

令和7年1月から窓口受付時間を短縮します

令和7年1月6日（月）から窓口受付時間の短縮をはじめます。対象となる施設は古賀市役所第1および第2庁舎・上下水道庁舎・サンコスモ古賀の3施設で、いずれも窓口受付時間が9:00-16:00（現在は8:30-17:00）となる予定です。今後、市HPや広報紙のほか、すべての課の窓口カウンターに短縮となる掲示を行い、市民や事業者の皆さまに周知していきます。

■対象となる施設

- ・市役所第1および第2庁舎（古賀市駅東1-1-1）
- ・上下水道庁舎（同上：市役所敷地内の別棟）
- ・サンコスモ古賀（古賀市庄205）

■実施予定日

- ・令和7年1月6日（月）から

■受付時間短縮の概要

- ・（現在）8:30-17:00 → **【変更後】9:00-16:00**

※ただしサンコスモ古賀の貸館はこれまで通りの時間帯で利用可能です

■目的

① DXの推進

窓口業務のDX化を含む政策立案や創造性のある仕事に取り組むための時間を確保し、市民満足度の高いサービスの提供に努めるため。

② 生産性の向上

時間外勤務を前提とした労働形態を解消することで経費の削減や健康経営を実現し、職員のメンタルヘル스에配慮した環境づくりに努めるため。

③ 働き方改革

働きやすい労働環境の構築により優秀な人材の確保につなげるとともに、職員のワークライフバランスを実現し、業務上のミス防止や生産性の向上など、働き方改革および離職防止に努めるため。

■これまでの経緯

- ・公式LINEや電子申請、GISなどの導入により、窓口に来なくてよい事務を増やした。
- ・R5.10～R6.3まで住民票等を10円で発行したことで、コンビニ交付を利用する人が増え来庁者が減った。
- ・特に来庁者の多い窓口を持つ職場は勤務時間外の事務処理が常態化しており、その改善が望まれていた。

■コンビニでの交付状況の変化

- ・コンビニでの交付件数 9,700 枚 (R4) → 23,300 枚 (R5)
- ・コンビニ交付率 18% (R4) → 43% (R5) → 49% (R6)

※R5 の下期 6 か月間、コンビニで各種証明書を 10 円で交付した効果は大きく、現在、端末から取得できる証明書は、窓口交付とコンビニ交付が約半数ずつとなっている。

■窓口受付時間短縮にかかるスケジュール

- 4 月 庁内のプロジェクトチームで検討を開始
- 10 月 10/20 発行の広報こが 11 月号や各課の窓口カウンターで周知を開始
- 12 月 窓口受付時間の短縮に伴う働き方に関する職員研修会を実施

■電話受付短縮にかかるスケジュール

- ・電話受付の短縮については、令和 7 年 4 月から実施予定

■窓口来庁者データ

- ・市民国保課の窓口における、短縮となる時間帯 (90 分) の来庁者は約 13%

■全国の実施状況

- ・本市が独自に全国の自治体にアンケートを取ったところ、約 20 自治体 (つくば市、いわき市、みよし市、安芸高田市、滋賀県など) がすでに窓口時間の短縮を導入済みで、約 100 自治体が短縮を検討している結果が得られました (母数は 1154 団体)

【問い合わせ先】

古賀市役所 経営戦略課経営戦略係 担当：星野、中田

電話：092-942-1113

古賀市役所 市民国保課 担当：長野

電話：092-942-1123