

証明書発行窓口における土曜日開設時間変更について

市民協働環境部市民課

窓口待ち時間の短縮や時間帯による混雑の緩和等、市民サービスの向上を図るため、証明書発行窓口における土曜日開設時間を下記のとおり変更する。

記

- 1 開設時間変更する窓口 証明書発行窓口（市民課：A 4 窓口）
- 2 開設時間変更する曜日 毎週土曜日
- 3 開設時間変更する時間帯 現在：10時30分～19時00分（開設時間：8時間30分）
↓
変更後：8時30分～17時15分（開設時間：8時間45分）
- 4 開設時間変更する時期 平成29年1月7日（土）から

5 開設時間変更の理由

土曜日の証明書発行窓口開設時間前に並ぶ来庁者数は、本年4月～10月末の調査の結果、平均5.5人であり、6月～7月の税証明の新年度交付が可能な時期には平均9.3人が並ぶ状況である。また、特にこの期間中は午前中の来庁者が80人を超えることも珍しくなく、番号札を配布して順番に案内しているが、午前中の待ち時間は最大で15分～20分程度である。

土曜日の夜間取扱実績について見ると、本年7月～10月末における4か月間は、昨年10月～12月の実績である1日平均8.6人から更に減少し1日平均5.6人である。さらに、所得証明の発行が落ち着いた8月以降の夜間来庁者数は4名程度と減少している。

土曜日における開設時間変更のメリットとして、開設時間全体の15分拡大、混雑の緩和、待ち時間の短縮、平日と同じ8時30分開庁とすることで開設時間の分かり易さにも繋がる。加えて、水道局お客様センターの開設時間とも重なることで、全体として窓口利用者へのサービス水準が向上する。さらに、時間拡大に係るコスト増は抑えられる見込みであると共に、土曜日の職員勤務体制の見直しも可能となる見込みである。

6 開設時間変更の時期

検討に至る経過や取扱件数の実績を勘案し、早い時期での変更が市民サービスの向上に繋がるものとする。また、転出入の多い年度末に備え事前に開設時間変更することにより、例年に比べてよりスムーズな窓口対応が期待できるため、平成29年1月7日から開設時間を変更する。

7 開設時間変更の周知について

広報いいだへの掲載、飯田市HPへの登載、地元紙やいいだFMの活用、証明書発行窓口や各自治振興センターへの掲示を行うと共に、配布書類については記載修正等を行い対応する。

8 参考：関係機関との協議

長野県県民文化部国際課（パスポート交付）

時間変更により旅券交付を含め利用者の利便性が図られるのであれば、県としても休日窓口時間の変更に関して異論はない。