

窓口受付時間の変更方針(案)に関する意見等の募集結果について

■提出期間

令和8年9月1日 ～ 令和8年9月30日

■意見の募集結果

提出者数 7名 提出件数 7件

■意見提出方法の内訳

郵便 0件 ファクシミリ 0件
電子メール 0件 直接書面による提出 0件 電子申請 7件

■担当課

経営戦略室

■意見の概要と市の考え方 ※「意見の概要」は原文のまま記載しています。

意見の概要	市の考え方（修正がある場合は修正内容）	修正
窓口対応が9:00~16:30と短縮されるのは、職員の為に良いと思う。ただ仕事をしている人が多いので、電話問合せは勤務開始前や後にできるように早くか遅くまでしてもらえると助かります。また土日の対応が増えると助かります。	引き続き手続の電子化や各種証明書等のコンビニ交付の充実などに努め、新たなデジタル技術の導入等に関しても引き続き研究を重ねるなど、窓口受付時間外における市民の皆さまの利便性の維持・向上に向けた取組を推進してまいります。 また、電話対応につきましては、緊急のお問合せ等には応答できる体制を整備するほか、休日開庁は引き続き実施してまいります。	なし
窓口対応時間の変更等で、始まりが遅くなり、終わりが早くなるのは、大変不便です。始まりはそのまま、終わりを短くする。または、始まりを遅くして、終わりは変えないなどにはなりませんでしょうか？ また、時短にして働きかた改革を推進するのであれば、もっと大幅に変更しないと効果が薄いのではないのでしょうか？ 例えば、銀行の閉店のように15:00で窓口を終わるなどです。 よろしくお願いします。	窓口受付の開始前は準備など、終了間際は手続後の事務処理等にそれぞれ相応の時間を要していることから、片寄せではなく、開始時間の繰り下げ及び終了時間の繰り上げとさせていただいております。 窓口受付時間に関しましては、現在は来庁者の9割以上が変更後の時間内にご来庁されていることが調査により分かったため、方針案にお示しした時間とさせていただいております。変更により確保する時間を有効に活用し、市民の皆さまの利便性の維持・向上に向けた取組を推進してまいります。	なし

<p>この時間設定は、当然よいことと思う。勤務時間の始まりイコール受付開始は、朝礼等、仕事の連絡時間、準備を実質的に、勤務時間以外にしろということ。</p> <p>病院、銀行など、お客相手のオープン時間前後は仕事をしているのに、市役所だけ、なんで？と、社会に出てからずっと感じていた。</p>	<p>ご意見を踏まえ、本案に掲げる取組の着実な推進を図るとともに、引き続き、市民サービスの品質の維持・向上に努めてまいります。</p>	なし
<p>窓口時間短縮には賛成です。ただ、窓口に来られる人が減ることになるので、オンライン手続きやメールでのやり取り等、直接赴くことなく諸手続きが行えるような体制を十分に整えていただきたいです。また部署にもよりますが、8:45 や 16:45 等の今回短縮された時間に来庁した方たちの相談や手続きを一律拒否するようなことがないようにお願いしたいと思います。あとは、今回窓口時間を短縮することで、例えば残業時間がどれくらい減ったか等、しっかりと効果測定を行っていただきたいです。</p>	<p>窓口受付時間の変更に合わせて、引き続き手続きの電子化や証明書等のコンビニ交付の拡充に取り組むほか、メール連絡など、ご来庁を要せずに手続き等を完結できる体制整備に努めてまいります。</p> <p>また、緊急のご用件など、至急の対応を要するものにつきましては、都度、対応させていただく運用を行ってまいります。</p> <p>本取組に関する効果につきましては、一定期間様々な視点でデータ蓄積を行ったうえで検証を行い、効果測定を実施する予定です。</p>	なし
<p>開庁及び閉庁時間の変更につきましては、市民に混乱を来さないように丁寧な説明をお願いしたいです。とりわけ母子家庭、障がいしゃ、外国人など情報が伝わりにくい方々への配慮をお願いしたいと思います。</p>	<p>窓口受付時間の変更に際しましては、市報や各種市公式 SNS、市 HP(多言語翻訳機能付)、公共施設等におけるチラシ配架など様々な媒体の活用により、幅広い世代、多様な状況の皆さまに周知を図り、混乱をきたさないように努めてまいります。</p>	なし
<p>窓口 9 時から 17 時にしてほしい。</p>	<p>窓口受付時間の変更ににつきましては、終了間際における手続き後の事務処理等に相応の時間を要することから、時間外勤務を前提とした従前の労働環境の是正し、働き方改革の推進等を図る観点から終了時間を繰り上げとさせていただいておりますことにご理解ご協力を賜りますようお願い</p>	なし

	<p>申し上げます。</p> <p>引き続きデジタル技術の活用等による利便性の維持・向上に向けた取組を推進し、市民の皆さまに対し、ご不便をお掛けしないよう努めてまいります。</p>	
<p>今回の窓口受付時間の変更について、賛成します。</p> <p>ただし、短縮によって生じる時間や人員をどのような業務に充てる計画なのか、また、それによってどのような効果を見込んでいるのかを、可能な範囲で開示していただきたいです。</p> <p>その上で、実施前に評価指標を設定し、実施後には、時間外勤務時間や人件費、業務処理時間、職員の業務量、市民からの問い合わせや窓口利用への影響などを変更前と比較し、効果を検証していただきたいです。</p> <p>また、短縮によって生じた時間や人員が、当初計画した業務に充てられたのかについても確認する必要があると考えます。検証結果は可能な範囲で公表し、具体的な数値や実績に基づいて、行政全体の効率化につながったのかを評価していただきたいです。</p> <p>効果が十分に確認できない場合には、改善策を講じるとともに、必要に応じて従前の制度に戻すことも含めて見直していただきたいです。受付時間の短縮そのものを目的とせず、実際の業務効率化につながっているかを継続的に確認することが重要と考えます。</p> <p>オンライン申請やAIチャットボットの活用等により、窓口時間外でも必要な情報や手続にアクセスできる環境を整え、市民サービスを維持・向上で</p>	<p>窓口受付時間の変更により確保する時間は、法制度改正等の理解促進や職員間の情報共有、施策の企画立案などに、人員は市民の皆さまの諸手続の確認の強化のほか、窓口受付以外の事務への対応等を予定しています。</p> <p>期待される効果としましては、主なものとして、事務処理の効率化や組織の生産性向上による手続の迅速化や確認体制の強化などの市民サービスの品質の維持・向上、時間外勤務の削減による職員人件費の圧縮や労働環境の改善による働き方改革の推進等が挙げられます。</p> <p>また、本取組に関する効果検証につきましては、先行自治体の事例等を参考としながら、評価方法等を検討してまいります。</p> <p>窓口受付時間外の手続等にアクセスできる環境整備につきましては、市民の皆さまの来庁を要さない電子申請や各種証明書等のコンビニ交付の充実に努めるほか、新たなデジタル技術の導入等に関して引き続き研究を重ねるなど、利便性の維持・向上に向けた取組を推進してまいります。</p>	なし

<p>できれば、更なる窓口時間の削減も進めてよいと考えます。</p> <p>今回の変更を単なる窓口時間の削減で終わらず、効果を検証しながら、必要に応じて更なる窓口・電話業務の縮小やデジタル化など、行政全体の効率化・合理化を継続して進めていただくことを期待します。</p>		
---	--	--