

○議長 辻本 一夫君

次に7番、本田議員の一般質問を許します。本田議員。

○議員 7番 本田 浩君

皆様こんにちは。7番の本田です。

一般質問通告書に沿って質問させていただきます。

今回は、地域住民の方から寄せられた、住民の声を参考に、一般質問を行います。件名、開庁時間の見直しについてです。

住民サービスの維持は、町民生活に直結する重要な課題であり、同時に職員の働き方改革も、長時間労働の是正や業務効率化の観点から、避けて通れない課題となっています。この2つを両立させるため、開庁時間の延長や短縮について、現状や課題、今後の方向性を町に伺いたいと思います。

先日住民の方から、芦屋町役場は夜間の時間帯に、開庁はしないのですかと聞かれました。お聞きしますと、職場である日、芦屋町役場に出向くために早めに勤務を切り上げて、手続を行うために職場を退庁しようとした際に、職場の同僚から、私の町では夜間開庁が実施されているので、勤務が終了した後に役場に行って手続を済ませるので、特に休暇の取得や早めの勤務切上げを、気にせずに行けるから便利よ、と言われたそうです。そのようなことから、芦屋町も夜間受付をしていただくと便利になるのですね、といった内容の、地域の方のお声です。

そこで私なりに、各自治体の窓口受付時間を調べてみました。芦屋町役場では、通常月曜日から金曜日までの8時半から17時15分まで受付業務がっております。この時間帯の役場の窓口利用は、勤務をされている方は、役場に来ることが難しい時間帯となります。

自治体窓口を利用する全国の世帯数は、1999年以降共働き世帯が専業主婦世帯を上回り、総務省統計局の労働力調査結果では、2024年の共働き世帯数は、専業主婦世帯数の約2.6倍になっていると発表されております。

平日の同じ時刻に受付業務が実施されているので、時間を間違えることはないという便利な点もあります。しかしながら、私に御意見をくださった住民の方や、特に町外で勤務をしている方々からは、繰り返しとなりますが、役場に出向くときには休暇を取得するか、勤務時間を早めに切り上げて役場に出向くしかないと思っています。

勤務時間の延長は、1週間に勤務する時間の制約があり、それを超えて勤務する場合には、事前の超過勤務発令となり、自治体にとっては超過勤務の手当支給といった、行政コストの増加につながります。また、職員さんにとっても身体的な負担となり、簡単には夜間開庁を実施していないということは理解できます。

ここで考えられるメリットや課題をあげますと、メリットとしては町民サービスの向上につな

令和7年第4回定例会（本田浩議員一般質問）

がり、働いて昼間に来られない町民にとっては、利便性が高まることになるでしょう。一方課題としては、開庁時間を増加させることは、職員の配置が必要となり、人件費が増加することや、そもそもどのくらい需要があるのか、仮に夜間や休日に窓口を開設しても、利用がなければ費用対効果が非常に悪いこととなります。また、取扱いができる業務の範囲が限定的であることも、想像ができます。

そのような状況を踏まえまして、まず芦屋町役場の現在の開庁時間について伺います。全庁的な標準開庁時間ではなく、各部署ごとの窓口業務時間についても、把握されているのか、町の見解をお聞かせください。

また過去5年間において、開庁時間や業務の見直しや、調整を行われたことがあるのでしょうか。あるのであれば、その際どのような課題意識や住民からの要望を踏まえて検討されたのかをお尋ねいたします。

○議長 辻本 一夫君

執行部の答弁を求めます。企画政策課長。

○企画政策課長 本郷 宣昭君

まず、窓口業務時間の把握についてでございますが、窓口業務時間の調査等を行っておらず、把握しておりません。

また、直近5年間におきまして、開庁時間や業務時間の見直し等も行っておりません。

以上です。

○議長 辻本 一夫君

本田議員。

○議員 7番 本田 浩君

調査を実施されていないということですので、まずは住民の要望の有無を確認されることが重要かと思えます。要望もないのに開庁時間の延長は難しいでしょうが、要望が多く存在するのであれば、検討してみる必要があるのではないのでしょうか。

