

## 新行財政改革について（窓口の受付時間について）

### 1 検討内容

令和5年度新行財政改革実施計画「2-③-1-エ 職場内で情報共有や業務改善の時間を確保するための環境整備について検討」の具体策として、窓口の最終受付時間を17:00に設定する。

### 2 目的

業務時間（9:00～17:30）と窓口受付時間に差を設け、オンライン手続の処理やさらなる業務改善に集中して取り組むことで、市民サービスと業務効率の向上を推進する。具体的には、令和6年度以降ニーズを鑑みながらさらにオンライン申請が可能な手続を増やすとともに、システム標準化に合わせて、いわゆる「書かない窓口」の導入も視野に入れた窓口横断的な業務手法の整理を行い、来庁された方に対する時間短縮・サービス向上の実現を目指す。

### 3 背景

マイナンバーカードを使った証明書のコンビニ交付や転出手続のオンライン化の拡大などにより、2年前に比べて市民課窓口の来庁者は2割程度減少しており（別紙資料参照）、窓口での手続から様々な方法による市民サービスの提供に移行しつつある。令和4年度に導入した新たな電子申請システムを活用し、今年度より住民票や戸籍、課税証明など主な証明書についてはオンラインでの請求手続を開始しており、業務変革ワーキングチームの成果として他の手続にも横展開が可能な「来なくてもいい手続」の先行事例を積み上げている。

市民課窓口 17時以降の来庁者は全体の2%程度と少ない状況からも、最終受付時間を17時に設定した際の影響は極めて小さいと考えられる。

### 4 今後の進め方

市民の方に受付時間の変更による不便をかけないように、十分な周知期間をとり、庁内掲示、広報紙、ネット媒体等を用いて、丁寧に広報を行う。また、窓口関連の委託において混乱がおきないように事前に委託事業者と十分に調整を行い、令和6年の開始を目指す。

別紙資料

9月～11月(3か月)の一日あたり市民課来庁者(番号札発券)数 R3年度・R5年度

