

----- DX 推進に伴う窓口業務の見直し -----
窓口受付時間変更に関する Q&A

Q.1 新しい受付時間は何時から何時までですか？

A.1 8時45分から16時までとなります。

Q.2 対象となる窓口はどこですか？

A.2 本庁舎1階（市民課，高齢障がい福祉課，保険年金課，子育て支援課，健康推進課）及び各総合支所市民福祉課（鬼首出張所含む）です。

Q.3 なぜ窓口受付時間を変更するのですか？

A.3 現在、窓口受付時間と職員の勤務時間が同じ時間であるため恒常的な時間外勤務が発生していることから、窓口開始前の準備や窓口終了後の事務処理時間を確保し、窓口業務の正確性向上や時間外勤務の縮減による持続可能な窓口運営を図るとともに、コンビニ交付やオンライン手続きに係るイニシャル・ランニングコストも踏まえ、利便性向上と経費節減の両立を進めるためです。

Q.4 窓口受付時間はなぜ16時なのですか？

A.4 窓口利用状況を検証した結果、16時までの来庁者が全体の95%以上を占めていることや、土日や平日夜間でも利用可能なコンビニ交付の利用拡大を踏まえ、窓口受付時間を16時に見直しました。

なお、16時まで来庁された方については、受付時間終了後も必要な対応を行います。

Q.5 市民サービスの低下ではありませんか？

A.5 今回の見直しは、窓口受付時間を短縮することだけでなく、コンビニ交付の推進のほか、オンライン手続きの拡充や窓口予約制の導入により、市民サービスの向上に取り組んでいます。

また、電話対応や緊急の相談対応などについては、市民サービスの低下を招かないようこれまでどおり対応します。

Q.6 電話での問合せも16時までですか？

A.6 電話はこれまでどおり17時15分まで対応します。

Q.7 戸籍届出（出生届，婚姻届，死亡届など）はどうなりますか？

A.7 戸籍届出の受領について、16時から17時15分の時間は、本庁は総合案内，総合支所は市民福祉課でこれまでどおり対応します。

また、17時15分以降は守衛室で受付します。

Q.8 どんな効果が期待できるのですか？

A.8 短縮した時間を活用し、より質の高い市民サービスの提供を目指すための業務改善の検討に充てるほか、経費削減（光熱費，時間外勤務手当等）の効果が図られます。

Q.9 仕事でどうしても16時までの受付時間に行けない場合はどうするのですか？

A.9 来庁が難しい方に向けて、コンビニ交付，オンライン手続きの拡充，また，郵送による申請手続きなどが可能です。

時間に縛られず，いつでもどこからでも，来庁せずに，各種手続きが可能な方法の拡充に取り組んでまいります。