

窓口受付時間の変更について

- 1 窓口の受付状況
- 2 取組みの概要
- 3 今後の展望

※窓口受付時間とは…
職員が市役所等に来庁された方
及び電話に対応する時間

窓口受付時間の変更について

(1) 窓口の受付状況

①開始前のシステム立ち上げや終了後の締め作業に恒常的な時間外勤務が発生

課名	開始前		終了後		
	内容	恒常的	内容	恒常的	臨時的
市民課	POSレジ開け等	15分	POSレジ締め、閉庁間際の来庁者対応、事後処理	30分	-
税務課	POSレジ開け等	15分	POSレジ締め	15分	-
こども政策課	窓口整理等	5分	保育入所関係等の対応、事後処理	-	30分
こども支援課	窓口整理等	5分	児童扶養手当等の対応、面接記録の作成	-	1時間
子育て総合支援センター つどいの広場おかやま	開始準備	10分	片付け	10分	-
高齢福祉課	窓口整理等	5分	介護保険等に関する対応、事後処理	-	45分
障がい福祉課	窓口整理等	5分	障がいサービス等の相談対応、面談記録作成	-	1時間
保険年金課	窓口整理等	5分	国保加入喪失等の対応、事後処理	-	45分
田原支所	POSレジ開け等	15分	POSレジ締め、閉庁間際の来庁者対応、事後処理	30分	-
学校教育課	窓口整理等	5分	就学援助申請等の対応、事後処理	-	30分

※臨時的な時間外には、市民課で転出入等の手続きを済ませた後、関連手続きを行う他課での対応を含む

開始前は**最大15分程度**、終了後は**最大1時間程度**の時間を要している

窓口受付時間の変更について

(1) 窓口の受付状況

② 市民サービス向上のための取組み

デジタル化の推進	時期	内容
	これまで	手数料等の徴収にキャッシュレス決済を導入、オンライン窓口等の充実(令和6年度末時点:180)マイナンバーカードの普及促進(人口に対する保有率 令和6年度末時点:77.8%)
	R6.1.4から	コンタクトセンターによる簡易な質問への一時回答、AIチャットボットシステムの導入
	R6.11.1から	書かない窓口システムの導入(書類を読み取って印字、手続き案内票の発行、証明書も書かずに交付)
	R6.12.16から	戸籍謄本等のコンビニ交付(住民票の写し、印鑑登録証明書、住民税決定証明書は従前から実施)
	R7.2.3から	番号発券機の導入

◆ 休日・延長受付の実施

マイナンバーカード申請、交付(受取り)、電子証明更新、保険・年金の取得や喪失に関する手続き、保険料の減免や国民年金の免除に関する事などの相談、市税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料および保育料の納付相談を受付

◆ コンビニで発行可能な証明書

- 住民票の写し
- 印鑑登録証明書
- 住民税決定証明書
- 戸籍に関する証明書

6時30分 ~ 23時 まで
マイナンバー利用で全国どこでも取得可能

◆ オンライン申請可能な手続き(一例)

- 住民票の写し
- 戸籍に関する証明書
- パスポートの電子申請
- 転出届の提出
- 保育施設等利用申込
- 子育てぽけっと利用者登録・おもちゃの貸出予約
- 葬祭費支給申請書兼請求書
- 国民健康保険の加入届 などが原則24時間365日申請可能

