

窓口業務の改善及び適正化 に向けた取組について



1. 背景

働き方改革の推進

少子高齢化・生産年齢人口の減少による労働力不足・限られた財源という制約に対応し、持続可能な行政運営を行っていくために

フロア改修による執務環境改善

ICT化・デジタル化による業務改善 など

しかしながら…

窓口業務を担う所属で**恒常的な時間外勤務**が発生



業務改善に取り組む**時間がない**

ストレスが蓄積し、モチベーションが**低下**

職員が**定着しない**



窓口業務の改善及び適正化に向けた取組の実施

➡ 目 的

・**時間外勤務の削減**

・**働きやすい職場環境の実現**

2. ヒアリングの実施

窓口業務の改善及び適正化に向けた取組を行うにあたり、**時間外勤務の原因**となる**窓口業務における課題**を聞き取るための**ヒアリング**を実施

対象：窓口業務が多い本庁舎1階の各課

目的：窓口業務に携わる職員が、能力を存分に発揮できる働き方の実現に取り組んでいくうえで、職員の負担になる働き方や時間外勤務の原因を把握し、現在の業務フローや業務体制を可視化するため



ヒアリングにおいて抽出した課題の例①



窓口受付時間 = 勤務時間

時間外勤務を前提とした働き方となっている。

業務改善について検討する時間がとれない。

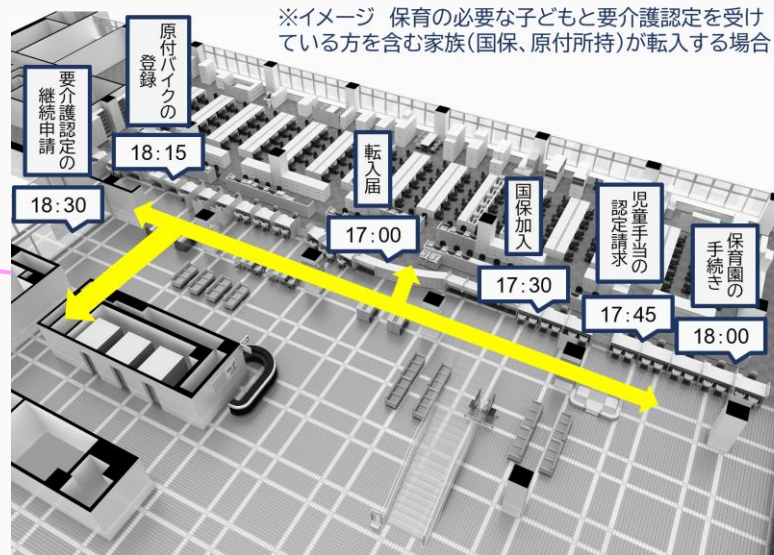
職員間でコミュニケーションをする時間がとれない。

例:市民課



<時間外勤務の常態化>
8時に出勤し、システムの立ち上げなどの準備を行う。

<時間外勤務の常態化>
17時15分を過ぎてからレジ締めなどの片づけを行う。



終業間際に住所異動を受け付けた場合、関連手続きの所管においても時間外勤務が発生する。

