

日曜窓口等の効率的な窓口運営 ～デジタル化により市民の利便性を向上させ窓口の体制を見直します～

1 目 的

市では、市民サービスとして、これまで市役所本庁舎で日曜窓口、水曜時間外窓口を開設するとともに、市内4か所のサービスコーナーで戸籍や住民票などの各種証明書を発行してきました。

一方で、近年、マイナンバーカードの普及により、住民票などの各種証明書をコンビニエンスストアで取得できること、また、税金の証明書をオンラインで申請できることなど、市民の皆様が市役所などに来庁することなく、サービスの提供を受けられる体制を整備してきたことから、窓口での証明書の取扱件数は年々減少しています。

また、国では現在、出生届や死亡届などをオンラインで提出できるよう検討がなされており、さらなるデジタル化に伴う効率的な窓口運営が期待されています。

このように市民の利便性を損なわないようにしながら、職員の働き方改革の推進や人件費や委託料などの経費を削減するため、日曜窓口、水曜時間外窓口及びサービスコーナーの体制について見直します。

2 見直し案

所属	種別	業務内容	現行	変更後
戸籍住民課	日曜窓口	証明書発行、住民異動・戸籍等の届出、マイナンバーカードの交付、パスポートの交付(※)	月3回	月1回(午前中) ただし、繁忙期(3月・4月)は、全ての日曜日を開設
	水曜時間外窓口		月4回	廃止
保険医療年金課	日曜窓口	国民健康保険の加入脱退手続き	月1回	月1回(午前中)
収納課	日曜窓口	証明書発行、納税相談、収納	月1回	月1回(午前中)
	水曜時間外窓口		月4回	廃止
南部・西部ふれあいセンター、坂下・鷹来公民館	サービスコーナー	証明書発行	火曜日～金曜日	廃止

(※) パスポートの交付は日曜窓口のみ

3 実施時期 令和7年4月