「市役所本庁舎等の窓口受付時間等の短縮（案）」についてのご意見に対する回答

＊貴重なご意見ありがとうございました＊

案　件　名　　市役所本庁舎等の窓口受付時間等の短縮（案）について
意見募集期間　　令和８年９月１日（火）から令和８年９月３０日（水）まで

パブリック・コメントとしてご意見を募集した結果、６名の方から６件のご意見をいただきました。いただいたご意見の内容と、それに対する市の考え方を次のとおり公表いたします。

【ご意見の概要とご意見に対する市の考え方】

| | ご意見の内容 | 市からの回答（対応） |
|---|---|---|
| 1 | 今回の窓口受付時間の短縮については、反対の意見を申し上げます。戸田市では共働き世帯や子育て世帯も多く、仕事や保育園・学校などの都合で、平日の日中に市役所へ行く時間を確保することが難しい市民も少なくないと思います。現在であれば、出勤前の8時30分から手続きをしたり、17 時以降に仕事を終えてから窓口へ行ったりできますが、9 時～16 時 30 分へ変更されることで、その選択肢が失われます。<br>また、水曜延長窓口や日曜開庁は、平日に窓口へ行くことが難しい市民にとって重要な選択肢です。これらを縮小することによる影響も大きいと考えます。<br>コンビニでの証明書発行やオ | 御意見にありますように、平日の出勤前や夜間、土日といった時間帯における窓口ニーズにつきましては、一定数存在するものと認識しております。一方で、これまでの利用実績を検証いたしますと、他の時間帯と比較して相対的に利用が少ない状況も見受けられます。<br>今回の窓口受付時間の見直しは、限られた人員や予算を効果的に配分し、勤務時間内での事務処理の確実な実施や業務効率の向上を図るためのものです。これにより、市民サービスの質の維持･向上と職員の時間外勤務の縮減を両立させることを目的としておりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。<br>なお、日曜開庁窓口の取扱いにつ |

| | | |
|---|---|---|
| | ンライン申請など、来庁不要の手続きを推進することは必要だと思います。しかし、すべての手続きがオンラインやコンビニで完結できるわけではなく、窓口での相談や手続きが必要な場合もあります。<br>　職員の時間外勤務の削減や業務改善が必要であることは理解しています。しかし、市民側の利便性を大きく低下させるのであれば、時間外勤務の実態や、受付時間短縮によってどの程度の業務改善・経費削減が見込まれるのかを明らかにし、市民への影響と比較して検討していただきたいです。<br>　少なくとも、現在の水曜延長窓口や日曜開庁を維持する、あるいは曜日を限定して夕方や休日の窓口を設けるなど、働いている市民が利用できる時間帯を確保していただきたいです。 | きましては、市民の皆様への影響に配慮し、試行期間中における廃止時期を令和９年５月へ後ろ倒しするとともに、年度末や年度当初など特に需要が見込まれる時期についてはこれまでと同様に開庁を予定しております。<br>　現在、コンビニ交付サービスやオンライン申請など、来庁しなくともお手続いただける環境の整備を進めております。一方で、すべての手続がオンラインやコンビニ等で完結するわけではないことも認識しております。今後は、オンライン手続の対象事務をさらに拡充し、来庁負担の軽減に向けた環境づくりに一層注力してまいります。<br>　本見直しの検討にあたっては、これまでの窓口利用実績やオンライン手続の利用状況などのデータを基に、市民の皆様への影響範囲や代替手段の可能性を慎重に勘案いたしました。その上で、令和９年２月１日から同年１２月３１日までを試行期間と定め、利用動向や業務効率化の成果等を検証した上で、ＤＸ化を視野に入れた業務スキームの見直しに取り組んでまいります。 |

