概要／①窓口対応の状況

資料2

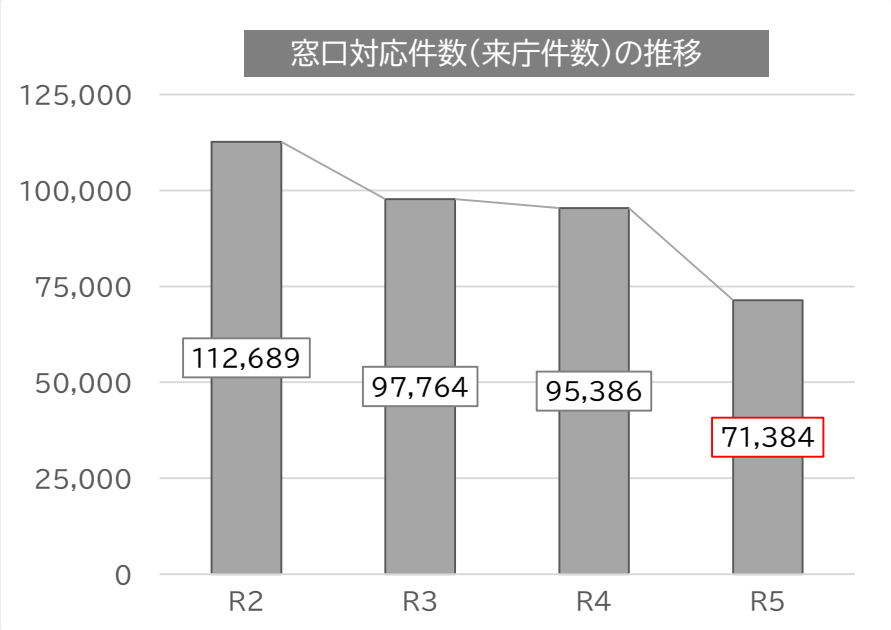
概要

本市では、「第6次草津市総合計画」で掲げる「未来への責任」を果たすことを改革理念として、「草津市行政経営改革プラン」に基づき、時代の変化に対応した最適な行政サービスを将来にわたって創出し、提供していくこととしている。

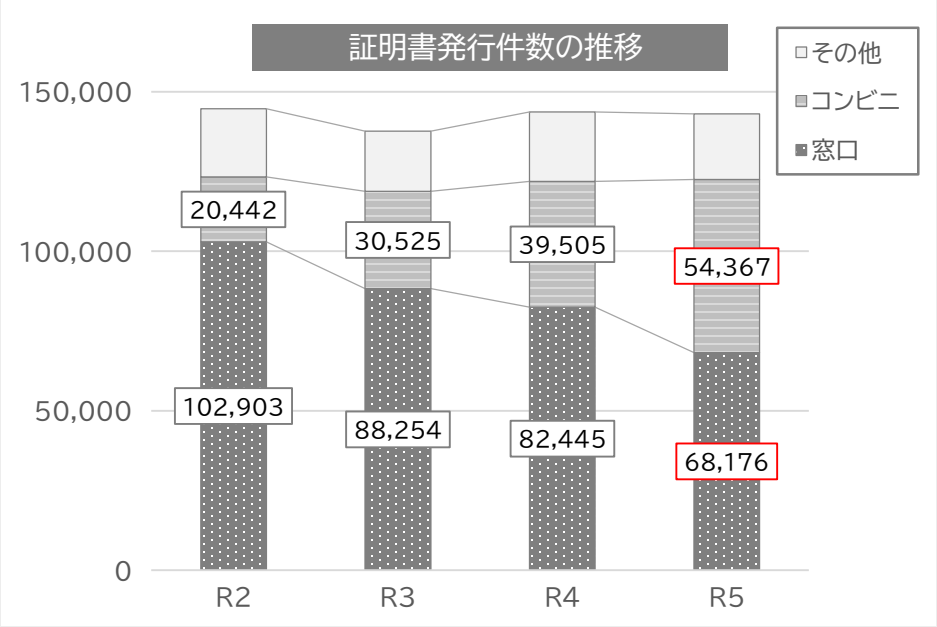
今回、①本市における窓口対応の状況や、②デジタル化の推進、③他自治体の動向等を踏まえ、庁舎等の開庁時間の見直しについて審議いただくもの。

