

## つくし野行政サービスセンター、湖北行政サービスセンター及び布佐行政サービスセンターの開庁日縮小(案)についての意見募集(パブリックコメント)

### ■目的

行政サービスの効率化を図ることを目的とすることと、令和元年10月に行われた行政サービスセンターのあり方の事業仕分けにより、利用状況の低い行政サービスセンターの開庁日を見直すべき等のご意見をいただいたことから、つくし野行政サービスセンター、湖北行政サービスセンター及び布佐行政サービスセンターの開庁日を縮小することについて、皆様からの意見を募集します。

### ■主な改正点

つくし野行政サービスセンター、湖北行政サービスセンター及び布佐行政サービスセンターの開庁日を次のとおり変更します。

【**変更前**開庁日】つくし野・湖北・布佐の各行政サービスセンター  
月～金 8時30分～17時00分

【**変更後**開庁日】つくし野行政サービスセンター  
月・水・金 8時30分～17時00分（毎週火・木閉庁）  
湖北行政サービスセンター  
火・木 8時30分～17時00分（毎週月・水・金閉庁）  
布佐行政サービスセンター  
月・水・金 8時30分～17時00分（毎週火・木閉庁）

この改正案について、約4ヶ月の周知期間を経て、令和3年1月1日から施行する予定です。

### ■公表期間及び閲覧場所

期間 令和2年7月1日（水曜日）から令和2年7月31日（金曜日）まで

場所 市のホームページのほか、以下の場所でも閲覧できます。

市民課、行政情報資料室（市役所本庁舎1階）、各行政サービスセンター、生涯学習センターアビスタ、湖北地区公民館、市民プラザ、各近隣センター、我孫子市民図書館湖北台分館及び布佐分館

### ■意見の提出方法及び期限

提出にあたっては、備え付けのパブリックコメント意見書に「住所」、「氏名」「パブリ

ックコメント件名」を明記し次のいずれかの方法で提出してください。口頭でのご意見はお受けできませんので、ご了承ください。

- ①市民課へ郵送 ②市民課へFAX ③ちば電子申請サービス ④市民課の窓口を持参  
⑤閲覧場所の窓口へ提出（各近隣センター、市民プラザ、湖北地区公民館は備え付けの意見書投函箱に投函）してください。

提出期限 令和2年7月31日（金曜日）（必着）

提出先・問い合わせ 〒270-1192 我孫子市我孫子1858番地  
我孫子市役所 市民課 住居表示担当 TEL：04-7185-1111（内線316）  
FAX：04-7181-1290

■いただいたご意見への対応

提出された意見と意見に対する市の考え方を、ホームページ及び上記の閲覧場所で公表します。また、意見に基づき内容を修正したときは、修正内容も公表します。

なお、提出された個々の意見に対して直接回答はいたしませんので、ご了承ください。

## 行政サービスセンターに閉庁日を設定する理由

- ① 行政サービスセンター（以下、行政SC）の利用者数が近年減少傾向にあること  
市内には7か所の行政SC（我孫子・つくし野・天王台・湖北台・湖北・新木・布佐）が存在し、各行政SCごとに来庁者数を集計しています。

別紙①の行政SC利用者数グラフをご覧くださいと、湖北行政SCの利用者数が一番少なく、その次に布佐行政SC、つくし野行政SCの順で利用者が少ないことをお分かりいただけると思います。

我孫子市は近年厳しい財政状況が続いていることや、行政SCの利用者が減少傾向にあることを考えると、これからは利用状況に見合った行政SCの運営をしていく必要があります。

利用者が比較的少ないつくし野行政SC、湖北行政SC、布佐行政SCの開庁日を縮小して運営をしていくことは、市の行政改革推進プランに掲げている「効率的で効果的な行財政運営」に繋がり、最終的に市の様々な施策推進に寄与できるものと認識しています。

※行政SCの利用者数が分かる資料は別紙①のとおりです。

- ② eモニターアンケートにより意見があったこと

「eモニターアンケート」とは、市政運営の参考とさせていただくことを目的に、モニター登録していただいた市民の皆様インターネットでアンケート調査を行うものです。

市では、今後の行政サービスセンターのあり方について参考とするために、令和2年1月に「行政SCの利用について」の調査を行い、190名の方にご回答いただきました。

その中で「行政SCは現状維持のまま存続すべき」との回答を39名の方からいただいたのに対し、「利用率の低い場所は開庁日や開庁時間を減らすべき」は37名、「利用率が低い場所は廃止すべき」は23名、「JRの駅ごとに1ヶ所となるよう統廃合すべき」は17名、「近隣センターや公民館等の公共施設と複合化すべき」は49名といったように、『行政SCをこのまま存続させるよりも、開庁日を減らしたり施設を複合化するなどして、効率化を図るべきではないか』といったご意見が多い結果となりました。

また、行政SCの利用回数の回答については、「半年に数回程度の利用」が42名、「年に数回程度の利用」が104名という結果がでており、『行政SCは頻繁に利用する施設ではない』ということが伺えます。

このようなアンケート結果を踏まえ、開庁日を減らすことは妥当であると判断しており、これを実施した場合は、事前にしっかり周知すれば、利用者の皆様にご不便をお掛けすることはないものと考えています。

