

窓口受付時間短縮の実施方針について

1.庁内の現状と課題

- 時間外対応が前提の勤務体制となっている。
- ・勤務時間と窓口受付時間が同一であることが要因
- ・課題 始業前準備：事前準備を勤務時間外に行っている。
終業後対応：相手都合での時間外対応が生じている。
いずれも恒常的に発生し、特定の職員に負担が偏る傾向がある。
また、人件費（時間外勤務手当）増加の一因となっている。
- フレックスタイム制の活用を進めている。
- ・勤務時間を7:00-20:00の中で割り振り可能
- ・課題 活用実績では9:00出勤、16:00退勤の割合が多く、
8:30-9:00、16:00-17:00は人員が手薄となっている。

※R7.7月にフレックスタイム制を利用した職員58名（延べ利用611人日）の活用割合

不在割合（朝）		不在割合（夕方）		不在割合（夕方）	
～8:45	29.4%	15:00～	7.2%	16:00～	34.2%
～9:00	29.2%	15:15～	8.0%	16:15～	36.0%
～9:30	12.6%	15:30～	12.2%	16:30～	43.6%
～10:00	4.0%	15:45～	13.5%	16:45～	45.0%

窓口受付時間短縮の実施方針について

2.他市の取り組み状況（九州内）

	古賀市	都城市	宮崎市	岡垣町	熊本市
人口	5.8万人	15.9万人	18.9万人	3.1万人	73.5万人
短縮後の受付時間	8:30～17:00 ▼ 9:00～16:00 (90分短縮)	8:30～17:15 ▼ 8:45～16:30 (60分短縮)	8:30～17:15 ▼ 8:45～16:30 (60分短縮)	8:30～17:15 ▼ 9:00～17:00 (45分短縮)	8:30～17:15 ▼ 9:00～16:30 (75分短縮)
目的	・DX推進 ・政策立案機能の強化による市民サービス向上 ・働き方改革	・市民サービスレベルは維持 ・窓口業務の改革推進 ・勤務時間外事務処理の常態化を改善	・市民サービスの質と生産性向上 ・ミス削減、職員のモチベーション向上 ・コスト削減、職員の働き方改善	・業務改善や政策立案に取り組む時間を確保し、行政サービスの向上と職員の働き方改革を進める	・市民サービスの質向上、業務効率化 ・働き方改革の実現 ・恒常的な時間外勤務の削減
開始時期	令和7年1月	令和7年5月	令和7年6月	令和7年10月	令和8年2月
対象範囲	全庁実施	全庁実施	全庁実施	全庁実施	窓口部署のみ
電話受付変更の有無	短縮	従来通り	従来通り	短縮	従来通り
備考	・時差出勤導入済 ・サンコスモ古賀での住民票交付終了	・R7.5～窓口予約制を開始 ・R7.11～フレックスタイム試行	・R7.6～フレックスタイム本格実施	・R7.10～職員の時差出勤を試行導入	・R7.4～フレックスタイム試験運用 ・繁忙期（3月中旬～4月上旬）は従来通り受付

3.目的

職員 にとって

- ・時間外勤務の削減、サービス残業の防止
→ワークライフバランスの向上につながる。
- ・部署内会議、事務集中時間、電子申請処理等のための時間創出
→ミス防止、サービス改善、デジタル対応促進につながる。

