

令和8年4月23日
部長会議

窓口開庁時間の見直しについて

～市民サービス向上に向けた「窓口改革」～

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

I 窓口開庁時間短縮について

- 庁内調査結果の報告
- 見直し方針・運用ルール(案)

II 日曜開庁の見直しについて

- 日曜開庁の概要及び現況
- 課題等と見直し(案)

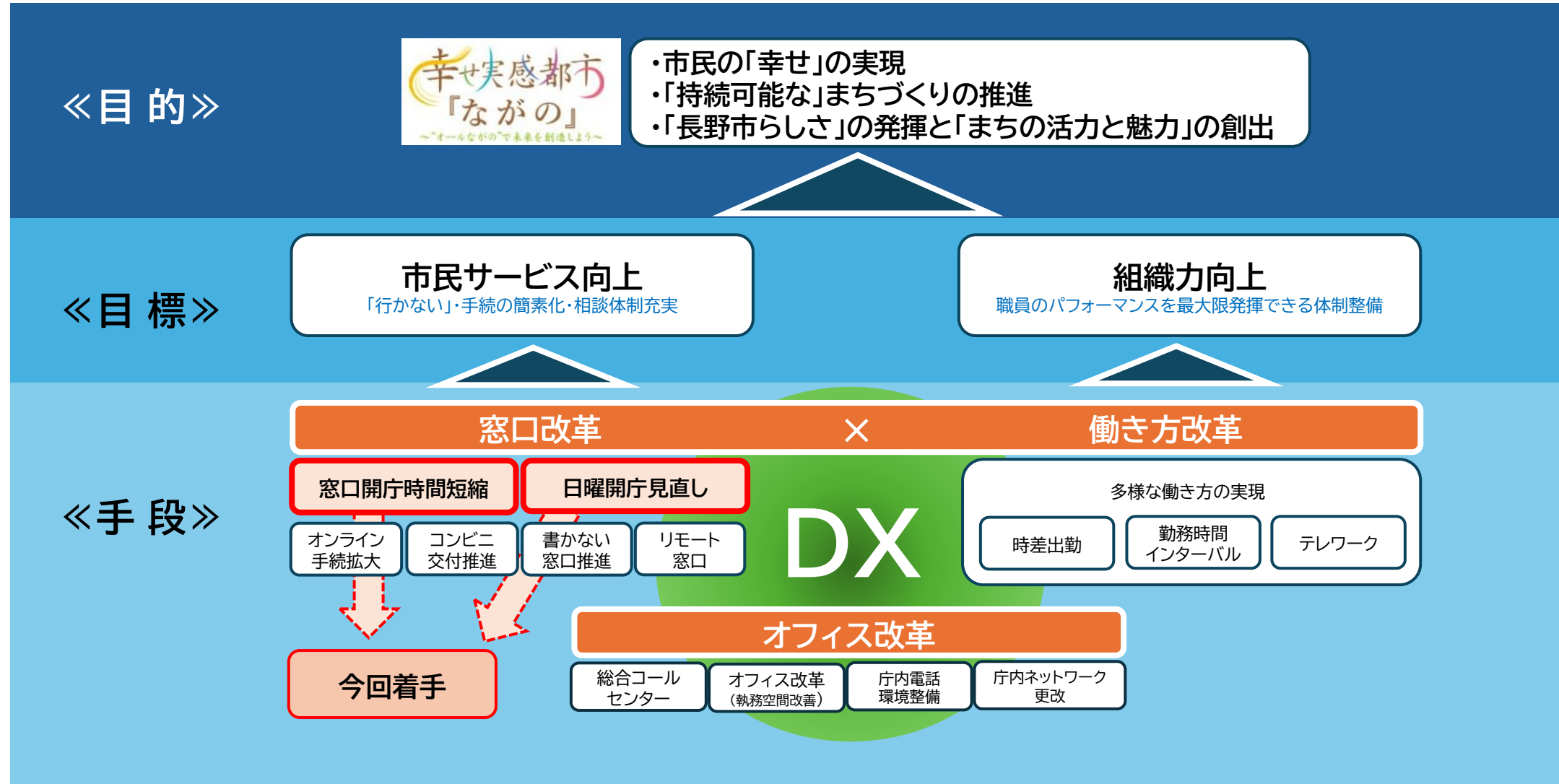
III まとめ

- 窓口開庁時間の見直しにより期待される効果
- 全体スケジュール

■ 現状と課題

- (市 民) ・ 窓口に行かずに、いつでもどこでも手続きをしたい。
 - ・ 来庁時の手続きは、できるだけシンプルにしてほしい。
 - ・ 制度やサービスが複雑で分かりにくい、情報にたどり着かない。
 - ・ 年度末や年度初めは、引っ越しなどの手続きが多く窓口が特に混雑する。…など

- (市役所) ・ オンラインで申請可能なメニューが増えている。
 - ・ 証明書のコンビニ交付を推進している（交付手数料50円引きの恒常化）。
 - ・ 平成17年度に始まった日曜開庁の利用者が減少している（ピーク時の6割減）。
 - ・ 日々、定型業務に忙殺され、業務改善を考える余裕がない。
 - ・ 一部の窓口業務で、開庁時間の前後に時間外勤務が生じている。…など



市民サービス向上のための「窓口改革」の一環として、窓口開庁時間の見直しを進める。

I 窓口開庁時間短縮について

1 庁内調査について(各所属窓口業務の現状等)

令和8年1月部長会議の内容に基づき、以下のとおり庁内調査を実施した

- 調査内容:各所属窓口業務の現状等について
- 実施期間:令和8年2月27日～3月13日
- 実施対象:原則全所属 ※保育園、図書館、学校、消防署 及び 指定管理施設 は対象外
- 調査項目:18問

調査内容	調査項目
➤ 窓口開庁前後の作業状況について	①②③始業前の作業の有無、内容、実施時間帯
