

休日・夜間開庁について

本区における休日・夜間窓口開庁は、平成 14 年 3 月から試行実施（戸籍住民課、納税課、国民健康保険課、介護保険課、児童課 毎週火曜・木曜午後 7 時まで）、平成 17 年度からは現体制（夜間は毎週火曜日午後 7 時まで、休日は毎月第 3 日曜日午前 9 時から午後 5 時まで）で実施しており、窓口の混雑解消と区民の利便性向上を図っている。

一方、南館改築を契機とした窓口改善を行うため、平成 24 年 6 月から「庁舎建設本部・総合窓口専門部会ワーキンググループ」を中心に組織の縦割りを越えた検討を重ねた。その結果、平成 24 年 12 月に「板橋区本庁舎新たな総合窓口のあり方」、平成 27 年 12 月にはそれに続く「窓口サービス改善策のまとめ」の報告がなされた。

これに基づき平成 27 年 4 月には新たな総合窓口として、来庁者がよく利用する窓口を 1 階から 3 階の低層階に集中的に配置するとともに、都内初となる受付案内システムを導入するなど、区民サービス向上のための具体策に取り組んできた。

本庁舎グランドオープン後も、窓口改善への取り組みを継続するとともに、平成 28 年 1 月に利用が開始される社会保障・税番号（マイナンバー）制度も視野に入れた窓口業務の見直しについての検討も行う必要があることから、低層階の各課で構成される「板橋区本庁舎低層階窓口検討会」（以下、「検討会」という。）を平成 27 年 5 月に設置した。

今回は、この検討会で協議がなされ、検討結果が出された以下の案件について報告を行うものである。

- 1) 休日開庁日の変更に関する区の方針について
- 2) 夜間開庁一部拡大の試行期間満了に伴う今後の対応について

板橋区本庁舎低層階窓口改善検討会【概要】

《目的》

板橋区本庁舎グランドオープンを契機に、低層階を中心に区民にとってより便利で快適な窓口サービスを提供するために、サービスの向上、受付案内システムの活用等の窓口改善について検討するための運営に関し、必要な事項を定めることとする。

《組織》 ※メンバーは以下の所管課と経営改革推進課 [事務局]戸籍住民課

- (所管課) 1 階：戸籍住民課、子ども政策課子どもの手当医療係
2 階：国保年金課、長寿社会推進課、介護保険課、後期高齢医療制度課
おとしより保健福祉センター板橋高齢者相談係、障がい者福祉課福祉係
板橋福祉事務所障がい者支援係
3 階：課税課、納税課、障がい者福祉課（福祉係を除く）
子ども政策課（子どもの手当医療係を除く）、保育サービス課

《所管事項》

検討会の所管事項は、次に掲げるところによる

- (1) 繁忙期・休日・夜間開庁の分析・見直しに関すること
- (2) 窓口改善調査委託の実施・集約に関すること
- (3) 受付案内システムの運用・管理に関すること
- (4) その他、本庁舎低層階における窓口改善に関すること

1 これまでの経緯

休日開庁は、開庁時間の延長、委託窓口の充実等、他区における窓口サービスの改善策がとられているなか、板橋区においても全庁的なサービス改善に取り組む必要があることから、平成 13 年 11 月より「窓口サービス改善検討会」を開催し、検討を行った。

その結果、夜間開庁の利用動向を見ながら引き続き検討を進め、戸籍システム稼働、自動交付機の導入、本格的な本庁舎への集中傾向等、近年の窓口環境変化を踏まえ、平成 17 年 4 月から毎月第 3 日曜日に午前 9 時から午後 5 時まで実施としている。

《休日開庁実施窓口》

戸籍住民課、子ども政策課子どもの手当医療係、国保年金課、納税課

2 休日開庁日を変更する事由

平成 27 年 5 月 20 日に開催された特別区戸籍住民基本台帳主管課長会において、個人番号カードの作成等を行う地方公共団体情報システム機構（以下、J-LIS という。）から個人番号カード交付に関するシステムのメンテナンス作業を本年 10 月以降、毎月第 3 土曜日とそれに続く日曜日の 2 日間行う旨の説明があった。

