

**「窓口受付時間の変更(案)」に対する
市民コメント募集結果**

No	当ページ番号・項目番号など	ご意見	市の考え方
1	全体を通して	働き方改革として、時間の見直しよりもまずはどのような働き方をしているかを見直していただきたい。 窓口に行っても職員が2人も3人もいてすぐには誰も対応しようとしな。マイナンバーカードの再交付に行けば写真を撮る手順から何からまるでなっていない。確認もしない。 職員の意識面での教育を蔑ろにして時間を短縮したら、サービス面での不安が払拭できない。 スピード感や技能面の向上など、課題は山積しているはず。 それを棚上げして労働時間の短縮を求めるのはいかがなものか？ 私たち労働者は市役所に手続きに行くために休みを取ったり休憩時間を削って行っている。 なぜ土日祝日に窓口を開かないのか？ 私たちは死に物狂いで働いて血の滲むような思いをして得た収入から税金を納めている。 窓口に行ってもそんな私たちへの配慮があるようには感じられない。 労働時間を短縮したいというならば、現在どのような働き方をしている、これまでに見えている問題点は何で、これからどのように改革していくつもりかを明確に市民に示していただきたい。	働き方改革については、単に労働時間の短縮を目指すのではなく、まずは業務手順の見直しや職員の意識向上に取り組む必要があると考えています。市民の皆様が安心して手続きを行えるよう、窓口受付を短縮することで確保した時間を有効活用し、窓口業務の見直しや職員研修の充実等を図り、引き続きサービス向上に努めてまいります。 また、現在一部窓口において火曜日の窓口業務の時間延長や年度末・年度始めの休日窓口を実施していることから、現時点で土日祝日の窓口開設を行う予定はありません。
2	全体を通して	窓口業務を効率化させるための方策 ① 職員一人一人の資質向上 8時30分から9時及び16時30分から17時15分(以下「対象時間」という。)に来られていた来庁者は、9時から16時30分に来庁することになり、職員にとって時間当たりの処理は密度が濃くなります。職員のときぱきとした処理が必要になるので、研修などを通じて職員一人一人の資質向上を図ってください。 ② 同様にDXを推進することにより職場環境を改善してください。 ③ 対象時間の有効活用 この対象時間75分間はコアな業務の一部に活用できると思います。職員一人一人が改革意識を持ち、またそれぞれの課で有効時間となるよう考えていただきたいと思います。 これらのことにより、時間外勤務手当も削減されると思います。	窓口受付時間の短縮により生じる時間については、職員研修(OJT)、打合せや会議の実施のほか、市民サービス向上につながる新たな施策の検討などに活用してまいります。 また、職員による業務マニュアルの更新等を通じて、業務内容の周知徹底を図ってまいります。
3	全体を通して	正職員以外の職員(以下「非常勤職員」という。)への対応 様々な勤務時間や雇用形態で働かれている非常勤職員が在籍していると思います。対象時間に働いていたとして、変更により働かなくてよくなれば、その非常勤職員にとっては収入減になってしまいます。市にとっては歳出が削減されることはいいことだと思いますが、非常勤職員にとっては、所得の減少や社会保険料への影響が発生することが予想され、一人一人へ丁寧な対応が求められます。	本市においては、窓口対応に限定した勤務形態の会計年度任用職員(非常勤職員)を配置していないことから、当該事案は想定しておりません。
4	全体を通して	住民票などの交付をコンビニへ誘導 本市においてもマイナンバーカードを利用して、コンビニでの申請が可能になっています。窓口業務を軽減させるため、住民へ様々な方法でコンビニの活用を積極的に呼び掛けしてください。 また、報道によると、川越市ではコンビニ交付を推進するため、コンビニ交付と窓口交付で手数料に差を付ける条例改正を提案しているそうです。本市でも6月議会に提案、10月から施行というスケジュールを検討することもいかがでしょうか。	コンビニ交付については、引き続き周知・広報に努めてまいります。 また、現在のところ手数料の改定を行う予定はありません。
5	全体を通して	市民や事業者への周知 今後の予定に周知のことが書かれています。このほかに、市役所の各部署から関係する事業者への周知を図ればより周知が徹底されると思います。例えば、都市整備部では建設・宅建事業者等、上・下水道部では指定工事店等へと関係する業界へ周知を図ればよいと思います。	引き続き周知・広報に努めてまいります。
6	2(1)	市内にお勤めされている方は午前8時30分又は9時から午後5時までが多いと考えます。午前の30分、窓口が空いていたとすると要件が済む場合があると考えます(パートやアルバイトで仕事されているからは除きます)。市外又は県外へのお勤めの方は当然休暇を取らなくてはなりません。働き方改革となっても、中小企業や個人事業等へのお勤めの方はなかなか休めません。コンビニ等で可能な案件以外の要件は窓口へ行く必要があるでしょう。 行政サービスとして考えて頂きたいことは、土曜日午前中だけとか行えないか(郵便局では、土曜日本庁で郵便物や荷物の受け取りが午前中窓口オープンしています。郵便局の事案はととも助かっています。) 東京でもある区役所は、土曜日一部署だけでもオープンしています。 昔、中小企業勤務で困った時が再三ありました。老婆心ながら、行政サービスとは。働き方改革とか、残業が多いとか！今一度考えてほしいです。	現在一部窓口において火曜日の窓口業務の時間延長や年度末・年度始めの休日窓口を実施していることから、土日祝日の窓口開設を行う予定はありません。電子申請等の拡充検討やコンビニ交付の周知等を進め、市民の皆様のサービス向上に努めてまいります。