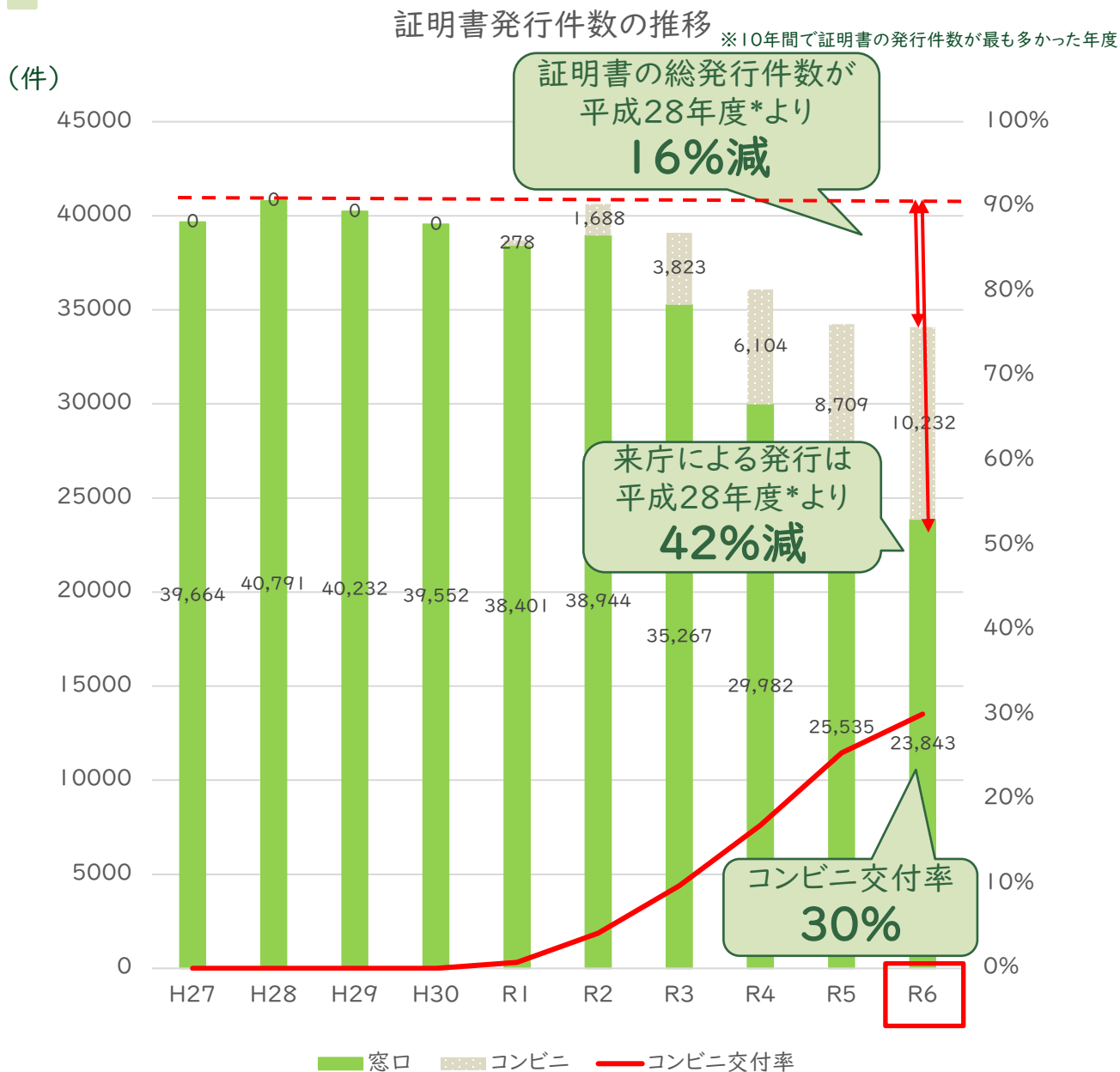
※ 郵送でも受付可能な手続きあり(戸籍の全部事項証明(戸籍謄本)や住民票、転出届など)

