

令和8年1月26日  
部長会議

# 窓口開庁時間の見直しに向けての 庁内調査の実施について

総務部 総務課  
職員課  
情報システム課  
地域・市民生活部 市民窓口課

# 1 検討の背景

## ①始業前・終業後の時間外勤務

主に窓口業務を行う所属では、窓口業務開始・終了に伴う関連作業等を始業前及び終業後の勤務時間外に実施している

(市民窓口課の例)

	業務内容	所要時間	時刻
始業前 【A】	複数の庁内業務用システムの起動作業	10分	8:00 ~8:30
	住民基本台帳ネットワークシステム等への接続・確認	10分	
	前日閉庁時間に届いた届出書類等の入力作業	30分	

	業務内容	所要時間	時刻
終業後 【B】	複数の庁内業務用システムの終了作業	10分	17:15 ~17:45
	当日に受領した収入金の集計作業	15分	
	当日に受け付けた届出書類等の入力作業	30分	
	閉庁時間直前に来庁した市民対応	30分	

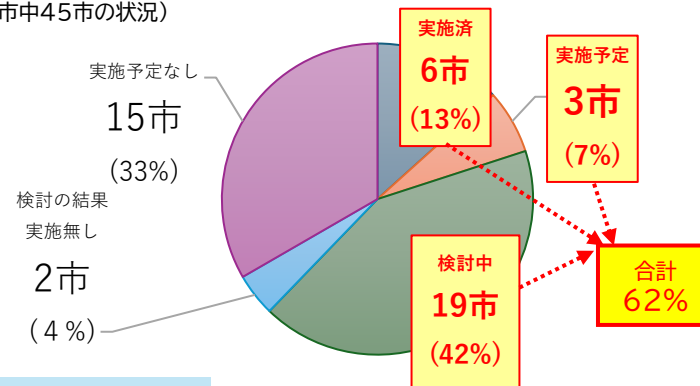
## ②中核市等の動向

窓口開庁時間短縮について、実施又は検討を進めている自治体が増加

### (ア)中核市

#### 【窓口開庁時間短縮実施の有無】

※R7.7月 豊中市実施  
(62市中45市の状況)



### (イ)長野県・県内市

	長野県	松本市	千曲市	上田市 諏訪市
開始時期	R7.11.25 (試行)	R8.1.13 (試行)	R8.7.1 (試行)	検討中
開庁時間 (勤務時間との差)	午前9時~ 午後4時30分 (Δ1時間15分)	午前9時~ 午後4時30分 (Δ1時間15分)	午前8時45分~ 午後4時30分 (Δ1時間)	
対象施設	全庁 (一部除く)	市民課のみ	全庁 (一部除く)	

## ③議会答弁

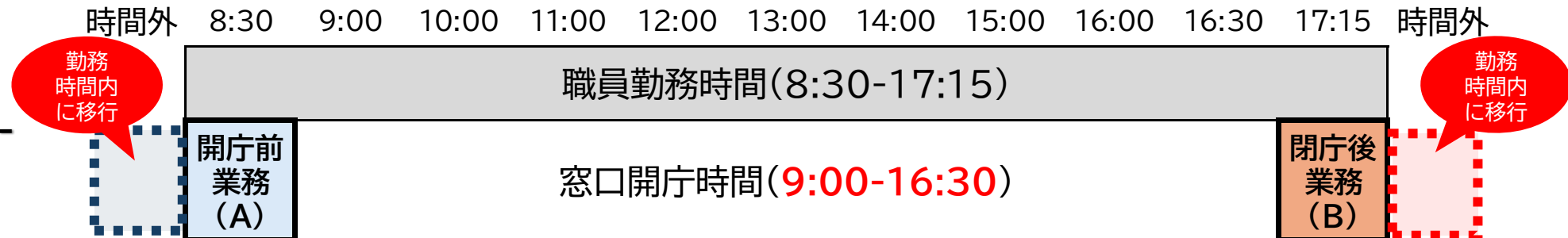
R7年12月議会で、市役所開庁時間の見直しについて質問があり、総務部長から「試行期間を設けることも含め、円滑な移行に向けて検討を進める」と答弁

