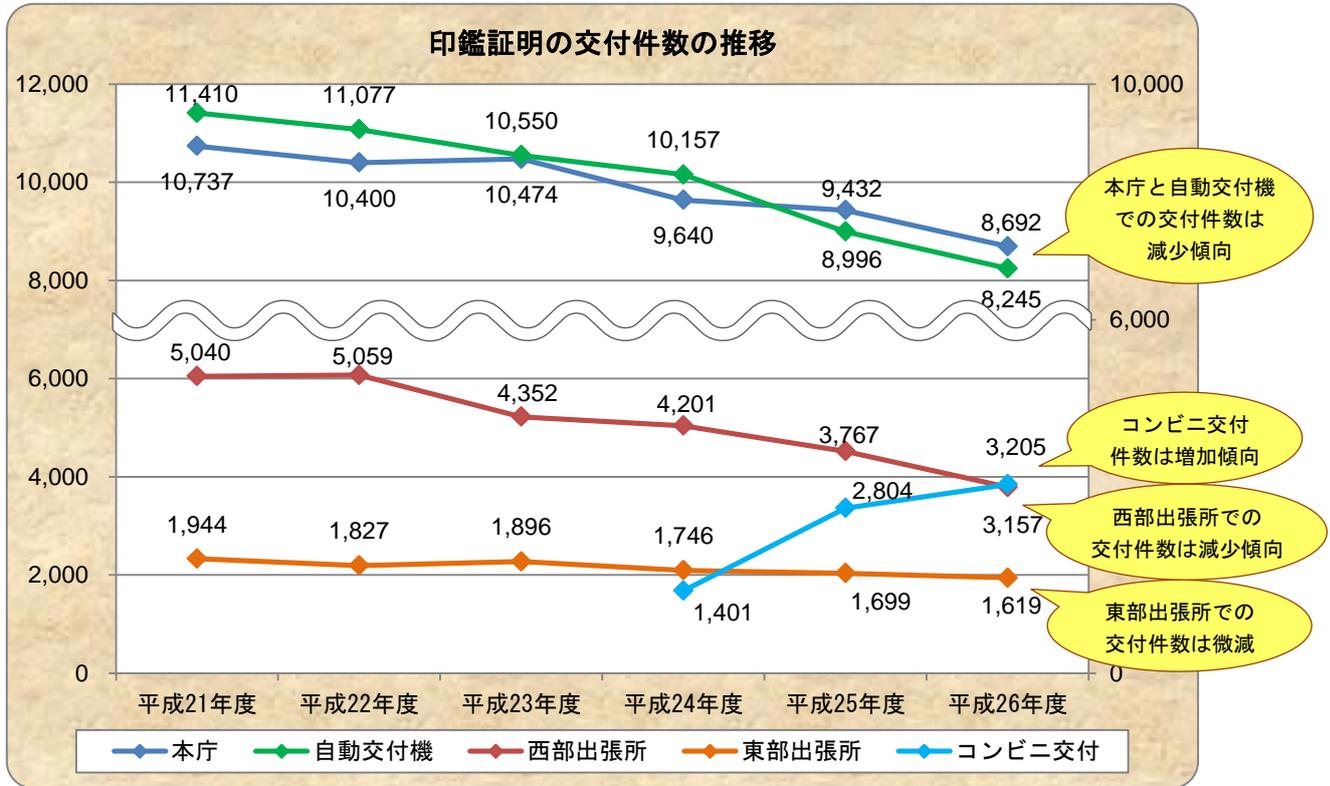
また、暗証番号登録している「市民カード」を所有している場合は、自動交付機で住民票と印鑑登録証明書をとることができます。

ただし、平成 28 年 1 月から個人番号カード（マイナンバーカード）の発行がスタートするため、住基カードの発行は平成 27 年 12 月までとなります。

平成 27 年 12 月までに発行した住基カードの有効期限は、有効期間発行の日から 10 年間となります。龍ヶ崎市から転出した場合も、他市において継続利用することができます。さらに、個人番号カードがスタートしても、引き続き、コンビニで住民票・印鑑登録証明書をとることができます。