※eモニターアンケートの結果（抜粋版）は別紙②のとおりです。

- ③ 事業仕分けにより行政改革推進委員からご提言をいただいたこと

令和元年10月に、行政改革推進委員会による「行政SCのあり方」について事業仕分けが行われました。

この事業仕分けの中で、市は「行政SCではどんな業務を行っているか」、「行政SCの人員費や物件費はどのくらいかかっているか」、「行政SCの利用者数はどのくらいか」等、行政SCの現状を説明し、委員の皆様と今後の行政SCのあり方について協議をしました。

結果として委員の皆様から次のようなご意見をいただき、市では改善が必要と判断しました。

- ・効率的に市の施設を使うことを検討してほしい。
- ・人員費、物件費の縮減に向けて効率的な運用をしてほしい。
- ・開庁日や時間を見直し、統合に近い形での運用を。
- ・利用率の低い行政SCは開庁日を減らして人員費を抑える工夫を。

④ 第4次行政改革推進プランにより市民課窓口業務を見直すことが改革項目として位置づけられていること

市の歳出は、少子高齢化への対応等による社会保障関連経費の増加や、公共施設の老朽化対策、近年著しく増加している災害対策など、多額の経費が必要となる事業が予定され、今後も厳しい財政運営が続くことになると思われます。

このように厳しい財政状況が続くことになれば、上記①の中で述べた行政改革推進プランの「効率的で効果的な行財政運営」に取り組むことは当然必要であり、各担当課で所管する事業も担当者レベルで見直しをしていくことが当然のことと考えます。

人員を年度途中で削減することは大変難しいことであるため、今年度内に開庁縮小を実施したとしても、即座に人件費の削減には繋がりませんが、今年度内に開庁縮小を実施した場合、今まで行政SCごとに固定させていた人員を流動的に配置することが可能となります。

これにより、職員が複数の行政SCを経験することで業務スキルの向上や、業務の効率化が図られ、それが市民サービスの向上に繋がると考えます。

更に翌年度からは最適な人員整理を行い、流動的な人員配置を行うことで、人件費を削減することが可能になります。

これが最終的に「効率的で効果的な行財政運営」に繋がるものと考えます。

※第4次行政改革推進プランは別紙③のとおりです。

⑤ 近距離に行政SCが設置されていること

市では開庁日を縮小しても「つくし野行政SCには我孫子行政SC」、「湖北行政SCには湖北台行政SCと新木行政SC」、「布佐行政SCには新木行政SC」といったように、代替となる行政SCが近距離にあると捉えています。

もし、閉庁していることを知らずに来庁された場合、ご足労をお掛けすることにはなりますが、近距離にある行政SCをご利用いただくことで、ある程度のご不便を解消できるものと考えます。

⑥ 民間業者に窓口業務を委託することについて

経費を削減する方策として、本庁市民課の窓口業務を民間業者に委託することも一つの方策として考えられます。

窓口業務を委託することについては、既に他の自治体で実施されており、証明書の発行等の定型的な業務を行う職員を正規職員から民間業者の登録職員に切替えることで、経費削減や業務の効率化を図ることが可能です。

しかし我孫子市では、平成15年度から正規職員よりも賃金の低い嘱託職員の採用を始め、その採用した嘱託職員が窓口業務を行うことで、既に人件費の削減を図ってきたという経緯があります。

また、我孫子市の独自制度である「提案型公共サービス民営化制度」により、昨年度、民間業者から市民課窓口業務の請負について提案を受けましたが、業務内容としては採用と決定したものの、財政的な見地から予算措置が見送られ、最終的に不採用となった経緯もあります。

つまり、現時点で市民課の窓口業務を民間委託することは、結果として経費の増加に繋がることになり、実現は難しいものと考えています。

よって、現時点で3つの行政SCに閉庁日を設けることは、妥当であると考えています。

ただし、この窓口業務の民間委託については、業務の効率化には必要であるものと認識していることから、今後も調査研究は続けていきたいと考えます。

参考

市民課本庁窓口業務担当の嘱託職員人件費（年間）	33,860,000 円
民間業者に委託した場合の費用（年間）	71,710,000 円

（内訳：人件費 48,530 千円、業務管理費 16,300 千円、物品費 360 千円、消費税 6,520 千円）

## 現状と開庁縮小実施後の経費の比較

ここでは、つくし野、湖北、布佐の行政SCについて、開庁縮小を実施する前と実施した後の人件費を比較してみたいと思います。

### 開庁縮小実施前（現状）

- 開庁日 → 週5日（月～金開庁）
- 配置人員 → 行政SC長 1名と会計年度任用職員 2名配置（合計3人配置）
- 行政SC長 1名の給与 → 2,449,940円/年（諸手当含まず。）
- 会計年度職員 1名の給与 → 2,008,800円/年（時給 1,350円×月 16日勤務）
- 1行政SCの合計年間人件費 → 6,467,540円/年
- つくし野、湖北、布佐行政SCの合計年間人件費 19,402,620円/年

