

市役所における 窓口受付時間短縮の試行導入について

窓口受付時間短縮の試行導入内容

01 対象窓口

原則、**全ての窓口受付時間を短縮**するが、条例などで時間が規定されている窓口等（図書館、保育所、急病診療所など）は対象外とする。
最終的な対象窓口の決定は、各部局からの回答をもって決定する

02 受付時間の範囲

現状で8時30分から17時15分までの受付時間を、

9時00分から16時30分までとする（75分短縮）

03 スケジュール

7月～8月：庁内調整の実施

8月：行革推進会議、
総務委員会へ報告

10月～12月：広報・体制整理

1月～2月：試行運用開始

参考 他自治体の状況

全国の約1割の自治体で窓口受付時間を短縮

参考 時間外勤務の削減効果とサービス低下への対応

代替手段の拡大・推進

1

SCOPE / 対象施設・窓口の選定

試行対象窓口

試行後であっても、異動時期やマイナンバー休日窓口、確定申告時の受付など、繁忙期については柔軟に対応する。

試行対象とする窓口

- 原則、全ての窓口において受付時間を短縮
- 窓口受付とは、申請、届出、申込、相談、問合せ、情報提供、申告、支払いなど、来庁した市民等の求めに応じて職員が対応することをいう
- 電話受付の短縮については、課題への対応整理を進めながら実施時期を検討

【対象予定】

本庁、すこプラ（急病除く）、各支所、消防局、環境センター、宇久行政センター、新みなとターミナル、コミュニティセンターなど

試行対象外とする窓口

- 条例等で受付時間が定められているもの
図書館、保育所、子ども発達センター、急病診療所
選挙管理委員会（投票事務）
- 既に窓口開庁時間が勤務時間より短いなど、試行ににそぐわないもの
婚活サポートプラザ、西部東部クリーンセンター

