

令和8年5月28日(木)  
記者会見資料  
総務課 市民窓口課

# 窓口開庁時間の見直しについて

- 窓口開庁時間の短縮について
- 日曜開庁の見直しについて

総務部

総務課  
職員課  
情報システム課

財政部

市民税課  
資産税課  
収納課

地域・市民生活部

市民窓口課

保健福祉部

国保・高齢者医療課

# 1 窓口開庁時間短縮の目的

- 現 状 -



- 見直し後 -



上記図のとおり、【開庁時間 < 勤務時間】とすることで、以下2点の効果を見込む

## ①市民サービスの向上

窓口開庁時間を見直し、業務改善に充てる時間を確保することで、「行かない窓口」「書かない窓口」等の利便性向上の取組の推進、相談業務の質の向上等、市民サービスの向上につなげる。

## ②職員の働き方改革の推進

開閉庁業務に係る時間外勤務の削減により、職員のワークライフバランスを向上させ、それぞれの能力を最大限発揮できる環境を整える。

➤ 窓口改革と職員の働き方改革を進め、市民サービスの向上につなげるもの

	内容	備考
窓口開庁時間	<b>9:00~16:30</b>	職員の勤務時間は8:30~17:15で変更なし
対象施設	<b>本庁舎、支所、その他市有施設 (※一部を除く)</b>	※対象外施設 公文書館、マイナンバーカードセンター(2所)、斎場(3所)、隣保館(4館)、かがやきひろば(17所)、診療所(8所)、保育園・こども園(28園)、松代文化施設等管理事務所、農業研修センター、議会事務局、図書館(2館)、公民館(22館)、交流センター(6館)、青少年錬成センター、生涯学習センター、小学校(52校)、中学校(22校)高等学校(1校)
対象業務	<b>窓口での各種行政手続</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事件・災害等緊急の場合はこれまでどおり対応</li> <li>・相談業務、事業者対応等は内容に応じ柔軟に対応</li> </ul>
試行期間	<b>令和8年9月1日(火)~12月28日(月)</b>	令和9年1月本格実施予定

**※電話受付時間については、今回の見直しには含めず、引き続き検討を進めることとする**

- 実施根拠 長野市日曜日における市役所の一部開庁の実施に関する要領

(要領の趣旨) 市民サービス向上の一環として、日曜開庁に当たり、必要な事項を定める。

- 平成16.10月 試行開始 (16課が対応)

市民課、国民健康保険課、市民税課、資産税課、収納課、厚生課、高齢者福祉課、介護保険課、障害福祉課、児童福祉課、保育課、環境第一課、環境第二課、住宅課、学校教育課、体育課

- 平成17.7月 本格実施 (7課が対応)

市民課、国民健康保険課、市民税課、資産税課、収納課、厚生課、児童福祉課

**現在**

※ マイナンバーカード関係は、上記要領に含まれていないため除く (R6.4月除外)。

- 実施日 毎月第2日曜日 8:30~17:15

- 開庁窓口 市民窓口課、国保・高齢者医療課 (本庁第一庁舎2階)

- 取扱事務 次スライドのとおり

- スタッフ 1回当たり約20~25人が出勤

➤市民窓口課、国保・高齢者医療課、税三課：輪番制、情報システム課

※ マイナンバーカードセンターの開庁状況 (土・日曜)

- ・青木島 第3土曜の翌日曜を除く、10:00-18:15
- ・トイーゴ 第2日曜のみ 9:00-17:15

# 4 日曜開庁の現況 (日曜開庁の取扱事務とその代替手段)

\*1～3は、市民窓口課で交付

所属	取扱事務	代替手段
市民窓口課 (市民税課) (収納課) (資産税課)	戸籍・住民票の写し・印鑑登録の各種証明書 市・県民税課税内容証明書*1	○ オンライン申請 (請求) ○ コンビニ交付 ○ 郵送請求
	納税証明書*2	○ オンライン申請 (請求) ○ 郵送請求
	固定資産に関する証明書*3	○ 郵送請求
	印鑑登録	× 来庁による手続が必要 △ 代理人申請可能
国保・高齢者医療課	国保加入・脱退の届出、資格確認書の再交付	○ オンライン申請 (請求)
	国民年金加入 国民年金保険料免除・学生納付特例申請	
	国保料の納付	○ コンビニ納付・ペイジー
	国保給付関係申請 (高額療養費等)	○ 郵送
	国保料の納付相談	○ 電話相談
	国保料納付額証明書	△ オンライン申請対応予定

