

会議記録

会議名称	令和6年度第1回北本市行政改革推進委員会
開会及び 閉会日時	令和7年2月12日（水） 午前10時から正午まで
開催場所	会議室3-B
議長氏名	委員長：下垣彰
出席委員 氏名	秋葉清、新井康夫、金網幾代、諏訪千加子、土屋雄一
欠席委員 (者)氏名	西澤直人
事務局職 員職氏名	政策推進課長：福島洋輔 同課政策推進担当主任：國友裕太
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 開会 2 副市長挨拶 3 委員長挨拶 4 事務局紹介 5 諮問 開庁時間の変更について 6 議事 <ol style="list-style-type: none"> (1) 令和5年度北本市行政改革推進委員会答申への対応状況の報告 (2) 開庁時間の変更について 7 その他 8 閉会
配付資料	資料1 委員名簿 資料2 令和5年度答申対応状況 資料3 開庁時間の変更について（案） 資料4 懸念点への対応 資料5 各種手続き一覧 資料6 先進自治体調査結果 【当日配布資料】 参考資料1 制度変更のリスク分析 参考資料2 制度変更のリスク分析（例） 参考資料3 市民リスクの仮置きシート 参考資料4 証明書発行割合の推移

発言者	発言内容・決定事項
福島課長	<p>1 開会</p> <p>ただいまより「北本市行政改革推進委員会」を開会します。はじめに、本委員会の委嘱期間は令和5年9月1日から令和7年8月31日となっており、委員の皆様には昨年度から引き続いての本委員会への御協力を感謝いたします。</p> <p>また、本日は、委員7名中6名の方に御出席いただきしており、委員の過半数が出席しているため、当委員会規則の規定により、会議が成立することを御報告いたします。なお、西澤委員からは事前に欠席の御連絡をいただいておりますこと御報告いたします。</p>
福島課長	<p>2 副市長挨拶</p> <p>それでは、本会議の開会にあたりまして、新井副市長より御挨拶申し上げます。副市長お願いします。</p>
副市長	<p style="text-align: center;">【副市長挨拶】</p>
福島課長	<p>3 委員長挨拶</p> <p>続いて、下垣委員長から御挨拶をいただきたいと思えます。よろしく申し上げます。</p>
下垣委員長	<p style="text-align: center;">【委員長挨拶】</p>
福島課長	<p>4 事務局紹介</p> <p>昨年度から事務局の職員が変わりましたので事務局の紹介をいたします。</p>
福島課長	<p style="text-align: center;">【事務局紹介】</p>
福島課長	<p>5 諮問（開庁時間の変更について）</p> <p>それでは、諮問に移ります。</p>
副市長	<p style="text-align: center;">【諮問】</p> <p>諮問内容、開庁時間の変更について。</p>
福島課長	<p>ただいまの諮問につきましては、その写しを各委員のお手元に配布しておりますので、御確認ください。</p>

発言者	発言内容・決定事項
福島課長	<p>なお、新井副市長につきましては、公務の都合上、これで退席とさせていただきます。</p> <p style="text-align: center;">【副市長退席】</p> <p>ここで、議事に移らせていただく前に、皆様にご了解いただきたい事項があります。</p> <p>北本市の附属機関の会議は、北本市情報公開条例第21条の規定により原則公開となります。会議の中で、個人情報や法人の秘密事項等の非公開情報を取り扱う場合は、会議を非公開とすることもできますが、本日の議事については、そのようなおそれはないため、原則どおり公開としてよろしいでしょうか。</p>
各委員	<p style="text-align: center;">【了解】</p>
福島課長	<p>本日、傍聴の希望はありませんので、このまま議事に移らせていただきます。</p> <p>規則第5条1項で、「委員会は、委員長が招集し、会議の議長となる。」となっており、本委員会については、委員長に進行をお願いします。</p>
下垣委員長	<p>6 議事</p> <p>(1)令和5年度北本市行政改革推進委員会答申への対応状況の報告</p> <p>事務局は報告をお願いします。</p>
國友主任	<p style="text-align: center;">【資料2に基づき報告】</p>
下垣委員長	<p>事務局からの報告は以上となりますが、何か質問等がありますか。</p>
金網委員	<p>車椅子リサイクル事業に関しては、社会福祉協議会の自主事業への移行ができないことについての説明を詳しくお願いします。</p>
國友主任	<p>社会福祉協議会に自主事業への移行を打診したところ、利</p>

発言者	発言内容・決定事項
	<p>用件数も一定程度あり、事業の必要性については理解しているが、財政状況が厳しく委託から自主事業への移行は難しいとの回答があったとのことでした。これを受けて担当課のほうで引き続き事業の執行体制について検討中となっております。</p>
下垣委員長	<p>ほかに質問等がありますか。</p>
各委員	<p>【なし】</p>
下垣委員長	<p>(2)開庁時間の変更について 続きまして、開庁時間の変更について、事務局から説明をお願いします。</p>
國友主任	<p>【資料3に基づき説明】</p>
下垣委員長	<p>ただいまの説明について、質問等がありますか。</p>
下垣委員長	<p>開庁時間の変更より窓口受付時間の変更と言ったほうが良いと思います。16時30分までに受付をしたら最後まで対応してもらえらると思いますので、受付時間と言うと銀行や医療機関でも一般的に使っている言葉でもあるため分かりやすいのではないかと思います。</p>
新井委員	<p>4点ほど質問します。 まず一つ目は、先ほど委員長が言っていた内容についてですが、開庁時間と窓口受付時間という二通りの言葉について資料3の先進自治体を調べる中では、どちらの方が多かったですか。 二つ目は、先進自治体の中には窓口と電話を連動させて時間を変更している自治体もあると思いますが、北本市の場合は電話の受付時間は変更しない案となっています。電話が鳴ったら職員は対応せざるを得ないと思いますが、働き方改革を推進する中では、朝礼や終礼などの時間は確保できるのか、職員の負担軽減は図れるのか、という懸念は無いのでしょうか。 三つ目は、先進自治体の例を見ると9時からとしている自</p>

