

窓口開設時間の短縮の本格実施について

県政経営会議資料
令和6年(2024年)6月26日
総務部行政経営推進課

手続のオンライン化の進展

「滋賀県DX推進戦略」において、個々の手続をデジタルで完結できる「デジタルファースト」の実現を掲げ、**窓口に出向くことなく**パソコンやスマホで手続が行えるよう、手続のオンライン化を進めているところ。

●令和6年度末までにオンライン化見込みの業務・・・約6割(2,443業務／4,177業務)

手続のオンライン化が一定進む一方で、窓口の現場では下記のような課題がある。

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

より適切な事務処理を行うことを目指して、窓口開設時間の短縮を試行実施

試行実施概要

- (1)実施内容 県庁本庁舎や各合同等における窓口開設時間を**9時～17時**に短縮
- (2)実施期間 令和6年1月4日(木)～令和6年6月頃
- (3)対象の窓口業務 県庁本庁舎や各合同庁舎等におけるすべての窓口業務(法令等に基づく手続全般)
※ 一部対象外となる窓口業務あり(別紙1のとおり)

課題検証

試行実施について課題検証を行うべくアンケートを実施(詳細は別紙2のとおり)

- 実施期間 令和6年5月22日(水)～6月5日(水)
- 試行実施対象業務のある所属…72件→ほぼすべての所属で、窓口開設時間の短縮継続が可能と回答
- 効果として、「時間外業務の削減につながった」「朝礼時間が確保できた」「書類用意の時間が確保できた」
- 課題として、「窓口開設時間の短縮を知らない来庁者が一定数いる」
- 意見として、「全庁的・徹底した周知が必要」が多く挙げられた

このため、以下のとおり、窓口開設時間の短縮を本格実施する。

本格実施に向けて

- 試行実施を6月末までとし、7月1日(月)から窓口開設時間の短縮を本格実施する。
- 資料提供の他、様々な広報媒体を活用し、全庁的に周知を行う。
- 統一的な対応として、窓口開設時間の短縮は県民の皆様のご理解のもとで実施するものであり、時間外の来庁の際は、窓口時間の周知および次回以降の来庁に際のご協力をお願いし窓口対応する。
- 並行して、手続のオンライン化を推進し、今後さらに、窓口に行かなくても完結できる手続の充実を図り、県民の利便性向上につなげる。
- 併せて、県機関での滋賀県収入証紙の販売時間を9時～12時、13時～17時とする(12時～13時は現在も販売時間外)。(滋賀県収入証紙規則を改正)