

## 【所管事項調査】

### 行政サテライト機能再編成について

	ページ
1 プロジェクトの概要、目的及び今年度の取組み . . . . .	1
2 地域センター利用者調査 . . . . .	2
【参考】手続き及び相談件数の推移 . . . . .	5

総 務 部

平成 30 年 9 月

# 行政サテライト機能再編成について


## 1 プロジェクトの概要、目的及び今年度の主な取組み

<p>プロジェクトの概要</p>	<p>市町村合併により市域が広くなり、また、少子化・高齢化、地域における住民のつながりが薄れつつあるなか、これからも暮らしやすい地域をつくるために、市役所の組織を平成29年10月1日から大きく再編成して、地域と連携しやすい市役所の体制を整えた。</p> <p>支所と行政センターは全て「地域センター」に変わり、新設した中央も含めた20か所の「地域センター」が市民の身近な窓口となり、また、市民生活に関わる土木や保健、生活保護などの業務を行う職員の拠点として市内の4か所に「総合事務所」を新設し、そこに部長を置き地域の近くに仕事の決定権や予算を移すという、行政サービスの維持と効率性の整合をとった長崎スタイルでの取り組みである。</p>
<p>目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●市民や地域の代表者が、手続きやまちづくりの相談を近くで済ませることができるようにする。</li> <li>●職員が地域に出て、地域の課題に即した対応を迅速にできるようにする。</li> </ul>
<p>今年度の主な取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●市民アンケート等をもとに所期の効果がでているかを検証し、より良いしくみに改善する。</li> <li>●広報紙、出前講座等により引き続き周知を行う。</li> </ul>

### 地域センター

～住民・地域の窓口～

- ・地域のまちづくり活動の支援（相談窓口）
- ・証明（戸籍、住民票、市税など）
- ・届出（出生届、婚姻届、児童手当の現況届など）
- ・申請など（国民健康保険や子ども医療費の資格取得、障害者手帳の交付申請、生活保護に関する受付など）




地域センター  
手続き・相談

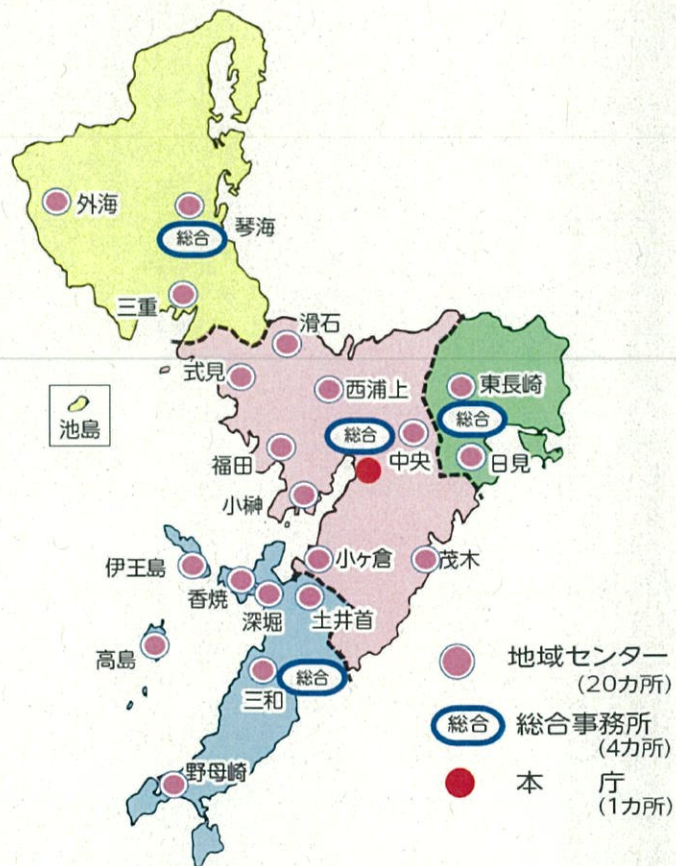
### 総合事務所

～職員が現場に出向く拠点～

- ・地域のまちづくり活動の支援
- ・土木（生活道路、公園や農林道の改良、維持補修など）
- ・保健（地域で行う健康教室や健康相談など）
- ・生活保護（訪問調査、決定）



