

つくば市 ばん かわら版



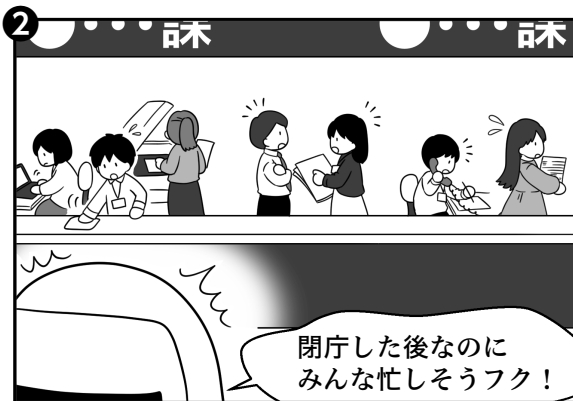
つくば市長 五十嵐立青

2023年9月15日

皆さんのギモンに市長が答えます

今回のテーマ 窓口受付時間の変更のこと、もっと知りたい!

聞 人事課



ギモン 01 どうして窓口受付時間を変更するの?

どうして短縮しちゃうの?

理由は大きく2つあります。1つ目は、市職員の適切な労務管理を実現するためです。今の窓口受付時間である8時30分~17時15分は、定められた勤務時間と同じです。窓口業務は、開始から終了まで1時間以上かかることもあり、仮に勤務時間終了の直前に窓口業務を受け付けた場合、時間外勤務が必然的に生じてしまいます。また、窓口業務以外の事務処理などは、開始が17時15分を過ぎてしまうという状況も同時に発生しているんです。本来、時間外勤務は臨時的・突発的なものですが、全国的に起きているこの状況をそのまま放置すると、法的にも問題となる可能性があります。2つ目の理由は、市民サービスの品質向上を進めるためです。

短縮するのにサービス向上って、どういうこと?

窓口受付時間を変更して生み出した時間で、職員同士での打ち合わせや課題の共有など業務改善ができるようになれば、住民サービスの品質向上につながっていくと考えています。今の受付時間では、職員は勤務時間中ずっと窓口業務にかかりきりで椅子に座る時間もなく、繁忙期には自由にトイレに行くことすらできません。シフト制にすることも考えましたが、そのためには大幅な職員の追加雇用が必要となりますし、何より職員全員が揃っての打ち合わせができません。打ち合わせで職員同士知恵を出し合い、証明書などのコンビニ交付サービスやオンライン申請などを充実させる「デジタル窓口」化(3ページ目で詳しく紹介)などを進める上でも、窓口受付時間の変更は最善策なんです。



次のページから窓口受付時間変更の内容と、デジタル窓口を紹介するよ!

02 どの窓口がどのように変わるのか、詳しく教えて！

いつから、どのように変わるの？

はい、一番大事な情報ですよ。10月2日(月)から、月曜日～金曜日の開庁日と土曜日窓口の受付時間が、8時45分～16時30分に変更されます。また、代表電話の受付時間も窓口に合わせて変更し、16時30分～翌日8時45分の間はガイダンス音声に切り替えます。

全施設の窓口受付時間が変わるの？

いいえ、全てではありません。変わるのは、市役所や各窓口センターなど**窓口業務がある施設**です【資料1】。ただし、地域交流センターや市役所コミュニティ棟の一部などについては、受付時間は変わりますが、**施設利用時間は変わりません**。

窓口受付時間が変わらない施設は？

保育所、児童館、図書館、福祉支援センターなどは変わりません【資料1】。これらは施設利用自体が主たるサービスであるため、サービス維持の観点から対象外としました。シフト勤務などによって受付時間と勤務時間が異なることも理由の一つです。なお、第2・4木曜日に実施している市役所本庁舎1階の窓口受付時間延長についても、これまでと変わらず19時30分まで受け付けます。

変更の影響を受ける人はどれくらい？

来庁者全体の約10%と推測しています。市役所本庁舎1・2階に設置している自動発券機の記録を見ると、全体の約85%が9時台～15時台に窓口を利用しています。1時間単位でしかデータが取れないので、正確な分析はできませんが、利用者の約90%は、今回の変更の影響を受けないと見込んでいます【資料2】。

