

令和 8 年

全員協議会記録

令和 8 年 4 月 1 4 日

和 光 市 議 会

全 員 協 議 会 記 録

◇開会日時 令和8年4月14日（火曜日）
午後 1時00分 開会 午後 1時39分 閉会

◇開催場所 全員協議会室

◇出席議員 16名

副議長	待 鳥 美 光 議員	1 番	松 永 靖 恵 議員
3 番	内 田 あ や 議員	4 番	吉 田 活 世 議員
5 番	齋 藤 幸 子 議員	6 番	伊 藤 妙 子 議員
7 番	渡 邊 竜 幸 議員	8 番	片 山 義 久 議員
10 番	萩 原 圭 一 議員	11 番	赤 松 祐 造 議員
13 番	菅 原 満 議員	14 番	鎌 田 泰 春 議員
15 番	岩 澤 侑 生 議員	16 番	富 澤 啓 二 議員
17 番	内 山 恵 子 議員	18 番	吉 田 武 司 議員

◇欠席議員 1名

議 長 小 嶋 智 子 議員

◇出席説明員

市 長	柴 崎 光 子	企 画 部 長	加 山 卓 司
総 務 部 長	丸 山 洋 司		
企画部審議監 兼 次長 兼 秘書広報課長			茂 呂 あかね
総務部次長兼 総務課長	野 中 大 介	企画人権課長	中 川 大
企 画 人 権 課 長 補 佐	神 田 慧		

◇事務局職員

議会事務局長	亀 井 義 和	議 事 課 長	金 井 宏 之
議事課長補佐	大 沢 明 子		川 辺 聡

◇本日の会議に付した案件

開庁時間変更について

午後 1時00分 開会

○待鳥美光副議長 ただいまから全員協議会を開催します。

ここで、欠席届の報告をします。

小嶋智子議長から体調不良のため欠席届が出されておりますので、本日の議事は副議長が進行いたします。

初めに、市長より挨拶をお願いします。

○柴崎市長 皆様、こんにちは。

日頃から市政運営に関しまして、格別の御理解、御協力を賜りましてどうもありがとうございます。また、本日は御多用の中、全員協議会を開催いただきまして、どうもありがとうございます。

本日は、企画部から開庁時間の変更について説明をさせていただきます。

開庁時間の変更につきましては、市民サービスの質を維持、向上させながら、より安定して行政サービスを提供するために検討を進めてまいりました。

このたび、変更内容がまとまりましたので、その概要を御説明いたします。

それでは、詳細につきましては企画部から説明いたしますので、どうぞよろしく申し上げます。

○待鳥美光副議長 ここで、市長は公務のため退席いたします。

休憩します。（午後 1時01分 休憩）

再開します。（午後 1時02分 再開）

本日の案件は、開庁時間変更についての1件です。

初めに、開庁時間変更についてについて説明をお願いいたします。

加山企画部長。

○加山企画部長 それでは、本日は説明のお時間をいただきまして、誠にありがとうございます。

開庁時間の変更について、お話をさせていただきたいと思います。

これまで、行政改革推進委員会が主体となりまして審議してまいりました。このたび方針がまとまりましたので、御説明いたします。

初めに、理由と背景について申し上げます。

社会情勢の変化に伴い、行政課題は複雑化、多様化しており、それに比例して業務量も増えている一方で、生産年齢人口の減少により職員の確保は年々厳しさを増しています。現状窓口の受付時間と職員の勤務時間が同一であるため、開庁前の準備や閉庁後の処理が残業になりやすい状況が続いており、閉庁間際の手続が長引くことでその後の処理が勤務時間外に及ぶケースも常態化しております。さらに窓口、電話対応が続くことで職員同士の打合せや情報共有、業務改善に取り組む時間が確保しにくい状況にあります。

今回の開庁時間の変更は単なる職員の働き方改革ではなく、市民サービスの質を維持、向上させ、限られた人的資源を有効活用し、将来にわたり安定して行政サービスを提供し続けるための持続可能な体制づくりが目的となります。

