



証明書郵便局交付サービス開始と 支所等廃止

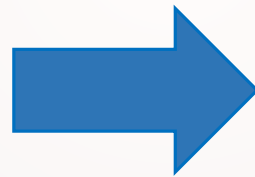
令和元年 5月30日
市民部戸籍住民課

「グッジョブおだわら」最終審査プレゼンテーション

1 取組の概要

統廃合を含めた
窓口のあり方を検討

窓口の利用状況
施設の老朽化
地域コミュニティの進展



証明書郵便局交付サービスを
導入し、住民窓口サービスの
利便性を確保しつつ、16か
所の住民窓口を5か所に集約

2-1 取組前の状況と問題・課題

■ 窓口の利用状況等

住民基本台帳人口の推移			
平成19年3月末日	平成24年3月末日	平成29年3月末日	減少率（H19比較）
197,393人	195,903人	193,414人	2%

住民窓口取扱件数の推移			
平成19年度	平成24年度	平成29年度	減少率（H19比較）
850,158件	738,946件	644,930件	24%

平成29年度存続窓口・廃止窓口の利用状況		
	取扱件数	割合
存続窓口	510,324件	79%
廃止窓口	134,606件	21%
合計	644,930件	100%

2-2 取組前の状況と問題・課題

■ 施設の老朽化

住民窓口名	建築年月	住民窓口名	建築年月
大窪支所	昭和3年10月	曾我支所	昭和31年7月
早川支所 (JA早川支店内)	昭和58年5月	中央連絡所 (市民会館内)	昭和40年4月
豊川支所	昭和29年8月	国府津駅前窓口コーナー	平成8年3月
上府中支所	昭和29年10月	酒匂窓口コーナー	昭和59年7月
下曾我支所 (梅の里センター内)	平成4年3月	桜井窓口コーナー (尊徳記念館内)	昭和63年4月
片浦支所	昭和28年3月		

3-1 取組の内容

支所等の廃止に先立ち、廃止する窓口の最寄りの郵便局10局において、主な業務の一つである各種証明書を取得できるサービスを開始。

郵便局の窓口で郵便局員が住民票の写しなどの証明書の請求を受け付け、専用のファクシミリを用いて市へ取り次ぎ、市が作成した証明書を郵便局の窓口で交付する。

市の窓口と同様、郵便局員と対面でのやり取りができ、高齢者等にも安心して利用していただける。

3-2 取組の内容

検討段階において市民・市議会等に対して説明や意見聴取を実施

平成29年6月 市議会総務常任委員会 方向性を報告

平成29年6月～7月 26地区自治会長会議に出席 方向性の説明及び意見聴取を実施

平成29年12月 市議会総務常任委員会 住民窓口廃止の方針報告

証明書の郵便局交付サービス・コンビニ交付サービス開始 平成31年1月予定

11か所支所等廃止（16か所→5か所） 平成31年3月予定

平成29年12月～平成30年2月 市民説明会（3回）・地域別説明会（9回）

平成30年3月 市議会総務常任委員会 市民説明会の開催結果報告

平成30年3月～4月 小田原市役所支所設置条例の廃止等のパブリックコメント実施

平成30年6月 市議会定例会 総務常任委員会 条例議案 賛成多数で可決

※その他、様々な広報媒体を活用して、取組の周知を図った。

3-3 取組の内容



4.1 取組の効果

■ 支所等の廃止に伴う削減額 年間約 1 億7,000万円

廃止窓口11か所（施設白書H26～H28年度平均）

維持管理費 7,886千円

事業運営費（人件費含む） 162,198千円

（参考）

【令和元年度予算】

- 維持管理費 前年度比 9,757千円減
- 郵便局交付ランニングコスト（10局分） 9,282千円増

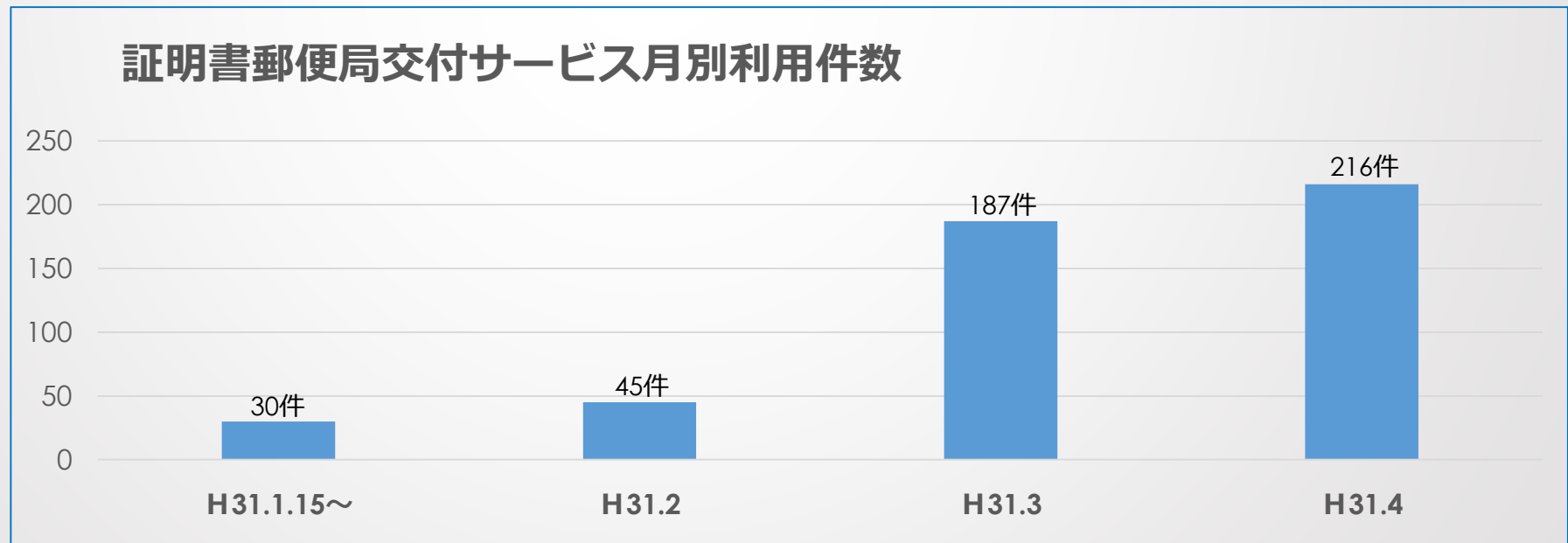
- 正規職員数47人（H31.4.1） 前年度比 18人減（廃止窓口18人減）
- 臨時職員数34人（H31.4.1） 前年度比 15人減（廃止窓口22人減・存続窓口7人増）

【支所等を建替えた場合の経費】 約921,600千円（解体費99,800千円含む）

4-2 取組の効果

■ 質の高い住民窓口サービスの代替

- 「証明発行マニュアル」及び「Q & A集」を作成し、これに基づき郵便局員へ研修会を実施
- 日本郵便（株）「お客様本位の業務運営に関する基本指針」に則り、CS向上への取組みを実施



5 取組のセールスポイント

- 市民等への適切な合意プロセスの形成
- 民間資本を活用し住民窓口サービスの利便性を確保
- 支所等窓口の機能を存続窓口に集約し、管理運営費を削減
- 支所等跡地の有効活用