

窓口受付時間短縮に伴う 試行期間検証結果報告書 (全体版)

令和8（2026）年9月
総合企画部総務課・企画政策課・人事課

内容

1	試行期間の概要	P2
2	主な検証結果	P2
	（１）市民サービスへの影響	P3
	（２）職員業務、時間外勤務への影響	P4
	（３）来庁者数・オンライン申請等の状況	P6
3	総合評価	P7
4	今後の対応方針	P7

1 試行期間の概要

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。
変更概要	・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） 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
対象窓口・業務	本庁舎（全課）、西山・高柳町事務所、元気館、上下水道局
試行期間	令和８（２０２６）年７月１日～令和８（２０２６）年９月３０日
周知方法	本庁舎を始めとする各施設への掲示のほか、広報かしわざき、市ホームページ、ＳＮＳ等を活用して周知

2 主な検証結果

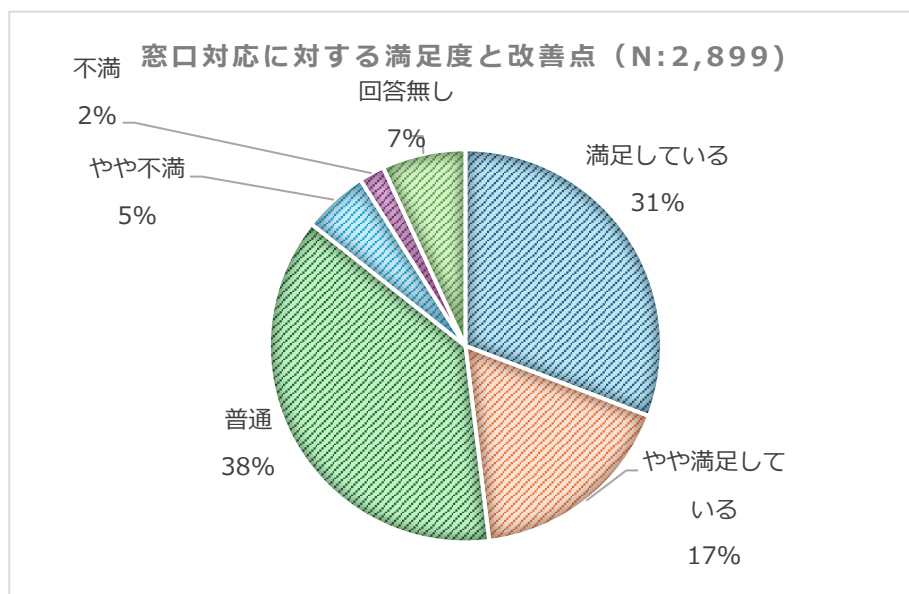
検証項目	結果	評価
市民の 声・苦情 （項目 （１））	一部に「受付時間が短くなり不便」「短縮を知らなかった」などの声があった。一方、職員アンケートでは「理解や納得を示されることが多い」が９％「特に大きな意見は聞かれない」が８３％	一部に不満・戸惑いは見られたものの、大きな混乱や手続上の支障は確認されず、市民サービスへの影響は限定的
市民窓口 アンケート （項目 （１））	約５０％が受付時間の短縮を認知	周知が十分に浸透しているとは評価しにくい。認知度の向上に向け引き続き周知の徹底が必要
職員業務 への影響 （項目 （２））	業務効率化・ＤＸ推進について「大いに進んだ」「ある程度進んだ」が２４％	一定の効果を確認。一方、業務改善を進めるための手法・手段の周知等が必要
時間外勤 務状況 （項目 （２））	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
短縮時間 帯の来庁 者	令和８（２０２６）年７月 ３３１人／月（推計）、全体の４．５％	受付時間短縮による影響は限定的