今回開庁時間は変更しますが、コンビニ交付やオンライン申請の推進により、来庁不要な手続を拡充することで市民の利便性を確保してまいります。

続いて、詳細な内容について企画人権課長より説明をいたします。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 企画人権課長の中川でございます。本日はよろしくお願いいいたします。

お手元の資料に沿って御説明をさせていただきますので、A4の資料、裏表を御覧ください。まず、1番につきましては今、企画部長から御説明いたしました。

2の変更内容につきましては、平日の開庁時間を午前9時から午後4時30分とし、現行より1時間15分短縮するものです。

こちらの時間設定にした背景といたしましては、1階の来庁者数を時間帯ごとに調査した結果、8時30分から9時の時間、16時30分以降の時間帯は全体の1割程度の利用率となっており、短縮をした場合でも9割程度の利用者の方につきましては従来どおりの利用が見込まれることや、全庁調査を行いまして、全庁的な意向を反映した結果となっております。

3の実施開始日につきましては、令和8年7月1日を予定しております。

なお、近隣の新座市、朝霞市におきましても7月から開庁時間を変更するものと聞いております。

4の対象施設につきましては、本庁舎、議事堂のほか市内各出張所、健康増進センター、保育センター、駅北口まちづくり事務所、水道庁舎、教育支援センターを予定しています。

次に、開庁時間外の対応につきましては、こちらは現在の運用と同様、緊急時には確実に対応できるような体制を維持してまいります。

ただし、本庁舎の電話につきましては、7月1日以降、自動音声案内を導入し、受付時間や緊急時の御案内をする予定となっております。また、開庁時間変更後の市民サービス維持のためのオンライン申請等の拡充につきましてもデジタル推進課と連携し、推進をしてまいります。

資料裏面の5を御覧ください。

今後の予定につきましては、この後開庁時間変更について市民参加として意見募集を20日間実施いたします。その後、御意見を踏まえて内容を決定し、ホームページ、SNSを活用し、市民周知を実施してまいります。また、6月号の広報わこうに特集記事として開庁時間変更を周知する予定です。

説明は以上となります。よろしくお願いいいたします。

○待鳥美光副議長 以上で、説明が終了しました。

質疑のある方は挙手願います。

菅原議員。

○菅原満議員 市内各出張所も併せてということですが、コミュニティセンターは機能としてはどういうふうになるのでしょうか。この開庁時間というのは、要は鍵を開けるという理解でよろしいのか、改めて御説明をお願いいたします。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 今御質問のありましたコミュニティセンター及び地域センターにつきましては、これは開庁とは別で、従来どおりの利用になります。貸館業務はこちらには該当しておりません。あと、本庁舎につきましては、志木市の事例がそうなんですけれども、基本的にその時間帯で出入り口を閉める予定ですので、職員通用口のみ開ける予定になります。ただ、そのほかの施設につきましては、施設それぞれの運用になります。よろしくをお願いいたします。

○待鳥美光副議長 菅原議員。

○菅原満議員 今の御説明で、この9時、4時半以外が職員通用口だけとすると、議会のほうは議会開会中含めて割と早く来ているのが実情なんです。あと、傍聴の方とかもいらっしゃるんで、9時から開ける、4時半で鍵を閉めるとなると、議会の終わりの時間だとかあるので、その辺というのはどう考えているのでしょうか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 対象施設といたしましては、議事堂も今、予定としては含めております。ただ、今、議員がおっしゃった懸念も我々は十分承知しておりまして、例えば、9時前に市民の方がいらっしゃって本庁舎に入れない場合、今の議事堂の1階で休憩できるスペースがあると思いますので、そういった活用もできるのではないかという発想もちょっと持っております。議事堂につきましては今、7時半、18時で開庁していると思いますので、そういった市民の方の利便性を踏まえて、こちらについてはまた、検討してまいりたいと思いますのでよろしくお願いいたします。