開庁時間の延長を実施するのは、行政コストの増大が課題になってくるかと思われまので、地域の現状確認作業が必要になってくるかと思われまです。ですので、次に住民ニーズの調査状況について伺います。

平日の日中に来庁できなく、働く世代や高齢者、子育て家庭の利便性向上の観点から、町民の利用時間帯に関するニーズ調査やアンケートは行ったことがあるのでしょうか。特に、夕方の17時から18時に来庁を希望する町民の実態は把握されておられますか。また実際に、地域住民から夜間開庁や休日開庁の要望は、町に届いていないのかお尋ねいたします。

○議長 辻本 一夫君

令和7年第4回定例会（本田浩議員一般質問）

企画政策課長。

○企画政策課長 本郷 宣昭君

利用時間帯に関するニーズ調査やアンケートを行っていないため、17時から18時に来庁を希望される方の実態は、把握しておりません。

また、先ほど本田議員から御説明いただいた住民の方以外にも、夜間開庁や休日開庁を希望されている方は、おられる可能性はございますが、コミュニティ活動状況調査の自由意見や、町長への手紙などでの夜間開庁や休日開庁の要望等は確認できませんでした。

以上です。

○議長 辻本 一夫君

本田議員。

○議員 7番 本田 浩君

今の御回答から、コミュニティ活動状況調査の自由意見や、町長への手紙等での夜間開庁や休日開庁の要望等は確認できませんでした、とのことなのですが、現在窓口対応されている繁忙時間帯と閑散時間帯の把握も重要になるかと思っております。

他の自治体では、例えば9時から12時、13時から16時、16時以降の時間帯といったような、時間帯ごとの来庁者数を分析した上で、開庁時間の延長や短縮の検討を行っておられるようです。

そのようなことから、芦屋町では時間帯別来庁者数を把握されておられるのか、把握されているデータがあるとするれば、分析結果を基にした業務改善の取組があるかを伺いたいと思います。また、曜日別や月別の来庁傾向の変化についても、把握しておられるのかお伺いします。もしデータがないのであれば、なぜないのか、その理由についてもお聞かせください。

○議長 辻本 一夫君

住民課長。

○住民課長 溝上 竜平君

役場の、全ての課において窓口は設置されていますが、役場内で最も多くの方が訪れ、住民窓口の中心と位置づけられる住民課から、この現状について答弁させていただきます。

最初に時間帯別来庁者数、月別・曜日別の来庁者の傾向変化について把握しているのか、という質問に対する回答でございますが、これらにつきましては把握しております。把握している内容といたしましては、来庁された日時、来庁された人の年代、証明書交付や転入・転出などの種別、その手続に要した時間などとなっております。

なお、このデータが示す芦屋町の現状については、1日単位では午前中、1週間単位では休み明けの月曜日、1年単位では3、4月の春休みの時期に来庁者が多くなっているような状況でござ

ございます。

次に、データ分析の結果を基にした業務改善の取組があるのかという質問ですが、これについては広く捉えればある、というような回答になろうかと思えます。この理由について説明しますが、まず窓口データの収集を実施するに至った経緯から触れていきたいと思えます。先ほどデータに基づく来庁者の傾向を説明しましたが、住民課としてはこの傾向を把握し、業務改善するためにデータの収集を始めたわけではございません。実際、来庁者の傾向変化につきましては、窓口業務を通年従事すれば感覚として身につきますし、感覚とデータが大きく異なることもありません。

では、なぜデータ収集を始めたのかと申しますと、現状を正確に数値化するため、これに尽きると思えます。役場では様々な事業が行われていますが、併せて事業の成果・効果も検証しています。この検証の際、成果等については数値化できなければ、正しく評価することはできません。このデータの収集は、成果等の可視化、見える化のために始め、現在、成果等を検証する際の重要なバックデータとして用いております。