現在の勤務形態は次の表のようになります。（○は出勤、×は週休日）

勤務者/曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
勤務者A（行政SC長 週4日勤務者）	○	×	○	○	○
勤務者B（会計年度職員 月16日勤務者）	○	○	×	○	○
勤務者C（会計年度職員 月16日勤務者）	○	○	○	×	○

つまり、つくし野・湖北・布佐の3施設で合計9人の職員が配置されています。

表中では月曜日と金曜日が3名体制ですが、実情としては常に2名体制になるよう、シフトを調整しています。

### 開庁縮小実施後（案）

（職員の配置を固定せず、1人の職員が2か所の行政SCを受け持つ等、流動的に配置し、全ての曜日で各施設2人体制とすることを想定。勤務者は週4日勤務者を想定）

- ★つくし野・布佐行政SC  
開庁日 → 週3日（月・水・金開庁、火・木閉庁）
- ★湖北行政SC  
開庁日 → 週2日（火・木開庁、月・水・金閉庁）

行政SC名/曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
つくし野行政SC	勤務者A	閉庁	勤務者A	閉庁	勤務者A
つくし野行政SC	勤務者B	閉庁	勤務者B	閉庁	勤務者B
湖北行政SC	閉庁	勤務者A	閉庁	勤務者B	閉庁
湖北行政SC	閉庁	勤務者C	閉庁	勤務者D	閉庁
布佐行政SC	勤務者C	閉庁	勤務者C	閉庁	勤務者C
布佐行政SC	勤務者D	閉庁	勤務者D	閉庁	勤務者D

つまり、閉庁日を設けることにより、つくし野・湖北・布佐の3施設を合計4人の職員でローテーションを組みながら、流動的に人員を配置することができ、5人分の人件費が削減可能と考えます。

（会計年度職員 1名の年間給与：2,008,800円×5人分＝10,044,000円が削減可能）

※この人員配置はあくまでも案であり、実際の開庁縮小実施時は変更する場合があります。

## 近隣市の行政SCの設置状況

ここでは近隣市の行政SC（我孫子市の行政SCと同等の業務を取扱っている施設）の設置状況についてご紹介します。こちらをご覧くださいと人口に対する1施設当たりの受持人数が比較できます。

ただし、本庁舎を施設の数に含めていないことと、施設が設置されている地区の人口や年齢層、市の地形や面積が違うため確実なことは言えませんが、我孫子市は近隣市と比較すると、人口に対する行政SCの設置数が多いことが伺えます。

### 柏市（人口：43.0万人）

柏駅前行政サービスセンター、田中出張所、増尾出張所、富勢出張所、光ヶ丘出張所、豊四季台出張所、南部出張所、西原出張所、松葉出張所、藤心主張所、高柳出張所の計11施設。（出張所は全て近隣センターとの複合施設）

