

つくば市役所における窓口受付時間(執務時間)の変更

**令和6年6月
総務部人事課**

概要

(1)変更の概要

①窓口受付時間の変更

【変更後】 **8:45 ~ 16:30**

【変更前】 8:30 ~ 17:15

※職員の勤務時間（8:30～17:15）は変更なし

②実施時期

令和5年10月～

③対象施設

- ・本庁舎（全フロア）、コミュニティ棟（全フロア）
- ・窓口センター（全6施設）
- ・保健センター（全3施設）
- ・地域交流センター（全17施設：出張所含む全交流センター）
（※保育所、児童館、図書館、消防署など、上記対象施設以外は変更なし）

(2)目的

①適切な労務管理の実現

各部署の窓口における手続きによっては、受付から終了まで1時間を要する場合があります。閉庁間際の来客対応のために時間外勤務ありきの勤務が常態的に発生している。時間外勤務は、本来、臨時的・突発的なものであって、恒常的かつ必然的な時間外勤務が全庁的に発生している状況は、労働基準法の観点からも極めて不適切であることから、この点を改善し、より良い職員の労働環境を整備する必要があります。

②業務効率化・サービス品質向上のための検討時間の確保

業務時間中に、部署内の全職員での打合せや申送り、懸念・課題事項の伝達などの時間をなかなか生み出すことができない状況を受け、窓口対応に追われない時間の中で職員間の情報共有の機会を創出し、業務効率化・サービス品質向上につなげていく。

③対面の手続きによらないサービスの普及促進

コンビニ交付サービスやマルチコピー機利用、オンライン申請（転居届、パスポート更新）、書かない窓口等の普及により力を入れ、対面手続き必須のサービスとの分化を進め、窓口全体の待ち時間を削減する。

実施体制

総務部人事課	全体調整	（運用検討、庁内周知、例規整備）
市長公室広報戦略課	対外周知	（広報物全般のデザインチェック、掲載案作成）
市民部市民窓口課	データ提供	（時間帯別来庁者数、取扱件数等のデータ提供）
財務部管財課	庁舎管理	（委託先調整、電話・シャッター等運用管理）

スケジュール

検討開始	令和2年度	3月	検討開始
予備調査	令和3年度	10月 3月	窓口関係課へのヒアリング 導入スケジュール案作成
運用検討	令和4年度	5月 6月～ 11月 1月 3月	全庁調査（1回目） 懸念事項整理、変更案・実施スケジュールの検討 全庁調査（2回目） 運用案確定 議会各会派へ説明
制度施行	令和5年度	6月 7月～ 8月 10月～	プレスリリース 庁内向けガイドライン作成 広報誌、SNS等による対外周知 例規整備（執務時間規則） 施行

導入検討及び実施状況

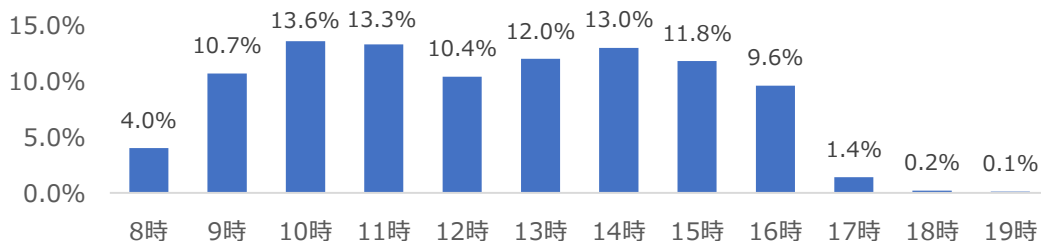
(1) 検討のきっかけ

- ✓ 市長が市民窓口課の若手職員と業務改善について協議。
- ✓ 複数の職員から「あまりにも忙しく、改善等について考える時間が無い」との発言があり、ミスが起こったとしても、それについて振り返る時間も無く、職員がサービス向上のための改善策に気付いても、話し合う時間も無ければ実践する機会も無い旨が告げられた。
- ✓ 窓口部門の労働環境の根本的な改善のために、全庁的な窓口受付時間短縮の検討開始。
- ✓ 残業前提となっている現在の労務管理の適正化、業務改善への気付きや市民対応の準備、業務の振り返りが出来るような労働環境を整えることで、中長期的に市民サービスの向上につながることを目標に取り組むこととなった。

(2) 市民サービスへの影響

- ・ 自動発券機の発券記録をもとに時間帯別来庁者数から影響を検証
- ・ 令和3年4月から令和4年3月までの総件数（窓口課、福祉部・こども等を含む）

(時間帯別来庁者数_R3.4～R4.3)



⇒ 9時から15時台までの来庁者は全体の84.8%

(8:45～16:30の間に9割以上の利用が見込まれる)

