

栃木市役所窓口受付時間短縮の実施について

栃木市役所では、多くの部署において職員の勤務時間と窓口受付時間が同じであるため、窓口準備や窓口終了後における事務処理等、時間外勤務を前提とした業務運営になっており、恒常的な時間外勤務の発生による経費の増大や職員のワークライフバランスの低下を招いている他、勤務時間中の窓口対応が繁忙となることで、職員間の情報共有や業務改善の検討を行う時間の確保が困難となっている。

このような状況を踏まえ、職員の適切な労務管理の実現、市民サービス品質の向上及び経費の削減を図るため、各部署における窓口受付時間の短縮を実施するもの。

1. 目的

①適切な労務管理の実現

恒常的かつ必然的に発生している時間外勤務を減少させることで、職員の負担軽減やワークライフバランスの向上を図り、より良い職員の労務環境の整備を図る。

②市民サービス品質の向上

窓口受付時間を短縮することで、窓口対応に追われない正確な事務処理が期待できるとともに、短縮により生じた時間を活用し、職員間の情報共有や業務改善の検討、政策立案等を行い、市民サービス品質の向上を図る。

③経費の削減

職員の時間外勤務手当等の経費の削減を図る。

2. 実施内容

①窓口受付時間の短縮

9時00分～16時30分（現行の8時30分～17時15分を75分短縮）

②実施方式・開始日

令和8年12月1日（火）試行運用開始

令和9年6月1日（火）本格運用開始予定

③対象業務

市民や事業者等との対面による申請手続や各種相談等の全ての窓口受付業務

④対象施設

原則全施設

※保育園、小・中学校、指定管理者制度導入施設は対象外

3. 補足

- ①電話受付時間の短縮は行わない。
- ②本件は窓口受付時間の短縮であることから、公民館やスポーツ施設、児童館、美術館等の市民の利用に供する施設の貸館時間・利用時間の変更は行わない。
また、消費生活センターや子育て支援センター等、現行の窓口受付時間が短縮時間内であるものは現行どおりとする。
- ③延長窓口（本庁舎は毎週水曜日・各総合支所は毎月第2水曜日に実施）及び日曜窓口（年度末・年度初めに実施）は継続して実施する。

4. 試行運用期間中における検討

- ①運用に伴う市民や庁内への影響把握と検証
- ②行政サービスのデジタル化導入検討

5. 今後の展望

①行政サービスのデジタル化

窓口手続きの簡素化やリモート窓口等の導入、コンビニ交付及びオンライン申請等をさらに拡充させ、窓口全体の待ち時間の削減や来庁する手間の軽減等を図ることで、「書かない・待たない・行かないデジタル窓口」の実現を目指していく。

②市民サービス品質の向上

窓口受付時間短縮により生み出された時間を有効活用することによって、新規事業や有効的なサービスの導入を推進するとともに、既存業務の効率化による時間短縮やコスト削減等を通じて、市民サービス品質の向上を図っていく。

【問合せ先】

総務課 行政管理係
担当：田中・小島
電話：0282-21-2342