

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、先に開催いただいた会派代表者会議での御意見等も踏まえながら、見直しを進めたく、御説明させていただくものです。

1 経緯

追記

本市における窓口業務等の行政サービスの提供に当たっては、始業前の準備や、閉庁後の片付けなどによる職員の時間外勤務を前提としたものとなっており、昨年度および今年度に募集した職員提案では、「開庁時間の短縮」が提案され、実施を望む職員の声が多数あったところで

す。

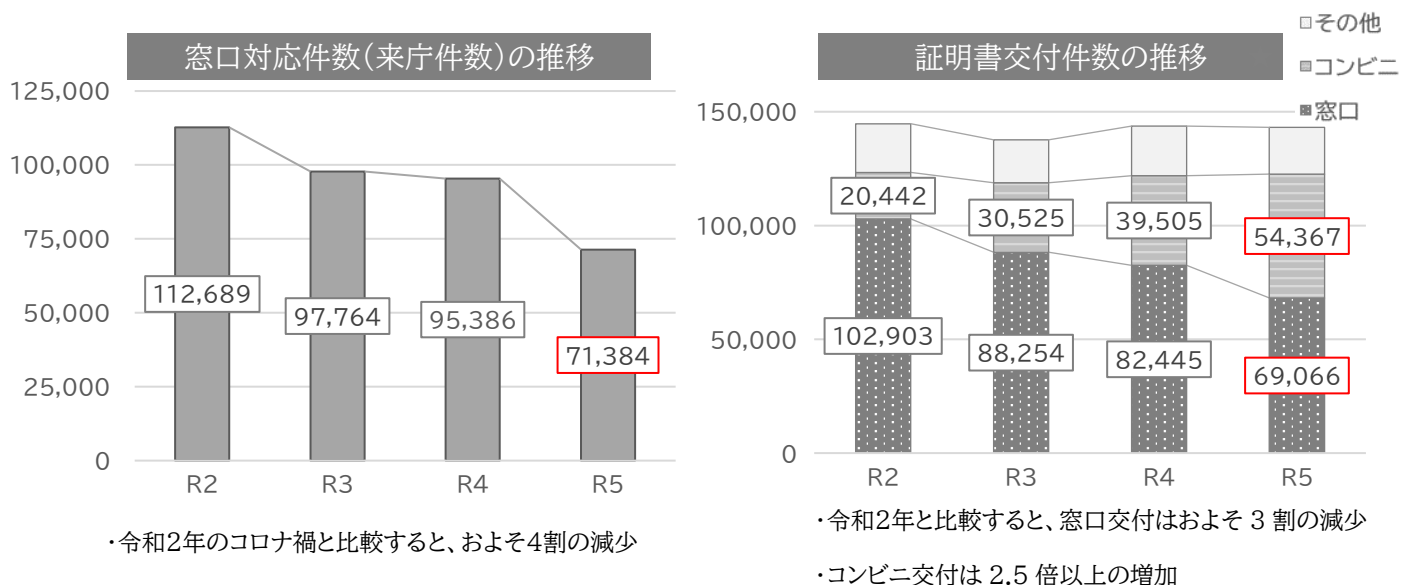
このことや、窓口対応の状況、デジタル化の推進等の更なる業務の効率化、他自治体の動向等を踏まえ、内部で検討を重ねた結果、開庁時間の見直しを進めることとしたものです。

2 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。



(2) 全庁的な課題(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、下記の場面においては、市民課を含め、恒常的な時間外勤務が生じております。

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、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。

■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(開庁時間外の対応等)

上記の状態では、所属内の全員が集まり、話し合うべき研修(人権や、各種ハラスメント、CS、環境行動等に係る研修)や、執行管理に係る定例会議などの時間は、内部管理の所属も含め、開庁時間中に確保することが難しい状況が続いております。

そのほか、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续に係る日曜開庁、各所属における開庁時間外の当番制による市民対応等については、限られた人員体制の中、時間外勤務により対応している状況です。