(項目 (3))		
コンビニ 交付 (項目 (3))	令和7(2025)年7月と比較すると、30.5%(531件)の増加 (R7.7:1,741件 R8.7:2,272件)	操作方法なども含めたわかりやすい周知が一層の利用促進につながる
オンライン申請 (項目 (3))	令和8(2026)年4月から8月までの間に、新たに21の申請、届出・手続をオンライン化	来庁しなくてもよい、複数回来庁しなくてもすむ手続き環境の整備が進んだ。今後も各種手続きのオンライン化を進めるとともに、手続き対象者に対するわかりやすい周知による利用促進が必要

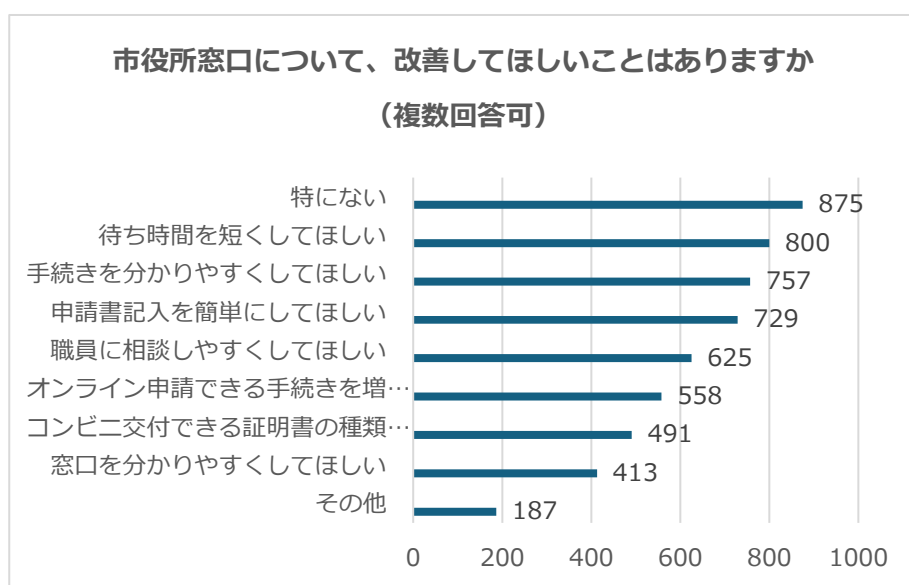
(1) 市民サービスへの影響

- ・ 窓口受付時間を短縮した時間帯においては、総合案内のコンシェルジュ、総務課及び企画政策課の職員が来庁者への対応を行い、必要に応じて各課への取次ぎや受付時間短縮に関する説明を行うなど、柔軟に対応した。
- ・ 令和8(2026)年7月における受付短縮時間帯の来庁者は331人(推計)で、全体の4.5%であった。
- ・ 総合案内のコンシェルジュへのアンケートでは、「受付時間が短縮されたことを知らなかった」「受付時間が短くなり不便」といった意見があった。また、月曜日の窓口延長の廃止については、「廃止になって残念」「仕事をしているので便利だった」といった意見があった一方、「土曜日の午前中であれば、時間を調整して利用したい」との意見もあった。
- ・ 職員アンケートでは、来庁者や電話等での問い合わせについて、「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%となった。一方、「不満や困惑の声を向けられることが多い」との回答も6%あった。
- ・ 市役所来庁者を対象に令和8(2026)年8月17日から9月18日まで実施している市民窓口アンケートでは、約50%の方が窓口受付時間短縮の実施について把握していることが確認された。なお、この数値は8月28日時点の速報値であり、アンケート終了後に改めて集計を行う。
- ・ また、窓口サービスの維持・向上に向け、手続や相談のオンライン化に対する市民ニーズを把握するため、令和8(2026)年6月22日から7月6日まで市民LINEアンケートを実施し、2,865人から回答を得た。
- ・ このアンケートでは、窓口対応について「普通」を含めた肯定的な回答が86%となった。また、改善を望むことは何かとの質問では、「特にない」が最も多い回答であった一方、「待ち時間を短くしてほしい」が27%、「手続きをわかりやすくしてほしい」が26%となっている。窓口サービスについて概ね肯定的な評価が得られた一方で、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。
 図 1・2】