| | | |
|---|---|---|
| 2 | 残業が常態化しているので、時間を早く切り上げるのは分かりますが、朝は 8:30 の始業からスタートでもいいのでは無いでしょうか。コンビニでとれる証明も限られたものしか取れず、便利なようで不便です(必要な情報が欲しい時は窓口で確認しないとわからないときもあるし、窓口でしか取得できない情報もある)仕事をしている人は、限られた時間で色んなことを処理しなくてはいけないこともあるので、少しでも窓口の時間が長い方がありがたいです。業務改善も充てる時間が不足と言いますが、時間を短縮することで改善されることなのか疑問です。(そもそも窓口は業務委託とかしてるのでは？職員は別で打ち合わせする時間設けられるのでは？)<br>効果の検証は、誰がどうやって判断するものなのでしょう。実際窓口きた方へアンケートとかもとるのですか？ | 御意見にありますように、出勤前の時間帯における窓口ニーズにつきましては、一定数存在するものと認識しております。一方で、これまでの利用実績を検証いたしますと、他の時間帯と比較して相対的に利用が少ない状況も見受けられます。また、当該時間帯の窓口対応に備えるため、勤務時間前に事務作業が生じているという実情もございます。<br>今回の窓口受付時間の見直しは、限られた人員や予算を効果的に配分し、勤務時間内での事務処理や業務改善の時間を確保するためのものです。これにより、業務効率の向上を図りながら、市民サービスの質の維持・向上と職員の時間外勤務の縮減を両立させることを目的としておりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。<br>現在、コンビニ交付サービスやオンライン申請など、来庁しなくともお手続いただける環境の整備を進めております。一方で、すべての手続がオンラインやコンビニ等で完結するわけではないことも認識しております。今後は、オンライン手続の対象事務をさらに拡充し、来庁負担の軽減に向けた環境づくりに一層注力してまいります。<br>なお、市民課などの窓口受付業務の一部につきましては、外部委託を活用しておりますが、窓口受付に付随するバックヤードでの事務処理や他部署との連携については、委託事業者と職員が緊密に連携しなが |

| | | |
|---|---|---|
| | | ら対応しております。そのため、他部署と同様に、窓口受付時間外における事務処理等の対応が常態化していることが現在の課題となっております。こうした課題を解消し、業務手順の見直しや職員研修等にしっかりと取り組む時間を確保することで、より質の高い市民サービスの提供につなげてまいります。<br>本見直しにつきましては、令和９年２月１日から同年１２月３１日までを試行期間と定め、窓口利用実績やオンライン手続の利用状況、時間外勤務の状況、業務改善の取組等を庁内で検証してまいります。あわせて、市民の皆様への影響につきましても必要な調査を行い、その状況をしっかりと把握した上で、試行期間終了後の運用について判断してまいります。 |
| ３ | 市役所の窓口の稼働時間を減らすことについて、個人的に多く窓口を利用する機会は無く、特に困らない認識です。<br>オンラインやコンビニで、簡便に手続きができるように、どんどん DX 化を進めていってほしいと思います。<br>昨年か一昨年に、子供手当の手続きでオンラインの申請をしましたが（おそらく埼玉県共通のシステム）、非常にわかりにくく、使いにくく、きちんと申請できたのかも確認できず戸惑いました。<br>システムを是非改善の上、窓口業務の負担を減らし、職員の方々がヘル | 市民の皆様が市役所に来庁せずに手続を完了できるよう、電子申請の活用やコンビニ交付サービスの拡充など、ＤＸ化の推進に取り組んでおります。あわせて、より分かりやすく利用しやすいシステムとなるよう改善を重ね、利便性の向上に努めてまいります。 |