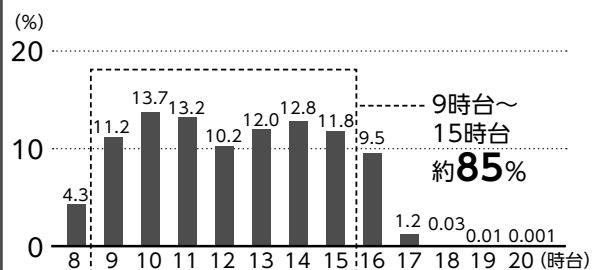
【資料1】主な施設における変更の有無(10月2日時点)

施設名	変更の有無
市役所本庁舎・コミュニティ棟	変更あり(○)
市民窓口センター(全6カ所)	○
地域交流センター(全17カ所)	○
保健センター(全3カ所)	○

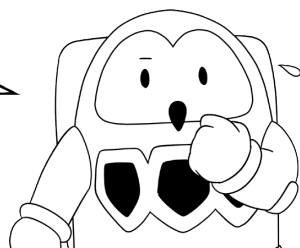
保育所(全23カ所)	変更なし(-)
児童館(全18カ所)	-
子育て総合支援センター	-
健康増進施設いきいきプラザ	-
福祉支援センター(全4カ所)	-
老人福祉センター(全3カ所)	-
中央図書館・4交流センター図書室(谷田部・筑波・小野川・荃崎)	-
消防署(全8カ所)	-
つくばサステナスクエア	-
市民活動センター	-
消費生活センター	-
つくばメモリアルホール	-
筑波ふれあいの里	-
豊里ゆかりの森	-
荃崎こもれび六斗の森	-

【資料2】来庁者数の時間帯別割合(R4.4~R5.3)

※市役所本庁舎1・2階自動発券機のデータに基づく



そうは言っても、受付時間が短縮されたら市民サービスは低下しちゃうんじゃないかと思うフク...



そんなことはないよ！市では、窓口業務を改善する中で、対面の手続きによらないサービスを推進しているんだ。その一部を次のページで紹介するよ！

※3～4月など、特に混雑する時期の窓口受付時間については、状況に応じて対応していく予定です。

03 市民サービスは低下しないの？

デジタル窓口の
詳細はこちら▶



窓口受付時間を短縮するとサービスが低下しそう…

実は今、市役所に行かなくてもできる手続きを充実させる「**デジタル窓口**」という取り組みを進めているんです。転出届やパスポート更新などをスマートフォンなどからオンラインで申請したり、証明書などをコンビニなどのマルチコピー機で取得したりすることが可能です。市では、これらを「**行かない窓口**」と呼び、この取り組みを進めることで、窓口全体の待ち時間も削減できると考えています。右は、主な「行かない窓口」です。

「行かない窓口」ってこんなにあるんだね！

そうなんです。他にも、スマートフォンで申請書の作成ができる「**書かない窓口**」や、スマートフォンで窓口の混雑状況が確認できる「**待たない窓口**」などの取り組みを進めています。行政サービスの利便性の向上はもちろん、職員の業務も効率化でき、一石二鳥です。今後、市役所に行かなくてもできる手続きを市民の皆さんに分かりやすくお伝えできるよう、「迷わないオンライン手続き」を推進していきます。

主な「行かない窓口」(市役所に行かなくてもできる手続き)

☎…オンラインでできる 📠…郵送でできる 🏪…コンビニでできる
(※が付いている手続きはマイナンバーカードが必要です)

戸籍・住民票

- ▶ 転出届 ☎※ 📠
 - ▶ 戸籍謄本・住民票の写しの請求 ☎※ 📠 🏪※
 - ▶ 印鑑登録証明書の請求 ☎※ 🏪※
 - ▶ マイナンバーカードの申請 ☎
 - ▶ パスポート更新の申請(受け取りは要来庁) ☎※
- 問 市民窓口課

税金

- ▶ 市税の納付 ☎
 - ▶ 住民税の申告 📠
 - ▶ 税証明書の請求 📠 🏪※
- 問 納税課
問 市民税課
問 ▷納税課▷市民税課▷資産税課
(コンビニで取得できるのは市県民税の「課税(非課税)証明書」「所得証明書」のみ(一部を除く))

