

安芸高田市民モニター 集約結果

【第6回：開庁時間の在り方について】

調査実施期間

2024年12月13日(金)～12月27日(金)

アンケートの目的

効率的な運営と働き方改革の一環として、2022年10月より開庁時間を9時から17時までに変更しました。このことについて、影響を受けている市民に意見聴取し、今後の在り方について検討を行う資料とします。

【回答者数】

モニター総数	162
今回回答者	119
回答率	73.5%

【年代別】

	モニター数	回答数	回答率
20代以下	14	9	64.3%
30代	9	5	55.6%
40代	20	16	80.0%
50代	25	16	64.0%
60代	30	25	83.3%
70代	44	34	77.3%
80代	18	12	66.7%
90代	2	2	100.0%
合計	162	119	73.5%

【居住地別】

	モニター数	回答数	回答率
吉田町	51	35	68.6%
八千代町	25	19	76.0%
美土里町	15	11	73.3%
高宮町	25	16	64.0%
甲田町	20	13	65.0%
向原町	26	25	96.2%
合計	162	119	73.5%

○文中の【n】は「有効回答者数」を表しています。

調査結果

●8時30分から9時まで、17時から17時15分までの間に、来庁して手続きをしなければならなかった人は10%未満となっています。

●その内、開庁時間が短縮されて困ったことがあった人の割合は、約12%となっています。その理由として、「仕事の途中で市役所に行くことが難しい」「休みを取らなければ行けない」と仕事に関連した回答が一定程度ありました。

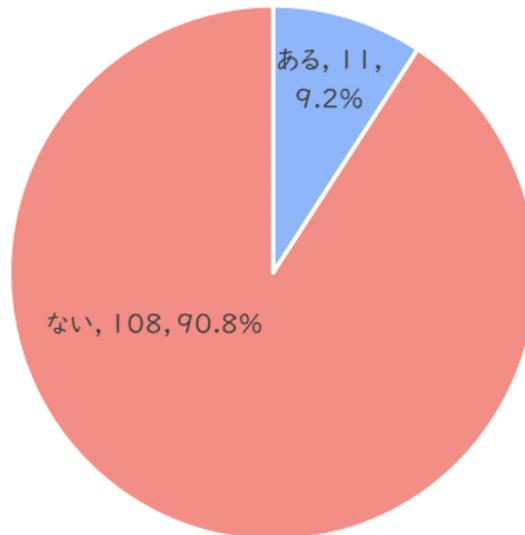
●現在、マイナンバーカードを利用することで市役所に行かなくても手続きが完了することも増加しています。来庁しなくても手続きが完了する方法が充実すれば現在の開庁時間でも良いと回答した方が約85%を占めている一方、窓口で担当者に相談しながらでなければ手続きが難しいと感じている方やマイナンバーカードを利用したオンライン手続きは高齢者にとっては難しいという意見が一定程度ありました。

●開庁時間については改めて賛否両論の意見があることが分かりました。今後は、少子高齢化が益々加速し、市職員も減少することが想定されます。少ない職員数で必要な行政サービスを維持していくためには、これまでの業務のあり方を見直すと共に、職員の能力を最大限発揮できる職場環境を形成していくことが必要です。

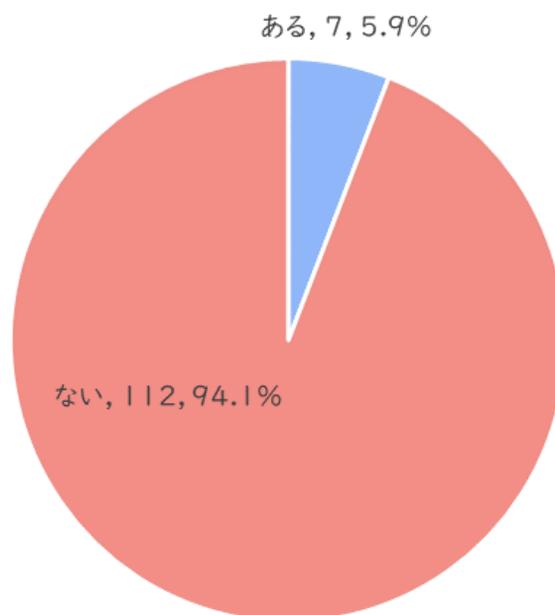
そして、開庁時間の短縮により生み出された時間を有効活用し、生産性を向上させていくと共に、既存事業の効率化によるコスト削減などを通じて市民サービスをより一層向上させていくことが欠かせません。