（連絡）  
地域センター      総合事務所



## 2 地域センター利用者調査

平成 30 年 7 月 25 日から 8 月 7 日にかけて、地域センターの周知の状況やサービスの現状を把握し改善につなげるために、再編成後 2 度目となる地域センターの利用者アンケート調査を実施した。以下、集計の結果を表示している。

### (調査の概要)

- ア 実施日 平成 30 年 7 月 25 日から 8 月 7 日まで (10 営業日)
- イ 実施場所 市内 20 か所の地域センター
- ウ 回答数 1,856 件

アンケート調査を通じて市民からは、

- ・職員の窓口の対応が親切・丁寧
- ・中央地域センターのフロアマネージャーが声をかけてくれるので助かる
- ・本庁に行かなくても近くで用事が済むので便利

という意見をいただく一方で、

- ・手続きや待ち時間が長い
- ・申請書が複雑でわかりにくい
- ・駐車場が使いにくい

という意見もいただいている。

いただいた意見をもとに分析と改善を進め、サービスの向上に役立てていく。

### (1) 「地域センター」の周知

新設した中央地域センターと以前から支所・行政センター等であった地域センターで結果が大きく異なることとなった。中央地域センターができたことや、これに伴い「手続きのワンフロア化」や「地域のまちづくり支援体制の充実」がなされたことをより積極的に周知していく。

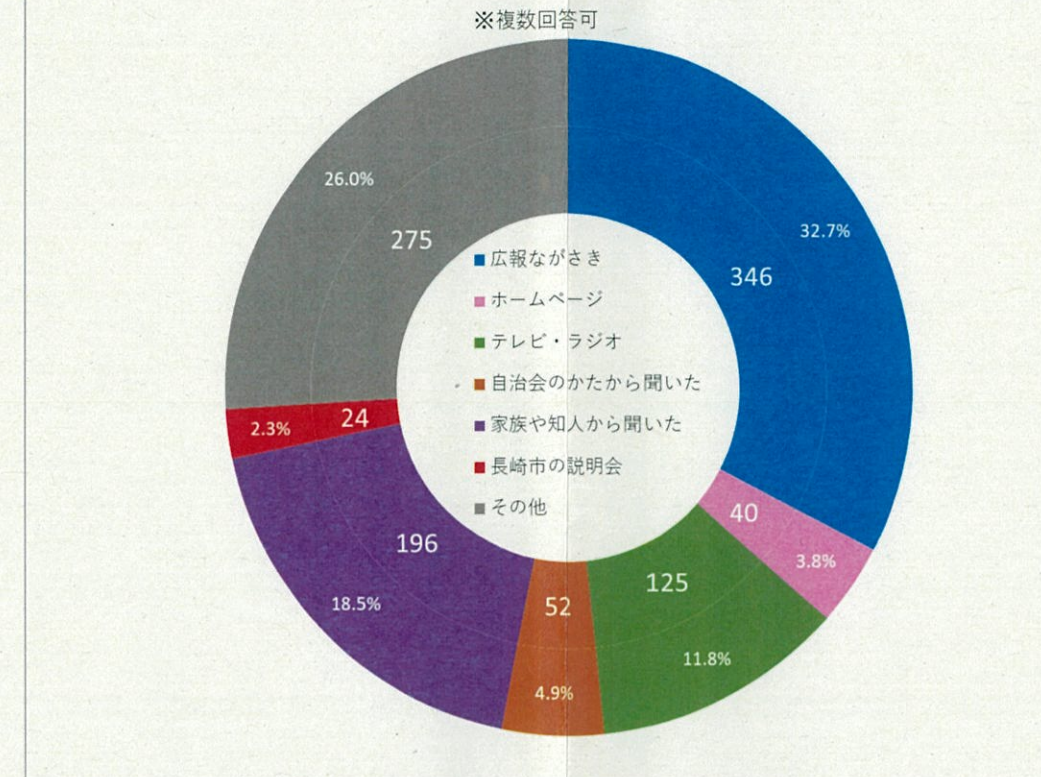
地域センターを知っていましたか



### (2) 「地域センター」を知ったきっかけ

前問 (1) で「地域センターを以前から知っていた」と答えた利用者に対して、知ったきっかけを聞き取った。広報手段としては「広報ながさき」が最も有効であるのでこれを積極的に利用する。なお、「その他」では、「以前地域センターに来た時に知った」が多かった。

