

開庁時間の変更に関する 検討状況について

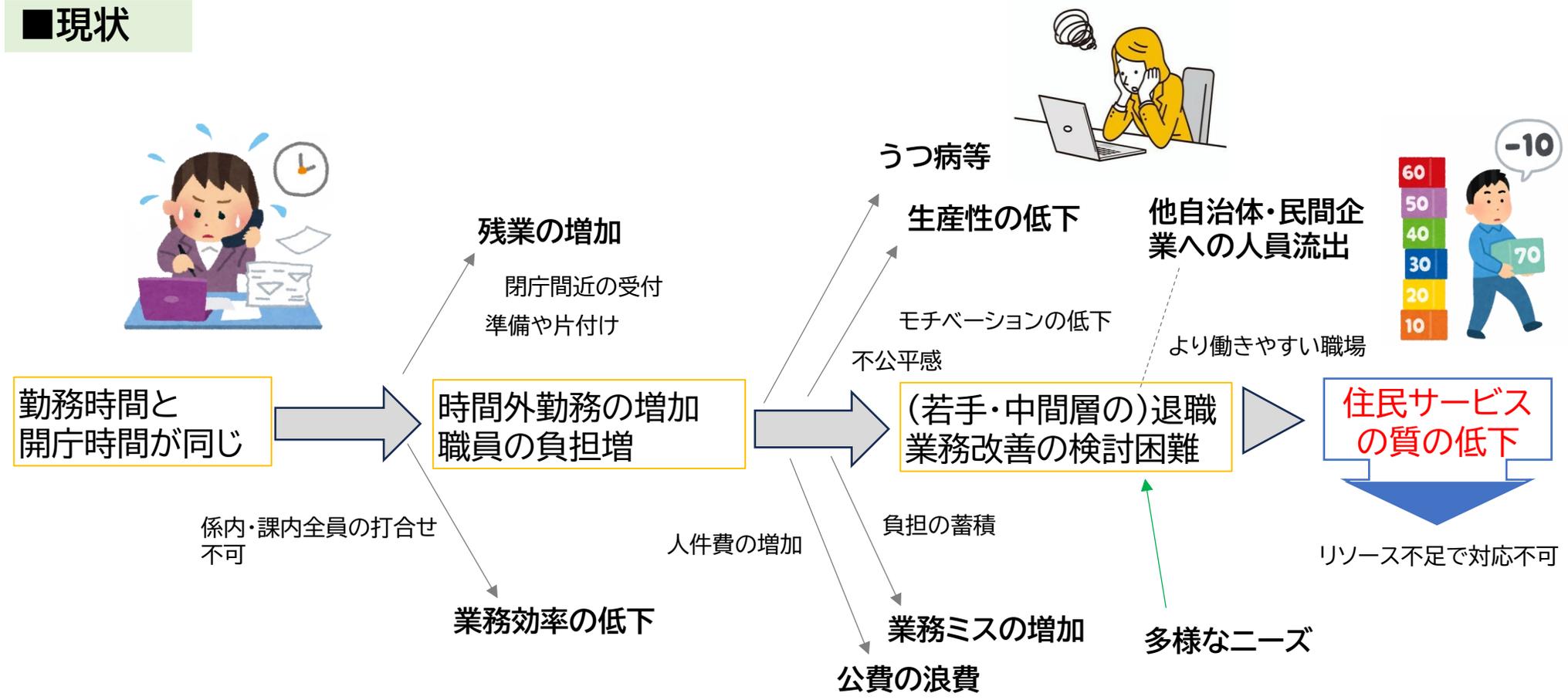
令和7年7月10日 行政改革推進委員会 資料2

▶ 説明事項

- ・ 庁内の調査結果について