このまま実施された場合、メンテナンス中は個人番号カードの交付ができなくなるなど、住民異動関連の事務等に影響が生じ、第 3 日曜日に開庁する意味が薄れるため、開庁日の変更を視野に入れた検討を行う必要が生じた。

3 休日開庁日の変更に関する区の方針

平成 28 年 1 月より休日開庁日を第 3 日曜日から第 2 日曜日に変更する。

4 検討会での検討結果

(1) 変更可否について

休日開庁日の変更可否については、来庁者が最も多い戸籍住民課業務に与える影響が大きいため、開庁日を変更する必要性がある。

(2) 変更曜日について

休日開庁日の変更曜日については、休日開庁として日曜日の開庁が区民に浸透しており、土曜日が休日ではない区民も少なからずいる。また、他区においても日曜日を開庁日とする区も多く、電話照会等がお互いに可能となるなどの理由により日曜日を選択する。

また、第何週の日曜日とするかについては、下表のメリット・デメリットを考慮し、**第 2 日曜日を第 1 候補、第 1 日曜日を第 2 候補とする。**

順位	項目	メリット	デメリット
第 2 候補	第 1 週	給与支払い後であり、税・保険料等納付相談及び納付率の向上が見込める	1 月 4 日以前に休日開庁該当日となる場合に変更が生じる
第 1 候補	第 2 週	年末年始、システムメンテナンスともに問題を回避している	
	第 4 週	給与支払い後であり、税・保険料等納付相談及び納付率の向上が見込める	J-LIS より第 3 土曜日と連続した場合にシステムメンテナンス日となる
	最終週		12 月 28 日以降に休日開庁該当日となる場合に変更が生じる

(3) 変更時期について

休日開庁日の変更時期については、下表のメリット・デメリットを考慮し、平成28年1月を第1候補、平成28年4月を第2候補とする。

順位	変更時期	メリット	デメリット
第1候補	平成28年1月 (個人番号カード交付開始時期に合致)	○カード交付開始時期に合わせた対応が可能となる ○年度末からの繁忙期前に変更ができ、混乱を避けることができる	○年度途中による庁内各課の契約に支障を伴う可能性がある ○各種印刷物の内容変更がありえる ○年内は対応不可能になる事務が発生する可能性がある
第2候補	平成28年4月 (新年度から)	○区民等への周知期間が十分とれる ○各所管課の準備期間が十分とれる ○新年度なのでわかりやすい	○年度内はカード交付が不可となる(番号カード交付体制の見直し)が不可避、臨時窓口の開庁日の変更も視野

(4) 休日開庁日の変更に伴う影響度調査結果

検討会より、今回の変更に伴う全庁的な影響度調査を行う必要があるとの報告を受け、候補とされた曜日と時期について調査を実施した。その結果、第1候補で特段大きな支障が生じないことを確認できたため、平成28年1月より休日開庁日を第3日曜日(1月29日)から第2日曜日(1月22日)に変更する。なお、区民への周知方法等については別途検討会で協議を行う。

第2 夜間開庁一部拡大の試行期間満了に伴う今後の対応について

1 これまでの経緯

夜間開庁は、平成14年3月から試行的に実施し、平成17年度からは現体制(毎週火曜日午後7時まで)で実施している。

これに加えて、本庁舎グランドオープンに合わせ、さらなる窓口サービス向上を図るため、平成27年4月から9月までの半年間を試行期間と定め、窓口の一部拡大を実施している。

《一部拡大実施窓口》

高齢者総合相談窓口	長寿社会推進課、介護保険課、後期高齢医療制度課 おとしより保健福祉センター板橋高齢者相談係
障がい者相談窓口	板橋福祉事務所障がい者支援係、障がい者福祉課福祉係

