

令和 7 年度 第 2 回 狹山市行財政改革推進委員会 会議録

開催日時：令和 7 年 10 月 3 日(金) 15 時 00 分から 16 時 40 分まで

開催場所：狹山市役所 7 階 職員研修室

出席状況：出席委員 9 名 欠席委員 1 名

事務局：企画財政部長、企画財政部次長兼企画課長

企画財政部次長兼行政経営課長、同主幹、同主査、同主任

その他出席者：市民部市民課主幹、同主任

傍聴者：なし

議事

(1) 窓口業務の改善及び適正化に向けた取組について

(2) 公の施設の使用料・手数料の改定について

(3) その他

要旨

(1) 窓口業務の改善及び適正化に向けた取組について

進行中の窓口業務の改善及び適正化に向けた取組について、説明し、委員から意見等を伺った。

(2) 公の施設の使用料・手数料の改定について

公の施設の使用料及び手数料について、令和 7 年 10 月に改定したもの及び令和 8 年 4 月に改定を予定しているものを説明し、委員から意見等を伺った。

(3) その他

令和 7 年度第 3 回狹山市行財政改革推進委員会の開催日について確認を行った。

資料

【資料 1】 窓口業務の改善及び適正化に向けた取組について

【資料 2】 公の施設の使用料・手数料の改定について

議事(1) 窓口業務の改善及び適正化に向けた取組について

「【資料1】窓口業務の改善及び適正化に向けた取組について」に沿って、事務局から説明し、委員から意見等を伺った。

	窓口受付時間の終了時刻を17時15分から16時30分（45分短縮）
委員	にする根拠を、窓口業務での時間外勤務が平均で45分かかっているからとしているが、すべての窓口の平均ということか。
事務局	市民課において窓口業務での時間外勤務時間を調査した結果が平均45分だったもの。
委員	1階全体ではないのか。
事務局	1階全体ではない。窓口業務での時間外勤務は、市民課で多い傾向がある。
委員	これに加え、終業間際に市民課で住民異動を受け付けた後に関連手続きの窓口においても時間外勤務が発生していることから、目安として市民課を対象に調査をしたもの。
委員	市民課で45分というものを全庁に適用して45分短縮するというのは軽率ではないか。
事務局	この改革は、市民目線というより、職員の働き方改革の取組になっている。
	窓口受付時間が短縮することだけを見ると、市民にとっては、単にサービスが低下する話のように感じると思う。
	しかしながら、窓口受付時間を短縮することへの代替措置として、市役所に来ることなく行える手続き等を増やしてきており、例えば、コンビニ交付や手続きガイドなどがある。
事務局	手続きガイドは、いくつかの質問に答えると必要な手続きや持ち物などが調べられるものである。
	そういった代替措置を現在も用意しているし、今後さらに充実させていくことで、短縮した分をカバーしていくこうと考えている。
	これに加えて、短縮で確保した時間を職員間のコミュニケーションや知識の向上に充てることで、市民サービスを向上させていこうと考えている。
委員	戸籍関係の手続きでは、1時間以上待たされたことが何回かあり、結局、申請者に尋ねてもらわなければ分かることを、職員だけで考えて時間がかかっていた。
委員	こういうことを踏まえると、ベテランがいなくなっている職場が増えているのではないかと感じるので、窓口受付時間の短縮が職員の知識向上につながっていることが見えてくればいいかもしれないが、今回短縮した時間程度を充てたところで、向上していくかどうかは疑わしいと考える。

市の手続きは時間がかかるということは複数人から聞いたことがあるが、時間がかかるのはなぜなのか。

委員 また、志木市をはじめとした県内自治体では、受付の開始時間を 15 分遅くし、8 時 45 分としているところ、狭山市では 30 分遅らせた 9 時開始としているが、この 15 分の差はなにか。

委員 市の手続きで時間がかかると言われているのは、具体的にどの窓口か。

窓口受付の準備だけで考えれば、15 分あれば十分だが、職員間のコミュニケーションや連絡調整、窓口の業務改善検討などの時間を確保するため、さらに 15 分短縮するもの。

事務局 全国の中でも目的により設定する時間にはばらつきがある状況である。

時間がかかるのは、市民課などの窓口だと聞いている。市民課の職員から説明をさせていただく。呼びに行くため、しばらくお待ちいただきたい。

委員 例えば、一般的な受付ならば、事前に電話で連絡しておけば、窓口受付時間の終了後も対応してもらえるなど、時間で完全に閉めてしまうのではなく、逃げ道を残しておいた方がいいのではないか。

先ほどベテランの職員について言及があったが、自治体においては、ここ 2、3 年で、大量採用していた時代の職員が退職し、その後は採用の少なかった世代に突入する。

この状況のなかでは、ベテランの職員の配置も難しくなっていき、職場に経験の浅い職員が多くなってしまうということが発生する。

その中で知識の向上を行っていきたいのに、普段から窓口業務に追われてベテラン職員とのコミュニケーションや知識共有の時間がないのが現状である。

事務局 市民へのサービスを維持していくためにも、職員がスキルを向上させていくための時間を確保していかなければならないと考えている。

また、以前は 8 時 30 分から窓口を開けるために、8 時までにきて掃除や準備をするというのが当たり前だったが、そういった労働環境を続けていては、就職先として選ばれなくなってしまう。