③ 納税（市民税・固定資産税など）の取扱件数の推移

市民税や固定資産税などの市税の納付件数は、増加傾向にあります。ただし、口座振替はほぼ横ばいで推移していますが、コンビニでの納付件数は増加傾向にあります。

また、本庁・金融機関、西部出張所及び東部出張所での納付件数は減少傾向にあります。

		平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	
窓口	本庁・金融機関				114,532	111,058	106,143	↓
	西部出張所				7,480	7,333	6,899	↓
	東部出張所				5,494	5,815	5,050	↓
	コンビニ				52,395	59,380	66,728	↑
	小 計				179,901	183,586	184,820	→
窓口 以外	口座振替				79,233	79,402	80,215	→
	小 計				79,233	79,402	80,215	→
合 計					259,134	262,988	265,035	→

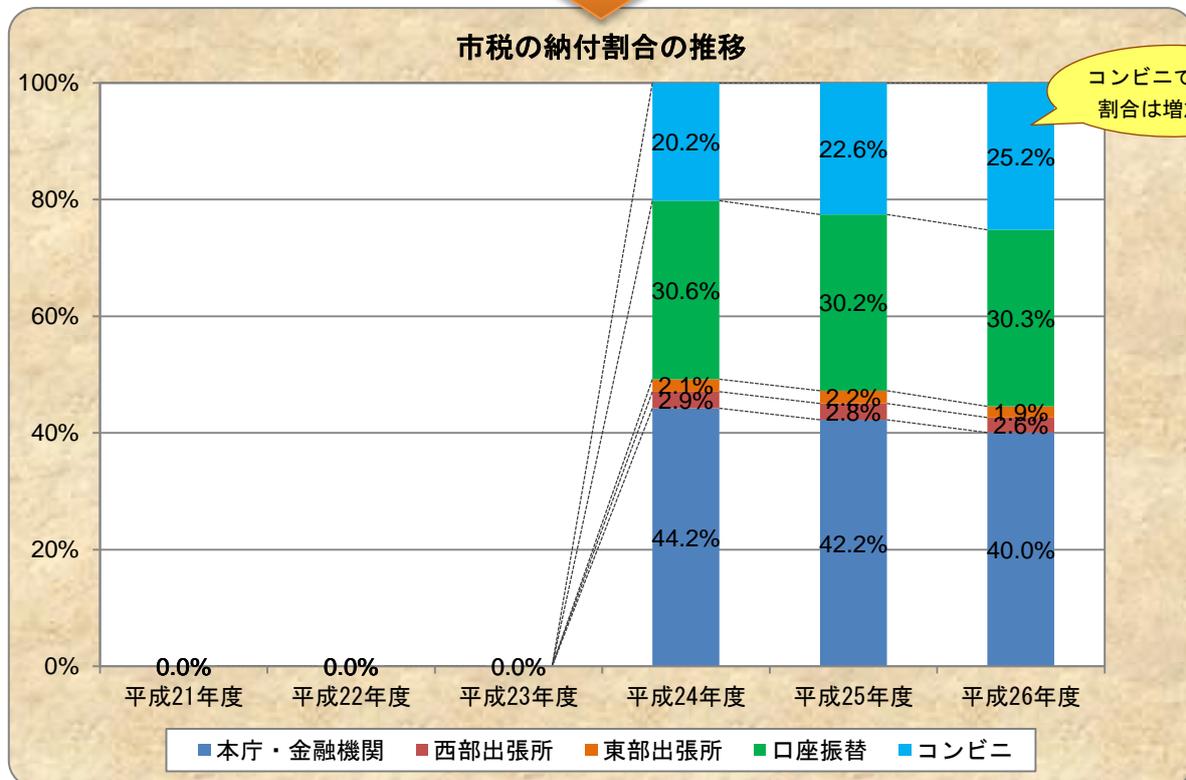
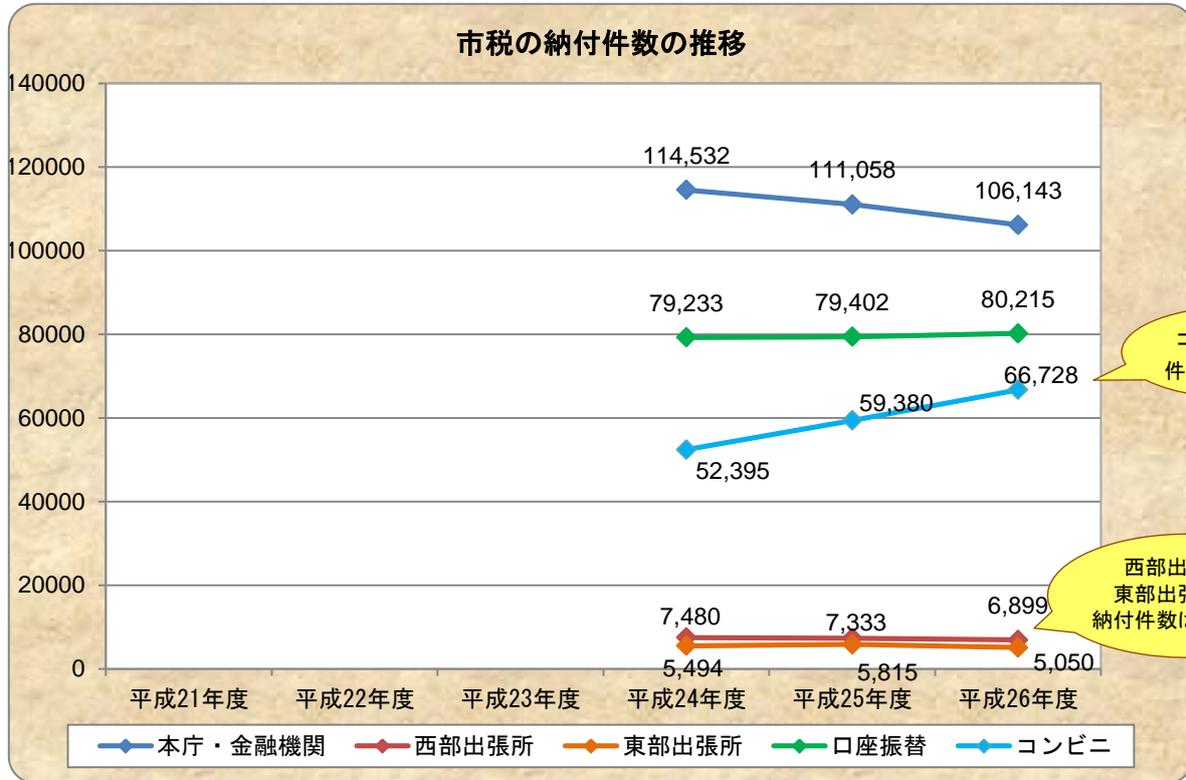