2 試行期間満了に伴う今後の対応について

試行期間は延長せず、9月末をもって一部拡大導入課の窓口サービスを終了する。

3 検討会での検討結果

(1) 実績

平成27年4月から6月までの間の開庁実績(計12日間)は以下のとおりである。実績が最も多い窓口においても1開庁日につき平均3件未満となっており、1開庁日あたり2時間の開庁であるので、1時間あたりでは最大でも1件の対応状況である。なお、職員体制として、現在は超過勤務対応としているが、試行的期間の終了に伴い、今後ズレ勤対応となった場合、午前の混雑時の体制が薄くなることが想定される。

▼夜間開庁一部拡大の実績(平成27年4月から6月の計12日開庁)

	長寿社会推進課		介護保険課		後期高齢医療制度課		おとしより保健福祉センター 板橋高齢者相談係		板橋福祉事務所 障がい者支援係		障がい者福祉課 福祉係	
	窓口	電話	窓口	電話	窓口	電話	窓口	電話	窓口	電話	窓口	電話
計	0件	0件	26件	18件	22件	8件	0件	0件	14件	10件	3件	3件

※上記実績には、夜間サービスで提供していないサービスに関する件数も含まれている。

(2) 代替手段の存在について

夜間サービスの一部拡大で提供しているサービスは、郵送受付など他の手段により届出等が可能となっているサービスが多く、また、区役所とは別に、地域包括支援センターなど土曜日に申請等が可能な窓口が設けられているサービスもある。

さらに、障がい者に対する相談では、従来から平日日中に来庁できない方に対する個別の対応として夜間の時間帯に相談業務をしていた経緯がある。

このようなことから、火曜日の夜間開庁の一部拡大を終了しても代替手段により申請等を行うことが可能であるため、今後は代替手段を案内していくこととする。

なお、本年10月に「総合窓口改善のための利用者調査」を行う予定となっている。本調査は、利用者の率直な意見を聞き取り、施設・サービスの満足度等を把握し、検証を行い、今後の窓口改善のPDCAサイクルを確立するための基礎資料を得るために実施するものである。この結果を踏まえ、休日・夜間サービス向上に資する施策も検討を行っていくこととする。

《各所管課の代替手段一覧》

所管課	夜間開庁で提供しているサービス内容	代替手段等
長寿社会推進課	敬老入浴券受付	・郵送受付可
	老人クラブ関係受付 (助成金申請処理の受付)	・特になし (団体としての申請のため夜間来庁はない)
介護保険課	介護保険の認定申請	・土曜開庁の区内16か所のおとしより相談センター(地域包括支援センター)やおとしより保健福祉センターで申請可
	転入・転出・転居等に伴う届出	・転入転居の場合の保険証発行は戸籍住民課で対応 ・転出の場合は保険証の返却(郵送可)
	保険料納付・納付相談	・コンビニで24時間納付可
	利用者負担減免(負担限度額)認定申請	
	高額介護サービス費申請	・郵送受付可
	障害者控除認定書の申請	
後期高齢医療制度課	保険料納付・納付相談	・コンビニで24時間納付可
	減額認定証等交付事務、給付申請書類等の受理	・郵送受付可
おとしより保健福祉センター 板橋高齢者相談係	高齢者福祉事業に係る諸届出・申請等の受付	・ケアマネが代行する場合は日中手続きを行う。 ・土曜開庁の区内16か所のおとしより相談センター(地域包括支援センター)及びおとしより保健福祉センターで手続可能。
	総合相談業務(個別支援ケースワーク(訪問)は除く)	・区内16か所のおとしより相談センター(地域包括支援センター)で相談を受けている。関係機関と緊密な連携をとる必要性が高く日中における迅速な連携が有効である。 ・電話等の相談に対し必要があるものは個別訪問相談を行っている。
障がい者福祉課 福祉係	マル障心身障害者医療費の払い戻し、心身障害者福祉手当、特別障害者手当、障害児福祉手当、重度心身障害者手当、マル障心身障害者医療費助成	・郵送での対応、又は代理人の申請も可能
板橋福祉事務所 障がい者支援係	身体障害者手帳の申請、区内住所変更	・個別の案件として時間外に相談対応。
	障がい福祉に係る各制度(都営無料乗車券・心身障害者福祉各種手当・心身障害者医療費助成等)の届出・申請の受付など	