

市民サービスの向上

【ゆめおりプランでの位置づけ】

1 編 2 章 2 節 市民サービスの向上

【個別計画の状況】

個別の計画はありません。

《参考》(仮称)中央地域総合事務所整備基本計画(計画年度:平成 21~22 年度)

【本日の説明項目】

- 1 市民満足度調査の実施
- 2 事務所の取扱い業務を拡充
- 3 IT化による市民サービスを推進
- 4 八王子駅南口総合事務所の開設

【資料】

1 市民満足度調査の実施

市民サービス向上のために実施しているもの

調査結果から4年前と比較して利用者の満足度が向上していることが分かる

「事務所を利用した全般的な満足度」について聞いた結果

| 事務所名 | 調査年度 | |
|----------|--------|--------|
| | 平成18年度 | 平成22年度 |
| 浅川事務所 | 3.17 | 3.25 |
| 横山事務所 | 3.22 | 3.24 |
| 館事務所 | 3.10 | 3.29 |
| 由木事務所 | 3.17 | 3.21 |
| 由木東事務所 | 3.16 | 3.36 |
| 南大沢事務所 | 3.19 | 3.29 |
| 元八王子事務所 | 3.20 | 3.19 |
| 恩方事務所 | 3.31 | 3.27 |
| 加住事務所 | 3.27 | 3.75 |
| 川口事務所 | 3.27 | 3.30 |
| 北野事務所 | 3.22 | 3.29 |
| 石川事務所 | 3.03 | 3.25 |
| 由井事務所 | 3.13 | 3.21 |
| 八王子駅前事務所 | 3.30 | 3.56 |
| 平均 | 3.20 | 3.32 |

対象者：各事務所利用者約100人

平均点数：極めて不満1点、不満2点、満足3点、大いに満足4点

利用者は交通手段によって窓口を選んでいることが分かる。

市民が事務所を利用する際の交通手段

表2
平成19年1月調査

| | 自家用車 | 自転車 | バス | 電車 | 徒歩 |
|--------|------|-----|-----|-----|-----|
| 横山事務所 | 49% | 17% | 4% | 0% | 30% |
| 館事務所 | 74% | 4% | 4% | 0% | 18% |
| 由木東事務所 | 63% | 6% | 0% | 0% | 31% |
| 南大沢事務所 | 34% | 6% | 9% | 10% | 41% |
| 恩方事務所 | 93% | 3% | 1% | 0% | 4% |
| 川口事務所 | 81% | 7% | 3% | 0% | 9% |
| 加住事務所 | 85% | 5% | 3% | 0% | 7% |
| 由井事務所 | 85% | 6% | 0% | 0% | 9% |
| 石川事務所 | 70% | 10% | 2% | 0% | 18% |
| 市民課 | 88% | 25% | 7% | 1% | 9% |
| 駅前事務所 | 昼 | 14% | 20% | 20% | 26% |
| | 夜 | 20% | 16% | 9% | 25% |
| | 日曜 | 39% | 16% | 6% | 20% |

2 拠点事務所等の取扱い業務を拡充

平成 14 年 拠点事務所の福祉業務取扱開始

14 年 拠点事務所の窓口開庁時間を 19 時まで延長

14 年 八王子駅前事務所の日曜日に印鑑登録と税金等の収納の取扱開始

18 年 八王子駅前事務所で日曜の戸籍届出取扱開始

19 年 八王子駅前事務所で市都民税課税非課税証明書の交付開始

19 年 南大沢事務所の外国人登録開始

19 年 南大沢事務所の日曜開庁開始

21 年 八王子南郵便局での住民票等交付サービス開始

21 年 南大沢事務所で日曜の戸籍届出取扱開始

22 年 八王子駅南口総合事務所の開設に伴ったサービス拡充

3 IT化による市民サービスを推進

15 年度 住民基本台帳カードの発行

(参考) 22 年 12 月末現在 カード発行数 20,383 枚 (普及率 3.7%)

