

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

- 目的及び見直し(案)
- 試行に向けた課題

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)

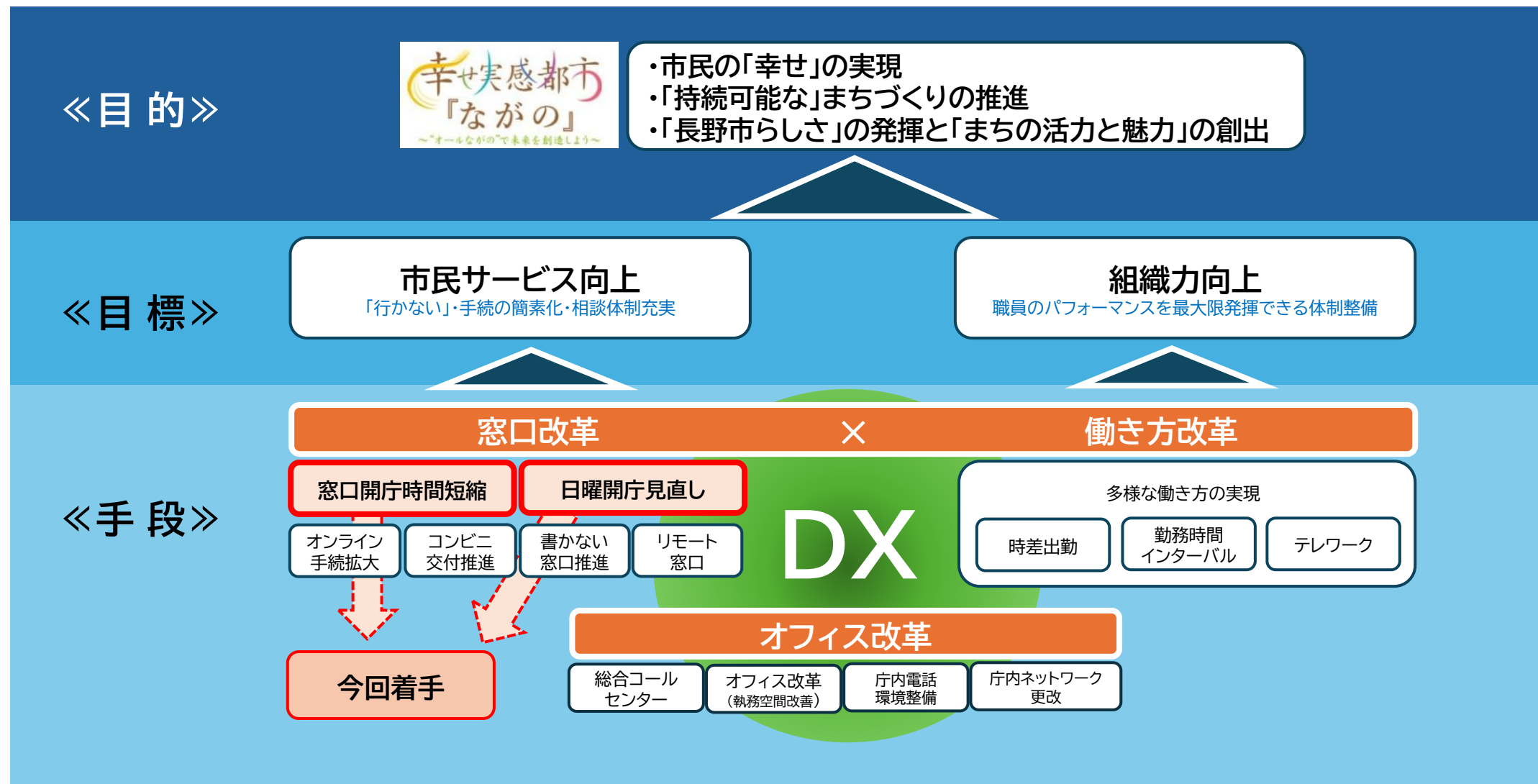
III まとめ

- 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

- 【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

課題に対し様々な取組を進めてきているものの、定型業務や窓口の準備作業等に追われ、十分な対応ができていない現状がある。更なる市民サービスの向上のためには抜本的な業務改革が必要。



