

窓口開設時間の見直し

■ 基本的な考え方 ■

課題

現状、勤務時間＝窓口時間となっており、窓口業務の開始前や終了後に必要な事務は時間外に実施しなければならない状況

- 必要な準備時間等を十分確保することが困難
(システムの立ち上げや情報共有のためのミーティング実施、記録の当日中の取りまとめ等)
- 時間外勤務を前提とした業務遂行は、職員の働き方の面から改善が必要

このため、以下のとおり、窓口開設時間の見直しを検討する。

原則として、窓口開設時間を**9時～17時**とする。
ただし、これによりがたい所属についてはこの限りでない。

- ✓ あわせて、事前予約制等の導入等さらなる工夫改善や、窓口に来なくても手続きが可能となるオンライン申請の導入等デジタル技術の活用を積極的に検討する。
- ✓ その前後に行うべき業務の実施に必要な時間について、マネジメントの面から十分検討し、必要な時間を短縮する。(どうしても必要な場合には上記の原則以上の短縮も可能。)
- ✓ 同じ手続きを受け付ける事務所間で窓口開設時間が異なると県民の混乱を招くため、見直しにあたっては、地方機関を所管する所属については所管課で取りまとめて考え方を整理する。

窓口開設時間の見直し

■今後のスケジュール■

- 行革連絡員会議 8/24(木)
- 庁議(論議事項) 9月
- 【本庁各所属あて照会】上記の基本的な考え方および留意事項をもとに、各所属において、それぞれの窓口の実情(業務の内容、窓口に来られる相手方、時間帯や時期ごとの繁閑等)を踏まえて見直しの方針を検討し、原則によりがたい窓口がある場合には、その理由とともに行政経営推進課に報告(別紙回答様式)【※9月末×】
- ※同じ手続きを受け付ける事務所間での窓口開設時間を統一するため、地方機関を所管する所属については、取りまとめて報告をお願いします
- 行政経営推進課において各所属からの報告をとりまとめ、代替手段の可能性や庁舎ごとの窓口開設時間等についてすり合わせ
- 庁議(協議事項) 10月
- 業務の見直しの状況報告の中で、議会へ報告(11月定例会議中予定)
- 方針が整理できたところから、試行(最低でも1か月程度) R6.1~6月頃
- 試行結果を踏まえ、R6年度下半期の本格実施に向けて課題と対応を整理
- ※ すでに窓口時間短縮を試行・実施されている各事務所等において、それぞれの判断での実施を妨げるものではありませんが、原則どおりの実施の可否についてご検討ください。