このため先ほど申しましたとおり、広く捉えればあるというような回答になると、御理解いただければと思えます。

以上です。

○議長 辻本 一夫君

本田議員。

○議員 7番 本田 浩君

開庁時間の見直しをお聞きするにあたって、近隣の町村での実施状況を調べてみました。隣の水巻町や岡垣町では、限定的なサービスも含めて既に平日の夜間開庁であったり、休日開庁であったりと、住民サービスの向上に向けたサービスの提供を実施されておられます。

実際にサービスを地域住民に提供された自治体には、成功事例や失敗事例等もたくさんあることが、想像されます。そこには、開庁時間の延長や短縮の検討に至った要因があったものと思われます。

近隣の水巻町や岡垣町が既に実施されている開庁時間については、芦屋町は参考にされたことはあるのか。近隣自治体を参考にして芦屋町においても、例えば週1回の夜間開庁、マイナンバー業務のみの時間延長、予約制による延長など、限定的な延長など対応できることもあるかと思えますが、先ほどデータが、大きく捉えるとあるというようなことでございましたので、そういったことも参考にしながら、検討されたことがあるのかお尋ねいたします。

○議長 辻本 一夫君

企画政策課長。

○企画政策課長 本郷 宣昭君

直近5年間におきまして、全庁的な検討を行ったことはございません。

しかし1課で完結する手続の時間延長等につきましては、各所管課において必要に応じて、検討がなされております。

この検討結果において、実施された直近5年間の取組といたしましては、住民課のマイナンバーカード申請・交付に係る休日夜間窓口の開設がございます。実施期間等につきましては、令和3年4月から令和6年3月までの間、休日窓口を月2回開設、夜間窓口につきましては、令和5年1月から9月までの間、月2回開設しておりました。

現在は、来庁者の減少並びに効率化のため、休日窓口のみ月1回の開設に変更しております。

なお、この際の職員の労務形態としましては、休日窓口は代休、夜間窓口は超過勤務となっております。

以上です。

○議長 辻本 一夫君

本田議員。

○議員 7番 本田 浩君

行政コストが増加することを勘案しますと、役場開庁時間の延長には、慎重な検討も必要になってくるかと思えます。物事を進めるにあたっては、メリット・デメリットの両方を比較・検討しながら、町にとって、住民にとっていい方向に進んでいくのかを見極める必要があるかと思えます。

今、開庁時間の延長についてお尋ねしているわけではありますが、逆に全国的には、開庁時間の短縮もみられます。いろいろと調べた内容では、開庁時間の短縮をされている主な理由としては、5項目ほどありました。その5項目の内容をまずあげますと、1つ目は、職員の働き方改革として、残業の削減や職員の健康確保。2つ目は、窓口利用実態では、利用の少ない時間帯への職員配置の見直し。3つ目が、光熱費や人件費、警備費などのコストの削減。4つ目が、マイナンバー等の普及により、コンビニ交付での対応や窓口利用の減少。そして5つ目が、人が少ない時間帯ではセキュリティ上のリスクが高く、警備費のコストの問題等々ということでした。

今まで行政窓口において、対面で対応していた内容をデジタル対応に頼ることは、効率化につながることもある反面、高齢者になりますとそもそも機械が苦手となったり、年齢に関係なく機械が苦手な人には、難しい局面も出てくるのかと予測されます。また、今後さらに加速する、直面することになる、高齢化・少子化はデジタルの手続が難しくなる世代が増えることが予測できます。

また、働き手の不足問題は、役場窓口職員の配置の困難さを想像できることから、町民への行

令和7年第4回定例会（本田浩議員一般質問）

政サービスを継続して、安心なまちづくりの対応をしていくことを考えたときに、行政窓口のサービス時間の柔軟な設定を、試験的にでも、考えていかれたらいいかなものかなと考えております。例えば、データを活用し、今後役場窓口に見えられる人の多い時間帯や少ない時間帯を把握し、季節ごとの来庁者の把握は効果があるのではないのでしょうか。夏場は朝の涼しい時間帯が、冬の寒い朝は、太陽の日が差し込んでくる、暖かくなる日中の来庁者が多くなるのではないかと推察しています。