アンケートのご協力、多数のご意見等ありがとうございました。

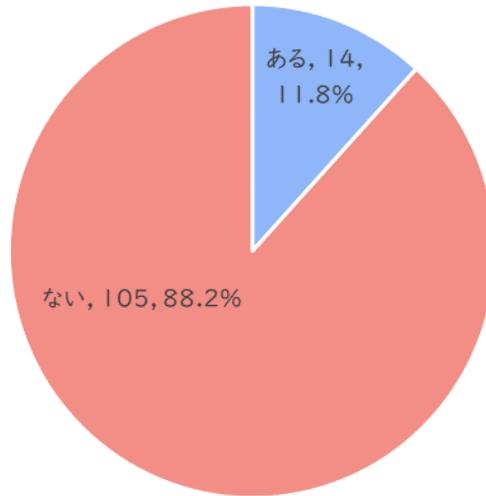
【設問1】2022年10月1日以降、8時30分から9時までの時間に、来庁して手続きをしなければならないことがありましたか。(n=119)



【設問2】2022年10月1日以降、17時から17時15分までの時間に、来庁して手続きをしなければならないことがありましたか。(n=119)



【設問3】開庁時間の変更になって、困ったことがありましたか。
(n=119)



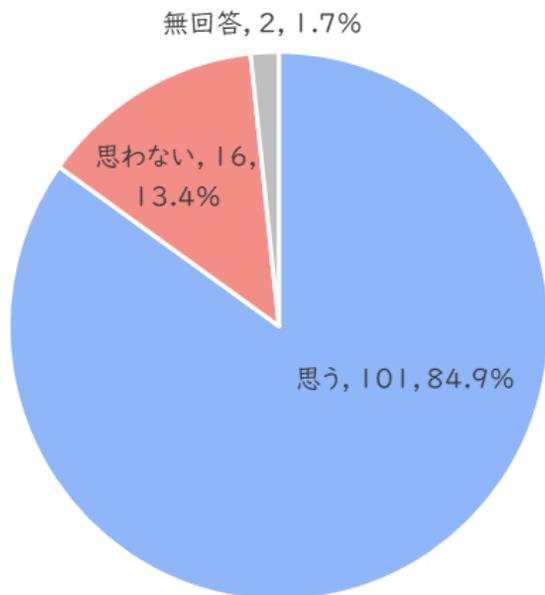
【設問3-1】設問3で「困ったことがある」と答えた方に質問です。その内容は何ですか。(n=13) ※1名未回答

家族が平日の9時から17時までに市役所に行けないので、何度か困ったことがあります。
出勤前に手続きを済ませかけたが、出来なかった。
朝他の所要があり手続きに8時30分に訪れましたが開庁しておらず、別の日に再度訪れる事になった(開庁時間の変更を知らなかった自分のせいですが)。
業務時間外で手続きに行くには、朝1番か、お昼休憩時間しかない為
印鑑証明がとれなかった
8時から空けてほしい
・証明書の交付に関して・その施設に忘れ物を確認に行くことなど
電話での問合せができなかった(急用で)
姑の保険証の住所変更手続き
公共バスの利用時間 庁舎に8時40分着で少々の待時間有。
仕事終わりすぐに行っても間に合わないから休みをとらないといけないから。
仕事の途中で市役所に行くのは大変です
私の家の前の道が幅が大きいので夜中1時~5時まで1台~3台くらいトラックがエンジンをかけたまま毎日止まり家がゆれます。吉田警察にも言いました。私がおかしくなりました。佐々木クリニックにも行きました。家にもヒビがあります。

【設問4】来庁しなくても手続きが完了する方法※1が充実するなら、今の開庁時間（9時～17時）のままで良いと思いますか。（n=119）

※1来庁しなくても手続きが完了する方法とは

（例）自宅からインターネットによる申請、マイナンバーカードによるコンビニエンスストアでの証明書取得など



【設問4-1】設問4で「今の開庁時間のままで良いと思わない」と答えた方に質問です。その理由は何ですか。（n=15）※1名未回答

最近、相続関係で市役所を訪れることが多かったが、相続の証明書等が複雑で、市役所の担当者に聞きながらでないが無理だったため。
急に必要になった時に空いてないと困るから
開庁時間を遅くして、職員は、ちゃんと9時間拘束、8時間実働を遵守しているか？疑問が残る。
一般に仕事が終わってから行けないから
詳しい説明が聞けない、質問ができない
市の業務開始時間に市民サービスの時間を合わせても良いと思います。その代わりに、終業前の受付時間はそのままにするとか、ニーズを把握して欲しいと思います。
多様な対応が必要か
9時から用事。病院。
市民にもいろいろな勤務の方もおられ、更にインターネットの技術を持ち得ない人もおられます。行政はどんな立場の人も差別にならない制度を作るべきです。
まだ多くが8:30からの始業である
仕事の都合などで時間内に行けない人も多くいると聞くから
開庁時間は出来るだけ長い方法が良いと思う。市民が相談などで時間の選択がひろがると思う。
もう少し早くなれば仕事をするのに便利なので秋と冬は今のままでいいと思うが無理でしょうね。
インターネットが自在に出来ないから
勤めているので17:30位迄の営業時間を希望します。早出、遅出で調整してほしい。インターネットの申請には若い方はともかく高齢になると無理があります。

