

令和7年度 第3回 狭山市行財政改革推進委員会 会議録

開催日時：令和8年1月23日(金) 15時30分から17時まで

開催場所：狭山市役所 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、企画財政部次長兼行政経営課長、
同主査、同主任、同主事補

傍聴者：なし

議事

- (1) 窓口受付時間の変更について
- (2) その他

要旨

- (1) 窓口受付時間の変更について
令和8年2月2日から開始する窓口受付時間の変更について説明し、委員から意見等を伺った。
- (2) その他

資料

【資料1】 窓口受付時間の変更について

【資料2】 窓口受付時間短縮に関するガイドライン(第1版)

議事(1) 窓口受付時間の変更について

「【資料1】 窓口受付時間の変更について」及び「【資料2】 窓口受付時間短縮に関するガイドライン(第1版)」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 窓口受付時間の変更について、試行実験等は実施したか。

事務局 試行実験は行っていないが、取組を先行実施している自治体を複数視察することにより、取組の影響や効果を把握し、当市での実施可能性についてよく検討したうえで実施を決定した。

委員 窓口受付時間を短縮しても、その時間でこれまでと同じ人数を処理することになるのであれば、利用者の待ち時間が長くなるなど、他の課題が出てくるのではないか。

また、結局処理件数が変わらなければ、時間外勤務時間は縮減しないのではないか。

事務局	<p>時間毎の窓口利用者数を調べたところ、短縮の対象となる時間帯に窓口を利用している方は全体の10%未満であり、これは、取組を先行して行っている自治体と同程度の数値となっている。</p> <p>また、この取組に並行して、手続きの処理速度を早くしていく取組や、オンライン申請の拡充についても推進し、なるべく来庁者を待たせないよう取り組んでいる。</p>
委員	窓口受付時間の変更は恒常的な取組なのか。
事務局	恒常的な取組である。
委員	<p>証明書等のコンビニ交付を利用して、便利だと感じた。こういったことと合わせてであれば、窓口受付時間の変更もある程度納得がいく。</p> <p>ただ、狭山市は戸籍関係の証明書についてはコンビニ交付で取得できない。これはなぜなのか。</p>
事務局	マイナンバーカードの将来的な利用拡大の方向性や、コンビニ交付利用のための負担金が高額であったことを踏まえ、戸籍関係の証明書のコンビニ交付については導入していない。
委員	窓口受付時間の変更は、時間外勤務を減らすことが目的だと認識しているが、当該時間外勤務が具体的にどのような内容だったのか、どこの窓口、どの業務、あるいは、どんな人が時間外勤務を行っているのか、このようなことを検証したうえで実施しているのか。
事務局	<p>特に1階総合窓口において窓口業務を担当する職員の時間外勤務が多くなっていることを把握している。</p> <p>この度の窓口受付時間の変更は、窓口業務の担当職員が勤務時間中に窓口の対応に追われ、自分たちの業務改善の検討を行う時間がないという状況があり、そういった働き方を改善していこうということが主な目的となっている。</p> <p>この取組を進めることで、時間外勤務時間の縮減や経費の削減にもつなげていきたいと考えている。</p>
委員	市歌の時間設定が、細かく設定されているのには意味があるのか。
事務局	窓口受付時間の開始・終了の時刻に曲の終わりが来るよう調整しているため。
委員	窓口受付時間の変更に係る1日のタイムスケジュールは決まっているのか。
事務局	【資料2】窓口受付時間短縮に関するガイドライン(第1版)に掲載している。
委員	庁舎の玄関は8時に開くが、9時までは受付を行わないということか。
事務局	お見込みのとおりであり、早く来られた方は、整理券の発券を受け、申請書の記入を進めていただくことや、座って待っていただくことを想定している。
委員	手続きの途中で窓口受付時間が終了した場合はどうなるのか。

事務局	原則として、手続き中に窓口受付時間の終了時刻を迎えても、当該手続きが完了するまで業務を行うこととしている。
委員	窓口受付時間の変更は、これまでの時間外勤務を前提とした働き方を改善するという取組であると認識している。 そういった効果がしっかりと出るように実施していただきたい。
事務局	承知した。取組の効果については、しっかりと検証を行い、当審議会において報告させていただく。
委員	カスタマーハラスメントの対策を行っているか。
事務局	ポスターの掲示や、状況に応じて警察へ連絡するなどしているが、完全になくすことはできず、対応に苦慮しているのが実情である。
委員	カスタマーハラスメントについては、条例などのルールでもって、これ以上の時間は対応しないなど決めていく必要があるのではないか。
委員	業務フローの改善は、各所管である程度柔軟に変えていけるものなのか。それとも、法令等で決められていて、そういったものを改正しないと変更できないものなのか。 また、個別の事例だけでなく、全庁的に取り組んだことはあるか。
事務局	業務フローには、法令等で定められていて省くことのできない工程もあるが、それ以外の部分については、改善を検討する余地があり、各所管の業務について、BPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）※の相談を行政経営課が受け付け、改善を進めている。 全庁的に一斉にというよりは、個別に進めている状況。
委員	窓口での手続きにかかる時間が、同じ内容の手続きでも、自治体によって違うと感じる。自治体間で連携して業務改善を進めていくという動きも必要ではないか。
事務局	委員の意見のとおり、自治体の職員が互いに交流していくことが必要であると考えている。

※BPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）：既存の業務フローや組織構造を根本的に見直して再構築すること。

議事（2）その他 特になし

以上