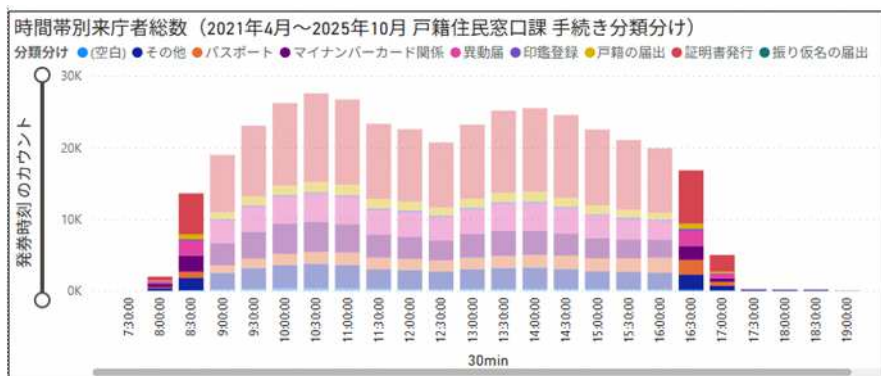
2

ANALYSIS / 受付時間の範囲分析

受付時間短縮の範囲

戸籍住民窓口課・医療保険課・支所における住民の来庁時間を分析

戸籍住民窓口課



朝方：夕方の来庁割合



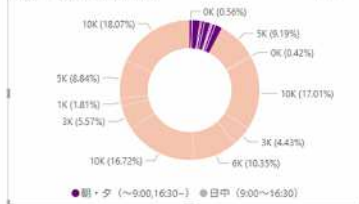
分析結果

朝・夕方（～9:00、16:30～）と日中（9:00～16:30）の割合を比較すると、朝・夕方に来庁される方は全体の1割程度であることがわかった。

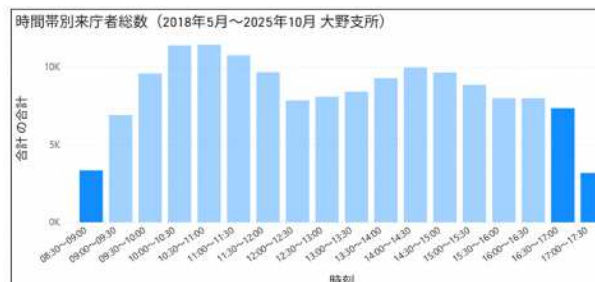
医療保険課



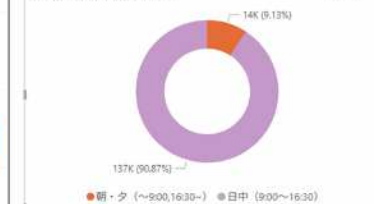
朝方：夕方の来庁割合



大野支所



朝方：夕方の来庁割合

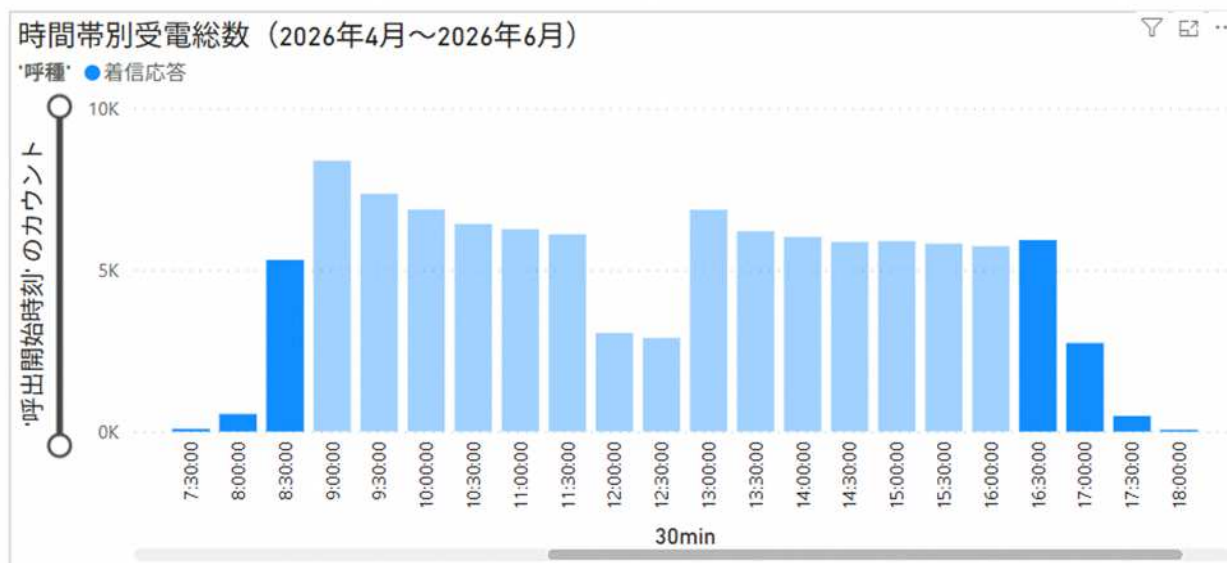


2

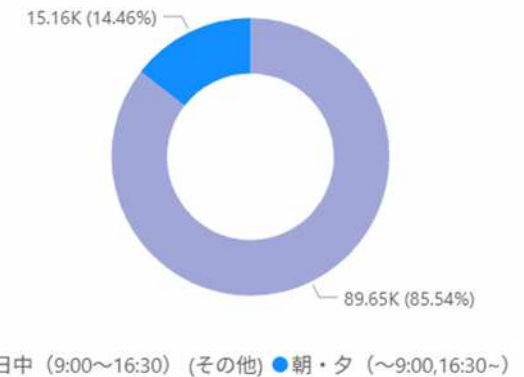
ANALYSIS / 受付時間の範囲分析

受付時間短縮の範囲

電話の受電件数を分析



朝方：夕方の受電割合



分析結果

朝・夕方（～9:00、16:30～）と日中（9:00～16:30）の割合を比較すると、朝・夕方に電話をされる方は全体の1.4割程度であり、窓口来庁者の割合とほぼ同じことがわかった。

また、8:30～9:00の受電件数は合計で5300件程度に対し、9:00～9:30は8370件程度で、そこから夕方にかけて減少していることから、朝と夕方は電話の件数が落ち着くことがわかる

2

ANALYSIS / 受付時間の範囲分析

受付時間短縮の範囲

時間外業務の可視化



分析結果

戸籍や支所などの窓口では、業務前の30分、業務後の45分程度、時間外が常態化している状況にある。
就業時間と窓口開設時間が同じであるため、恒常的に時間外が発生している。

住民への影響を最小限にし、時間外業務の常態化を解消するため、窓口受付時間を75分短縮し、受付時間9:00～16:30を試行導入する

3

SCHEDULE / 今後のスケジュール

試行導入開始日等

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
行革推進本部会議にて活動報告	済											
窓口短縮に向けた全庁調整												
行革推進本部会議にて審議												
(承認後) 議会、職員への説明												
体制準備、広報活動												
書かない窓口の運用開始(予定) 【戸籍住民窓口課】												
窓口受付時間短縮の試行導入												

令和9年1月～2月より試行導入開始とする。
具体的な日程については、各課と調整しつつ、決定する（別途決裁）

4

BENCHMARK / 他自治体の状況

近隣・類似団体との受付時間比較

団体	窓口受付時間	時短の実施状況	特記事項
中核市			
埼玉県川口市	9:00-16:30	実施済み	書かない窓口の導入
長野県松本市	9:00-16:30	実施済み	庁舎内に証明書自動交付機（キオスク端末）を設置 オンライン申請の充実
高知県高知市	9:00-16:30	実施済み	コンビニ交付の手数料差別化
近隣自治体			
長崎県	9:00-17:00	試行	対象窓口を拡大して試行を継続
東彼杵町	9:00-16:30	実施済み	県を除くと県内で一番最初

全国の自治体（約1,700団体）の内、約1割（約180団体）の自治体で窓口受付時間を短縮している

時間外勤務の削減効果とサービス低下への対応

見込まれる効果

終業前対応に係る時間外勤務の削減

年間14,190時間の時間外作業が発生していることから、時間外勤務手当について削減が可能（要検証）

窓口対応職員のパート化

時間短縮により、窓口対応職員のパート化が図れる

サービス低下への対策

1 事前周知の徹底

広報・ホームページ・窓口掲示で受付時間を計画的に告知

2 非対面手段の拡充

電子申請・郵送の利用推進、AIチャットボットの導入

3 コンビニ交付の拡充

本庁舎にキオスク端末を設置し、コンビニ交付の利用拡大を図る
新規事業提案中

4 書かない窓口によるワンストップ窓口の推進

戸籍住民窓口課にて導入する書かない窓口システムを活用したワンストップ窓口を推進する