

## 町民窓口業務の見直しについて

### 1. 見直しの経緯と目的

本町では、限りある職員数と財源の中で、より効率的に力を発揮できる組織とするため、行政経営プランのもと職場環境の改善を目的とした職員負担の軽減及び厳しい財政状況の改善を目的とした、業務の効率化や事業の見直しに全庁的に取り組んでおり、所管課で実施できるところから見直しを進めています。

このうち、町民窓口業務については、平成 11 年度に本庁舎における土曜日の窓口開庁の取組みを開始して以来、業務の拡充と業務の適正化を目指して実施曜日や取扱業務の見直しに取り組んできました。しかし、最後の見直しから 8 年が経過し、社会経済情勢や町の財政状況及び職場環境などの変化も踏まえ、見直しを図る時期にあります。見直しを行うことで町民の窓口利用にも変更が生じるため、部署横断的な検討会議による検討を行い、見直しを図るものです。

### 2. 対象業務

- ① 火曜日・木曜日の窓口開庁時間の延長 【窓口延長】  
毎週火曜日・木曜日の 17:15～19:15 に町民課窓口、会計課窓口を延長
- ② 土曜日の本庁舎及び国府支所の窓口開庁 【土曜開庁】  
毎週土曜日の 9:00～12:00 に証明書発行等一部業務のみ取扱い
- ③ 年度末・年度始めの臨時窓口開庁 【年度末始】  
年度末・年度始めの土日各 2 日間の 8:30～17:15 に証明書発行のほか、住民異動届・町税納付等一部業務のみ取扱い
- ④ 駅前申請箱 【駅前申請箱】  
随時駅前申請箱で申請を受理し郵送にて交付、証明書発行等一部業務のみ取扱い

### 3. 町民窓口業務及び職員体制等の現状について

- ・町民窓口業務を拡充する一方で職員数の削減などを進めてきたことで、職員 1 人に対して週 2 回の当番が割り当てられるなど、当番の頻度が増加しており、職員のローテーションを組むことが困難な状況にあります。他の職員の出張や体調不良などの特別な理由がなくても、特定の職員が連続して勤務が必要となる状況も見受けられます。
- ・町民窓口業務の拡充を図るために導入した時差勤務制度（フレックスタイム制度）も完全に実施できていないなど、勤務時間や職員負担は増加してきています。そのため、コンビニエンスストアでの町税の納付等により、町民の利便性の向上を図るとともに職員負担の軽減を図っているところですが、マイナンバー制度などの新たな行政需要が発生している中で、行政サービスの提供に影響を及ぼす懸念があります。

#### 4. 費用対効果について

##### (1) 年度別の利用実績（町民課戸籍係のみ）

業務種別	年間利用人数					実施状況（H27）		
	H23	H24	H25	H26	H27	開設日数	1日当り	利用0日数
通常時間内（本庁）	27,771	26,136	28,089	23,740	24,475	243	100.7	—
通常時間内（支所）	9,236	9,518	11,002	11,380	11,167	243	46.0	—
小計	37,007	35,654	39,091	35,120	35,642	243	146.7	—
① 窓口延長（火曜）	256	264	264	258	292	48	6.1	0
	176	189	256	233	250	51	4.9	0
② 土曜開庁（本庁）	430	396	470	391	480	49	9.8	0
	176	174	170	165	197	51	3.9	1
③ 年度末始	48	40	29	36	49	4	12.3	1
④ 駅前申請箱（町民課）	57	57	65	49	52	365	0.1	***
	***	158	234	225	208	365	0.6	***
- 郵送	***	***	***	4,451	4,492	365	12.3	***
- 電子申請	0	0	0	0	0	365	0.0	365
- 広域交付	32	24	27	24	33	243	0.1	***
小計	1,175	1,302	1,515	5,832	6,053	—	—	—
合計	38,182	36,956	40,606	40,952	41,695	—	—	—