それで次に開庁時間の見直しであっても、開庁時間の延長ではなくて、開庁時間の短縮について伺います。

全国的には、職員の働き方改革や、業務効率化の観点から、あえて閉庁時間を早めることで、残業削減や職員負担軽減につなげる例があります。芦屋町において、開庁時間を17時前に短縮する、あるいは閉庁日を見直しするなど、短縮の検討を行ったことがあるのでしょうか。

また検討していない場合、その理由を具体的にお聞かせください。短縮の影響として、どの年代層の住民に、どの程度の影響が出るのか、事前の分析やシミュレーションを行っているのかについてもお尋ねします。

○議長 辻本 一夫君

企画政策課長。

○企画政策課長 本郷 宣昭君

直近5年間におきまして、開庁時間の短縮について、検討を行ったことはございません。

開庁時間の短縮を実施する上では、デジタル技術を活用し、役場に来庁する必要がない、また時間に制限されることがない、オンライン申請等の代替手段の確保が必要と考えております。

また仮に、代替手段が確保できたとしても、町民の窓口利用実態等を踏まえた慎重な運用が求められるため、段階的な取組や丁寧な説明や周知、高齢者やオンラインに不慣れな方への対応が不可欠でございます。

このため、オンライン手続の利便性向上と同時に、来庁機会の確保を両立させる必要がありますが、本町の窓口業務におけますオンライン手続等は、まだまだ限定的でございますので、開庁時間の短縮の検討は、時期尚早との考えのもと、検討に至っておりません。

以上です。

○議長 辻本 一夫君

本田議員。

○議員 7番 本田 浩君

今、開庁時間の見直しについて、延長と短縮についてお尋ねしました。全国には1,718市町村が存在しています。その中から開庁時間の時短や夜間・休日の開庁を実施し、開庁時間を増や

令和7年第4回定例会（本田浩議員一般質問）

して住民サービスを提供されている自治体を参考に研究調査されて、メリハリのある窓口開庁時間の取組を調査し、その結果を検証し、今後の実施の有無に向けての参考とされてみてはいかがでしょうかと思うのですが、このような取組についてどうお考えか、お尋ねします。

○議長 辻本 一夫君

企画政策課長。

○企画政策課長 本郷 宣昭君

福岡県内では、水巻町が開庁時間の延長、古賀市や岡垣町が開庁時間の短縮を行っていることは承知しております。時代の流れから、開庁時間の短縮については、今後検討していく必要があるものと考えておりますが、先ほども答弁させていただきましたとおり、当町のオンライン手続等は限定的であり、具体的な検討には至っておりません。

ただし、近隣市町の状況や動向には注視しつつ、情報収集に努め、検討時期等を逸しないように努めてまいりたいと考えております。

以上です。

○議長 辻本 一夫君

本田議員。

○議員 7番 本田 浩君

開庁時間の見直しは、住民サービスだけでなく、職員さんの働き方にも大きく関わってきます。時間外勤務や休暇取得状況、窓口担当者の負担状況について、芦屋町ではどのように把握されているのでしょうか。

また開庁時間の延長や短縮が職員に与える影響を、数値やアンケートなど具体的なデータを用いて分析されているのか、お尋ねします。

○議長 辻本 一夫君

企画政策課長。

○企画政策課長 本郷 宣昭君

時間外勤務や休暇取得状況につきましては、各課から提出される時間外勤務及び休日勤務報告書、休暇簿等により把握しております。しかし、窓口担当者の負担状況につきましては、調査等は実施しておらず、把握しておりません。

また繰り返しの答弁となってしまいますが、開庁時間の延長や短縮につきましては、検討を行っていないため、具体的なデータは持ち合わせておりません。

以上です。

○議長 辻本 一夫君

本田議員。

○議員 7番 本田 浩君

繰り返しの答弁で、検討を行っていないとのお答えをいただいておりますが、今後、自治体のデジタルトランスフォーメーション化が進む中において、窓口利用の代替手段としてのオンライン化やコンビニ交付が進むものと思われま