ヒアリングにおいて抽出した課題の例②



DV等支援措置の手続き

長時間の対応となり、**時間外勤務**につながる。
業務環境が整っていない。

市民課では…

プライバシーの
確保に不安

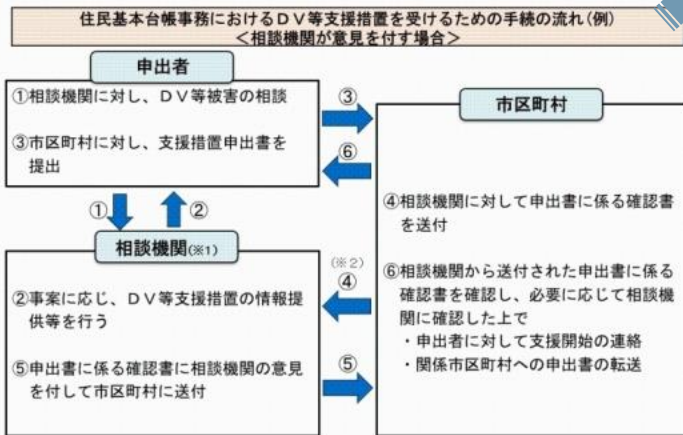
・対応に時間がか
かる
・窓口が長時間使
えなくなる。



市民相談室では…

市民課でも同じ話
をした。。

お客さんが疲れて
いて、聞き取り
づらい。



(※1) 相談機関：警察、配偶者暴力相談支援センターなど

(※2) 申出者の保護のため必要がある場合には、電話等により意見を聴取し、必要に応じて仮支援措置を講ずる

ヒアリングにおいて抽出した課題の例③

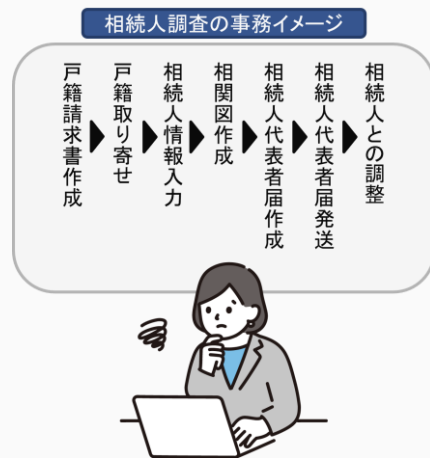


相続人調査

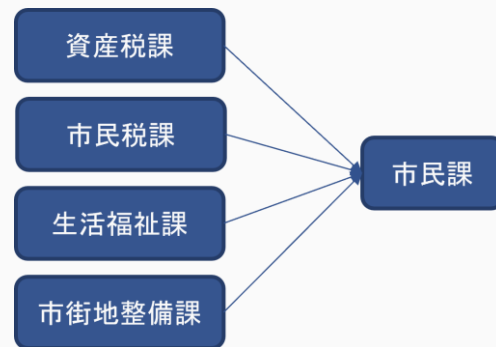
戸籍謄本は紙で管理

相続人との調整をそれぞれ行うため、属人的な運用になる傾向がある。

関連図の把握に手間がかかる。



固定資産を所有する方が亡くなった場合や行旅死亡人が発生した場合など、様々な場面で相続人調査を行っている。



など...

複数課から市民課に戸籍の請求がある。
...中には重複する請求もある。

ヒアリングにおいて抽出した課題の例④



カスタマーハラスメント

時間外勤務、窓口繁忙、職員のモチベーション低下などの原因に



- ・長時間の拘束、居座り
- ・頻繁に窓口を訪れ、その度にクレームを言う。
- ・大声、暴言、恫喝
- ・SNSへの実名投稿をほのめかした脅し
- ・制度上対応できないことへの要求
- ・殴る・蹴るといった暴力行為