1施設当たりの受持人数：約3.9万人

### 松戸市（人口：49.3万人）

常盤平支所、小金支所、小金原支所、六実支所、東部支所、新松戸支所、矢切支所、馬橋支所の計8施設。（支所は全て市民センターとの複合施設）

1施設当たりの受持人数：約6.2万人

### 野田市（人口：15.3万人）

南出張所、北出張所、中央出張所の計3施設。

（出張所は全てホールやコミュニティセンターとの複合施設）

1施設当たりの受持人数：約5.1万人

### 流山市（人口：19.5万人）

おおたかの森市民窓口センター、東部出張所、江戸川台駅前出張所、南流山出張所の計4施設。

（江戸川台駅前出張所以外、公民館やホール、図書館との複合施設）

1施設当たりの受持人数：約4.9万人

### 鎌ヶ谷市（人口：10.9万人）

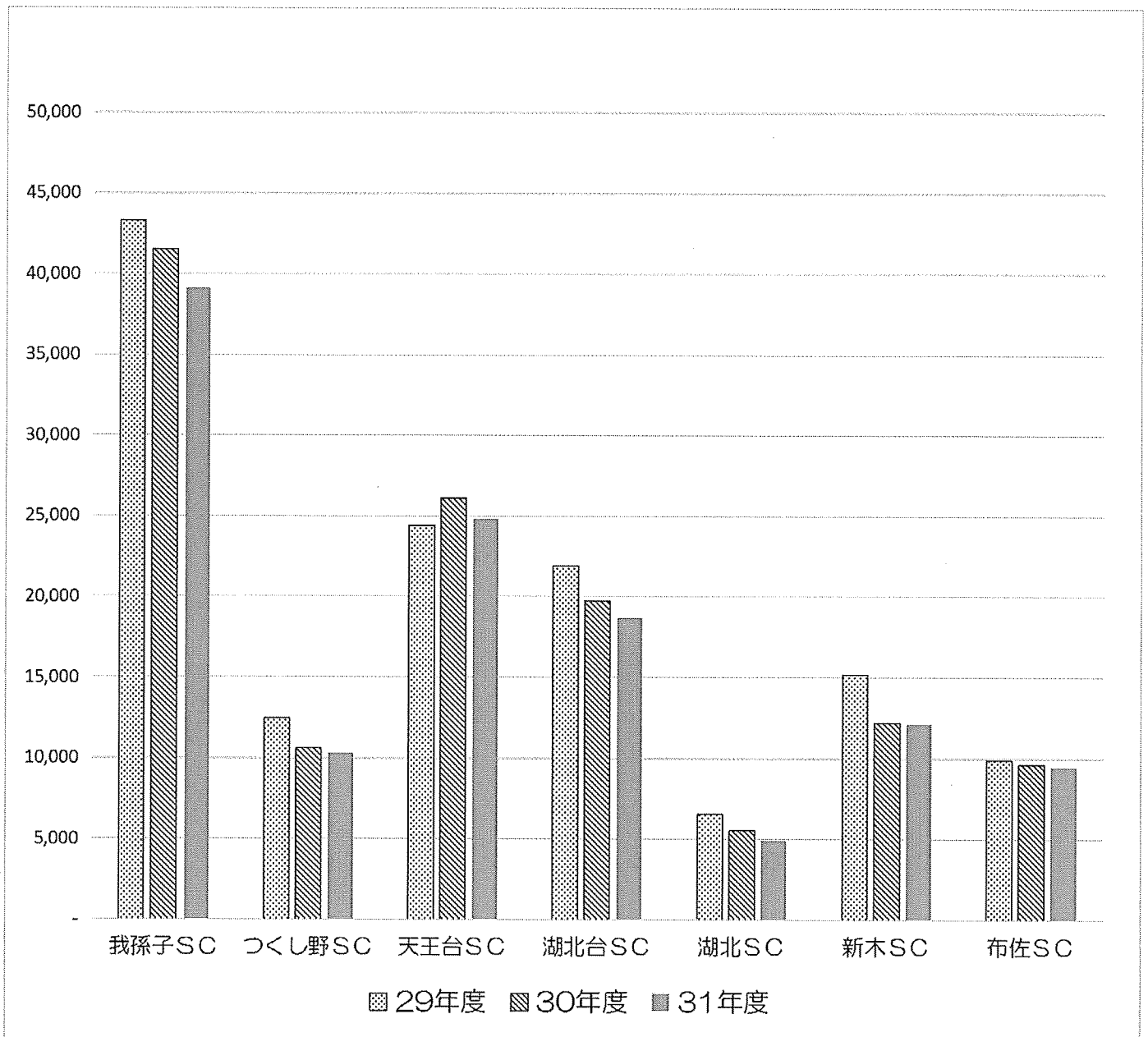
我孫子市の行政SCと同等の施設はありません。

### 我孫子市（人口：13.1万人）

我孫子行政SC、つくし野行政SC、天王台行政SC、湖北台行政SC、湖北行政SC、新木行政SC、布佐行政SC（我孫子行政SC、布佐行政SC以外は単独施設）

1施設当たりの受持人数：約1.9万人

過去3年間の行政SC来庁者数  
 (他課業務のみ、住民票や印鑑証明書、戸籍謄本等の証明発行は除く)