【図 1】



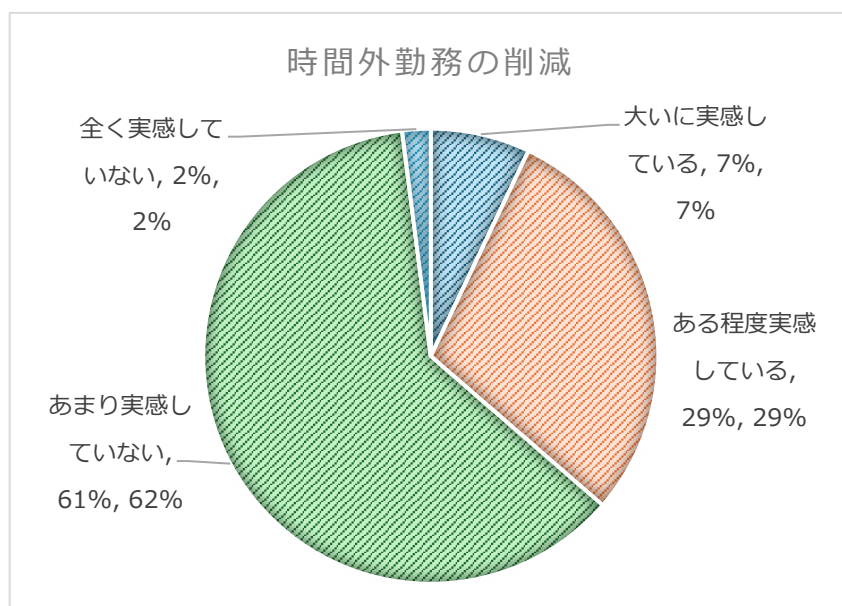
【図 2】

(2) 職員業務、時間外勤務への影響

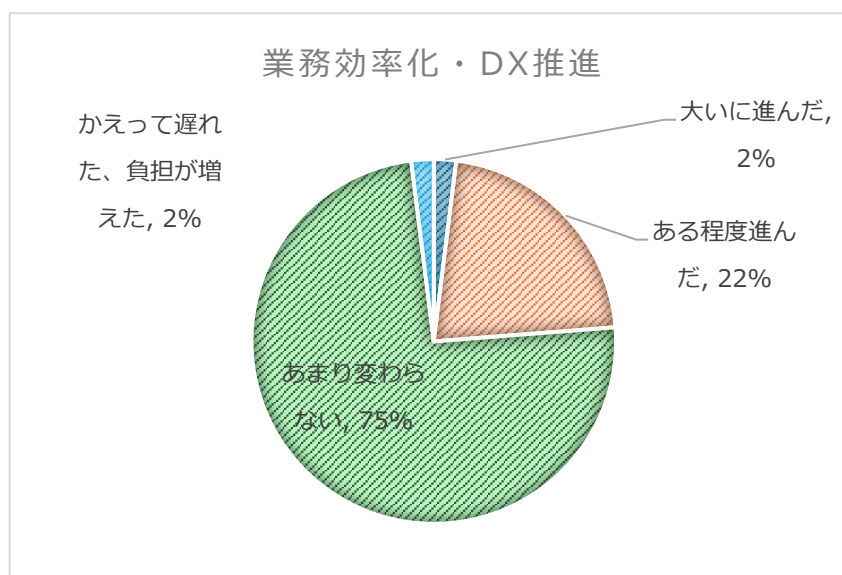
- 職員アンケートでは327人から回答があり、時間外勤務の削減について「大いに実感している」「ある程度実感している」が36%、業務前後の時間的なゆとりについて「大いに実感している」「ある程度実感している」が59%となった。
- このうち、本庁1階の職員に限ると、時間外勤務の削減について「大いに実感している」「ある程度実感している」が48%、業務前後の時間的なゆとりについて「大いに実感している」「ある程度実感している」が83%となり、全体を大きく上回った。

