

庁舎等開庁時間の見直しについて

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おります。

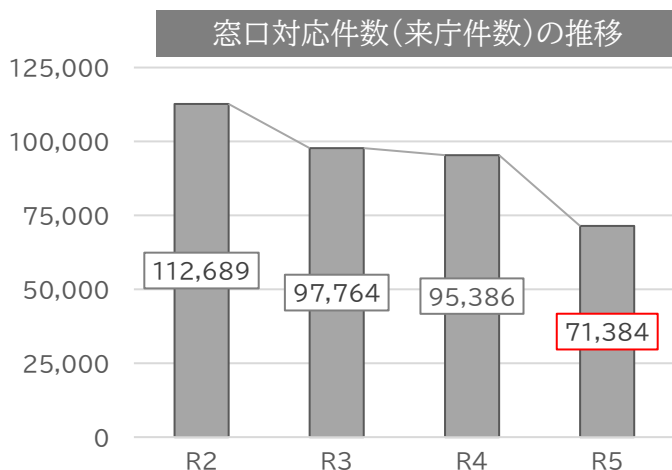
今回、庁舎等の開庁時間について、本市における窓口対応の状況や、デジタル化の推進、他自治体の動向等を踏まえ、見直しを進めたく、御報告させていただくものです。

1 本市の状況等

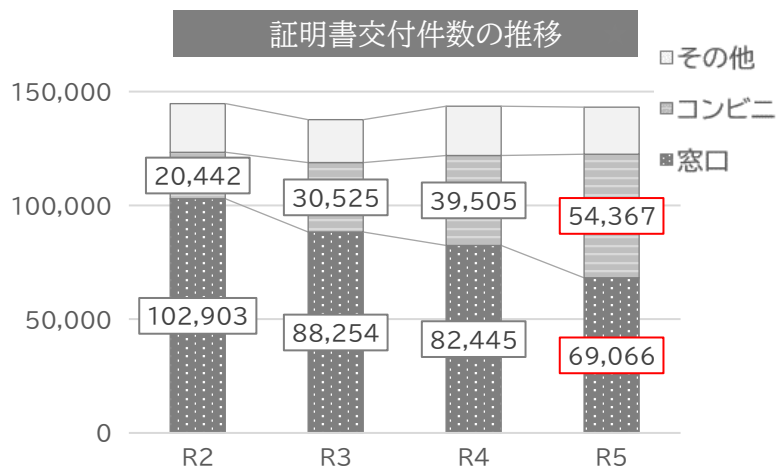
(1) 窓口対応の状況(市民課)

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においては、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減少傾向**にあります。

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**減少傾向**にあり、コンビニエンスストアにおける件数が増加している状況です。



・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

本市では、「草津市情報化推進計画」に基づき、市民サービスの向上や、行政運営の効率化を図るため、行政手続のオンライン化など、デジタル化の取組を推進しております。

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**に取り組んでおります。

■行政手続のオンライン化等の状況

※対応できる手法：「●」

手続等の名称	電子	郵送	コンビニ
暮らし			
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	●	●	●
マイナンバーカードの申請	●	●	
水道の開閉栓 など	●		
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 など	●	●	●
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 など	●	●	
支払手続			
市税、介護保険料、上下水道料金の納付 など	●		●

■【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

県内の他自治体においても、開庁時間の見直しを実施・検討しています。見直しを行ったいずれの自治体についても、職員の勤務時間は変更せず、開庁時間(窓口の受付時間)のみ見直しを行い、始まりの時間・終わりの時間をともに短縮している状況です。

■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	長浜市	守山市
実施年月	R6.7～	R2.4～	R6.10～	R7.1～	R7年度中
勤務時間	8:30～17:15	8:40～17:25	8:30～17:15	8:30～17:15	8:30～17:15
開庁時間	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	検討中
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(ゆめっ こ)など(※)	上下水道料金お 客様サービスセ ンター、公民館な ど(※)	検討中	検討中

(※)いずれも、病院や消防のほか、図書館、体育館、美術館など、県民・市民の利用に供する施設は除く。

(4)その他の課題(職員の対応状況等)

本市の開庁時間は、職員の勤務時間と同様の「午前8時30分から午後5時15分まで」としております。そのため、下記の場面においては、恒常的な時間外勤務等の課題が生じております。

■開庁前(8時30分まで)の対応 【19所属／41人の職員が対応※】

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状況です。

■閉庁後(17時15分以降)の対応 【18所属／45人の職員が対応※】

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ります。また、片付け(金銭の確認)等にも時間を要している状況です。

■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状況です。

※庁舎およびさわか保健康センターで業務を行う所属への調査結果から

本来、時間外勤務は、臨時的・突発的な業務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と考えております。

2 見直しの方向性(案)