## 2 窓口開庁時間の見直し(案)

- 現状 -



- 見直し後 -



**【勤務時間＝開庁時間】を【勤務時間＞開庁時間】とすることで、  
現在勤務時間外に実施している作業を勤務時間内に移行**

### 3 見直しの目的

#### ①行政サービスの向上

ア 窓口開庁時間の短縮に合わせ、「行かない窓口」・「書かない窓口」の拡充に向けた取組を推進する。

【取組内容】・オンライン申請手続項目の拡充  
・コンビニ交付の手数料値下げの検討 等

イ 窓口開庁時間の短縮で生み出された時間を、業務改善や市民サービス向上に向けた新たな取組の構築に充当する。

#### ②職員の働き方改革の推進

ワークライフバランス、開閉庁業務に係る時間外勤務の削減

## 4 庁内調査について

窓口開庁時間の短縮に向け、◎各窓口の作業時間・作業内容等の現状や◎時間を短縮した場合の課題などを整理し実施案を検討するため、全所属を対象に調査を実施します。

### (1)調査方法

期 間:R8年2月中旬～下旬

対 象:全所属

回答方法:ながの電子申請サービス

### (2)質問内容

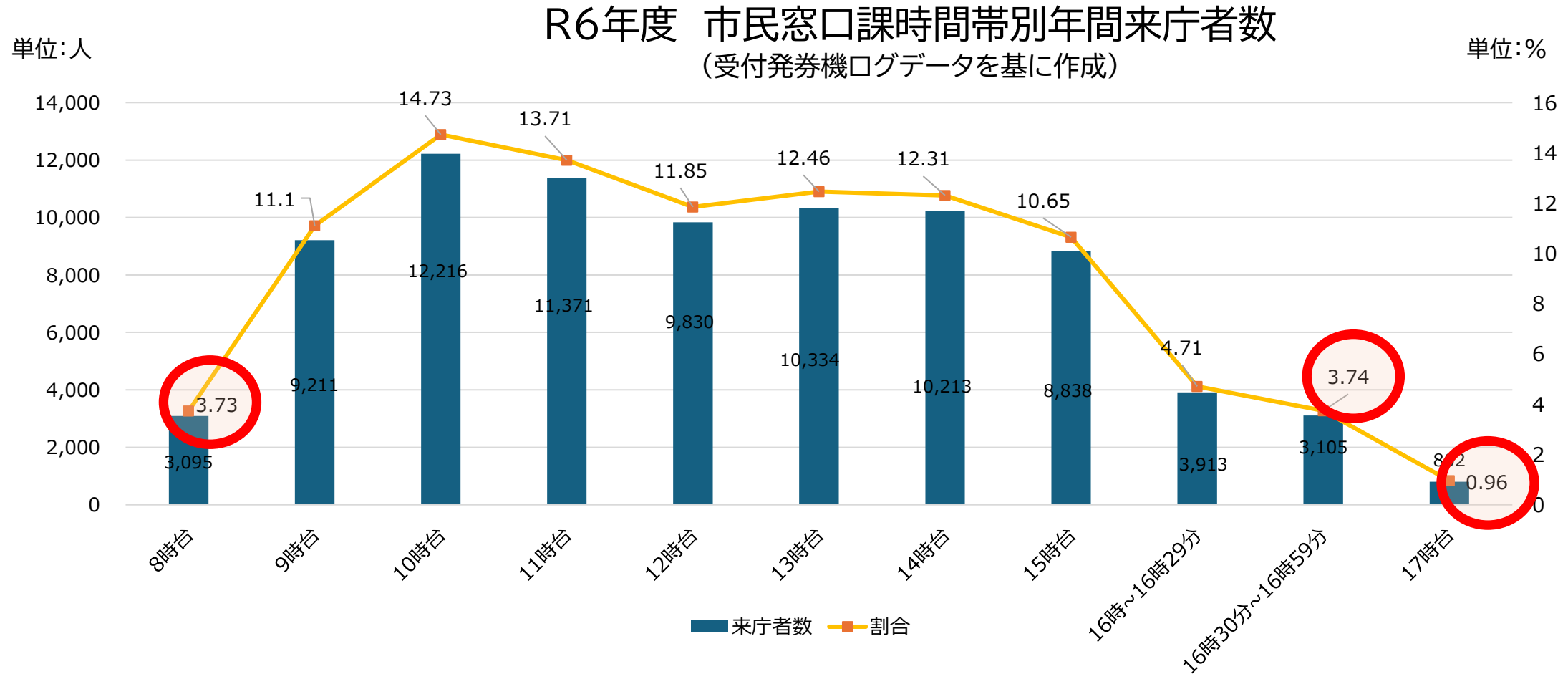
- ①現状の窓口対応の実態(作業時間・作業内容等)について
- ②窓口開庁時間・対象所属の設定について
- ③時間短縮に伴う課題について
- ④時間短縮の円滑な移行に向けた取組(市民への周知方法、試行期間の設定等)について
- ⑤行政サービス向上に向けた更なる取組について

### (3)以降のスケジュール

令和8年3月上旬～下旬：所属への個別ヒアリング(課題の対応等、事前調整が必要な所属のみ実施)

令和8年4月下旬(予定)：時間短縮に係る具体的内容の協議及び実施の決定

# (参考)市民窓口課の時間帯別来庁者数



午前9時以前 及び 午後4時30分 以降の来庁者数の割合は全体の**8.43%**