【図 3】

- ・ また、業務効率化・DX推進について「大いに進んだ」「ある程度進んだ」を合わせると24%となった。【図4】
- ・ 試行期間中、特定の窓口の開設を希望するケースがあったが、新たにオンライン申請を取り入れることで対応方法を検討し、その結果、市民サービスの向上と窓口業務の効率化につながる取組が具体化した。
- ・ お盆など一時的に来庁者が増加する時期においても、大きな混乱は確認されなかった。
- ・ 一方、職員アンケートでは、「12時から13時の間に来庁される方が増えていると感じる」との意見もあったことから、今後も時間帯ごとの来庁状況を把握し、必要に応じて対応方法を検討する必要がある。
- ・ 令和8（2026）年7月の時間外勤務は、前年同月と比較して240.8時間、一人当たり0.4時間減少した。



【図3】



【図4】

(3) 来庁者数・オンライン申請等の状況（令和8（2026）年7月）

	来庁者数（本庁1階）	オンライン申請コンビニ 交付
来庁者数（R8（2026） 7）／利用件数	来庁者数：7, 282人 ※16：00以降に来庁した 137人は含む	利用件数：2, 272件
前年同月比	84.7% （R7（2025）. 7： 8, 597人）	130.5%
前月比	100.3% （R8（2026）. 6： 7, 260人）	112.2%
短縮時間帯の来庁者数（推 計）	8：30－9：00 194 人 ※9：00開始を認識してい る人を含む 16：00以降 137人 （うち月曜日窓口延長時間帯 3人）	－

- ・ 令和8（2026）年7月における本庁1階の来庁者数は7, 282人で、前年同月の8, 597人と比較して84.7%となった。一方、令和8（2026）年6月の7, 260人と比較すると100.3%となった。
- ・ 16時以降では、137人で、全来庁者の1.8%となった。
- ・ 市民LINEアンケートのコンビニ交付の認知度が95%であった一方、利用割合は47%にとどまった。利用しない主な理由として「市役所の方が安心」「操作に不安がある」などの意見が多くあった。
- ・ また、オンライン申請については、認知度が67%であった一方、利用割合は24%にとどまった。利用しない主な理由として「対面の方が安心」「利用方法が分からない」「手続きが難しそう」などの意見が多くあった。
- ・ コンビニ交付の利用件数は2, 272件で、前年同月の1, 741件と比較して531件、30.5%増加し、前年同月比130.5%となった。特に、住民票の交付については前年同月比138.8%となっている。
- ・ オンライン申請については、本年度に入り、これまでの間に21件の申請、届出等の手続を新たにオンライン化し、窓口に来庁せずに手続ができる環境の整備を進めた。
- ・ 市民LINEアンケートの結果から、市民のデジタル利用特性や手続に対するニーズを踏まえ、「行かない窓口」の推進による利便性の向上と、「寄り添う対面窓口」への人的・時間的リソースの集中を併せて進めることが重要であることが確認された。

