

# 窓口受付時間の短縮(案)について

R7. 9月

総務局 改革プロジェクト推進課

文化市民局 戸籍住民課

# 1 取組概要

行政手続きのオンライン化の拡充や「書かないワンストップ窓口」の導入など、市民の利便性向上策の推進とあわせて、業務の改善や効率化、職員の働き方改革の実現に向けて本市窓口における受付時間の短縮についての検討を行うもの。

## 目的

### 01 市民サービスの質向上・業務効率化

⇒短縮により生み出した時間を接遇向上の研修や業務改善の検討に活用

### 02 働き方改革の実現

⇒時差出勤など個々のライフスタイルに応じた柔軟な働き方を推進

### 03 恒常的な時間外勤務削減

⇒窓口開設の事前準備や受付終了後の後処理にかかる恒常的な時間外勤務を削減

#### 短縮対象窓口 (想定)

区役所・出張所・税・国保 等の窓口課を軸に検討

#### 短縮時間帯 (想定)

前後30分程度 の短縮を軸に検討

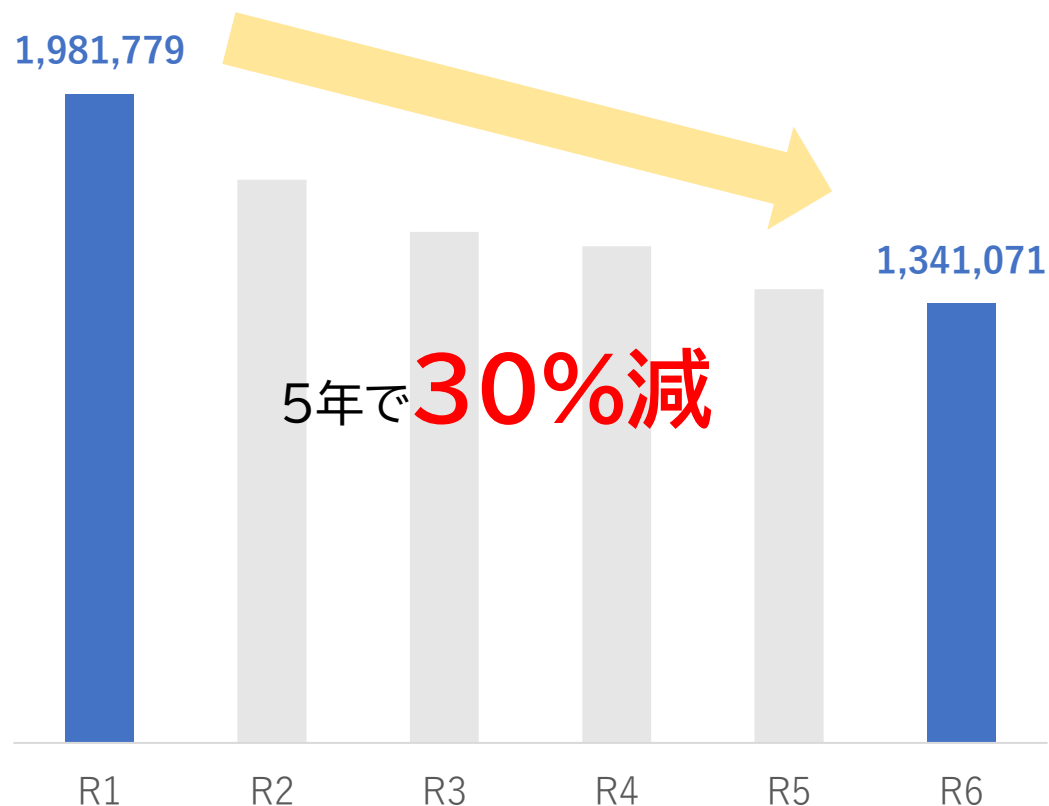
窓口現状分析や市民アンケート等の結果を踏まえ方向性を検討

## 2 窓口現状分析調査の結果

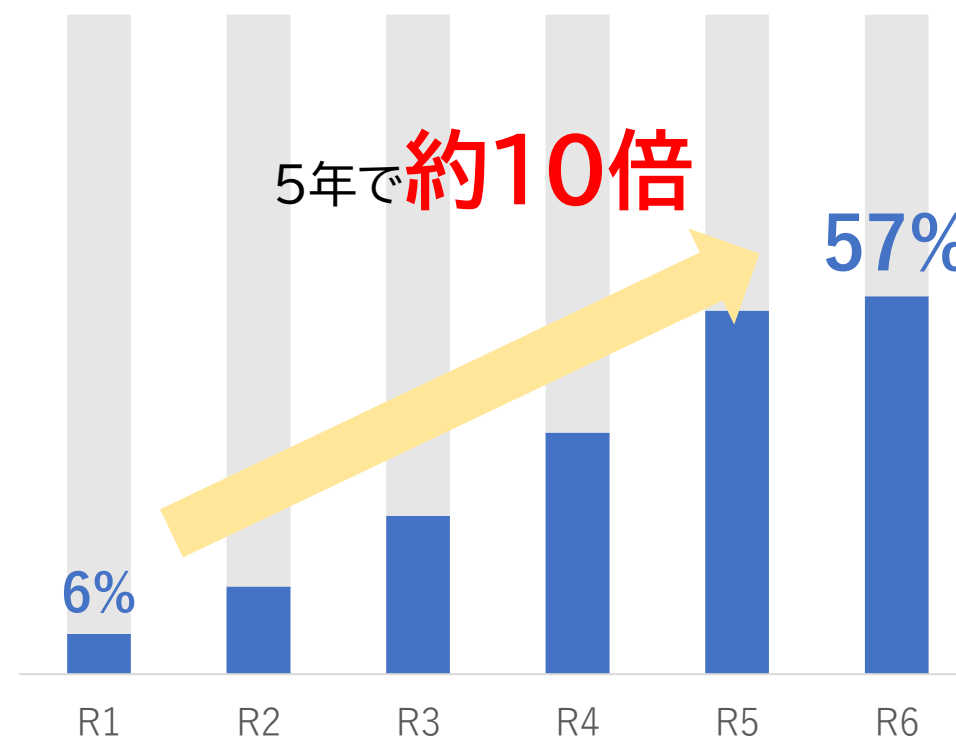
### (1) 窓口手続き件数の推移

- 区役所等窓口での手続き件数はR1年度と比較し、R6年度は30%減少している。
- マイナンバーカードで取得可能な証明書のコンビニ交付率は約6割で、窓口での発行件数を上回っている。
- 区役所等手続きのオンライン化率はR6年度末時点で約62%(件数ベース)。今後も順次拡大予定。

窓口手続き件数の推移(単位:件)