趣旨

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始業前・終業後の時間外勤務

始業前及び終業後の勤務時間外における、窓口の開閉に伴う関連作業等の実施有無等について、庁内の全所属に対し調査を行った。
その結果、**始業前・終業後、いずれも約半数の所属から勤務時間外に窓口開閉等に係る作業を行っている**と回答があった。

➤ 開庁時間前後の作業有無

項目	全体	本庁舎	支所	保健所	消防局	公民館	その他
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)
8:00-8:30(30分)	41.5%	
8:15-8:30(15分)	32.9%	(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
その他	12.2%	

➤ 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)
17:15-17:45(30分)	19.4%	
17:15-18:00(45分)	6.9%	(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
その他	15.3%	

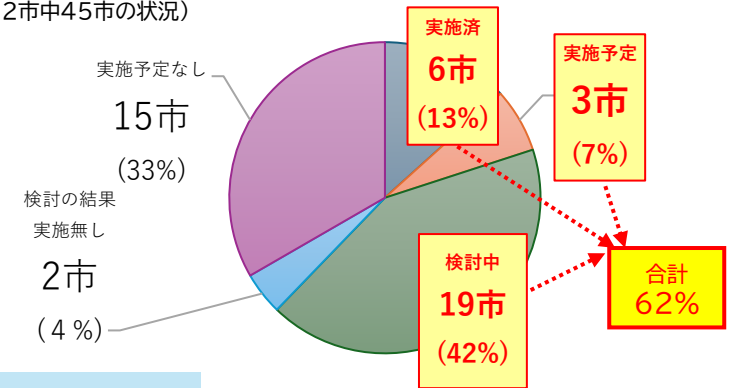
※R8.2/27～3/13に実施した
窓口業務の現状等に関する庁内調査結果より抜粋

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 (R8.4.1～ 本格実施)	R8.1.13 (試行)	R8.7.1 (試行)	
開庁時間 (勤務時間 との差)	午前9時～ 午後4時30分 (△1時間15分)	午前9時～ 午後4時30分 (△1時間15分)	午前8時45分～ 午後4時30分 (△1時間)	検討中
対象施設	全庁 (一部除く)	市民課のみ	全庁 (一部除く)	

2 窓口開庁時間見直しの目的

- 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。

窓口開庁時間見直しの検討のため、以下のとおり全庁を対象とした庁内調査(全2回)を実施した。

調査1	内容
調査目的	各所属での窓口業務に係る作業時間・内容等の現状や、窓口開庁時間を短縮した場合の課題等を整理するため
調査内容	(1)各所属窓口業務の現状等について
	(2)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8日(火)

調査2	内容
調査目的	調査1の結果を踏まえ策定した見直し方針及び運用ルールの素案をもとに、窓口開庁時間を短縮する所属(施設)を確定させるとともに、各所属における短縮した場合の課題等を確認するため
調査内容	(1)窓口開庁時間短縮について
	(2)日曜開庁の見直しについて
実施期間	令和8年4月24日(金)～5月8日(金)

「窓口開庁時間短縮の実施可否」について、全所属(施設)中の86%から「可能」との回答を得た。
一方、「不可能」と回答のあった施設及びその理由は以下のとおり

短縮「不可能」とする理由	施設名
1 条例・規則等で別に開館等の時間が定められているため	図書館:2館
	公文書館
	公民館:22館 交流センター:6館
	マイナンバーカードセンター:2所
	保育園・こども園:28園
	隣保館:3館(人権・男女共同参画課)
	診療所:4所(医療連携推進課)
	ふれあい広場:4所(高齢者活躍支援課)
	松代文化施設等管理事務所
	農業研修センター(農業政策課)
	斎場:3所(市民窓口課)
2 行政手続を行う施設ではないため	議会事務局
	小学校:52校 中学校:22校 高等学校:1校 秘書課東京事務所