す。デジタルトランスフォーメーション化は、行政サービスをより便利に、より早く、より負担なく利用できるようにする大きな転換点となると思われま

す。単に紙を電子化するだけでなく、町民と行政、さらに行政内部の仕事の流れそのものを見直すことで、多方面に効果を生み出すことが可能になってきます。

○議長 辻本 一夫君

住民課長。

○住民課長 溝上 竜平君

コンビニ交付並びにオンライン申請の実績のある住民課から、現状と課題についてお答えいたします。まずは、これらサービスの利用を促進するための環境について、触れてまいりたいと思

います。議員も御存じのことと思いますが、これらサービスの利用にあたっては、マイナンバーカードが必須であり、利用の促進にはマイナンバーカードの交付率が鍵となります。現状、芦屋町のマイナンバーカードの交付率は103.9%と県内でも2番目に高い水準にあることから、既にサービスを促進するための環境は整っていると判断しております。

住民課では、この促進環境の理を生かしながら、住民により身近なコンビニ交付のサービスに力を入れています。これは住民課への来庁目的の60%以上が各種証明書の交付となっており、コンビニ交付が普及すれば、多くの方がわざわざ役場に訪れる必要がなくなると判断したためです。なお、コンビニ交付の利用率は、10月末現在44%と高水準にあり、今後も増加していくことを見込んでいます。

次にオンライン申請ですが、これはマイナポータルというアプリを活用し、住所変更で6手続、子育て支援で15手続、介護で12手続、被災者支援で1手続、選挙で1手続、計35の手続について、非来庁型のサービスを提供しています。しかし、周知不足もあってか、住所変更及び選挙以外、利用実績がないような状況です。なお、10月末現在、利用実績のある住所変更の利用率は17%、選挙の利用率は41%となっています。

最後に、コンビニ交付並びにオンライン申請の課題について触れてまいります。両方のサービスに共通して言えることは、機器の操作に不慣れな方への対応だと思

令和7年第4回定例会（本田浩議員一般質問）

コンビニ交付では、役場内に設置している自動交付機による体験型啓発や、コンビニ交付まるわかりガイドという機器の操作方法が記載されたパンフレットを、全戸配布するなど対応しています。

なお、オンライン申請については、周知方法にも課題がありますので、今後これらも含め再検討し、新たな取組を模索していきたいと考えております。

以上です。

○議長 辻本 一夫君

本田議員。

○議員 7番 本田 浩君

今、芦屋町の取組の中で、マイナンバーの交付率が100%を超えると、すばらしい数字のお話を伺いました。関係部署の御努力がとても進んでるんだろうと思って、敬意を表するものでございます。

まず、取得がかなり進んでるということですから、今度はそれをいかに活用していくかということになるかと思うんですが、まず先ほどのお話なんですが、開庁時間を変更した場合に、住民サービスと町職員さんには大きく影響があるものと思っております。

例えば、現在は朝8時半に役場の開庁時間に住民が訪れた中で、朝礼をされている光景を見かけることがあります。このような状況では、朝礼や改正事項の業務周知など、職員さん向けのスキルアップは集中して開催することが難しいんじゃないかなと考えております。

住民と職員双方が時間を有効活用するためにも、時間外に延長して開庁している日と、業務処理や整理整頓等に時間を活用できる、時間が確保できる、開庁短縮は町民の方と、職員さんの双方の有効活用できる時間を、補完することが可能になるのではないかと考えております。

このような双方にメリットがあるように思われる開庁時間の変更について、町としての今後の普及啓発策や計画についてお尋ねします。

事前の準備としては、このような施策が進むことで、開庁時間の延長や短縮の影響が最小化できると考えていますが、いかがお考えかお尋ねします。

○議長 辻本 一夫君

企画政策課長。

○企画政策課長 本郷 宣昭君

オンライン手続等の取組が進むことで、住民が窓口へ実際に出向かずに、スマートフォンやパソコンなどを使って、オンラインで自治体への手続を完結できる、いかない窓口、が実現できるものと考えております。このため、開庁時間の短縮に関しては、町民や職員の影響を最小限にできる可能性があるものと考えております。