17 年度 戸籍電算化

市民サービス向上と交付事務の効率化が図られた

(参考) 22 年 12 月末現在 戸籍数 165,106

4 八王子駅南口総合事務所の開設

<空間を活かし、やさしい素材と色で、わかりやすさを求めた窓口> 写真 1



- (1) 開設日 平成 22 年 11 月 26 日
- (2) 施設規模 延床面積約 1700 m²
- (3) 事業費 床取得費 8 億 9 千 200 万円
- (4) 整備のコンセプト

市民ニーズに応える幅広いサービス提供
 ワンストップのサービス提供
 相談機能の充実
 地域活動・市民活動の支援
 市政・観光・文化情報の発信

- (5) 取扱サービス・取扱時間帯・・・(6 ページ 別紙 1)

- (6) 利用状況 (12 月末までの利用件数等)

八王子駅南口総合事務所の利用件数等 表 3

| | 11月 | 12月 | 合計 |
|------------|-------|--------|--------|
| 利用件数 (件) | 4,657 | 23,580 | 28,237 |
| 来場者数 (人) | 7,430 | 28,916 | 36,346 |

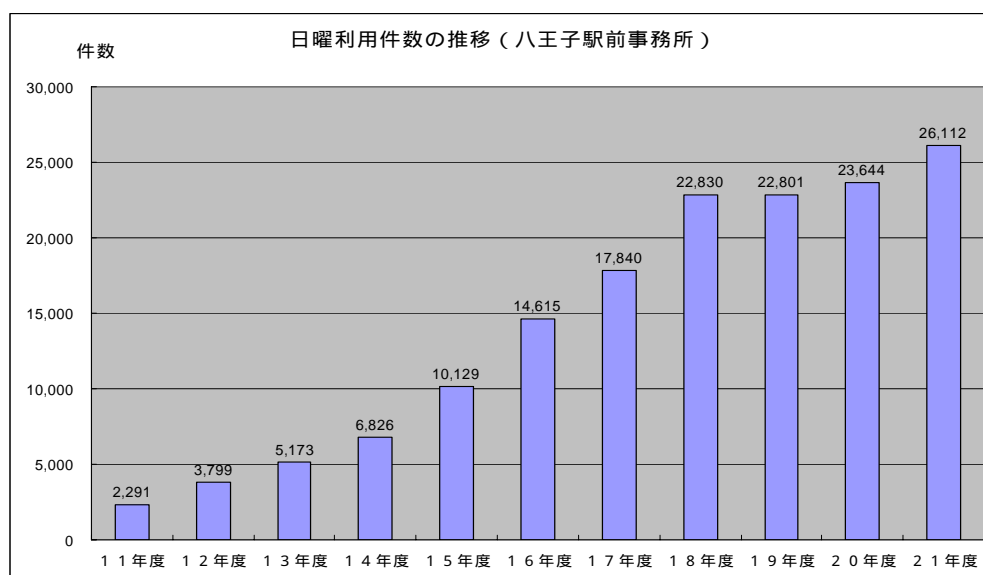
- (7) 市民の声

- ・ 駅近くで便利になった。
- ・ 本庁まで行かずに手続きができてよかった。
- ・ 広くて良い施設ができて良かった。
- ・ 駐輪場やエレベーターの場所が分かりづらい。