※庁舎およびさわやか保健センターで業務を行う所属への調査結果から

また、本市では、「職員提案制度に関する要綱」に基づき、毎年、職員からの提案を募集しております。当該制度の活用により、職員は、所属を超えた施策等を提案することができ、審査において一定以上となった提案内容については、実施を検討することとしております。

今年度、働き方改革の観点から提案があった「開庁時間の短縮」については、22の提案中、職員審査において2番目、一次審査において1番目に高い結果となり、実施を望む職員の声が多数あったところです。

令和6年度職員提案の結果(開庁時間の短縮)

職員審査(課長以下の全ての職員)【5段階】

2位／22位
【5点満点中 4.3点】

一次審査(総括副部長)【5段階】

1位／22位
【5点満点中 4.2点】

二次審査(市長)

優秀賞
【提案の中で1番高い評価】

実施の検討

(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、デジタル化の取組を推進しております。

現在、64の手続等についてオンラインで対応しているほか、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WEB等で申請予約いただき、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	●	●	
おくやみ窓口の予約	●		
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	●		●

(3)他自治体の動向

県内の他自治体でも、開庁時間の見直しを実施または実施を検討しております。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)のみを変更しております。

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～ (R7.4～本格実施)	R7.5～
目的	窓口業務の前後の事務の時間を確保することで事務を効率化し、より適切な事務処理を行う。	・スムーズな窓口業務の開始 ・職員の働く環境の改善	・職員の働き方改革 ・業務改善の時間確保による今後の市民サービス向上に向けた取組	・職員の働き方改革 ・業務改善	・適切かつ円滑な窓口業務の実施 ・働き方改革の推進 ・デジタル化の推進
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	8:30～17:15 →9:00～16:45
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	本庁舎、北部合同庁舎、各分庁舎、ながはまウェルセンターを除く施設	教育支援センターなど

(※)いずれも、指定管理施設や、病院、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。

3 見直しの方向性・目的

窓口対応の状況や、デジタル化の推進等の更なる業務の効率化、他自治体の動向等を踏まえ、適切かつ円滑な窓口業務や、組織の生産性向上を図るための時間を勤務時間内に確保するとともに、働きやすい職場環境の実現等を通じた働き方改革を目的として、本市においても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、全庁的に取り組む必要があることから、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。

開庁時間の見直しを行う目的

1 適切かつ円滑な窓口業務

- 窓口業務の準備・片付けに係る時間や、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）の時間を確保することにより、業務のミスを防ぐなど、これまで以上に適切かつ円滑な窓口業務に取り組めます。

2 組織の生産性向上

- 見直しにより確保した時間を下記の取組等に充て、業務の効率的な執行等を通じ、組織の生産性向上を図ります。
 - ・ 所属内の全員が参加できる会議・打合せ（研修を含む）
 - ・ 担当業務に係る業務改善や、制度の理解、新規事業などの政策立案
 - ・ 他部署からの依頼・問合せに一定の制限を設け、作業に集中できる時間（集中タイム）

3 働き方改革

- 窓口業務の準備や片付け等により発生している恒常的な時間外勤務の縮減を図るとともに、時間外勤務を前提とした状況を改善し、適切な労務管理を行うことにより、職員がこれまで以上に働きやすい職場環境の実現を図ります。
- 働きやすい職場環境の構築を通じ、職員の離職防止につなげるとともに、優秀な人材の確保に努めます。

開庁時間の前後30分の間に取り組む内容(例)

