

開庁時間の変更について

1 経緯

全国的に少子高齢化が進行し、生産年齢人口が減少している中で、今後はさらに、限られた人員と時間で質の高い行政サービスを持続していくことが求められます。

一方で、これまでも窓口対応の向上や業務改善に努めてきましたが、時間外勤務の増加等から取組が進まない状況があります。

そのような中で、令和6年度に開庁時間の変更について職員提案を受け、調査・検討を開始しました。

調査の結果、窓口利用の実態からは窓口を利用される方に影響は生じるものの、利用者向けアンケート等では賛成の声もあり、また庁内調査からは、開庁時間と勤務時間が同一であることから業務改善やサービス向上を検討する時間が不足している実態が判明したほか、準備や片付け等の時間が勤務時間内に収まりにくい状況が確認されました。

このような状況を踏まえ検討を重ねた結果、将来にわたり、行政サービスの維持・向上を図っていくため、引き続き業務改善を進めつつ、開庁時間の変更を実施することとしました。

2 現状

(1) 時間別来庁者数

来庁目的が最も多い市民課の発券機のデータを元に令和6年度の時間帯別の来庁者数を調査した結果、約91%が9時から16時30分までに来庁していることが分かりました。

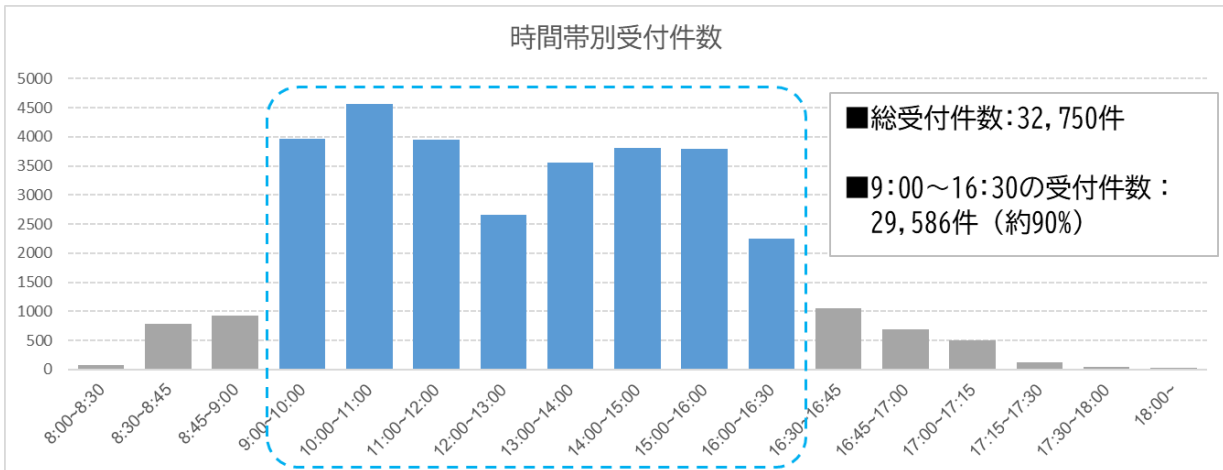
また、庁内調査でも、約90%の方が9時から16時30分までに来庁しているという結果でした。

■市民課発券機集計データ（令和6年度）

種類\時間帯	～09:00	～10:00	～11:00	～12:00	～13:00	～14:00	～15:00	～16:00	～16:30	～17:15	計
証明書	1,829	5,141	6,357	5,934	4,876	5,409	5,812	5,285	2,270	2,351	45,264
住所変更	700	1,514	1,685	1,641	1,377	1,538	1,526	1,224	522	466	12,193
戸籍届出	279	653	720	704	536	648	615	516	180	195	5,046
マイナンバー	1,395	4,486	5,272	4,481	3,410	3,873	3,949	3,532	1,507	1,351	33,256
パスポート	0	895	735	705	689	771	820	844	424	0	5,883
計	4,203	12,689	14,769	13,465	10,888	12,239	12,722	11,401	4,903	4,363	101,642
割合	4.1%	12.5%	14.5%	13.2%	10.7%	12.0%	12.5%	11.2%	4.8%	4.3%	