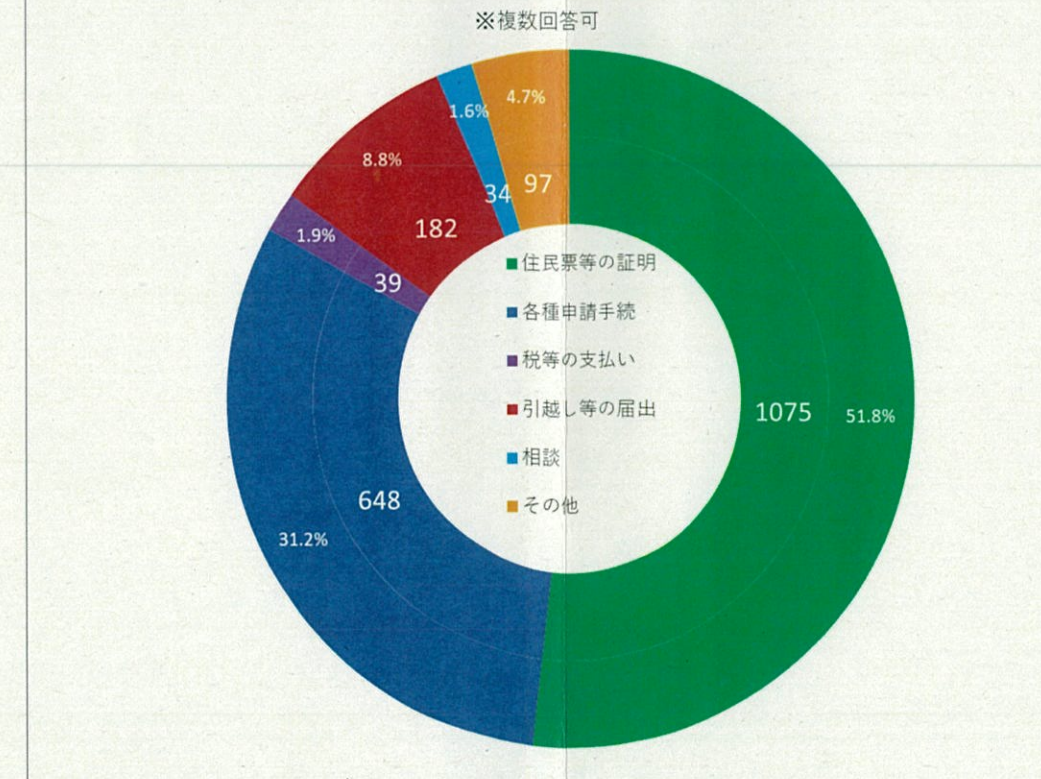
地域センターを知ったきっかけ (20地域センターすべての集計)



### (3) 来所者の用件

前回調査 (平成 30 年 1 月 15 日から 2 月 7 日にかけて実施) と傾向に大きな変化はなく、住民票や市税などの証明交付と各種申請手続きが多くを占めた。

地域センターに来た用件 (20地域センターすべての集計)