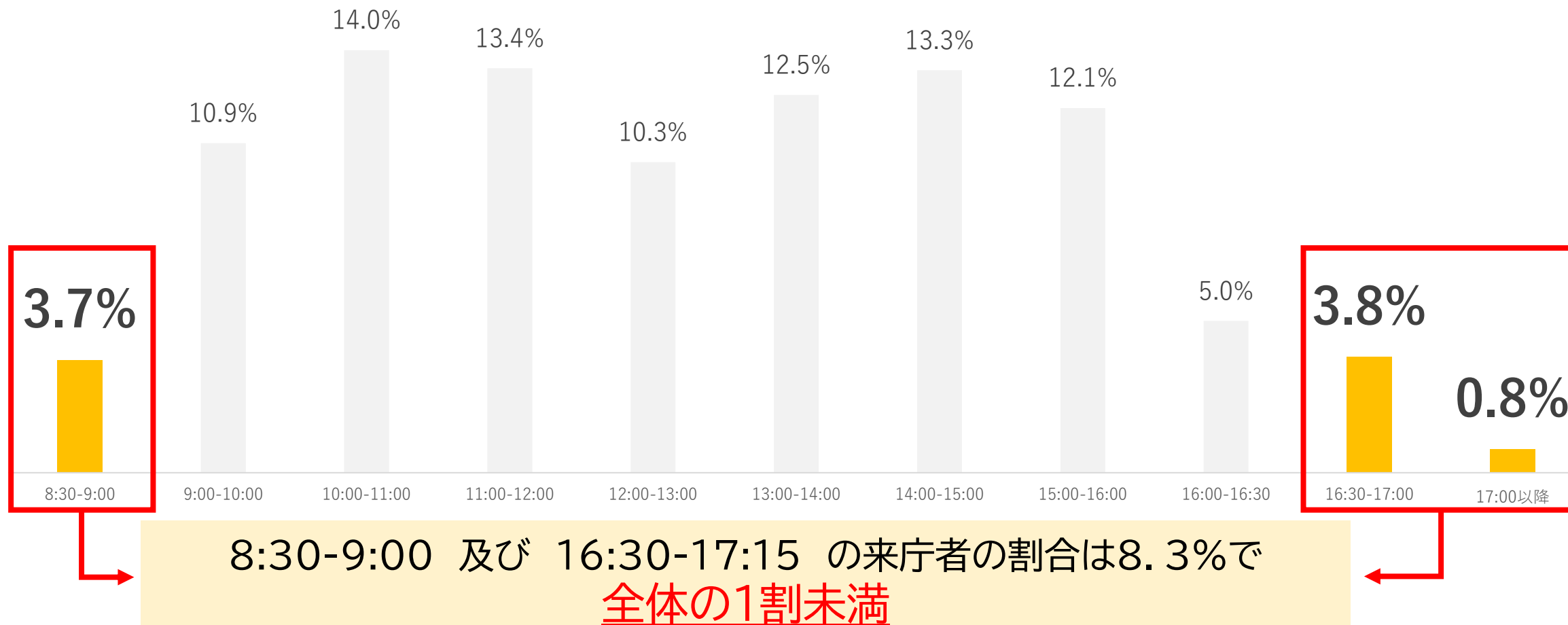
証明書のコンビニ交付率



## 2 窓口現状分析調査の結果

### (2) 時間帯別の窓口来庁者の状況

- 短縮を検討している窓口のうち、発券機がある12窓口のデータを分析。(システムから抽出)
- 集計期間はR6.7月～R7.6月の1年間。
- 各窓口や時期(繁忙期含む)による割合の差はほとんど見られず、全ての対象窓口で同様の傾向。