- ・ みなトークの調査結果について
- ・ 変更案について
- ・ 前回のご意見に対する考え方
- ・ 他市の状況

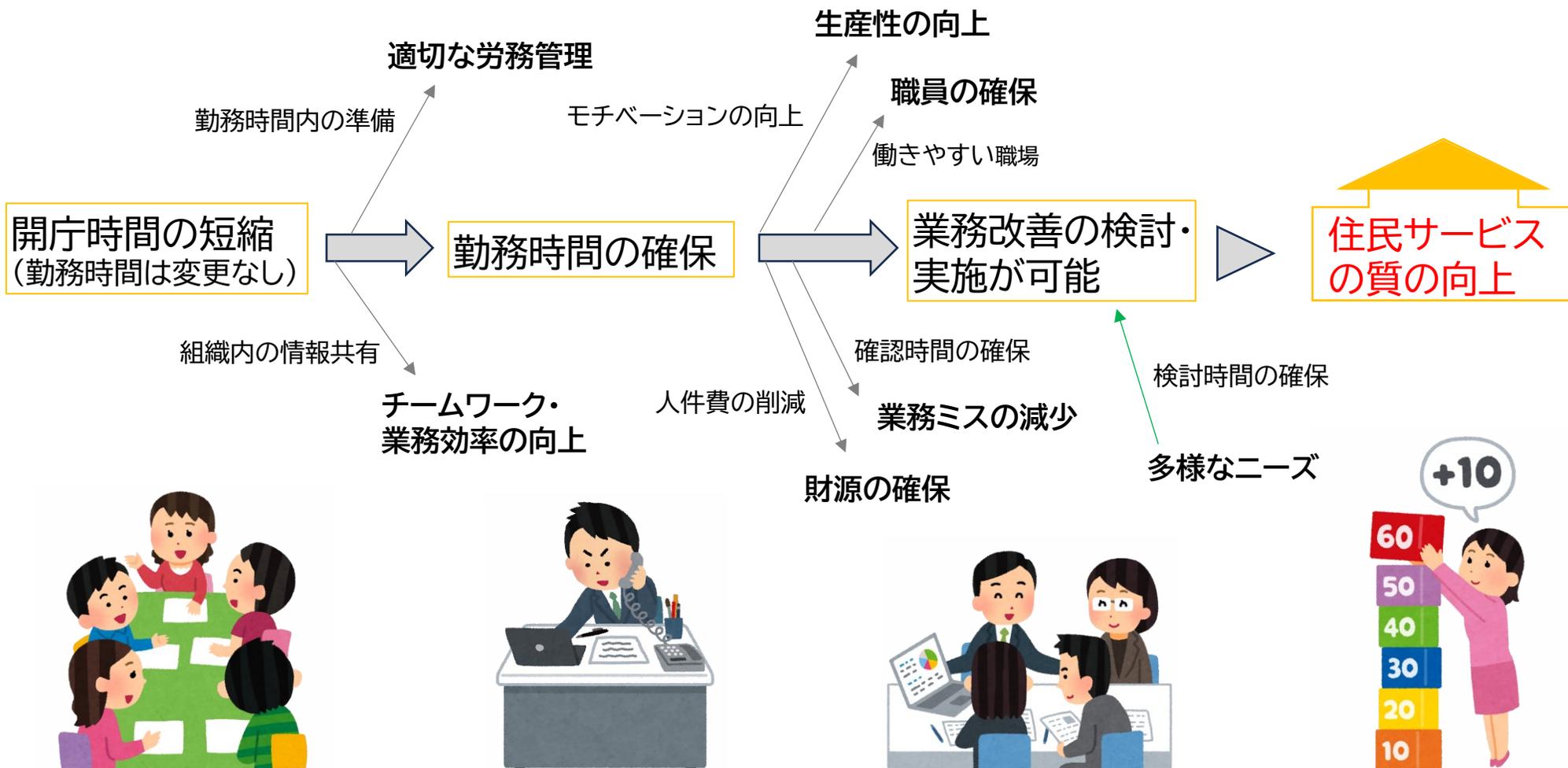
職員提案の意見(概要)

