

1 本市の現状について

開庁前の主な対応	7:40ごろから、各玄関の扉を順番に開錠 (業務の開始(開庁時間)までに、市民等が庁舎に出入りできる状態)
閉庁後の主な対応	17:30ごろから、各玄関の扉を順番に施錠 18:30 2階さわやか保健センターの連絡通路を施錠

※通用口は24時間対応(夜間等において、委託事業者の巡回業務により守衛室が不在となっている場合のみ施錠)

2 他自治体の状況および本市の対応(案)について

		滋賀県 (R6.7~)	大津市 (R2.4~)	彦根市 (R6.10~)	長浜市 (R7.1~)	守山市 (R7年度中)	草津市(案) (R7.6~)
開庁時間		8:30~17:15 →9:00~17:00 (手続等を行う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 (扉とは別に窓口専用のシャッターあり)	8:30~17:15 →9:00~16:45	8:30~17:15 →9:00~16:45 【予定】 (扉とは別に窓口専用のシャッターあり)	8:30~17:15 →9:00~16:45
扉の基本的な対応 (見直し後)	開錠 (概ねの時間)	変更なし (県民等は開庁前から出入り可)	9:00 (開庁前の来庁者には新館ロビーを案内)	9:00 (シャッターの開錠:9:00)	検討中 (8:30~9:00に開錠を検討)	検討中 (シャッターの開錠:9:00を予定)	9:00 (詳細は次頁のとおり)
	施錠 (概ねの時間)	変更なし	17:15	16:45 (シャッターの施錠:16:45)	検討中	検討中 (シャッターの施錠:16:45を予定)	17:00 (詳細は次頁のとおり)

滋賀県を除く他の自治体の特徴として、開庁前の来庁者の待機場所の確保や、窓口前に備え付けたシャッターの調整等を必要に応じて行いつつ、開錠・施錠する時間帯についても見直している。

本市においても、関係課および行政経営改革推進本部会議幹事会からの意見、他の自治体の状況を踏まえ、来庁者の待機場所や、職員の出退勤の経路の確保を行いつつ、開錠・施錠の時間帯を見直すこととする。【詳細は次頁のとおり】

【課題①】扉の開錠・施錠について(対応案)

開錠

- 正面玄関・さわやか保健センター1階の扉は、9時(まで)に開錠する。
- 職員の出勤経路を確保するため、その他の扉は、現行と同じ時間帯に開錠する。(9時まで三角コーンを設置し、入庁を制限する。)
- 開庁前の来庁者の待機スペースを確保するため、南玄関については、市民課手前付近までの入庁を可とする。

施錠

- 30分前倒しすることを基本とする。

【立体駐車場】

開錠 7:30 (変更なし)
施錠 22:00 (変更なし)

【通用口】24時間開放

【西玄関】

開錠 7:40 (変更なし:ドア内側に三角コーン)
施錠 17:30 ⇒ 17:00

【さわやか保健センター(1階)】

開錠 7:40 ⇒ 8:50 (~9:00)
施錠 17:30 ⇒ 17:00

【さわやか保健センター(2階)】

開錠 7:40 (変更なし:ドア内側に三角コーン)
施錠 職員対応 (変更なし)

【さわやか保健センター連絡通路(2階)】

開錠 7:40 (変更なし:ドア内側に三角コーン)
施錠 18:30 (変更なし)

【平面駐車場】

開錠 7:30 (変更なし)
施錠 22:00 (変更なし)

【南玄関・議会棟】

開錠 7:40 (変更なし)
※南玄関は開庁前に入庁可 (来庁者の待機スペースを確保)
施錠 17:30 ⇒ 17:00

【正面玄関】

開錠 7:40 ⇒ 8:50 (~9:00)
施錠 17:30 ⇒ 17:00



【課題②】電話対応について

1 本市の現状について

開庁時間中の対応 (8:30~17:15)	・直接担当部署が対応 ・担当部署が不明な場合は、代表番号:563-1234に電話→電話交換業務で対応(要件を確認の上、各部署に中継)
開庁時間外の対応	・守衛室で対応(番号:561-2499) ・窓口課等の直通電話は転送(音声案内:「草津市役所です。本日の業務は終了しました。お急ぎの方は守衛室561-2499へ…」)

