

佐倉市市民課及び出張所等の機能・体制等に関する方針（案）

1 方針について

① 策定の背景・目的

少子高齢化や人口減少が進む中、DXを前提とした行政サービスの効率化、そして地域の実情に即したまちづくりが求められています。

こうした状況を踏まえ、持続可能な運営体制を確立するために、市民課及び出張所等の窓口サービス機能を再編します。

② 他計画との関係と考え方

本方針は、「第5次佐倉市総合計画」及び「佐倉市公共施設再配置方針」など、各種計画を踏まえて策定します。

また、「佐倉市公共施設等総合管理計画」では、出張所等についても、各種手続きの電子化や証明書のコンビニ交付の進展を踏まえ、市役所本庁舎を含めた効率的な窓口配置とサービス確保の方法を検討するとされていること、さらに、令和2年度から令和6年度までを計画期間とする「第6次佐倉市行政改革大綱」では、行政運営の効率化や財政の健全化を図りながら、必要性の高い施策・事業に資源を重点的に配分する「選択」と「集中」により、行政サービスの維持・向上を目指すこととしています。

本方針は、これらの考え方に基づき策定することとします。

2 佐倉市について

① 沿革及び地勢

昭和29年3月、佐倉町・臼井町・志津村・根郷村・弥富村・和田村の6町村が合併し、佐倉市制が施行されました（その後、旭村及び当時の四街道町の一部が編入）。

面積は約104 km²で、西部は首都圏のベッドタウン、東部・南部は農村地帯が広がっています。

② 人口概況

平成23年に約17.8万人を記録して以降、人口は減少傾向にあり、令和7年12月現在では約16.8万人となっています。

一方で、外国人住民は増加傾向にあります。

年齢階層別では、老年人口が増加する一方、年少人口及び生産年齢人口は減少しています。

3 市民課と出張所等の状況について

① 位置付け

支所及び出張所については、地自法 155 条 1 項の規定に基づき設置できるとされています。支所は市の事務全般にわたって地域的に分掌させるため設ける総合的な出先機関として設置されるものですが、出張所については簡単な事務を処理するための、市役所の窓口の延長という取扱いが適当とされており、佐倉市における出張所等は、すべて後者に属するものです。

② 設置状況

現在、本市では、旧町村単位で設置された 5 つの出張所、1 つの派出所、2 つの市民サービスセンターを運営しています。

市制施行（昭和 29 年）時には、旧町村ごとに臼井、志津、根郷、弥富、和田の各支所が設置され、その後の改廃や再設置を経て、現在も各地区で出張所・派出所として機能しています。

参考：出張所等の経緯

年代・時期	設置場所・名称	種別	備考・変更履歴
昭和 29 年	臼井、志津、根郷、弥富、和田 支所設置	支所	昭和 33 年廃止
昭和 33 年	志津、臼井、根郷、和田、弥富、 千代田派出所設置	派出所	
昭和 44 年	志津出張所設置	出張所	志津派出所を廃止
昭和 54 年	弥富派出所廃止	派出所	
昭和 59 年	臼井・千代田出張所設置	出張所	臼井及び千代田派出所を統合
平成 2 年	弥富派出所設置	派出所	
平成 4 年	根郷派出所業務休止	派出所	
平成 5 年	根郷出張所開所	出張所	
平成 7 年	西志津市民サービスセンター	市民サービスセンター	新設
平成 10 年	ユーカリが丘出張所	出張所	新設
平成 11 年	和田出張所設置	出張所	和田派出所を廃止
平成 12 年	佐倉出張所	出張所	新設
平成 16 年	佐倉市民サービスセンター	市民サービスセンター	土日のみ証明書発行
平成 21 年	佐倉出張所 →佐倉市民サービスセンター	出張所 →サービスセンター	出張所を廃止、サービスセンターに統合
現在	志津、臼井・千代田、根郷、 ユーカリが丘、和田	出張所	継続運営
現在	弥富	派出所	継続運営
現在	西志津、佐倉	市民サービスセンター	継続運営

