

## 窓口開庁時間の短縮に関するガイドライン（案）

令和 8 年 月

総務部行政経営課

総 務 部 人 事 課

## 目次

|                           |   |
|---------------------------|---|
| 概要                        | 1 |
| 目的                        | 1 |
| 第1章 実施内容                  |   |
| 1 窓口開庁時間の短縮               | 2 |
| 2 導入時期                    | 2 |
| 3 対象部署                    | 2 |
| 第2章 運用方法                  |   |
| 1 窓口受付の取扱い                | 3 |
| 2 案内方法                    | 4 |
| 3 基本的なタイムスケジュール           | 5 |
| 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 | 6 |
| 2 内部事務の集中処理               | 6 |
| 3 打合せによる情報共有              | 6 |
| 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                    | 7 |
| 2 市民への周知                  | 7 |
| 3 庁内周知                    | 7 |
| 第5章 その他                   |   |
| 1 効果検証と見直し                | 8 |
| 2 よくある質問（FAQ）             | 8 |

## 概要

---

本市では、令和8年3月に策定した「石巻市行財政改革推進プラン2030」において、信頼される質の高い行政運営の推進を基本目標の1つとして位置付けており、その中で働き方改革の一環として窓口開庁時間の短縮を行い、信頼される質の高い行政運営を推進することとしている。

窓口開庁時間の短縮については、本市における窓口対応の状況や、所属ごとの窓口開庁希望時間、他自治体の動向等を踏まえ検討を進めてきた結果、令和9年4月から実施することとした。

本ガイドラインは、窓口開庁時間の短縮に当たり、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、基本的な考え方・運用方法等を整理したものである。

## 目的

---

窓口開庁時間の短縮により創出される時間を有効活用し、業務の効率化及び生産性の向上を図るとともに、働き方改革を推進し、将来にわたって持続可能で質の高い行政サービスを提供できる体制を構築することを目的とする。

### (1) 業務の効率化及び生産性向上

窓口開庁前及び閉庁後の時間を活用し、所属内での打合せや職員間の情報共有、事務処理の集中実施・業務改善の検討等を行うことで、業務の効率化及び生産性の向上を図る。

### (2) 働き方改革の推進

これまで時間外勤務により対応していた開庁前の準備作業や閉庁後の事務処理について、可能な限り勤務時間内で完結できる環境を整備する。

これにより、時間外勤務の縮減、職員の負担軽減及びワーク・ライフ・バランスの向上を図るとともに、適正な人員配置による持続可能な組織運営を推進する。

### (3) オンライン申請等の利用促進及び新規拡大

窓口開庁時間の短縮を契機として、オンライン申請の拡充及びコンビニ交付サービスの利用促進を図り、来庁不要な環境の整備を推進する。

## 第1章 実施内容

---

### 1 窓口開庁時間の短縮

本市における窓口対応の状況や、所属ごとの窓口開庁希望時間、他自治体の動向等を踏まえ、現行の開庁時間を次のとおり短縮する。

なお、職員の勤務時間については変更しない。

#### (1) 現行

午前8時30分から午後5時まで

#### (2) 短縮後

午前9時から午後4時まで

### 2 導入時期

令和9年4月1日（木）から本格導入

※令和8年10月1日（木）から令和9年3月31日（水）までを試行実施期間とする。

### 3 対象部署

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

## 第2章 運用方法

---

### 1 窓口受付の取扱い

#### (1) 対象業務

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する業務

※戸籍届出書の受領等（宿日直への委託業務）・休日開庁や引越しシーズンに伴う窓口開庁時間の延長については対象外とする。

#### (2) 受付時間

窓口受付時間は、午前9時から午後4時までとする。

#### (3) 受付時間外の取扱い

原則として窓口受付は行わない。ただし、緊急性又は必要性があると判断した場合においては、受付時間外であっても対応することとする。

なお、対応に当たっては、次の判断基準により、受付時間外に対応する必要があるか確認し、その結果を踏まえ、次の対応区分により対応するものとする。

さらに、対応時間、対応理由及び対応内容を記録し、所属内で情報共有を徹底するものとする。

##### 【受付時間外対応の判断基準】

- ア 生命又は財産に関わる緊急事態か。
- イ 法令等により期限が定められており、当日中の対応が必要か。
- ウ 事前連絡・予約を行っているか（16時以降にしか来庁できない方のみ）。
- エ その他、所属長が特に必要と認める事情があるか。

##### 【受付時間外の対応区分】

##### ア 受付不可

受付を行わず、翌開庁日以降の来庁を案内する。

なお、郵送申請、オンライン申請等が可能な場合は、当該方法を案内する。

##### イ 預かり対応

書類の預かり（収受日付印の押印）のみ行い、審査、入力等は翌開庁日以降に行う。

##### ウ 即時受付

通常どおり受付を行う。

#### (4) 受付時間超過時の取扱い

午後4時までの窓口来庁者は、午後4時を過ぎても対応するものとする。

また、複数の所属において手続を要する場合は、2つ目以降の所属に係る訪問時刻が午後4時を過ぎる場合であっても、必要な対応を行い、最初に受け付けた所属から関係する所属へ電話等により連絡する。