全体の約91%が9時から16時30分までに来庁

■全庁窓口対応調査集計データ（令和7年2月21日～令和7年3月7日）



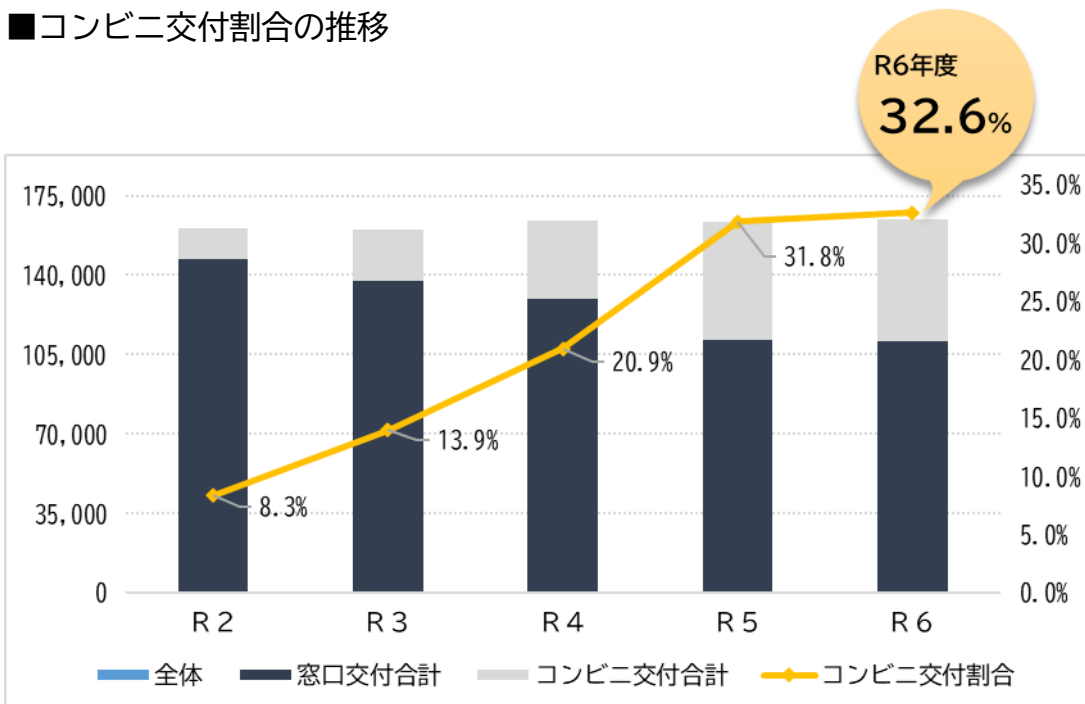
(2) コンビニ交付の普及・電子申請の拡大

①コンビニ交付

市民のマイナンバーカード保有率は、令和7年12月末現在で83%に達しました。これに伴い、カードを活用した各種証明書のコンビニ交付も年々増加しています。

コンビニ交付に対応している各種証明書の発行件数のうち、令和6年度のコンビニ交付の割合は32.6%となり、5万件以上の利用がありました。これは、令和2年度と比較すると4倍も増加しています。

■コンビニ交付割合の推移



②電子申請

LoGo フォームなどを活用した市民・事業者向けの電子申請は、令和6年度には237手続まで拡大しており、電子化が可能な手続のうち約64%で電子化が完了し、16万件以上の利用がありました。特に、ごみの持込み予約や各種がん検診の申込みなど、多くの方に日常적으로ご利用いただいています。このほか、イベントの申込みやアンケート調査などにも幅広く活用されており、実際の活用件数は更に多くなっています。

また、利用者向けアンケートでは、オンライン手続の利用経験がある160人のうち、約87%の方が「簡単、便利」という感想を持っており、今後もオンライン手続を推進することで市民の利便性の向上が期待できます。

(3) 開庁時間外の作業・対応

現在の開庁時間は、職員の勤務時間と同じ8時30分から17時15分までであることから、受付開始の準備、閉庁間際に受け付けた手続、終了後の片付け（主に金銭の確認等）などは、勤務時間外に対応している状況です。

本来、時間外勤務は、臨時的・突発的な業務に対応するための措置であることから、働き方改革の観点も踏まえると、適切な労働環境の実現を図る必要があります。

■時間外作業（朝または夕方）

時間	部署数	作業概要
15分以内	33	システムスタンバイ、受付業務の準備・片付け、金銭管理 等
30分以内	5	相談記録の作成、金銭管理（計上処理） 等
30分超え	1	受付・発行業務の準備、機器の点検・試運転 等