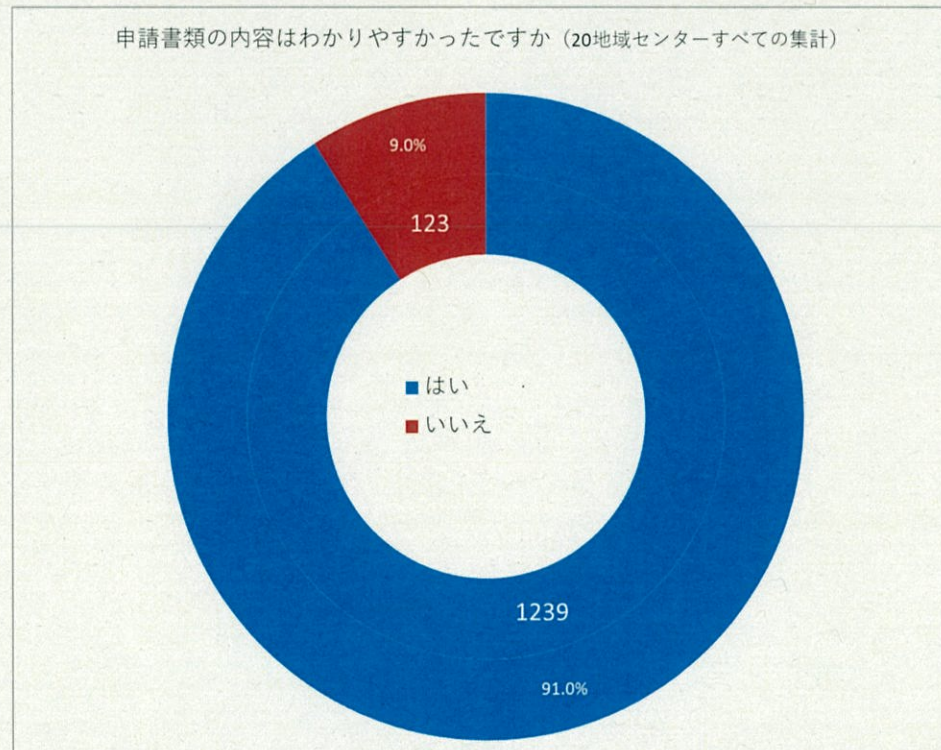
(4) 用件が早く済んだか

多数のかたに早く済んだとの回答いただいたが、一部、税証明や住民票の交付、引越しや死亡に伴う手続き等で時間がかかったとの回答をいただいた。業務の流れ等を分析し速やかなサービスができるように努める。