3. 窓口業務適正化カルテの作成

ヒアリングした内容から時間外勤務の原因となる課題を抽出し、課題を4つに分類したうえで窓口業務適正化カルテとして整理

<掲載内容>

(1)担当別職員数

(2)主な業務内容

(3)時間別来庁者数

(4)ヒアリングで抽出した課題

「業務プロセス・働き方」に関すること

└「業務の見直し」に関すること

└「窓口受付時間等の見直し」に関すること

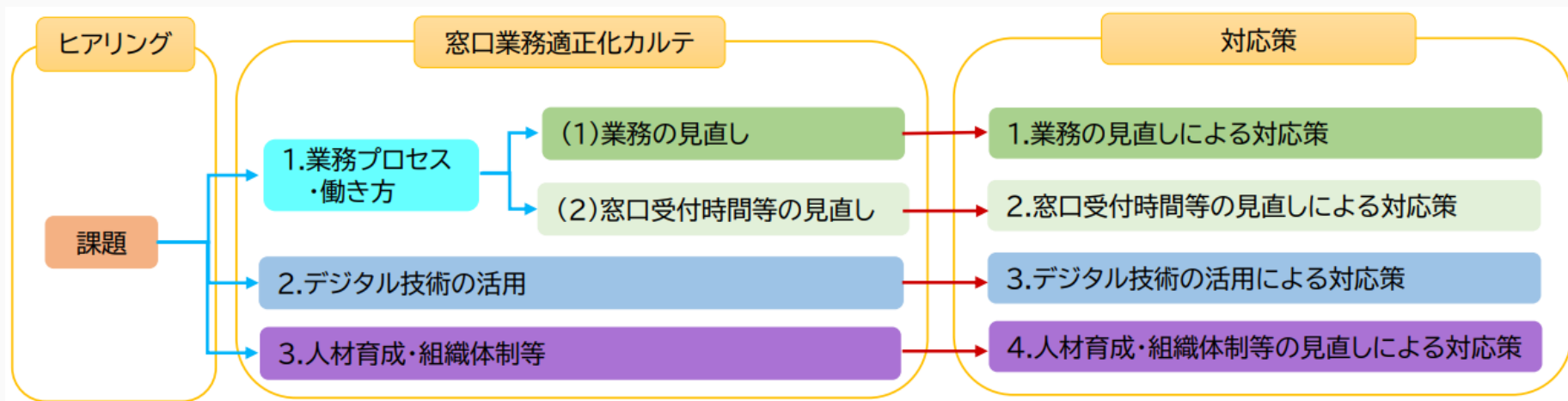
「デジタル技術の活用」に関すること

「人材育成・組織体制等の見直し」に関すること

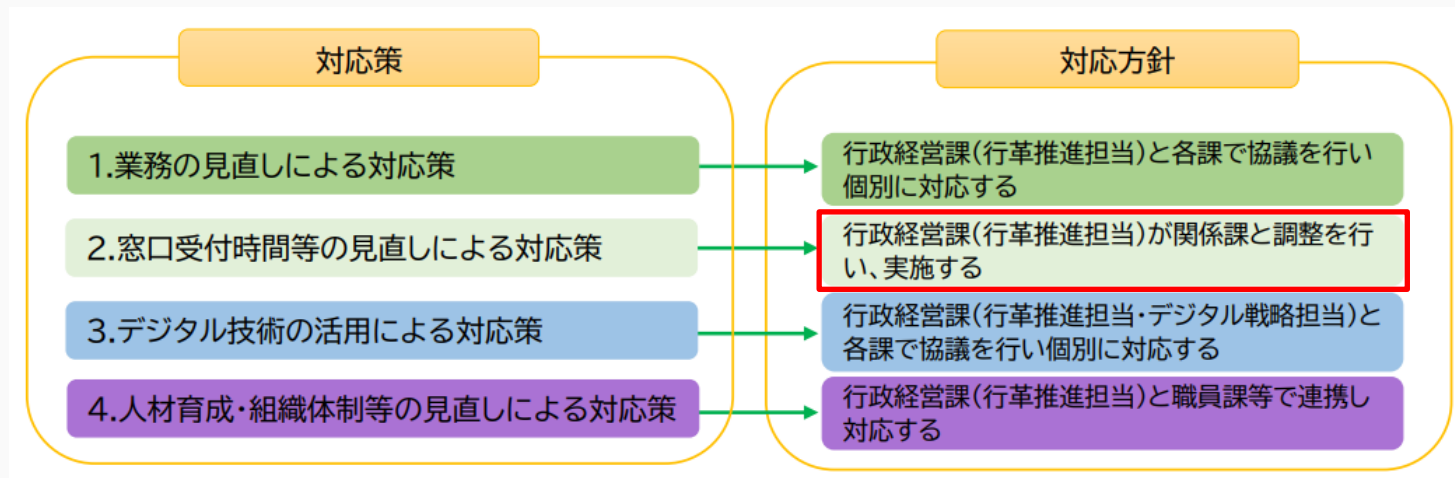


4. 窓口業務の改善及び適正化に向けた取組 対応策の作成

窓口業務適正化カルテで整理した課題に対し、関係課によるワーキンググループでの検討を踏まえて、**窓口業務の改善及び適正化に向けた取組対応策**を作成



5. 窓口業務の改善及び適正化に向けた対応方針



「2. 窓口受付時間等の見直しによる対応策」に取り組めます。

理由①働き方改革による職員の負担軽減

②時間外勤務の縮減による経費削減

③全国で約50自治体以上、県内で4自治体を実施している

6. 窓口受付時間等の見直しの検討内容

(1)窓口受付時間:9時00分～16時30分（勤務時間8時30分～17時15分）

(2)電話受付時間:9時00分～16時30分

※地区センター等は実施しない

(3)対 象 窓 口:本庁舎全所属と地区センター等

※地区センター(入間川、堀兼、狭山台、新狭山、奥富、柏原、水富)、入曽地域交流センター、サービスコーナー(水野、広瀬)