③ 取扱業務

類型ごとの取扱業務は次のとおりです。

出張所では、市民課に準じた業務が可能となっています。

	証明書発行	戸籍事務	住所異動	印鑑登録	マイナンバー	年金業務	収納事務
市民課	○	○	○	○	○	○	×
出張所	○	○	○	○	○	○	○
派出所	○	×	△	×	×	△	○
サービスセンター	△	×	×	×	×	△	○

4 市民課及び出張所の課題

① 市民課

市民課窓口では、住民票・戸籍・印鑑登録など多岐にわたる手続きが存在することにより、必要書類や記載方法が分かりにくい状況となっており、その結果として、窓口の恒常的な混雑が課題となっています。

加えて、マイナンバー制度や増加する外国人住民への多言語・文化的対応、「書かない窓口」など DX への対応も求められており、利便性と公平性を確保した改善が急務です。

② 出張所等

業務内容は多岐にわたり複雑化しており、職員には従来以上の専門性が求められていますが、令和 8 年 1 月時点で職員の平均年齢は 56.1 歳と高く、今後の業務継承が課題となっています。職員の勤務体制についても少人数職場特有の課題があり、配置職員の負担が大きくなっている状況です。

また、市民課及び市西部の出張所には来庁者が集中する一方、市南部の出張所等では窓口受付件数が低水準に止まっています。

サービスセンターについては、その取扱事務が出張所及び派出所と比較すると限定的であり、市民に十分な利便性を提供しているとは言い難い現状です。

参考：各出張所の現状（令和 6 年度）

		志津	臼井	根郷	ユーカリ	和田	弥富
証明書発行等件数		23,942	13,345	3,709	10,122	859	574
有料分 証明書等	証明書件数合計	22,606	11,991	3,219	9,377	739	440
	うち、戸籍関係	7,807	1,918	502	1,412	187	116
	住民票関係	7,963	4,988	1,394	4,206	254	164
	諸証明	160	107	32	101	13	18
	印鑑登録	967	402	89	376	12	－
	印鑑証明	5,707	4,576	1,202	3,282	271	142
	手数料(千円)	10,521	5,029	1,347	3,883	329	196
届出件数(令和 6 年 1～12 月)		760	635	3	131	33	－
住民異動	転入	763	277	25	434	2	－
	転出	834	388	44	378	6	－
	転居	300	152	20	155	2	－
収納	件数	26,022	18,474	4,530	16,268	1,262	726
	収納額(千円)	337,646	315,425	71,198	355,864	15,809	12,985
職員平均年齢(歳)		55.3	54.8	57.3	55.2	60.5	49.0
公民館との複合状況		○	○	○	×	○	○
コピー機設置状況 ※1		○	○	○	×	×	×
近隣コンビニ直線距離(km)		0.1	0.2	0.3	0.1	2.8	3.0
公共施設再配置方針 ※2		DX	複合化	複合化	DX	DX	DX

※1 和田・弥富は利用者の依頼により料金を直接徴収し事務用コピーで対応。ユーカリは対応不可。

※2 DX：「DX の推進を踏まえて方向性を検討」、複合化：「他の施設との複合化を検討」。

5 人口推移に基づく検討

佐倉市の人口は、過去 10 年間で約 5%減少しており、今後はその減少幅が拡大すると見込まれています。特に南部地域においては人口減少が顕著であり、他の地域と比較しても減少率が高い傾向にあります。

また、人口構成の面では、生産年齢人口（15 歳～64 歳）の減少が大きく、市全体の活力や地域経済への影響が懸念されます。これに伴い、税収の減少や社会保障費の増加など、財政面での負担が増しており、今後は従来のような手厚い公共投資を継続することが困難な状況です。