■現状



- ・人口減少かつ厳しい財政状況の中、職員の増加と財源の確保は困難
- ・職員を確保し、住民の多様なニーズに応えていくためには、**働き方の見直し**が必要

短縮による効果のイメージ



開庁時間変更の検討スケジュール

2025年

2026年

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	～	5月
主要イベント				★ 案とりまとめ ★ 改正案決定(1次審査) ★ 改正案決定					★ 最終決定			★ 開始
ワーキンググループ		● 第1回		● 第2回								
その他会議				● 行政改革推進委員会 ● 行政改革推進会議 ● 総合政策会議				● 行政改革推進委員会 ● 行政改革推進会議 ● 総合政策会議				
議会関係						● 正副議長レク ● 議員全員協議会						
意見照会・周知		みなトーク 意見募集					パブコメ		● 記者会見		周知期間	

※開庁時間短縮を実施する場合のスケジュール

全課等の窓口件数の調査結果について

■調査期間(令和6年2月21日～3月7日)

総処理件数 32,750	エリア数 7	ピーク時間帯 10:00-11:00	コア業務時間 9:00-16:30
------------------------	------------------	------------------------------	-----------------------------

■合計受付数1,000件以上

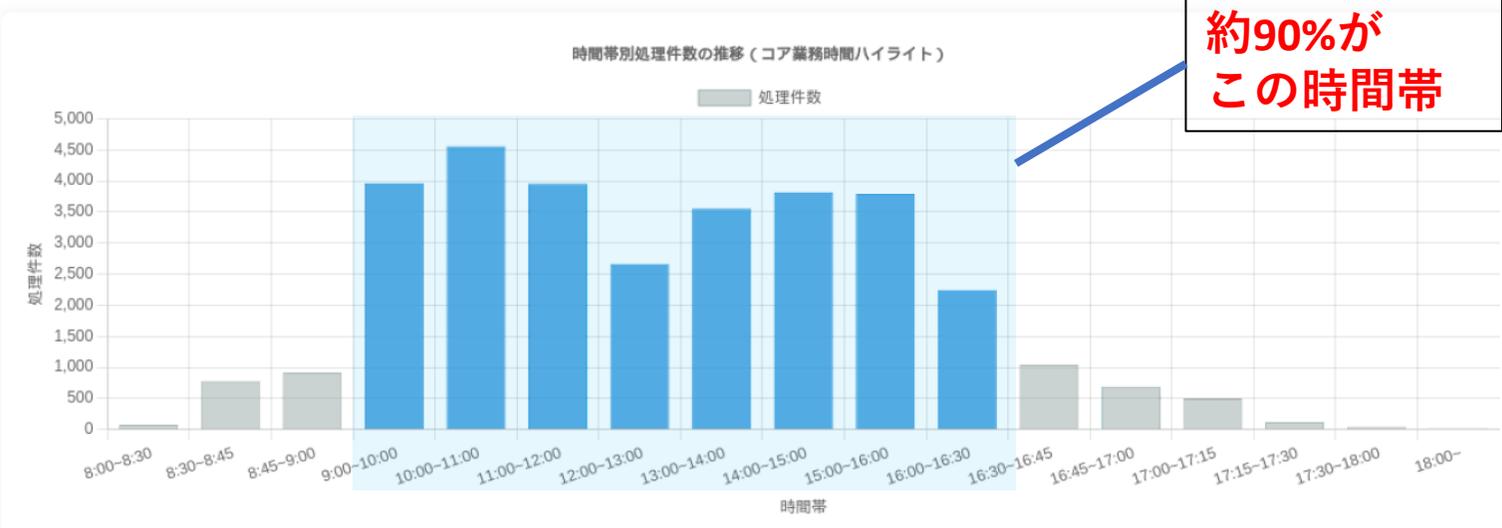
課等名	合計(件)	割合
市民課	6,547	20%
収税対策室	3,517	11%
保険年金課	2,023	6%
障がい福祉課	1,914	6%
資源循環推進課	1,646	5%
生活支援課	1,447	4%
介護保険課	1,397	4%
都市都市政策課	1,354	4%

