窓口受付時間の変更に関するご意見と本市の考え方

● **期間**：令和 8 年 10 月 1 日（木）～同年 10 月 31 日（土）

● **意見件数**：１件

No.	意見の概要（原文）	本市の考え方
1	職員の皆さんの残業が減ると思うのでよい取り組みだと思います。 窓口の受付時間や電話受付時間を知らずに先日、区役所に 17 時少し過ぎに電話してしまったところ、代表受付（交換手？）が出てくださり、「17 時以降は窓口受付していません」と教えてくださったのですが、時間になったら自動音声に切り替えて、「17 時までになっているので、時間内に掛け直してください」などの音声を流すようにすれば、電話受付の方の負担も減ると思いました。（朝も、8:30 までは繋がらないようにしたらどうでしょうか）	窓口受付時間の変更についてご理解をいただき、ありがとうございます。 ご指摘のとおり、自動音声による案内は職員等の負担軽減や電話対応の効率化に資する取組であると認識しております。一方、区役所等における受付時間外の電話対応につきましては、緊急性の高いお問い合わせへの対応等を行う場合があることから、受付時間外においても守衛室で電話受付業務を継続しております。何卒ご理解くださいますようお願いいたします。 このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。