

西成区役所窓口サービス課（住民情報担当）職員にかかる勤務時間変更の取扱いについて

窓口サービス課（住民情報担当）では、平成 25 年より勤務時間の変更を行い職員の健康保持・安全衛生と超過勤務時間増加の抑制を行ってきた。

しかしながら、運用開始から 12 年が経過し、業務委託事業者との契約内容の変更や庁舎の開庁時間に変更が生じていることを踏まえて、担当職員の勤務時間変更の取扱いを見直すこととする。

1 職場状況の変化

（庁舎開庁時間）

【運用開始当時】

- ・ 朝：8 時 30 分に全ての出入口が開放
- ・ 夕方：17 時 45 分に時間外職員用の東通用口を除き閉鎖

【現在】

- ・ 朝：8 時 45 分に全ての出入口が開放
- ・ 夕方：17 時 45 分に時間外職員用の東通用口を除き閉鎖（変更なし）

（業務委託事業者の従事時間の変更）

【運用開始当時】 8 時 45 分から 18 時

【現在】 8 時 30 分から 18 時

（本務職員数の減少）

【運用開始当時】	課長	1 名	課長代理	1 名	
	登録係長	4 名	係員	17 名	
	戸籍係長	1 名	係員	5 名	
【現在】	課長	1 名	課長代理	1 名	
	登録係長	3 名	係員	10 名	
	戸籍係長	1 名	係員	5 名	
					計 8 名減

（最近の傾向）

- ・ 平成 28 年 1 月～マイナンバーカード制度開始。券面変更手続きに時間を要し、マイナンバーカード保有者増加に伴い、さらに手続きにかかる時間が増える傾向にある。
- ・ 閉庁間際の来庁者の増加。外国籍の方の来庁が目立ち、在留カードとマイナンバーカードを持参するケースがほとんどであり、かなりの時間を要する。

2 問題点と改善案

【早出】

運用開始当時は、朝の開庁時間の 8 時 30 分に来庁した市民対応を業務委託事業者に代わり 8 時 45 分まで早出勤務（8 時 30 分～17 時勤務）の職員（係長 1・係員 1）が行っていた。

しかし、開庁時間が 8 時 45 分になり、また、業務委託事業者との契約変更により、業務開始時間が 8 時 30 分になったことで、職員対応の必要性がなくなった。よって、早出勤務を通常勤務に戻すことにより、17 時以降の職員在席が増加し、終了間際に来庁する多くの市民の対応ができる。

【遅出】

運用開始当時は、職員 2 名（登録係長 1・登録係員 1）が朝 9 時 30 分に出勤し 18 時までの勤務とすることで、17 時 30 分の終了間際に来庁する市民対応を行ってきており、18 時頃には終了していた。

運用開始当時の本務職員数総数は 29 名、現在の本務職員数総数は 21 名であり、8 名減員の中、現行の 9 時 30 分までの 2 名少ない体制は、多忙な業務開始直後の業務に従事する他の職員の負担が大きくなっている。

また、閉庁時間間際の来庁者の増加により突発的な超過勤務が発生し、月初めや繁忙期には 18 時までには終了することなく、18 時以降も超過勤務対応で行っている。

特に、来庁者がマイナンバーカードを所有している場合、住民異動届出書の入力終了後、15 分～25 分後にデータが更新、データ更新後にマイナンバーカード券面変更処理をする必要があり、かなり時間を要し、窓口業務終了後時刻が 18 時以降まで及ぶことが頻繁に発生している。勤務時間が 8 時間を超える場合、1 時間の休憩時間を勤務時間の途中に置く必要があり、18 時 00 分から引き続き窓口対応にあたった場合、対応終了後に 15 分休憩を取得し、残務整理を行った後終業することになる。

そのような状況を鑑み、係長 1 名・係員 1 名をローテーションで昼休憩を 1 時間に設定し、勤務時間を 9 時から 17 時 45 分までとすることで、本務職員が減少する中、多忙な朝一番にも 9 時から業務に携われるとともに、夕方についても市民対応がなければ 15 分の片付けのみで帰宅でき、繁忙時等で市民対応がある場合も、休憩時間を別途置くことなく、勤務時間に引き続き超過勤務対応とすることができる。

3 勤務時間を変更する職員

窓口サービス課（住民情報担当）全職員（臨時的任用職員・会計年度任用職員等を除く）

4 勤務時間の変更

(勤務時間の変更内容)

ア 現行勤務時間

- ・ 通常勤務 9 時～17 時 30 分 休憩時間 11:30～13:45 の間のうち 45 分
- ・ 金曜日のみ 10 時 30 分～19 時 休憩時間 13:00～13:45 の 45 分
- ・ 早出勤務 8 時 30 分～17 時 休憩時間 12:15～13:00 の 45 分
- ・ 遅出勤務 9 時 30 分～18 時 休憩時間 13:00～13:45 の 45 分
(月曜日～木曜日 金曜日は延長開庁のため不要)

イ 変更後の勤務時間

- ・ 通常勤務 9 時～17 時 30 分 休憩時間 11:30～13:45 の間のうち 45 分
- ・ 金曜日のみ 10 時 30 分～19 時 休憩時間 13:00～13:45 の 45 分
- ・ 遅番対応勤務 9 時～17 時 45 分 休憩時間 12:00～14:00 の間のうち 60 分

※ローテーションにて、登録係長 1 名・登録係員 1 名
(月曜日～木曜日 金曜日は延長開庁のため不要)

5 実施年月日

令和 7 年 4 月 1 日