

窓口開庁時間の短縮に関するアンケート 及び窓口対応件数調査の結果

I アンケートの結果

1 調査概要

(1) 目的

窓口開庁時間の短縮の検討に当たり、窓口開庁時間の短縮によって懸念される市民サービスへの影響等を把握し、実情に即した運用手法を検討するため。

(2) 期間 令和8年2月6日（金）～ 同月27日（金）

(3) 対象 全課（条例等で利用時間を定めている施設を除く。）

2 調査結果

(1) 開始希望時刻

回答内容	回答数	割合
① 8時30分（変更なし）	25	32.5%
② 8時45分	3	3.9%
③ 9時	28	36.4%
④ 上記いずれの時間でも可	21	27.3%
計	77	

※市民課のみ2つの回答有り（窓口交付関係とマイナンバー関係に分けて回答。以下同じ。）

(2) 終了希望時刻

回答内容	回答数	割合
① 16時	21	27.3%
② 16時30分	13	16.9%
③ 17時（変更なし）	21	27.3%
④ 上記いずれの時間でも可	22	28.6%
計	77	

【分析】

- ・短縮希望と「いずれの時間でも可」と回答した所属は約7割となり、短縮すること自体にはおおむね肯定的であるといえる。
- ・「変更なし」を希望する回答が約3割であったため、その理由を精査する必要がある。

(3) 「変更なし」「短縮希望」の具体的な理由

ア 開始・終了時間ともに現状維持を希望（8：30-17：00）

20 課等（本庁 16、総合支所・支所 2、その他 2）

ただし、現状に支障がないことを理由にするなどの消極的理由が 13（本庁 11、総合支所・支所 1、その他 1）、開庁時間の短縮とは別に考える必要がある意見が 3 あり、これらを除き、その多くが**市民サービスの低下を懸念**する内容であった。

【意見】

- ・ 就労中の家庭の来庁が考えられるため。仕事の前後に来庁できなくなるため、手続のために**休暇を取得せざるを得なくなる**。
- ・ 8 時台及び 16 時台の来庁者は少ないが 0 ではなく、仕事前後に来庁する市民の利便性が低下するため。
- ・ 仕事前後及び下校後に来庁する市民も多く、**利便性が低下**するため。
- ・ 開庁時間を短縮した場合、来庁可能な時間帯が限られることから、**市民の利便性の低下や窓口混雑の増加**が懸念される。

【分析】

- ・ オンライン申請の拡充、コンビニ交付の利用促進など、**来庁を前提としない手続手段の充実と周知の徹底**を図り、緊急を要する場合その他各課が必要と判断した場合は受付時間外でも**市民に寄り添った柔軟な対応を行う**必要がある。

イ 開始時間の現状維持を希望（8：30-16：00 or 16：30）

4 課等（本庁 2、総合支所・支所 2）

【意見】

- ・ 8 時台は来庁者が少なく、来庁した場合でも特に業務に支障なく対応ができるため。
- ・ 住民バス利用者の待機時間が発生し、市民の利便性が低下するため。

【分析】

- ・ 開始時間の現状維持に関する主な積極的意見としては、住民バス利用者の待機時間の発生が挙げられるが、必要性が高ければ住民バスの運用時刻の変更により対応可能か検討する必要がある。

ウ 終了時間の現状維持を希望（9：00-17：00）

1 課等（本庁 1）

【意見】

- ・ 昼の時間に来客が集中し窓口が混雑する恐れがある。

【分析】

- ・ 終了時間の現状維持に関する積極的意見はなかった。

エ 開始・終了時刻のいずれも短縮を希望

29 課等（本庁 21、総合支所・支所 7、その他 1）

【主な意見】

- ・ 8 時台は来庁者が少なく影響がない、**時間外勤務の縮減**につながるため。
- ・ 朝はシステム起動等の準備作業、夕方は集計等の作業を行うための時間を確保したいため。終了が 16：30 だと、その後の窓口対応（発行事務）の時間を含めて 17：00 に終了できる。
- ・ 市民課での手続き終了後に当課で手続き開始となり、窓口終了時刻が遅くなるため。16 時 30 分までの受付では、前述のケースの場合、当課の手続き終了が 17 時以降となることが想定される。
- ・ **効率性及び生産性の向上**が可能となるため。
- ・ 会議や研修といった生産的な業務にも取り掛かることが可能となるため。
- ・ 課内や総合支所（支所）との情報共有を徹底し、効率的かつ確かな行政サービスを提供するため。
- ・ オンライン申請など、**代替の手続**があるため。

Ⅱ 窓口対応件数調査の結果

1 調査概要

(1) 目 的

窓口開庁時間の短縮の検討に当たり、対象時間帯における来庁者の利用実態を把握するため。

(2) 期 間 令和8年2月9日（月）～ 同年4月24日（金）

(3) 対 象 全課（条例等で利用時間を定めている施設を除く。）

なお、本集計については、今回の試行実施対象部署のみとした。

(4) 調査方法 全開庁日における窓口対応件数を記録・集計

(5) 調査対象

- ・窓口での申請、証明書の発行、相談等、職員が直接対面に対応したものを対象
- ・電話による相談や業者による物品等の納品、郵便物の受渡し等は対象外

2 調査結果

※本庁舎2・3階（市民税課、資産税課、収納推進課のみ）、総合支所市民福祉課、支所のみ

フロア等 / 時間帯	8:30-8:45	8:45-9:00	16:00-16:30	16:30-17:00	計
本庁舎2階	5.3件	6.2件	20.5件	18.3件	50.3件
	1.1%	1.3%	4.2%	3.8%	10.3%
本庁舎3階	0.7件	0.8件	2.3件	2.4件	6.2件
	1.1%	1.2%	3.4%	3.5%	9.1%
6 総合支所	3.7件	4.3件	7.4件	5.7件	21.1件
	1.7%	2.0%	3.4%	2.6%	9.7%
4 支 所	4.2件	5.0件	13.0件	14.6件	36.8件
	1.4%	1.7%	4.3%	4.9%	12.3%
全 体	14.0件	16.3件	43.2件	40.9件	114.4件
	1.3%	1.5%	4.0%	3.8%	10.7%

※ 上段：平均取扱件数 下段：1日平均全取扱件数に占める割合

※ 一部の部署については、記録集計方法に誤りがあり、本結果には含まれていない。

【分析】

- ・ 調査対象とした時間帯の取扱件数について、短縮対象とする所属については、**1日の全取扱件数に占める割合が約11%**となっており、**開庁時間の短縮は許容範囲にある**といえる。