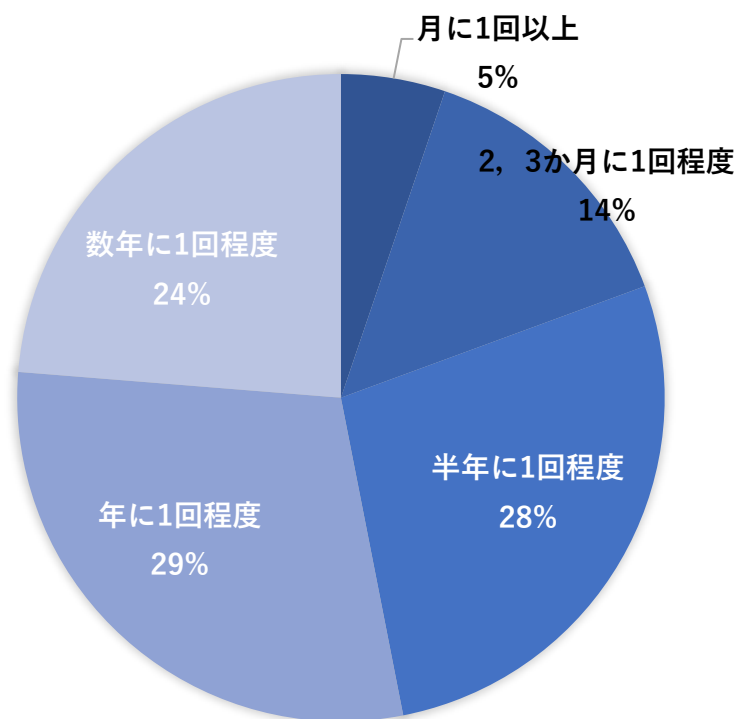


### 3 市民アンケートの結果

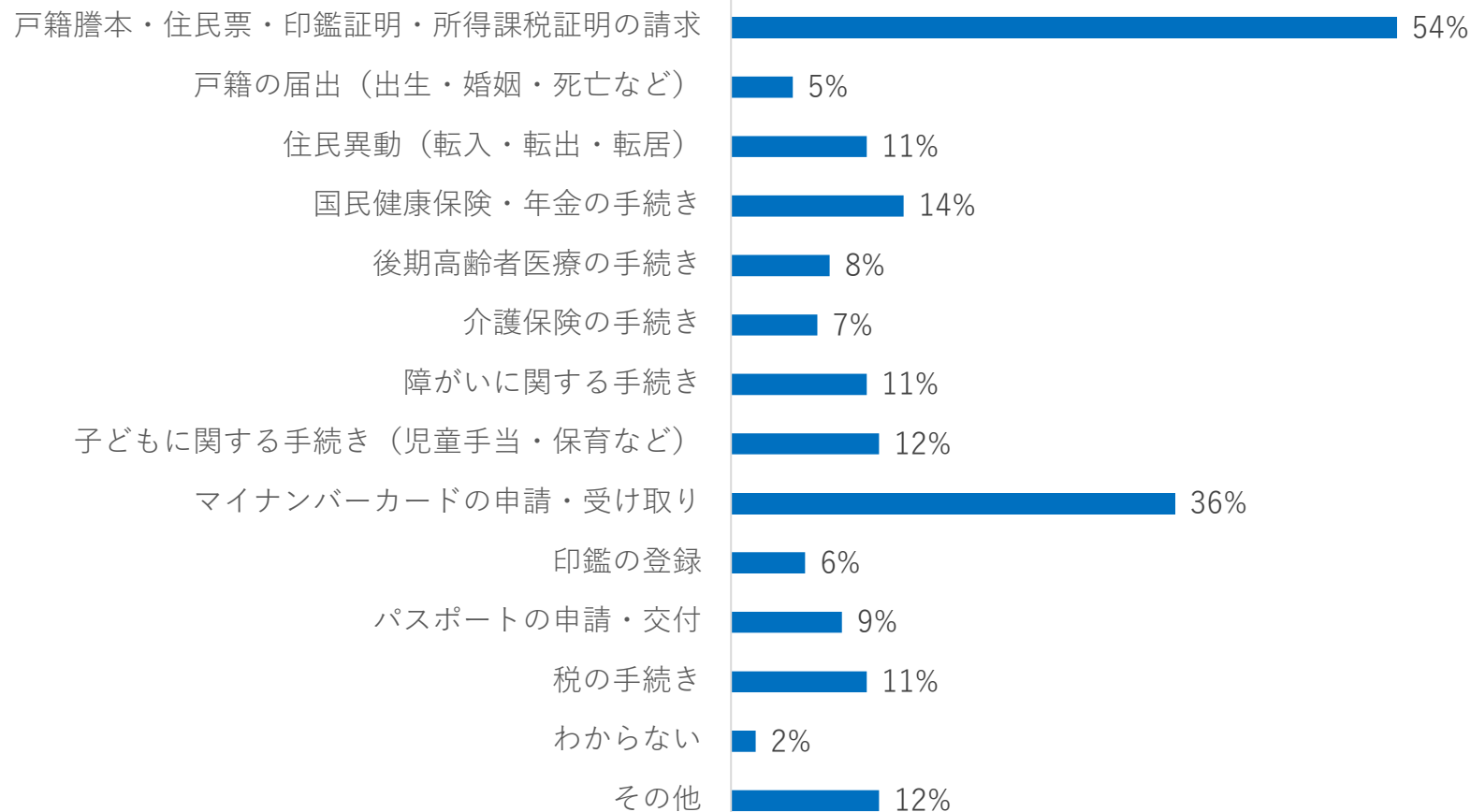
#### (1) 窓口時間に関するLINEアンケート①

- 市公式LINE登録者を対象に6/30～7/13の期間中に窓口時間に関するLINEアンケートを実施。
- 回答総数は5,407件

市役所や区役所等の窓口を利用する頻度はどのくらいですか？



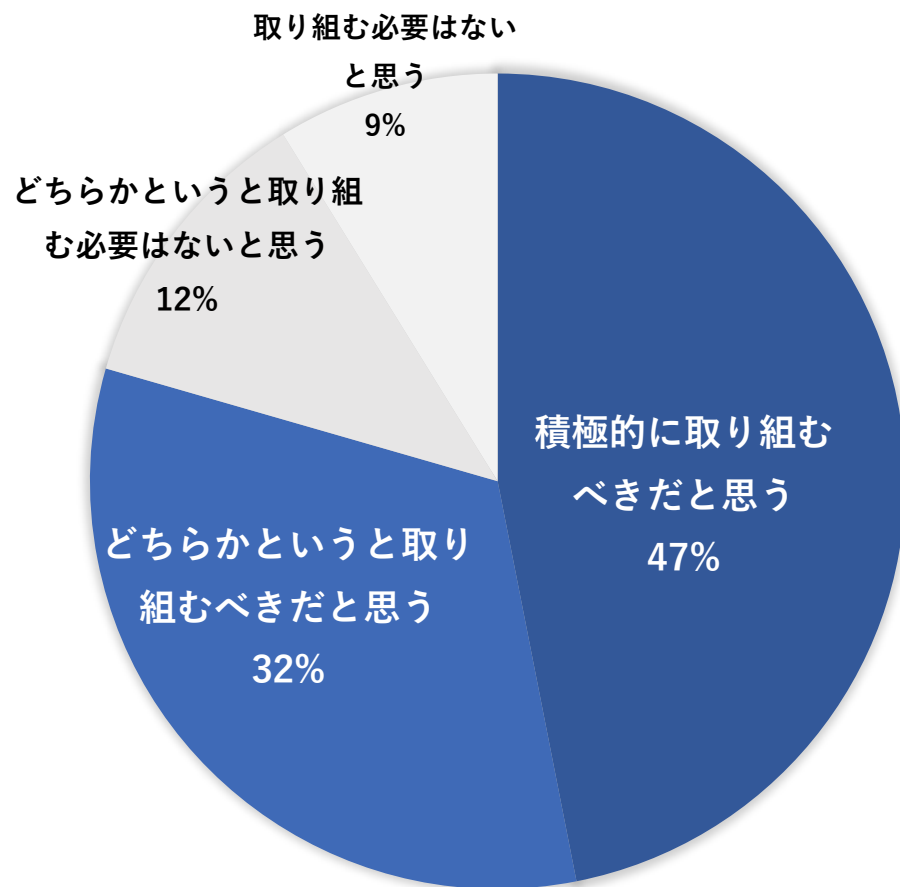
窓口ではどんな手続きを行うことが多いですか？



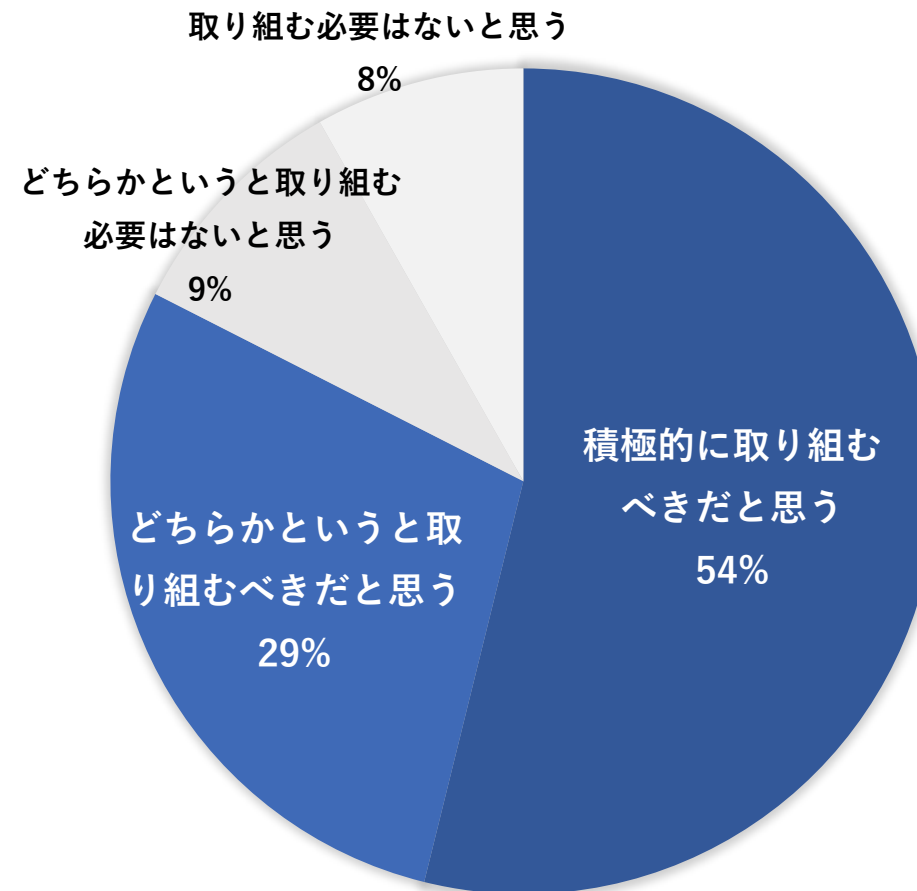
