

～ より便利で効率的な行政サービスを目指して ～

11月から市役所等における窓口受付時間を短縮します

今回の変更は、「窓口の縮小」ではなく、市民の皆様の大切な時間を奪わないための「行政機能の向上」と捉えています。窓口の受付時間を短くすることで、それ以上の価値を市民の皆様に戻元していきたいと考えています。

(1)市民サービス維持・向上の具体的な取組

①「時間・場所を選ばない」サービスの推進 － 便利なコンビニエンスストア(コンビニ)の利用推進

- マルチコピー機が設置されているコンビニであれば、午前6時30分から午後11時まで必要な証明書を取得できます。また、まだコンビニでの交付手続きをしたことがない方に向けて、より身近なコンビニでの諸証明の取得を推進するため、周知を徹底していきます。
- 今回の窓口受付時間の変更に併せて、諸証明の交付手数料について、例えば、期間限定でコンビニ交付の手数料を減額するといったことも検討しています。
- (参考) 令和6年度の窓口各証明書の交付数とコンビニの利用状況
交付数全体 47,168 件
上記のうちコンビニで対応できる証明書の件数 40,485 件 (85.8%)
コンビニの利用は 36.7%

②「デジタル活用に不慣れな方」に対する支援

窓口受付時間を短縮して生み出した時間を活用して、デジタル活用に不慣れな方について、次の施策等により支援を強化し、不安を安心に変えていきます。

- らくらく窓口証明書交付サービス（市役所でコンビニ交付と同様の形態で諸証明を発行できるもの）を利用して、必要に応じて職員がサポートしながら、利用者にその利便性を体験していただく機会を設けていきます。(2026年6月導入予定)
- 市役所庁舎内に設置されているタブレット（「書かない窓口」）を使用し、必要に応じて職員も付き添いながら画面操作をサポートし、申請手続きができるようにします。

③「相談が必要な困りごと」に寄り添う窓口業務の深化

単純な書類発行手続きをコンビニでの交付やデジタルへ移行させることで、市民の皆様の待ち時間を今よりも少なくしながら、職員が本来時間をかけるべき相談業務について、より丁寧に対応できる体制を整えていきます。

(2)窓口受付を終了する午後4時以降の対応について

- 窓口業務が多い課だけではなく、全庁的に窓口受付は午後4時までとなります。
- 電話対応についても、午後4時以降は自動音声ガイダンスでの対応を検討しています。
- 職員の働き方改革の一環として、午後4時以降の時間を政策や事務改善の検討に充て、時間外勤務の削減と市民サービスの向上を目指します。