

市役所本庁舎等の窓口受付時間等の短縮について

1. 概要

本市は、持続可能な行政運営を維持するため、職員が個々の能力を最大限に発揮できる職場環境の構築を推進している。



窓口業務に関する全庁調査の結果、開庁時間外における窓口対応の常態化という課題が判明
→ 窓口来庁者数・着電件数等の調査を実施



窓口受付時間及び電話受付時間の短縮が課題解決のために必要



短縮により確保した時間を業務改善に活用し、より質の高い市民サービスを実現

2. 目的

① 経営資源の有効活用と業務効率化

② 非対面サービスの普及促進

③ 適切な労務管理の実現

市役所本庁舎等の窓口受付時間等の短縮について

3. 変更内容（案）

【窓口・電話受付時間】

変更前	変更後
8:30～17:15	9:00～16:30

・職員の勤務時間（8:30～17:15）に変更なし

【対象施設※】

- ・本庁舎
- ・戸田市福祉保健センター

※保育園・学童保育室・公民館・図書館
・新曽南庁舎・戸田公園駅前出張所など
上記対象施設以外は変更なし

【試行期間】

期間：
令和9年2月1日～
令和9年12月31日（11カ月間）

方針：
試行期間を設けたうえで、市民への影響や業務改善効果について、客観的に検証する。

試行期間終了後：
検証結果を踏まえ、令和10年1月以降の本運用への移行を目指す。

【水曜延長窓口・日曜窓口】

	変更前	変更後
水曜延長窓口	17:15～19:00	廃止
日曜窓口	9:00～17:00	廃止※

【対象課】

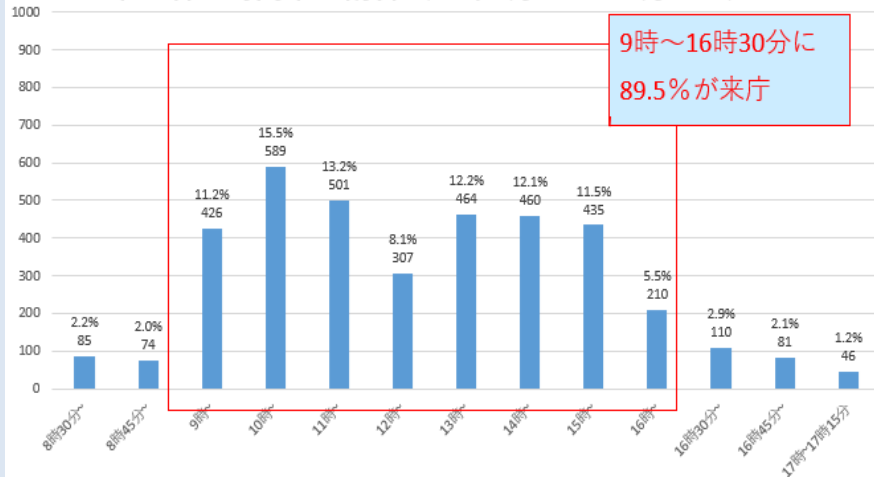
市民税課・収納推進課・
市民課（美笹支所を含む）・
障害福祉課・健康長寿課・
保険年金課・子育て支援課・
保育幼稚園課

※一律での実施を廃止し、実状に応じた各課対応へ移行

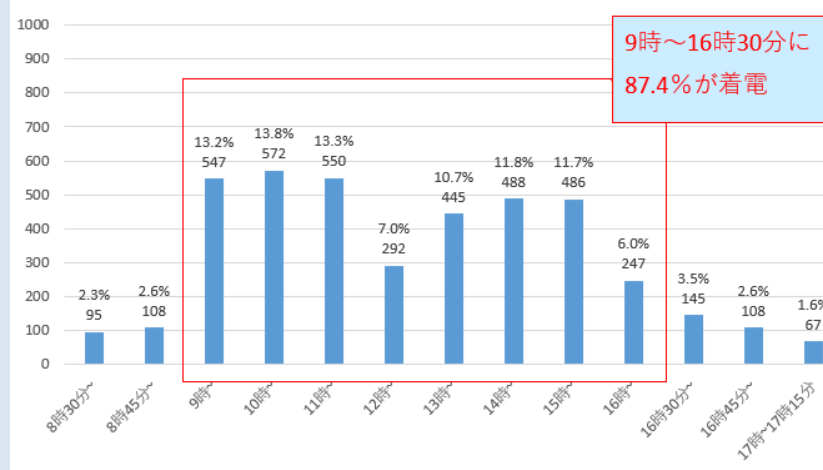
市役所本庁舎等の窓口受付時間等の短縮について

4. 市民サービスへの影響

窓口来庁者の時間帯別割合（R8年5月18日～5月22日）



電話着電件数の時間帯別割合（R8年5月18日～5月22日）



コンビニ・スマート窓口等交付割合の推移



- ・窓口来庁者数の約90%、電話着電数の約87%が9:00～16:30に集中
- ・デジタル手続の利用率は約30%で年々増加傾向

市役所本庁舎等の窓口受付時間等の短縮について

5. 市民への周知と利便性向上策

(1) 周知方法

各会議体での検討・パブリックコメントを経て、以下のチャネル等で周知を徹底

・広報戸田市 ・ホームページ ・SNS ・チラシ ・立て看板 ・プレスリリース

(2) 今後の利便性向上策

オンラインサービスの拡充により来庁不要な手続を推進

6. 期待される効果と試行期間の検証内容

本取組によって【期待される効果】	試行期間の【検証内容】
● 組織面 情報共有・業務改善の検討などの時間が確保できることによる質の高い行政サービスの提供	● 窓口波及効果の検証 ・各課・各支所の窓口来庁者数や着電件数の推移
● 市民面 デジタル手続への円滑な移行が促進されることによる利便性の向上	● 市民サービス・DXの検証 ・非対面サービスの利用実績の推移 ・市民からの意見把握と件数の推移
● 労務面 窓口受付時間の明確化、勤務時間の適正化による恒常的な時間外勤務の削減	● 労務・事務の検証 ・時間外勤務時間の推移 ・短縮時間内での業務効率化・合理化の推進状況