コア業務時間(9:00～16:30)の特徴

この時間帯で全体の約90%(29,586件)の処理が行われており、業務の中心となっています。

4,557 午前ピーク(10-11時)	3,816 午後ピーク(14-15時)	2,663 ランチタイム最小値	3,696 時間帯平均処理件数
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	---------------------------

時間帯別処理件数

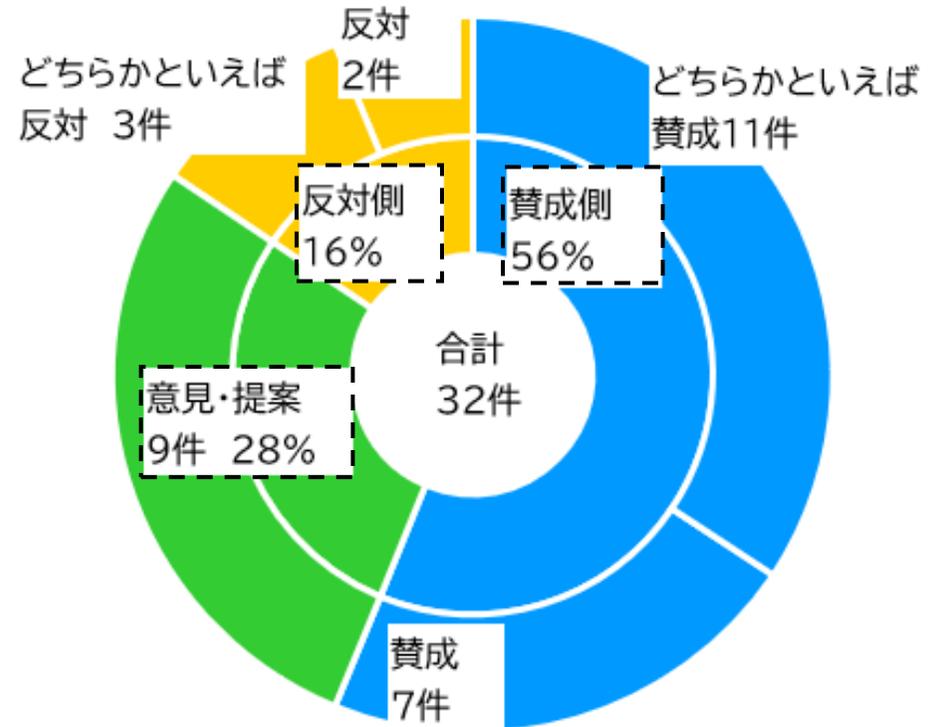


約90%がこの時間帯

きさらづみなトークの調査結果

①意見態度別(合計32件)

賛成	18件 (56%)	賛成	7件(22%)
		どちらかといえば賛成	11件(34%)
反対	5件 (16%)	どちらかといえば反対	3件(10%)
		反対	2件(6%)
意見・提案			9件(28%)



②内容別(合計48件)

無条件賛成	4件(8%)
オンライン化の推進	12件(25%)
休日開庁	15件(31%)
開庁時間の変更	6件(13%)
時差出勤等の活用	6件(13%)
その他の意見、質問	5件(10%)

利便性の向上策

■各課等からの意見

(1) 休日開庁

- ① 実施状況 12課等
- ② 問題(休日開庁を行っていない7課からの意見)
 - 1) 業務効率・対応力の低下
 - 2) 職員の個別事情と負担の偏り
 - 3) 窓口・管理体制の課題
 - 4) 業務負担・時間外勤務の増加
 - 5) 業務継承の問題
 - 6) セキュリティ・金銭管理の懸念

(2) 時差出勤

- 問題(30課等から意見あり)
- 1) 業務体制・人員配置の問題
 - 2) 人員配置・シフト管理の課題
 - 3) 情報共有・会議運営の支障
 - 4) 他機関との連携の支障