| | | |
|---|---|---|
| | シーに、そしてより良いお仕事をしてくださることを望んでおります。 | |
| 4 | 1．資料タイトルの不正確さ<br>はじめに、私は市の広報にのっていた「市役所本庁舎等の窓口受付時間等の短縮（案）」というタイトルを見て、このパブリック・コメント募集を知りました。<br>次に、戸田公園駅前行政センターで資料を拝見して初めて、「水曜延長窓口の廃止」「日曜開庁の部分廃止」という変更もあると気づきました。<br>タイトルだけでは変更が自分に影響することに気づけず、パブリック・コメントを出さない方々がいるかもしれません。私事で恐縮ですが、有給休暇を取りづらい会社で働いていて、かつ行政にとっての非繁忙期のとき、日曜窓口に助けられました。<br>したがって、影響範囲が正確に伝わるよう、「市役所本庁舎等の窓口受付時間の短縮・水曜延長窓口の廃止・日曜窓口の部分廃止」というように省略がないタイトルでの周知を希望いたします。<br><br>2．デジタル手続のマニュアルを探 | 御指摘のとおり、資料のタイトルから、水曜延長窓口や日曜開庁窓口の見直し内容が十分に伝わらない面がございました。今後は、変更内容をより正確にお伝えできるよう、表記の工夫に努めてまいります。<br>オンライン手続の案内につきましても、初めて利用される方が必要な情報や操作方法をスムーズに確認できるよう、ホームページ等における掲載場所や案内方法の改善に取り組んでまいります。また、その周知にあたっては、市公式 SNS や町会・自治会掲示板など、日頃より多くの方が御覧になる媒体の活用も視野に入れて検討してまいります。<br>なお、日曜開庁窓口の取扱いにつきましては、市民の皆様への影響に配慮し、試行期間中における廃止時期を令和９年５月へと後ろ倒しするとともに、年度末や年度当初など特に需要が見込まれる時期についてはこれまでと同様に開庁を予定しております。<br>試行期間中の検証結果につきましても、ホームページや市公式 SNS 等を通じて丁寧にお知らせしてま |

| | | |
|---|---|---|
| | す困難さ<br>市役所のデジタル手続未経験の住民としては、マニュアルの位置がわかりづらかったです。<br>以下のような広報を希望いたします。<br>「画面のとおりに操作すれば手続ができる」案内がある場所を、YouTubeやXなど貴所に用事がないときでも見るメディアで紹介<br>想定読者は、日頃からスマホアプリを使っているが、市役所、国のデジタル手続を未経験の人<br><br>3．検証結果を周知するのか不明であること<br>資料を拝見したものの【検証内容】を、貴所が公表するのかが分かりませんでした。<br>試行検証の結果、数値を住民に周知した上で、本運用の是非を検討いただくことを希望いたします。<br><br># まとめ<br>行政のデジタル化や職員のみなさまの負担軽減に向けた取り組みには賛同いたしますが、本運用移行を目指す前に、施策内容が伝わりやすい広報をお願い申し上げます。 | いります。 |

| | | |
|---|---|---|
| 5 | 9-16 時半では大体の民間の就業時間と丸被りとなり納税している労働層が更にアクセス困難になります。<br>8 時 30 分から 17 時 15 分の現行時刻から変更するならば「8 時半から」「17 時半まで」などどちらかだけでも残したらいかがでしょう。<br>その代わり始まりや終わりの時間を調整して。戸田市役所はじめ公務員の皆さんの労働環境改善はしてほしいながらも短縮ではなく採用人数を増やして無理のない当番など実施してほしいです。戸田市は競艇場もあって納税者がいない市、ではないですよね。税収がないとはとても言えない数字を持ってますよね。労働する人間やサービスの削減ばかり選ばなくてもいいように思うのです。出すもの出して人雇いましょうよ。これから先人口減の日本でじゃあどこの市町村に住みますかって話になった時に税収良くてサービスが悪い市っていうのもいかがなものでしょうね。公務員を叩く時代はとっくに終わってると思うのですがね。 | 出勤前や仕事終わりの時間帯における窓口ニーズにつきましては、一定数存在するものと認識しております。一方で、これまでの利用実績を検証いたしますと、他の時間帯と比較して相対的に利用が少ない状況も見受けられます。<br>今回の窓口受付時間の見直しは、利用者の少ない時間帯の受付時間を短縮するとともに、窓口受付時間と職員の勤務時間に差を設けることで、事務処理や業務改善等に取り組む時間を勤務時間内に確保するためのものです。これにより、業務効率を高め、市民サービスの質の維持・向上と職員の時間外勤務の縮減を図ることを目的としておりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。<br>職員の増員や交代制勤務の導入につきましても、対応策の一つとは認識しております。しかしながら、人員や財源などの行政資源には限りがあることから、窓口の利用状況や業務量に応じた適正な配置を基本とし、まずは現在の体制の中で、窓口受付時間の見直しや業務手順の改善を進めてまいります。<br>あわせて、電子申請等のオンライン手続を拡充し、来庁いただかなくとも手続を完了できる環境づくりに取り組むことで、市民の皆様の利便性向上につなげてまいります。 |