【設問5】「開庁時間の在り方」に関して、ご意見ご要望をご自由にご記入ください。【自由記述】(n=46)

(原文のまま記載しています)

本市が前例になったのかまではわかりませんが、他県、他市町では開庁時間の変更をしているのではないかと思います。民意は大切と承知していますが、公務員の働き方改革(時代)の流れと逆行しないようになればいいとおもいます。

仕事をする人は、朝の時間か、昼夜の空き時間に訪庁したいけど、一般の仕事時間と被っていたらいけない。

いつも行かなければならない所ではないが、必要な時に空いてないのは困る。

ネットでというが、後10年くらいすればそれもいいたろうが、今はネットが使えない高齢者が多いのだから時期を考えて欲しい。

職員さんの勤務負担も考えないといけないと思います。受付開始前にはシステムの立ち上げ等、一定の準備が必要でしよし、8時半からの受付となれば勤務時間は当然それ以前となるはずでず。そこまでして8時半にする必要性を感じません。

議会の中で、某議員さんが市民サービスの低下に繋がるとか言われてましたが、それがどれだけのサービス低下になりますかね?何でもかんでも職員さんに負担を求めるのは違うと思います。

他の公共施設や医療機関、金融機関、一般の商店なども、その時間帯での利用者数等を考え効率化を図っています。当たり前のことだと思ひます。

特になし

9時から17時で全く

問題なし続けるべき

60代以上の年代の人は現行の時間帯で差し支えないと思う。20代から50代の世代はインターネットで手続き可能であれば、現行のままでよいと思うが、どうしても来庁しなければならないときは、仕事を休まなくてはならないので、休みにくい人もいると思う。

平日に行かれない日が続いた時に、土日でも開いてたらなあ、と思う時があります。

インターネットやマイナンバーカードで出来る事なら良いと思いますが、これであって?などの疑問がある時などは対面の方がよいなあ。と思います。ただ、しょっちゅう行くわけではないので、何とも言えませんが、、、

確かに長く開いていたら、市民側からしたら便利です。しかし全国的に働き方改革で開庁時間が短くなっている流れの中で、あえて元に戻さなくてもいいと思います。一部の人の意見がすべてではないのに、議員さんの近くの人だけの意見で「市民が〇〇と言っている」とそれがすべての意見のようになってしまうのも何だかなあと思っています。

開庁時間を9時にした理由が納得できない。民間なら始業時間から窓口対応していると思います。

市役所は市民に奉仕する立場から、少しでも市民に役立つ行動は、早めに開庁する意義は、大事である。開庁を早く必要がある市民が一人でもいるなら、元に戻すのが、市役所の務めである。なぜ?開庁を9時にしたことを、市民は理解していないはず。少なくとも、私は理解しておりません!

開庁時間を短縮して少しでも経費が少なくてできれば節税に繋がるのでその方が良いと思う。

金融機関や病院の開始時間も9時からが多いので、特に9時開庁でも問題ないと思う。開庁前に職員間での申し合わせ事項等の確認の時間も必須だと思うので、始業8時半、開庁9時で問題なく、閉庁時間についても当日業務の整理確認のためにも17時閉庁、終業が17時15分で良いと思う。

開庁時間に関しては特にありませんが、各支所を廃止して吉田本庁に統合することは不便になるので止めて頂きたい。

開庁時間が長いと助かる人が多いと思う。

現在の開庁時間で自分は困らないですが、なんらかの事情で定時内に来られない人のためにインターネットのサービスを充実させるとともに、ネットが使えない人への対応として、ある曜日だけは開庁時間を変えるなどしていただくといいと思います。

現在の時間で不便を感じないが、職員の負担が増えるが当番制で良いので、緊急の連絡ができる体制が有れば安心できるのですが。

どうやったら安心して誰もが生活できるか・・・など、目標思考で決めて欲しい。考えた末の結果であればそれはそれで開庁時間は何時でも良いと思ひます。

夕方よりも朝の方が、開庁時間に対してニーズがあるのではないかと思います。意見を集約していただきたいと思います。昼は職員さんも少ないし、対応の話し声も目立つので、行きにくい面もあります。

市民の方々が利用しやすいようにしてほしいです。

仕事を辞めているせいか時間変更がどっちになっても別に不便はありませんでした。

開庁時間に合わせて、小、中学校に電話が繋がらなくなったことは、とても不便です。

休館日でも開庁したらどうでしょうか？

私は高齢者で無職なので自由がきくので今のままで不自由はない。若い人はコンビニで証明書が受け取れると便利が良いのでは？

特にありません。困ったことはありません。

行政は1人1人の市民を大切に努力を大切にすべきです。そのためには、市民が今の実態の中で満足しているかどうかの実態をしっかり把握すべきです。その意味で今回のような実態調査は必要です。