追記

準備・片付け

事務作業

会議・打合せ

業務改善・デジタル化
のための調査・研究

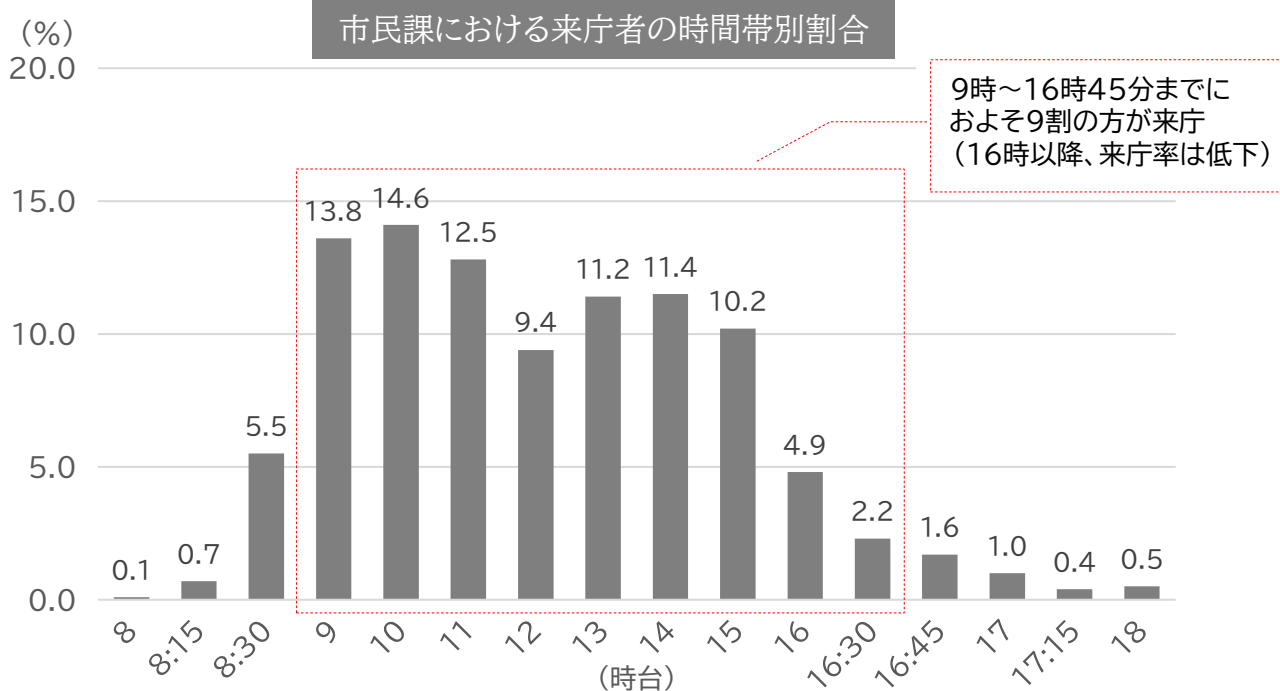
研修・面談

【窓口対応や、電話対応、他部署からの依頼・問合せがない環境下において、全ての職員が取り組むことを想定】

4 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となります。

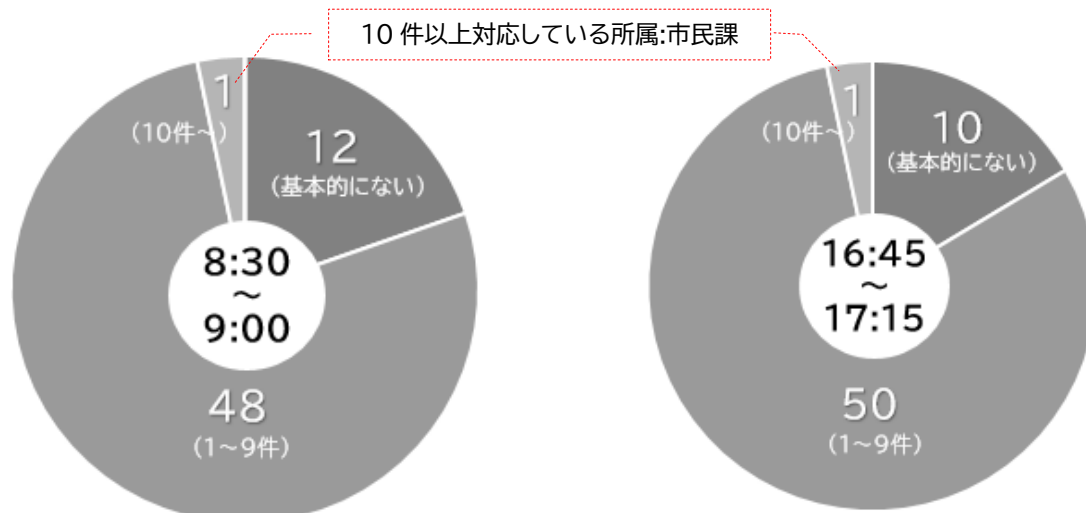


※R6.4～10月の各月の来庁者数の平均値から算出

【参考】見直し対象時間に市民等の対応を行う所属数

追記

庁舎およびさわやか保健センターで業務を行う61所属を対象に、市民等の対応状況について調査を行った結果は、下記のとおりとなります。



※(): 1日当たりの窓口・電話対応の合計

5 見直しの効果

追記

現行の開庁時間の前後30分を短縮した場合、「見直しの目的」に掲げた「適切かつ円滑な窓口業務」や、「組織の生産性の向上」のほか、始業前の準備および閉庁後の片付けに従事している職員(86人)の適切な労務管理を期待することができます。

なお、上記の職員数に時間・人件費単価を乗じた場合、理論値として、年間でおおよそ1,000万円の人件費が縮減できることを試算しております。

■ 準備	所属数	職員数	年間の従事時間数 ※年間 245 日で試算	
20 分～29 分	1	1	82	～ 118
10 分～19 分	5	8	327	～ 621
10分未満	13	32	130	～ 1,176
計	19	41	539	～ 1,915

■ 片付け	所属数	職員数	年間の従事時間数 ※年間 245 日で試算	
30 分以上	2	7	857	～ 857 ※30分とする
20 分～29 分	3	9	735	～ 1,066
10 分～19 分	3	8	327	～ 621
10分未満	11	21	86	～ 772
計	18 ※重複分を除く	45	2,005	～ 3,316

準備＋片付けの計	20所属 ※重複分を除く	延べ86人	2,544時間(※) ～ 5,231時間
(※)人件費単価:4,194円/時間(令和5年度決算ベース)を乗じた場合の人件費:10,669,536円 ≒ <u>1,000万円</u>			

6 その他の見直し等

追記

(1)庁舎の開錠・施錠等 詳細は資料3のとおり

