

支所窓口機能の最適化について

鹿角市副市長 舩屋 修美

秋田県鹿角市

【人口】 26,339人（令和7年12月末現在）

【生い立ち等】

昭和47年4月、当時の花輪町、十和田町、尾去沢町、八幡平村の4つの町村が合併し、鹿角市が誕生。北東北3県のほぼ中央に位置し、北に十和田湖、南に八幡平国立公園を有しています。

市内には、鹿角八幡平、十和田の2つのインターチェンジがあり、盛岡市、青森市、八戸市など主要都市と1時間圏内で結ばれています。

東西20.1km、南北52.3kmと南北に長く、総面積は707.52km²です。



市役所本庁以外に5つの支所を設置



【課題①】人口減少やコンビニ交付件数の増加により、支所での取り扱い件数が大幅に減少

単位:件、%

支所名	平成14年度	平成24年度	令和6年度	職員体制
花輪支所	28,217 (100)	18,746 (66)	9,685 (34)	2人 (正1+会計年度1)
十和田支所	28,821 (100)	15,119 (52)	9,030 (31)	2人 (正1+会計年度1)
尾去沢支所	9,836 (100)	5,054 (51)	1,831 (18)	1人 (正職員)
八幡平支所	8,677 (100)	5,511 (63)	3,095 (35)	1人 (正職員)
大湯支所	13,686 (100)	8,832 (64)	5,564 (40)	2人 (正1+会計年度1)
支所計	89,237 (100)	53,262 (59)	29,205 (32)	

() は、平成14年度を100とした場合の割合 (%)

【課題②】支所配置職員の休暇取得や研修受講の際は、本庁勤務職員が代替で支所に勤務しており、調整が難しい場合も多く、年次休暇取得日数が全体平均の半分程度になっているほか、1人体制の支所については公金収納体制が万全とは言えない

有給休暇取得日数

区分	令和4年	令和5年	令和6年
支所配置職員平均	5.20日	3.80日	8.47日
全職員平均	11.05日	12.87日	12.32日

課題解決に向けた取り組み:支所窓口機能を郵便局に委託 → 令和8年度下期を予定

【内容】

- ①全5支所を廃止し、窓口業務をそれぞれの最寄りの5郵便局（花輪、毛馬内、尾去沢、八幡平、大湯）へ委託
- ②窓口業務の委託に併せて、新規にマイナンバーカード関連の一部の手続きを郵便局へ委託

【メリット】

- ①支所窓口機能の継続的提供が可能
- ②同じ事務を行っても、支所配置職員に係るコストと比較して、郵便局委託により効果的な運営が可能
- ③支所配置職員を少子化対策や地域医療など、より市民ニーズの高い業務に振り分けることが可能

【財源】

マイナンバー関連事務にはマイナンバー交付金10/10が活用でき、諸証明交付等事務の初期投資費用については特別交付税が措置（次頁）される。

【特別交付税措置について】

- 人口減少が進み、地域の担い手確保が困難となる中、市町村において住民窓口機能をはじめとしたサービスの持続性が課題となっている。
- 市町村の窓口業務や地域課題対応を総合的に実施する郵便局等に対して、市町村が行政サービス、住民生活支援サービスを委託することに伴う初期経費について、特別交付税措置を講じる。

対象となる自治体

- 過疎地※に所在する郵便局等に窓口事務を委託する市町村
※ 日本郵便株式会社法施行規則第4条第2項第3号（離島、奄美、山村、小笠原、半島、過疎地域、沖縄離島）
- 具体的には、郵便局事務取扱法等※に基づき、戸籍謄本等公的証明書の交付事務等を過疎地に所在する郵便局等に委託する市町村
（令和7年2月末現在118団体）※ 公共サービス改革法第34条に基づく委託も含む。

【対象となる経費（具体的な対象事業の範囲（例））】

行政サービス (市町村への申請サポート、オンライン相談等)	住民生活支援サービス
<ul style="list-style-type: none"> ➢ システム整備費 ➢ 回線・機器整備費 ➢ レイアウト変更経費 ➢ 広報経費  <p>自治体窓口事務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 買い物支援のためのシステム整備費 ➢ 備品購入費 ➢ 広報経費 ➢ オンライン診療のためのシステム整備費 ➢ 回線・機器整備費 ➢ レイアウト変更経費  <p>オンライン診療</p>
特別交付税措置率 0.5	

ご清聴ありがとうございました