市役所に「行かない」手続きを拡充しています

窓口受付時間の変更について

(1) 窓口の受付状況

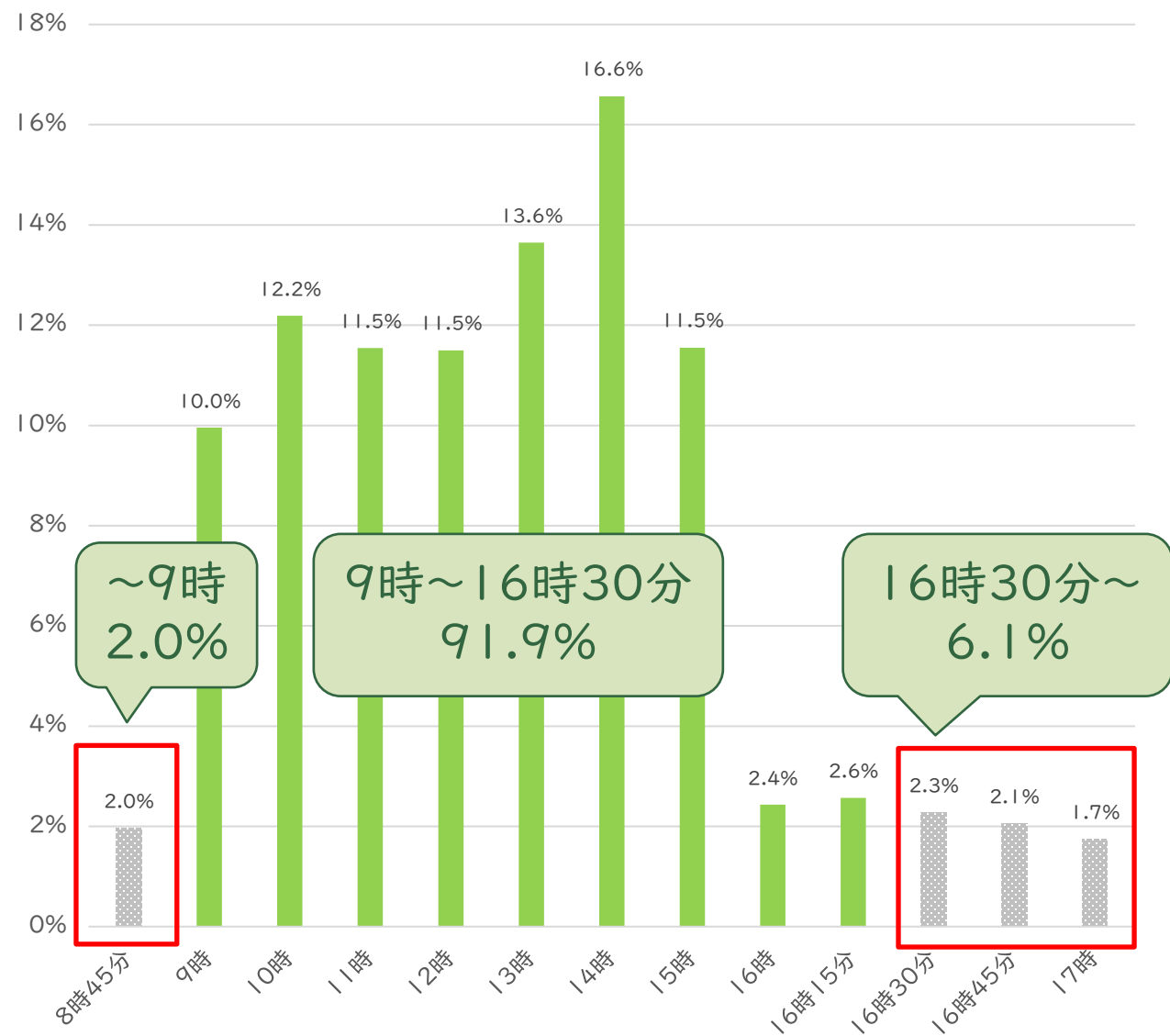
③ 証明書の発行ニーズの減少に加え、コンビニ交付や電子申請により来庁者数が減少



※戸籍謄本等のコンビニ交付は令和6年12月から開始したため、さらなるコンビニ交付率の増加が見込まれる

主要窓口の時間別来庁者の状況 (POSレジデータ)