※ 表中の\*\*\*は集計資料なし

##### (2) 財政負担

	業務種別	人員配置	人件費※1・2	その他経費※1
①	窓口延長（火曜）	時差勤務（戸籍2名・保険1名） 時間外勤務※3（会計1名）	—	—
	窓口延長（木曜）	時間外勤務（戸籍2名・保険1名） 時間外勤務※3（会計1名）	609,000円 (214,200円)	—
②	土曜開庁	時間外勤務（戸籍2名）	703,800円	—
③	年度末始	時間外勤務（戸籍・保険各2名）	294,400円 (147,200円)	—
④	駅前申請箱	勤務時間内（戸籍1名）	—	7,200円
	小計		1,607,200円 (361,400円)	7,200円
	合計		1,614,400円	

※1…金額は平成28年度予算による。

※2…()内は戸籍係業務以外の人件費の内数。

※3…窓口延長業務への予算措置はなく、会計課業務全般の時間外勤務手当及び管理職で対応。会計課分は人件費の集計には含めていない。

## 5. 見直しの方向性

同種または類似した手続きの実施できる町民窓口業務のうち、利用実績及び費用対効果の低いものを見直します。

区分	見直し方向性	全体の概算費用 [円]	【参考】現状の実績等（戸籍係）			
			H27 実績 [人(件)]	概算費用 [円]	費用対効果 [円/人(件)]	
①	窓口延長（火曜）	継続 <sup>※1</sup>	- ※1	292	(時差勤務)	-
	窓口延長（木曜）	終了	609,000	250	394,800	1,579
②	土曜開庁（本庁）	継続	351,900	480	351,900	733
	土曜開庁（支所）	終了	351,900	197	351,900	1,786
③	年度末始（土曜）	継続	147,200	47	73,600	1,566
	年度末始（日曜）	終了	147,200	2	73,600	36,800
④	駅前申請箱	終了	7,200	52	7,200	-
合 計		-	1,614,400	1,320	1,253,000	-

※1…業務は継続するが、勤務体制を時差勤務から時間外勤務に変更。変更による人件費増は609,000円。

◆見直し後の概算費用 年間 1,108,100円（削減効果：506,300円）

◆見直しによる影響見込み人数 年間 約500人（戸籍係業務のみ）

◆見直しによる対応策等

ア) 町民への周知について

取扱業務の変更に伴う町民への周知については、広報2月号にて事前周知を行い、広報4月号にて再度周知を図ります。また、取扱業務の一覧表を作成し、分かりやすい周知に努めます。

見直される業務の利用者への対応方法は次のとおりです。すべての業務を終了とするのではなく、町民窓口業務を特定の曜日や場所に集約し、効率化を図ります。

①窓口延長 … 火曜日の延長は継続するため、火曜日に集約して実施します。

②土曜開庁 … 本庁舎の開庁は継続するため、本庁舎へ集約して実施します。

③年度末始 … 利用実績はわずかであり、影響はほとんどない見込みです。

④駅前申請箱 … 郵送請求は継続するため、郵送請求制度の周知及び利用促進を図ります。

イ) 近隣自治体との不均衡について

県内町村において、業務時間外に住民異動を伴う業務を実施している団体はわずかであり、今回の窓口業務の見直しを行っても同等の業務は実施されるため、近隣自治体と著しい不均衡を生じることはありません。

◆見直し後の勤務体制等

窓口延長、土曜開庁、年度末始の業務を見直すことで、職員の時間外勤務や休日勤務の削減、適正なローテーションへの改善が可能となり、業務担当者の負担を軽減することができます。

また、駅前申請箱の見直しにより、毎日の申請書等の回収業務、それに伴う点検・仕分け等の業務（約30分～）が軽減できるとともに、本庁舎窓口での業務に専念できるようになるため、窓口利用者の待ち時間短縮等の副次的な効果も期待できます。

6. 今後のスケジュール

月 日	内 容
2月～	町ホームページによる周知 窓口での貼り紙及びチラシによる周知
2月	広報おおいそ2月号による周知（町民窓口業務見直しの概要）
3月	広報おおいそ3月号による周知（年度末・年度始めの開庁日）
4月	広報おおいそ4月号による周知（町民窓口業務見直しの詳細）
4月1日～	町民窓口業務の見直しの実施