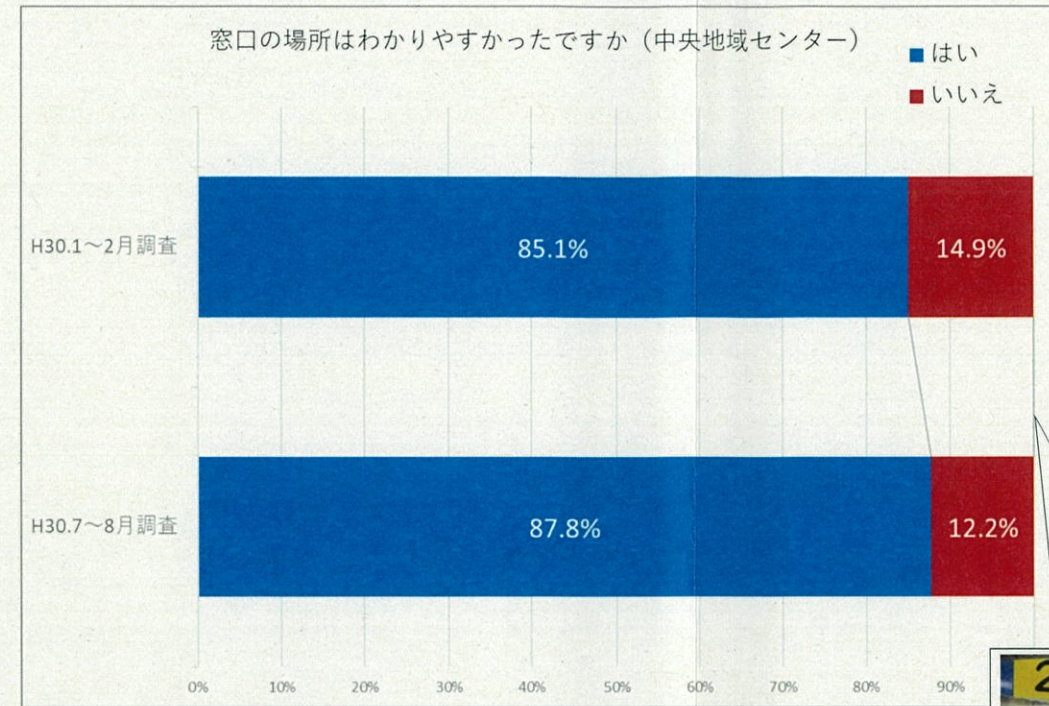
(5) 申請書類のわかりやすさ

多数のかたにわかりやすいとの回答をいただいたが、一部、わかりにくいという回答が一部あった。申請書類の見直しや統合を検討し、手続きの負担軽減を図る。



(6) 窓口の場所のわかりやすさ

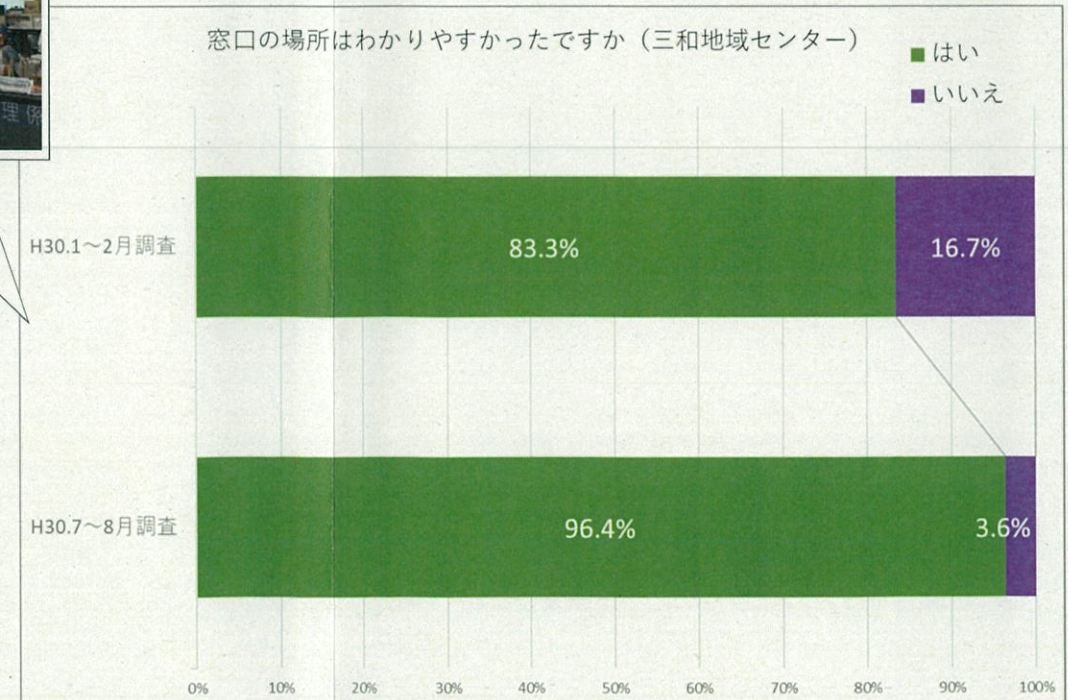
前回の調査において、中央及び三和地域センターにおいて窓口の場所がわかりにくいとの回答が見受けられたため、建物内の誘導サインの見直しや、中央地域センターにおけるフロアマネージャーの利用の呼びかけを行った。その結果、改善が見受けられた。



フロアマネージャーによる積極的な声かけ



「地域センター」「南総合事務所」のサイン表示



(7) サービスでのご意見・ご要望

任意の回答項目として、地域センターのサービスに関するご意見又はご要望をいただいた。

回答のあった498件の内容を、調査箇所ごとにまとめると以下のとおりである。

概要	件数	内訳																			
		中央	小ヶ倉	小櫛	西浦上	滑石	福田	茂木	式見	日見	東長崎	土井首	深堀	香焼	伊王島	高島	野母崎	三和	三重	外海	琴海
<b>1 窓口対応</b>																					
(1)職員の対応																					
対応を良くしてほしい	18	15														1		1	1		
良い対応をもらった	145	96	1	1	5	5	1	2		4	6		1	2		4	1	4	5	6	1
(2)手続きの時間・待ち時間																					
時間がかかる	26	21			3						2										
早く済んだ	23	14			6													1	1	1	
(3)申請書や手続きの煩雑さ																					
わかりにくい・手間がかかる・難しい	25	21			1						2								1		
わかりやすい・簡単	2	2																			
(4)その他良かった旨の意見	34	22	1		5			1			4										1
<b>2 窓口の場所</b>																					
わかりにくい・戸惑った	22	21																	1		
わかりやすい・使いやすくなった	22	22																			
<b>3 機能分担</b>																					
近くの地域センターで用事がすむので助かる	13				3				1		5	1		1		1					1
<b>4 制度の周知</b>																					
変更があったことやサービスの内容を知らなかった	22	17			2	1			1											1	
<b>5 施設の改善</b>																					
駐車場の整備・駐車料金	45	27	1		3	4					10										
窓口・通路・キッズスペースなど	8	7									1										
案内表示	9	8				1															
空調の改善	4	3															1				
<b>6 開庁時間</b>																					
土日・祝日や時間外に開庁してほしい	8	5			1						1								1		
<b>7 その他の意見・要望</b>																					
(1)行政サテライト機能再編成に関わるもの	28	17	1			2	1				2			1				2	1	1	
(2)行政サテライト機能再編成以外のもの	44	39			4	0												1			
合計	498	357	4	1	33	13	2	3	2	4	33	1	1	4	0	7	2	12	9	8	2

