

市役所窓口の受付時間等の見直しの方針案について

本市では、市民の方が市役所に来なくても、いつでもどこからでも申請ができるよう、手続きのオンライン化を進めています。令和6年度には、スマートフォン等のできるオンライン申請が388手続きに増え、住民票等のコンビニでの発行通数も全体の4割となるなど、対面が必要な手続き以外は、オンラインや郵送で対応できるよう、全庁的に取り組みを推進しています。

このような状況を踏まえ、新庁舎を契機とした窓口改革のうち、庁舎移転を待つことなく実現できることから進めようとする中で、「業務改善の時間確保によるさらなる市民サービス向上」と「職員の働き方改革」を進めることを目的として、この度、市役所窓口の受付時間の見直しを行おうとするものです。

1 概要

(1) 市役所窓口の受付時間の変更

【変更前】 8時55分 ～ 17時15分

【変更後】 9時 ～ 16時30分

(2) 対象

本庁舎等（本庁舎、西庁舎、分庁舎、北庁舎、議会棟）の窓口

(3) 実施時期

令和8年5月1日から

※ 実施後、3か月を目途に、市民等への影響やオンライン手続きの拡大状況などを検証し、必要な対策を講じます。

(4) その他

本庁舎等の窓口受付時間の見直しと合わせて、市民センター等の受付開始時刻についても9時開始に見直しを行います。

なお、市民に身近な市民センターや、交通利便性の高いあかし総合窓口については、受付終了時刻をこれまで通りとしています。

2 市民サービスへの影響

窓口来庁者数を調査した結果、各部署とも平均して9時から16時までの来庁者数が約9割となっています。

窓口への来庁者のピークは午前中が多いこと、郵送やオンラインによる申請といった代替手段が浸透していること、市民に身近な市民センターや交通利便性の高いあかし総合窓口はこれまで通り対応できることから、丁寧な広報や周知によって十分カバーできるものと考えます。

また今後、「行かない窓口」をさらに推進するため、対面必須などオンライン化が難しい手続以外は原則オンライン申請や郵送申請に対応するよう、各部署の取り組みを継続して進めていきます。

3 職員の働き方への影響

受付時間の短縮により、内部事務等に集中する時間が増えることで、今後、時間外勤務の削減や効率的な職員配置に繋げることができます。

また、生み出された時間を活用し、手続きの迅速な処理やオンライン手続きの拡充など、さらなる市民サービスの向上につなげていきます。

4 今後の流れ

実施までに、広報あかし、市ホームページ、市公式LINE、各課の通知文書などを活用し、受付時間の変更について丁寧で継続的な周知を行います。

また、今後、オンラインで申請できる手続きを市ホームページでわかりやすく案内し、「窓口に来庁しなくても他の手段で手続ができる」ことを積極的にお知らせしていきます。

5 他自治体の動向

- (1) 中核市で窓口受付時間を短縮している、または短縮する予定の自治体
 - ・16時30分まで 川口市、宮崎市、鹿児島市
 - ・17時まで 前橋市、一宮市、大津市、奈良市
- (2) 兵庫県内で窓口受付時間を短縮している、または短縮する予定の自治体
 - ・16時30分まで 三田市、豊岡市、三木市
 - ・16時45分まで 朝来市
 - ・17時まで 神戸市、川西市、芦屋市、尼崎市、西宮市、姫路市

6 方針案

別紙のとおり