	④⑤⑥終業後の作業の有無、内容、実施時間帯
➤ 窓口開庁時間短縮の可否について	⑦⑧ 窓口開庁時間短縮の可否とその理由
	⑨ 短縮する場合に希望する開始・終了時刻
➤ 窓口開庁時間短縮に伴う課題について	⑩⑪ 市民対応面での課題の有無と内容
	⑫⑬ 庁舎管理面での課題の有無と内容
➤ 窓口開庁時間短縮の円滑な移行に向けた取組	⑭ 試行期間の設定
➤ 行政サービス向上に向けた更なる取組	⑮⑯ 短縮後の業務改善等の取組、「行かない・書かない窓口の拡充」
➤ その他	⑰⑱ 電話受付時間短縮の可否とその理由

2 調査結果①

➤ 開庁時間前後の作業有無

項目	全体(155)	本庁舎(83)	支所(27)	保健所(17)	消防局(3)	公民館(1)	その他(24)
始業前作業あり	52.9%	42.2%	100%	58.8%	0%	100%	34.8%
終業後作業あり	46.5%	34.9%	100%	58.8%	0%	100%	17.4%

➤ 始業前作業を行っている時間帯と内容

項目	割合	作業内容
7:45-8:30(45分)	13.4%	・業務システムの起動(62) ・金庫等の搬出 (58) ・釣銭の準備 (45) ・届出書類等の入力 (2) (その他) ・施設、備品の開錠 ・公印、事務用品等の準備 ・清掃、執務環境整備
8:00-8:30(30分)	41.5%	
8:15-8:30(15分)	32.9%	
その他	12.2%	

・7:50-8:20
・7:30から 等

➤ 終業後作業を行っている時間帯と内容

項目	割合	作業内容
17:15-17:30(15分)	58.3%	・業務システムの終了(56) ・金庫等の収納 (56) ・収入金の集計 (39) ・届出書類等の入力 (10) (その他) ・施設、備品の施錠 ・公印、事務用品等の収納 ・清掃、執務環境整備
17:15-17:45(30分)	19.4%	
17:15-18:00(45分)	6.9%	
その他	15.3%	

