

開庁時間の変更について（答申）

令和 7 年 4 月 8 日
北本市行政改革推進委員会

《 目 次 》

1	答申に当たって・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2	審議結果	
(1)	開庁時間の変更について・・・・・・・・	3
3	開催日程及び議題・・・・・・・・	5
4	委員名簿・・・・・・・・	5

1 答申に当たって

北本市の人口は幸いにも、ここ数年、社会増となっているが、自然減が大きいため少子高齢化を伴う人口減少が進行している。日本全体で見ても、人口減少が止まらない状況が続いており、今後も人口減少は続くと想定されている。人口構成の中でも、年少人口及び生産年齢人口が減少し、高齢者人口が増加すると見込まれており、少子高齢化は更に進行していくことが懸念されている。

従って今後、医療や介護等のサービスを必要とする人の割合は増加するとともに、住民のニーズはますます多様化し、行政で取り組むべき課題の増加、複雑化が予想される。

また、生産年齢人口の減少は多くの産業、職業に多大な影響を与えつつある。行政分野でも人材の採用難、人手不足の深刻化が予想される。しかし、こうした状況の中でも、行政機関には、今後も質の高い行政サービスを継続して提供することが求められている。従って、行政課題の解決や事業の推進において、仕事の質や効率を高めるための、不断の努力が求められる。

幸いにも、社会全体でデジタル化が進展している。北本市でもマイナンバーカードの交付率が75%を超え、住民票等の窓口交付とコンビニ交付の比率逆転も目前に迫ってきた。それだけでなく、様々な手続のオンライン化も拡大しつつあり、行政サービスや窓口業務を取り巻く環境が大きく変わりつつある。ただし、デジタルツールやシステム導入だけでは生産性向上には限界がある。

このような背景のもと、令和7年度中での開庁時間の変更による、窓口業務を担う部署での恒常的な残業時間の削減に着手することは評価する。さらにこれが、業務の改善、改革時間の確保につながり、今後の行政サービスの質の向上に向けた取組や、更なる職員の働き方改革の推進につながることも期待する。

行政には、変化し続ける社会課題に俊敏に対応し、市民に対してより価値の高い行政サービスを提供し続けることが求められている。市長はもちろん、職員一人ひとりが、市民の目線で未来を見据え、より価値の高い行政サービスにシフトしていくために、創意工夫を重ねる不断の努力が必要である。それを実現するためには、職員が健康で充実した生活を送ることができる環境を整え、持続可能な行政運営を実現することが重要である。こうした取組を通じて、北本市の行政サービスの質を向上させ、引き続き、市民の期待に応えてほしい。

令和7年4月8日

北本市行政改革推進委員会
委員長 下 垣 彰
副委員長 土 屋 雄 一
秋 葉 清
新 井 康 夫
金 綱 幾 代
諏 訪 千加子
西 澤 直 人

2 審議結果

(1) 開庁時間の変更について

答申

開庁時間の変更を認める。

ただし、市民の不都合や不利益のリスク対策の実施を前提とする。

答申理由及び意見

恒常的な時間外勤務は労働環境の悪化につながり、市職員の採用やモチベーションに悪影響を与える可能性が大きいと思われる。

「職員の働き方改革」推進の上で、恒常的な時間外勤務の削減は業務運営の改善の重要課題であると認識する。

ところで窓口業務を担う部署においては、日々の朝礼と業務の準備作業、及び終礼と業務の終了作業を、窓口業務の開始前、終了後に行わざるをえない。それらの部署では、時間外勤務が恒常化しており、かつ、業務運営の改善だけでは時間外勤務の削減は難しい。窓口業務を担当する部署において恒常的な時間外勤務を削減するには、窓口業務の時間帯の見直し、縮小が必要と思われる。

一方で、市より諮問を受けた『開庁時間の変更』の狙いは、窓口業務の時間帯の見直し、縮小であり、それは市のサービス提供時間の削減を意味する。それは、市のサービスの受益者たる市民への不都合や不利益を生じるリスクを伴うと考えられる。

