

窓口開設時間短縮の試行実施に関するアンケート結果

窓口業務の前後に事務の時間を確保することで事務を効率化し、より適切な事務処理を行うことを目指して、令和6年1月4日(木)から受付時間の短縮(9時～17時)を試行実施。

今般、窓口開設時間短縮の本格実施に向けた検討資料とするため、試行実施結果の効果検証を行うべく、以下のとおりアンケート調査を実施。

★調査時期:令和6年5月22日(水)～6月5日(水)

★対象者:各所属(210所属)

※既に独自取組を進めている県警および学校ごとに勤務時間の異なる県立学校については対象外。

★回答数:189所属(回収率90%)

(試行実施対象の業務の有無について)

問1-1

貴所属では、窓口時間短縮の試行実施対象(※)となる業務がありますか。

※試行実施対象となる窓口業務は、次のとおり。

県庁本庁舎や各合同庁舎等におけるすべての窓口業務

○本試行実施において、窓口業務の定義は、法令や要綱等何らかの規定に基づいて、県と個人・企業等とが行う手続全般(行政手続や各種相談業務等)について、対面で対応するもの。

○一部従前どおりの受付時間とする窓口業務あり(別紙参照)

○図書館、美術館、体育館等の県民の利用に供する施設および消費生活センター等法令により手続時間が定められている窓口については、対象外。

表1 試行実施対象の業務の有無について(所属)

はい	72
いいえ	117

(来庁者について)

問1で「はい」と答えた所属対象

問2-1

試行期間のうち、2024年1月4日(木)～5月31日(金)における、窓口時間外(8:30～9:00 および 17:00～17:15)の累計来庁者数を教えてください。

表 2 累計来庁者数について（人）

最小	0
最大	130
平均	15.3

問2-2

窓口時間の短縮について、来庁者から意見等ありましたか。あった場合は、どのような意見が記載してください。

表 3 来庁者の意見について（所属）

はい	6
いいえ	65

【意見内容(抜粋)】

- ・ 苦情はなかったが、試行が実施されていることを知らない。
- ・ 窓口対応時間についてのお知らせを窓口カウンターに複数設置しており、窓口対応時間についての理解を得られた。

（所属内の課題について）

問3

窓口時間を短縮することで、所属で業務を進めるうえで課題になったことはありますか。

表 4 所属内の課題の有無（所属）

はい	8
いいえ	64

【課題内容(抜粋)】

- ・ 来庁者への十分な事前周知が必要。執務室がカウンター方式のため、掲示をしても窓口に来庁される。
- ・ 時間外でも来客があった場合は対応せざるを得ない。

●来庁者が窓口時間の短縮について知らず、時間外に来庁されるケースが多々あり、複数の所属で課題として挙げられた。

(窓口時間短縮の効果について)

問4

窓口時間を短縮することで、時間外勤務の解消や窓口対応に向けた準備時間の確保などにつながりましたか。その内容も併せて記載してください。

表 5 窓口時間短縮の効果の有無（所属）

はい	24
いいえ	48

【「はい」と回答した場合の効果内容(抜粋)】

- ・ 窓口対応の準備や後片付けを落ち着いてできるようになった。
- ・ 朝礼の時間が確保できた。
- ・ 今まで8時 30 分までに窓口対応の準備を行っていたが、時間内に窓口対応に向けた準備時間が確保できるようになり、職員の負担が減った。
- ・ 窓口対応開始時間が17時までとなり、時間外にまたがっての対応が少なくなった。
- ・ 当所の来訪者は業者の方が多いため、事前予約による来訪が多いが、時間外にずれ込むことのない余裕をもった時間で来訪を予約時点で提示できるようになったため、時間外業務を減らす効果があったと思う。

【「いいえ」と回答した場合の理由(抜粋)】

- ・ 従来から、窓口時間外には、ほとんど来庁者がいないため。
- ・ 窓口実際に来られた際には結局、対応をせざるを得ないため。

- 効果がなかったと回答した所属のほとんどは、従来から今回の窓口時間外(8:30～9:00 および 17:00～17:15)における来庁者が少なく、影響がなかったためである。
- 一方、県民の来庁が多い税務所や保健所などでは、案件によって時間外にずれ込んでしまうこともあるが、従前に比べ準備や後片付けの時間を確保できるようになるなど一定の効果があった。

(窓口時間短縮の本格実施について)

問5-1

貴所属においては、窓口時間の短縮を継続できますか。できない場合は理由を記載してください。

表 6 窓口時間短縮の本格実施の可否（所属）

はい	70
いいえ	2

【「いいえ」と回答した場合の理由(抜粋)】

- ・ 窓口時間の短縮を理由に、時間外来庁者の書類の提出を断ると、却って業務が滞ってしまうから。
- ・ 窓口対応が突発的かつ、内容も個別的なものが多いため、窓口対応の時間を区切ることができないから。(時間外になったからといって来庁者に帰ってもらうことは困難)

- 窓口時間短縮は、規則等に基づくものではなく、より適切な事務処理を行うため、県民の皆様のご理解のもと行うもの。
 - 時間外の来庁の際は、窓口時間の改めての周知とともに、次回以降のご協力をお願いすることで対応する。
- ※本対応により「いいえ」と回答の所属も本格実施は可能の見込み。

問5-2

窓口時間短縮の本格実施の開始時期の検討にあたって、規則の改正など、課題はありますか。ある場合はその内容を記載してください。

表 7 窓口時間短縮の本格実施における課題の有無（所属）

はい	4
いいえ	68

【「はい」と回答した場合の課題内容(抜粋)】

- ・ 所属によって時間がまちまちであると、同一庁舎内で、〇〇事務所は開いているのに、ここは閉まっていると比較され批判されないか。
- ・ 「滋賀県収入証紙規則」の別表の改正が必要となる。

- これまでも法令（規則含む）により手続時間が定められている窓口はあり、今回試行に当たっても対象外としている。
- 一方、規則により定まっている証紙の取扱時間についても、今回の窓口時間短縮の試行に合わせて同様の試行をしたところ。
- 本格実施に向けて「滋賀県収入証紙規則」を改正する必要がある。

問6

その他窓口時間の短縮について、ご意見等ございましたらご自由に記入してください。

【意見抜粋】

- ・ 所属における周知には限界があるため、全庁的な県民・事業者への周知を実施いただきたい。
- ・ 窓口時間の変更が定着するまでしばらく時間を要すると思うが、それまでは丁寧な案内、説明が欠かせないと思う。
- ・ 窓口時間だけでなく、電話時間の短縮や昼休み時間の確保についても検討してほしい。
- ・ 17 時終了では、時間外勤務になってしまうこともあるので、16 時 45 分終了にしてほしい。
- ・ 育児時間、部分休業、遅出・早出勤務等、職員の多様な働き方が認められるようになってきているなか、（係によっては）朝夕に職員不在の状況も生じてきていることから、本格的に導入していけるとよい。

●特に全庁的な周知の実施については、多くの所属から意見があった。