西部出張所取扱件数

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
市県民税				1,624	1,670	1,383
固定資産税				3,340	3,147	3,047
軽自動車税				363	375	345
国民健康保険税				2,153	2,141	2,124
合 計				7,480	7,333	6,899

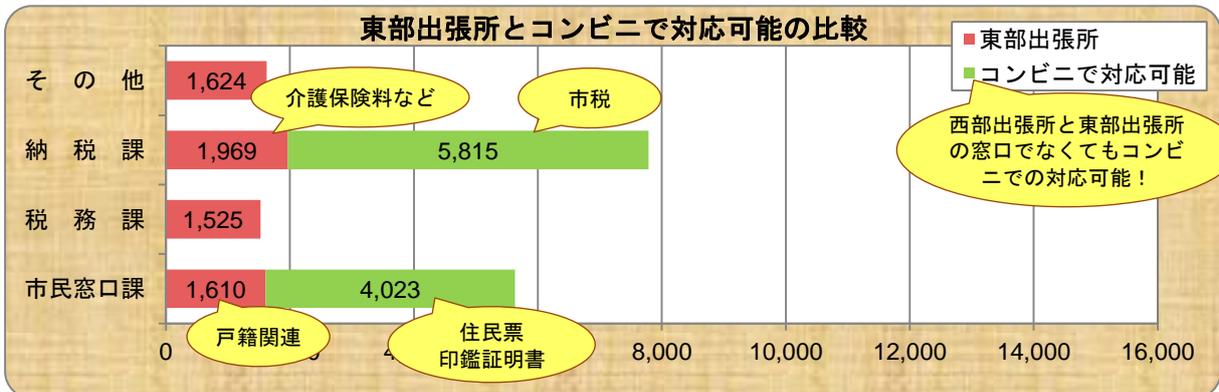
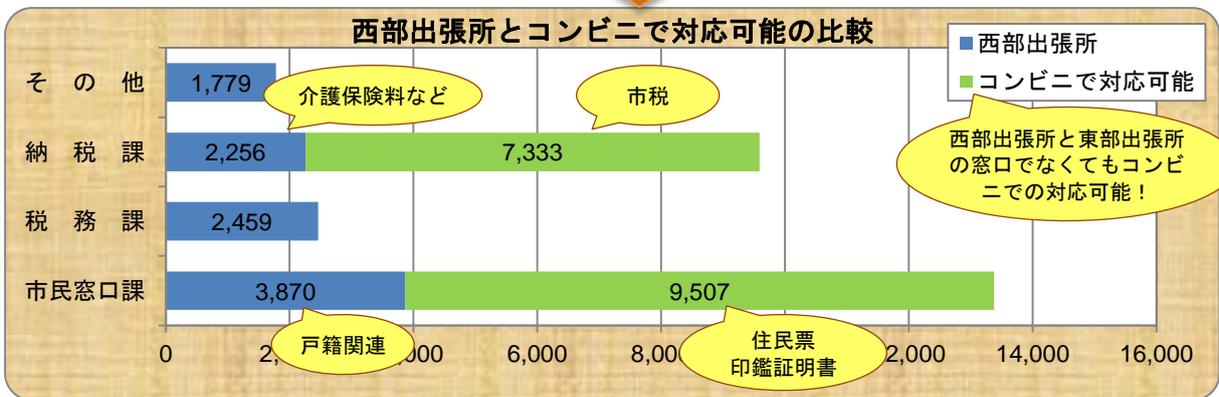
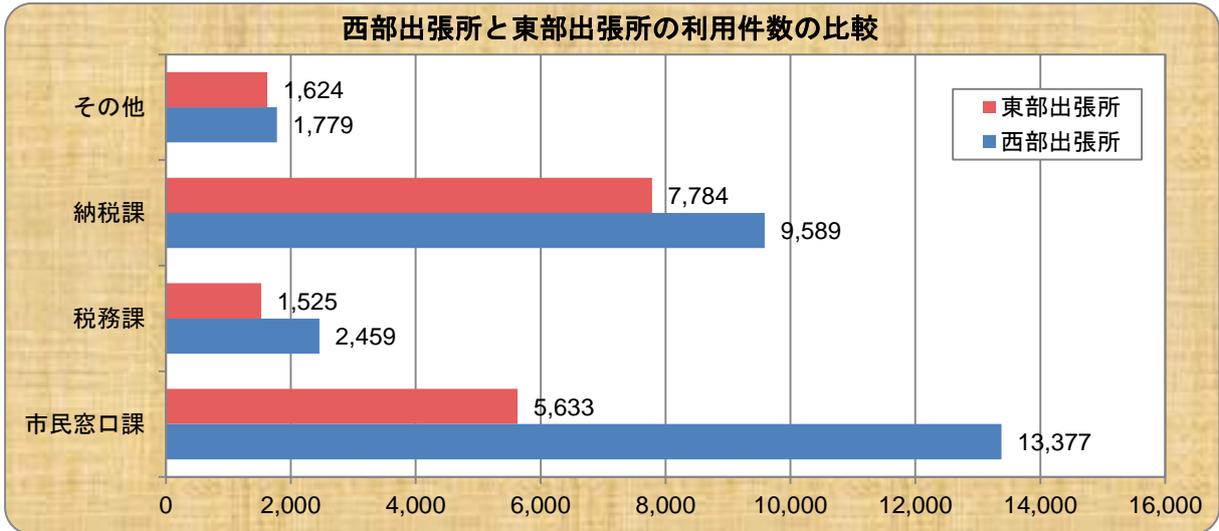
東部出張所取扱件数

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
市県民税				989	1,157	982
固定資産税				2,681	2,753	2,324
軽自動車税				478	389	403
国民健康保険税				1,346	1,516	1,341
合 計				5,494	5,815	5,050