2 他自治体の状況および本市の対応(案)について

	滋賀県 (R6.7~)	大津市 (R2.4~)	彦根市 (R6.10~)	長浜市 (R7.1~)	守山市 (R7年度中)	草津市(案) (R7.6~)
開庁時間	8:30~17:15 →9:00~17:00 (手続等を行う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	8:30~17:15 →9:00~16:45	8:30~17:15 →9:00~16:45 【予定】	8:30~17:15 →9:00~16:45
見直し後の 電話対応 (※)	8:30~17:15 (見直し前から変更なし)	8:00~19:00 (見直し前から変更なし :コールセンターに委託)	8:30~17:15 →9:00~16:45	8:30~17:15 →9:00~16:45 【予定】	8:30~17:15 →9:00~16:45 【予定】	8:30~17:15 →9:00~16:45

(※)土曜、日曜、祝日、年末年始を除く平日

- 滋賀県・大津市を除く他の自治体については、見直し後の開庁時間に合わせた電話対応としている。(時間外は守衛室・宿直等で対応している。)
- 本市においても、他の自治体と同様に、開庁時間の見直しに合わせて、9:00~16:45の間、市民等からの電話対応を行うことを基本とする。
(内部管理所属についても同様の対応を基本とする。)

※見直し後の電話交換業務の対応:8:45~16:45、守衛室の電話対応:16:45~翌9:00

【課題③】市民対応・見直し対象施設について

1 行政経営改革推進本部会議(幹事会)からの指摘(見直し後に想定されるケース)

開庁前のケース (8:30~9:00)	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。
閉庁間際(閉庁後)のケース	閉庁間際に市民が来庁され、市民課において転出入等の受付を受けた後、関連する受付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。

2 他自治体の状況および本市の対応(案)について

	滋賀県 (R6.7~)	大津市 (R2.4~)	彦根市 (R6.10~)	長浜市 (R7.1~)	守山市 (R7年度中)	草津市(案) (R7.6~)
見直しの対象外とする所属(施設)	消費生活センター等、法令により受付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、清掃センター など	条例・規則等で開庁時間を規定している庁外の施設など (予定)	地区会館など (予定)	庁舎およびさわやか保健センター以外で業務を行う所属
	※ いずれも、消防や、病院、指定管理施設のほか、図書館、体育館、美術館などの県民・市民の利用に供する施設は除く。					
備考 (開庁前の窓口対応等)	窓口カウンターに案内板を設置	窓口カウンターに案内板を設置	窓口専用シャッターあり	窓口専用シャッターなし (玄関の開錠時間とともに対応を検討)	窓口専用シャッターあり	窓口カウンターに案内板を設置

- 令和6年9月27日開催の行政経営改革推進本部会議の審議のとおり、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。
(他自治体と同様に、図書館、街道交流館などの市民の利用に供する施設は除く。また、建物全体で統一した対応を図ることが難しい市民総合交流センターや、貸館業務を9時から設定しているクリーンセンターについては対象外とする。)
- 上記1:開庁前のケースにおける対応として、窓口専用のシャッターを設置していない自治体(窓口業務の開始までに、市民等が庁舎に出入りができる状態の自治体)については、案内板を設置し、業務の開始時間について市民等に理解を求めながら、9時以降の窓口対応を基本としている。
本市においても、開庁前に来庁された方には、丁寧に説明を行い、**9時からの窓口対応を基本とする。**
- 上記1:閉庁間際のケースとして、市民課等からの案内により、**閉庁後も関連する受付を受付する場合は、現行どおり対応を行う。**

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、各所属の判断により対応することが適切と判断される場合は、現行どおり、開庁時間にかかわらず行政サービスの提供をお願いします。