### 3 市民アンケートの結果

#### (1) 窓口時間に関するLINEアンケート②

窓口時間を短縮して、接遇スキルの向上や業務改善の検討など、市民サービスの“質”の向上や業務効率化の検討時間として活用することをどう思いますか？



窓口時間を短縮して、職員の時間外勤務手当などの行政コストの削減や職員の働き方改革につなげることをどう思いますか？



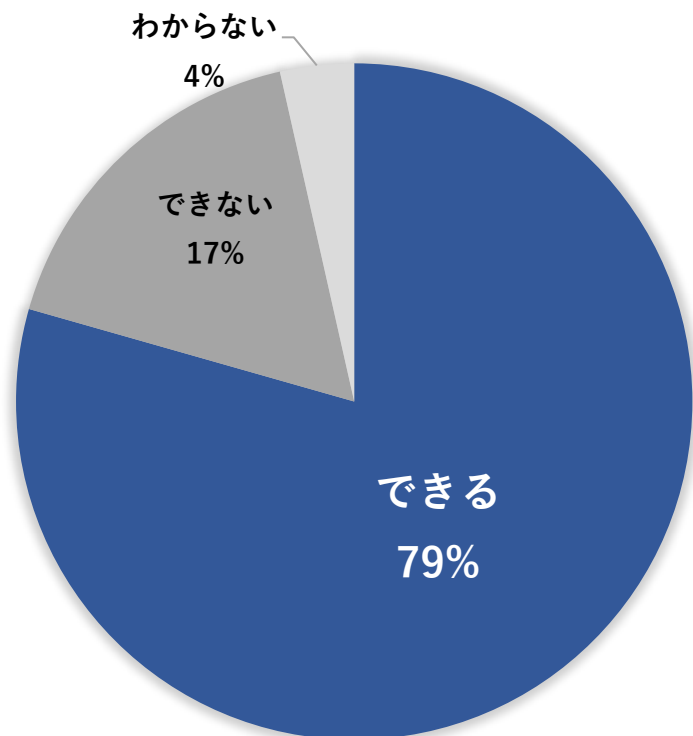
### 3 市民アンケートの結果

#### (2) 窓口来庁者アンケート

- 区役所等の全29窓口で6/2～7/11に窓口来庁者アンケートを実施(オンライン+対面ヒアリング)

他の時間帯でも手続きに来ることが出来ますか？

8:30-9:00/16:30-17:15の来庁者のみ(170人)



— 短縮により影響を受ける市民の状況(推計) —

#### 【窓口現状分析の結果】

- 8:30-9:00/16:30-17:15の来庁者の割合は8.3%

#### 【窓口来庁者アンケートの結果】

- 8:30-9:00/16:30-17:15の来庁者の79%は他の時間帯でも来ることが可能

短縮により影響を受ける市民の割合は  
来庁者全体の1.7%

## 4 先行自治体の状況(聞き取り・視察概要)

10自治体への聞き取り調査のほか、宮崎市(本年6月開始)、都城市(本年5月開始)を視察し、窓口の状況や担当者へのヒアリングを実施。

### 聞き取り

窓口職員の約7割が業務負担減を実感。10%の時間外勤務が削減。  
締め処理以外に会議や研修を時間内に実施できた。  
職員が思う以上に住民からの反対や苦情はない。