・20時頃まで
・閉庁間際の対応終了次第
・届け出の申請件数による

➤ 窓口開庁時間短縮の実施可否

項目	全体(155)	本庁舎(83)	支所(27)	保健所(17)	消防局(3)	公民館(1)	その他(24)
窓口開庁時間短縮可能 (条件付き含む)	98.7%	100%	100%	100%	100%	100%	91.7%

➤ 短縮後の時間設定

開始時間	割合	終了時間	割合
8:45	11.1%	16:30	44.4%
9:00	72.5%	16:45	20.3%
9:15	2.6%	17:00	22.2%
その他	13.7%	その他	13.1%

➤ 実施に際しての課題の有無と主な内容

項目	割合	主な内容
市民対応上の課題がある	26.1%	・市民、事業者への周知の徹底 ・窓口での相談が開庁時間内に終わらない場合の対応 ・相談窓口の体制、時間変更についての周知・理解 ・緊急時など臨機応変な対応のための柔軟な運用ルール ・出勤前、退勤後の時間帯に来所している方への対応
項目	割合	主な内容
庁舎管理上の課題がある	12.4%	・庁舎出入口の閉鎖方法(物理的な遮断が必要) ・入居団体(住自協等)との調整

➤ その他の主な意見(短縮実施する場合の条件等)

内容
・貸館時間は条例上8:30から。現状は、その時間から使用開始できるように、8:30以前に清掃や冬季の暖房などの準備作業を行っている。時短に伴い、貸館の準備作業についても8:30以降に行うこととする場合は、利用者への事前周知と運用ルールの取り決めが必要【公民館】 ・申請者のほとんどが事業者であり、同じカウンターで工事事業者との打ち合わせ等のやりとりも行っているため、一部だけに時間制限を設けることは違和感があるが、やってできないことはない【上下水道局】 ・他サービスとの複合施設であるため、庁舎入口の開錠時間は変更できず、市民に混乱をきたさないような庁舎管理方法を検討する必要がある【保健所】

➤ 窓口開庁時間の円滑な移行のための新たな取組として各所属から挙げられた案(主なもの)

区分	詳細
デジタル化推進とオンラインサービスの拡充	・マイナンバーカード活用推進と窓口インフラ整備 ・リモート窓口、オンライン相談の導入 ・キャッシュレス決済、多様な支払い方法の導入 ・プッシュ型通知による「探さない窓口」の推進
ホームページの更なる充実	・AIチャットボット、FAQの活用(市民の自己解決支援) ・情報検索のしやすさ
市民への情報提供とデジタルデバйд対策	・高齢者等への配慮(誰でも利用しやすいシステムの導入など) ・わかりやすい情報提供(市からの通知内容の改善、利用者に向けたQ&Aの公表) ・新しいサービスや制度の十分な周知
窓口の案内改善	・予約システムの導入 ・総合窓口の設置 ・案内コンシェルジュ(専属の職員)の導入 ・窓口カウンターの配置、機能の見直し
電話対応の効率化と利便性向上	・総合コールセンターの設置 ・電話対応の効率化(自動応答(IVR)、クラウドPBX、通話録音)
組織体制の強化と業務改善	・業務の効率化、属人化解消 ・申請書の様式、添付書類の見直し

- 全所属に対し以下のとおり、窓口開庁時間の見直し方針及び運用ルール(次スライド)の素案を示し、各所属の課題解消に向けた調査を行う。(調査期間:4月24日～5月8日 回答方法:ながの電子申請サービス)
- 調査結果をもとに、関係課職員で課題解消に向けた調整を進める。
その調整を受け、5月19日の臨時部長会議において窓口開庁時間の見直しについて協議する。

見直し方針(素案)