【参考】 手続及び相談件数の推移

再編成前と再編成後の手続件数の推移を(1)に、相談件数の推移を(2)に表している。

旧支所管内において手続の一部を拡充したが、現時点において手続件数に大きな変化は見られていない。身近な地域センターをご利用いただくようさらに周知が必要と考える。

また、相談件数の傾向をつかむには暫く推移をみる必要がある。

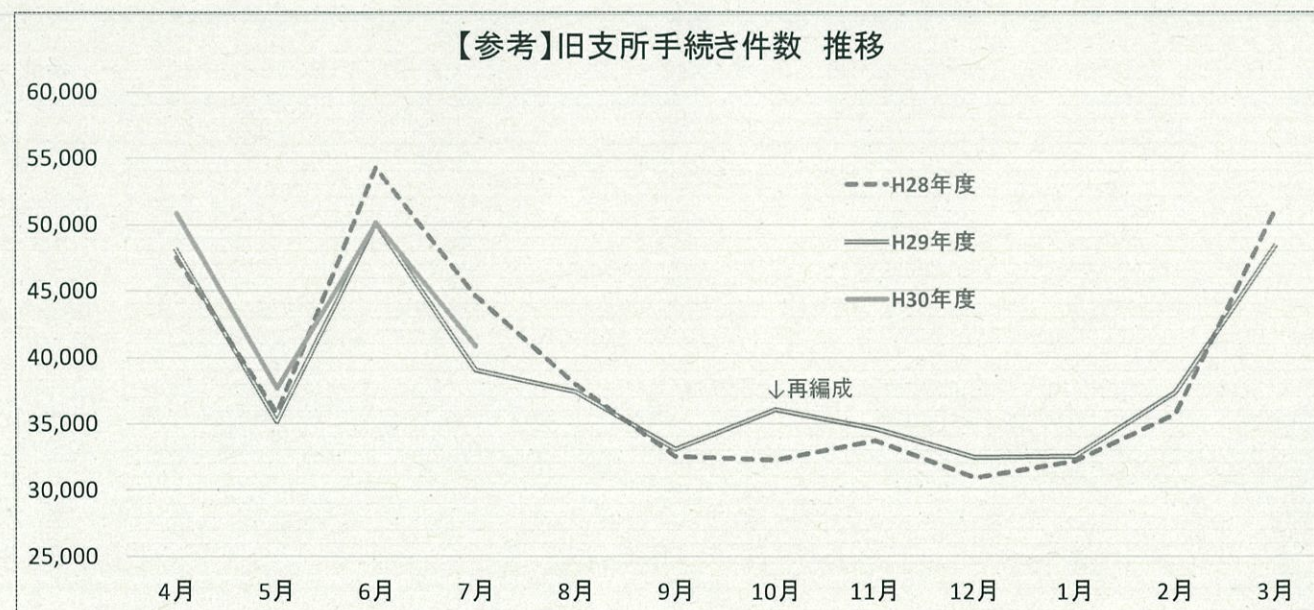
(1) 本庁・総合事務所・地域センターの手続件数 (単位：件)

区分	平成29年9月		→	平成29年10月			11月			12月			平成30年1月				
	件数	構成比		件数	前月比	構成比	件数	前月比	構成比	件数	前月比	構成比	件数	前月比	構成比		
本庁	市民課以外	40,295	36.8%	63.2%	32,943	▲ 18.2%	28.2%	27,071	▲ 17.8%	24.8%	33,929	25.3%	30.2%	25,959	▲ 23.5%	25.2%	
	上下水道料金等	12,876			17,339	34.7%		12,054	▲ 30.5%		17,989	49.2%		13,090	▲ 27.2%		
	市民課	28,009	25.6%														
支所⑫		33,033	30.1%		2,307	皆増	2.0%	2,453	6.3%	2.3%	2,000	▲ 18.5%	1.8%	1,880	▲ 6.0%	1.8%	
行政センター⑦		8,243	7.5%		小計	81,361	17.4%	69.8%	79,475	▲ 2.3%	72.9%	76,263	▲ 4.0%	68.0%	75,256	▲ 1.3%	73.0%
合計		109,580	100.0%		地域センター												
					中央①	36,250	29.4%	31.1%	36,244	▲ 0.0%	33.3%	35,458	▲ 2.2%	31.6%	35,277	▲ 0.5%	34.2%
					旧支所⑫	35,993	9.0%	30.9%	34,561	▲ 4.0%	31.7%	32,424	▲ 6.2%	28.9%	32,507	0.3%	31.5%
					旧行政センター⑦	9,118	10.6%	7.8%	8,670	▲ 4.9%	7.9%	8,381	▲ 3.3%	7.5%	7,472	▲ 10.8%	7.3%
					合計	116,611	6.4%	100.0%	108,999	▲ 6.5%	100.0%	112,192	2.9%	100.0%	103,095	▲ 8.1%	100.0%

