

窓口開庁時間の短縮に関するよくある質問（FAQ）

Q 1 なぜ窓口開庁時間を変更するのですか？

A 1 窓口開庁時間と職員の勤務時間が同じであることによって、恒常的な時間外勤務が発生しているためです。

現在、少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少による労働力不足や限られた行財政資源といった制約の下、持続可能な行財政運営が強く求められています。

本市におきましても、職員一人一人が能力を存分に発揮できる職場環境を整えるための取組を推進しているところです。

現在は、窓口受付の準備作業や窓口終了間際の対応、閉庁後の集計作業などにより、時間外勤務を前提とした働き方となっているほか、勤務時間中の窓口対応が繁忙となることで、職員間の情報共有や業務改善の検討を行う時間が確保しにくいことが課題となっています。

Q 2 どのような効果が見込めるのですか？

A 2 次の3つの効果が見込めます。

① 職員の働き方改革の推進

窓口受付の準備作業や終業間際の対応、閉庁後の集計作業などにより恒常的に発生している時間外勤務が減ることで、職員の負担軽減、職場環境やワーク・ライフ・バランスの向上など、職員の働き方改革の推進につながります。

② 市民サービスの向上

窓口開庁時間を短縮することで確保した時間を利用し、職員間の情報共有、業務改善や効率化の検討、制度改正等に対応するための勉強会などの市民サービスの向上に向けた取組を行うことができます。

③ 人件費の削減

職員の時間外勤務手当の削減につながります。

【参考】人件費の削減効果（6/17 全員協議会資料より抜粋）

令和7年度時間外勤務実績 (窓口対応を要因とするもの)	短縮後の人件費削減見込額
年間 約 6,000 時間 ※1 (参考) 1月当たり約500時間	年間 約 15,000,000 円 ※2 (参考) 1月当たり約1,250,000円

※1 時間外勤務実績は、短縮対象部署への調査による概算の実績となっている。

※2 人件費削減見込額の算出に用いた職員1人当たりの時間外勤務手当平均単価は短縮対象部署の実績を踏まえて、2,500円とした。

Q 3 なぜ1時間30分の短縮とするのですか？

A 3 窓口受付の準備作業や窓口終了間際の対応、閉庁後の集計作業などのために生じている時間外勤務を縮減し、勤務時間中に市民サービス向上に向けた取組を行うためです。

【開始時刻】午前8時30分 ⇒ 午前9時（30分短縮）

【終了時刻】午後5時 ⇒ 午後4時（60分短縮）

Q 4 変更による影響はありませんか？

A 4 窓口の対応件数を調査したところ、今回短縮する部署における変更後の窓口開庁時間（午前9時から午後4時まで）の利用件数の割合は89%以上という結果でした。

窓口開庁時間の変更について、様々な方法で周知を行うとともに、オンライン申請など、市役所等にお越しいただくなくてもできる手続など、より一層の周知を図ることで、影響を最小限に留めます（電話対応の時間は変更しません）。

また、窓口開庁時間の短縮によって、窓口が混雑した場合の対応として、窓口予約制の導入を検討します。

なお、窓口開庁時間短縮の本格導入は、令和9年4月1日からを予定しており、令和8年10月1日からの半年間は試行導入としますので、この期間中に来庁された方々や職員を対象としたアンケート調査を実施し、本格導入に向けた対応の改善に努めます。

