

窓口受付時間短縮に伴う 試行期間検証結果報告書(概要版)

令和8(2026)年9月

総合企画部 総務課、企画政策課、人事課

1 試行の概要

(1)目的

窓口受付時間の短縮による市民サービスへの影響及び業務改善の効果を検証するとともに、DXの推進や非来庁型サービスの利用促進を図り、市民サービスの質の向上、業務効率化及び働き方改革につなげる。

(2)試行内容

・月曜日から金曜日

○変更前:8時30分～17時15分(ただし、月曜日は19時まで)

○変更後:9時～16時

・土曜日

○変更前:8時30分～正午

○変更後:9時～正午

(3)対象窓口

本庁舎、西山・高柳町事務所、元気館、上下水道局

(4)試行期間

令和8(2026)年7月1日から9月30日まで

2 主な検証内容

(1)市民サービスへの影響

受付短縮時間帯には、総合案内のコンシェルジュ等が来庁者への案内や必要な取次ぎを行い、柔軟に対応した。

短縮時間帯の来庁者は全体の4.5%にとどまり、大きな混乱や手続上の支障は確認されなかった。一方、受付時間短縮を知らずに来庁した方や、不便・戸惑いを感じる方も一部確認されたことから、継続的な周知が必要である。

市民LINEアンケートでは、窓口対応について概ね肯定的な評価が得られた一方、待ち時間の短縮や手続の分かりやすさなど、さらなる改善を求めるニーズも確認された。

(2)職員業務・時間外勤務への影響

職員アンケートでは、時間外勤務の削減を実感している職員が36%、業務前後の時間的なゆとりを実感している職員が59%となった。

特に本庁1階の職員では、それぞれ48%、83%となっており、窓口業務の多い部署において一定の効果が確認された。

また、窓口終了後の時間を、申請書類の処理、電話対応、情報共有、翌日の準備や業務改善等に活用することができ、窓口対応と事務処理を切り分けることによる業務効率化が進んだ。

(3)非来庁型サービスの利用状況

コンビニ交付は前年同月比30.5%増加し、オンライン申請についても新たな手続のオンライン化を進めた。

一方、市民アンケートでは、利用方法への不安や対面での手続を希望する声もあることから、単なる利用促進にとどまらず、利用方法を分かりやすく周知し、安心して利用できる環境を整えることが重要である。

3 主な検証結果と個別評価

検証項目	主な結果	評価
市民の声・苦情	「短縮を知らなかった」「不便」との声が一部あった一方、職員アンケートでは「理解や納得を示されることが多い」が9%、「特に大きな意見は聞かれない」が83%	大きな混乱や手続上の支障は確認されず、影響は限定的
市民窓口アンケート	約50%が受付時間の短縮を認知(8月28日時点)	周知が十分に浸透しているとは評価しにくい。継続的な周知が必要
市民LINEアンケート	窓口対応について「普通」を含む肯定的な回答が86%。「待ち時間を短く」が27%、「手続きを分かりやすく」が26%	概ね肯定的な評価。一方、さらなるサービス改善へのニーズも確認
短縮時間帯の来庁者	令和8(2026)年7月 331人(推計)、全体の4.5%	受付時間短縮による影響は限定的
職員業務への影響	業務効率化・DX推進が「進んだ」とする回答が24%	一定の効果を確認。業務改善の取組をさらに進める必要
時間外勤務	令和7(2025)年7月と比較し、240.8時間減少、一人当たり0.4時間減少	一定の削減効果を確認
コンビニ交付	令和8(2026)年7月 2,272件、令和7(2025)年7月と比較しすると、30.5%の増加	利用が増加。分かりやすい周知による利用促進が必要
オンライン申請	令和8(2026)年4月から8月までの間に、新たに21件の申請・届出等をオンライン化	非来庁型サービスの環境整備が進展

4 総合評価

- 試行期間中の来庁者数、市民及び職員の意見、各種アンケート、時間外勤務並びにオンライン申請等の利用状況を総合的に検証した結果、受付時間短縮による市民サービスへの大きな支障は確認されず、その影響は限定的であったと評価する。
- また、窓口終了後に確保された時間を事務処理や情報共有、業務改善等に活用することで、業務効率化や時間外勤務の抑制にも一定の効果が確認された。
- 一方、受付時間短縮を知らずに来庁する市民や、利用方法に不安を感じる市民もいることから、引き続き丁寧な周知と利用しやすいサービス環境の整備が必要である。
- 以上のことから、窓口受付時間の短縮は、市民サービスを維持しながら、限られた勤務時間を有効に活用し、業務効率化及び働き方改革を進める取組として、一定の有効性が確認された。

5 今後の対応方針(1)

試行期間中の検証結果を踏まえ、試行実施した受付時間を基本として本格実施する。
本格実施後も、次の取組を進める。

(1) 試行期間中に把握した課題の改善

試行期間中に寄せられた市民や職員の意見を整理・検証し、必要な改善を行うとともに、引き続き、短縮時間帯に来庁した市民への適切な案内や代替手続の提示により、不便の軽減を図る。

(2) 受付時間短縮に関する継続的な周知

市ホームページ、広報かしわざき、SNS、庁舎内案内等を活用し、受付時間や対象窓口を継続的に周知するとともに、手続が集中する時期には事前周知を強化する。また、必要に応じて各種案内や封筒等にも受付時間を明記し、利用者が事前に確認できる環境を整える。

(3) 市民サービスの維持を前提とした運用の見直し

本格実施後も利用状況や市民サービスへの影響を継続的に把握し、影響が大きい状況が確認された場合には、対象窓口や受付方法、周知方法等を検証の上、必要に応じて運用を見直し、市民サービスの維持と業務効率化の両立を図る。

5 今後の対応方針(2)

(4)オンライン申請・コンビニ交付等の利用促進

利用可能な手続や利用方法を分かりやすく周知するとともに、オンライン化できる手続の拡充を進める。

(5)窓口終了後の時間を活用した業務改善

窓口対応と事務処理を切り分け、申請書類の処理、情報共有、翌日の準備及び業務改善等に時間を有効活用し、業務の平準化と時間外勤務の削減を図る。

(6)実施状況の継続的な検証

来庁者数、市民の意見、オンライン申請等の利用状況、職員の業務負担及び時間外勤務の状況を継続的に検証し、必要に応じて運用を見直す。

市民サービスの維持・向上と業務効率化の両立を図りながら、利用しやすく持続可能な窓口サービスの実現を目指す。