④ 龍ヶ崎市の出張所の特徴

龍ヶ崎市の出張所は、他市町村の出張所と比較すると戸籍謄本の交付や、出生届や死亡届などの戸籍届出の受付を行っており、多くの業務を取り扱っています。いわゆる支所としての機能を有している状況です。しかしながら、現在ではコンビニで住民票・印鑑証明書をとることができるほか、市税の納税ができるため、コンビニで出張所の用件の約7割を済ませることができます。



(3) 西部出張所と東部出張所の課題

西部出張所と東部出張所の現状を踏まえ、ワークショップで課題の抽出を行いました。その結果、以下の5点について意見をまとめました。

① 市役所を含め、3つの市役所の窓口施設が必要か？

(ワークショップでの主な意見)

- ▶ 利用件数が減少傾向にあり、今後も出張所は必要？
- ▶ そもそも人口8万人のまちに、市役所を含めて3カ所必要？
- ▶ 出張所の利用者が少ない、減少傾向にある！
- ▶ コンビニで出張所の7割の用件は済ませることが出来る！



② 費用対効果（コスト削減）を考えた出張所？

(ワークショップでの主な意見)

- ▶ 西部出張所の1件当たりのコストは732円
- ▶ 東部出張所の1件当たりのコストは872円
- ▶ どちらの出張所も高コスト！
- ▶ 西部出張所と東部出張所の年間コスト（3500万円）の費用に見合うのか？
- ▶ 生産性（費用対効果）が悪い？



③ 場所・立地、開庁（館）時間の見直し！

(ワークショップでの主な意見)

【共通】

- ▶ 交通の便が不便！
- ▶ 開館時間が短い！
- ▶ 静かすぎて、入りづらい！

【西部出張所】

- ▶ 西部出張所は立地場所が不便、わかりづらい！
- ▶ 駐車場が少ない！

【東部出張所】

- ▶ さんさん館の中（複合施設）でわかりづらい！



④ 出張所としての機能の見直し

(ワークショップでの主な意見)

- ▶ コンビニとの差別化！
(コンビニだと 200 円で住民票がとれて、自動交付機だと 300 円)
- ▶ どこまでの業務を出張でできるようにするの？



⑤ 西部出張所の老朽化

(ワークショップでの主な意見)

- ▶ 西部出張所は、築 28 年が経過！
- ▶ 老朽化していて古い！
- ▶ トイレが古い、旧式、段差あり！



西部出張所と東部出張所の課題を抽出したほか、良い部分についても意見の抽出を行いました。ワークショップでの主な意見は以下のとおりです。

(龍ヶ崎市の出張所の良い部分)

(ワークショップでの主な意見)

- ▶ 出張所は、自動交付機やコンビニ交付と違い、職員が説明してくれるから分かりやすい！
- ▶ 出張所に行けば、市の情報がたくさんあるため便利！
- ▶ 困りごと相談などの機能をプラスしてみれば？
- ▶ 図書の貸し出し・返却の機能をプラスしてみれば？
- ▶ 他市の出張所より多くのことが出来るため、もっと PR をしよう！

2. 出張所機能の見直し

(1) 西部出張所と東部出張所の今後の方向性

西部出張所と東部出張所の現状と課題を踏まえ、出張所の今後の方向性を「①現状どおり」「②統合・移転」「③廃止」の3つのいずれかを定めてから検討することとしました。

今後の方向性を定めるに当たっては、ワークショップ参加者全員で投票を行い、その結果、「②統合・移転」が最も多くなりました。ただし、「①現状どおり」「③廃止」についても、その他残したい意見、大切にしてほしい意見にすることとしました。



課題解決の方策 (課題・問題点の解決方策一施設の機能イメージをまとめる)	機能イメージをカタチにする方法 (再編成の手法、事業メニューをまとめる)	投票欄 (機能イメージのウエート付け)
市役所を含め、3つの市役所の窓口施設が必要か？ →現状どおり、統合、廃止の検証	【①現状どおり】 廃止するのは疑問、あれば便利、近くになれば利用する。	2票
	【②統合・移転】 ショッピングセンター（サプラ）へ移転、商業施設に入ることにより利便性が向上し、出張所の利用者増加を図る。	10票
	【③廃止】 無くしてよい、本庁で済ませることを前提とする。	3票

(結論)