試行実施に向け、各所属（施設）から寄せられた主な課題は以下のとおり

N O	課題	内容	対応策(案)	回答所属
1	庁舎出入口の取扱い	他のサービスとの複合施設であるため、庁舎出入口の運用の検討が必要	ベルトパーテーション等での動線整理で対応しながら、庁舎内に入居する団体等との調整を図る。	複合施設となっている支所及び保健センター、土木事務所等
2	開庁時間外の対応	相談業務については、それぞれ事情を抱えているケースもあるため一律に短縮することは難しい	相談業務について開庁時間外に実施する必要がある場合は、これまでどおり各課の判断で柔軟に対応することを想定している。（庁舎閉鎖後の入退庁は各課で要調整）	複数の所属（保健福祉部等）
3		「柔軟な対応」の基準を明確化しないと所属間で混乱が生じるのではないかと	定着・浸透までに時間を要することが見込まれるため、これまで時間外等における個別の状況に応じた対応と同様に各所属で柔軟に判断いただきたいと考えている。	本庁担当課
4		開庁時間外に来庁した市民に出直してくださいということは現実的に困難		保健センター等
5	市民等への周知	スムーズな移行には、事前の十分な周知が必要	事前の広報活動を十分に進めるとともに、関係機関へ通知等による周知に努める。	支所、保健センター等
6	電話対応時間の見直し	時間外勤務の削減のためには、電話対応時間も合わせて短縮することが必要	総合コールセンター、録音機能も含めたカスハラ対策、留守番電話機能も備えたクラウドPBX等も踏まえながら、引き続き検討していく。	複数の所属

5 窓口開庁時間の見直し(案)

11

	内容	備考
窓口開庁時間	9:00～16:30	職員の勤務時間は8:30～17:15で変更なし
対 象 施 設	本庁舎、支所、その他市有施設(※)	※9頁記載の施設を除く
対 象 業 務	窓口での各種行政手続	・事件・災害等緊急の場合はこれまでどおり対応 ・相談業務、事業者対応等は内容に応じ柔軟に対応
試 行 期 間	令和8年9月1日(火)～12月28日(月)	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



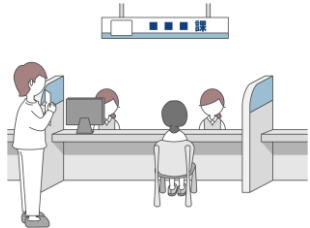
●オンライン申請の利用促進・拡充

- ・オンライン申請可能な手続(559件 R8.12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



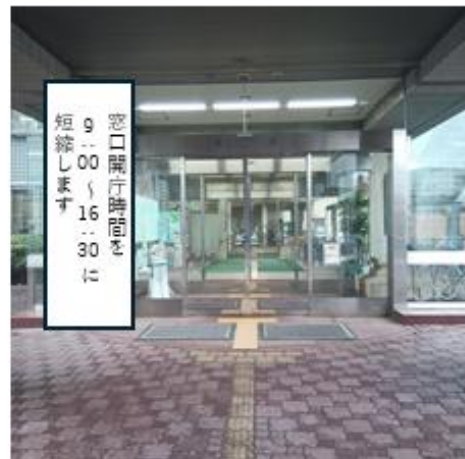
●窓口の待ち時間短縮(混雑緩和)

- ・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

窓口開庁時間の見直しにより確保された時間で業務改善を進め、全庁を挙げて、上記を含めた市民サービス向上の取組を推進する。

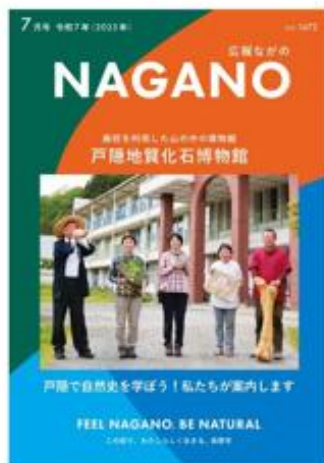
①庁舎出入口等看板(R8.7.1～R9.3.31頃予定)

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

長野市公式SNS

LINE

X (旧Twitter)