- ① 原則、全庁(本庁舎及び支所等を含む)で窓口開庁時間を **9:00～16:30** とする
(※図書館等、条例で開館時間が定められている施設、及び保育園・消防署等、業務の性質上短縮が困難な施設は対象外とする)
- ② **令和8年9月1日～12月28日** を試行期間とし、市民・事業者等への周知徹底を図る
- ③「行かない・書かない窓口」を拡充し、市民の利便性を向上させる
- ④ 短縮により生み出された時間で業務改善、市民サービス向上の取組を推進する
- ⑤ 時間短縮しても、状況に応じた柔軟な市民サービスに努める

※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

運用ルール(素案)

本庁舎		対応案
■ 庁舎閉鎖方法	第一庁舎	(1階)芸術館と共用のため変更なし (2～4階)シャッター開閉 (5～7階)フロア入口ドア開閉
	第二庁舎	(1階)正面玄関、西側出入口にベルトパーテーション設置 (2階)連絡通路前にベルトパーテーション設置
■ 開庁時間前後の対応		●開庁時間間際に来庁した市民等には、開庁時間を超えても対応する ●開庁時間外(相談業務、事業者対応等でやむを得ない場合)に実施する場合は、各課で動線等を確保し対応する ●手続きが複数課にわたる場合は、事前に他課へ対応可否を確認し対応する (※庁舎閉鎖後に対応が終了した場合は、必要に応じて認証カードを持った職員が出口まで同行する)
■ 繁忙期の対応		所管課及び関係課(総務課等)で窓口開庁時間の一時的な変更について事前協議し、実施可否を検討する

各施設	対応案
■ 庁舎閉鎖方法等	「単独施設」・「複合施設」・「指定管理施設」等、施設の特性・構造等を考慮し、個別に検討する
■ 開庁時間前後の対応	原則、本庁舎と同一の運用を想定

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月号から2号連続で事前告知記事を掲載。



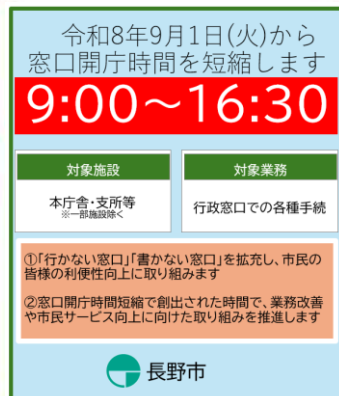
③ホームページ(R8.7.1～)

試行開始前の告知、および市民アンケート結果の公表、本格開始の案内。



④窓口チラシ(R8.7.1～)