案内版のイメージ

草津市

窓口業務の受付開始時間は
午前9時からです
今しばらくお待ちください
ご理解とご協力をお願いします

窓口受付時間 平日 9:00~16:45

【課題④】外部委託業務・例規の整理について

1 市民等の対応を行う外部委託

所属名	業務名	対応時間
総務課	庁舎総合管理業務（電話交換業務）	8:15～17:15
総務課	庁舎総合管理業務（総合案内業務）	8:30～17:15
総務課	庁舎総合管理業務（庁舎保安警備業務）	0:00～24:00
税務課	申告相談受付従事者派遣業務（毎年2/16～3/15）	9:00～16:30
市民課	戸籍入力事務等業務	8:30～17:15
子育て相談センター	ファミリー・サポート・センター業務	8:30～17:15
市営住宅課	市営住宅維持管理業務	8:30～17:15 （その他、夜間休日対応も行う）
上下水道総務課	上下水道料金等関連業務	8:30～17:15

※その他、選挙等の人材派遣業務や、指定管理者を通した間接的な対応等が挙げられる。

➤ 令和6年9月30日付け経発第2019号において、契約内容の見直しおよび見直し状況の報告を依頼済み。
「開庁時間」を基準とするか、職員の「勤務時間」を基準とするか、適切に整理をお願いします。（必要に応じて調整を行います。）

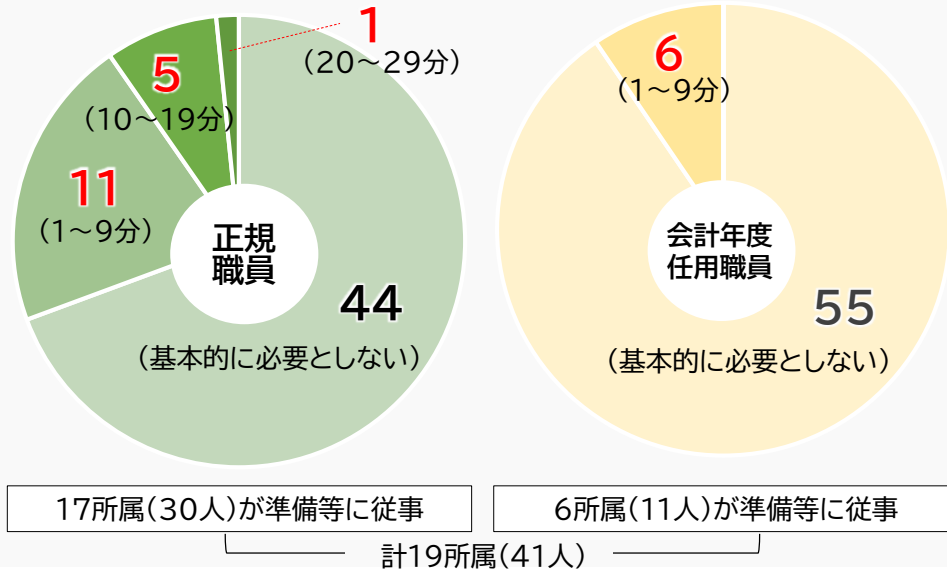
2 開館時間や窓口の対応時間（手続時間）を定めている規則等

所属名	規則等	時間帯
総務課	草津市庁舎管理規則	— （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。）
健康増進課	草津市立さわやか保健センター条例施行規則	8:30～17:15
開発調整課	草津市開発登録簿の閲覧等に関する規則	8:30～17:15
建築政策課	草津市建築計画概要書等の閲覧に関する規程	8:30～17:15
生活安心課	草津市消費生活センターの組織および運営等に関する規則	9:00～16:30 ※対応の必要なし