窓口対応の状況等

各種証明書の交付や、転出入等に係る届出の受付、これらに関連する手続について他の所属への案内役等を担う市民課では、デジタル化の取組や、コンビニエンスストア等に設置するマルチコピー機による証明書の取得が可能となったことなどにより、窓口での対応件数は年々減少している。また、このことに伴い、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、コンビニエンスストアにおける発行が増加している。



令和2年のコロナ禍と比較すると、およそ4割の減少。



令和2年と比較すると、窓口交付はおよそ3割の減少。コンビニ交付は2.5倍以上の増加。

②デジタル化の推進／窓口業務の改革

本市では、市民サービスの向上や行政事務の効率化を図るため、行政手続のオンライン化をはじめとするデジタル化の取組を推進している。
また、スマートフォンなどのモバイル端末を用いた電子決済サービスによる市税等の納付や、身近な方が亡くなられた際の手続をワンストップで対応する「おくやみ窓口」の導入など、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。

行政手続のオンライン化等の状況

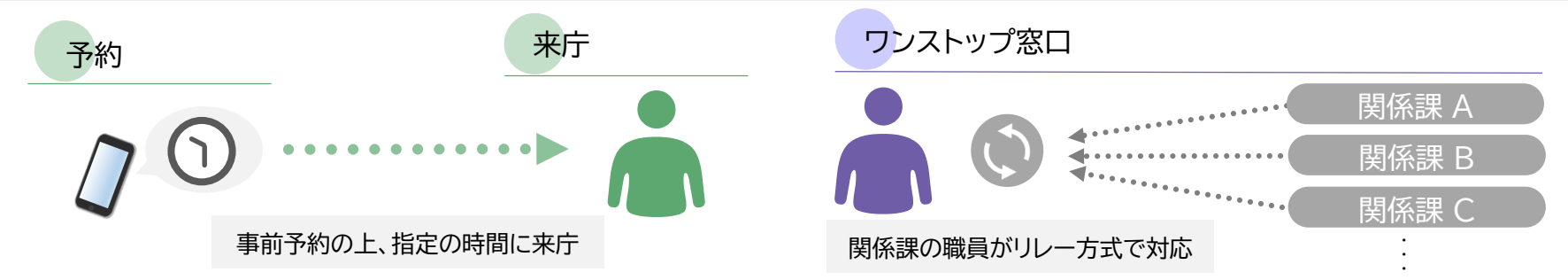
・主な手続（対応できる手法に「●」を記載）

手続の名称	電子	郵送	ｺﾝﾋﾞﾆ
生活			
転出届	●	●	
住民票等交付申請	●	●	●
戸籍および戸籍の附票の交付申請	●	●	●
印鑑登録証明書の請求		●	●
マイナンバーカードの申請	●	●	
水道の開閉栓　他	●		

手続の名称	電子	郵送	ｺﾝﾋﾞﾆ
税金			
所得税の申告、市税の氏名住所・発送先変更	●	●	
税務関係諸証明書交付申請	●	●	●
子ども・福祉			
児童手当等受給資格の認定請求	●	●	
居宅（介護予防）サービス計画作成依頼　他	●	●	
市税、介護保険料、水道料金等の納付	●		●