市役所 にとって

- ・職員の離職防止、質の高い人材の獲得
→組織力強化につながる。
- ・時間外勤務手当の減少＝市民に使える財源の増加
→予算の有効活用につながる。

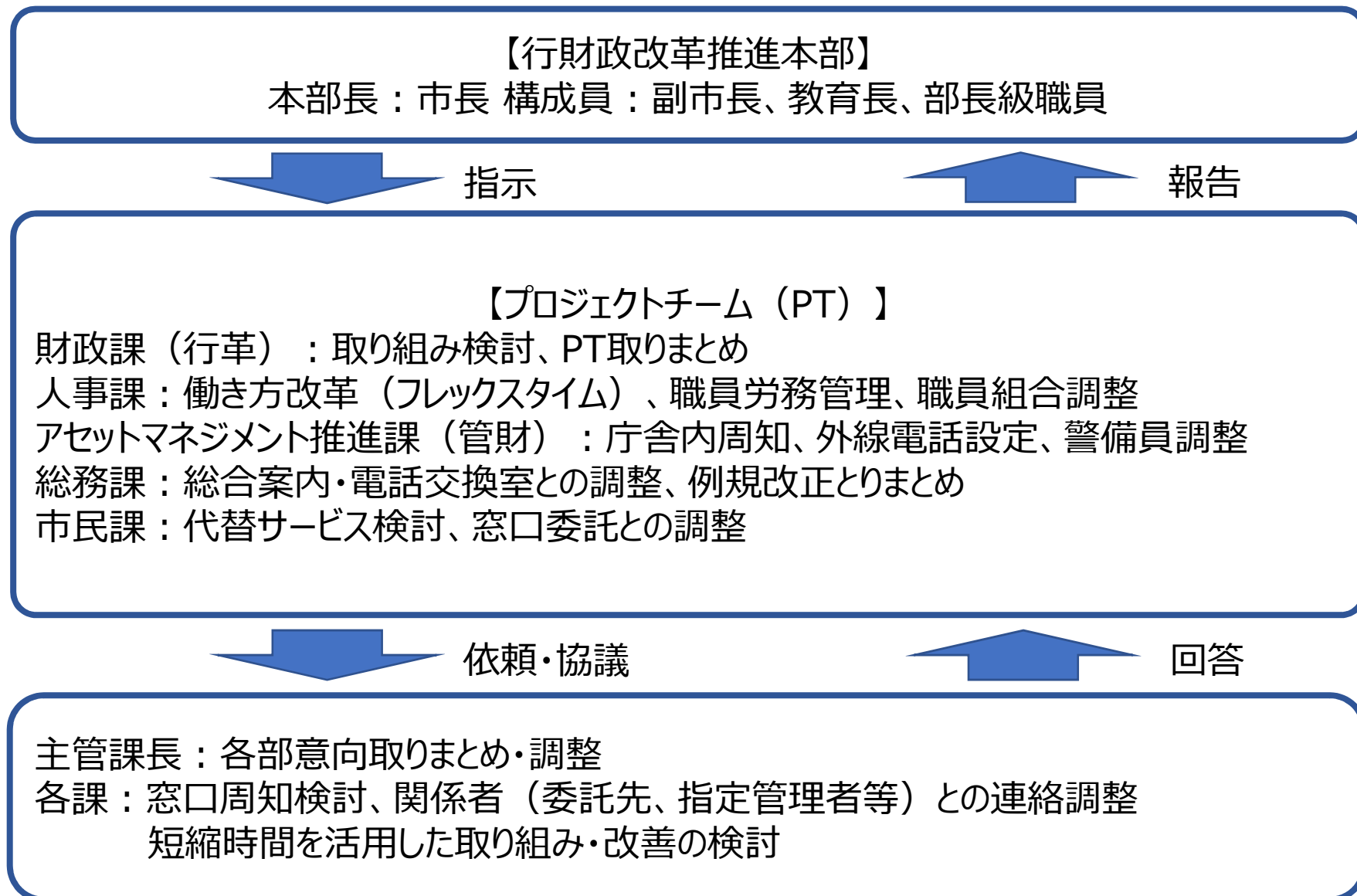
市民 にとって

- ・正確な事務執行、より丁寧な窓口対応、手続きの待ち時間減少
- ・（予算の有効活用により）市から提供される市民サービスの維持・充実
→市民満足度の向上につながる。