(4)周 知 方 法:①広報さやま

②公式ホームページ、SNS

③本庁舎玄関、各窓口の貼り紙

④公民館だより など

7. デジタル化へのシフト①

オンライン申請や証明書等のコンビニ交付(本庁舎1階キオスク端末含む)など、市役所に行かなくても行政サービスが受けられる方法をこれまで以上に幅広く周知をすることで、より多くの市民等に利用していただき、利便性を向上させます。

■窓口に行かなくても可能な手続きの一例

手続き	オンライン申請	郵送	コンビニ交付※
暮らし			
転出届	●	●	
住民票等交付申請		●	●
戸籍および戸籍の附票の交付申請 など		●	
税金			
税務関係証明書交付申請 など		●	●
子ども・福祉			
児童手当受給資格の認定申請	●	●	
要介護・要支援認定の申請 など	●	●	

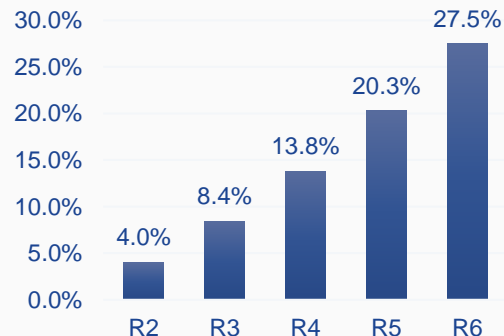
※本庁舎1階キオスク端末含む



オンライン狭山市役所
スマホ・パソコンで出来る手続き一覧

オンライン化手続き件数
236件(R7年8月まで)

証明書等のコンビニ交付率



7. デジタル化へのシフト②

手続きガイドや公開型GIS(さやまちマップ)など、ライフイベントに応じた手続き案内や、都市計画情報・道路情報などの地図情報をいつでもどこでも確認することができる方法をこれまで以上に幅広く周知することで、より多くの市民や事業者等に利用していただき、利便性を向上させます。



転入, 転出, 結婚...etc
必要書類などの事前の確認が便利になりました
[>>more](#)

狭山市手続きガイド

集計期間	R6年度 (R6年7月-3月)	R7年度 (R7年4月-8月)
アクセス数	2,045件	1,056件

転入 ガイド結果

9件の手続きが必要です。

印刷する 結果を共有 URLコピー

手続き場所 狭山市役所

持ち物リスト

- 1階③番窓口(市民課)
転入届(マイナポータルで転出届を提出済)
最初にやりました 書式あり
- マイナンバーカードの住所変更
- 1階④番窓口(こども支援課)
児童手当の認定請求手続き
- こども医療費助成の申請
- 1階⑤番窓口(青少年課)
学童保育の手続き
- 5階(学務課)
転入学通知書の取得申請

狭山市の地図情報がインターネット上で確認できる

「さやまちマップ」

画像をクリックしてアクセスしてください



CLICK!

「さやまちマップ」のトップページ

集計期間	R6年度 (R7年1月-3月)	R7年度 (R7年4月-8月)
アクセス数	6,880件	15,978件

8. 窓口利用体験調査

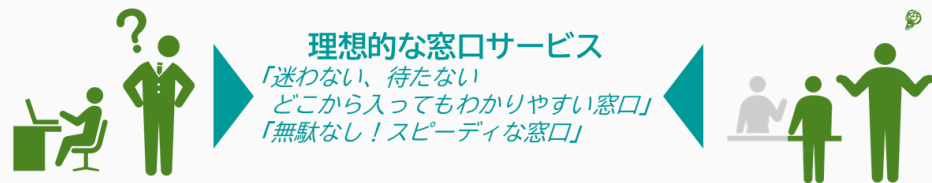
“転入”や“転居”を想定して、職員が仮想の市民役となり、窓口を利用し、調査することで、市民目線で現状の課題の整理と対応策の検討を行い、理想的な窓口サービスの実現を図ります。