#### (5) 電話対応

電話対応は、勤務時間内において従前のおり対応するものとする。

## 2 案内方法

### (1) チャイム（本庁舎のみ）

窓口開庁時間の短縮に伴い、窓口開庁及び窓口閉庁時においても時報放送を実施する。

※総合支所及び支所においては、可能な場合は実施する。

### (2) 案内表示

窓口開庁時間外においては、各課の窓口案内表示を設置し、窓口開庁時間を来庁者に周知する。

### (3) 窓口開庁時間外の来庁者に対する基本対応

窓口開庁時間外に来庁した方に対しては、窓口開庁時間を丁寧に案内するとともに、オンライン申請、コンビニ交付、郵送申請等の利用が可能な手続については、必要に応じて積極的に案内し、来庁者の状況に応じた適切な誘導を行う。

また、統一した案内ができるよう、あらかじめ定めた基本トークを活用し、丁寧な説明を行う。

#### 【基本トーク例】

#### ① 窓口開庁前・閉庁後の案内

「申し訳ございません。窓口の受付時間は午前9時から午後4時までとなっております。受付時間内に改めてお越しいただくか、オンライン申請等が利用できる手続については、そちらも御利用いただけます。」

#### ② オンライン申請・コンビニ交付・郵送申請の案内

「この手続はオンライン申請（又はコンビニ交付・郵送申請）が利用できますので、来庁いただかなくても手続が可能です。御希望でしたら御案内いたします。」

#### ③ 時間外対応の可否を確認する場合

「受付時間外となっておりますので、本日中の対応が必要な御事情があるか確認させていただいてもよろしいでしょうか。」

#### ④ 例外的に対応する場合

「事情を確認した結果、本日は例外的に対応いたします。今後は受付時間内の来庁又はオンライン申請等の御利用をお願いいたします。」

### 3 基本的なタイムスケジュール

| 時間      | 時報放送 | 業務内容                                                                                                                              | 備考                                                                                                                 |
|---------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 : 30  | チャイム | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務開始</li> <li>・窓口案内表示を設置</li> <li>・窓口開庁準備</li> <li>・課内打合せ、内部事務の集中処理等</li> </ul>           | ・必要と判断した場合のみ窓口対応を行う。                                                                                               |
| 9 : 00  | チャイム |                                                  |                                                                                                                    |
| 12 : 00 | チャイム |                                                                                                                                   |                                                                                                                    |
| 12 : 45 | チャイム |                                                                                                                                   |                                                                                                                    |
| 16 : 00 | チャイム | <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口受付終了</li> <li>・窓口案内表示を設置</li> <li>・窓口受付書類の処理・集計作業</li> <li>・課内打合せ・内部事務の集中処理等</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・必要と判断した場合のみ窓口対応を行う。</li> <li>・16 時前に受付をした案件が完了しない場合は、引き続き対応を行う。</li> </ul> |
| 17 : 00 | チャイム | ・業務終了                                                                                                                             |                                                                                                                    |

※ 上記のタイムスケジュールは基本的な運用を示したものです。窓口対応については、緊急性又は必要性が認められる場合は、受付時間外であっても柔軟に対応してください。

なお、受付時間外（午前8時30分から午前9時までと午後4時から午後5時まで）に窓口対応をする場合は、市民にとって不公平感を与えないような対応を心掛けてください。

## 第3章 短縮により確保した時間の基本的な活用方針

---

窓口開庁時間の短縮により確保した時間は、次に掲げる業務等に重点的に活用し、組織の生産性向上等を図ることとする。

### 1 窓口開庁前の準備作業及び窓口閉庁後の片付け作業

- (1) システムの起動及び窓口開庁に向けた準備
- (2) 窓口で受付した申請書類の整理、データ入力・集計作業

### 2 内部事務の集中処理

回議書の作成、契約・支払事務等

### 3 打合せによる情報共有

所属全体や担当者間での打合せ等、来庁者の対応を必要とする状況では実施できない業務

### 4 業務改善の検討・知識習得・人材育成

- (1) より質の高いサービスを提供するための業務の見直し
- (2) 業務に活用可能な知識習得
- (3) 円滑に業務の引継ぎを行うためのマニュアル整備

## 第4章 周知・広報

---

### 1 案内表示

窓口開庁時間の短縮を導入する各所属窓口カウンターに案内表示を設置する。

※ 案内表示については、グループウェア＞ファイル管理＞総務部＞行政経営課に格納しています。

### 2 市民への周知

- |                  |       |                                               |
|------------------|-------|-----------------------------------------------|
| (1) 市報           | 8・9月号 | 【行政経営課対応】                                     |
| (2) 市ホームページ      | 7月～   | 【行政経営課・各所属対応】                                 |
|                  |       | ※ <u>各所属所管の市ホームページについては、必要に応じて各所属が適宜対応する。</u> |
| (3) 報道機関への情報提供   | 7月    | 【行政経営課対応】                                     |
| (4) 市民課前電子掲示板    | 7月～9月 | 【行政経営課対応】                                     |
| (5) 各種SNS        | 7月～   | 【行政経営課対応】                                     |
| (6) チラシ配布・ポスター掲示 | 7月～   | 【行政経営課・各所属対応】                                 |
- ※ 本格導入に当たっては別途周知を行う。