※その他、妊娠・出産・子育てのオンライン相談や、「書かない窓口」の取組として、申請書作成支援システムの導入など、デジタル化の取組を推進している。

【令和6年6月開設】 おくやみ窓口のイメージ



③他自治体の動向

県内の自治体では、滋賀県、大津市、彦根市が開庁時間の見直しを実施している。

県内他自治体の状況（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く平日）

	滋賀県	大津市	彦根市	草津市(案)
実施年月	R6.7～ (R6.1～6実証実験)	R2.4～	R6.10～	R7.6～
勤務時間	8:30～17:15	8:40～17:25	8:30～17:15	8:30～17:15
開庁時間等	8:30～17:15 → 9:00～17:00 (手続等に関する窓口の受付時間を見直し)	8:40～17:25 → 9:00～17:00	8:30～17:15 → 9:00～16:45 (その他、窓口延長サービス(※)を廃止)	8:30～17:15 → 9:00～16:45
見直し後の電話対応	8:30～17:15 (変更なし:開庁時間と同じ)	8:00～19:00 (変更なし:コールセンターに委託)	9:00～16:45 (上記以外は代表電話で対応)	別途協議の上、定める
対象外とする所属等	消費生活センター等、法令により手続時間が定められている窓口 など	子育て総合支援センター など	上下水道料金お客様サービスセンター、公民館 など	
	いずれも、病院や、図書館、体育館、美術館など、県民や市民の利用に供する施設は除く			

(※)毎週木曜日19時まで延長

- 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(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(所属)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。

職員の対応状況等

本市の開庁時間について

- 本市の開庁時間（市民等が庁舎に出入できる時間）は、例規上、職員の「執務時間内」としており、ホームページ等の案内では、「勤務時間」と同様の「午前8時30分から午後5時15分まで」としている。

草津市庁舎管理規則	草津市職員の勤務時間を定める規程
（出入時間） 第12条　庁舎に出入できる時間は、職員の執務時間内とする。	（勤務時間） 第2条…勤務時間の割振りは、午前8時30分から午後5時15分までとする。

➢ 現行の規則等では、「執務時間」を明確に規定していない。他の自治体では、「執務時間を定める規則」を制定し、【執務時間＝職員がサービスを提供する時間】として、職員が「勤務」する時間と「執務」を行う時間を明確に整理している事例がある。

開庁時間を踏まえた職員の対応について

- 市民サービスの向上・維持のため、下記の場面においては、時間外勤務による対応を行っている。

開庁前の対応	直接的な市民対応を行う市民課等の所属では、勤務の開始と同時に来庁者の対応に当たるため、事前準備を時間外勤務として行っている。
閉庁後の対応	窓口業務は、開始から終了まで相当程度の時間を要することもあり、仮に、勤務時間終了の直前に窓口での業務を受け付けた場合、時間外勤務が必然的に生じることとなる。
その他開庁時間外の対応（参考）	市民課における毎月10日、20日、30日の延長窓口（午後7時まで）や、マイナンバーカードの手続に係る日曜開庁のほか、各所属における当番制による対応等については、時間外勤務として行っている。

➢ 本来、時間外勤務は、臨時的・突発的なものに対応するための措置であることから、働き方改革の観点も踏まえると、より適切な職員の労務管理の実現を図る必要がある。

➢ 令和6年度職員提案の募集において、働き方改革の観点から「開庁時間の短縮」が提案され、職員の審査では高い評価※となった。

※総括副部長による審査：5点満点中、4.3点（1位／22位）

見直しの方向性（案）

方向性・目的

本市の窓口における対応状況や、デジタル化の取組、他自治体の動向等を踏まえ、下記の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進める。

市民サービスの向上を目的とした3つの取組

1 適切かつ円滑な窓口業務の実施

- 窓口業務の準備に係る時間や、窓口対応に追われない時間の中での情報共有（申し送り・懸念事項の伝達など）の機会を確保することにより、スムーズな業務の開始や、これまで以上に適切な事務の執行につなげる。
- 窓口業務の前後（30分）の時間を確保することにより創出した時間を、所属内の連絡体制の充実や、課題の共有、業務の見直しなど、窓口対応の改善等に充てる。

2 デジタル化の推進

- 電子申請サービスによるオンラインでの手続が可能な業務を拡大するとともに、窓口業務等の国の標準準拠システムへの移行（標準化）後、「書かない窓口」の取組として、「窓口DXSaaS」の導入も視野に入れた横断的な業務の整理を検討する。
- キャッシュレス対応機器の導入を検討し、各種証明書の交付手数料や、施設の利用料の納付について、多様な手法を提供することにより、来庁者の窓口での時間短縮や市民サービスの向上を図る。