○待鳥美光副議長 菅原議員。

○菅原満議員 分かりました。ちょっとその辺は考えていただければと思いますが、あと、2階と1階は、やはり、今、談話というか結構市民の方が来られて、いろいろと相談されたり、仕事をされたりというような状況が見られるのですけれども、これも4時半までとなると、割と従来5時15分なのでということではいらっしゃる方もいるので、そういった点の配慮というのもちょうと検討に加えていただきたいのですが、いかがでしょうか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 今、御意見いただいたこともきちんと検討させていただきたいと思えます。まさにこの場合は、御質問だけではなく御意見等もいただきまして、議員の皆様御意見と、市民の皆様御意見を踏まえてから我々も何が一番いいのかの最適解を探っていきたいと思えますので、よろしくお願いいたします。

○待鳥美光副議長 伊藤議員。

○伊藤妙子議員 第3土曜日の開庁時間については8時半から12時で変更がないということで

よろしいのでしょうか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 そちらにつきましても、あくまで市民の方の来庁者数を調べて今回やっているのですけれども、第3土曜日の開庁時間につきましては、8時半からも市民の方が結構利用されているということが分かりましたので、時間は変わらず8時半から12時までとさせていただきます。

○待鳥美光副議長 吉田活世議員。

○吉田活世議員 開庁時間変更というふうな記載ですが、勤務時間はどのように理解したらよろしいですか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 勤務時間はあくまで変わらず8時半から17時15分を基本としております。この開庁時間を変更することによって、窓口対応に追われず、職務をやりやすい職場環境を整えるというのを主としております。たまたま金曜日に志木市の職員と話す機会がありまして、既に志木市は1年前から実施をしているのですけれども、この短縮によって落ち着いて仕事のできる環境が整ったということで、業務の改善とかも進められるようになったという感想も聞いております。

○待鳥美光副議長 吉田活世議員。

○吉田活世議員 もし、できれば、勤務時間と開庁時間が1時間半差があることによって、具体的にどのようによいのか、今一度御説明願いますか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 今、窓口の開庁時間と勤務時間が同一ということは、市民の方が、例えば、8時半からもういらっしゃるので、その前から窓口担当の職員は、業務の準備とかを開始しているのが実情です。また、17時15分以降も残務処理ですとか、もしくは、17時15分以降で回り切れなかった方への対応もありまして、基本的に超過勤務というのが発生している状況になります。開庁時間を変更することによって、そうした超過勤務等も減らして、職場環境の充実につながるのかなと思っております。

日曜日に読売新聞で報道がなされたので、御存じの方もいらっしゃるかと思うのですが、志木市で昨年度の年間の残業代があくまで1年度比べただけなんですけれども、1,000万円減ったという事例が、また、福岡県の古賀市でも全体の14.4%の勤務時間の削減につながったという事例も聞いております。あくまで職員の働き方改革がメインになってしまっているのですけれども、これを生かしてより市民サービスを充実させたいというのが我々の思いでございます。

○待鳥美光副議長 富澤議員。

○富澤啓二議員 目的と背景はよく分かりました。限られた人的資源を有効に活用して、将来にわたり安定した市民サービスの提供を目的にされていると。また、オンライン申請、コンビ

ニ交付の普及により、来庁しなくてもできる手続が現在増えているということも理解しております。また、窓口、電話対応が続くことで職員の準備、処理、業務改善の時間を確保しにくい状況という背景もよく分かりましたが、多分、賛成と反対、論点が幾つかあると思いますが、反対の論点として4点解消するのかどうか確認したいと思います。