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、下記の3つの取組とともに、庁舎等の開庁時間の見直しを進めてまいります。

なお、これらの取組は、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、庁舎およびさわやか保健センターで業務を行う全所属を対象とします。

開庁時間の見直しとともに推進する3つの取組

1 適切かつ円滑な窓口業務の推進

- 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。

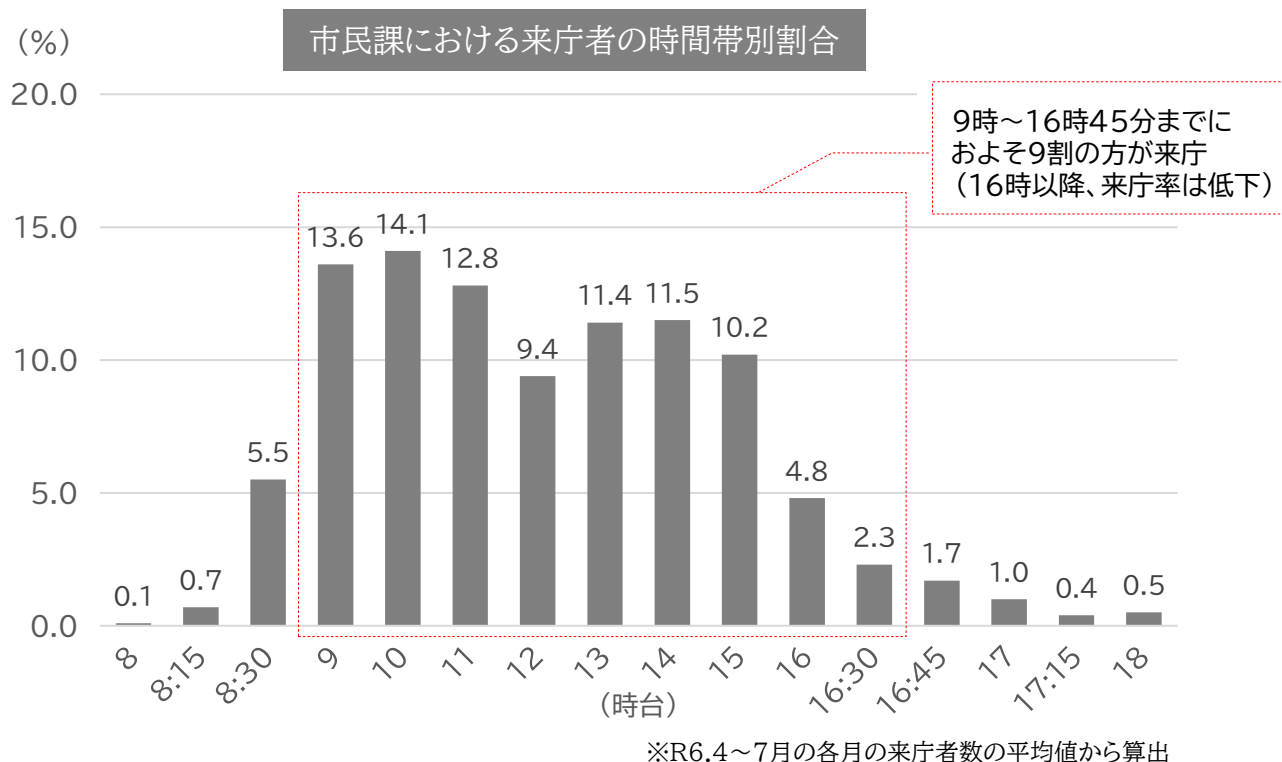
3 働き方改革の推進

- 窓口業務の準備や片付け等により発生している市民課等での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。

3 開庁時間の設定(案)

窓口業務の準備・片付け等に30分程度を要している所属が複数ある状況や、他自治体の動向等を踏まえ、現行の開庁時間の前後30分を短縮し、**開庁：9時、閉庁：16時45分**を基本として、見直し(市民課における毎月10日、20日、30日の延長窓口を含む。)を進めてまいります。

なお、市民課のデータを分析した結果、およそ9割の方が9時～16時45分までに来庁されている状況です。



4 今後の予定

開庁時間の見直しにつきましては、内部の「草津市行政経営改革推進本部会議」等で議論を重ね、検討を進めてまいりました。

なお、見直しに当たりましては、市民等の皆様に混乱が生じないように、円滑な移行に万全を期すため、十分な周知期間を設定するとともに、庁内の掲示や、広報誌、ホームページでの案内はもとより、多様な手法により、関係機関等も含めた丁寧な広報を行うことが必要であると考えております。

このことも踏まえ、周知方法や、次年度の予算の整理等を行いながら、令和6年12月ごろを目途に、別途詳細を御報告の上、令和7年度の早期での実施を目指して見直しを進めてまいります。