(3)庁内調査

①窓口部門へのヒアリング調査 R3.10月

窓口受付時間の短縮に伴い想定される事柄として、導入に当たってのメリット・デメリット、各部署が考える適正な時間設定、導入についての感触を聴取

②全庁調査（1回目） R4.5月

受付時間を変更すると仮定した場合に、想定される課題について意見照会を実施

③全庁調査（2回目） R4.11月

受付時間の変更案を提示した上で、業務上の支障や事前調整が必要な事項、代表電話の受付時間について意見照会を実施

(4)運用案の決定

全庁調査の結果や法律相談等を経て運用案を決定

【受付時間】 8：45～16：30（※サービスの提供時間を1時間短縮）

準備行為は、窓口業務のある部署に限られたものではなく、多くの部署で端末準備・消毒等の“通常の”準備行為があり、これらは“特例的”な業務ではないため勤務時間に収めるのが望ましいとの判断

【代表電話】 窓口受付時間に合わせて短縮

全庁調査の結果から、「短縮」の意向が一定数あり、その多くは、“受付時間短縮による効果を保持するために必要”という意見であったことを受け、受付時間外（16:30～翌8:45）は、ガイドンスによる案内とする

【出先機関】 本庁と同様に受付時間を短縮

所管課へのヒアリングの結果、本庁と同様の窓口業務を行う出先機関（市民窓口センター、保健センター、交流センター）について受付時間を短縮する
施設そのものの利用をサービス目的としている機関（図書館、児童館など）はサービス水準維持の観点から対象外とする

(5)周知広報

①プレスリリース

令和5年6月定例記者会見において「市役所窓口の受付時間変更について」事案提出

②広報つくば

窓口受付時間変更について、7月～10月の全4回にわたり紙面1ページ程度を使って継続的に掲載

③かわら版

市政情報をより深く知ってもらうための広報物を「窓口受付時間の変更について、もっと知りたい！」をテーマに2023年9月15日発行で区会回覧により配布

④庁内向けガイドライン

窓口受付時間の変更に向けて、運用上のガイドラインを作成し、職員へ周知するとともに、必要な準備と円滑な運用開始への協力を依頼

(6)例規整備

- ✓ 別に定めがある場合を除き、つくば市の執務時間は休日を除く午前 8 時 45 分から午後 4 時 30 分までとする内容で規則を制定（執務時間＝職員がサービスを提供する時間）
- ✓ 執務時間とは、組織体としての地方公共団体が全体として執務態勢にある時間をいい、執務時間として定められた時間には大部分の行政活動が行われ、行政サービスが提供されることとなる。
- ✓ 執務時間については、来庁者への影響度合いを考慮しつつ、勤務時間(8:30～17:15)をもとに窓口サービスの提供に伴う恒常的な時間外勤務の解消等に必要な時間を勘案して設定

執務時間前(15分) 端末起動、消毒、現金管理等の受付のための準備行為に要する時間

執務時間後(45分) 締め作業、受付後の事務処理、他部署等との連絡調整に要する時間

『つくば市の執務時間を定める規則』

(趣旨)

第 1 条 この規則は、別に定めるもののほか、つくば市の執務時間に関し必要な事項を定めるものとする。

(執務時間)

第 2 条 つくば市の執務時間は、つくば市の休日を定める条例（平成元年つくば市条例第54号）第 1 条第 1 項に規定するつくば市の休日を除き、午前 8 時 45 分から午後 4 時 30 分までとする。

(執務時間外の所掌事務の遂行)

第 3 条 前条の規定は、つくば市の執務時間外につくば市の機関がその所掌事務を遂行することを妨げるものではない。

(7)市民等からの反応とその対応

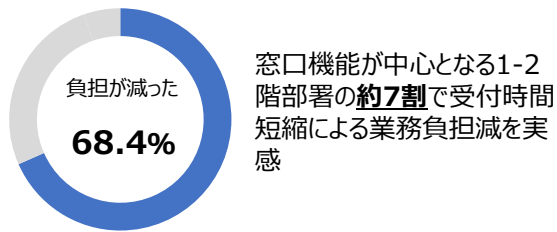
要望等内容	回答内容
玄関先で16:30までということを知りましたが、知らずに、来庁した市民には、一度対応して次は受付時間内というのが適切ではないでしょうか。残業時間のコスト管理ならば、管理職が対応すればいいのではないのでしょうか。	受付時間の運用変更にあたっては、サービス提供に必要な準備作業や作業の時間等を考慮し、全庁的に8:45～16:30を行政サービスの提供時間（執務時間）とすることを例規上で規定していますので、この執務時間内で窓口対応を行うことが通常の運用となります。
泣き寝入り、言われた通り、帰宅するものと、私のように、粘って対応してもらふものと、受け取るサービスは同じだとすれば、不公平ですよね。受付時間を短縮することで、サービス低下はあってはならないと思います。	緊急性や重要性の高い内容については、執務時間の内外に関わらず対応しなくてはならない場合も想定されるため、各課等の判断において執務時間外であっても所掌事務を遂行することは妨げないこととしています。
17:15まで職員がいるのにもかかわらず、対応は16:30までとどういふことか。対応時間を短縮したことについて、法的根拠に基づいているのか、条例があるのか教えてもらいたい。	窓口受付時間を短縮するに当たり、地方自治法第15条の規定に基づく規則により、執務時間（窓口受付時間）を8:45～16:30と定め、令和 5 年 10 月 1 日から施行しています。