共働き世帯の利便性の低下。4時半終了は一般的勤務時間と重なり、来庁が困難になる層が増えるのではないかと懸念します。

次に、オンライン化未対応手続を含め戸籍・福祉など対面必須の手続が依然多くございます。デジタル弱者への影響は大きいのかどうかの確認。

3点目が、市民サービス低下との受け止めリスク。これは、行政都合の短縮との印象を持たれやすいのかなと思いますが、そこが解消できるかどうか。

4点目が、施設ごとの時間差による混乱。施設の性質上異なる取扱いを定めるとされておりますが、統一性の欠如の懸念はないのか。

以上、4点質問させていただきます。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 まず、共働き世帯に対しての手当てにつきましては、基本的に私もそうなんですけれども、普通に働いている方は多分、5時15分までに来るのは比較的厳しいのではないかなというふうには感じております。また、先ほどの説明の中でもちょっとお話ししたんですけれども、昨年の来庁者数のデータを我々は取らせていただきました。短くする時間帯の来庁者数はおおむね10%程度。これは閑散期も繁忙期も変わらず10%程度というふうに出ております。なので、10%の方はどうしても、ちょっと市民サービスの低下というふうには感じてしまうんですけれども、残りの9割程度の方には利用が可能ですので、そこはほかのオンライン申請を広げるといって対応させていただきたいと思っております。

今、オンライン申請を広げるといって話をさせていただきましたけれども、研究プロジェクトとして今現在オンライン申請が約90件、電子申請とLINE申請を合わせて約90件あるんですけれども、それを7月までに200件に拡大しようというプロジェクトをデジタル推進課主導でやる予定ですので、そういったものも踏まえて対応させていただければと思います。

あとは、多分、市民サービスの低下による、市民の方からの問合せ等もいただくかとは思っておりますけれども、他市の事例をちょっと確認させていただいたら、特段大きな混乱はなかったと。どこの市とは申しませんが、1件ぐらいしか電話いただいていないよとか、近隣の市でも10件もいっていないぐらいの問合せでしたということで、これがいいというわけではないんですけれども、なるべく我々も周知をしっかりと、市民の方の混乱を招かないようにしていきたいと思っております。

あと、施設ごとの対応というところでは、基本的に先ほどもお話をしましたが、開庁時間はあくまで我々と一緒の変更になりますので、あとはその施設を、施設ごとに閉めるとか、閉めないというのはちょっとそこの施設で違うと思っております。例えば、閉めてしまうとほかの方の

コミュニティセンターの利用ができなくなる施設については、ちょっとそこの施設ごとの対応は各部局に委ねている状況です。

○待鳥美光副議長 富澤議員。

○富澤啓二議員 今の御説明でよく分かりましたが、検証すべき論点として5点ほどあると思いますので、確認したいと思います。

まず、1点目が利用実態のデータの提示。先ほども御説明がありましたが、時間帯別来庁数、繁忙時間帯、オンラインの利用率の定量的根拠が必要かなと思います。このデータは開示されるのかどうか。

次に、時間短縮で生まれる業務改善時間の定量化。年間で何時間の改善時間が確保されるのか。また、これは確認されるのかどうか。

3点目が、混雑増加リスクと対策です。予約制や職員配置、繁忙期対応などの必要性はあると思いますが、対策を打たれるのかどうか。

4点目が、デジタル弱者への代替手段、相談支援、サポート窓口、電話予約などの補完策が必要だろうと思いますが、代替手段は考えていらっしゃるのかどうか。

最後に、市民意見募集の結果反映。賛否の割合や主な意見、修正の余地が市民意見募集で結果に影響されるのかどうか。

以上、5点確認したいと思います。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 まず、データの提示につきましては、先ほど来申し上げておりますけれども、戸籍住民課の発券機、こちらを利用してパーセンテージを調べさせていただいておりますので、どれだけのパーセンテージなのかが必要であれば、全パーセンテージを抑えていますので、開示等は可能になっております。

次に2点目、改善時間の確認ということで、ちょっとどういう確認方法をすればいいのかというのは私もすぐ、パッと浮かばないのですが、当然こういった事業を始めたらデータというのは収集しなければいけないなとは思っておりますので、何かしらの確認はさせていただきたいと思っております。

3番につきましては、予約制等の対応ということなんですけれども、基本的には開庁時間を短くするという前提はあるのですが、現在予約制等は特に行っていませんので、必要があればこういうことも検討してまいりたいと思います。

4番目、デジタル弱者の皆様への対応ということで、現在もデジタル弱者といわれる方につきましては、窓口で丁寧な対応をしているというふうに私は認識しておりますので、引き続き丁寧な窓口対応に努めさせていただければと思います。