3 働き方改革の推進

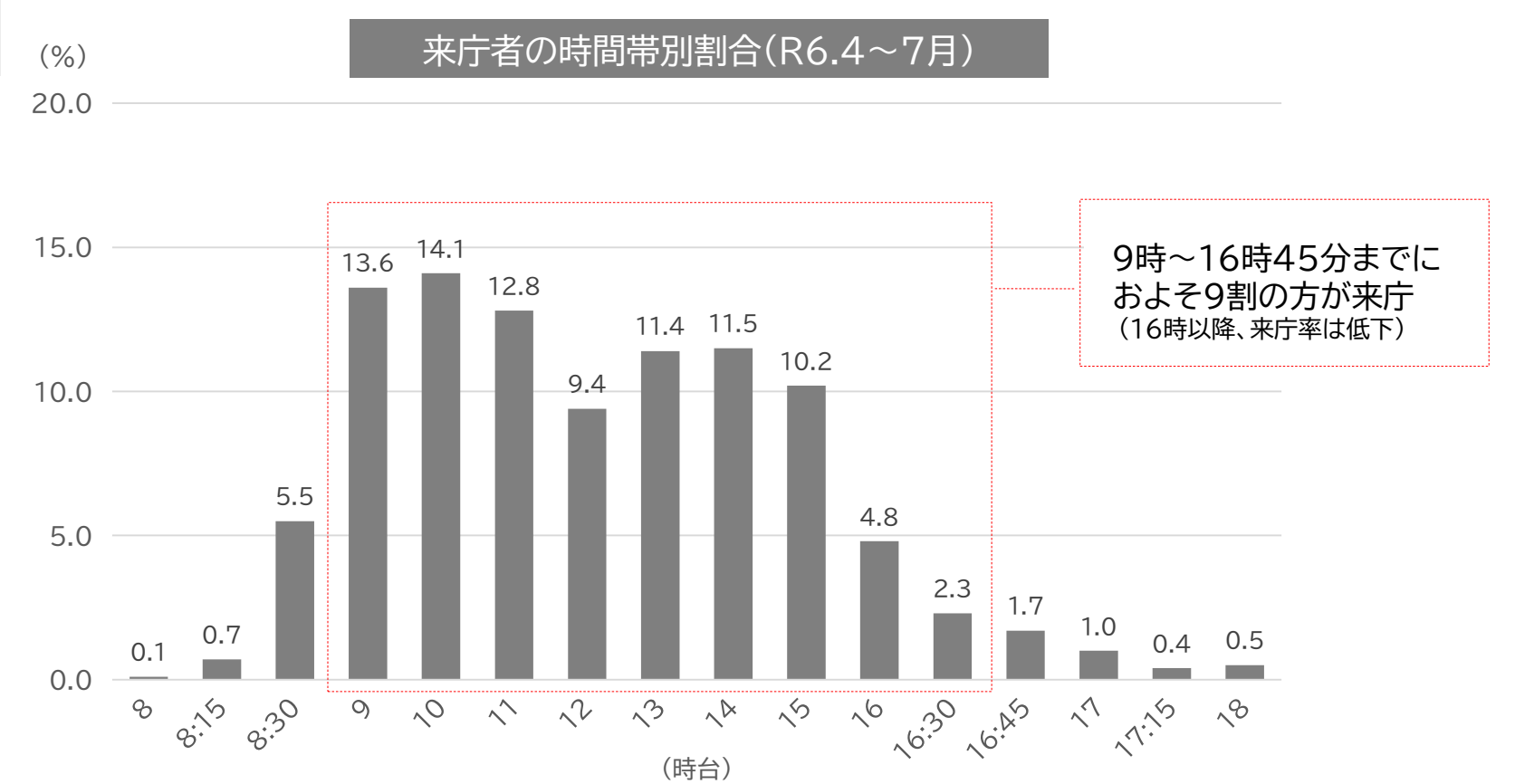
- 窓口業務の準備や、終了間際の対応により発生する恒常的な時間外勤務の縮減を図る。
- 職員の時間外勤務を前提とした労務環境を改善し、より適切な労務管理を実現することにより、職員がこれまで以上に安心して働くことができる職場の実現を図る。

これらの3つの取組は、市民課だけでなく、全庁的に取り組む必要があることから、開庁時間の見直しについては、特定の所属のみを対象とせず、原則、庁舎等で業務を行う全所属を対象とする。