| | | |
|---|---|---|
| 6 | 今回の案では窓口受付時間を8:30～17:15から9:00～16:30へ短縮するとされていますが、終了時間が短くなると就労世帯は現実的に利用できず、到底受け入れられません。私はひとり親であり、通勤定期の割引に必要な特定者用定期乗車券購入証明書を受け取るため水曜延長窓口を利用しています。証明書取得後はＪＲのみどりの窓口での手続きが必要で、混雑時は１時間以上かかることもあります。延長窓口が廃止されると「仕事を休んで市役所へ行き、さらに市外の窓口へ行く」という二重の負担が生じ、ひとり親家庭には大きな影響があります。<br>児童扶養手当等の書類も記入漏れがあると電話対応や再来庁が必要となり、仕事と子育ての都合で時間確保が難しいため、私は窓口で確認しながら提出しています。オンラインや郵送では完結できない手続きも多く、代替手段が整備されていない段階で窓口時間だけ短縮するのは不適切です。<br>日曜開庁を繁忙期のみとする案も、市民が計画的に利用できず、就労世帯にとって実質的に利用困難です。<br>また今回の案は周知が十分とは言えず、私は延長窓口の利用時に偶然気づきました。<br>「戸田市スポーツセンター基本構想（案）」の募集時には広報紙で周知されていましたが、今回の窓口 | 御意見にありますように、出勤前や仕事終わりの時間帯における窓口ニーズにつきましては、一定数存在するものと認識しております。一方で、これまでの利用実績を検証いたしますと、他の時間帯と比較して相対的に利用が少ない状況も見受けられます。<br>今回の窓口受付時間の見直しは、利用者の少ない時間帯の受付時間を短縮し、事務処理や業務改善等に取り組む時間を勤務時間内に確保するためのものです。これにより、業務効率を高め、市民サービスの質の維持・向上と職員の時間外勤務の縮減を図ることを目的としておりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。<br>なお、日曜開庁窓口の取扱いにつきましては、市民の皆様への影響に配慮し、試行期間中における廃止時期を令和９年５月へと後ろ倒しするとともに、年度末や年度当初など需要が見込まれる時期についてはこれまでと同様に開庁を予定しております。<br>現在、コンビニ交付サービスや電子申請によるオンライン手続など、来庁しなくともお手続いただける環境の整備を進めております。一方で、すべての手続がオンラインやコンビニ等で完結するわけではなく、窓口での御相談や確認が必要な場合があることも認識しております。今後は、来庁せずとも用件を済ますことができるよう、ＤＸ化を念頭に |

| | | |
|---|---|---|
| | 時間短縮案は市民が気づける周知が十分に行われているようには見えません。<br>　同じく市民の意見を求める案件でありながら周知方法に差があることに疑問を感じます。提出された意見の検討結果も個別回答のみでなく、市民全体に公表していただきたいです。<br>　平日窓口時間の短縮、水曜延長窓口の廃止、日曜開庁の縮小は市民サービスの低下につながります。現行の運用維持、または戸田公園駅前出張所での証明書発行など実効性ある代替手段の整備を強く要望します。 | 置いた業務スキームの見直しを実施するなど、来庁負担の軽減に向けた取組を進めてまいります。<br>　今回のパブリック・コメントにつきましては、他の案件と同様に、広報紙、ホームページ、市公式 SNS 等を通じて周知を行っております。いただいた御意見とそれに対する市の考え方につきましても、ホームページ等を通じて公表いたします。<br>　本見直しにつきましては、令和９年２月１日から同年１２月３１日までを試行期間と定め、窓口利用実績、オンライン手続の利用数、時間外勤務の状況等を検証してまいります。検証にあたっては、市民の皆様への影響につきましても必要な調査を行い、その状況をしっかりと把握した上で、試行期間終了後の運用について判断してまいります。 |