最後は、市民意見の募集の取扱いなんですけれども、当然今回の全員協議会でもそうですし、市民の方から御意見をいただいた場合で、対応できるものにつきましては当然対応させていただきたいと思っておりますので、そういった形で対応させていただきます。

○待鳥美光副議長 片山議員。

○片山義久議員 たしか、出張所のほうにキオスク端末かなにかを入れるというような話もあったかと思うんですけども、その設置場所によってはシャッターが閉まってしまって使えなくなってしまうのですとか、そういうところもあるかと思うのですが、その辺の配慮というのはいかがでしょうか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 繰り返しになるんですけども、そういったものもきちんと使える、使えないというので、場所ごとでちょっと変わってくると思いますので、今、いただいた御意見も市民環境部には伝えさせていただきますので、なるべく市民の方が利用しやすいような形で進めさせていただきたいと思います。ありがとうございます。

○待鳥美光副議長 内田議員。

○内田あや議員 出張所に関してなんですけれども、他市の例を見ると朝霞市、新座市に関しては出張所は短縮をせず、もともとでいうと、長めに開庁時間を設けているというケースもあるかと思います。特に駅は利用がほかと異なって、逆に8時半から9時であったり、夕方の時間の利用が多いところが想定されますけれども、ここの議論はなされましたでしょうか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 この議論の場は、行政改革推進委員会というところで3回ほど議論させていただいております。この委員会は、各部局から1名管理職を代表として参加させているんですけども、市民環境部の代表にはちょうど戸籍住民課の課長補佐が代表でして、その論点もきちんと我々からお伝えして、市民環境部で検討した上で出てきた意見でありますので、こういった対応になります。

○待鳥美光副議長 内田議員。

○内田あや議員 分かりました。御検討いただいたとのことですが、やはり、駅に関しては、選択と集中ではないですけども、こっちの時間を短くするから、逆に駅の利便性を高めるというのは一つの案ではあるかなと思いますので、今後市民の皆さんの意見も聞きながら、そういったところを丁寧に御対応いただければと思います。要望です。

○待鳥美光副議長 吉田活世議員。

○吉田活世議員 先ほど富澤議員のほうから、課題点というので5点ほど上がっていたように思うんですけども、デジタル弱者とか来庁困難者の対応というのをしていくということを考えると、1つとしてコールセンターの設置であるとかいろいろ案が出ていたと思いますが、こちらのことを実行した場合の費用を考えて、今の役所の方が担当されている人件費の確認です。人によって行われている部分とこれからデジタルの部分で変えていくと。デジタルに変えた上に、さらにコールセンターなどを設置していくということを、もしもそれをやられるという仮定をすると、デジタルプラスコールセンターの設置のほうはかなり費用が上がってくるのではないかなと思いますが、その点はどのように考えられていますか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 コールセンターの設置というのは現時点では特に検討はしていません。今の開庁時間を短くするというのが趣旨でございまして、例えば、何のコールセンターを議員がイメージされているのかちょっと分からないですけども、電話は当然我々につながりますし、緊急時の電話もつながるようにはなりますので、そういった意味では何か新しく予算を使うというわけではないところは御理解ください。

○待鳥美光副議長 吉田活世議員。

○吉田活世議員 そうすると、この1時間半という時間帯はあくまでもコンタクト、つながりを求めて来る人が薄いというふうな考え方でやっていらっしゃるのかなと思うのですけれども、例えば、1つその申請を出すにしても、事情が分からないという人は多いと思いますので、来庁者でデジタルに弱い方とかのフォローをしっかりとしていくことを考えると、本来であればいろいろとやらなければならないところ、やはり、お金が発生するところというのは、この短縮によって出てきてしまうのではないかなと思います。いかがお考えですか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 当然この取組を進めるに当たって出てきた課題につきましては、内容にもよると思うんですけども、費用をかけてでも対応しなければいけないところも出てくるかもしれません。ただ、何分取組もまだ始めたわけではなく、想定で予算を取るわけにもいかない。そういった課題につきましては真摯に対応してまいりたいと思います。