そういうことも踏まえ、職員の働き方を変えていかなければならず、幹部職員もこれに伴い意識を変えていく必要がある時代となっている。

市長もよく言っているが、行政の持続性を確保するためには、今までやってきたことを止めなければならない時代が来ると捉えている。

ただし、その優先順位をきちんと整理していく必要があり、そういったことも踏まえ、ご理解いただくのが非常に難しい取組だとは承知しているが、実現に向けて進めてきたところである。

委員 そういうといった本音の話が出てきた方が理解を得やすいのではないか。

採用について、近隣の自治体では、募集人数に対して応募人数が満たないという状況が見られる。

本市では、何とか必要人員を確保できているが、早くから服装の規定を見直すなど、工夫をしてきており、こういったことが大事な要素だと考えている。

事務局 決して高給でもなく、処遇がいいわけでもない。職場環境も整っているとは言い難く、行政サービスを維持していくため、改善を行わなければならぬことは多いが、どうしても、まずはお金のかからないところから取り組ませていただくということになる。

結果的に時間外勤務手当についても1年間で1,000万円弱程度削減できるという見込みもあり、本市が先駆けて始めようとしたところ、近隣市も実施したいということで、10月22日には、近隣5市で窓口受付時間短縮の先進市であるつくば市に視察に行く予定となっている。

市民の理解を得るために伝え方を工夫する必要がある。

窓口業務での時間外勤務が恒常的にあるから、窓口を早く閉めさせてくださいと言ってしまうと、理解が得られない。

委員 労働者不足の中、市の業務を遂行できるだけの人員を確保していくかなければならないという前提は理解できるので、窓口が開いている時間を短くしても職員は帰るわけではなく、短縮により確保した時間を使って、職員の情報共有やコミュニケーションなど、具体的にどのようなことを行うのかを示したうえで、市民にも、受付時間内に来ていただくことをお願いしますというようなアナウンスができれば、理解を得ることができるのではないか。

委員 フレックスタイム制は取り入れていないのか。

事務局 本市においては、フレックスタイム制は取り入れていない。

窓口受付時間の短縮の実施にあたっては、フレックスタイム制の導入状況についての説明があったほうがいい。

委員 また、窓口受付時間の短縮による影響については、この時間からはこの手続きができないということが、明確に周知できれば、それほどの影響はないと思う。

なお、繁忙期については融通を利かせるなどの工夫をしてもいいかもしない。

委員 病院においても、勤務時間外に患者さんが来て、職員が帰宅できないという状況はある。

フレックスタイム制については、病院でも時差をつけて対応しているので、窓口業務での時間外勤務発生への対策として思い至るところではある。

また、人材育成については、スキルが伝わっていくような人事のローテーション方法やマニュアルなどを具体的に整備したほうがいい。

窓口受付時間の短縮の先行自治体における成果が分かれば教えてほしい。

事務局

先行自治体を視察し、担当者から話を伺ったところ、まだ成果について総括はできていない状況だった。

委員

なお、窓口受付時間を短縮したことによる苦情などは、ほとんどなかつたとのことである。

1日の来庁者のうち、今回短縮の対象となる8時30分から9時までの時間帯、16時30分から17時15分までの時間帯は、どのくらいの割合の方が訪れているのか。

事務局

1日の来庁者のうち9.7%が短縮の対象となる時間帯に来庁している。先行自治体においても、だいたい10%以下となっている。

平均来庁者数については、1階の窓口すべてだと、8時30分から9時までが30人、16時30分から17時15分までが40人となっている。

また、市民課では、8時30分から9時までの時間が10人、16時30分から17時15分までについても10人となっている。

市民課の1日あたりの平均来庁者数は230人となっている。

事務局

市民課の職員が到着したため、市民課における手続きについて説明させていただく。

転入手続きを例に説明させていただく。

まずは、住民異動届を記入していただき、窓口に提出していただくところから始まる。

このとき、職員は届出書に不備や不足などがないかを確認し、ある場合は、説明し補記等していただいている。

ここで3~4分、長ければ10分程度かかる。

市民課

次に、資料P.13の最も長い黄色い待ち時間のところだが、ここでは、総合窓口対応システムへの異動内容の入力と、入力が正しいかをチェックする照合作業、マイナンバーカードの印字及び照合を行っており、合計40分ほどかかっている。

システムへの入力は、転入の場合、転入先の住所に他に住んでいる方がいないか、建物が存在しているかの確認を行ってからの入力となる。

システムの入力と照合、マイナンバーカードの印字と照合はそれ別別の職員が行っている。

この後、お客様をお呼びし、マイナンバーカードの印字の確認をしていただくとともに、転入等により取れてしまう機能を再度付け直す作業にあたり、暗証番号を入力していただくが、暗証番号を覚えていらっしゃらない場合もあり、その場合は再設定等の手続きにより更に時間がかかる。1人あたりの所要時間は3,4分だが、これを転入する家族の人数分行う必要がある。