Q 5 曜日を定めて窓口開庁時間を延長することはできないのですか？

A 5 本庁舎において毎月実施している休日開庁や引越しシーズンに伴う窓口開庁時間の延長は、継続して実施します。

項 目	休日開庁	(引越しシーズンに伴う) 窓口開庁時間の延長 ※R8.3・4月の実施例
開庁日	毎月第1日曜日 ※8月：川開き祭りと重なった場合は第2日曜日 ※1月：1/1～1/3と重なった場合は第2日曜日	☐ 平日 3/27(金)、3/30(月)～4/2(木) ☐ 休日 3/28(土)・3/29(日)
開庁時間	9:00～13:00	☐ 平日 17:00～19:00 ☐ 休日 9:00～13:00
取扱業務	☐ 市民課 ・住民票の写しの交付 ・戸籍証明書の交付 ・印鑑登録証明書の交付 ・印鑑登録の受付 ・住所異動届(注1) ・電子証明書・マイナンバーに関する手続(注2) 注1：国外からの転入届及び住所設定は受付できない。 注2：マイナンバーカード関連のシステム稼働状況により、取扱いできない場合もあり ※戸籍届書は夜間・休日受付を利用	☐ 市民課 ・住所異動届(転入、転居、転出、世帯変更等) ・住民票の写しの交付 ・戸籍証明書の交付 ・印鑑登録の受付 ・住所異動届と同時に行うマイナンバーカードの券面更新 ☐ 保険年金課 ・住所異動に伴う国保・年金関連業務 ☐ 教育総務課 ・住所異動に伴う学区外通学相談等
取扱外業務	広域交付戸籍証明書の発行、広域交付住民票の発行、臨時運行許可(仮ナンバー)申請、税証明書の発行、原動機付自転車等の登録・廃止、住居表示申請	

Q 6 マイナンバーカードの申請はどのようになりますか？

A 6 マイナンバーカードの申請につきましても、窓口開庁時間短縮の対象です。

① 受付場所・時間

受付場所	時 間
マイナンバーカード交付窓口 (本庁舎 2 階)	月曜日から金曜日 (予約優先) 9:00～16:00
	水曜日夜間 (完全予約制) 16:00～19:00
	第 1 日曜日 (完全予約制) 9:00～13:00
各総合支所市民福祉課	月曜日から金曜日 9:00～16:00
各支所	月曜日から金曜日 9:00～16:00

※ 祝祭日は除きます。

② 予約方法 (マイナンバーカード交付窓口のみ)

ネット予約又は電話予約 マイナンバーカード交付窓口：0225-24-6849

Q 7 マイナンバーカードの交付はどのようになりますか？

A 7 マイナンバーカードの交付につきましても、窓口開庁時間短縮の対象です。

① 受付場所・時間

交付場所	時 間
マイナンバーカード交付窓口 (本庁舎 2 階)	月曜日から金曜日 (予約優先) 9:00～12:00
	13:00～16:00
総合支所	月曜日から金曜日 (完全予約制) 9:00～16:00
支所	月曜日から金曜日 (完全予約制) 9:00～16:00

② 予約方法

ネット予約又は電話予約 マイナンバーカード交付窓口：0225-24-6849

(注) 予約の締切りは受取場所で異なります。

項目/受取場所	本庁舎 2 階	総合支所・支所
予約の締切日	希望日の 2 営業日前まで	希望日の 5 営業日前まで

なお、各窓口において、夜間・休日にマイナンバーカードを受け取ることができます
(完全予約制)。

③ 夜間開庁日時

場 所	夜間開庁日	時 間
マイナンバーカード交付窓口 (本庁舎 2 階)	毎週水曜日	16 : 00～19 : 00
渡波支所	第 3 水曜日	
稲井支所	第 3 火曜日	
蛇田支所	第 2 月曜日	

※ 各総合支所市民福祉課及び荻浜支所では夜間開庁を行いません。

④ 休日開庁日時

場 所	休日開庁日	時 間
マイナンバーカード交付窓口 (本庁舎 2 階)	第 1 日曜日 ※ 8 月 : 第 2 日曜日	9 : 00～13 : 00
河北総合支所	第 2 土曜日	9 : 00～12 : 00
雄勝総合支所	第 1 日曜日	
河南総合支所	第 1 日曜日	
桃生総合支所	第 2 日曜日	
北上総合支所	第 2 日曜日	
牡鹿総合支所	第 1 日曜日	

※ 各支所では休日開庁を行いません。

Q 8 郵送申請やオンライン申請等ができる各種証明書等にはどのようなものがありますか？

A 8 窓口開庁時間に限らず、市役所への来庁が困難な方でも、次の方法で証明書等を取得することができます。

項 目	郵便申請	コンビニ交付	LINE アプリ
取得書類	・住民票の写し ・戸籍証明書 ・戸籍の附票の写し ・税務証明・資産証明等の税証明書 ・転出証明書 等	・住民票の写し ・戸籍全部（個人）事項証明書 ・戸籍の附票の写し ・印鑑登録証明書 ・課税（非課税）証明書（現年度のみ）	・住民票の写し ・戸籍全部（個人）事項証明書 ・戸籍の附票の写し ・印鑑登録証明書 ・課税（非課税）証明書（現年度・過年度） 等
特に必要となる要件		石巻市に住民登録又は本籍があり、かつ、マイナンバーカードを保有	石巻市に住民登録又は本籍があり、かつ、マイナンバーカード（署名用電子証明書付き）を保有
取得時間	1 週間程度の時間を要する。	6：30～23：00（土日祝可）	請求があった日の翌開庁日までに送付（請求があった日から最短で3日後に取得可）
取得場所		全国のコンビニエンスストア等（マルチコピー機が設置されている店舗のみ）	

