

## 市役所等の窓口及び電話における受付時間の短縮について（Q&A）

### Q1. 受付時間を短縮することの背景と目的は何ですか。

A1. 現在の開庁時間は職員の勤務時間と同一であるため、特に窓口業務のある部署では、始業前の準備や閉庁後の後片付けなど、職員の時間外勤務が常態化しています。そのため、業務改善や見直しを行う時間が確保できない状況にあることから、開庁時間を短縮し勤務時間との差を設けることで、「職員の働き方改革」と「市民サービスの向上に向けた業務改善の取組」の推進を目的として、開庁時間及び電話対応時間の変更をします。

### Q2. 受付時間を短縮する施設を教えてください。

A2. 対象施設は、名張市役所、保健センター、上下水道部庁舎（電話対応は除きます。）、まちの保健室、名張藤堂家邸、夏見廃寺展示館です。図書館や市民センターなど、それぞれの設置目的によって条例や規則で開館時間や利用時間等を定める施設については、これまでと変更はありません。また、市立病院や消防施設、保育所など、業務目的や施設の設置主旨から、開庁時間の短縮にそぐわない施設は対象外としています。

### Q3. 市民サービスに影響があるのではないのでしょうか。

A3. 利用者や事業者の方々へ事前に周知を行ってまいります。また、直接窓口にお越しいただける時間は短くなりますが、現在、市役所に来ていただくなくても手続きが可能となるサービスもありますので、これらのサービスのご利用をお願いします。今後は、より一層、電子申請サービスや公式LINEなどのICTツールによるオンライン化を進め、市役所に来ていただくなくてもできる手続きを増やせるよう努めてまいります。

### Q4. 窓口がこみ合うのではないのでしょうか。

A4. 例年3月から4月は各窓口が大変混雑します。こうした混雑を解消するためには、既に導入しているコンビニ交付サービスなどがマイナンバーカードの普及により以前と比べ利用しやすくなりましたので、戸籍証明などのサービスについては、ご不便を一定は緩和できるものと考えています。一方で、コンビニ交付で対応できないサービスについては、業務改善や創意工夫がさらに必要不可欠であり、電子申請システムによるオンライン申請手続の導入やスマートフォンやPCを利用したマイナンバー申請などにより、行かなくても手続きができるサービスを増やすための取組を行う予定です。

### Q5. どのような業務改善に取り組むのでしょうか。

A5. 本取組によって確保した時間を市民サービス向上へ充て、多忙の折に取り組むことができなかった業務改善、いわゆるBPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）を推進します。このときに、デジタル化による改革も進め、これまで以上のオンライン化の推進や業務改善等による待たせない、来させない、書かせない市民サービスの実現に向けた調査研究も進めてまいります。

お問合せ先：名張市役所

なばりの未来創造部

行政・デジタル改革推進室

☎0595（63）7302