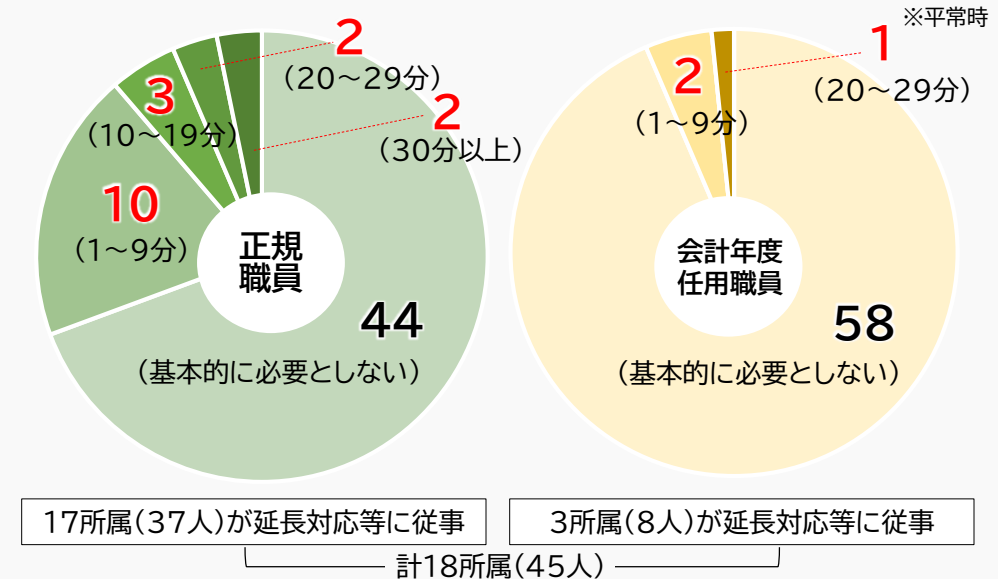
➤ 今回の審議内容（扉の開錠・施錠等）を踏まえ、関係課と調整を行います。

【参考】調査結果（調査対象：庁舎およびさわやか保健センターで業務を行う61所属）

1 【8:30までに】窓口の開設に係る準備・事前の調整等を行う所属数

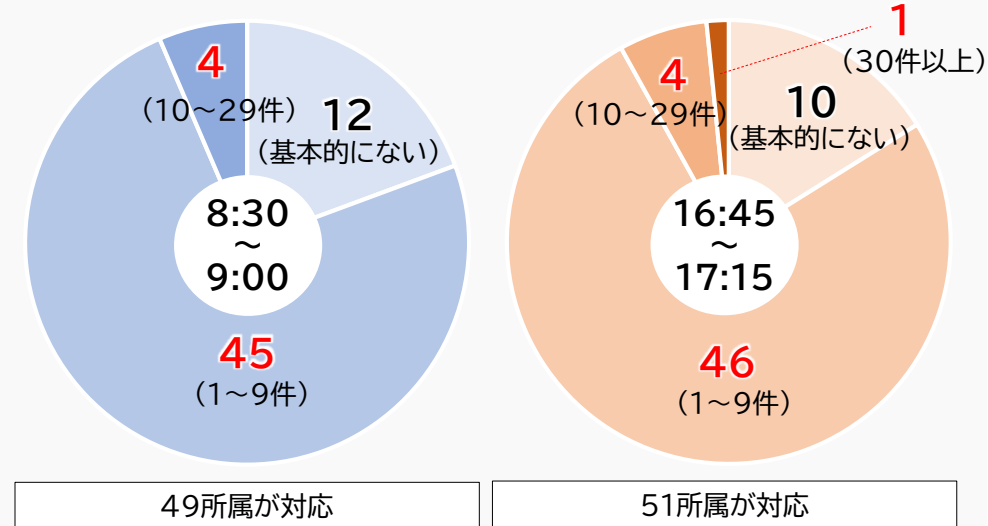


2 【17:15以降に】窓口の延長対応・片付け等を行う所属数



3 見直し対象時間に市民等の対応を行う所属数

※(): 平常時1日当たりの窓口・電話対応の合計



4 調査結果まとめ

- 8:30までに、**19所属／41人の職員が事前準備等**を行っている。
(市民課については、20分以上を要している。)
- 17:15以降に、**18所属／45人の職員が延長対応等**を行っている。
(市民課・介護保険課については、30分以上を要している。)
- 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ため、より適切な労務管理の実現を図る必要がある。
- 見直しを行う予定の時間帯は、**およそ8割の所属が市民等の対応**を行っている。(市民課については、16:45以降に30件以上対応している。)
- 開庁時間の見直しに当たっては、十分な周知期間を確保した丁寧な広報活動を行う必要がある。

スケジュール

令和7年6月からの変更に向け、取組を進める。

