

報道関係各位

件 名 手数料及び使用料の見直し並びに窓口開庁時間の短縮について

1 趣旨

第7次飯能市行政改革大綱及び緊急財政対策プランに基づき、これまで受益者負担基準による手数料及び使用料の見直し、業務効率向上のための市役所窓口開庁時間の短縮に向けて検討を進めてきました。

今回、飯能市行政改革審議会からのご意見等も踏まえ、全庁的に取り組むべき内容として以下のとおり、実施に向けて進めてまいります。

2 概要

(1) 手数料の見直し

①見直し対象

今回の見直しに当たっては、地方公共団体の手数料の標準に関する政令等により定めがある手数料、埼玉県の手数料に準じるものなどを除き、市の裁量が大きい飯能市手数料条例の別表第1に定める各種証明書等の手数料とします。

②見直し金額

見直し対象手数料は、平成18年に150円から200円に見直して以来、金額を据え置いてきましたが、人件費や物価の高騰などの影響によるコストの上昇により本来利用者に負担いただくべき額との乖離が大きくなっていることに鑑み、実質経費と埼玉県内他市町村の金額等を考慮し、200円から300円に改定します。

ただし、多機能端末機（市の電子計算機と電気通信回線で接続した端末機であって、利用者自らが必要な操作を行うことにより、証明書等を自動的に交付する機能を有するものをいう。）により交付を受ける場合の証明手数料及び交付手数料は、200円とします。

③手数料条例以外の証明手数料の見直し

飯能市水道事業給水条例第30条第1項第6号に規定する各種証明書の交付手数料については、1件につき150円としていますが、今回の手数料条例別表第1での各種手数料額の見直しに合わせ、1件につき300円に改定します。

(2) 使用料の見直し

①見直し対象

地区行政センターの使用料の免除規定及び時間設定とします。

②免除規定の見直し

地区行政センター設置条例において使用料を設定しているものの、免

除される活動としての「まちづくり活動」には、運動、趣味、娯楽などを主たる目的とするサークル活動も含まれています。

市が管理している同様の貸出施設では、同様のサークル活動の場合には、受益者負担の原則に則り使用料を徴収していることから、行政センターにおける免除規定を見直し、原則、使用料を徴収するものとします。

市長は、公用又は公益上特に必要があると認めるときは、使用料を免除することができるものとします。

③時間設定の見直し

現行の貸出時間は午前8時30分から午後10時までの30分単位となっているものの、使用料の時間設定は午前・午後・夜間の3区分としています。

利用実態と使用料設定の明確化を踏まえ、また、施設管理としての準備・片付け時間等を考慮の上、貸出時間を午前9時から午後9時までの1時間単位とし、合わせて使用料も1時間単位で設定するものとします。

3 窓口開庁時間の短縮

(1) 検討の背景

新型コロナウイルス感染症拡大以降は、多機能端末機による交付サービスやオンライン申請などの自治体DX導入により、直接窓口へ来庁することなく完結する手続も増えたため、他の自治体においても窓口開庁時間の短縮を導入する動きが出てきています。また、近年は少子高齢化や人口減少に伴う行政サービス需要の変化に対応するため、職員の働き方改革や業務効率化が急務となっており、特に、窓口業務は市民との直接の対応が多く、長時間勤務や過重労働につながりがちなため、適正な労務管理とともに、サービス品質を落とさず効率的に進める行政運営が求められています。

(2) 目的

①対面の手続によらないサービスの普及促進

多機能端末機による交付サービスやオンライン申請、マルチコピー機等へ利用者を誘導し、対面手続必須サービスとの分化を進め、窓口全体の待ち時間を削減します。

②業務効率化・サービス品質向上のための検討時間の確保

業務時間中に、部署内の全職員での打合せや申し送り、懸念・課題事項の伝達などの時間をなかなか生み出すことができない状況を受け、窓口対応に追われない時間の中で職員間の情報共有の機会を創出し、業務効率化・サービス品質向上につなげていきます。

③適切な労務管理の実現

各部署の窓口における手続によっては、受付から終了まで1時間を要する場合があります。閉庁間際の来客対応のために時間外勤務ありきの勤務が常態的に発生しています。時間外勤務は、本来、臨時的・突発的なものであって、恒常的かつ必然的な時間外勤務が発生している状況は、不適切であることから、この点を改善し、より良い職員の労働環境を整備する必要があります。

(3) 窓口開庁時間の短縮等

①窓口開庁時間

現行：午前8時30分～午後5時15分 ⇒ 変更後：午前9時～午後4時30分

開始時30分、終了時45分の計75分間について対面窓口による行政サービスを短縮することとし、窓口サービス以外の貸し館業務時間、ごみ受け入れ時間等は別途設定又は従前どおりとします。

②対象窓口

- ・市役所本庁舎・別館
- ・地区行政センター
- ・保健センター（名栗分室含む）
- ・クリーンセンター
- ・子育て総合センター
- ・土地区画整理事務所
- ・小岩井浄水場
- ・浄化センター
- ・飯能駅サービスコーナー

（現行：午前8時30分～午後6時→変更後：午前9時～午後5時）

（4）庁舎開閉・電話対応等

本庁舎は正面玄関及び市民課入口、別館は正面玄関を短縮した開庁時間に合わせ開閉し、案内表示するとともに、本庁舎西口入口には午後4時30分に警備員を配置します。

また、代表電話についてはしばらくの間、開庁時間をアナウンスするとともに、令和8年9月頃からは音声ガイダンスで対応予定とします。

各施設については、メインとなる出入口を開庁時間に合わせ開閉し、開庁時間等を明記した案内表示等を掲出します。

4 実施時期

令和8年4月1日

※ ただし、地区行政センターの使用料徴収は、システム変更を要するため実施時期である令和8年4月1日から予約が可能となる令和8年6月1日以降の使用許可を見直し後の使用料徴収の対象とします。

5 その他

今回の見直しにおいて対象外とした施設使用料を含め、昨今の社会経済情勢の変化によるサービス内容や経費への影響等を考慮しながら、受益者負担の公平性・公正性を確保するために、手数料・使用料については、原則3年ごとに見直すこととします。

6 今後のスケジュール

令和7年11月 市議会議員全員協議会で報告

12月 12月定例会 議案提出（手数料、使用料に関する条例改正）

令和8年 1月 市HPや案内チラシ等による市民周知開始

2月 当初予算に反映

3月 広報紙による周知

4月 手数料、使用料の見直し、窓口時間短縮の実施

担当者 企画課長 奥 孝明

連絡先 Tel042-973-2111（内線 760）