しかしいかない窓口とは、時間や場所に縛られず、例えば夜間や休日でも手続ができるような

令和7年第4回定例会（本田浩議員一般質問）

環境を整えるということでございます。本田議員から御提案がありました開庁時間の延長は、オンライン手続等の取組で得られた職員負担の軽減分を開庁時間延長のために使う、いわば負担の振替という見方もできるのではないかと考えております。

このため、開庁時間の延長に関しましては、町民の利便性は向上する可能性はございますが、時間外勤務に伴うコスト増や時差出勤等に伴う窓口体制の不安定化などの課題もありますので、住民や職員への影響の最小化にはあまり寄与しないものと考えております。

以上です。

○議長 辻本 一夫君

本田議員。

○議員 7番 本田 浩君

検討時間を十分に取っていただいて、考えることは重要となるかと思いますが、行動を起こすことはまたさらに重要なことになるかと思っております。

近年、多くの自治体では、試験的な夜間窓口や開庁時間短縮を、一定期間実施する試行期間、パイロット導入を行っています。これにより実際の住民利用状況や職員負担を可視化し、合理的な判断が可能となっているようです。

芦屋町でも今後3か月、または半年程度の試行を行って、延長や短縮の効果を測定する考えはあるのでしょうか。その可能性についてお尋ねします。

○議長 辻本 一夫君

企画政策課長。

○企画政策課長 本郷 宣昭君

結論から申し上げますと、現時点で試行導入する考えはございません。先ほど申し上げましたとおり、当町のオンライン手続等は限定的であり、具体的な検討には至っていないというのが現状でございます。

また現在、国が進めております、自治体情報システムの標準化・共通化に取り組んでおります。自治体情報システムの標準化・共通化とは、これまでの全国自治体がそれぞれバラバラに構築・運用してきた基幹系業務システムを、国が定める標準仕様に合わせたシステムに切り替える取組でございます。

端的に申し上げますと、どの自治体でも同じように機能し、互換性のあるシステムを使うことで、データ形式や処理の流れ、仕様の共通化を図るもので、自治体のデジタルトランスフォーメーションを本質的に進める、共通の土台を構築するものでございます。

この土台を構築するため、通常業務とは別に作業等を行っております。また、システムが切り替わった後は、これまでの事務手続やシステムから出力される各種帳票等も変わるため、業務フ

令和7年第4回定例会（本田浩議員一般質問）

ローの見直しも同時並行して行っているところでございます。このため、今年度から来年度は、この対応に注力せざるを得ない状況でございます。

このような状況のため、議員御提案がありました試行導入につきましては、令和6年度に策定しております、芦屋町DX推進計画に基づき、しかるべき時期に開庁時間の短縮の検討は必要と考えておりますので、御意見として賜り、今後の参考にさせていただきたいと考えております。

以上です。

○議長 辻本 一夫君

本田議員。

○議員 7番 本田 浩君

以上、開庁時間の見直しについて質問いたしました。

私たち議員にとって、行政サービスが誰にとっても利用しやすい形で提供されているかを絶えず点検し、改善を促していくことは、極めて重要な役割であります。特に働き方が多様化し、平日の日中に窓口へ足を運ぶことが難しい方が増えている現状を踏まえ、従来の開庁時間では、十分に町民の実情に寄り添えていない面があるのではないかと考えております。

一方で、役場の機能を安定して維持し、職員の健康や業務量の適正化を図ることも、同じく大切な視点となっていきます。だからこそ、町民サービスの向上と職員負担の軽減、その両面をしっかりと見据えた上で、より現実的で効果的な改善策を模索していく必要があります。

今回の質問が、町民の皆様の暮らしをより支え、役場がいつでも相談しやすい、頼りになる存在として、さらに進化するための一歩となることを心から願っております。今後も町民の声を丁寧を受け止めながら、よりよい行政サービスの在り方を共に考えていく姿勢を大切に、私の一般質問を終わりとします。

○議長 辻本 一夫君

以上で、本田議員の一般質問は終わりました。