Instagram

YouTube



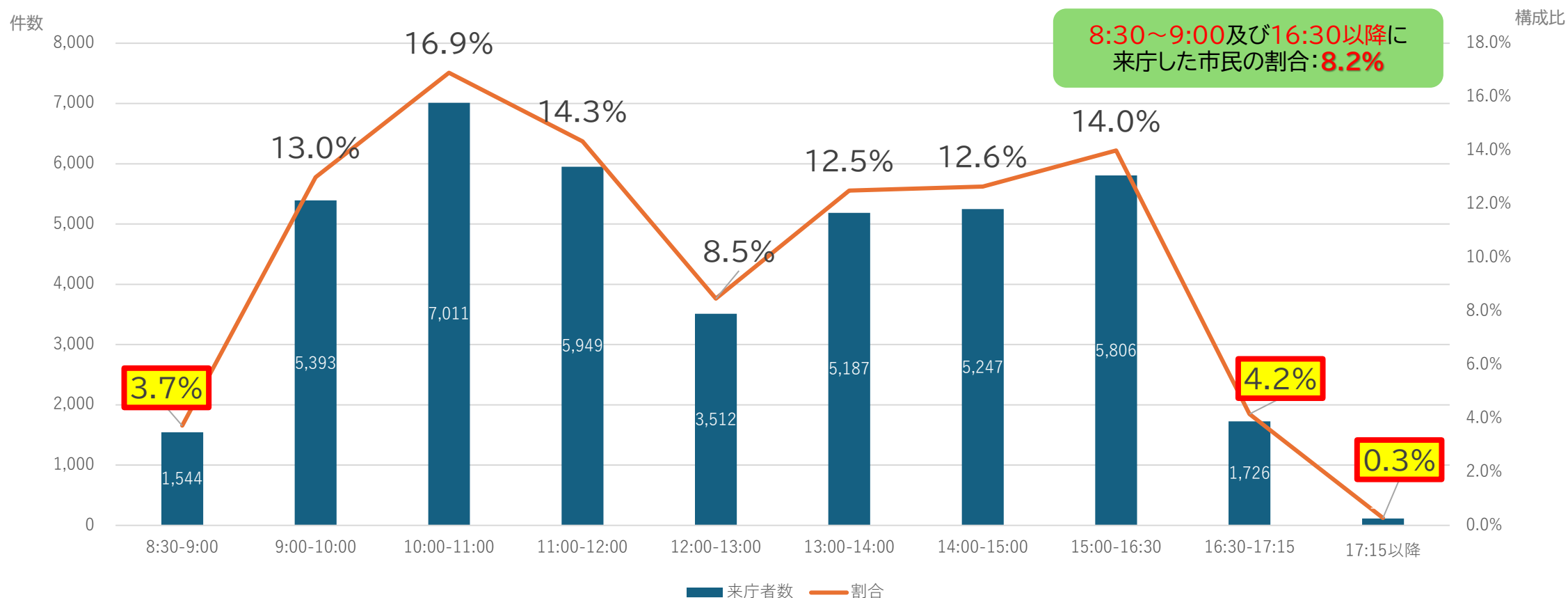
⑥各種団体・関係機関等への事前通知



※画像はすべてイメージ

【参考】時間帯別窓口来庁者数について

- 調査期間: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

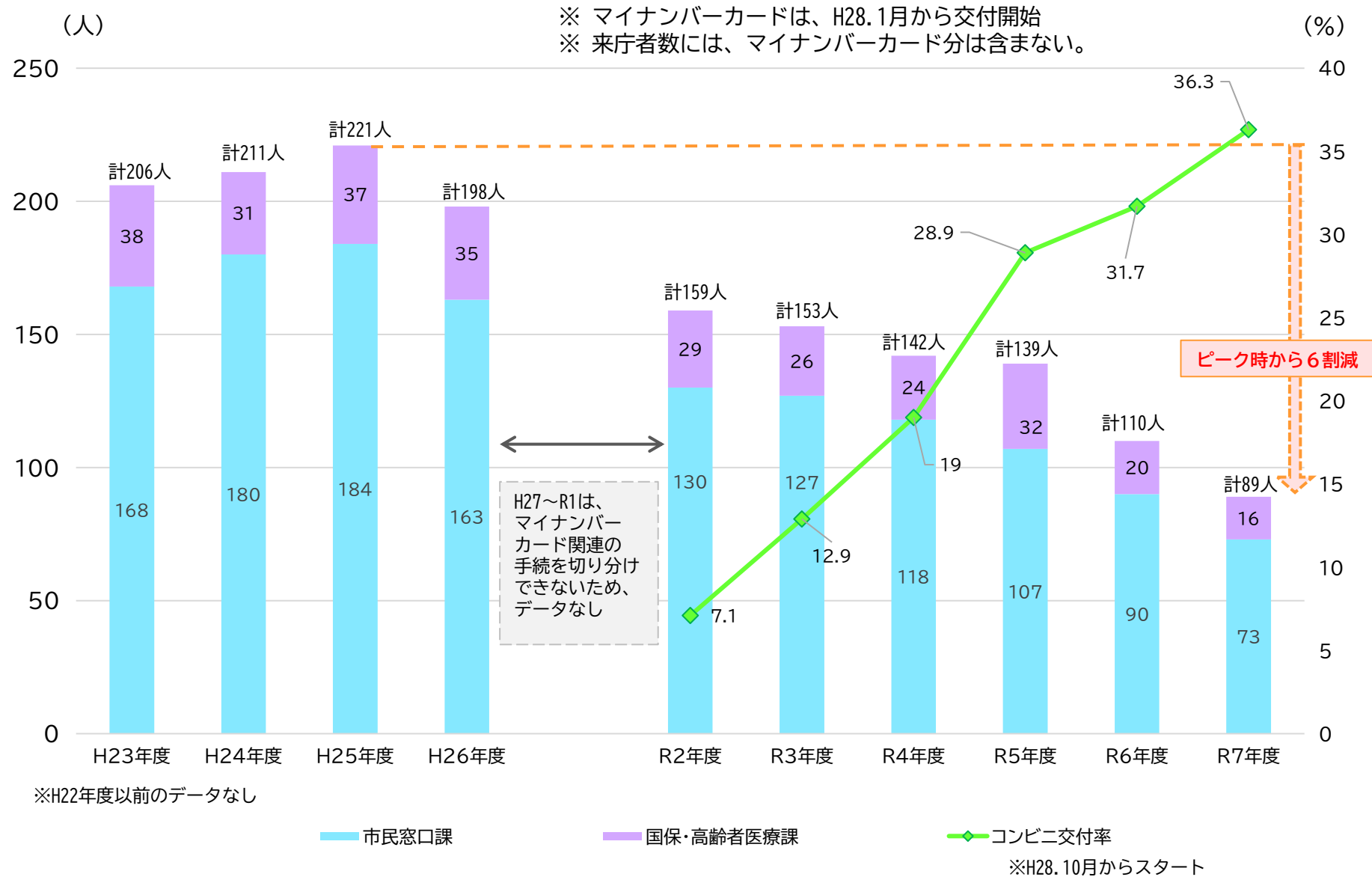