庁舎受付および各課窓口告知チラシを設置

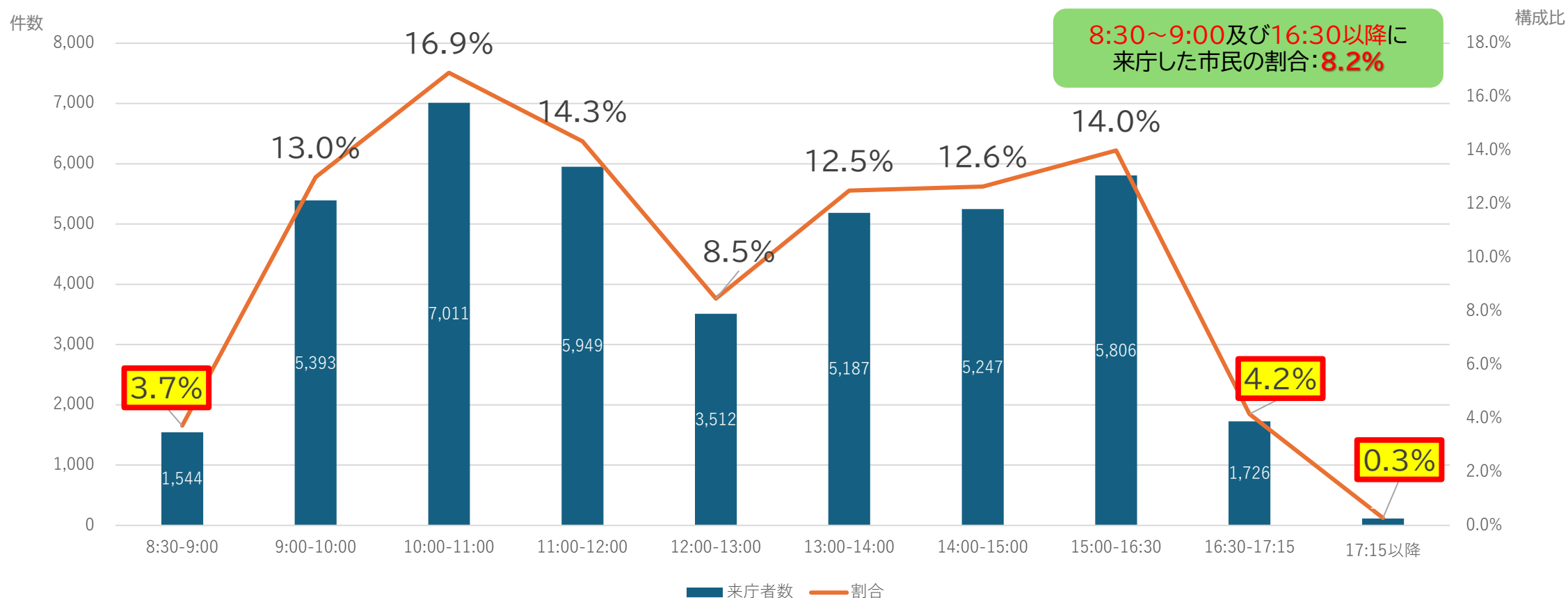


⑤各種SNS(R8.7.1～)

市公式SNSおよびながのプラスで随時告知



- 調査内容:窓口来庁者数について
- 実施期間:令和8年2月27日(金)～4月3日(金)
- 実施対象:全所属 ※保育園、図書館、学校、消防署 及び 指定管理施設 は対象外
- 調査方法:任意の2週間を設定し、時間帯別窓口来庁者をカウント