区分	平成30年2月			3月			4月			5月			
	件数	前月比	構成比	件数	前月比	構成比	件数	前月比	構成比	件数	前月比	構成比	
本庁		30,657	18.1%	26.1%	28,674	▲ 6.5%	20.6%	32,187	12.3%	22.3%	30,114	▲ 6.4%	23.6%
	上下水道料金等	14,838	13.4%		11,833	▲ 20.3%		17,392	47.0%		13,345	▲ 23.3%	
総合事務所		1,883	0.2%	1.6%	1,972	4.7%	1.4%	1,878	▲ 4.8%	1.3%	2,025	7.8%	1.6%
地域センター	小計	84,855	12.8%	72.3%	108,461	27.8%	78.0%	110,460	1.8%	76.4%	95,380	▲ 13.7%	74.8%
	中央①	38,683	9.7%	33.0%	49,734	28.6%	35.8%	46,778	▲ 5.9%	32.3%	46,820	0.1%	36.7%
	旧支所⑫	37,273	14.7%	31.7%	48,274	29.5%	34.7%	50,867	5.4%	35.2%	37,688	▲ 25.9%	29.6%
	旧行政センター⑦	8,899	19.1%	7.6%	10,453	17.5%	7.5%	12,815	22.6%	8.9%	10,872	▲ 15.2%	8.5%
合計		117,395	13.9%	100.0%	139,107	18.5%	100.0%	144,525	3.9%	100.0%	127,519	▲ 11.8%	100.0%

区分	平成30年6月			7月			
	件数	前月比	構成比	件数	前月比	構成比	
本庁		33,656	11.8%	22.8%	29,516	▲ 12.3%	22.6%
	上下水道料金等	17,078	28.0%		13,904	▲ 18.6%	
総合事務所		2,643	30.5%	1.8%	3,426	29.6%	2.6%
地域センター	小計	111,460	16.9%	75.4%	97,973	▲ 12.1%	74.8%
	中央①	49,015	4.7%	33.1%	47,054	▲ 4.0%	35.9%
	旧支所⑫	50,064	32.8%	33.9%	40,823	▲ 18.5%	31.2%
	旧行政センター⑦	12,381	13.9%	8.4%	10,096	▲ 18.5%	7.7%
合計		147,759	15.9%	100.0%	130,915	▲ 11.4%	100.0%

※地域センター(旧支所・旧行政センター)以外の出先機関の手続件数は、表に含めない。(消費者センターなど)  
 ※事業者の営業に係る許認可等の手続件数は、表に含めない。



(2) 本庁・総合事務所・地域センターの相談件数 (単位: 件)

区分	平成29年9月				
	来所	電話	合計	構成比	
本庁	市民課以外	6,850	17,520	24,370	79.8%
	市民課	1,590	3,161	4,751	15.5%
支所 <sup>⑫</sup>	367	429	796	2.6%	
行政センター <sup>⑦</sup>	329	302	631	2.1%	
合計	9,136	21,412	30,548	100.0%	