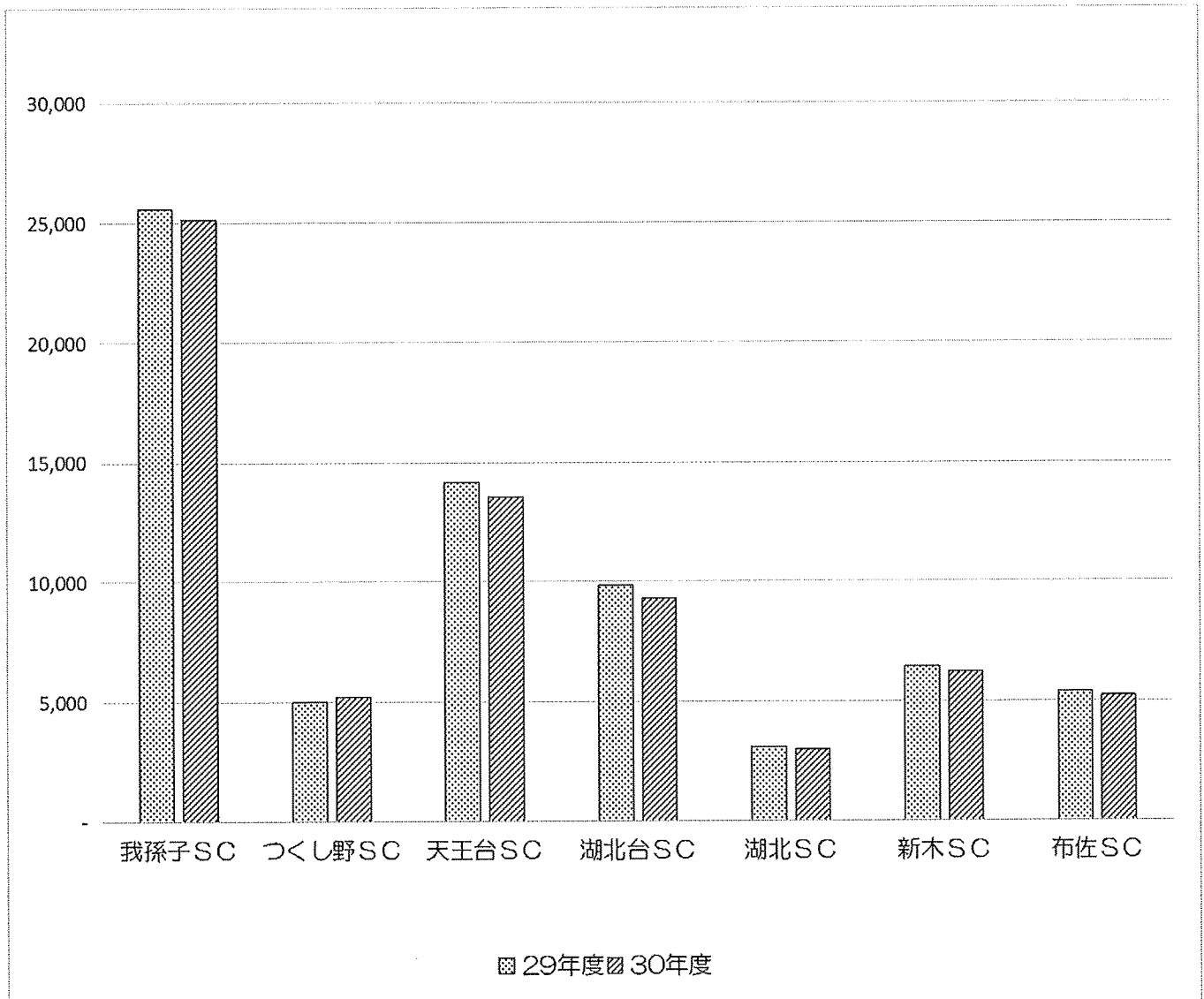


	我孫子SC	つくし野SC	天王台SC	湖北台SC	湖北SC	新木SC	布佐SC
29年度	43,310	12,455	24,430	21,946	6,570	15,178	9,881
30年度	41,501	10,585	26,097	19,764	5,538	12,184	9,634
31年度	39,131	10,294	24,817	18,711	4,940	12,128	9,467
1日の平均来庁者数(31年度)	約140人	約43人	約103人	約78人	約20人	約51人	約40人

※1日の平均来庁者数

我孫子SCは月～土開庁(週6日開庁)のため年間開庁日を290日として計算しています。  
 その他のSCは月～金開庁(週5日開庁)のため年間開庁日を240日として計算しています。

行政SCにおける証明書発行通数  
 (住民票や印鑑証明書、戸籍謄本などの発行数)



	我孫子SC	つくし野SC	天王台SC	湖北台SC	湖北SC	新木SC	布佐SC
29年度	25,570	4,984	14,140	9,837	3,079	6,435	5,392
30年度	25,136	5,202	13,539	9,291	2,975	6,224	5,207
1日の平均発行通数 (30年度)	約87通	約22通	約56通	約39通	約12通	約26通	約22通

※1日の平均発行通数

我孫子SCは月～土開庁（週6日開庁）のため年間開庁日を290日として計算しています。  
 その他のSCは月～金開庁（週5日開庁）のため年間開庁日を240日として計算しています。



第5回 あびこeモニターアンケート  
「行政サービスセンターの利用について」集計結果

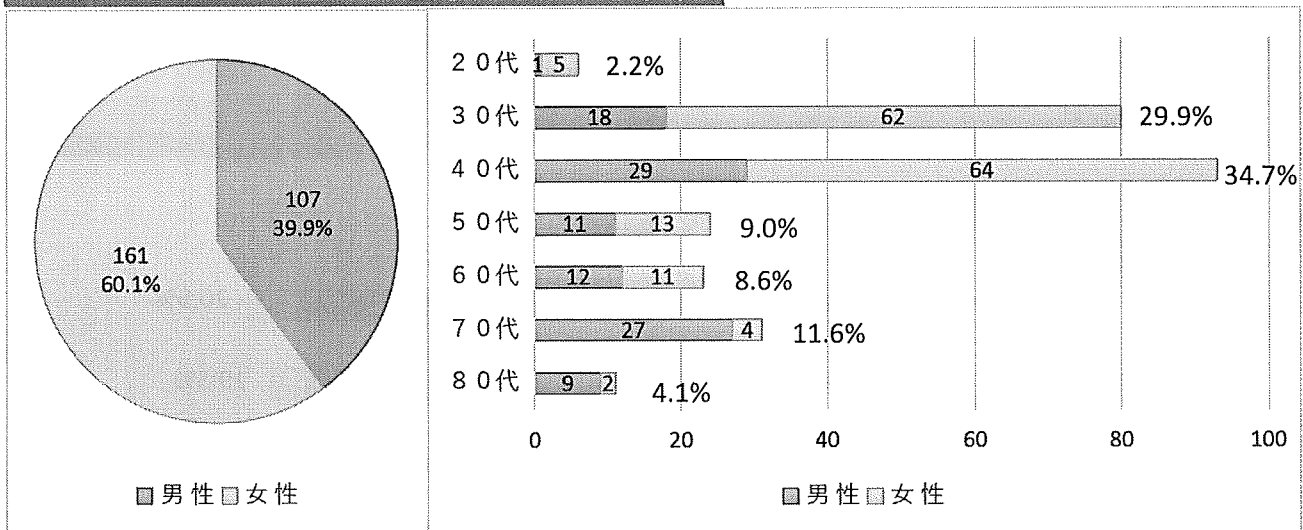
アンケート送信日	令和2年1月6日（月）
実施期間	令和2年1月6日（月）から令和2年1月19日（日）まで
登録者数	268名
回答者数	190名
回答率	70.90%