従って『開庁時間の変更』は認めるが、その前提として、市民の不都合や不利益に関する 1、2 の視点によるリスクの分析及び対策の着実な実施を求める。

- 1 リスクの定義：窓口業務の時間帯の見直し、縮小に伴う市民への不都合や不利益を生じるリスクを具体的に定義する。
- 2 リスク対策の具体化：そのリスクの影響を小さくする対策、リスク発生そのものを予防する対策を十分に検討する。

当委員会では、『開庁時間の変更』をした場合の市民への不都合や不利益に関するリスクについて議論し、10 項目のリスクを定義し、その影響度と発生確率を評価した。また、その 10 項目のリスクに対しては、委員会要望として対策案を取りまとめた。

これらのリスク定義、リスク対策の案は、別添資料としている。『開庁時間の変更』に向けて、今後の市の取組の参考にさせていただきたい。

委員会で提起されたリスクの最後の項目『窓口時間短縮の成果が、市民、市議会議員等に認められない』は、働き方改革に取り組み始めた市に投げかけられた本質的な課題である。

このような問題は、その成果、変化の目標や、目標達成に向けての改革推進シナリオや施策が明確になっていない、或いは現場の窓口業務担当部署の関係者と合意、納得していない場合に生じることが多い。

開庁時間の変更は、働き方改革としての恒常的な残業時間の削減のための施策である。しかしその実現には他の施策も必要ということが大いに考えられる。また、同時に求められる市民サービスの質の維持、向上に向けても、先に述べたリスクへの対策を実施する必要がある。

従って現場の窓口業務担当部署では、開庁時間変更に合わせて、組織の業務運営改善に関する Target-PDCA を回す必要がある。

- 1 Target：市民サービスの質と残業時間に関する指標の設定と、許容できる目標の設定（残業時間の理想は残業ゼロ）
- 2 Plan-Do：目標実現に向けた改善施策の計画と実施
- 3 Check-Action：目標達成状態の確認と、さらなる対策の実施

開庁時間の変更は、働き方改革としての恒常的な残業時間の削減に向けての手段の一つに過ぎないし、市民が不便益、不利益を被るリスクもある。そのリスクへ対策の実施と同時に、市職員の行政改革、業務改革の実践能力を高める機会になることを、強く期待する。

3 開催日程及び議題

	開催日程	議題
第1回	令和7年2月12日	開庁時間の変更について
第2回	令和7年3月26日	答申（案）について

4 委員名簿

氏名	役職等	備考
秋 葉 清	自治会連合会会長	
新 井 康 夫	元埼玉県職員	
金 綱 幾 代	元セーフコミュニティ自殺対策委員会委員長	
下 垣 彰	経営コンサルタント	委員長
諏 訪 千加子	民生委員・児童委員	
土 屋 雄 一	税理士	副委員長
西 澤 直 人	武蔵野銀行北本支店支店長	