9時～17時で良いと思います。

職員の残業がどれ程減って、どれ程改善できているかを公表すべきです。

一律に9時～17時としなくても時間差通勤を考えても良いと思いますが、維持費の問題を合わせて考えて下さい。不便を感じている人もいます。相対効果ですが？私は定年退職した身ですから時間にしばられる事はありませんが、仕事をしている者には問題があると思う。

インターネットやコンビニで利用できるようになれば9時開庁で問題ないと思う。

開庁の意味がよくわからないので申し訳ないのですが、仕事(業務)は8:30開始→準備と思う。受付は9:00で良いと思うけど。早く仕事に行く人は早く行って準備とかそうじとかする→いつも同じ人がそうじするというのは、やめた方がよいと思う。しかし、頑固というか強く8:00です17:00ですと、強調されていたようなので、それは今後はやめた方がよいと思う。だからするのは良くない!しかし、強硬に時間を制限するのは違う。同じこと何度も言っすみません。働き方改革も必要と思うので、ダラダラ業務外のことをするのも今後は減らしていくのも必要と思う。しかし、きっちりしませんでは市民のための行事などの時は、反感かうと思いますネ

土曜日 日曜のどちらかを半日開けるなど仕事を持っている人や若い人に連れていってもらわないと出られないお年寄りなどへの利便性も考えてほしい

他の市町村と同じ時間でいいのではないのでしょうか

・そもそも開庁時間を働き方云々で30分早く、とか遅くとかする事が私としてはおかしいと思います。どちらにしても決定になったら市民は従わざるを得ませんが市役所の朝清掃をさせていたでいる私としては職員さんは変わらず以前と同じ時刻に出勤なさってられるように思います。(8時半)30分の違いは変更になった9時開庁で良いのではないかと思います。問題はむしろ変わった時点で市役所にどのくらいの利点があったか、なかったのかだと思います。
・知人に聞いても現状で別に不便な事はないと言っています。

早朝より市役所に行く事も少ない為時間変更はしないで良いと思います。

特にありません。

特にありません

公務員は全体の奉仕者だからといって国民の犠牲になる必要はない。公務員も国民のひとりである。銀行のように9時～15時が窓口時間というところもある。開庁時間外に必要な職務に専念する方がよい。住民・公務員といった一方的な立場から考えるのではなく安芸高田市全体にとってどうあるのが望ましいのかを第一にいただきたい。(代筆 68歳長男)

働きに行っていないので、自由な時間はあるので問題ありません。仕事をされている人は難しい時があるかもですね。

私は市の方針にそって行動しますので不便は思いません。

又、この件での不満は聞いた事がありません。

マイナンバーカードを使えば家でできる手続きがたくさんあることは分かっているが、手続きがきちんとできるか不安なので、市役所に行くことになる。こちらの力量不足な部分が多い。

特になし

市民の日常の生活・暮らしは様々と思われれます。一律に対応を決めつけないように。

開庁時間の在り方や変更については、個人的には現在のままで良いと思っています。今後変更されることもあるとは思いますが、その時は分かりやすく市民に伝えることが必要なのではないかと思えます。開庁時間が変更になった2022年10月には広報に詳細な変更理由などが掲載されなぜ変更になるのかこちらも理解しようと思える説明がありました。しかし、今回12月より変更された電話受付時間に関しては、変更理由の記載がありませんでした。市民の要望があったとのことですが、そうであれば記載するべきではないでしょうか。今後もし開庁時間が元に戻ったり変更があるときは具体的な理由を明記し市民へ分かりやすく伝えるべきだと思います。

開庁時間の変更は反対である。

もっと言うと電話受付時間も9時-17時に戻すべきだと考える。

仕事には準備や片付けの時間が必要だと思う。

勤務時間=開庁時間であると、どうしても勤務時間外で準備や片付けが発生する。

そのため今の開庁時間でよいと思う。

予算面や仕事効率面で緻密な検証を重ねて開庁時間を変更しているため、もし開庁時間を元に戻すのであれば、その趣旨や根拠が納得できる説明をしてほしい。

時代に逆行し、時間外勤務を間接的に推奨してしまう取り組みについてや、そしてそれを官公庁が進めようとしていることについてはどうにも賛成できない。

来庁しなくても手続が完了する方法がどんどん増える事を期待します。今回のアンケート結果をどう分析され今後どうすると判断されたのか公表できないものでしょうか？

提出物等、開庁時間の変更による支障はないが、仕事を休まないといけないので、又、支所に行っても詳しい人が不在で本庁に行かないといけない等不満に感じることもある。