その後、住民票の写しの会計を行って、終了となる。

住民異動に対応する窓口は4つ用意している。

事務局 デジタル化等により省けるところを省き、職員が少なくとも回るようにしていく必要があると考えている。

委員 カスタマーハラスマントについては、職員が、相手が納得するまでじっと我慢して話を聞いている構図を想像するが、相手もヒートアップして引くに引けない状況もあると思われるため、個室に移るとか、上司が対応するとか、あるいは、警察を呼ぶなどするべきと考える。

他市では警察OBを雇用し、一緒に対応してもらうなどしている。

実際に市役所に毎日来られている方、朝から夕方まで電話をされる方もいらっしゃる。

事務局 市役所であるため、市民の方のお話を聞くということも仕事であるが、一線を越えてきたものについては、警察を呼ぶなど、毅然とした対応をしている。

職員からも対策を求める声があがっていることもあり、職員を守るために組織的な対応を検討している。

委員 狹山市役所では警察が来ているところを見たことがない。

事務局 本市でも警察を呼ぶ事態は何度も起こっている。市役所は日常生活に関わる業務を行っているため、それに関連した話であれば、伺わないわけにはいかない。職員一人ひとりがこのことを認識し、真面目に話を伺っているので、中には疲弊する職員もでできている。

このため、来年度以降、警察OBを雇用することも準備している。

働き方改革の名のもとの行政サービスが低下することは納得感がない。

一方で、例えば、近所の歯医者が診療受付の終了時刻を20時から19時に変更したことがあったが、その理由として、その時間を利用して患者さん一人ひとりについて事前に学習するということを聞いたときは納得ができた。

学校でも働き方改革により、時間外には電話がつながらなくなっている。

ただし、現実には保護者からの相談があるので、担任の先生が携帯電話の番号を教えている。

市役所でもそういったことが起こるおそれがあるのではないか。

窓口受付時間の短縮の周知方法について、広報さやまや公民館だよりは、自治会の加入率が 63%（令和 5 年度）であるため、1/3 の市民に伝わらない。

また、新聞の折り込みという方法もあると思うが、発行部数が減少してきている現状を踏まえると、これも全ての人に伝わる手段ではない。

公式ホームページは、高齢の方は見ない。

こういった状況のなかで、これら以外の手段が必要なのではないかと考える。

電話については、16 時 30 分から完全につながらなくなるわけではなく、急用の場合は、しばらくお待ちいただくことでつながるようにしている。

事務局 周知方法については、資料には代表的な手段を載せており、他の手段として、例えば、さやまケーブルテレビや、駅周辺への横断幕設置、市からの通知に記載するなど様々な方法を積み上げていくことにより、幅広い周知を行おうと考えている。

委員 私の勤め先では、土日の相談会や、支店ごとに営業時間を変えるなど、様々なことをやってきた。その経験からすると、すべての人に届く周知方法はなく、窓口に来てしまう人は出てくるため、その時に現場に貼紙があれば、大体の人はご理解いただけると考える。

このため、周知について過度に労力を使う必要はないと考える。

議事(2) 公の施設の使用料・手数料の改定について

「【資料 2】公の施設の使用料・手数料の改定について」に沿って、事務局から説明し、委員から意見等を伺った。

委員 改定する施設について、キャッシュレス決済の導入状況は。

事務局 公民館及び地域交流センターは導入済みである。

委員 地域新事業創出基盤施設（さやまインキュベーションセンター21、以下「インキュベーションセンター」という。）とはなにか。

事務局 新たな製品やサービスの研究開発を行う企業や起業家が入居し、専門家による技術や販路に関する助言などをはじめとした総合的な支援を受けながら、研究開発を行うことができる施設である。

委員 インキュベーションセンターを狭山市に置くメリットは何か。

事務局 本市には工業団地が 2 つあり、県内でも有数のものづくりのまちである。

ものづくりを進めていく中では、技術的な部分で起業家を育てていくことが重要である。支援した方に本市で創業してもらい、大きくな

っていただくことによって、税収を含めた貢献をしていただくという趣旨で設立したもの。

近年では、駅前の産業労働センターの中に狭山市ビジネスサポートセンターを設置し、ものをどのように売っていくかのコンサル的な支援も始めており、手厚くやっている。

委員	商工会議所が支援しているのか。
事務局	インキュベーションセンターは、商工会議所が指定管理者として運営している。
委員	どのような効果が出ているのか。
事務局	企業が事業拡大をした事例などがある。
委員	ものづくりができる環境が整っているのか。
事務局	天井が高く、外から重機を使って様々な設備を搬入できる造りになっているなど研究施設としての機能が整備されている。
委員	インキュベーションセンターの改定額はどのように設定したのか。
事務局	県内の類似施設を参考にして設定している。

議事(3) その他について

事務局から令和7年度第3回の行財政改革推進委員会の開催予定日を説明した。

事務局	令和7年度第3回狭山市行財政改革推進委員会は、令和8年1月23日（金）15時に開催することを予定している。
委員	予定している議事は何か。
事務局	窓口受付時間短縮の具体的な実施方法について報告をする予定。

以上