Ⅱ 日曜開庁の見直しについて

- 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

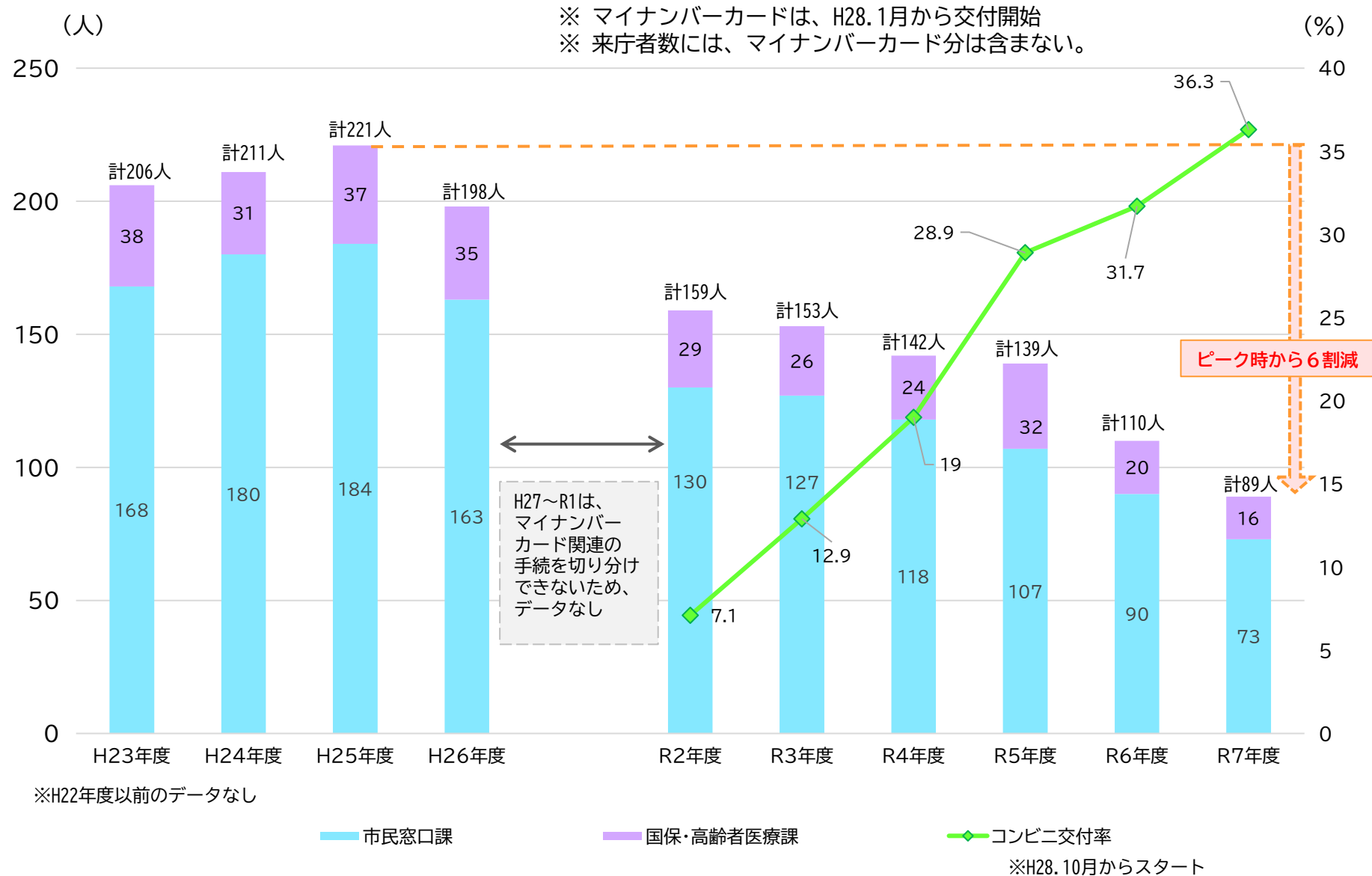
2 日曜開庁の現況①（日曜開庁の取扱事務と、その代替手段）

*1～3は、市民窓口課で交付

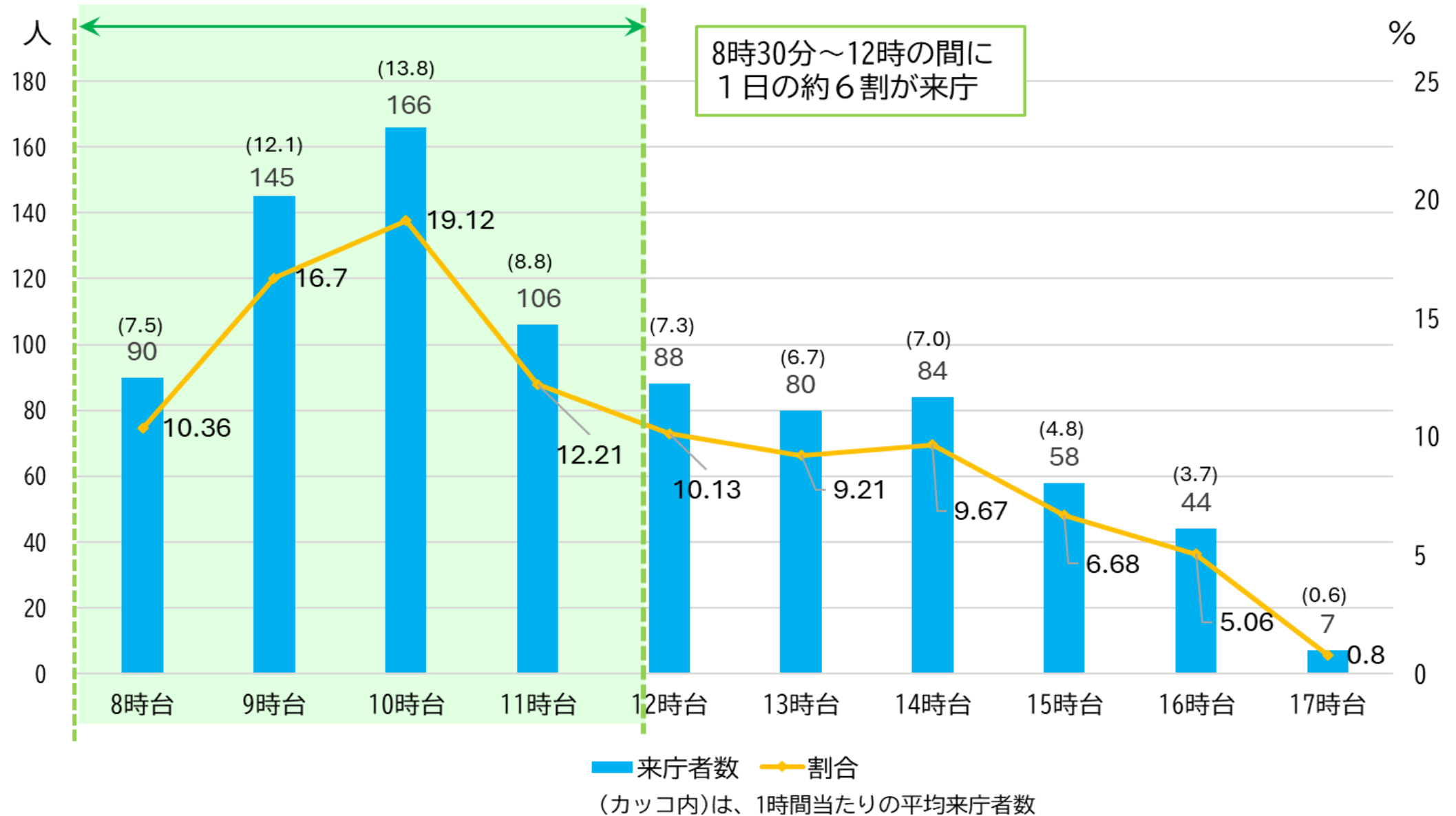
所属	取扱事務	代替手段
市民窓口課 (市民税課) (収納課) (資産税課)	戸籍・住民票の写し・印鑑登録の各種証明書 市・県民税課税内容証明書*1	○ オンライン申請（請求） ○ コンビニ交付 ○ 郵送請求
	納税証明書*2	○ オンライン申請（請求） ○ 郵送請求
	固定資産に関する証明書*3	○ 郵送請求
	印鑑登録	× 来庁による手続が必要 △ 代理人申請可能
国保・高齢者医療課	国保加入・脱退の届出、資格確認書の再交付	○ オンライン申請（請求）
	国民年金加入 国民年金保険料免除・学生納付特例申請	
	国保料の納付	○ コンビニ納付・ペイジー
	国保給付関係申請（高額療養費等）	○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

2 日曜開庁の現況② (1回当たりの来庁者数(平均値)とコンビニ交付率(年間))

17



2 日曜開庁の現況③ (R7年度(年間) 時間帯別来庁者数)



- 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は、段階的に開庁時間と取扱事務を見直す。
- 併せて、代替手段への誘導に向け、周知・啓発により一層取り組んでいく。

見直し(案)

- R8. 9月～12月：開庁時間を短縮 《9:00～12:00》【取扱事務】これまでと同様
 - R9. 1月～当面：開庁時間短縮のまま 《9:00～12:00》【取扱事務】市民窓口課の事務*のみ
 - * 戸籍、住民票、印鑑登録の各種証明書、印鑑登録
- ✓ 税関係証明書：発行なし
 - ✓ 国保・高齢者医療課の事務：取扱いなし
- R9. 1月以降については、来庁者数の状況等を検証しながら、改めて見直しを検討する。
 - 段階的な見直しについて、周知を徹底しながら、丁寧に進める。

