

令和 8 年度第 3 回（令和 8 年 8 月 1 9 日）行財政改革推進本部提案

□審議 ☒報告 □その他

担当部・課：総務部行政経営課〔内線 4 1 7 4〕

総務部人事課〔内線 4 0 6 2〕

1 件名

窓口開庁時間の短縮に関するガイドラインの策定について

2 施策等を必要とする背景及び目的（理由）

【背景】

令和 8 年 1 0 月 1 日から窓口開庁時間の短縮を試行的に実施するに当たり、運用方法等を明確にするため、窓口開庁時間の短縮に関する情報共有会議を開催し、短縮対象部署との協議を進めてきた。

【目的】

会計年度任用職員を含む全ての職員が適切に対応できるよう、窓口開庁時間の短縮に係る基本的な考え方、運用方法等を整理したガイドラインを策定するもの。

3 根拠法令及び総合計画又は個別計画との整合性

【根拠法令：□有 ☒無】【総合計画の位置付け：☒有 □無】

第 6 章 市民の声が共鳴し市民と行政が共に創るまち

第 1 節 市民に寄り添い信頼される行政運営の推進

2 市民サービスの利便性の向上を図る

第 2 節 持続可能な行財政運営の推進

1 健全で持続可能な財政運営を行う

【個別計画の位置付け：☒有 □無】

石巻市行財政改革推進プラン 2 0 3 0

基本目標 2 信頼される質の高い行政運営を推進する 1 2 働き方改革の推進

4 提案に至るまでの経過（市民参加の有無とその内容を含む。）

- 令和 8 年 1 月 令和 7 年度第 1 回情報共有会議の開催
- 2 月 窓口開庁時間の短縮に関するアンケート及び対応件数調査
- 5 月 令和 8 年度第 1 回情報共有会議の開催
窓口開庁時間の短縮に関する課題等及び時間外勤務の状況調査
- 6 月 令和 8 年度第 2 回情報共有会議の開催
- 7 月 市ホームページ、定例記者会見、SNS 等による市民周知の開始
令和 8 年度第 3 回情報共有会議の開催

5 主な内容

第1章 実施内容

- 1 窓口開庁時間の短縮
- 2 導入時期
- 3 対象部署

第2章 運用方法

- 1 窓口受付の取扱い
- 2 案内方法
- 3 基本的なタイムスケジュール

第3章 短縮により確保した時間の活用方針

- 1 窓口開庁前の準備作業及び窓口閉庁後の片付け作業
- 2 内部事務の集中処理
- 3 打合せによる情報共有
- 4 業務改善の検討・知識習得・人材育成

第4章 周知・広報

- 1 案内表示
- 2 市民への周知
- 3 庁内周知

第5章 その他

- 1 効果検証と見直し
- 2 よくある質問

6 実施した場合の影響・効果（財源措置及び複数年のコスト計算を含む。）

【影響・効果】

窓口開庁時間の短縮に係る基本的な考え方、運用方法等を明確化することで、全庁で統一した対応が図られる。

7 他の自治体の政策との比較検討

県内では、名取市、多賀城市、栗原市、大崎市及び柴田町において窓口開庁時間の短縮を実施しており、仙台市では令和8年9月から、塩竈市では令和8年10月から試行的に実施する予定となっているが、今般策定するガイドラインを公表している自治体はない。

8 今後の予定及び施行予定年月日

令和8年10月～ 試行開始、来庁者・職員アンケートの実施、時間外勤務縮減効果検証等
令和9年 4月～ 本格導入

9 その他