2 日曜開庁の現況①（日曜開庁の取扱事務と、その代替手段）

*1～3は、市民窓口課で交付

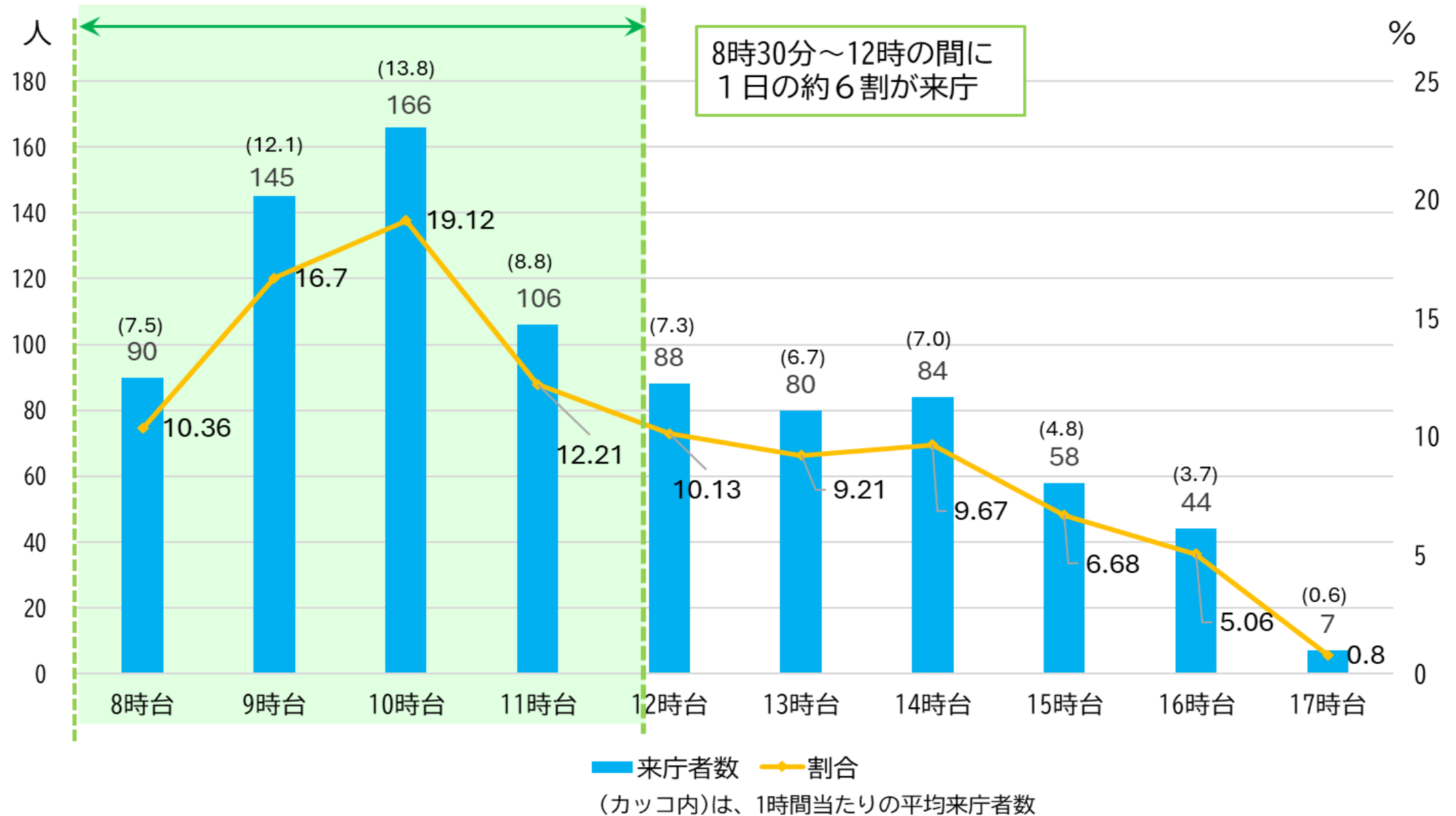
所属	取扱事務	代替手段
市民窓口課 (市民税課) (収納課) (資産税課)	戸籍・住民票の写し・印鑑登録の各種証明書 市・県民税課税内容証明書*1	○ オンライン申請（請求） ○ コンビニ交付 ○ 郵送請求
	納税証明書*2	○ オンライン申請（請求） ○ 郵送請求
	固定資産に関する証明書*3	○ 郵送請求
	印鑑登録	× 来庁による手続が必要 △ 代理人申請可能
国保・高齢者医療課	国保加入・脱退の届出、資格確認書の再交付	○ オンライン申請（請求）
	国民年金加入 国民年金保険料免除・学生納付特例申請	
	国保料の納付	○ コンビニ納付・ペイジー
	国保給付関係申請（高額療養費等）	○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

