

# 身近に感じる便利な市役所（たらいまわしのない市役所）の実現

## ～窓口サービスを抜本的に改革します～

### 1. 窓口サービス提供の前提となる立地環境が変わります！

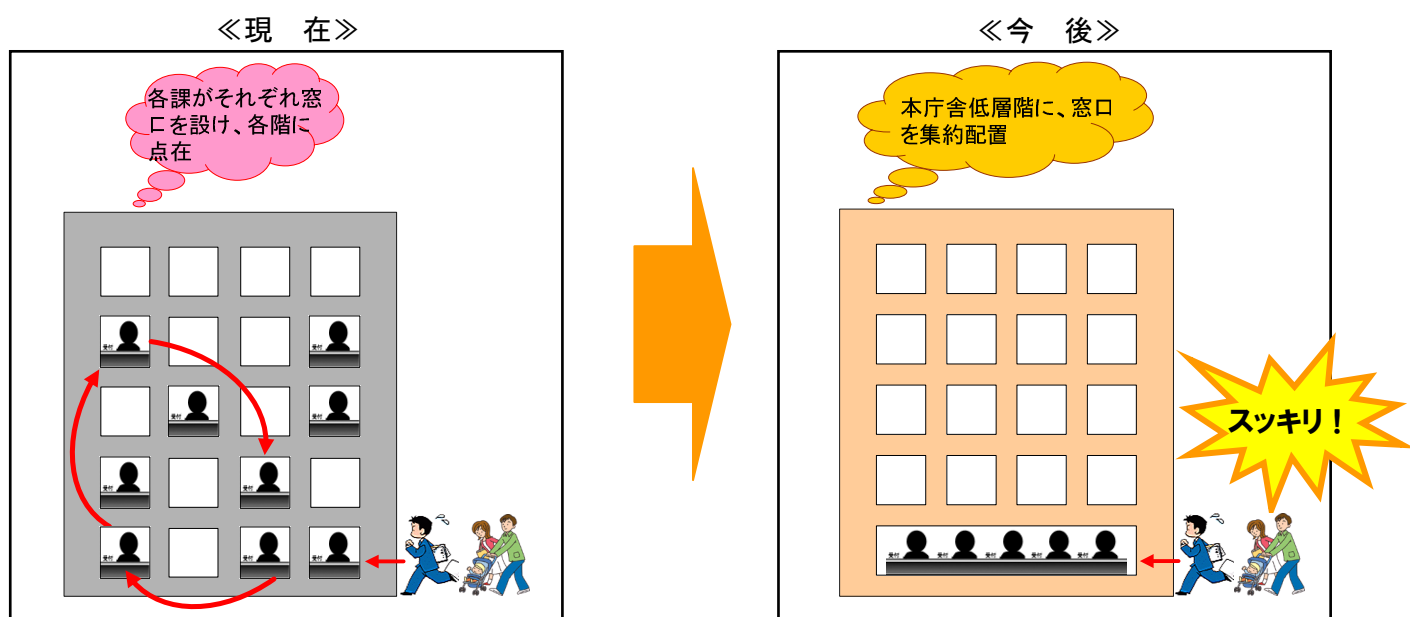
**ここが重要！** ～市民にとって、窓口サービスの提供を受ける場所（市役所）が、「行かなければならない場所」から「行きやすい、立ち寄れる場所（厚生会館地区）」に変わる！～

- 例えば）
- ◆長岡駅から乗り換えなしで・・・
  - ◆平成の公会堂（現在の厚生会館）、市民センターの利用のついでに・・・
  - ◆OL、サラリーマンが昼休みや仕事帰りに・・・
  - ◆友人と街中での待ち合わせのついでに・・・

さらに）  
 公共交通機関が利用しやすい中心市街地での窓口サービスの提供は、高齢者や障害者など交通弱者の利便増進に直結します。  
 また、今後の高齢化の進行を勘案した場合、利便増進の効果はさらに高まると考えられます。

