

## 窓口開設時間の見直しに係る検討について

現在の窓口業務は、勤務時間と開庁時間がほぼ同一であることから、開庁時間前の準備や終了間際の対応、閉庁後の後処理等により、恒常的に時間外勤務が発生しています。また、会議や研修、業務改善に向けた打合せ等に充てる時間の確保が困難となっています。

他方、コンビニ交付の普及やオンライン申請、キャッシュレス決済の拡大等により、来庁を必要としないサービスが年々増加するなど、窓口業務を取り巻く環境は大きく変化しています。

こうした状況を踏まえ、職員の働き方の改善や業務の効率化を図るとともに、サービスの質の維持・向上につなげるため、本庁舎等の窓口開設時間の見直しに関する検討を行うこととしましたので、以下のとおり報告します。

### 1 検討体制

区政イノベーション本部のもとに「窓口開設時間の見直し検討部会」を設置した（令和8年7月）。検討部会は、見直しに全般的に関連するDX推進、庁舎管理、総合案内等の所管課及び主な窓口業務の所管課により構成している。

なお、直接部会に参加しない所管課が担う窓口の状況も確認した上で検討を進めるため、窓口業務の実態を把握する全庁調査を実施した。

### 2 主な検討事項

窓口開設時間、見直しの対象とする窓口の範囲、窓口対応を補完・代替するサービス手段、電話対応の見直しの有無、効果の検証方法等について、見直しの方向性を整理し、実施案として取りまとめる。

### 3 今後の主なスケジュール（予定）

- 令和9年1月 実施案策定
  - 3月 区民等からの意見・提案募集（～4月）
  - 5月 実施案（最終）の決定
  - 6月 区民等への周知（～8月）
  - 9月 見直しの実施

※ 検討の中で、調整に時間を要する課題が判明した場合等には、必要に応じてスケジュールを見直すこととする。