市内の大部分の地域において世帯数は増加していますが、人口増加につながる要因は乏しく、特に南部地域においては数的需要の増加は見込めない状況です。

一方で、外国人住民は増加しており、窓口対応の多様化が求められています。

参考：市人口及び世帯数の推移

	人口				世帯数			
	H27.9	R2.9	R7.9	10 年間 推移	H27.9	R2.9	R7.9	10 年間 推移
佐倉地区	29,355	28,150	27,178	-7.4%	13,114	13,405	13,789	5.1%
臼井地区	30,981	30,263	29,320	-5.4%	13,334	13,895	14,362	7.7%
志津地区	77,003	76,158	74,092	-3.8%	32,142	33,550	34,711	8.0%
根郷地区	25,216	25,651	24,997	-0.9%	10,918	11,843	12,400	13.6%
和田地区	1,959	1,742	1,533	-21.7%	781	766	720	-7.8%
弥富地区	1,626	1,526	1,394	-14.3%	698	729	718	2.9%
千代田地区	10,972	10,489	10,234	-6.7%	4,170	4,285	4,475	7.3%
合計	177,112	173,979	168,748	-4.7%	75,157	78,473	81,175	8.0%
うち外国人	2,320	3,727	6,078	162.0%	-	-	-	-
同割合	1.3%	2.1%	3.6%	-	-	-	-	-

6 現時点における方策

人口減少、高齢化が進展する中で、地域の暮らしを支える行政サービス拠点としての機能を維持しつつ、持続可能なサービス提供体制を構築していくことが求められています。そのため、出張所等窓口サービス機能の再編を進めるとともに、オンライン申請や窓口対応など市民と行政の接点を改善するフロントヤード改革に加え、バックヤードの業務効率化・集約化を着実に推進する必要があります。

① 窓口サービス機能の再編

窓口サービス機能の再編については、近年、コンビニ交付サービスが全国的に普及していることにより、サービスセンターや出張所で実施している証明書発行業務の多くが、来庁せずに提供可能となってきたという現状を踏まえ、整理の方向性を検討した結果、サービスセンターについては、業務の大半が代替可能となったことで、その役割は終了したと考えられます。

出張所及び派出所については、各施設タイプの役割や現状、地域ごとの利用実態を踏まえ、再編や廃止を選択肢に含めて必要な機能を適切に整理し、全体として最適な配置やサービス水準の確保を図ったうえで、窓口 DX を推進する必要があります。

- ・ 南部地区では高齢化や人口減少が著しく、出張所等の施設が市民課の所管業務にとどまらず、市役所全体の「出先機関」として認識されている状況があります。このため、単に利用状況のみで結論を急ぐことは避け、地域住民の心情にも十分に配慮し、丁寧な説明と対話を重ねながら進めることが重要であると考えます。
- ・ 市中西部の出張所については、利用者数は多いものの、出張所間の距離が比較的近接していることから、コンビニ交付サービスの普及による証明書取得方法の利用動向の変化を踏まえ、来庁を前提としないサービス提供の可能性が高まっています。あわせて、駐車場設備の不足といった課題も踏まえ、将来的な施設の再編について検討を進める必要があります。
- ・ 施設の維持管理負担や、少人数体制の職場における職員配置の調整といった観点から、公民館併設箇所における月曜日休館の可能性などについても、長期的な視点で検討していくことが求められます。

② 窓口 DX の推進

市民サービスの利便性向上及び窓口混雑の緩和を図るため、コインラックコピー機を設置している所属については、行政キオスク端末¹の導入を検討します。

また、計数機能と公金収納機能を備えたセミセルフ型 POS レジ²への更新に加え、多額の収納がある箇所には税公金支払機³を設置し、業務効率化と正確性の向上を目指します。

