

市役所本庁舎等の窓口受付時間等の短縮(案)

意見募集期間

令和8年9月1日 から 令和8年9月30日 まで

概要

現在8時30分から17時15分までとなっている市役所本庁舎及び戸田市福祉保健センターの窓口及び電話受付時間について、9時00分から16時30分までに変更するものです。

限られた人員や体制のなかで持続的に質の高い市民サービスを提供するためには、行政課題やサービス需要等の変化に対応し、絶えず業務改善や効率化を進めていくことが必要です。また各部署の窓口業務においては、受付から終了までに時間を要するものや、複数部署に跨るものもあり、職員の時間外勤務が常態化していたほか、業務改善や課題解決に充てる時間が不足している状態にありました。

こうしたことから、窓口受付時間を変更することで、業務改善に資する検討時間を確保することに加え、ワークライフバランスを重視した職員の働き方改革や、経費削減を図るため、窓口受付時間の短縮を実施することを予定しています。

また、これに伴い、水曜延長窓口は廃止し、日曜開庁窓口も一律の実施を取りやめて繁忙期等に応じた弾力的な運用へと見直します。

これらの影響や効果を検証するため、令和9年2月1日から同年12月31日までを試行期間とし、その検証結果を踏まえて本運用への移行を判断してまいります。

市民生活への影響

コンビニ等による各種証明書の発行や、オンラインでの申請など、来庁が不要な手続を推進するとともに、窓口受付時間等の短縮について、広報やSNS等を活用した周知の徹底に努めてまいります。

窓口受付時間等の短縮を行うことにより確保される時間については、業務改善に資する検討時間等に活用することで、今後もより便利に、質の高い市民サービスが提供できる体制を構築してまいります。

