

## 県政情報センター窓口時間変更等に係るQ & A

Q 1	窓口の利用／受付時間を変更した理由は何か。
A	<p>現状は勤務時間が利用／受付時間と同じとなっており、始業に向けた準備作業や終業に向けたとりまとめ作業の時間が考慮されておらず、時間外の作業を前提に対応している状態です。</p> <p>これを是正するため、検討を進めたところ、</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・他自治体の同機能をもつ窓口では、利用／受付時間を勤務時間よりも短縮している事例が多い</li><li>・本県の他の窓口業務についても、利用／受付時間を勤務時間よりも短縮している</li><li>・本県の情報提供及び広聴の窓口の実態として、始業時間付近（8:30～9:00）、終業時間付近（16:30～17:15）の利用者は非常に少ない</li></ul> <p>ことが分かりました。</p> <p>また、人口減少社会を迎える一方で、行政ニーズが増大していく中、行政には限られた人的資源で質の高い県民サービスを提供していくことが求められています。</p> <p>こうしたことを総合的に考慮して、</p> <ol style="list-style-type: none"><li>① 持続的な県民サービスを提供するために、時間外作業を前提とした業務を是正し、</li><li>② 県民の方々への影響を極力少なくしながらも、</li><li>③ 勤務時間内に他の業務にも取り組む時間を確保し、より質の高い県民サービスを提供していくため、</li></ol> <p>窓口の利用／受付時間を見直すものです。</p>

Q 2	窓口の受付時間を、9時～16時半に設定した理由は何か。
A	<p>前提として、</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・時間外作業を前提とした業務を是正すること</li><li>・また、実態として、始業時間付近（8:30～9:00）、終業時間付近（16:30～17:15）の利用者は非常に少なく、利用される方への影響は少ないと考えたこと</li><li>・さらに、勤務時間内に他の業務にも取り組む時間を確保し、より質の高い県民サービスを提供すること</li></ul> <p>を目指し、この時間とさせていただいています。</p> <p>こうした考えのもと、受付開始前には、窓口のセッティングなどの準備作業や、職員間のその日の業務連絡（いわゆる朝ミーティング）などがあり、そうした事務を行う時間を確保するためにも、窓口の受付開始時間は9時としております。</p> <p>また、相談内容の確実な把握や、貸出希望資料の出納など各種手続きの受付から作業完了には一定の時間を要するため、窓口の受付終了時間は16時半としております。</p>

Q 3	窓口の利用（閲覧）時間を、9時～17時に設定した理由は何か。
A	<p>前提として、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 時間外作業を前提とした業務を是正すること</li> <li>・ また、実態として、始業時間付近（8:30～9:00）、終業時間付近（16:30～17:15）の利用者は非常に少なく、利用される方への影響は少ないと考えたこと</li> <li>・ さらに、勤務時間内に他の業務にも取り組む時間を確保し、より質の高い県民サービスを提供すること</li> </ul> <p>を目指し、この時間とさせていただいています。</p> <p>こうした考えのもと、利用開始前には、窓口のセッティングなどの準備作業や、職員間のその日の業務連絡（いわゆる朝ミーティング）などがあり、そうした業務を行う時間を確保するためにも、窓口の利用開始時間は9時としております。</p> <p>また、利用者数の集計など当日の各種締め作業や、職員間のその日の業務報告（いわゆる夕方ミーティング）があり、そうした業務に必要な時間を確保するためにも、窓口の利用終了時間は17時としております。</p>

Q 4	県民サービスの低下ではないのか。
A	<p>現状は勤務時間が利用／受付時間と同じとなっており、始業に向けた準備作業や終業に向けたとりまとめ作業の時間が考慮されておらず、時間外の作業を前提に対応している状態です。</p> <p>こうした中で、持続的な県民サービスを提供するために時間外作業を前提とした業務を是正し、県民の方々への影響を極力少なくしながらも、勤務時間内に他の業務にも取り組む時間を確保し、より質の高い県民サービスの提供をめざしてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>

Q 5	職員が時間外も働いて事務処理をすればよいのではないのか。民間企業ではそれが当たり前だ。
A	<p>現状は勤務時間が利用／受付時間と同じとなっており、始業に向けた準備作業や終業に向けたとりまとめ作業の時間が考慮されておらず、時間外の作業を前提に対応している状態です。</p> <p>県職員も労働者であり、時間外勤務手当の支払いが必要であり、こうした手当は県民の皆様の貴重な税金で賄われています。持続的な県民サービスを提供するために時間外作業を前提とした業務を是正する観点からもご理解とご協力をお願いいたします。</p>

Q 6	HP、チラシ、窓口「令和7年4月1日からは、受付時間内にご来庁いただくようご協力お願いします」とあるが、それまでは現状通り対応してくれるということか。
A	<p>現在も、航空写真の受付時間は16時半までとなっておりますが、全体的な窓口時間の変更については、県民の皆様へ周知するための期間が必要であることから、令和7年4月1日までは現状通り対応させていただいた上で、令和7年4月1日からは窓口時間が変更する旨をご案内させていただいているところです。</p>

Q 7	利用／受付時間外は全く対応しないのか。
A	窓口の利用／受付時間の変更を知らずに来庁された方や緊急に対応が必要な場合は、状況に応じて窓口の利用／受付時間外でも対応いたしますが、あくまで例外であり、原則としては、利用／受付時間でのご来所にご理解とご協力をお願いいたします。

Q 8	電話による問合せ対応も、この時間なのか。
A	この変更趣旨にご理解をいただき、（できるだけ）利用／受付時間内に電話をおかけいただきますようご協力をお願いいたします。

Q 9	役所なのだから、勤務時間中は窓口を開けておく義務があるのではないか。
A	<p>窓口の時間については、法定ではございません。現状は勤務時間が利用／受付時間と同じとなっており、始業に向けた準備作業や終業に向けたとりまとめ作業の時間が考慮されておらず、時間外の作業を前提に対応している状態です。</p> <p>こうした中で、持続的な県民サービスを提供するために時間外作業を前提とした業務を是正し、県民の方々への影響を極力少なくしながらも、勤務時間内に他の業務にも取り組む時間を確保し、より質の高い県民サービスの提供をめざすために、窓口時間を変更するものですので、ご理解とご協力をお願いいたします。</p> <p>また、神奈川県庁の例といたしまして、県税事務所・水道営業所・土木事務所などでは既に窓口時間の短縮を行っています。</p>

Q 10	（令和7年4月1日以降） 職員がいるにもかかわらず、このまま帰れ（待て）というのか。
A	窓口の利用／受付時間の変更を知らずに来庁された方や緊急に対応が必要な場合は、状況に応じて窓口の利用／受付時間外でも対応いたしますが、あくまで例外であり、原則としては、利用／受付時間でのご来所にご理解とご協力をいただきたく、改めて時間内にご来庁くださるようお願いいたします。

Q 11	（令和7年4月1日以降） 窓口時間が変更されていることを知らなかった。どのような周知をしてきたのか。広報が足りないのではないか。
A	<p>令和7年1月から、県のホームページへの掲載を行ったほか、県政情報センター・各県政情報コーナーでのチラシの配布や窓口掲示での周知を行ってきました。</p> <p>現在の窓口時間は、令和7年4月1日から運用しており、これまでも様々な広報を行ってまいりますが、ご意見を踏まえ、今後も更なる周知を図ってまいります。</p>