○待鳥美光副議長 赤松議員。

○赤松祐造議員 ちょっと隙間の質問かも知れませんが、市民対応の窓口対応が1時間15分短縮して、これは私は賛成の立場ですけれども、議員がそのフロアに行っている場合も9時から4時半まで、市民と同じようにしなければいけないと思っているんですが、緊急な場合はそれは別でしょうけれども、議員対応は、やはり、それに合わせてやらなければいけないのか、その辺をお聞かせください。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 できれば議員の皆様にもその旨で御協力をお願いしたいのですけれども、例えば、議員の皆様だけではなくて、市民の方もそうですけれども、どうしても緊急のとき、18時以降に対応する課もありますし、もっと朝早くでなければ無理という方にはそれぞれの課の判断で対応しているのも今でもやっておりますので、そういった場合は、例えば、事前に関係課にお話しただくとかで対応していただければいいと思います。繰り返しになりますが、議員の皆様にも御理解、御協力をお願いしたいと思います。

○待鳥美光副議長 赤松議員。

○赤松祐造議員 それで、この窓口は1階のフロアだけではなくて、全フロア、上の環境課とか、あとは、朝霞和光資源循環組合だとかいろいろありますが、庁舎の中全てなんですか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 基本的には本庁舎全てのところに対応するようにしています。例えば、我々が所管している文化センターの振興公社もあると思うんですけども、基本的に振興公社はサンアゼリアのほうでの窓口になるのですが、中も直通電話はちょっとこれからの対応になるんですけども、基本的には市民の方は4時半までというふうな形でお願いするように公社のほうにもお伝えはしております。

○待鳥美光副議長 赤松議員。

○赤松祐造議員 そうしたら、私らが一番お世話になる議会事務局の人たちに声をかける時間も9時から4時半までということになるでしょうか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 繰り返しの答弁になってしまうのですが、あくまでこれはなるべく御理解と御協力という範囲ですので、どうしてもそれより前になるようであれば、今も多分8時とかに行っても、職員は拒んでいるわけではないと思いますので、そこはあくまで運用の中でやらせていただければと思います。

○待鳥美光副議長 吉田活世議員。

○吉田活世議員 オンライン申請を今後は種類を増やされるということですが、予算的に見てどのような規模の変化になるのか教えてください。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 先ほどお話ししたオンラインを増やす緊急プロジェクトにつきましては、デジタル推進課の職員が手作業でやる内容となっておりますので、予算はかからない形になっております。

○待鳥美光副議長 赤松議員。

○赤松祐造議員 ちょっと細部にわたって申し訳ないのですが、議会事務局に僕は一般質問の発言通告書を8時半に出すんですけども、それもこれから検討して9時になるということでしょうか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 議会事務局職員がいる前ではなかなか言いづらい部分もあるのですが、この場で私がお話しできることはあくまで開庁時間、基本的には1階の窓口の開庁時間というものを想定しているのですが、本庁舎全体を占めるのですが、当然議員の皆様、そういったものを拒むものではないので、そこはまた議事課と調整させていただければと思います。

○待鳥美光副議長 吉田活世議員。

○吉田活世議員 議会棟についてなんですけど、一般質問じゃなくても開会中はかなり遅くまで残る議員もいます。セキュリティの点も考えて、そんなに遅くまで開けてくれというわけではないのですが、4時半は議員としてはちょっと早過ぎると感じています。議会棟と本庁舎のほうでちょっと分けていただくということは可能ですか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 先ほどもお話しさせていただいたのですけれども、今、7時半から18時というのが議事堂の開庁時間になっていると思います。議員の皆様のこともそうなんですけれども、市民の方も1階を利用されているというお話も聞いていますので、そういった点も踏まえて少し検討させていただければと思います。

○待鳥美光副議長 渡邊議員。

○渡邊竜幸議員 何点かちょっと質問をさせていただきたいのですけれども、まず、初歩的な確認なんですけれども、この時間変更はもう決定事項ということなんでしょうか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 基本的には決定事項とさせていただきたいと思います。