区分	平成29年10月					11月					12月					平成30年1月					
	来所	電話	合計	前月比	構成比	来所	電話	合計	前月比	構成比	来所	電話	合計	前月比	構成比	来所	電話	合計	前月比	構成比	
本庁	4,785	10,782	15,567	▲ 36.1%	44.8%	4,283	10,539	14,822	▲ 4.8%	53.8%	4,420	10,348	14,768	▲ 0.4%	55.7%	4,159	11,161	15,320	3.7%	55.1%	
総合事務所	2,849	11,380	14,229	皆増	41.0%	2,374	6,845	9,219	▲ 35.2%	33.4%	1,903	5,397	7,300	▲ 20.8%	27.5%	2,087	6,270	8,357	14.5%	30.1%	
地域センター	小計	1,806	3,135	4,941	▲ 20.0%	14.2%	1,464	2,061	3,525	▲ 28.7%	12.8%	1,444	2,995	4,439	25.9%	16.8%	1,387	2,719	4,106	▲ 7.5%	14.8%
	中央 <sup>①</sup>	1,051	2,279	3,330	▲ 29.9%	9.6%	798	1,118	1,916	▲ 42.5%	6.9%	845	2,151	2,996	56.4%	11.3%	674	1,721	2,395	▲ 20.1%	8.6%
	旧支所 <sup>⑫</sup>	381	480	861	8.2%	2.5%	391	592	983	14.2%	3.6%	329	557	886	▲ 9.9%	3.4%	433	665	1,098	23.9%	4.0%
	旧行政センター <sup>⑦</sup>	374	376	750	18.9%	2.1%	275	351	626	▲ 16.5%	2.3%	270	287	557	▲ 11.0%	2.1%	280	333	613	10.1%	2.2%
合計	9,440	25,297	34,737	13.7%	100.0%	8,121	19,445	27,566	▲ 20.6%	100.0%	7,767	18,740	26,507	▲ 3.8%	100.0%	7,633	20,150	27,783	4.8%	100.0%	

区分	平成30年2月					3月					4月					5月					
	来所	電話	合計	前月比	構成比	来所	電話	合計	前月比	構成比	来所	電話	合計	前月比	構成比	来所	電話	合計	前月比	構成比	
本庁	4,122	10,393	14,515	▲ 5.3%	54.8%	4,228	12,145	16,373	12.8%	54.4%	3,808	12,447	16,255	▲ 0.7%	56.9%	4,365	14,239	18,604	14.5%	60.1%	
総合事務所	1,878	5,818	7,696	▲ 7.9%	29.1%	2,070	5,794	7,864	2.2%	26.1%	2,151	5,799	7,950	1.1%	27.8%	2,190	6,165	8,355	5.1%	27.0%	
地域センター	小計	1,369	2,892	4,261	3.8%	16.1%	2,112	3,764	5,876	37.9%	19.5%	1,603	2,753	4,356	▲ 25.9%	15.3%	1,453	2,554	4,007	▲ 8.0%	12.9%
	中央 <sup>①</sup>	665	1,642	2,307	▲ 3.7%	8.7%	1,333	2,195	3,528	52.9%	11.7%	920	1,802	2,722	▲ 22.8%	9.6%	805	1,579	2,384	▲ 12.4%	7.7%
	旧支所 <sup>⑫</sup>	420	964	1,384	26.0%	5.2%	543	1,169	1,712	23.7%	5.7%	413	701	1,114	▲ 34.9%	3.9%	465	753	1,218	9.3%	3.9%
	旧行政センター <sup>⑦</sup>	284	286	570	▲ 7.0%	2.2%	236	400	636	11.6%	2.1%	270	250	520	▲ 18.2%	1.8%	183	222	405	▲ 22.1%	1.3%
合計	7,369	19,103	26,472	▲ 4.7%	100.0%	8,410	21,703	30,113	13.8%	100.0%	7,562	20,999	28,561	▲ 5.2%	100.0%	8,008	22,958	30,966	8.4%	100.0%	

区分	平成30年6月					7月					
	来所	電話	合計	前月比	構成比	来所	電話	合計	前月比	構成比	
本庁	4,795	14,102	18,897	1.6%	58.8%	5,252	14,291	19,543	3.4%	60.9%	
総合事務所	2,393	6,522	8,915	6.7%	27.8%	2,266	6,033	8,299	▲ 6.9%	25.8%	
地域センター	小計	1,581	2,730	4,311	7.6%	13.4%	1,286	2,991	4,277	▲ 0.8%	13.3%
	中央 <sup>①</sup>	925	1,619	2,544	6.7%	7.9%	650	1,714	2,364	▲ 7.1%	7.4%
	旧支所 <sup>⑫</sup>	479	813	1,292	6.1%	4.0%	451	870	1,321	2.2%	4.1%
	旧行政センター <sup>⑦</sup>	177	298	475	17.3%	1.5%	185	407	592	24.6%	1.8%
合計	8,769	23,354	32,123	3.7%	100.0%	8,804	23,315	32,119	▲ 0.0%	100.0%	

※地域センター(旧支所・旧行政センター)以外の出先機関の相談件数は、表に含めない。(消費者センターなど)  
 ※事業者の営業に係る相談件数は、表に含めない。