西部出張所と東部出張所を総合し、民間商業施設、または駅前に移転！

出張所機能の見直しのキャッチフレーズ

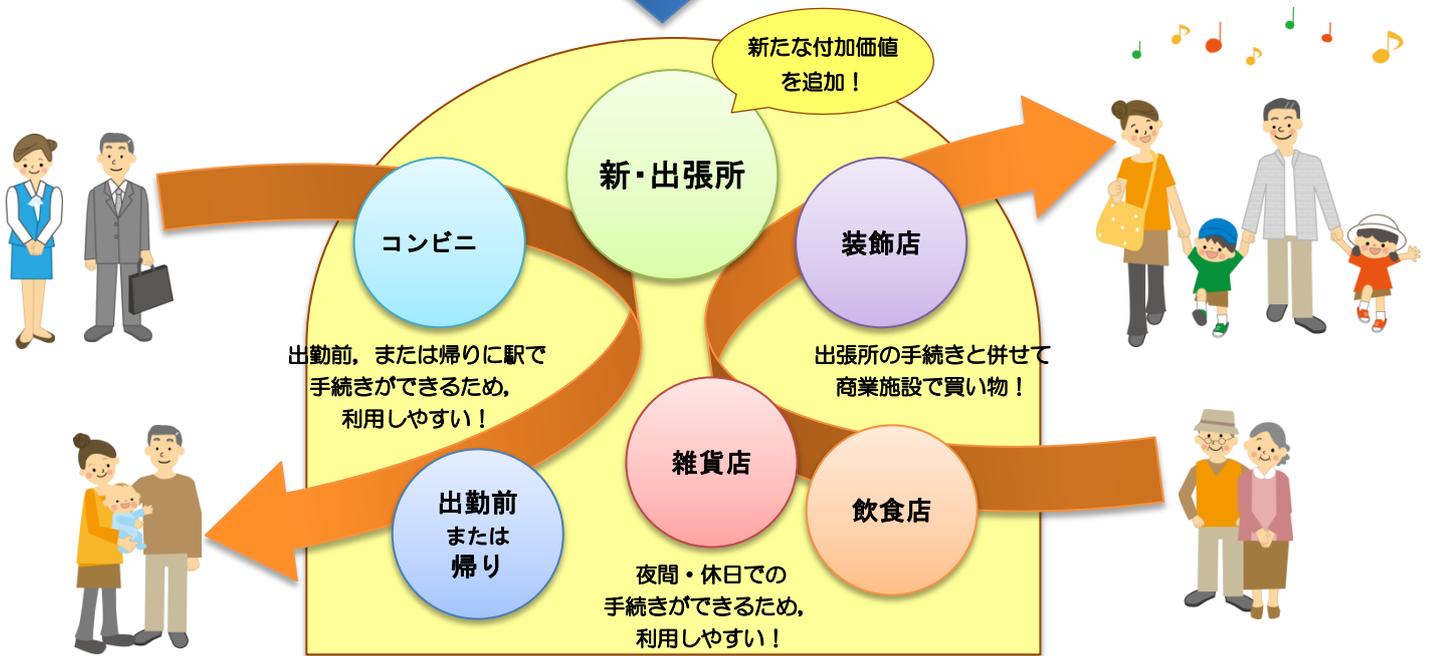
〇〇〇にミニ市役所オープン！

(2) 西部出張所と東部出張所の統合に伴うイメージ図

これまでの出張所



これからの出張所



民間商業施設、または駅前に移転

(3) 西部出張所と東部出張所の統合による課題解決策

西部出張所と東部出張所の現状と課題及び今後の方向性に対し、ワークショップで課題解決策を話し合いました。その結果、以下の5点について意見をまとめました。その後、ワークショップ参加者全員でどの取組がよいと思うかの投票を行いました。

① 市役所を含め、3つの市役所の窓口施設が必要か？

<課題解決の方策>

→西部出張所と東部出張所を統合し、民間商業施設、または駅前に移転！

【機能イメージをカタチにする方法】

- ▶ 商業施設に入ることにより利便性が向上し、出張所の利用者増加を図ろう！（商業施設または駅前に移転するに当たり、利用者数などを調べよう！）



② 費用対効果（コスト削減）を考えた出張所

<課題解決の方策>

→維持管理経費、運営経費の削減（職員配置・人件費含む）

→利用件数1件当たりの単位コストの削減

【機能イメージをカタチにする方法】

- ▶ 開庁時間の短縮（夜のみ開庁など）！【11点】
- ▶ 他市よりも便利、市役所よりも待ち時間が少ない出張所をPRしよう！【5点】
- ▶ テナント料を検討（PFIとの検討）しよう！【4点】
- ▶ 職員、非常勤職員の配置を見直そう！