ほかの自治体の事例なんですけれども、令和7年、県内で実施している自治体が6自治体ございます。また、今年度実施予定の自治体が我々を含んで14自治体、ほかにも検討中の自治体が18自治体県内でもあります。多分この波に乗り遅れると職場環境の改善という意味で、和光市は大きく後れを取ってしまいますので、基本的には決定事項として御理解いただきたいと思います。

○待鳥美光副議長 渡邊議員。

○渡邊竜幸議員 そうしますと、今後のスケジュールの中にある市民の皆さんからの意見聴取とかについても、反映できる部分については微調整するという解釈でよろしいのでしょうか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 議員御認識のとおりでございます。

○待鳥美光副議長 渡邊議員。

○渡邊竜幸議員 今回の取組はトップダウン的な話なのか、ボトムアップ的な話なのか、どちらなんですか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 基本的には志木市が令和7年7月1日に施行したのを受けまして、我々としてそういった情報収集を踏まえて、6月の政策会議で検討しますよというお話をさせていただきましたので、ボトムアップ的なイメージで捉えていただければいいかなと思います。

○待鳥美光副議長 渡邊議員。

○渡邊竜幸議員 この実施は、取りあえずしばらくやってみた上で、複数年後とかにまた見直しする、戻すとかもっと短縮するとか、そういった考えというのは、やってみなければ分からないのですが、どんな考えですか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 こういった取組は多分、時代時代で違ってくると思うんです。多分十年前は土曜開庁というのがブームになりまして、むしろもっと時間を延ばしたほうがいいのではないかという動きがあったと思います。

ただ、今は逆に職員の働き方改革が言われている中での短縮になりますので、今回進めてみて、当然市民の皆様の利便性が大きく下がったですとか、何かしら大きな問題があるのであれば、元に戻すという可能性もゼロではないとは思っております。ただ、やはり、一度始めたものは、3年以上はちょっと様子を見てみないとというのがありますので、また、いろいろと御意見いただければと思います。

○待鳥美光副議長 渡邊議員。

○渡邊竜幸議員 ちょっと最後にもう1個だけ質問なんですけれども、一般職員の皆さんとはまた別に、今回の開庁時間が変わることによっての幹部職員の皆さんの働き方というのは、どのようなメリットが想定できるものなのでしょうか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 基本的に幹部職員、私なんかもそうなんですけれども、窓口にすぐ出るということはありませんので、幹部職員の働き方が大きく変わるというイメージでは持ってはいないんですけれども、ただ、一般職員が働きやすくなるというのは間違いないので、その中で業務改善をどんどん生み出していこうというマインドを育てたいなと思っています。そこをうまく幹部職員が生かしていかなければいけないと思いますので、そういった意味では幹部職員もきちんと意識改革を持っていただきたいというのが私の思いです。

○待鳥美光副議長 鎌田議員。

○鎌田泰春議員 先ほど出張所の部分で時間はどうなるのかという話もあったかと思うんですけれども、例えば、先ほどの前提となった1割の方の利用が4時以降だったとか、そういう話があったと思うんですけれども、駅出張所の方は、例えば、夕方に集中していたりとか、多くの方がその時間帯に集中しているというところとかというのは、あったりしますか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 ちょっとこれは私の手元にデータがないんですけれども、本庁舎のその出張所の時間帯の検討を促した際も市民環境部のほうでデータを踏まえて今回の時間を決定したものと認識していますので、その中でも、もう一度再度データを確認させていただきませけれども、やはり、夕方が多いということであれば、少し再検討を促す余地はあってもいいかなとは思っています。

○待鳥美光副議長 赤松議員。

○赤松祐造議員 2点ほどですけれども、サラリーマンの方が夕方に入って、駅出張所をどの程度使っているかのデータを私はつかんでいないんですけれども、朝を遅くして、そこだけは夜を遅くするとか、データをつかんでみて、あそこは臨時制、将来駅の北口にそういうのができればもっと効率がよくなると思うんですが、データをつかんでいないのにとやかく言えないんですけれども、そういうことももう一回ちょっと考えたらいいのではないかなと思います。