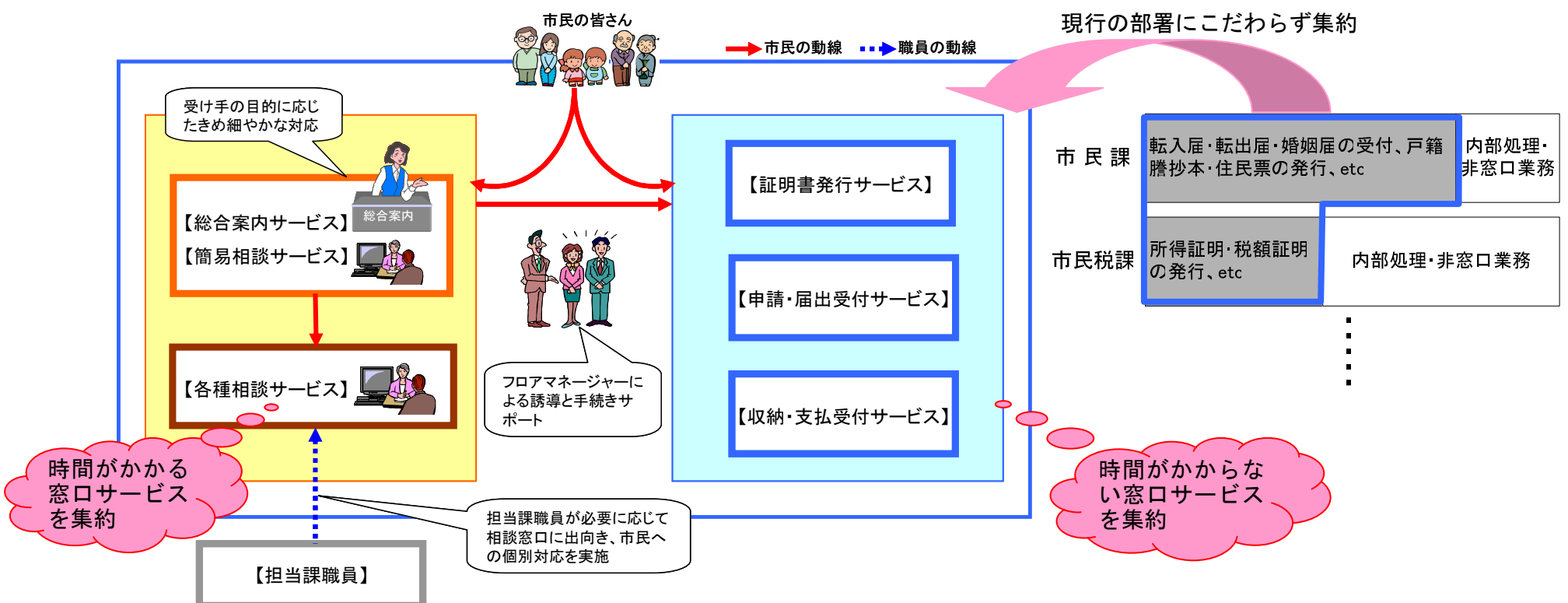
### 2. サービスの受け手にとってわかりやすく、利用しやすい窓口を構築します！