職員、市役所、市民それぞれにとって意義のある取り組みを目指す

窓口受付時間短縮の実施方針について

4.実施体制



5.プロジェクトチームでの検討状況

①窓口受付時間の変更案

現行8:30 - 17:00 ► 変更後9:00 - 16:00（90分短縮）

- ・全庁的な時間外勤務の抑制、部署内会議等の開催時間確保、フレックスタイム制と窓口人員配置の両立のため。

②想定する実施時期

令和8年9月

- ・今年度中に課題整理、対応検討、来庁者向けガイドライン作成を行う。
- ・4-5か月の周知期間を経て実施する。

③対象部署案

全部署を対象とする。

- ・窓口の準備時間確保だけでなく、全庁的な働き方改革を進めるため。
- ・本庁舎外の取り扱い
 - 下水道課、元気な島づくり課（元気な島づくり係、渡船係）は短縮
 - 図書課、世界遺産課は現行通り

※図書館、海の道むなかた館の開館時間に合わせて勤務しているため。

6.引き続き検討すべき事項

①電話対応の取り扱い【各課】

・原則短縮とする。ただし、市民サービス、業務効率の観点から各課検討とする。

②関係者等との連絡調整【各課】

・事業者等からの提出書類の受付方法、外部との打ち合わせ・会議の実施時間・実施方法、申請集中期間の対応方法、緊急連絡事項・連絡方法等を事前調整する。

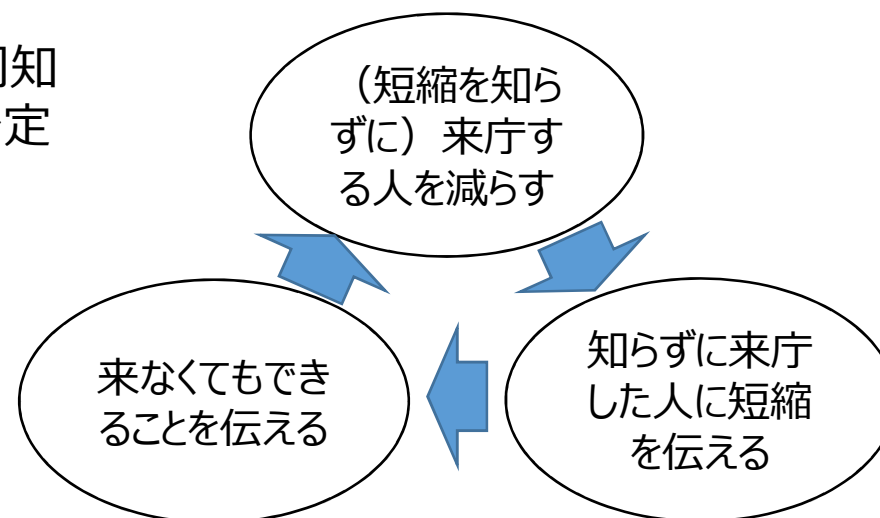
③市民等への周知【財政課、アセットマネジメント推進課、市民課、各課】

・SNS、広報、HP、プレスリリース、窓口等での周知

・来庁者の庁内案内方法・掲示方法

・電子申請、コンビニ交付等の代替方法の周知

→来庁者に対する対応ガイドラインを作成予定



6.引き続き検討すべき事項

④コンビニ交付等活用促進の取り組み【市民課】

- ・コミセン出張によるマイナンバーカード申請、コンビニ交付取得方法の案内
 - ・ショート動画活用による取得方法の周知
 - ・コンビニ交付手数料引き下げの検討
 - ・「行かない・待たない窓口」の周知
- 市公式LINEを活用し、オンライン申請やオンライン予約の周知

⑤来庁者の庁内動線の設計【アセットマネジメント推進課】

- ・窓口短縮前後の時間も施錠せず庁内動線を整理し対応する。
- ・受付前の待機場所や受付後の退出方法等について検討を行う。
- ・窓口短縮に伴う玄関等の開錠、施錠時間の変更を検討する。
(現在7:30開錠、18:00施錠)