あと、もう1点。さっきちょっと聞き取れなかったのですが、電話も自動電話受信とか、何か電話のことをおっしゃっていたんですけれども、電話窓口についてはどのような

のか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 まず、御要望についてはお承りしました。

電話の御案内なんですけれども、電話につきましては、ちょっとまだ、すぐ7月1日以降電話対応ができるというわけではないです。予定としては、令和9年に入ったぐらいでちょっと電話対応を変えようかというふうには関係課と話はしているのですけれども、閉庁時間の電話につきましては、4時半になりましたら、例えば、今、直通電話があると思うのですけれども、そちらが全て代表電話に集約されるようになります。代表電話にかかった電話で自動音声ガイダンスが流れまして、現在閉庁時間ですというガイダンスがまず流れて、ただ、そのままお待ちいただければ電話はつながりますよというガイダンスが流れます。そのまま緊急、例えば、緊急の方ですと待っていただいて、代表電話につながって、そこから各課につなげることも可能、そういった形になっております。

○待鳥美光副議長 赤松議員。

○赤松祐造議員 現在はもう、5時15分になったら切れて、守衛が取ってくれていますよね。ガイダンスが流れた後待っていれば、緊急なときは守衛が取るといえることですか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 基本はその予定でございます。

○待鳥美光副議長 吉田活世議員。

○吉田活世議員 閉庁時間変更についてというところなので、もし、お答えになれるようだったら教えていただきたいのですが、申請に対して対応の件数を増やすという御回答でしたが、この申請の流れ自体、例えば、その介護の申請であれば、今、あなたの出した申請はこの時点にありますよ。次は、2回目の審査にかけますよとか、その申請がどういうふうに進んでいるかということ、例えば、市民の方に見える化していくなどの検討はなされていますか。

○待鳥美光副議長 中川企画人権課長。

○中川企画人権課長 オンライン申請の所管が私の直接の担当ではないので分からない部分もあるのですけれども、見える化ということで、今、いただいた御意見としましてはデジタル推進課に共有はさせていただきます。

ただ、私の今までの経験上、申請の手続の見える化というのがどの程度までというのはあるのですけれども、あくまでオンラインの範囲では、少し困難な部分もあるということはありませんが、デジタル推進課と共有させていただきます。

○待鳥美光副議長 吉田活世議員。

○吉田活世議員 電話対応に追われるということでしたが、申請は上げてからどういう段階にあるか分からないということが結構多くて、そうすると、その来庁の回数を市民の方は増やさなければいけない、あと、電話の回数を増やさなければいけないとかというところで膨れるというところもあるのかなというふうには私は感じています。ぜひ、検討いただければと思います。

○待鳥美光副議長 赤松議員。

○赤松祐造議員 これはデジタル推進課にお願いしたいと思うんだけど、LINEの通報制度がありますよね。LINEの通報制度、道路だとか公園とか。あれを使えば窓口に来ないです。これはお願いですけども、和光市にそういうのがあるということを知らない人が多いんです。そうすると、議員にも頼まれて電話がかかってきたりするわけです。だから、LINE通報制度をもっと教えて、市民に広めてほしいと思います。これは要望です。

○待鳥美光副議長 赤松議員、今、開庁時間の短縮ということでやっていますので、デジタルの細かいことは今……。

○赤松祐造議員 それによって来なくてよくなるわけだから、開庁時間に来れない人がここに来るわけで、窓口対応が減るわけだから、トータルで見れば、デジタル化を進めてほしいということです。

○待鳥美光副議長 ほかに質疑はございませんか。

〔「なし」という声あり〕

なければ、以上にて質疑を終結します。

休憩します。（午後 1時37分 休憩）

再開します。（午後 1時38分 再開）

ほかに何かございますでしょうか。

〔「なし」という声あり〕

なければ、以上で本日の協議事項は全て終了しました。

記録につきましては、副議長に一任願います。

以上で、全員協議会を閉会します。

午後 1時39分 閉会

副 議 長 待 鳥 美 光