（五十音順、敬称略）

開庁時間（窓口業務の受付時間）変更時のリスク対策

2025年4月8日
北本市行政改革推進委員会

分類	対象者 (どんな人が)		リスク＝将来、予見される問題 (予想される不都合、不利益)	評価		リスク対策（将来、予見される問題への備え）		再評価	
				影響	確率	問題発生時の影響を小さくする対策	問題の発生を予防する対策	影響	確率
A	1	忙しく、市役所窓口の受付時間内になかなか行けない人	市役所で申請したいことがあっても、窓口受付時間の短縮で、行く時間の捻出がより難しくなり、申請そのものができず、不利益を被る。	H	H	その人に必要な申請そのものができないことを少なくするために、下記の施策を採用する	WEB申請、行政書類のコンビニ出力の可能な業務、メリットを周知し、認知してもらい、その方式に切り替えてもらい、窓口への来庁を減らす	M	M
B	2	忙しいだけでなく、まさに今、（何かで）困っている人	窓口時間変更の有無に関わらず、市役所に行くことが難しい 行政の支援を知らない、支援制度の狭間になっている状況で、支援が必要なのに、支援を受けられず、困窮度が増していく	H	M	同上 開庁時間の変更以前に存在する可能性のある問題（市民の困りごと）であり、その問題を早期に顕在化させ、対応する行政の仕組み、能力を強化する		M	M
						①行政から、困りごとを持つ市民への積極的な支援を行う取り組み、仕組みを強化する（福祉サービス等）			
						②行政組織、行政職員の、市民の困りごとに気づく能力、感度の向上するため、……………策の実施			
						③……			
A	3	年度切替の窓口が混む時期に、手続きをしに市役所に来る人	年度末や始まりの時期に手続き関係で窓口への来庁者が増加し、通常の時期以上の待ち時間で、手続きに時間がかかる	H	H	窓口対応が増加し、混乱する影響を小さくする、下記の対策を取る	年度末や始まりの時期に手続き関係で窓口への来庁者が増加することは避けられない。そのため、その影響を小さくする対策（発生時対策）が必須	M	H
						①通常時期より、窓口の対応体制を増やす			
						②時間のかかる申請、相談は（WEB、電話等で可能な）予約制度を導入し、来庁時間の平準化を図る			
						③待ち時間に関する基準値を設け、その基準値を超したら、（臨時で）他の部署から応援者を派遣する			
B	4	障がいを持っている人	体に障がいのある人は、市役所に行くこと自体に負担があり、窓口受付時間が短くなることは、不安感を増える	H	M	障がい者が来庁した際の行政窓口の対応方法を手順化し、丁寧な対応を標準化する	障がい者本人が、広報や市のWEBサイト等の情報にアクセスしにくいため、障がい者のサポート役から、開庁時間変更の情報を、丁寧に説明してもらう	M	L
B	5	特殊な書類や申請（相続、不動産取得、健康保険手続き等）で、市役所窓口へ手続きに行かないといけない人	現在はWEB申請できない要件で、窓口に行く必要がある。相談が必要になることもあり、1回ですまないこともあるため、時間が必要である。	M	L	特殊書類、申請の簡略化、WEB化など、（市として取り組めない）行政の基本的な仕組みの将来的な改革に期待する	開庁時間変更と関係なく、時間を要する相談、業務である。	M	L
A	6	転入手続き（窓口でしか手続きできない）に来る人	開庁時間をよく知らずに、時間外に来て手続きができず、再度、市役所に行くことになり、かつ手続が遅れる。	M	L		市の広報、ホームページ等を通じて、市の窓口ん手続き受付時間をよく周知する。また、建物取引やアパート仲介業者に、契約時説明で市役所の開庁時間も合わせて説明してもらう	M	L
B	7	マイナカードの受け取りに来た人	マイナカードを受け取るだけならそれほど時間は不要と思っていたが、実は、マイナカードの受け取りには時間がかかることがあって、焦る気持ちになる	M	M	マイナカードの受け取りには時間がかかることは変えられない（当面は）	マイナカードの申請、更新等の受付時に、受け取り時の所要時間の見通し（予測時間、平均時間）を良く伝え、時間がかかることを認識してもらっておく。	M	L
B	8	高齢者で、時間には余裕があるが、パソコン、スマホ、マイナカードは使わない、使うのが億劫な方	短くなったため用事ができず、また市役所に来ることになってしまう	L	M	時間に余裕のある方々には、申し訳ないが、二度手間になったことを謝り、もう一度、来庁していただく	広報、自治会の集会、コミュニティなどを通じて、開庁時間が変わると情報を共有しておいてもらう	L	L
A	9	若い方々で、通常は、市の広報もホームページも見ない人	短くなって開庁時間外になった時間に来てしまい、必要な用事ができず、二度手間になってしまう、また必要な届出が遅れる	M	M		ホームページやSNS等を通じて、働き方改革の一環としての取り組みを発信、アピールしておき、市役所に来る前に開庁時間を調べる行動を取ってもらう	M	L
C	10	市民全体	窓口時間短縮の成果が、市民、市議会議員等に認められない			これは、マネジメント的なリスクなので、別途リスク分析を行うべき（下垣）			

分類に関する凡例 分類A…開庁時間の変更が、市民生活に直接影響すること 分類B…開庁時間変更に関わらず、窓口対応において配慮が求められること	影響度評価に関する凡例 H：High（耐えられない） M：Middle（怒りを感じる） L：Low（我慢できる）	確度（発生確率）評価に関する凡例 H：High（絶対にある） M：Middle（かなりありそう） L：Low（たまにありそう）
--	---	--