**ここが重要！** ～サービスの受け手が本庁舎に入って迷わないよう、窓口サービスの提供場所をスッキリさせる！～  
 ◆厚生会館地区本庁舎の低層階に窓口を集約配置します。



**ここが重要！** ～市民にとって身近な窓口サービスをまとめてスッキリさせる！～  
 ◆市民にとって身近な窓口サービスを時間がかかるものと、時間がかからないものに仕分けした上、それぞれのサービスを集約します。

《窓口サービスの集約・配置イメージ》



**参考：現在の窓口サービスの分類、メニュー数及び処理件数**

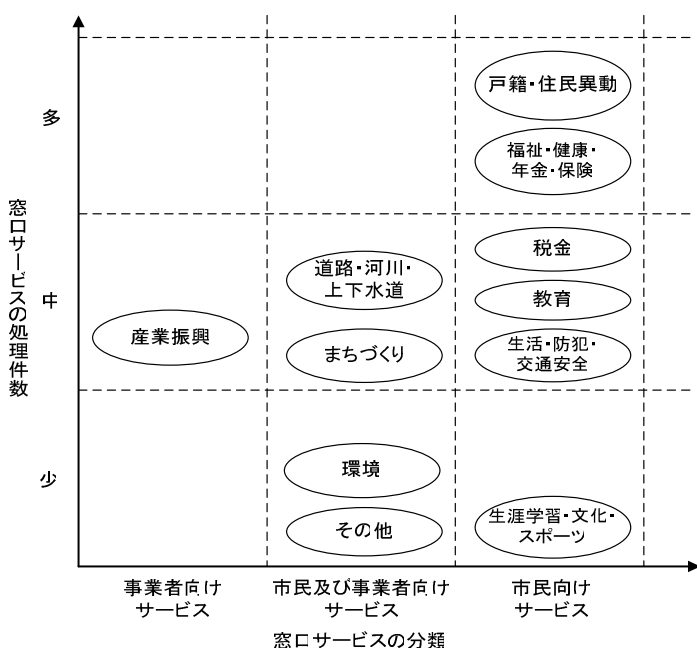
～現在、窓口サービス数は**1,020**メニュー！（処理件数は**73万件**）～

《窓口サービスの分類と数、代表的なサービスの内容》

大分類	中分類	メニュー数		小分類	代表的なサービスの内容
		メニュー数	処理件数		
(1)市民向けサービス メニュー数(619) 処理件数(604,040)	戸籍・住民異動	182	271,254	戸籍 住民異動	出生届、婚姻届、離婚届、死亡届の受付。戸籍謄本、戸籍抄本の発行。 転入届、転出届、転居届の受付。住民票の発行。
	税金	60	74,258	税金	所得税、市民税・県民税の申告書受付。所得(課税)証明書の発行。
	福祉・健康・年金・保険	298	205,569	福祉	児童手当、老人保健受給資格認定の申請受付、身体障害者手帳の交付。
				健康	総合健診、各がん検診の申込受付。乳幼児医療費助成の申請受付。
				年金	国民年金加入届、国民年金種別変更届の受付。
	生活・防犯・交通安全	38	12,008	保険	介護保険資格認定の申請受付。国民健康保険料の納付受付。
				生活	一般旅券の交付。町名変更証明書の交付。
教育	29	40,498	防犯	防犯灯設置補助金、防犯灯電気料補助金の申請受付。	
			交通安全	交通安全教材(信号機・標識等)の貸出し。	
生涯学習・文化・スポーツ	12	453	教育	転入学校指定通知書の交付、就学援助費の申請受付。	
(2)事業者向けサービス メニュー数(72) 処理件数(18,017)	産業振興	72	18,017	生涯学習等	各種講座・イベント等に関する問合せ受付。
				産業振興	中小企業向け融資の申請受付。農地基本台帳の閲覧・交付。
(3)市民及び事業者向けサービス メニュー数(329) 処理件数(109,985)	環境	27	4,334	環境	公害に関する苦情の受付。
	まちづくり	62	12,270	まちづくり	土地利用法規制に関する問合せ受付。建築確認申請の受付。
	道路・河川・上下水道	83	66,211	道路	道路占用許可、道路占用工事完了届の受付。道路使用許可申請の受付。
				河川	法定外公共物境界立会い申請の受付。
	その他	157	27,170	上下水道	水道料金、下水道使用料の領収。下水道使用開始届の受付。
その他			その他	市議会の傍聴受付。	
合計		1,020	732,042	—	—