<実施の目的>

市では、市民の皆様の利便性の向上に向け、市内7か所に開設している行政サービスセンターについて、利用状況を伺い、今後の参考とするためのアンケートを実施します。

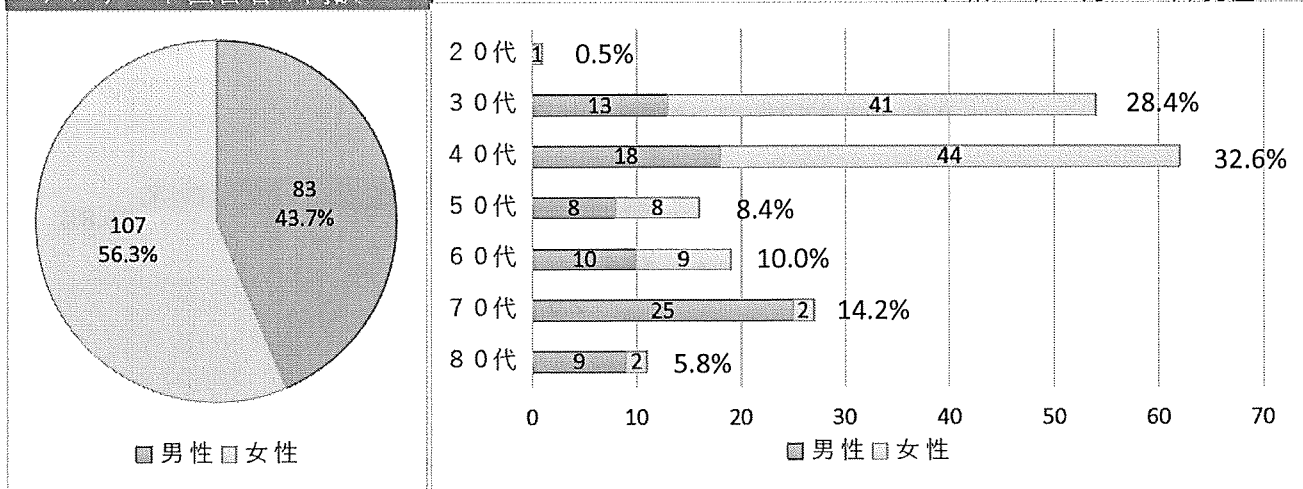
<あびこeモニターアンケート登録者の内訳>（人）

令和2年1月20日現在



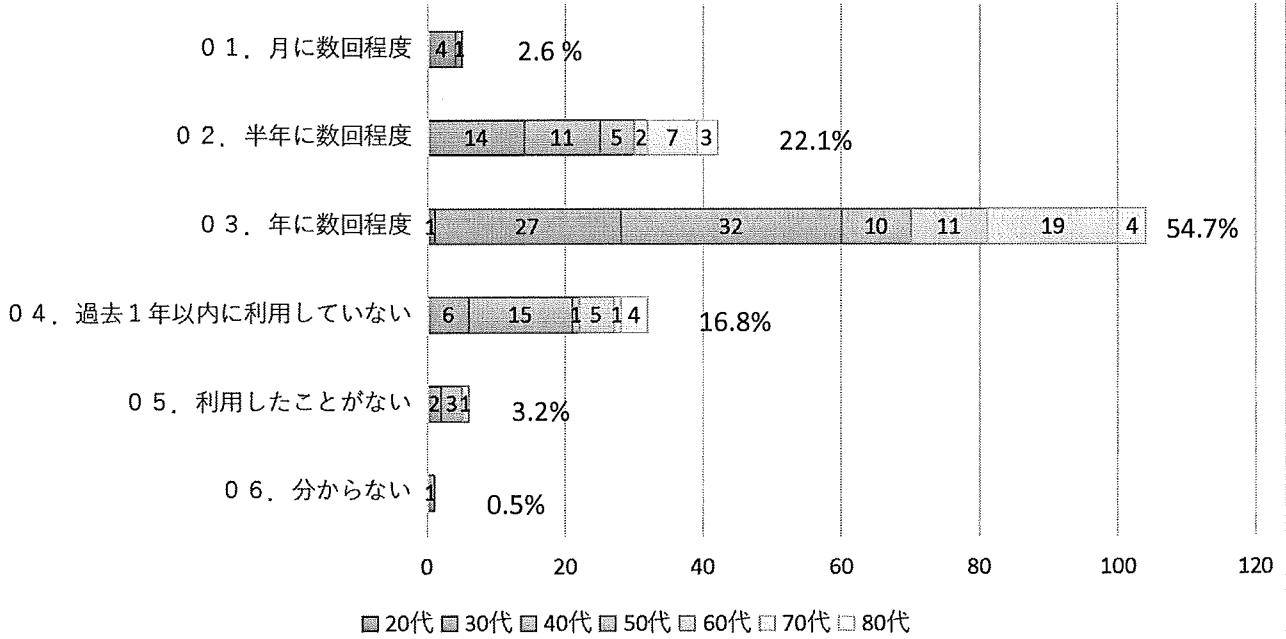
<アンケート回答者の内訳>

令和2年1月20日現在



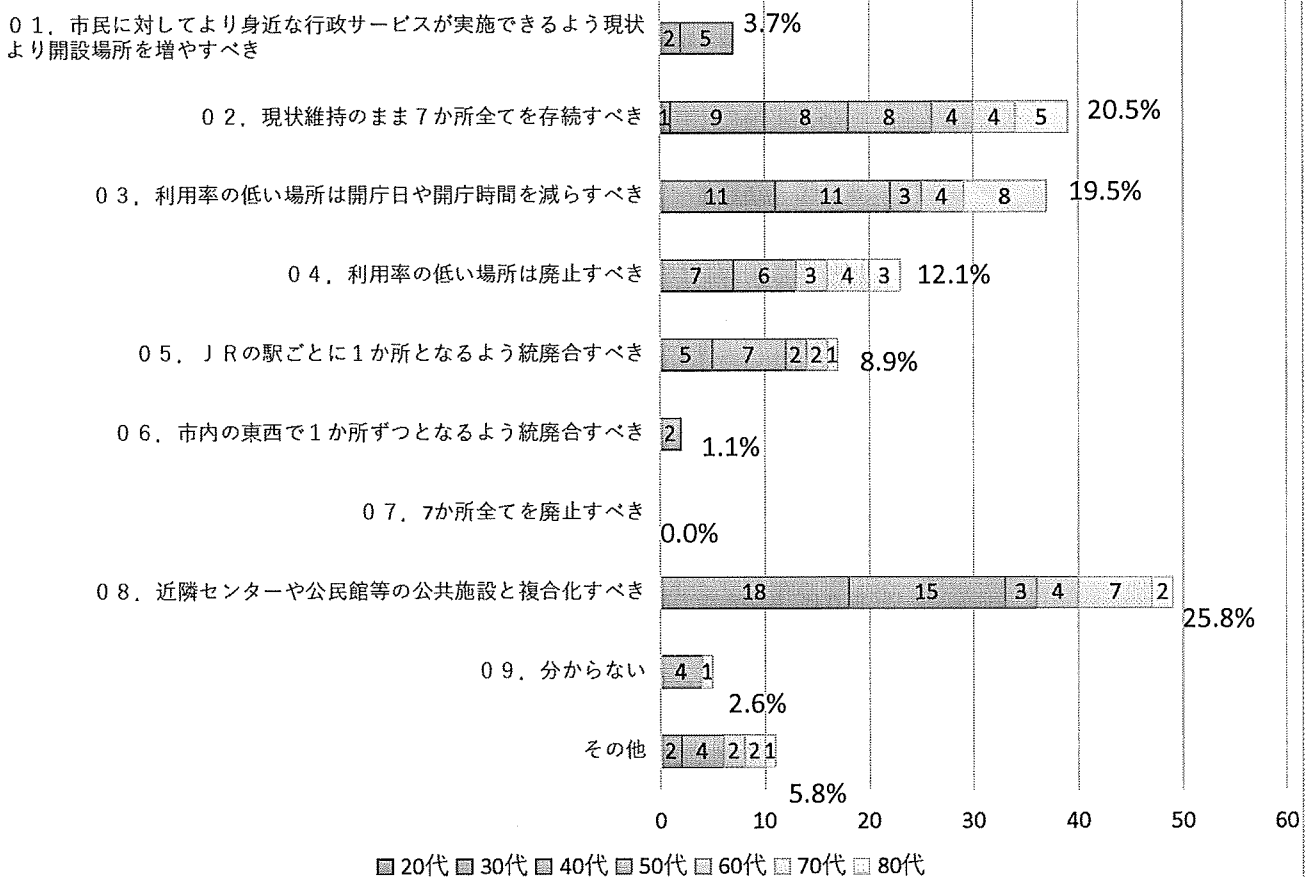
※構成比は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、構成比の合計が100%にならない場合があります。（次ページ以降も同じ。）

問3 あなたは行政サービスセンターをどのくらい利用していますか。



※構成比は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、構成比の合計が100%にならない場合があります。（次ページ以降も同じ。）

問16 市では、将来の人口を2040年時点で約10万人と推計していることや施設の老朽化などを鑑み、現在市内7か所に開設している行政サービスセンターの在り方について検討を進めることとしています。行政サービスセンターの在り方について、あなたのご意見をお聞かせください。



# 第4次行政改革推進プラン

(2018年(平成30年)度～2020年度)

我孫子市

## Ⅰ. これまでの取り組みと今後

我孫子市は、これまで、「地方分権を担う市役所づくり」、「市民と市の協働体制づくり」や「歳入の確保」と「行政のスリム化・効率化」を柱に行政改革を進めてきました。これらの柱のもと、様々な手法を用いて、効率的に市政を運営し、一定の成果を上げてきました。

しかし、少子高齢化等を背景とした行政需要は確実に増加することが見込まれ、このような状況下でも質の高い市民サービスを引き続き効率的・効果的に提供する必要があり、そのためにはより一層、行政改革に取り組まなければなりません。