18



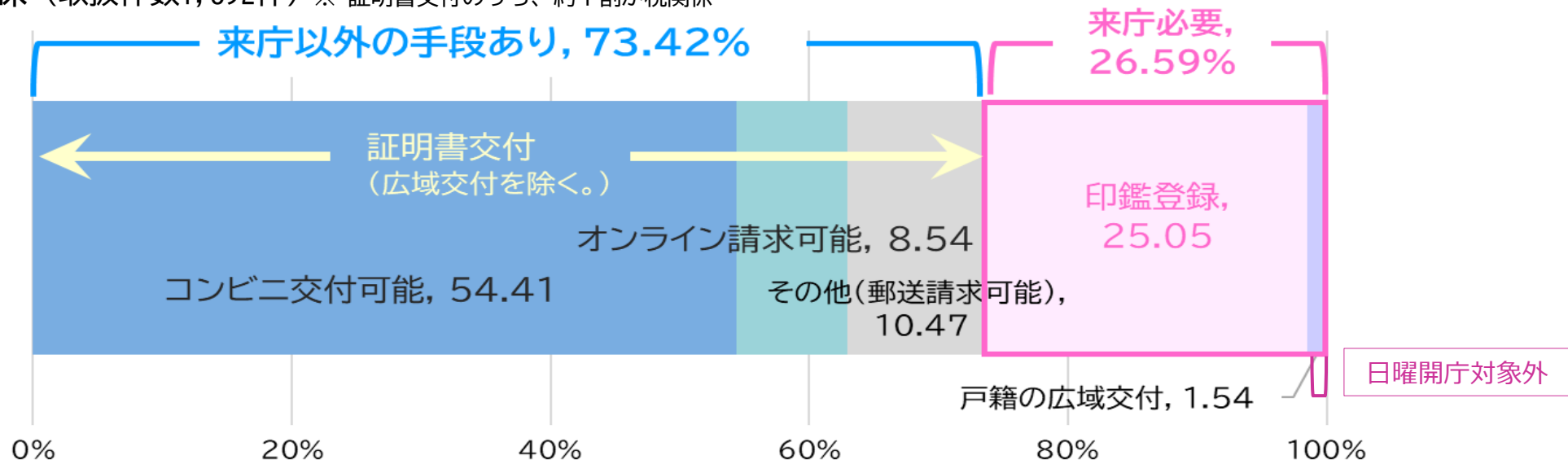
2 日曜開庁の現況③ (R7年度(年間) 時間帯別来庁者数)



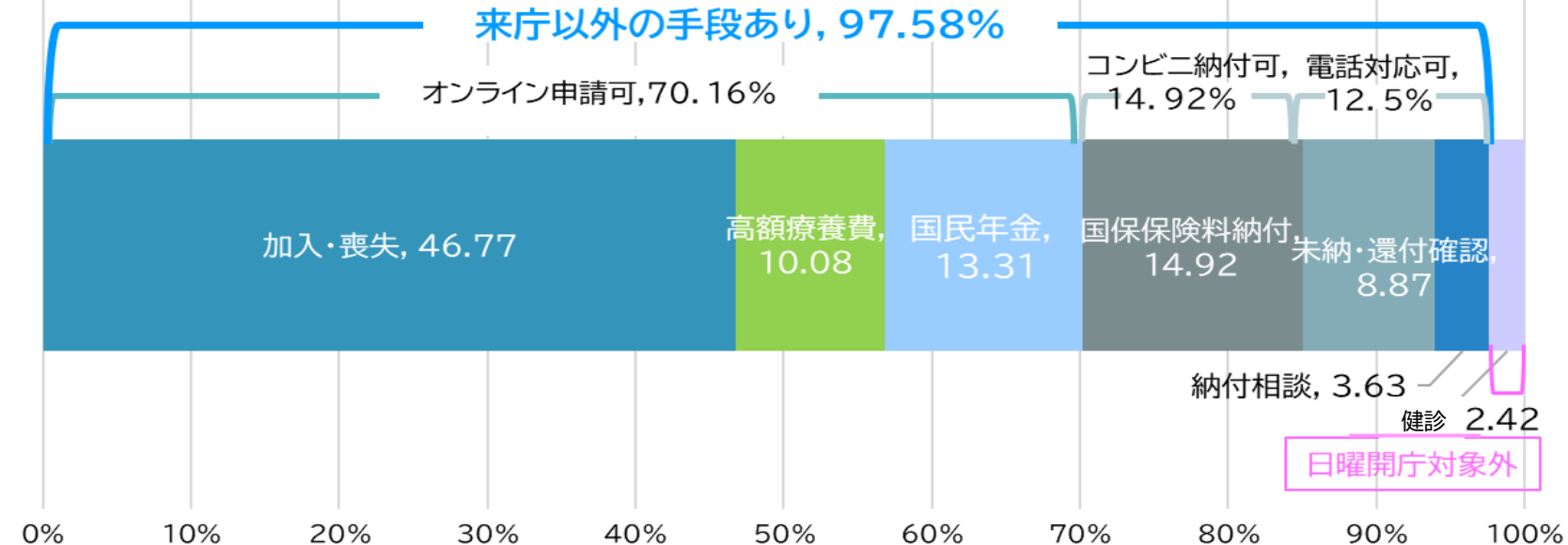
2 日曜開庁の現況④（令和6年度の日曜開庁で利用された手続と代替手段の考察）

20

市民窓口課（取扱件数1,892件）※ 証明書交付のうち、約1割が税関係



国保・高齢者医療課（取扱件数243件）



- 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)