③ 場所・立地、開庁（館）時間の見直し！（利便性の向上に向けて）

<課題解決の方策>

→利便性の向上

→交通弱者、駐車場不足への対応

【機能イメージをカタチにする方法】

- ▶ 出張所の休日開庁、時間外開庁の実施しよう！【13点】
- ▶ 駅前は駐車場の制限有、通勤者には便利【7点】
- ▶ 図書の貸し出し・返却が出来るようにしよう！【4点】
- ▶ 学校の転校手続きが出来るようにしよう！【4点】
- ▶ コンビニ交付での対応（利用料の軽減（300円→200円））【1点】
- ▶ 利用者を把握しよう！
- ▶ 夜8時まで利用可能にしよう！



④ 出張所としての機能の見直し

<課題解決の方策>

→利用者のニーズへの対応

【機能イメージをカタチにする方法】

- ▶新たな利用者のニーズの把握しよう！【7点】
- ▶出張所に職員がいることの安心感，コンビニ交付との違いを重視する【1点】



⑤ 西部出張所の老朽化

<課題解決の方策>

→建て替え，移転，または廃止を早期に決定

【機能イメージをカタチにする方法】

- ▶築 28 年を経過していることから老朽化の進行状況を踏まえ，判断【1点】
(内部・外部調整)



3. その他残したい意見・大事にしたい意見

(ワークショップでの主な意見)

- ▶【現状どおり】廃止するのは疑問，あれば便利，近くにあれば利用する。
- ▶【廃止】無くしてよい，本庁で済ませることを前提とする。
- ▶出張所の開庁日を曜日ごとに東部と西部に振り分ける。
- ▶交通弱者への配慮
- ▶出張所は夜間専門の開庁にする。(駐車場問題解決)
- ▶他市の出張所より多くのことが出来るため，もっとPRを！
- ▶PFI方式で建て替え，駅前開発，
- ▶西部出張所と東部出張所を統合して市役所1カ所に！
- ▶民間商業施設の中に移転！
- ▶東部出張所はたつこのアリーナ内に移転！

おわりに

1. 都市計画とのリンク

今回の出張所の統合については、単に出張所の合理化という意味合いだけではなく、市の都市計画の一部に組み込んで検討すべきです。

例) 佐貴駅前の再編などとリンクして検討する。

2. 将来予測について

さまざまな将来予測に基づいて必要性があるが、同時に予測が外れてもすぐに対応できる体制にしておくべきです。

(考慮すべき内容)

- 1) 人口減→ 利用者そのものの減少?
- 2) 高齢化→ 移動が不自由な人が増えるため身近な場所での出張所が必要?
- 3) マイナンバー制度→ コンビニ等で手続きがより便利になり出張所の役割が低下するのでは?

↓↓↓

出張所は箱物を作るのではなく、民間施設の賃貸等において、利用者数の増減を見ながら、規模を大きくしたり小さくしたり(場合によっては撤退)できるようにしておく。

3. 将来を担う世代への福祉を考慮する

高齢化の中で「市民の利便性」を考慮すると、どうしても高齢者向けになりがちです。

例) 高齢者が通いやすい場所。高齢者に配慮した時間帯等

↓ ↓ ↓

(ただし・・・)

↓ ↓ ↓

子育て世代や現役世代の意見はなかなか反映されないが、市の将来を考えると、将来を担う世代にとっての利便性に目を向けて、若者世代が住みやすい市にする必要があります。

例) 子どもを駅前に預けて、若いお母さんが東京で働くことができる。

現役世代のサラリーマンが仕事帰りに、市の手続きができる。

などなど

※その他

西部出張所及び東部出張所には、市政情報モニターがあります。市政情報モニターの設置に関する協定期間は平成28年3月31日までです。今後、市政情報モニターの設置継続に関する意向確認を行う必要があります。

参考資料

関東鉄道とコミュニティバスのルート図

