

窓口受付時間の変更方針(案)

令和8年 月

1. はじめに

近年、我が国では、国を挙げての働き方改革推進や新型コロナウイルス感染症流行を契機として、社会構造や市民の生活様式は大きく変化し、行政に求められるニーズはますます多様化・複雑化しています。

このような中、将来の人手不足は全国的に見込まれ、デジタル技術の活用等による生産性向上や人手の代替は必ず実現しなければならない状況となっており、行政機関は不断の構造改革に取り組み、市民等の期待に応えていくことが重要となっています。

このことから、現在、本市においてはデジタル技術を活用した持続可能で高品質な市民サービスの提供を実現するため、手続の電子化や証明書のコンビニ交付等の充実などをはじめとする構造改革を全庁的な体制で推進しています。

このほか、改革の一環として、業務の効率化や組織の生産性向上、職員の働き方改革等を促進しながら、市民サービスの品質の維持・向上を図るため、※窓口受付時間の変更を行います。

本方針は本市における窓口受付時間の変更について基本的な考え方を示す指針として策定するものです。

※窓口受付時間とは、申請・届出・申込・相談・問合せ・情報提供・申告・支払い等の来庁及び電話に対し職員が対応する時間のことをいいます。

2. 目的

現在の窓口対応状況やデジタル化推進状況を踏まえ、持続可能で高品質な市民サービスの提供を実現するため、窓口受付時間の変更を行います。

3. 窓口受付時間の変更

■窓口受付時間

現 行:8時30分～17時15分

変更後:9時00分～16時30分

※休日開庁も同様の取扱いとなります。

■開始日

令和9年2月1日(月)から

4. 外線電話の対応

窓口受付時間の変更に伴い、対象施設(所属)においては、外線電話についても緊急の用件を除き原則9時00分から16時30分までの間を対応時間とすることとします。

5. 対象施設

市民等が手続を行う窓口を有する以下の施設(所属)を対象とします。

本庁舎、第2庁舎、大井総合支所、出張所、保健センター、こども家庭センター

※図書館、文化施設、スポーツセンター、環境センター、その他指定管理施設等の市民等の利用に供する施設や保育所など業務内容や施設の設置主旨等が実施内容にそぐわない施設は対象外とします。

6. 本取組の周知

窓口受付時間の変更は、来庁者に影響を及ぼす取組であることから、多様な手法により、十分な期間を設け、広く丁寧な広報活動に努めます。

代表的な手法を以下のとおり例示します。

■代表的な手法

◆ホームページ、広報紙関係

- ▷ ホームページ
- ▷ 公式 SNS(LINE、X、Facebook、Instagram)
- ▷ 広報紙 等

◆掲示関係

- ▷ ポスター掲示(庁舎玄関、各課・出先機関・指定管理施設等窓口、市掲示板等)
- ▷ デジタルサイネージ(庁舎等)
- ▷ 自治組織掲示板、回覧 等

◆メディア関係

- ▷ 定例記者会見 等