3 総合評価

- ・ 試行期間中の来庁者数、市民からの意見、市民LINEアンケート、職員アンケート、時間外勤務及び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、短縮時間帯の来庁者も全体の4.5%にとどまったことから、市民サービスへの影響は限定的であったと評価する。一方、受付時間短縮を知らずに来庁する市民や不便・戸惑いを感じる市民も一部確認されたことから、引き続き、受付時間短縮について周知を徹底する必要がある。
- ・ また、窓口受付終了後に確保された時間を、申請書類の確認・処理、電話対応、庁内での情報共有、翌日の窓口業務の準備等に活用することができたほか、業務の整理や手順の見直しなど、業務改善に取り組む時間としても活用された。このことから、窓口業務と事務処理を切り分けることによる業務の効率化について、一定の効果が確認された。
- ・ 時間外勤務についても、令和8（2026）年7月は前年同月比で240.8時間減少し、これまで議会において説明してきた190時間を上回る削減効果が確認された。窓口終了後の時間を活用して業務を前倒しで処理することなどにより、業務の平準化や時間外勤務の抑制につながったものと考えられる。
- ・ オンライン申請やコンビニ交付については一定の利用が進んでいるものの、利用方法への不安や対面手続を希望する声もあることから、単に非来庁型サービスの利用を促すだけではなく、利用方法を分かりやすく伝え、安心して利用できる環境を整えることが必要である。
- ・ 以上のことから、今回の試行においては、受付時間を短縮することによる市民サービスへの影響を一定の範囲に抑えながら、窓口終了後の時間を事務処理、情報共有及び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つなげることができた。
- ・ したがって、窓口受付時間の短縮は、市民サービスを維持しつつ、限られた勤務時間をより有効に活用し、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ものと評価する。
- ・ 今後は、受付時間短縮を基本としつつ、周知の徹底、オンライン申請・コンビニ交付等の利用促進、業務改善及び職員配置の見直し等を併せて進めることで、市民サービスの維持・向上と業務効率化の両立を図る必要がある。

4 今後の対応方針

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、市民サービスへの影響、職員の業務負担、時間外勤務の状況、オンライン申請等の利用状況を継続的に把握するとともに、試行期間中に把握した課題を改善し、必要に応じて運用の見直しを行う。

具体的には、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からの意見を整理・検証しながら、随時、必要な改善を行う。

また、引き続き、短縮時間帯に来庁した市民に対して、適切な案内や代替となる手続方法を示すなど、受付時間の変更による不便の軽減を図る。

（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、庁舎内での案内等を活用し、受付時間や対象となる窓口について継続的に周知する。

特に、年度替わりや各種手続が集中する時期には事前周知を強化するとともに、必要に応じて個別の手続案内や封筒等にも受付時間を明記するなど、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、特定の手続や時期において短縮時間帯に利用者が増加するなど、市民サービスへの影響が大きい状況が確認された場合には、対象窓口、受付方法、周知方法等について検証を行う。

検証結果を踏まえ、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を両立した、利用しやすい窓口サービスの実現を目指す。

（４）オンライン申請・コンビニ交付等の利用促進及び対象手続の拡充

窓口に来庁することなく手続ができるオンライン申請やコンビニ交付等について、利用可能な手続や利用方法を分かりやすく周知し、利用促進を図る。

また、利用状況や市民ニーズを踏まえ、オンライン化や窓口以外での手続が可能な事務について、対象手続の拡充を検討する。

（５）窓口終了後の時間を活用した事務処理・業務改善の推進

窓口終了後の時間を、受付した申請書類の確認・処理、電話・メールへの対応、庁内での情報共有、翌日の窓口業務の準備、業務マニュアルの見直し等に活用する。

これにより、窓口対応と事務処理を切り分け、業務の平準化及び効率化を図る。

また、窓口終了後の時間を単に新たな業務時間として位置付けるのではなく、業務の優先順位付けや事務処理方法の見直し、デジタル化等を併せて進めることで、時間外勤務の削減につなげる。

（６）実施状況の継続的な検証

本格実施後も、来庁者数や時間帯別の利用状況、市民からの意見・苦情、オンライン申請・コンビニ交付等の利用状況、職員の業務負担及び時間外勤務の状況等を継続的に把握する。

特に、受付時間短縮による市民サービスへの影響と、職員の業務効率化及び時間外勤務削減への効果の双方を検証し、必要に応じて受付方法、運用方法、周知方法等の見直しを行う。

これらの取組を継続することで、市民サービスの維持・向上を図りながら、業務の効率化及び職員の働き方改革を推進する。

以上