(3) 本庁以外の施設等の開庁時間の短縮について

- ① 短縮を希望
 - ・わかば子育て支援センター(30分前閉館)
 - ・郷土博物館金のすず(45分前閉館)
- ② 短縮は難しい
 - ・公民館(地域交流センター)



効果的な周知
オンライン手続きの充実

検討案

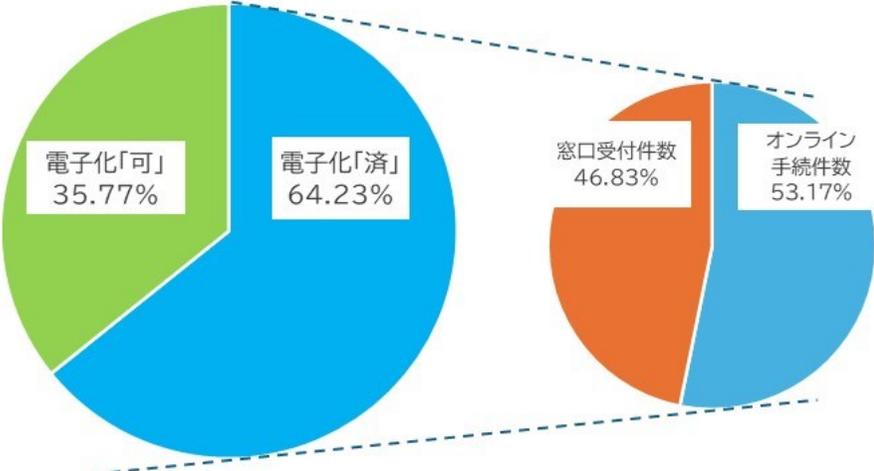
案	開庁時間	短縮幅	設定理由	メリット	デメリット	影響額(円)	影響者数	実施自治体例等
A案	9:00～ 15:00	2時間45分	【前】窓口業務が多い”市民課”などを考慮。 開庁前作業・打合せ・その他業務(30分) 【後】業務に集中する時間を最大限確保(銀行と同様)	・大幅な業務効率化が期待できる ・時間を要する集中業務が可能	・利用者への影響が大きい	709,360円	683人 (31.3%) (※16.0%)	— (みなトーク賛成意見)
B案	9:00～ 16:00	1時間45分	【前】(同上) 【後】窓口業務が多い”市民課”などを考慮。 閉庁後作業(30分)+その他業務(45分)	・集中業務が可能 ・開庁前、閉庁後の作業時間・業務時間・打合せ時間を十分確保 ・複数の課に渡る案件が、閉庁間際で生じて、就業時間内で対応できる可能性が高い	・一部の利用者に影響が生じる	446,908円	431人 (19.7%) (※10.1%)	知多市、常滑市 クリーンセンター 受入終了時間
C案	9:00～ 16:30	1時間15分	【前】(同上) 【後】(同上) 閉庁後作業(30分)+その他業務(15分)	・利用者への影響が比較的小さい ・開庁前、閉庁後の作業時間は十分確保	・比較的小さいが、一部の利用者に影響が生じる ・業務改善に充てる時間が少なく、劇的な改善にはつながりにくい ・複数の課に渡る案件が、閉庁間際で生じると、就業時間内で対応できない恐れがある	291,543円	281人 (12.9%) (※6.6%)	館山市、名張市
D案	8:45～ 16:30	1時間	【前】(同上)ただし、5分不足 始業前作業(15分) 【後】閉庁後作業(30分)+その他業務(15分)	・利用者への影響が小さい ・閉庁後に必要な作業時間は十分確保	・(上記に加え) 開庁前の作業時間が足りない課が発生する恐れがある。	227,887円	219人 (10%) (※5.1%)	つくば市、日向市
E案	9:00～ 16:45	1時間	【前】(A～C案と同じ) 【後】閉庁後作業(30分)のみ考慮	・利用者への影響が小さい ・開庁前、閉庁後に必要な作業時間は十分確保	・比較的小さいが、一部の利用者に影響が生じる。 ・閉庁後の作業で終業時間になってしまい、業務改善等に充てる時間を確保できない課が発生する。	177,599円	211人 (9.7%) (※5.0%)	彦根市、草津市

