

市役所本庁の窓口業務時間延長の見直しについて ～令和8年1月～3月に試行、4月からの本格移行を検討～

1 趣 旨

市役所本庁の一部窓口（市民環境課・国保医療課・税務課）で実施している月曜・金曜日の窓口延長を、実際の利用状況を踏まえて令和8年1月より試行的に見直し、全曜日の業務時間を統一します。

〔見直し前〕午前8時30分～午後6時30分

〔見直し後〕午前8時30分～午後5時15分

見直しにあたり、令和8年1月から3月までを試行期間とし、期間中、見直しの試行を検証し、令和8年4月からの本格移行を検討します。

2 現状と課題

現在、市役所本庁では市民の利便性向上のため、月曜日と金曜日に一部窓口の業務時間を午後6時30分まで延長しています。

しかし、令和6年6月～令和7年3月の利用状況を調べたところ、延長時間帯の利用は全体の6.6%にとどまり、1日あたりの平均取扱件数も約14件と少なく、そのうち約3分の1はコンビニ交付サービスで対応可能な手続きでした。

この状況を受けて、窓口延長の他の市民サービス向上のために、限られた市の資源を効率的に配分したり、職員の恒常的な時間外勤務を減らしたりする必要があります。

3 見直しによる効果

窓口延長業務に充てていた人的資源を、より需要の高い市民サービスや、デジタル化の推進といった分野に再配分することで、行政サービス全体の質の向上を目指します。

また、職員の時間外勤務が減ることで、持続可能な行政運営とコスト削減にもつながるものです。

4 今後の取組

窓口延長の見直しで、市民サービスが低下することのないよう、様々な取組を推進します。

- (1) **休日対応の実施**：マイナンバーカードの交付や、電話申請による住民票の写しなどの交付は、引き続き休日も行います。
- (2) **各種証明書のコンビニ交付の推進**：マイナンバーカードを利用し、全国のコンビニで各種証明書を取得できるサービスを積極的に周知、推進します。
- (3) **窓口サービスの充実**：「書かない×ワンストップ窓口」の拡充や、市役所に行かなくても手続きが完了する「行かない窓口」を充実させます。