### 宮崎市視察

本年6月より **8:30-17:15** ➡ **8:45-16:30** に変更

実施後1か月間で住民からの否定的なご意見は1, 2件のみ。  
市民対応の基準を定めるために職員向け「ガイドライン」を策定。

### 都城市視察

本年5月より **8:30-17:15** ➡ **8:45-16:30** に変更

5月実績で窓口部署だけで250時間の時間外勤務の削減効果。  
4か月周知期間を確保したが、長さとしては必要十分だった。



受付終了後の福祉窓口  
(立て看板のみで周知)

【対象窓口】 主に窓口手続きを所管する区役所や出張所、税、国保等の窓口課

【開始時期】 令和8年1～2月頃の短縮開始を想定

【受付時間】 9:00-16:30(前後75分を短縮)

## 周知等

市政だより、SNS、テレビ、ポスターなど、あらゆる手段で重点的な広報を実施。

## 繁忙期対策

住民異動繁忙期にあたる3月中旬～4月上旬は受付時間を8:30-17:15とし、休日窓口を開設する。

## 電話対応

市民の問合せに対応するため、電話対応は8:30-17:15のまま。

## 6 時間外勤務の削減見込み

(1)短縮対象窓口の時間外勤務状況分析(R6年度時間外申請50,968件、作業区分4,301を分類して集計・分析)

- R6年度は事前準備や後処理に約7,168時間かかっており、短縮により約4,200時間が削減できる見込み。
- その他、短縮によって削減可能な事務が約7,800時間見込まれ、全体で年間約12,000時間、31,560千円の削減が見込まれる。

区分	R6年度 時間外実績	削減見込
事前準備・後処理	7,168時間	約4,200時間
削減可能事務 (時間外に行っている会議・研修等)	25,631時間	約7,800時間
合計	32,799時間	約12,000時間

人件費換算 (×2.63千円)

約31,560千円

※ R6年度の事務職時間外勤務平均単価を用いて計算

## (1)中央区時間外窓口の現状

現在、平日・土日祝の時間外に住民票等の証明窓口とパスポート交付窓口を開設(中央区のみ)。

### ◆現在の受付時間

		平日	祝日	土	日
証明窓口	受付時間	17:15~19:00	9:00~19:00		
パスポート 窓口	受付時間	開設無し		9:00~17:00	

### ◆取扱業務

<証明発行>

- ・住民票の写し★
  - ・住民票記載事項証明
  - ・印鑑登録証明書★
  - ・戸籍全部事項証明★
  - ・戸籍個人事項証明★
  - ・戸籍の附票
  - ・市県民税(所得・課税)証明書★
- ★印はコンビニで取得可能

<パスポート交付>

- ・交付のみ対応
- ・他区で申請した  
パスポートも受け取り可能

### 証明窓口の現状

- 利用件数は5年で75%減(R1:26,371件⇒R6:6,652件)。
- 利用の8割以上がコンビニで交付できる証明。

### パスポート交付窓口の現状

- パスポートは必ず対面での交付が必要で1日平均39件。
- 政令市の多くは日曜のみ窓口開設。



# 7 中央区時間外窓口の見直しについて

## (2)中央区時間外窓口見直し方針

【見直し時期】 **令和8年1～2月頃** 窓口受付時間短縮に併せた時期を想定

【受付時間】 **日曜日(9:00-16:30)のみ**

### ◆現在の受付時間

		平日	祝日	土	日
証明窓口	受付時間	17:15～19:00	9:00～19:00		
パスポート 窓口	受付時間	開設無し		9:00～17:00	

※年未年始は休業。

見直し

### ◆見直し後の受付時間

		平日	祝日	土	日
証明窓口	受付時間	開設無し			9:00～16:30
パスポート 窓口	受付時間	開設無し		開設無し	9:00～16:30

※年未年始は休業。