※全庁照会の結果等から作成（令和7年5月照会）

※転入手続により30分超えの部署が複数発生する場合があります。



3 目的

開庁時間の変更は、「将来にわたって質の高い行政サービスを安定して提供し続けること」を目指して実施するものです。

複雑化する行政課題に的確に対応するため、職員が連携して業務改善に取り組む時間を確保するとともに、オンライン申請をはじめとするデジタル化の推進を並行して進めます。

また、窓口の準備や整理時間を考慮した適切な労務管理を行い、職員が働きやすい環境を整えることで、行政サービスを持続的に提供できる体制を構築します。

これらを通じて、限られた人員と時間を最大限に活用し、「住民サービスの向上」と「行政の質の向上」の両立を図ります。

(1) 業務効率化・サービス品質向上のための検討時間の確保

業務時間中に部署内の全職員での打合せや申し送り、課題の共有を行う時間の確保が困難な状況にあります。

このため、窓口対応に追われない時間を意図的に創出し、職員間での密な情報共有や複雑な案件の検討を計画的に行うことで、業務の効率化とサービス品質の向上につなげます。

(2) 対面の手続によらないサービス提供の推進

コンビニ交付等の普及が進む一方で、依然として窓口での対面対応が多く、混雑が発生しやすい状況にあります。

このため、オンライン申請や書かない窓口の利用を加速させ、対面での対応が必要なサービスとの分化を進めることで、窓口全体の待ち時間を削減し、利便性向上を図ります。

(3) 適切な労務管理の実現

開庁時間と勤務時間が同一のため、準備や片付け、閉庁間際の来客対応に伴う時間外勤務が常に生じてしまう状況にあります。

このため、準備・整理時間を考慮した適切な労務管理により、職員が働きやすい環境整備を進めるとともに、時間外勤務の削減を図り、将来にわたって安定した行政サービスを提供できる体制を整えます。



4 実施概要

(1) 開庁時間

【現 行】 8時30分から17時15分まで

【見直し後】 **9時00分から16時30分まで**

※16時30分までに受け付けた手続は閉庁後も継続して対応します。

※夜間や休日を含む開庁時間外の戸籍の届出（出生届・死亡届・婚姻届・離婚届等）は、これまでどおり守衛室で提出できます。内容の確認・処理は翌開庁日に行います。

※職員の勤務時間（8時30分から17時15分まで）に変更はありません。

(2) 開始時期

令和8年9月1日（火）から開始

(3) 対象

- ・市役所本庁（駅前庁舎、朝日庁舎）
- ・市民課出張所・連絡所
- ・クリーンセンター（※持ち込みごみの受付終了時間は、これまでどおり16時までです。）
- ・下水処理場
- ・消防本部（※消防署は含みません。）

※地域交流センター、図書館、博物館、市民会館、体育施設、消防署など、施設そのものの利用をサービスとしている施設等は変更ありません。

(4) 周知

市民等の皆様に混乱が生じないように十分な周知期間を設けるとともに、情報が行き渡るよう多様な手段を用いて周知を行います。

●周知期間

令和8年6月～8月

●周知媒体（予定）

- ・定例記者会見（令和8年5月）
- ・プレスリリース
- ・広報きさらづ
- ・市ホームページ
- ・市公式SNS（LINE、X等）
- ・庁内での周知 など



5 規則の制定

これまで明確でなかった開庁時間を定めるため、規則を新たに制定します。

<参考>

○木更津市の開庁時間に関する規則（素案）

（趣旨）

第1条 この規則は、別に定めのある場合を除き、市の開庁時間に関し必要な事項を定めるものとする。

（開庁時間）

第2条 市の開庁時間は、木更津市の休日を定める条例（平成元年条例第25号）第1条第1項に規定する市の休日を除き、午前9時から午後4時30分までとする。

2 前項の規定は、開庁時間外に市の機関がその所掌事務を遂行することを妨げるものではない。

6 その他

（1）庁舎

開庁時間や閉庁時の受付場所（守衛室）が分かるように、本庁舎の各入口に案内を掲示します。

（2）電話対応

電話対応については、これまでと変更ありません。

（3）緊急時の対応

緊急を要する場合などは、これまでと同様、各部署の判断により開庁時間外でも対応します。

（4）休日開庁

現在、月に2回に実施している市民課の休日開庁などは、今後も実施します。



7 【参考】千葉県内の状況

(1) 近隣市の状況

自治体名	開始時期等	変更後の開庁時間
君津市	令和7年11月（試行）	9時00分から16時30分まで
富津市	検討中 （日曜開庁変更：令和8年1月）	（9時00分から16時30分まで） ※日曜開庁のみ上記の時間で実施
袖ヶ浦市	令和8年6月	9時00分から16時30分まで
市原市	令和8年5月	9時00分から16時30分まで

(2) その他千葉県内自治体の状況

自治体名	開始時期	変更後の開庁時間
千葉県	令和7年7月	9時00分から16時30分まで
山武市	令和7年7月	8時45分から17時00分まで
館山市	令和7年7月	9時00分から16時30分まで
佐倉市	（令和6年12月から試行） 令和7年8月から時間変更	（変更前：8時45分から17時00分まで） 9時00分から16時30分まで
南房総市	令和7年8月	8時45分から17時00分まで
四街道市	令和7年10月	9時00分から16時30分まで
千葉市	令和8年1月	9時00分から17時00分まで
鴨川市	令和8年1月	8時45分から16時30分まで
八街市	令和8年1月	8時45分から16時30分まで
我孫子市	令和8年1月（試行）	9時00分から16時30分まで
長生村	令和8年1月（試行）	9時00分から16時30分まで
茂原市	令和8年1月（試行）	9時00分から16時30分まで
大網白里市	令和8年3月	8時45分から16時30分まで

※網掛けは木更津市と同じ時間を設定している自治体