※令和6年度



コンビニ交付、電子申請の普及により来庁者数が減少

9割以上が9時から16時30分の間に来庁している

窓口受付時間の変更について

(2) 取組みの概要

令和8年6月1日(月) から、窓口・電話の受付時間を

8:45 ~ 17:15 ▶ **9:00 ~ 16:30** に変更します



※現在行っている休日開庁や延長受付、緊急対応は継続します

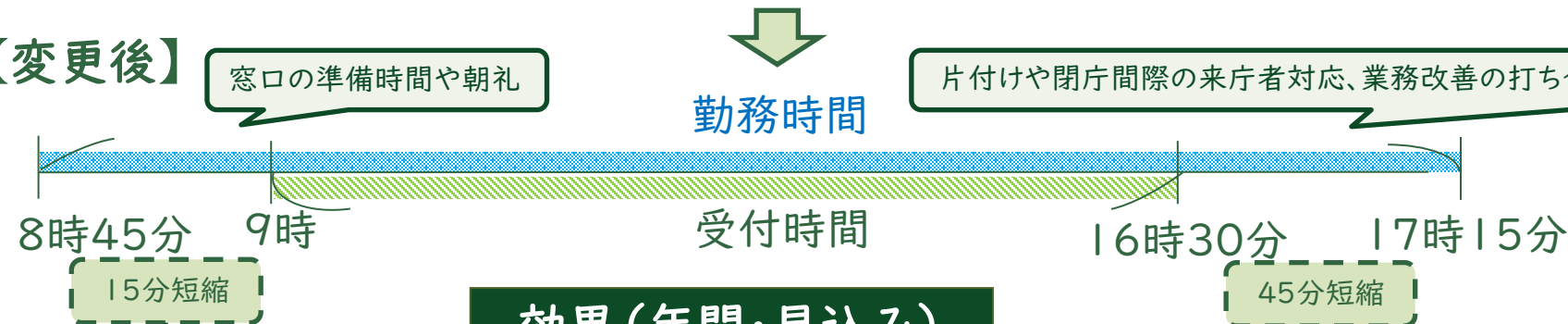
【現在】



【課題】

- ①開庁前後の準備や後片付けなどに際して恒常的に時間外勤務が発生
- ②業務改善等に向けた打合せ時間の確保が困難

【変更後】



【実現したいこと】

- ・恒常的に発生する時間外勤務の解消による適切な労務管理の実現
- ・変更で得た時間を部署内の全職員での打合せや申し送り、サービス品質の向上に向けた検討の時間に充て、より質の高い市民サービスを提供

効果(年間・見込み)

年間約1,100時間の時間外勤務の削減
(令和5年度人件費単価:3,761円/時間)

対象窓口

- 本庁舎(本館・東別館・北別館)
- 田原支所(グリーンホール田原施設除く)
- 子育て総合支援センター
- 児童発達支援センター
- 保健センター
- 学校給食センター
- 文化・スポーツ課(市民総合センター内)

※小中学校、保育施設、市民総合センター、図書館など、施設そのものの利用をサービス目的としている機関を除く

今後のスケジュール

- 令和7年10月1日(水) 周知開始
 - 広報誌・回覧板
 - 市ホームページ
 - 公共施設等への掲示
 - 四條畷イオンの電光掲示板への掲示 など
- 令和8年6月1日(月) 短縮開始

窓口受付時間の変更について

(3) 今後の展望

現状と予測

少子高齢化



労働力人口の減少



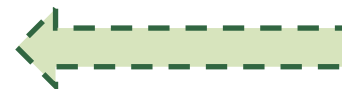
人材不足



サービス品質の低下



モチベーションの低下



職場の魅力の低下



限られた労働力と財源で必要な行政サービスを継続するには、**前例踏襲や固定観念にとらわれず、これまでの業務のあり方を見直す**とともに、**職員の能力を最大限に発揮できる環境の整備**が求められる。



今後の展望

窓口受付時間の短縮



適切な労務管理

時間の創出



有効活用

労働環境改善

業務改善

両輪の取組み



すべての職員が複雑化・多様化する市民ニーズや課題の解決に向き合うことができる環境のさらなる構築

人材の応募増加



サービス品質の向上



モチベーションの向上



職場の魅力の向上



四條畷市が自治体としての**人材を確保し、持続可能な組織とするための重要な取組み**であり、短縮により生み出された時間を有効活用することで、新規事業や新たなサービスの導入だけでなく、**業務の効率化による時間短縮やコスト削減等**を通じ、**市民サービスの一層の向上**をめざす。