開庁時間の設定（案）

来庁者数の時間帯別割合・開庁時間の設定

市民課に設置している自動発券機のデータを分析した結果、全体のおよそ9割の方が9時～16時45分までに来庁している。
このことや、他の自治体の状況等を踏まえ、開庁：9時、閉庁：16時45分を基本として、見直しを進める。
※実際の開庁時間については、事前の調査や、課題整理、議会への説明等を経て確定する。



※R6.4～7月の各月の来庁者数の平均値から算出したもの。市民課における1日当たりの来庁者数：約300人。

開庁時間の見直しに向けた対応（案）

市民サービスの向上を目的とした取組であることを踏まえ、下記のとおり、BPR（業務プロセスの再構築）や、十分な周知期間を確保した丁寧な広報活動等の手順を経て、開庁時間の変更を実施する。

開庁時間の見直しに向けた対応

Step 1

事前課題整理／方針の決定

- 窓口関係課や庁内職員の意見等を踏まえ、開庁時間の変更に伴い想定される影響や課題等について、事前に調査し、整理を行う。
- 事前調査および課題の内容を整理し、行政経営改革推進本部会議の審議および議会の調整等を経て、開庁時間を見直す対象施設や、時間の設定等に係る方針を決定する。
- 開庁時間の見直しに向けた方向性を示し、全庁的な協力体制を構築するとともに、庁内の前向きな機運の醸成を図る。

Step 2

BPR／事前準備

- 開庁時間の変更を見据え、各所管課における業務プロセスを再構築し、会計年度任用職員を含む必要な人員体制や、業務に従事する時間数（※）を整理する。
- 業務プロセスの再構築結果を基に、必要に応じて、関係する事業者等との調整を行う。
- 新たに「（仮称）開庁時間に関する規則（または（仮称）執務時間に関する規則）」を制定し、例規の整備を行う。

実施内容の確定

Step 3

十分な周知期間・丁寧な広報

- 実施後の混乱が生じないよう、円滑な移行に万全を期すため、市民等に理解いただける十分な周知期間（準備期間）を設定する。
- 庁内の掲示や、広報くさつ、ホームページ等により、来庁者だけでなく、事業者や関係機関等も含めた丁寧な広報を行う。
- デジタル技術の導入など、開庁時間の変更後を想定した窓口改革の取組の推進のほか、各課での最終調整を行う。