[職員側からのアプローチ]

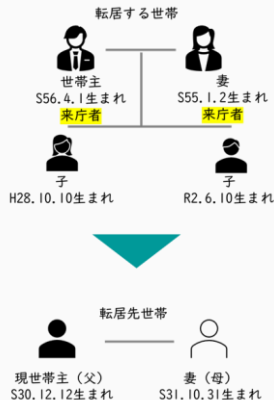
窓口業務の改善及び適正化に向けた取組

[市民(利用者)側からのアプローチ]

窓口利用体験調査



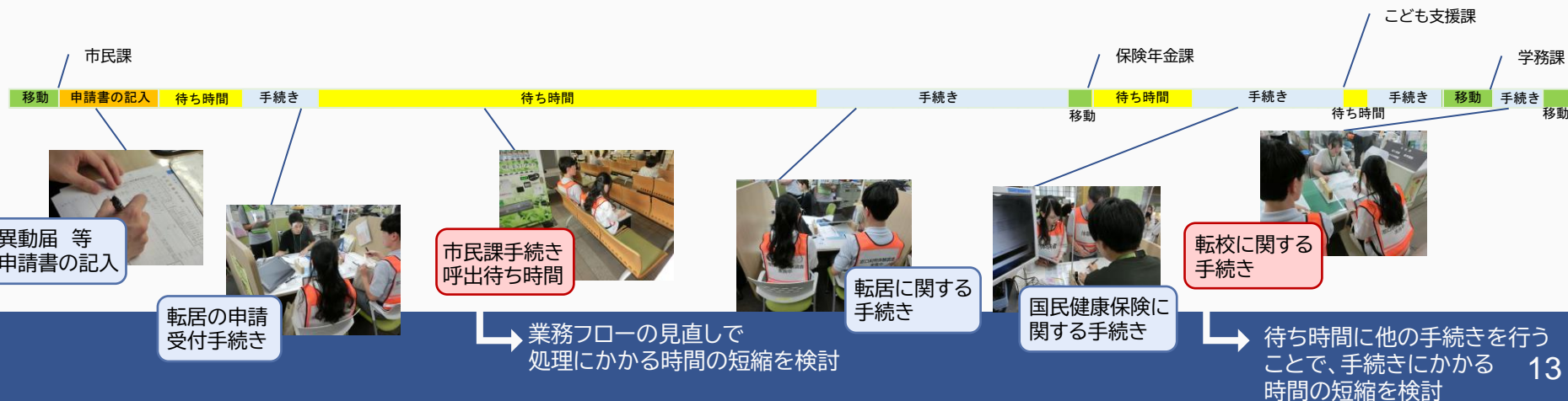
想定した手続きと市民役



市内に住む「埼玉 太郎」さん世帯が、太郎さんの実家である「埼玉 孝」さんの元へ転居することを想定して調査しました。

【行った手続き】

- ▶市民課: 転居に関する手続き 等
- ▶保険年金課: 国民健康保険に関する手続き
- ▶こども支援課: 児童手当に関する手続き 等
- ▶学務課: 転校に関する手続き



9. 県内他市の実施・検討状況

自治体	窓口受付時間	電話の短縮	開始時期	対象施設
志木市	8:45～16:30	あり	令和7年4月1日	本庁舎全体、水道庁舎、総合福祉センターの一部 他
久喜市	8:45～16:30	あり	令和7年7月7日	本庁舎全体、第二庁舎、行政センター、保健センター、コミュニティセンター 他
北本市	8:45～16:30	なし	令和7年10月1日	本庁舎全体、土地区画整理事務所
川口市	9:00～16:30	なし	令和7年10月1日	本庁舎全体、各支所、環境センター、水道庁舎、消防局

近隣市(所沢市、入間市、飯能市、日高市、川越市)において、窓口受付時間短縮を実施予定