①開錠について

見直し後は、「9時に開錠」することを基本としますが、開庁前に来庁された方の待機場所として、南玄関入口から税務課前のスペースおよびさわやか保健センター1階のスペースを解放(開庁前に開錠)します。

また、見直し後も、開庁前から各種証明書を取得いただけるよう、本庁舎の待機場所にはマルチコピー機を設置し、市民サービスの影響に留意しながら対応します。

②施錠について

現行の対応(17時30分に施錠)を踏まえ、見直し後は、「17時に施錠」します。

※現行の対応と同様に、守衛室は24時間対応します。

開庁時間内に受け付けた手続や相談業務が完了しない場合は、現行の対応と同様に、閉庁後も継続して対応します。

また、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であると判断した場合は、現行の対応と同様に、開庁時間にかかわらず対応します。

(2)電話対応

開庁時間の見直しに合わせて、9時から16時45分までの間、市民等からの電話対応を行うことを基本とします。

※開庁時間外の電話につきましては、現行の対応と同様に、守衛室(庁舎総合管理業務)において対応します。

(3)市民課における延長窓口

毎月平日の10日、20日、30日につきましては、住民票等の諸証明の交付等を19時まで延長しておりましたが、利用状況等を踏まえ、開庁時間の見直しに伴い、当該サービスを廃止します。

※マイナンバーカードの手続に係る日曜開庁(不定期)につきましては、継続実施します。

7 今後の予定

追記

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、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、下記の多様な手法により周知を図ります。

広報媒体について

定例記者会見での発表後、下記の媒体を用いて周知を行うことを予定しております。

- ・ 広報くさつ
- ・ 市ホームページ
- ・ 市公式ソーシャルメディア(LINE、X(旧 Twitter)、Facebook 等)
- ・ フリーペーパーのほか、庁内での周知(来庁者へのチラシの配布や、デジタルサイネージの利用など)により、積極的な情報発信を行います。

上記の周知活動により、市民等の皆様に情報が行き渡るよう、丁寧な広報を行いながら、令和7年度での実施に向け、取組を進めてまいります。