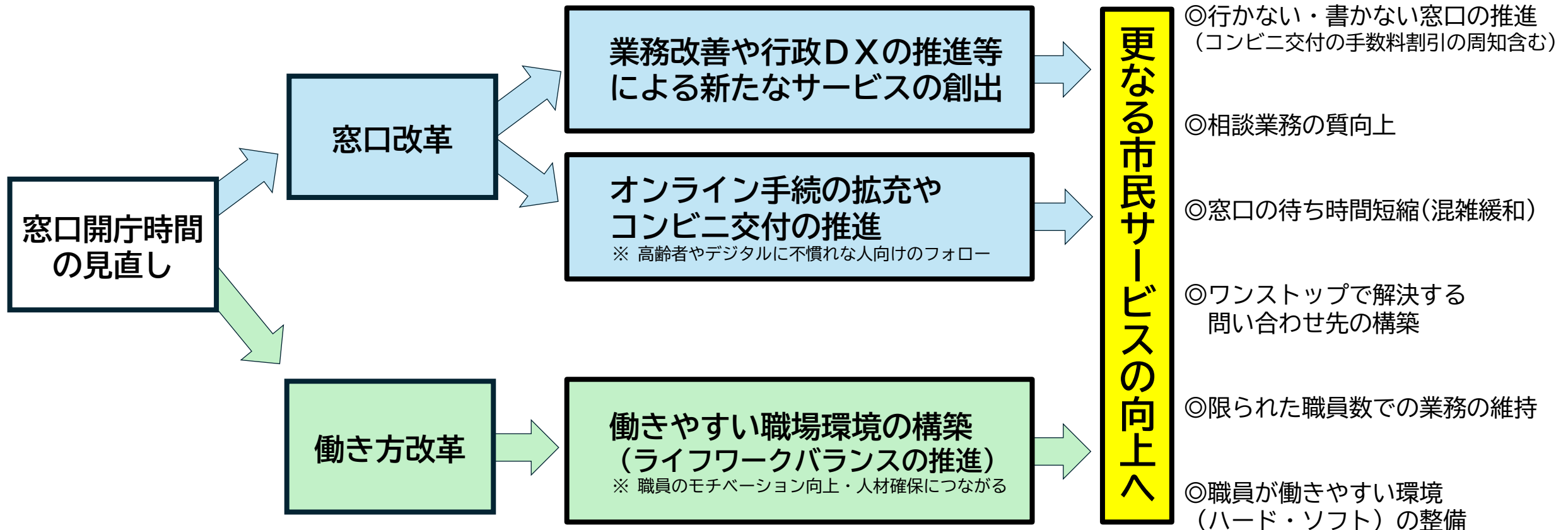
- R8年9月～12月：開庁時間短縮 《9:00～正午》【取扱事務】これまでと同様
- R9年1月～当面：(引き続き)開庁時間短縮 《9:00～正午》【取扱事務】市民窓口課の事務*のみ
* 戸籍、住民票、印鑑登録の各種証明書、印鑑登録
 - ・税関係証明書の交付
 - ・国保・高齢者医療課の取扱事務R9年1月以降、取扱いなし
(理由：取扱件数減少、代替手段確保)
- R9年1月以降の「呼称」について、実態に合った分かりやすいものに変更する。
- R9年1月以降、来庁者数の状況等を検証しながら、改めて見直しを検討する。
- 段階的な見直しについて、周知を徹底しながら、丁寧に進める。

※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	
		【5/28】※ ・定例記者会見 ・プレスリリース		【7/1】 広報ながの (特集記事)	【8/1】 広報ながの (補足記事)	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)										