

令和6年9月27日 行政経営改革推進本部会議

開催日時 令和6年9月27日(金) 午前9時40分から午前10時まで

開催場所 庁議室

出席者 辻川副市長、南川副市長、教育長、総合政策部長、総合政策部理事(草津未来研究所担当)、総合政策部理事(経営・DX戦略担当)、危機管理監、まちづくり協働部長、環境経済部長、健康福祉部長、健康福祉部理事(健幸都市づくり・地域共生社会推進担当)、子ども未来部長、都市計画部長、建設部技監、建設部長、建設部理事(住宅担当)、上下水道部長、教育部長、教育部理事(学校教育担当)、議会事務局長

欠席者 なし

議事概要 下記のとおり

1 審議事項

庁舎等開庁時間の見直しについて

【資料1～3】

【経営戦略課より資料に基づき説明】

- ・本市における窓口対応の状況や、デジタル化の推進、他自治体の動向等を踏まえ、庁舎等の開庁時間の見直しについて審議いただくもの。
- ・窓口対応の状況として、市民課においては、デジタル化の取組等により、窓口での対応件数は年々減少している。また、対応件数のうちおよそ半数を占める各種証明書の発行についても、同様に年々減少している。
- ・デジタル化の推進として、自宅で完結できる手続の拡大や、来庁時間を短縮する窓口業務の改革に取り組んでいる。
- ・県内の自治体では、滋賀県、大津市、彦根市等が開庁時間の見直しを実施している。見直しを行ったいずれの自治体についても、勤務時間は変更せず、開庁時間(滋賀県は窓口の受付時間)の見直しを行っている。また、いずれの自治体についても、一部を除き、統一的に複数の窓口を対象として、始まりの時間・終わりの時間をともに短縮している。
- ・見直しの方向性として、これらの状況等を踏まえ、「適切かつ円滑な窓口業務の実施」、「デジタル化の推進」、「働き方改革の推進」の3つの取組を通じた市民サービスの向上を目的として、庁舎等の開庁時間の見直しを全庁的に進める。開庁時間の設定については、開庁：9時、閉庁：16時45分を基本として見直しを進め、令和7年6月から見直しを実施したいと考えている。

【主な質疑・意見】

- ・開庁時のケース(課題)として、例えば、8時30分から9時までの時間帯において、ある所属では、相談業務等の市民対応を行う一方で、ある所属では、「9時から受付を行う」として市民対応を断るなど、所属毎に異なった対応をしてしまう場合が考えられる。
また、閉庁時のケース(課題)として、閉庁間際に市民が来庁され、市民課において転出入等の手続を受け付けた後、関連する手続を他の所属に案内する際は、閉庁後であっても時間外勤務として対応するケースが生じ、統一した市民対応ができない場合がある。対象外とする施設や電話対応については、別途定めるとされているが、市民サービスの低下とならないよう、また、職員が混乱しないよう、丁

寧に見直しを進められたい。

⇒基本的には、庁舎およびさわやか保健センターで業務を行う全ての所属を対象と考えている。また、電話対応については、開庁時間に合わせて9時～16時45分としたいと考えているが、今後、幹事会等において議論を行う。

指摘いただいた課題のうち、開庁時のケースについては、丁寧に趣旨を説明した上で、基本的には、9時から市民対応を行うことを想定している。閉庁時のケースについては、現行の開庁時間の状況下においても生じる課題ではあるが、これまでと同様に、閉庁後であっても一度受け付けた手続に関連する手続が他の所属にある場合は、対応するべきであると考えている。いずれのケースについても、緊急を要する場合や、市民に寄り添った対応が必要な場合など、状況により対応することが適切と判断される場合は、開庁時間にかかわらず、行政サービスの提供が必要であると認識している。なお、各所属の施策として、一定の期間、窓口の延長対応等を行うことについて否定するものではない。

- ・ 庁舎等：見直し対象施設とは、庁舎およびさわやか保健センターと考えて良いか。
- ⇒御指摘のとおり。
- ・ 開庁時間の短縮は、市民サービスの低下にもつながりかねない一方で、「市民サービスの向上」を目的とした3つの取組という表現が適切であるのか。
- ⇒開庁時間の見直しに合わせて、「適切かつ円滑な窓口業務の実施」や、「デジタル化の推進」等を行うこととしており、これらの取組は、市民サービスの向上につながると考えている。
- ・ 「適切かつ円滑な窓口業務の実施」、「デジタル化の推進」、「働き方改革の推進」の3つの取組は、庁舎およびさわやか保健センター以外の施設についても行うべきではないのか。例えば、他の施設についても、設置目的を踏まえながら、段階的な見直しを行うといったことも考えられるが、対象外とした理由を整理されたい。
- ・ 令和7年度当初予算要求に影響する人件費等については、どのように対応を行えば良いのか。
- ⇒(今回、審議の上、「了」といただいた後、)別途、通知を行う。
- ・ 例規整備について、「執務時間＝職員が市民等に行政サービスを提供する時間」とした場合、内部事務を担う所属の「執務時間」の定義が難しくなるのではないか。
- ⇒他の自治体の事例を参考に整理する。
- ・ 今回は、庁舎等の開庁時間を見直していくという方向性を決め、詳細については、別途、幹事会等で議論を行うという認識で良いか。
- ⇒御指摘のとおり。

2 その他

- ・特になし。

概要作成担当	草津市 総合政策部 経営戦略課 行政経営係
電話	077-561-6544
メール	keiei@city.kusatsu.lg.jp