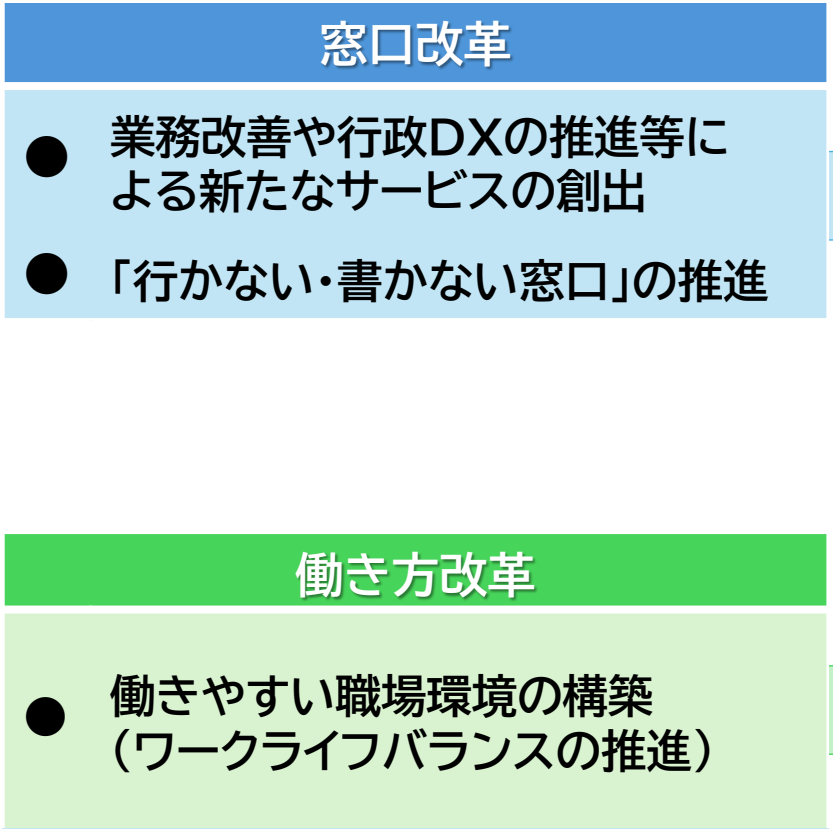
- 来庁者数の減少や午前中に来庁者のピークを迎えること、コンビニ交付などの代替手段の普及を踏まえ、本庁で行っている日曜開庁については、窓口開庁時間等を見直す。

	試行期間中 (令和8年9月~12月)	令和9年1月~
開庁時間	<b>9:00~12:00</b> *現行8:30~17:15	<b>9:00~12:00</b> (予定)
取扱事務	現行どおり	戸籍・住民票・印鑑登録の各種証明書、 印鑑登録のみに縮小予定 ※取扱いの少ない税証明と国保・高齢者医療課の事務は終了予定
名称	現行どおり	実態に則した分かりやすいものに変更予定

※年度末・年度当初、引っ越しに伴う転入・転出の手続のため実施している日曜の臨時窓口は継続  
 ※2つのマイナンバーカードセンターは、引き続き、現行どおり土日対応する。

窓口開庁時間の見直しにより生み出された時間を有効に活用し、窓口サービスの充実や業務の効率化などの取組を進めることで、更なる市民サービスの向上を図る。

窓口開庁時間  
見直しによる  
時間の確保



更なる市民サービスの向上へ

### <市民サービス向上のための取組例>



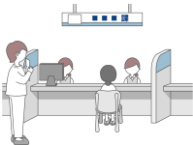
- コンビニ交付サービス(50円割引)の利用促進  
・未利用の方に向けた案内の強化



- オンライン申請の利用促進・拡充  
・オンライン申請可能な手続(559件 R7.12月現在)の窓口、ホームページ等での案内の強化  
・未実施の手続についても、利用者のニーズの高いものから段階的にオンライン化を推進



- 市ホームページの更なる充実  
・手続や相談の問い合わせ先を正確に記載するとともに、掲載内容の見直し・最適化を図り、AI検索を前提とした利用者の自己解決を促進



- 窓口の待ち時間短縮(混雑緩和)  
・現在一部窓口を導入している事前申請サービスや予約制の他窓口への波及、推進

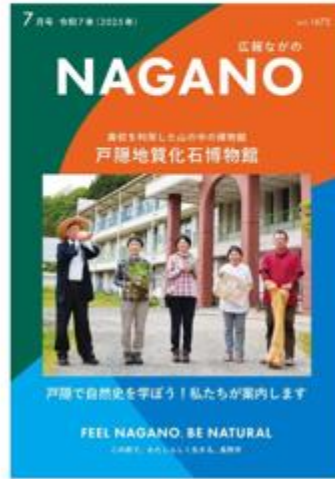
## ①庁舎出入口等看板(R8.7.1~R9.3.31頃予定)

庁舎各出入口、および庁舎内必要箇所に案内看板(庁内はポスター)を設置。  
 試行開始前~本格開始後も当面の間は継続設置予定



## ②広報ながの(R8.7月号・8月号)

試行開始2か月前のR8年7月号で特集記事、8月号で補足記事を掲載。



## ③ホームページ(R8.7.1~)

試行実施内容や対象施設等について、随時情報更新



## ④窓口チラシ(R8.7.1~)

庁舎受付および各課窓口に告知チラシを設置



## ⑤各種SNS(R8.7.1~)

市公式SNSおよびながのプラスで随時告知



## ⑥各種団体・関係機関等への事前通知

