

事業No.	1	事業名	窓口開庁時間	担当課	人事課
主な意見(委員)					
<p>・事前準備が不十分。試行運用が市民課などからで、開いている部署とそうでない部署が混在することとなる。複数の窓口に行く人も多くいる中で、バラバラだとわかりづらい。そういった部分に対してのPRや事前のアナウンス等についても、まだまだ準備不足と思われることから、時差出勤の導入による対応を試み、それでも課題が解決しない場合には窓口開庁時間の見直しを行うという2段階の取組でもよいのでは。</p> <p>・コロナ禍において、テレワークや勤務形態の多様化が見いだされ、全員が顔を合わせないと会議や打合せができないということにこだわると、物事が進まない。現行通りを維持し、準備期間を持った方がよいと思うが、進めるのであれば市民にできるだけアピールして、開始時期を大々的に周知するなどの事前準備をするべき。</p> <p>・担当課が行おうとしている、試行運用期間中における、来庁された市民の用務の緊急性などを見て、開庁時間前でも受け付けるようにすることは、市側の窓口職員などの現場対応だけではなく、来庁した市民にも混乱を招く恐れがあるため、ある程度毅然とした統一的な対応の方が良いのではないかと。試行運用の途中で中間レビューを行い、何が問題で誰がどうやって解決するのか、順次洗い出しを行うこと。そのレビューをふまえ、必要であれば元に戻す対応や対応策をうまく組んでいく、これをなくして本格運用につなげることを進めるべき。</p> <p>・時代の流れからしてやらなくてはならないことで、いち早く着手することは良いが、窓口に来庁する市民に不安が生じたり、職員側が混乱しないような形での計画性が足りない。</p> <p>・計画の実行性を持たせるためには、具体性を持たせることはもちろん窓口の担当者とのすり合わせや意識付け、議論の掘り下げなどの取組が不足している。</p> <p>・市民の立場からは9時からにすることによって受付が集中してしまうのではという懸念があるので、分散させる工夫を実施するなど、どう解決するのかよく考えるべき。</p> <p>・この取組の開始にあたってはコンビニ交付をこれまで以上に推奨する、機械を導入して対応する、手数料の検討を行うなど、課題に対応する準備を行っていかないときちんと周知ができないのでは。</p> <p>周知についても、コンビニ交付で起きがちなエラーに対して注意喚起するなど、わかりやすい表現での周知の強化などといった事前準備事項がたくさんある。様々な取組にチェックを入れながら進めてほしい。</p> <p>・この取組については予定通り、可能であればもっと早く推進するべき。全庁あげてのプロジェクトとなると思うが、働き方改革にもなり、サービス残業の解消にもつながる。取組の推進により働きがいのある職場をつくり、より優秀な人材を確保を目指してほしい。</p> <p>・市民にとってはサービスダウンになることは間違いないが、市役所での窓口手続きは一生のうち何回かのことで、毎日行くわけではない。その際、せっかく来たのにということはあるかもしれないが、あらかじめ知っておけば大きな問題はないのでは。当初は多少軋轢があるかもしれないが推進し、また、電話受付も可能であれば同時に着手したほうが良い。自動音声システムを導入するなど、電話も日常業務なので、できるだけ早く解消して窓口開庁時間と同じとするべき。</p> <p>・今回の取組で目指すべき方向性や試行運用を開始することについては賛成だが、試行運用に向けて整理不足の課題や、試行運用後に生じた課題については、解決してから本格運用につなげること。</p> <p>取組の目的である働き方改革については、庁内アンケート結果からは大きな変化や効果をもたらすことが想定されない。これは、電話の受付時間が変わらないのであれば納得できる。電話の受付時間の短縮などについても何らかの対応をぜひ検討するべき。</p> <p>・この取組に対する市民の受け取り方は大きく重要。市民側には大きな変化が生じることとなるため、理解していただけるよう、例えばこれまでは勤務時間と開庁時間が同一になっていたことなどをアピールしながら丁寧な説明をきちんと行うこと。広報あびこなどでの周知も、もっと目立つような見せ方の工夫が必要。</p> <p>・今回の取組の中で9時～16時までではコアタイムとなっていくと思われるので、ここについては人を削減せずにやるべき。時差出勤を導入し、コアタイムは全職員がいるようにし、朝と夕方については人員を削減し、人件費を削減するのも1つではないか。市民課は市民に最も接する部署であり、時間の短縮対応に伴うサービスの悪評が立たないようにするべき。</p> <p>・課題を整理した上での試行運用や本格運用であれば、金融機関なども窓口時間の変更されており、大きな違和感なく溶け込めるのではないかと。</p> <p>・市民への周知では、広報だけでは情報が行き届くとは考えられないため、駅やけやきプラザ、アビスタなどいろいろなところにもっと貼っていく形で周知して、試行期間はもっと短くても良いのでは。</p>					