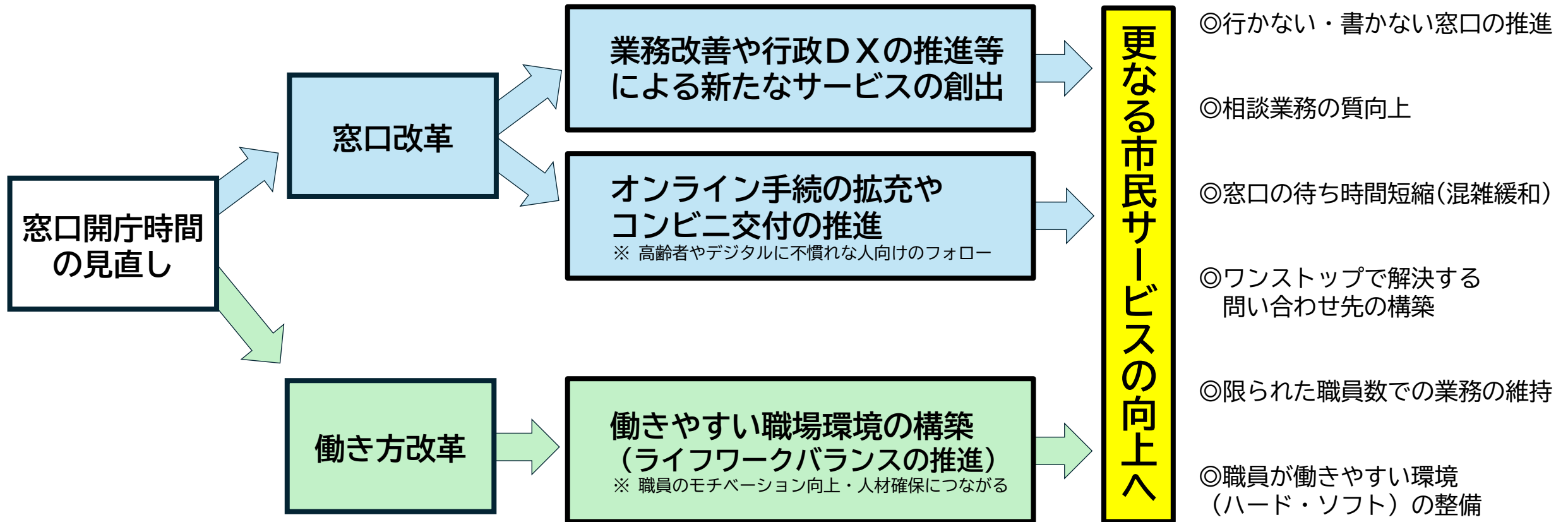
※年度末・年度当初、引っ越しに伴う転入・転出の手続のため実施している日曜の臨時窓口は継続

※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。

Ⅲ まとめ

1 窓口開庁時間の見直しにより期待される効果

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。



2 全体スケジュール(案)

	R8									R9	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	
庁内会議	【4/23】 部長会議	【5/19】 臨時部長会議						【11/10】 臨時部長会議			
	4/24-5/8 全庁調査										
議 会		【5/27】 ・政策説明会 ・補足説明会	【6/11】 6月議会開会			【9/3】 9月議会開会		【11/16】 政策説明会			
窓口開庁 時間短縮						【9/1】 試行開始	【12/28】			【1/4】 本格開始	
			【6/19】 ・定例記者会見 ・プレスリリース	【7/1】 広報ながの	【8/1】 広報ながの	環境影響調査	9/1-10/31				
日曜開庁 見直し						【9/13】 時間短縮	【10/11】 時間短縮	【11/8】 時間短縮	【12/13】 時間短縮	【1/10】以降 時間短縮 取扱事務は 市民窓口課のみ	
						市民周知					
	(開庁時間9:00~12:00)										