

窓口受付時間の変更について

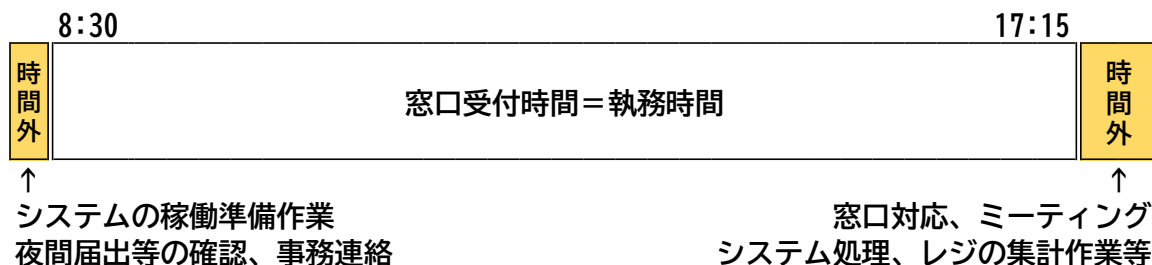
市民生活部市民課、税務課

1. 概要

窓口業務においては、マイナンバー制度導入等に伴い DX が推し進められており、安来市でもコンビニエンスストアでの各種証明書発行や、窓口の書かない化、ワンストップ化により市民の負担軽減や業務効率化に取り組んできた。このたび、受付業務の集中化により、効率的な窓口運営や業務時間の適正化を図るとともに、市民サービスの質の向上につなげることを目的として、窓口の受付時間の変更を試行的に実施する。

2. 現状と課題

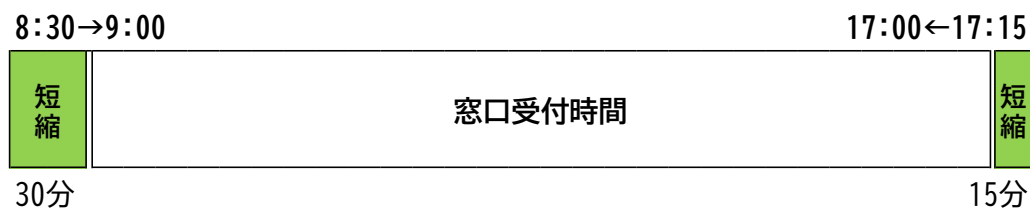
- ・執務時間外に行う業務の常態化
- ・執務時間内での情報共有、ミーティング時間の十分な確保が困難
- ・パスポートセンター窓口開設時間が 9 時から 17 時のため、開設時間外における問合せ対応が不可能
- 受付開始前と終了後に必要な業務等が行える体制を確保し、時間外勤務の解消等、適正な窓口運営に向けた取り組みが必要。



3. 取り組み内容

- ・現在の窓口受付時間を変更し、9 時から 17 時までとする。
- ・夜間・休日等に届出のあった戸籍の処理時間等に活用し、事務の効率化・迅速化、より適正な事務処理につなげ、業務時間及び行政コスト改善も図る。

○試行開始予定日：令和 7 年 1 月 6 日（月）から



※庁舎開閉時間（8:15～17:30）及び執務時間（8:30～17:15）の変更なし

4. 対象窓口

市民課、税務課

広瀬地域センター、伯太地域センター（市民課・税務課に関する各種証明書の発行及び届出等の窓口のみ）

5. 対象業務

- ・ 証明書の発行（住民票の写し、印鑑登録、戸籍・身分証明、税に関する証明）及び相談等
- ・ 住所の異動、戸籍、医療（国保・子ども医療・福祉医療・後期高齢者医療）、国民年金の届出、被保険者証等の交付
- ・ マイナンバーカード、パスポート、自動車臨時運行許可の申請・交付
- ・ 健康福祉・子育て・介護に関する申請等の取り次ぎ

6. 今後の対応等

- ・ 対象となる窓口や業務、変更理由等の周知徹底
- ・ コンビニエンスストア等での各種証明書発行の普及促進
- ・ 8時30分から9時まで及び17時以降の来庁者対応のため、安来庁舎総合案内横に職員を配置し、マイナンバーカードをお持ちの方への証明書自動交付システム（キオスク端末）の案内や戸籍の届出書類の預かり等を実施
- ・ 必要に応じた休日窓口等での対応