・今回の前後30分の短縮は、市民の利便性の影響が比較的穏やかであり、市側の努力により不便の程度は最小限になつていくものと考えます。短縮により生じる時間的な余裕や費用の削減について、単なる経費削減という形で終わらせるだけではなく、時間を有効活用した実務能力の向上やデジタル化等に注力してほしい。

市民サービスの向上に資する職員のスキル向上に今回の取組が繋がっていけば市民の理解も得やすくなるのではないかと。

また、削減できた経費については市民がわかりやすく使いやすいシステムの整備や保守に活用するなど計画的な再分配の検討を行うべき。

・外国人に向けた周知では、可能な限り多言語化し案内することが必要。

・窓口価格とコンビニ価格で手数料に差を付けるなど、なるべくコンビニ交付へ誘導するような工夫を行っていくべき。

庁内横断的な取組となるかもしれないが中期的にもぜひ検討するべき。

市の対応方針

窓口開庁時間の短縮については、行政事業点検における各委員からの意見を踏まえ、次に掲げる取組を実施し、令和8年1月5日から市役所本庁舎、庁舎分館、東別館及び行政サービスセンターで窓口開庁時間の短縮に係る試行運用を開始します。

なお、試行運用開始時は、市役所を利用する方々への影響を小さくするため、対象施設を限定していますが、試行運用開始後に生じた課題などの検証を進めながら、対象施設の拡大を経て、本格実施を目指します。

【取組内容】

1. 窓口開庁時間の短縮に係る事前の周知を徹底します。

市ホームページや広報あびこ、SNSの活用に加え、駅や郵便局、市民プラザ等にポスターを設置することができるよう関係機関と協議を進め、市役所本庁舎、行政サービスセンター等の市の施設以外にもポスターを設置するとともに、自治会の回覧板を活用した周知等を行っていきます。

2. 窓口開庁時間短縮後の開庁開始時間における混雑緩和策としては、市民課で導入検討中の簡易版のコンビニ交付システムの検証を進めます。またこのシステムを活用した短縮後の開庁時間前の対応についても窓口担当課と検討を進めていきます。

3. 試行運用開始後に生じた課題等を把握し、その解決に努めた上で、試行運用の対象施設を拡大していきます。

試行運用開始後1か月を目途に試行運用対象課に対して課題等の有無を調査するとともに、窓口業務が主である課(市民課、国保年金課等)の所属長に対してヒアリングを実施する等、課題等の解決に向けた取組を進めます。

その後も、適宜、所属長へのヒアリング等を行うとともに、受付時間外の来庁者の動向等を調査し、これらの結果を踏まえ、試行運用開始後4か月を目途とした対象施設の拡大を目指し進めていきます。これらの取組を進めていくことで試行運用期間そのものの期間変更なども検討していきます。

4. 令和8年4月に導入を予定している新たな電話システムでは自動音声による案内が可能となるため、電話の受付時間についても短縮を検討します。

なお、現状の電話システムは、自動音声による対応等を行う場合、別途契約が必要となり、新たな費用負担が発生するため、電話の受付時間については令和7年度中はこれまでどおりとしています。

5. 窓口価格とコンビニ価格で手数料に差を付ける取組については、窓口担当課とともに検討を進め、並行してコンビニ交付の利便性などを周知するなど、効果的な促進策に取り組んでいきます。

6. コアタイムを意識した時差出勤制度の導入については、第5次行政改革推進プラン後期アクションプランの改革項目にもなっているため、引き続き、導入に向けて検討を進めます。