こども・子育て

- ▶ 児童手当の申請 ☎※ 📠
 - ▶ 保育所・こども園入所の申し込み ☎
 - ▶ 児童クラブ入会の申し込み(一斉申込期間のみ) ☎
 - ▶ 小学校・義務教育学校新1年生入学の届け出 ☎ 📠
- 問 こども政策課
問 幼児保育課
問 こども育成課
問 学務課

医療

- ▶ 医療福祉費支給制度(マル福)の支給申請 📠
 - ▶ 高額療養費の支給申請 📠
 - ▶ 療養費の申請 📠
- 問 医療年金課
問 国民健康保険課

保険・年金

- ▶ 国民健康保険の加入・脱退の届け出 ☎ 📠
 - ▶ 国民健康保険被保険者証再交付の申請 ☎ 📠
 - ▶ 限度額適用認定証の申請 ☎ 📠
 - ▶ 国民年金第1号被保険者加入の届け出 ☎※ 📠
 - ▶ 国民年金保険料免除・納付猶予の申請 ☎※ 📠
 - ▶ 国民年金保険料学生納付特例の申請 ☎※ 📠
 - ▶ 介護保険要介護・要支援認定の申請 ☎※ 📠
 - ▶ 介護保険被保険者証再交付の申請 ☎※ 📠
- 問 国民健康保険課
問 医療年金課
問 介護保険課

行かない窓口



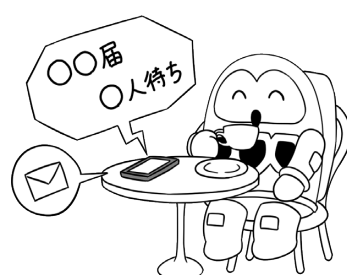
市役所の窓口に行かなくてもできる手続きがたくさんあります。

書かない窓口



スマホで転出届などを作れます。

待たない窓口



スマホで窓口の混雑状況を確認できます。



新しくできる市民窓口センターのこと、教えて!

新しい市民窓口センターができるって聞いたけど、どこにできるの?

行政手続きができる窓口施設がないつくば駅前に、市内7カ所目の市民窓口センターを新設します。今年12月のオープンを目指し、工事を進めているところです。つくばセンター地区周辺にお住まいの方や、つくばエクスプレスを利用して通勤などされている方が、行政サービスを利用しやすくなります。

近くにあっても、閉まるのが早いとなかなか行けない…

そうですね。そのような声を反映し、駅前の市民窓口センターは開庁時間を10時～19時(受付時間は10時～18時30分)としました。また、土曜日も開庁しています。お仕事の帰りや、お買い物のついでなどにぜひご利用ください!

まとめ

つくば市の人口は年々増加し続けており、2023年1月1日現在の人口増加率2.30%(前年比)は全国1位です(町・村を除く)。しかし、生産年齢人口は2030年をピークに減少することが見込まれています。同様に、市職員も減少することが想定されており、少ない労働力で必要なサービスを継続していくために

新市民窓口センターの概要

施設名 つくば駅前市民窓口センター
開設日 2023年12月1日(金)
所在地 吾妻1-8-10 (BiViつくば2階)
 (旧つくば総合インフォメーションセンター交流サロン)
開庁日 (火)～(土)※(日)(月)(祝)、年末年始は閉庁
時間 10:00～19:00(受け付けは10:00～18:30)
業務 他の市民窓口センター業務と同内容
 (転入届などの住所変更届の受け付け、住民票の写しなどの各種証明書の交付など)



は、これまでの業務のあり方を見直すと共に、職員の能力が最大限に発揮できる職場環境を整備していく必要があります。窓口受付時間の変更は、そういった働き方改革の一つであり、つくば市が県内で先駆けて実施することで、適切な労務管理と市民サービス向上が広がっていくことを期待します。



アンケートへのご協力をお願いします。

今後の発行の参考とさせていただきますので、「もっと知りたい!つくば市かわら版 第25号」をお読みになったご感想などをお寄せください。(各号ごとのアンケートとなります)



▶ <https://r.qrqrq.com/LA20RYp0>

※個別の質問にお答えすることはできません。

パソコン スマホ

でつくば市かわら版をいつでもどこでも!

市ホームページ



マチイロ



市公式YouTube