⑥庁内委託事業者との協議、変更契約

- ・総合案内、代表電話対応【総務課】
- ・外線電話設定、時間外受付対応【アセットマネジメント推進課】
- ・市民課窓口委託【市民課】

※これらの対応に必要な費用について併せて確認を行う。

窓口受付時間短縮の実施方針について

8.課題整理、対応検討調査

分類	質問	質問事項	記入例
【窓口受付時間短縮】	1	窓口受付時間を短縮した場合、8:30-9:00、16:00-17:00の間にどんな課題が生じますか。 ※特筆する課題がない場合は記載不要→質問4へ	市民課転入手続きを経由して窓口に来た時には16時を過ぎている場合がある。
	2	質問1の課題について、現在は8:30以前、17:00以降にどのような運用をしていますか。	事前に市民課から連絡をもらい待機し、対応している。
	3	窓口受付時間を短縮した場合、どのような対応策、関係者等との調整が必要ですか。	事前に市民課から連絡をもらい、対応する。事前に庁内関係部署において受付時間等の庁内調整を行う。
【電話受付時間短縮】	4	現在、8:30以前、17:00以降に電話を留守電設定(受付終了メッセージ)に切り替えていますか。 ①切り替えている ②切り替えていない ③その他()	
	5	電話受付時間を短縮した場合、8:30-9:00、16:00-17:00の間にどんな課題が生じますか。 ※特筆する課題がない場合は記載不要→質問8へ	・市民への電話連絡に対し、折り返しがあっても着信できない。 ・委託先への電話連絡に対し、折り返し連絡をもらうことができない。
	6	質問5の課題について、現在は8:30以前、17:00以降にどのような運用をしていますか。	・市民に対しては17時以降の連絡は控えている。 ・委託先へは電子メール等の連絡網を活用しやり取りしている。
	7	電話受付時間を短縮した場合、どのような対応策、関係者等との調整が必要ですか。 ※対応策がない、調整が困難な場合はその旨記載	日常的な連絡は電子メールを使用し、緊急対応が必要なものは緊急時連絡網を作成する。
	8	電話受付時間を短縮しますか。 ※質問5～7に基づき回答してください。 ①短縮する(原則に合わせる) ②短縮しない ③その他()	
	9	質問8の回答に対し、特記事項があれば記載してください。	
【窓口・電話共通】	10	窓口(電話)受付の短縮により貴課の予算にどのような影響がありますか。また、対応時期はいつになりますか。	システム改修費で〇〇〇千円が必要である。R8.9月までに対応する必要がある、R8.7月には着手したい。 8

窓口受付時間短縮の実施方針について

8.課題整理、対応検討調査

分類	質問	質問事項	記入例
【各課所管のセンター機能等】	11	所管するセンター機能等の名称を記載してください。 ※各課所管センターは「参考）所管センター等一覧」にあるものを想定していますが、他にもあれば記載してください。	〇〇センター
	12	現在の受付時間は何時から何時までですか。 勤務時間と受付時間が異なる場合はその内容も記載してください。	勤務時間:8:30-17:00 受付時間:9:00-16:30
	13	受付時間の根拠例規等を記載してください。	・〇〇センター設置条例施行規則第●●条 ・〇〇相談業務委託仕様書による
	14	庁内の窓口受付時間短縮のタイミングに合わせて受付時間を見直す方針がありますか。方針について次から選択してください。 ①短縮する予定である ②短縮するかどうか検討している ③短縮する予定はない⇒質問21へ	
	15	短縮を考えている理由や、現在課題になっていることについて記載してください。	終業時刻と受付終了時刻が同じことにより、終了後の報告書作成等による時間外勤務が常態化しているため
	16	受付時間を変更するにあたり、調整すべき事項があれば記載してください。	・例規の改正 ・委託事業者との事前調整・変更契約
	17	その対応を実施することで貴課の予算にどのような影響がありますか。また、対応時期はいつになりますか。	業務委託時間の短縮変更契約により〇〇円の支出減見込み(R8.9月以降対応)
【サービス改善等の取り組み予定】	18	窓口受付、電話対応が短縮されたら、その時間を活用して検討したい取り組みについて記載してください。	業務時間中に部署内全員での打ち合わせの時間を設ける。申し送り、懸念、課題事項の伝達等を行いミス防止、対応の質向上を図る。
	19	全庁的に取り組むことを検討できるのではないかと考える取り組みがあれば記載してください。	臨時的に人手が必要な際に、全庁的に応援を依頼する仕組みを設け、庁内人材の有効活用を図る。