

窓口及び電話受付時間の変更（試行的実施）について

那須塩原市では、質の高い行政サービスの安定的な提供、新たな市民サービスへの対応及び職員の働き方改革の実現を目指し、窓口及び電話受付時間を試行的に変更します。

■内容・スケジュール

○背景

本市では、「どこでも窓口」をはじめとするオンライン申請システムの導入や、コンビニエンスストアでの各種証明書交付サービスの普及など、市役所に来庁しなくても手続きを完了できる環境整備に努めてまいりました。

この流れを加速させ利便性を向上させるとともに、窓口サービスの質の向上についても取り組んでいく必要があります。

更なるサービスの向上を実現するためには、新たな企画の立案や、より利用しやすいデジタルサービスの検討、専門性を高める研修といった時間を確保することが不可欠です。しかしながら、現状では窓口や電話の受付時間と職員の勤務時間が同じであり、受付終了後の集計や審査といった業務を時間外勤務に頼らざるを得ない状況が常態化しています。将来にわたって利便性や質の高いサービスを提供するために必要な時間を創出するための取組として、この度、試行的に窓口及び電話受付時間を変更するものです。

○内容

- (1) 試行期間中の開庁時間 午前 9 時から午後 4 時まで
- (2) 対象の施設・窓口 本庁舎（東庁舎含む）、西那須野庁舎、塩原庁舎、箒根出張所、黒磯保健センター、消費生活センター、移住促進センター
- (3) 試行期間 令和 7 年 1 1 月 1 日から当面の間

○本取組により期待される効果

本取組により創出された時間は、次の効果を目指すために活用します。

- ◇ どこでも窓口の拡充など、更なる D X の取組により利便性を向上
 - ◇ 研修や打合せ時間を確保することで、窓口サービスの質を向上
 - ◇ 正規勤務時間内での効率的な業務遂行及び時間外勤務の削減を実現

○トワイライトサービス（窓口延長サービス）

本市では、次のとおり毎週火曜日から木曜日に各地区の庁舎・出張所で一部手続きの窓口受付時間を延長しており、試行期間中も継続します。

実施曜日及び施設 火曜日：箒根出張所、水曜日：本庁舎、木曜日：西那須野庁舎

受付時間 午後 7 時まで（トワイライトサービス実施日の受付時間は午前 9 時から午後 7 時までの間となります。）

問い合わせ先
総務部総務課
課長 後藤 明美 電話 0287-62-7111