※影響者数の下段は、市民課の令和6年9月～11月(8:30～9:00、16:30以降)の来庁者数、約27名/日(6.6%)を元に算出。

令和6年度第3回行政改革推進委員会でのご意見への考え方

意見	考え方
開庁時間以外の時間に何をするのか示すべき	<p><これまで></p> <ul style="list-style-type: none"> ・開庁前: 端末準備、システム起動、公印準備、金庫確認、物品準備、清掃・消毒、朝礼 ・閉庁後: 窓口受付後事務処理、端末回収・システムシャットダウン、公印片付け、金庫施錠、手数料等(現金)の照合・管理、物品の片付け、相談記録作成、転入者対応(他部局からの引継ぎ)、清掃・消毒、終礼 <p><これから></p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記に加え、課題解決や市民サービス向上の検討 ・通常業務を行い、時間外勤務を削減 ・庁舎を使用した職員向け実地訓練(防災、行政対象暴力など)
デメリットも示すべき	<ul style="list-style-type: none"> ・数%の方に影響が生じる(変更する時間により変わります。) <p><これから></p> <ul style="list-style-type: none"> ・一部の市民に不便が生じるが、オンライン申請や郵送対応で補っていく。
時差出勤等、勤務形態を変えて対応できないか	<p>可能ではあるが、以下の影響が想定される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シフト制を導入することにより、事業の組み立てや会議・打合せなどの時間設定が難しくなる。 ・時間帯によって対応できない業務が発生する。 ・知識の伝承やトラブル対応を考慮すると、来庁者が少ない時間帯も相応の人数が必要。 ・シフトを組む業務が新たに発生する。 ・他機関や庁内との連携に影響が生じ、事業遂行により多くの時間が必要になる。

みなトークの意見への考え方

意見	考え方
<p>オンライン化の推進</p>  <p>電子化「可」 35.77%</p> <p>電子化「済」 64.23%</p> <p>窓口受付件数 46.83%</p> <p>オンライン手続件数 53.17%</p>	<p>○全行政手続1,103件のうち、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子化「済」の手続きは237件 ・電子化「可」の手続きは132件 ・電子化できる手続きの電子化率は、<u>64.23%</u> <p>▶ 電子化「済」の件数を更に増やしていきます。</p> <hr/> <p>○電子化「済」237手続の令和6年度実績</p> <ol style="list-style-type: none"> ①令和6年度総手続件数:313,390件 ②総手続件数のうちオンラインでの手続件数:166,644件 ③令和6年度のオンライン手続の割合:$(②/①) \times 100$ <p>= <u>53.17%</u></p> <p>▶ オンラインによる手続きを更に普及・促進します。</p>
<p>休日開庁</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・休日開庁により平日の職員が減少するため、窓口が混雑したり、直接の担当者が不在など、利用者に影響が生じる恐れがある。 ・特定の職員に負担が偏る恐れがある。 ・既に休日開庁を行っている部署については、周知方法の検討を行う。
<p>開庁時間の変更(時間をスライド)</p> <p>(例) 月曜日は15時で閉庁し、火曜日は12時から18時30分まで開庁するなど。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・シフトの導入により、職員が揃う時間に会議などの業務が集中するため、対応できる職員が少なくなる恐れがある。また、時間外勤務が増加することも想定される。 ・まずは、オンライン手続きの充実などを推進する。

他市の状況 (全国)