### 3 庁内周知

- (1) 関係課情報共有会議の開催
- (2) ガイドラインの共有

## 第5章 その他

---

### 1 効果検証と見直し

試行実施期間中は、次の事項について調査を行い、検証結果を踏まえ、本格実施に向けて必要な見直しを行う。

- (1) 窓口来庁者数  
(午前8時30分から午前9時まで、午後4時から午後5時まで及びその他の時間帯)
- (2) 来庁者・職員アンケート
- (3) 時間外勤務実績
- (4) 確保時間の活用状況
- (5) コンビニ交付等の利用状況

### 2 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<br>(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 <b>6,000</b> 時間 ※1<br>(参考) 1月当たり約500時間 | ▶ | 年間 約 <b>15,000,000</b> 円 ※2<br>(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。

#### Q3 なぜ1時間30分の短縮とするのですか？

A3 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）

#### Q4 変更による影響はありませんか？

A4 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か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)<br>窓口開庁時間の延長<br>※R8.3・4月の実施例                                                                                                                                                                                                |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 開庁日   | 毎月第1日曜日<br>※8月：川開き祭りと重なった場合は第2日曜日<br>※1月：1/1～1/3と重なった場合は第2日曜日                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> 平日 3/27(金)、3/30(月)～4/2(木)<br><input type="checkbox"/> 休日 3/28(土)・3/29(日)                                                                                                                                        |
| 開庁時間  | 9:00～13:00                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 平日 17:00～19:00<br><input type="checkbox"/> 休日 9:00～13:00                                                                                                                                                        |
| 取扱業務  | <input type="checkbox"/> 市民課<br>・住民票の写しの交付<br>・戸籍証明書の交付<br>・印鑑登録証明書の交付<br>・印鑑登録の受付<br>・住所異動届(注1)<br>・電子証明書・マイナンバーに関する手続(注2)<br>注1：国外からの転入届及び住所設定は受付できない。<br>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<br>※戸籍届書は夜間・休日受付を利用 | <input type="checkbox"/> 市民課<br>・住所異動届(転入、転居、転出、世帯変更等)<br>・住民票の写しの交付<br>・戸籍証明書の交付<br>・印鑑登録の受付<br>・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<br><input type="checkbox"/> 保険年金課<br>・住所異動に伴う国保・年金関連業務<br><input type="checkbox"/> 教育総務課<br>・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<br>(本庁舎 2 階) | 月曜日から金曜日 (予約優先)<br>9:00～16:00 |
|                            | 水曜日夜間 (完全予約制)<br>16:00～19:00  |
|                            | 第 1 日曜日 (完全予約制)<br>9:00～13:00 |
| 各総合支所市民福祉課                 | 月曜日から金曜日<br>9:00～16:00        |
| 各支所                        | 月曜日から金曜日<br>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<br>(本庁舎 2 階) | 月曜日から金曜日 (予約優先)<br>9:00～12:00<br>13:00～16:00 |
|                            | 月曜日から金曜日 (完全予約制)<br>9:00～16:00               |
|                            | 月曜日から金曜日 (完全予約制)<br>9:00～16:00               |
| 総合支所                       | 月曜日から金曜日 (完全予約制)<br>9:00～16:00               |
| 支所                         | 月曜日から金曜日 (完全予約制)<br>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)。

② 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<br>(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。

③ 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<br>(本庁舎 2 階) | 第 1 日曜日<br>※ 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      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し</li> <li>・戸籍証明書</li> <li>・戸籍の附票の写し</li> <li>・税務証明・資産証明等の税証明書</li> <li>・転出証明書 等</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し</li> <li>・戸籍全部（個人）事項証明書</li> <li>・戸籍の附票の写し</li> <li>・印鑑登録証明書</li> <li>・課税（非課税）証明書（現年度のみ）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し</li> <li>・戸籍全部（個人）事項証明書</li> <li>・戸籍の附票の写し</li> <li>・印鑑登録証明書</li> <li>・課税（非課税）証明書（現年度・過年度） 等</li> </ul> |
| 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<br>8:30～9:00<br>16:00～17:00 | 受付可<br>(市民課)               | 受付可<br>(市民福祉課)              | 不可           |
| 上記以外の時間                          | 受付可<br>(夜間・休日受付)<br>※従来どおり | 不可<br>※従来どおり                | 不可<br>※従来どおり |
| □閉庁日（休日）                         | 受付可<br>(夜間・休日受付)<br>※従来どおり | 8:30～17:00<br>受付可<br>※従来どおり | 不可<br>※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ほう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り、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、<br>⑤保健福祉総務課、⑥障害福祉課、⑦保護課、<br>⑧子育て支援課（こども家庭センター）、<br>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                                                                                              |