- (8) 今後の予測

八王子駅前事務所の日曜の利用者は増加を続けてきた。
 今後、更に増加することが予測される。

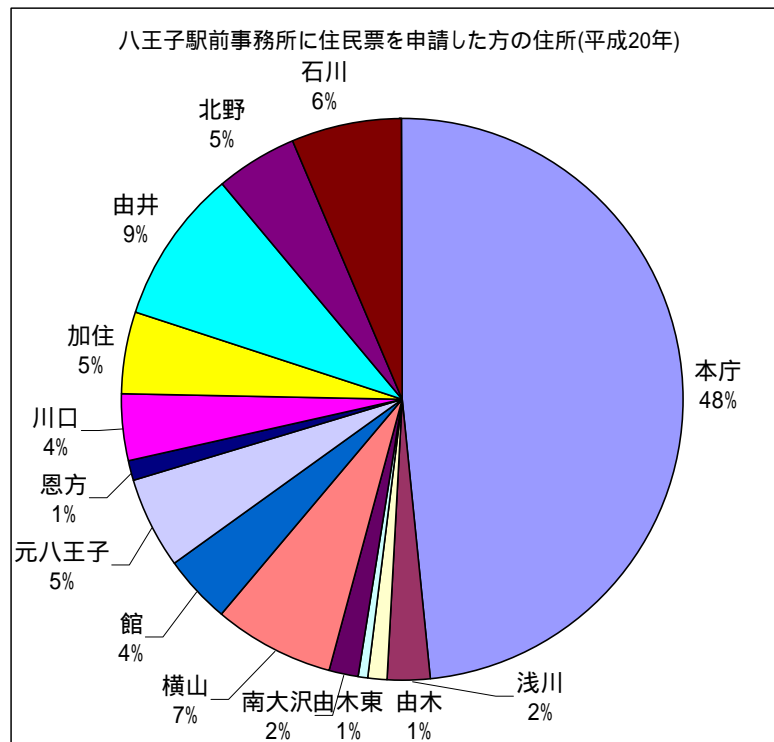
グラフ 1



八王子駅前事務所は 22 年 11 月 25 日をもって閉鎖されています。

八王子駅前事務所は交通至便なことから広く市内一円から利用されてきた。
八王子駅南口総合事務所では開庁時間が拡大されたことから、今後、市内一円からの利用が更に増加することが予測される。

グラフ 2



八王子駅南口総合事務所のご案内

開庁時間と取扱業務

月曜日から金曜日の午後7時以降と土・日曜日は受付ができない業務があります。

| | | 午前8時30分～午後7時 | 午後7時～8時 |
|-----------------|-------|--|---|
| 祝・休日、年末年始はお休み | 月・金曜日 | 住民票の写し・戸籍に関する証明書・印鑑登録証明書などの発行 市税などの証明書の発行(国民健康保険税を除く) 市税などの収納 住民異動届出 印鑑登録手続 戸籍届出 公的個人認証手続(4時30分まで) 住民基本台帳カードの申請(6時30分まで) 外国人登録手続(月・木・金曜日のみ) 国民健康保険の加入・脱退・給付申請 国民年金に関する手続(障害年金を除く) 障害者福祉に関する一部の手続 介護保険・後期高齢者医療などに関する申請 子育てに関する手当・医療費助成・保育園入園などに関する手続 福祉・子育てに関する手続は、取り扱えない場合があります。 | 住民票の写し・戸籍に関する証明書・印鑑登録証明書などの発行 市・都民税の課税(非課税)証明書の発行 市税などの収納(納付書を持参できる場合のみ) 一部取り扱えない場合があります |
| | 土曜日 | 午前8時30分～午後5時 住民票の写し・戸籍に関する証明書・印鑑登録証明書などの発行 市・都民税の課税(非課税)証明書の発行 市税などの収納(納付書を持参できる場合のみ) 一部取り扱えない場合があります | |
| 土曜日が祝・休日の場合はお休み | 日曜日 | 午前8時30分～午後5時 住民票の写し・戸籍に関する証明書・印鑑登録証明書などの発行 市・都民税の課税(非課税)証明書の発行 市税などの収納(納付書を持参できる場合のみ) 住民異動届出(一部取り扱えない場合があります) 印鑑登録手続 戸籍届出(預かりのみ) 一部取り扱えない場合があります | |

住所: 〒192-0904
 八王子市子安町4-7-1
 サザンスカイタワー八王子4階

電話: 住民登録・印鑑登録・戸籍などの窓口・・・620-1150
 国民健康保険・国民年金窓口……………620-1157
 高齢者(介護・医療)窓口……………620-1158
 障害者福祉窓口……………620-1159
 子ども窓口……………620-1160

開庁時間: 平日 8:30～20:00
 土・日曜日 8:30～17:00

ご注意
 曜日、時間帯により取扱業務が異なります。