今後、我孫子市においても、民間におけるBPR<sup>\*1</sup>の手法を研究・活用するとともに、ICT<sup>\*2</sup>を徹底的に活用して業務の標準化・効率化に努め、民間委託等の積極的な活用等による更なる業務改革の推進が必要であり、捻出した人的資源を必要な分野に集中することが重要です。

そこで、第3次行政改革推進プランに引き続き、実施計画である「第4次行政改革推進プラン」を策定しました。

## Ⅱ. 取り組みの基本的な考え方

我孫子市のまちづくりの最高指針であり、基本的方向を示した基本構想に定められた『効率的で効果的な行政運営』を取り組みの基本とします。

その下に、「市民の視点に立った行政改革」、「事業の徹底的な見直し」、「柔軟で機能的な組織運営」、「職員の意識改革と資質の向上」を行政改革の視点とし、市民ニーズに適合した質の高いサービスの提供に努めます。

### 【我孫子市第三次総合計画】から抜粋

#### V 構想の実現に向けて

#### 3) 総合的・効率的な行財政運営

#### (2) 行政改革の推進

効率的で効果的な行政運営を基本に、絶えず市民の視点に立った行政改革に取り組み、事業の徹底的な見直しや、行政課題に的確に対応できる柔軟で機能的な組織運営をすすめるとともに、一層の職員の意識改革と資質の向上をはかります。また、市民、NPOや企業など多様な主体が、行政とともに公共の分野を担う仕組みを整え、民間の知恵と工夫を最大限いかしながら、市民ニーズに適合した質の高いサービスの提供に努めます。

市が所有する土地や施設などの公有財産については、総合的・長期的視点から有効に活用するとともに、維持管理にかかるコストの抑制に努めます。さらに、日々進歩している情報通信技術を最大限活用し、情報の安全対策を徹底しながら、事務の効率化や情報交流の拡大、市民サービスの向上をはかります。

## VII. 改革項目

「Ⅲ.効率的で効果的な行政運営への取り組み」に基づき、改革項目の事務事業の効率化・見直しに取り組んでいきます。

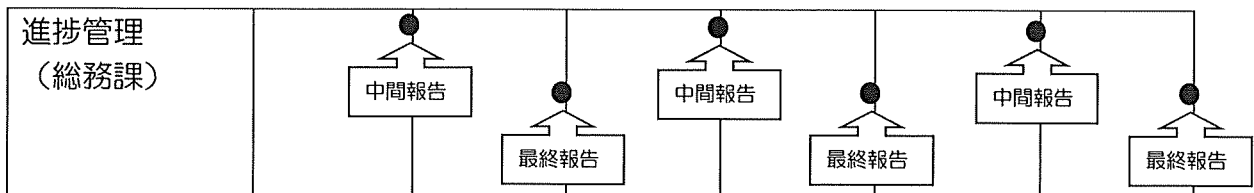
それぞれの取組内容の進め方としては、原則、1年目を事業効率化・見直しの検討期間、2年目を事業効率化・見直し実施体制の準備期間、3年目を事業効率化・見直し実施のスタート年度とします。（一部、具体的な取組スケジュールが予定されているものもあります）。

なお、各年度中において、年度途中の中間報告や年度末の最終報告でその検討状況や実施に向けた準備の状況を確認し、準備が整ったものから、たとえ年度途中でであっても実施すべきものは予算を措置し実施していきます。

《記載例・進め方のイメージ》

主要事項	1～6の主要事項
期待される効果	各主要事項において特に期待される効果を記載

改革項目	主要事項毎に付番されている改革項目名称を記載		
取組内容	改革項目における解決していくべき課題と、その課題解決に向けた検討内容を記載		
担当課	取組を推進する担当課を記載		
年度	2018年度 (平成30年度)	2019年度	2020年度
取組の方向	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                 事業の効率化・ 見直しの検討             </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                 事業の効率化・ 見直し体制の準備、 予算要求             </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                 事業の効率化・ 見直し実施のスタート、 検証             </div>



改革項目	1-3 市民課の窓口業務		
取組内容	利用者数に応じて、開庁日と時間の拡大・縮小を検討する。 平成 32 年度から、嘱託職員制度が会計年度任用職員制度に移行することを踏まえ、職員が直接実施する方法と外部委託化等を比較検討し、窓口業務の実施方法を決定・実施する。		
担当課	市民課		
年度	2018 年度 (平成 30 年度)	2019 年度	2020 年度
取組の方向	事業の効率化・ 見直しの検討	事業の効率化・ 見直し体制の準備、 予算要求	事業の効率化・ 見直し実施のスタート、検証

改革項目	1-4 こども発達センター、教育研究所、障害者福祉センター、あらかき園の運営		
取組内容	公設公営で運営し続ける必要性、施設の統合、民間事業者に委ねられるサービス等を検討する。また、それぞれの施設の事業やあり方・連携によるメリットを踏まえた上で、職員体制や配置等を検討する。		
担当課	子ども相談課（こども発達センター）、教育研究所、 障害福祉支援課（障害者福祉センター、あらかき園）		
年度	2018 年度 (平成 30 年度)	2019 年度	2020 年度
取組の方向	見直しを前提にした 庁内・外協議	整った協議内容の実践・検証	