¹ マイナンバーカードを使って住民票や印鑑証明、税証明などの各種証明書を自身で発行できるセルフサービス端末。

² 職員がバーコード読取りを行い、お客様が自動精算機で支払操作（現金・キャッシュレス決済含む）を行うレジ。

³ 納付者が機器を操作し、機器が各種税・料の納付書を自動で読み取ったうえで支払いから領収書受取りまで自動で行うことができるもの。

さらに、収納後の現金は警備会社の入出金庫⁴に投入することで、入金処理と配送処理を一括して委託できる体制の構築を検討します。

これらの取組を踏まえ、市が目指す「行かない」「待たない」「書かない」「迷わない」フロントヤード改革に取り組みます。

③ 再編及び DX 推進案

前 2 項の要点を整理した結果は、次表のとおりです。

	短期的取組 (R8～10)	中長期的 取組(R11～)	行政 キオスク端末	税公金 支払機	セミセルフ POSレジ
志津出張所	継続	統合検討	導入検討	導入検討	導入検討
臼井・千代田出張所	継続	統合検討	導入検討	導入検討	導入検討
根郷出張所	継続	縮小検討	導入検討	－	導入検討
ユーカリが丘出張所	継続	統合検討	－	導入検討	導入検討
和田出張所	縮小※	廃止検討	－	－	導入検討
弥富派出所	継続	廃止検討	－	－	導入検討
西志津市民サービス センター	廃止(R8.12)	－	－	－	－
佐倉市民サービス センター	廃止(R8.12)	－	－	－	－

※ 和田公民館の移転時期(R10 以降)に合わせて出張所から派出所とする。

⁴ 警備会社が提供する、店舗や企業に設置される機械。入金・精算・両替の機能を 1 台に集約し、売上金(収入)を入金機に投入することで、その場で現金が計数・保管され、データがオンラインで警備会社・金融機関に送信されるもの。

7 コストとリソース分析

① 必要な投資と人的リソース

一例として、行政キオスク端末を市民課、志津、臼井・千代田及び根郷の各出張所に設置した場合、地域未来交付金（旧：デジタル田園都市国家構想交付金/新しい地方経済・生活環境創生交付金）を充当したとしても、5年間で約14百万円の一般財源を要します。

また、現行のレジをセミセルフ方式に置き換えたうえで、志津、臼井・千代田及びユーカリが丘出張所に税公金支払機を交付金活用により導入した場合、5年間の一般財源は約125百万円と見込まれます。

一方、導入により、現行の毎時のレジ金額確認や公金収納窓口業務が機械化されることから、人件費については5年間で131百万円の縮減が期待されます。

② コスト削減可能性

サービスセンターの廃止に伴い、人的コストに加え、戸籍関連機器の賃借料や光熱水費等の経費削減が見込まれます。

さらに、必要に応じて出張所を派出所へ移行する場合においても、戸籍システムをはじめとする機器類の整理及び人件費の縮減が想定されます。

8 今後の方向性及びスケジュール

① 今後の方向性

前項までの内容を踏まえ、地域力の維持を図りながら、出張所等窓口サービス機能の再編を進めたうえで、着実にフロントヤード改革を推進します。

② 検討プロセスと実施スケジュール

前期（令和7～8年度）： 窓口BPR及び出張所等の窓口サービス機能の再編

中期（令和9～10年度）： フロントヤード改革の推進

後期（令和11～12年度）： 前期・中期の成果と社会情勢を踏まえた見直しと再評価

③ 後期に検討すべき論点

次回の評価時に考慮すべき事項として、以下のものなどが想定されます。

これらについては、中期（令和9～10年度）に計画しているフロントヤード改革の実施状況及び、社会変化の動向を踏まえ、主に後期（令和11～12年度）で検討するものとします。

- ・委託業務の見直し
- ・民間窓口との連携（郵便局、コンビニエンスストア等）
- ・南部地域の出張所・派出所にかかる段階的見直し
- ・志津出張所とユーカリが丘出張所の再編
- ・公民館併設箇所の月曜休館可能性の検討 等

（令和8年2月5日 佐倉市市民部）