発言者	発言内容・決定事項
<p>國友主任</p>	<p>治体も多いですが、北本市はなぜ8時45分からとしたのでしょうか。</p> <p>最後に、3か月や半年、試行的に実施してみて、その成果をみてから本格的に実施していくということは検討されましたでしょうか。</p> <p>まず、一つ目の、開庁時間と窓口受付時間という言葉については、先進自治体を調べる上では、開庁時間という言葉を使っている自治体のほうが多いような現状でした。検討段階では窓口受付時間という言葉も検討しましたが、北本市のホームページでは既に開庁時間という言葉を使っていることもあり現状の案となっています。こちらにつきましては引き続き検討していきたいと思えます。</p> <p>二つ目の、電話の受付時間については、現状として電話の件数は窓口と比べるとそこまで多くはないので朝礼や終礼に与える影響はそこまで大きくないだろうという判断です。また、開庁時間を変更しても17時15分までの勤務時間は変更しないため、関係機関等からの電話には対応する必要があります。北本市では自動音声応答を入れておりませんので、例えば直通に入電した際に、関係機関からなのか、住民の方からのお問合せなのかは電話に出るまではわからない状況となっております。そのため、電話の受付時間も併せて変更するというのは難しいと判断しました。また先進自治体の中で安芸高田市は、当初は開庁時間と併せて電話受付時間も変更していましたが、不都合等があったようで、電話受付時間だけ元に戻しています。やはり運用上難しかったのではないかと考えています。</p> <p>三つ目の、北本市はなぜ8時45分からとしたのか、その理由についてですが、窓口部署から聞き取りを行い、朝に関しては準備時間に15分程度要するという事で、15分短縮の8時45分からとしております。検討段階ではわかりやすくするために9時からでも良いのではないかとといった意見もありましたが、朝の時間を変更する目的は、準備時間を確保するためであったため、この時間設定としています。また、同じ埼玉県内の志木市と久喜市も、朝は同様の時間設定となっております。</p> <p>最後に、試行期間を設けることについては、今後のスケ</p>

発言者	発言内容・決定事項
諏訪委員	<p>ジュールで予定されているパブリック・コメント等の意見も参考にしながら、引き続き検討していきます。</p> <p>課の中に多くの担当がある現状で、朝礼や終礼は今までもできていたのでしょうか。</p>
國友主任	<p>窓口が多い部署については、8時30分から窓口が開くのでできていない状況でした。ただ、時間前に担当等で集まってあいさつ程度はしています。窓口業務がない部署については、毎日課単位で集まって朝礼ができています。</p>
諏訪委員	<p>土曜日出勤した職員はこれまでは振替を取っていたのですか、それとも時間外扱いでしたか。また、開庁時間を変更する時間の利用率が8%ほどということでしたが、人数でいうと全体が何人で、8%は何人になるか教えてください。</p>
國友主任	<p>まず、土曜日出勤した職員については、現状の土曜開庁は午前中の半日ですので、休める職員は半日の振替と残りは年休を組み合わせて休んでいる状況です。一方で業務が立て込んでいる職員は、土曜出勤分は全て時間外扱いとなっています。</p> <p>また、8%の人数についてですが、市民課の窓口だけのデータで件数換算とはなりますが、年間で約32,000件、8%にあたる件数は2,500件ほどとなっております。</p>
下垣委員長	<p>ほかに質問等ありますでしょうか。</p>
各委員	<p>【なし】</p>
下垣委員長	<p>事務局からの説明は以上となるので、リスク分析の作業に入りたいのですが、作業する前に委員の皆様は資料に基づいて説明いたします。</p>
下垣委員長	<p>【参考資料1に基づき説明】</p>
下垣委員長	<p>まず、10分程度を目安に個人で付箋に書き出していってください。</p>

発言者	発言内容・決定事項
各委員	【リスク分析 個人作業】
下垣委員長	委員の皆様から様々な意見が出てきたと思うので、今から模造紙上で編集していきます。
	【別添のとおり編集】
下垣委員長	<p>編集ができました。様々なシチュエーションごとのリスク分析ができ、対応策までいくつか出すことができました。窓口短縮の成果は市民サービスの向上で返していくという趣旨を答申として訴えていきたいと思えます。</p> <p>内容については事務局と整理して答申案を作成し、次回の委員会で委員の皆様の見解をいただきたいと思えます。</p> <p>それでは、会議の進行を事務局にお返しします。</p>
福島課長	<p>7 その他</p> <p>委員の皆様、慎重審議どうもありがとうございました。今回の議事の開庁時間の変更だけでなく、窓口のあり方などについても御審議いただきましたので、そのような事項も含めて行政改革推進委員会の意見として市の窓口の改善が図れるように、答申案については整理させていただきます。</p> <p>ここで事務局から連絡事項があります。</p>
國友主任	<p>次回の開催日程について、この場で日程調整させていただければと思えます。</p> <p style="text-align: center;">【日程調整】</p>
國友主任	<p>ありがとうございました。開催日時が決定しましたら御連絡させていただきます。</p> <p>連絡は以上です。</p>
福島課長	全体を通じて、委員の皆様から何かございますか。
各委員	【なし】

発言者	発言内容・決定事項
福島課長	<p>8 閉会</p> <p>それでは以上をもちまして、令和6年度第1回北本市行政改革推進委員会を閉会します。御協力ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>