開庁時間の変更実施

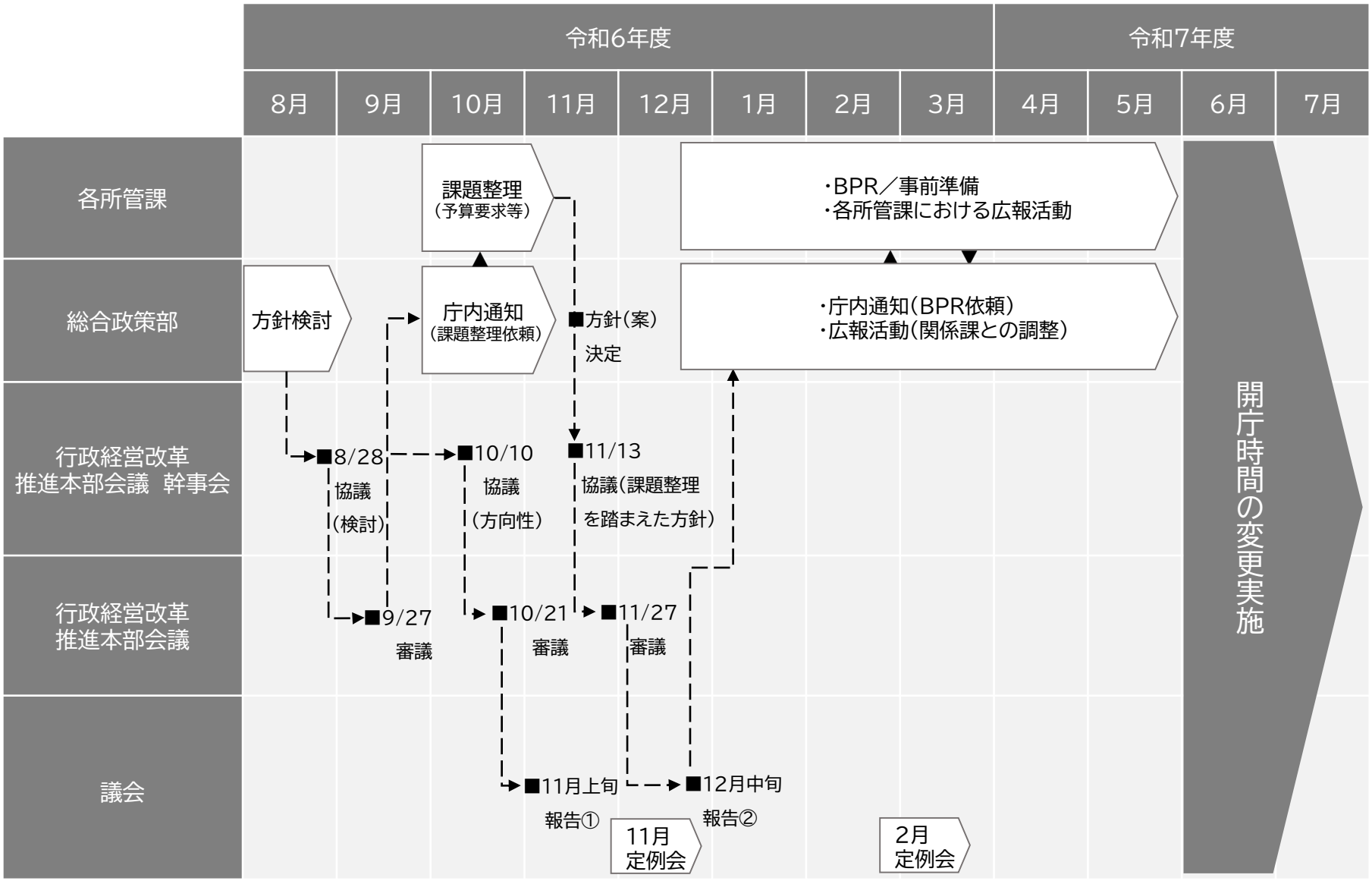
（※）令和2年度に導入した会計年度任用職員制度については、令和6年度末をもって5年を経過し、更新時期を迎える会計年度任用職員の相当程度の採用（更新）が生じるため、開庁時間の変更を見据え、人員体制や従事時間の調整を行う必要がある。

対象施設

市職員が従事する主な公共施設（見直し対象施設）

事前調査の結果、庁舎以外の施設については、各所管課から見直しの意向等がなかったことから、庁舎およびさわやか保健センターを対象として、見直しを進める。

	開庁時間	閉庁日（年末年始を除く）
庁舎 【見直し対象】	8時30分～17時15分	土曜・日曜・祝日
さわやか保健センター 【見直し対象】	8時30分～17時15分	土曜・日曜・祝日
男女共同参画センター	8時30分～17時15分	土曜・日曜・祝日
人権センター	8時30分～17時15分	土曜・日曜・祝日
発達支援センター	8時30分～17時15分	土曜・日曜・祝日
草津市立少年センター	8時30分～17時15分 （相談：9時30分～16時）	土曜・日曜・祝日
草津市立教育研究所	8時30分～17時15分 （相談：9時～17時）	土曜・日曜・祝日
クリーンセンター	8時30分～17時15分 （貸館：9時～17時）	土曜・日曜・祝日 （貸館：日曜）
くさつエコスタイルプラザ	8時30分～17時15分 （見学：9時～17時）	土曜・日曜・祝日 （見学：日曜）
市立図書館	10時～18時	火曜・祝日・最終水曜
南草津図書館	10時～20時	月曜・祝日・最終水曜
草津宿街道交流館	9時～17時	月曜、祝日の翌日
史跡草津宿本陣	9時～17時	月曜、祝日の翌日
アーバンデザインセンターびわこ・くさつ	10時～18時45分	月曜・日曜・祝日

スケジュール(案)

令和7年6月からの変更に向け、取組を進める。