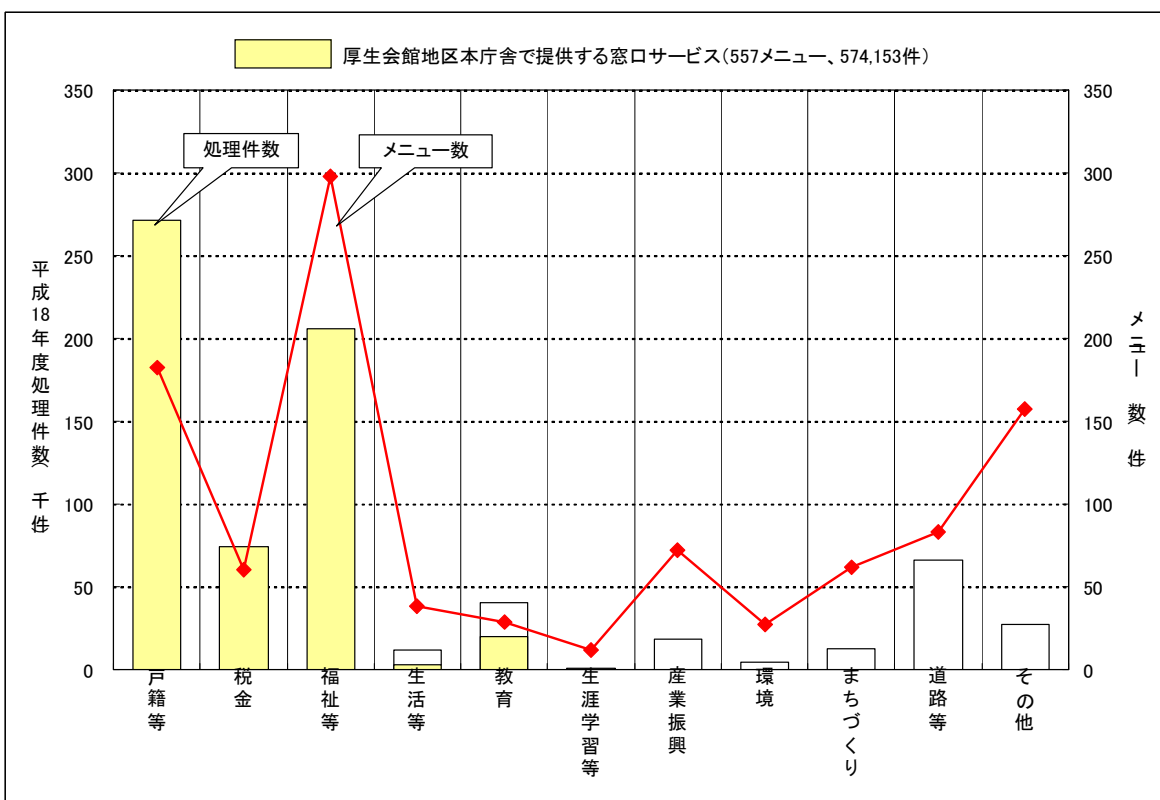
備考) 処理件数には、各課相談業務の結果、手続きに至らなかったものを除きます。

《窓口サービスの分類と処理件数》



- ◆サービスの受け手は、「市民」、「事業者」、「市民及び事業者」の3つに大別できます。
- ◆サービスの内容は、手続きに時間がかからない「証明書・届出」等の一般的なものと、時間を要する「許認可・融資」等の専門的なものまで幅広くあります。
- ◆サービスの受け手と内容の関係は、一般的なサービスほど受け手は市民、専門的なサービスほど受け手は事業者（市民の代行を含む）という傾向にあり、一般的なサービスほど処理件数は多くなります。

《窓口サービスの提供状況》



- ◆「戸籍・住民異動」、「年金」、「福祉・健康・年金・保険」といった市民向けで処理件数の多い窓口サービスは、厚生会館地区本庁舎で提供します。
  - ◆「生活・防犯・交通安全」、「教育」のうち、「戸籍・住民異動」と関連の深い窓口サービス※も厚生会館地区で提供します。
- ※該当するサービスには、例えば「一般旅券の交付（生活等）」や「転入学校指定通知書の交付（教育）」などがあります。