

庁舎等開庁時間の見直しについて

1 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。

2 本市の状況等

(1)窓口対応の状況(市民課)

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、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、同様に年々減少している。

(2)デジタル化の推進

行政手続のオンライン化、「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。

(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。

3 見直しの方向性

上記を踏まえ、「①適切かつ円滑な窓口業務の実施」、「②デジタル化の推進」、「③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、市民課における状況や、他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。

関係課との詳細な調整や、BPR(業務プロセスの再構築)、十分な周知期間を確保した丁寧な広報活動等を経て、開庁時間の変更を実施する。

4 スケジュール

令和7年6月からの開庁時間の変更に向け、取組を進める。(詳細は資料2のとおり。)