

令和8年1月15日

千曲市長 小川 修一 様

千曲市行政改革推進委員会

会 長 北 島 朗 子



市役所窓口等受付時間の短縮について（答申）

令和7年10月9日付、総第344号にて諮問のありました市役所窓口等受付時間の短縮について、本委員会において慎重に審議した結果、以下のとおり答申します。

答 申

市役所窓口等受付時間を短縮することは適当であると判断します。

ただし、市民の混乱とサービスの低下を招かぬよう、事前周知を徹底するとともに、試行期間中は柔軟に対応し、市民・職員双方にとってより良い運用方法を検証し、本格実施することを要望します。

1 答申理由

令和6年度末で普及率が県内19市中最上位となったマイナンバーカードによる電子申請の利用促進、コンビニ交付サービスの拡充等により、市役所に直接来庁しなくても手続きが可能な環境整備が進んでおり、来庁者数等の調査結果から、短縮対象時間帯（朝15分、夕45分の計1時間）の利用者は全体の約6.9%（電話対応11.5%）と少数であり、影響は限定的であることが見受けられます。

また、短縮により確保される時間を窓口対応以外の業務（窓口終了後の事務処理、データ入力、内部での情報共有など）に充てることで、時間外勤務の削減（働き方改革）と業務の質的向上（市民サービス向上）が期待できることから、本委員会は、市役所の窓口等受付時間短縮は、市民サービスの維持・向上を図りつつ、職員の業務効率化や働き方改革を推進するために妥当かつ有効な施策であると判断します。

2 留意事項及び要望

実施にあたり、市民の混乱とサービスの低下を避けるため、市報、ホームページ、SNS、庁内掲示など多様な媒体を活用し、十分な周知期間の確保と丁寧かつ徹底した周知を行ない、平日昼間に来庁が困難な勤労者等への配慮として、オンライン申請や日曜開庁など代替サービスの充実をお願いします。また、緊急を要する場合や、真に市民に寄り添った対応が必要な場合は、各所属の判断により窓口等受付時間にかかわらず柔軟に対応できる体制の整備を要望します。

なお、市役所の窓口等受付時間短縮が、単なる職員の負担軽減ではなく、業務見直しや効率化を伴うものであり、今後の行政サービスの質の向上に向けた取組につながることを期待します。