全国の自治体の例

自治体	人口(R6.1.1現在)	開庁時間	本格運用開始時期	短縮の対象窓口	変更のない窓口	備考
愛知県東浦町	50,204人	8:45~16:00	令和7年2月~9月	役場庁舎、保健センター	文化センター、 地区コミュニティセンター	※試行期間中
宮崎県日向市	58,687人	8:45~16:30	令和7年8月1日	全庁舎、支所、上下水道局	保育所、図書館、 公民館、指定管理者導入施設	
山形県上山市	28,084人	8:45~16:30	令和8年4月1日	市庁舎一階の部署 (福祉、子育てなど)		令和8年3月31日までは試験的 実施
茨城県つくば市	255,244人	8:45~16:30	令和5年10月2日	全庁舎、市民窓口センター、地域交 流センター、保健センター	保育所、児童館、 図書館、消防署	
岐阜県美濃加茂市	57,540人	8:45~16:45	令和6年11月1日	全庁舎、連絡所	交流センター、図書館、 保育園等	
愛知県知多市	83,610人	9:00~16:00	令和7年11月1日	全庁舎、保健センター、 子育て支援センター		令和7年10月31日までは試験 的实施
愛知県常滑市	58,621人	9:00~16:00	令和8年4月1日	全庁舎、保健センター	公民館等	令和8年3月31日までは試験的 実施 (試験中は9:00~16:30)
三重県名張市	75,248人	9:00~16:30	令和7年8月1日	全庁舎、保健センター	病院、消防、市民センター	
岐阜県飛騨市	22,106人	9:00~16:30	令和6年11月1日	全庁舎、コミュニティセンター、振 興事務所		
滋賀県彦根市	111,118人	9:00~16:45	令和6年10月1日	全庁舎、 保健・福祉センター、出張所	消防本部、各地区公民館など	
滋賀県長浜市	113,940人	9:00~16:45	令和7年4月1日	全庁舎、ウェルネスセンター		令和7年3月31日までは試験的 実施
滋賀県守山市	85,856人	9:00~16:45	令和7年5月12日	全庁舎、支所、 市民交流センター	貸館	
奈良県奈良市	349,385人	9:00~17:00	令和7年2月3日	全庁舎、保健所、 出張所、企業局、消防局	文化・スポーツ施設、 図書館、公民館等	
群馬県前橋市	329,860人	9:00~17:00	令和7年6月2日	全庁舎、保健所など行政手続きの ある窓口	教育文化福祉施設、公民館、 コミュニティセンター、清掃工 場の受付	

他市の状況 (県内)

県内自治体

自治体	人口(R6.1.1現在)	開庁時間	本格運用開始時期	短縮の対象窓口	対象外	備考
八千代市	205,748人	8:30~17:00				
佐倉市	170,406人	8:45~17:00	令和6年12月2日	市民課、健康保険課、会計課、市民税課、資産税課、債権管理課、各出張所、保健センター		一部の窓口で試験的に開始
南房総市	34,815人	8:45~17:00	令和7年8月1日	全庁舎、行政センター、地域センター		
山武市	48,369人	8:45~17:00	令和7年7月1日			
市川市	492,895人	8:45~17:15				勤務時間を8:40~17:25にしている
四街道市	96,479人	9:00~16:30	令和7年10月1日	本庁舎、企業庁舎、消防庁舎、保健センターなど8施設		
館山市	44,160人	9:00~16:30	令和7年7月1日	全庁舎、コミュニティセンター	公民館、市民運動場等	全庁的に実施
船橋市	648,331人	9:00~17:00				勤務時間を8:45~17:15にしている
千葉県	6,310,158人	検討中				県から調査あり
茂原市	86,613人	検討中				市から調査あり
大網白里市	48,180人	検討中				市から調査あり
野田市	153,815人	検討中	来年度中をめどに開始			
君津市	80,395人	検討中	今年度から検討開始			

(1) 試行期間の設定の有無、設定する場合の期間

(2) 対象とする庁舎、施設等の整理

(3) 開庁前・閉庁後の対応

① 市民の出入りと庁舎内の案内

② 外線電話の受付方法

③ 市民の緊急時の対応方法

(4) 広報(市民、事業者への周知)

(5) 関係する例規の整備

(6) 窓口以外の利便性向上策の検討

など