※戸籍証明書：原戸籍を含む。

※戸籍全部（個人）事項証明書：原戸籍を含まない。

※署名用電子証明書：インターネット等で電子文書を作成・送信する際に利用します。

（例 e-Tax 等の電子申請）

作成・送信した電子文書が利用者が作成した真正なものであり、利用者が送信したものであることを証明することができます。（15歳以上の方が搭載することができます。）

Q 9 窓口開庁時間外の戸籍届出（婚姻届・死亡届など）の受付はどのようにになりますか？

A 9 開庁日であれば午前8時30分から午前9時まで、午後4時から午後5時までは、市民課及び各総合支所市民福祉課の窓口で受付します。

それ以外の時間及び休日につきましては、従来どおり、本庁舎西側の夜間・休日受付で受け付けます。

なお、各総合支所（河北・雄勝・河南・桃生・北上・牡鹿）では、土曜日・日曜日・祝日の午前8時30分から午後5時までに限り、受付を行っていますが、各支所（渡波・稲井・荻浜・蛇田）につきましては、夜間・土曜日・日曜日・祝日全てにおいて受付しておりません。

○ 開庁時間外における戸籍届出の受付

項目/場所	本庁舎	総合支所	支所
□開庁日 8:30～9:00 16:00～17:00	受付可 (市民課)	受付可 (市民福祉課)	不可
上記以外の時間	受付可 (夜間・休日受付) ※従来どおり	不可 ※従来どおり	不可 ※従来どおり
□閉庁日（休日）	受付可 (夜間・休日受付) ※従来どおり	8:30～17:00 受付可 ※従来どおり	不可 ※従来どおり

Q 1 0 電話の受付時間はどのようなのですか？

A 1 0 変更ありません（従来どおり午前8時30分から午後5時まで）。

Q 1 1 職員の勤務時間も短縮するのですか？

A 1 1 職員の勤務時間に変更はありません（午前8時30分から午後5時まで）。

窓口開庁時間以外の時間帯については、これまで時間外勤務で対応していた窓口受付の準備や終業間際の対応を勤務時間内に行い、職員の働き方改革につなげるとともに、職員間の情報共有や業務改善の検討など、サービス品質向上に向けた取組を行ってまいります。

Q 1 2 窓口開庁時間を短縮せず、交代制勤務にすればいいのではないですか？

A 1 2 交代勤務制につきましても検討をしましたが、以下の理由から、職員の働き方改革の推進やサービス品質の向上を図る上では、窓口開庁時間短縮の方が効果的であると考えております。

- ・時間帯によって担当職員が増減することによる窓口対応の影響
- ・シフト調整のための追加業務の発生
- ・勤務時間内の会議設定が難しくなる。

Q 1 3 公民館や複合文化施設などの貸館や貸室も窓口開庁時間を短縮するのですか？

A 1 3 短縮の対象外としています。

Q 1 4 働き方改革が目的ということであれば、全ての窓口の開庁時間を短縮すればよいのではないですか？

A 1 4 全ての窓口の開庁時間短縮も検討しましたが、以下の理由から、特定の窓口に限定した方が効果的であると考えております。

- ①窓口対応を要因とした時間外勤務が多くなく、短縮した効果があまり高くない。
- ②窓口開庁時間短縮による市民サービスの低下を最小限とする。

なお、試行期間中に短縮することが妥当であると判断した場合は、本格導入の際に対象窓口を拡充することとします。

今回の対象窓口は次のとおりです。

場 所	対象課
本庁舎 2 階	①市民課、②健康推進課、③保険年金課、④介護福祉課、 ⑤保健福祉総務課、⑥障害福祉課、⑦保護課、 ⑧子育て支援課（こども家庭センター）、 ⑨子ども保育課、⑩総合相談センター
本庁舎 3 階	①市民税課、②資産税課、③収納推進課
総合支所	市民福祉課
支所	支所