今後の展望 (P)

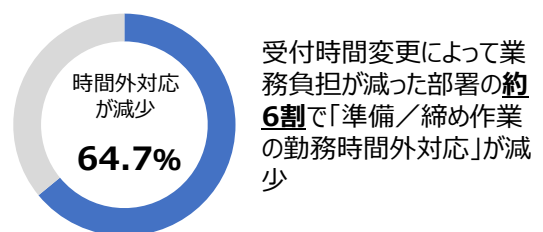
つくば市の人口は年々増加し続けており、2023年1月1日現在の人口増加率2.30%（前年比）は全国1位であったが、生産年齢人口は2030年をピークに減少することが見込まれ、同様に、市職員も減少することが想定される。少ない労働力で必要な行政サービスを継続していくためには、これまでの業務のあり方を見直すと共に、働き方改革の観点から職員の能力を最大限に発揮できる職場環境を整備していく必要がある。窓口受付時間の短縮は、つくば市が自治体としての競争力を維持し、持続可能な成長を達成するために重要な取り組みであり、受付時間短縮により生み出された時間を有効活用することによって、新規事業や革新的なサービスの導入を推進するだけでなく、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、市民サービスをより一層向上させることを目指していく。

成果と評価 (施行後6月経過時点)

業務負担の変化



勤務時間外の準備/締め作業

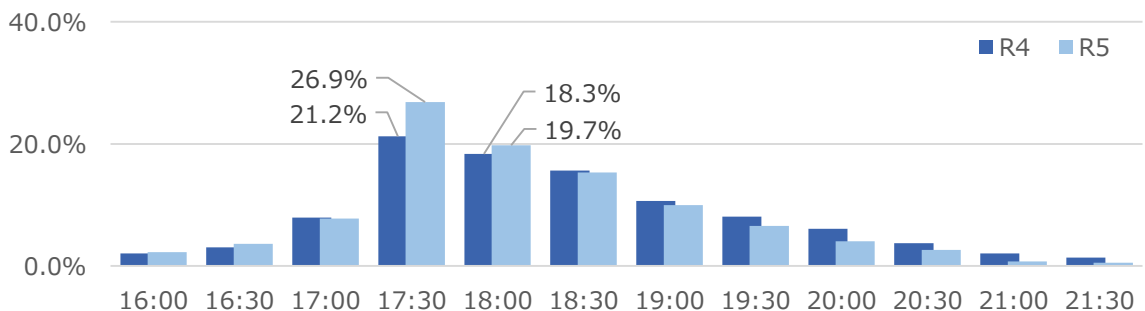


短縮によって生み出された時間で取り組んだ内容の一例

- ✓ 各職員がテーマを考え、資料作成のうえ勉強会を月に1回程度実施
- ✓ 16:30～の時間を活用して、窓口主管課を含む複数部署で打合せを実施し、新規事業提案に向けた意見交換を実施
- ✓ 8:30～8:45の時間を活用して、朝礼を実施し、事業開始に伴う問合せの対応や窓口書式等の変更などの周知を実施
- ✓ 制度内容等の疑問点について、課内全員で共有

退勤時刻の変化

(職員別平均退勤時刻の分布 (1-2階))



職員別平均退勤時刻の分布では、前年度比較で18:30以降の構成比が7%減少し、17:00～18:00の構成比が**7%増加**

時間外実績

(時間外休日勤務実施状況)

年月	全体			1-2階			3-6階		
	時間外数	前年同月	増減	時間外数	前年同月	増減	時間外数	前年同月	増減
R5.10	11,257	11,975	▲719	3,786	3,450	337	7,235	8,215	▲980
R5.11	10,849	11,386	▲536	3,016	3,652	▲636	7,178	7,064	114
R5.12	7,327	8,780	▲1,452	2,264	3,420	▲1,156	4,966	5,080	▲114
R6.1	8,865	9,441	▲576	3,273	3,987	▲715	5,436	5,111	325
R6.2	10,768	10,582	186	4,239	4,759	▲520	6,417	5,320	1,097
R6.3	14,468	13,938	530	6,289	6,347	▲58	7,675	7,003	672
計	63,534	66,101	▲2,567	22,867	25,615	▲2,748	38,908	37,793	1,115

受付時間変更対象施設における時間外休日勤務実施状況では、**前年度比2,567時間減少**

3階以上の部署では前年同月比で時間外数が約3%増加した一方、受付時間短縮による業務負担の軽減効果が高かった**本庁1～2階の部署では時間外数が約10%減少**しており、受付時間短縮による一定の時間外削減効果はあったものと考えられる。

※大規模事業の繁閑やRPA,電子化、業務改善等の受付時間変更以外の要因も含む