

第3号様式（第6条第1項関係）

市長	副市長	部長	課長	主幹・副主幹	主査・主査補	班員
付議・報告部課						

令和8年1月7日

会議結果報告書（行政経営戦略会議）

1 日時及び場所

令和8年1月7日（水）午前9時00分～ 本庁舎4階大委員会室

2 出席者

総務課 齊藤課長・中村係長

3 件名

開庁時間（窓口受付時間）の短縮について

4 会議結果

- 案のとおり決定する。
- 一部修正の上、決定する。
- 継続して検討する。
- 案を否決する。
- 報告を了承する。

5 会議内容

【質疑応答】

- ・夕方しか来庁できない、また閉庁間際等に来庁した人の窓口対応は。
また、窓口対応中に閉庁時間になり、他課で手続きが必要になった場合の対応は。
→就業時間中であるため対応することになる。また、他課での手続きが発生した場合は、これまで同様の案内となるが、庁舎内のシャッターを閉めての対応となるため、双方の課が連携していく上で、やり方の検討は必要になってくると思う。
- ・現状・課題の部分で、時間外勤務が恒常的に発生しているとあるが、逆を言えば、窓口受付時間の短縮を実施すれば時間外勤務が少し減るということだと思う。その意味で、働き方改革等を含め、業務効率化の効果がどれほどかになるかを把握し、効果検証していくことが大事かと思う。

【指示事項】

- ・窓口受付時間を短縮しても、職員の就業時間は変わらない。その点から、メリハリをつけて実施していくとともに、窓口対応時は各課で連携し、柔軟な対応をお願いしたい。また、コンビニ交付等も周知し、市民サービスの低下を最小限に抑制すること。

備考 会議内容を簡潔に記載すること。

付議書(行政経営戦略会議)

部課名 総務部 総務課

件名	開庁時間(窓口受付時間)の短縮について							
現状・課題	<p>現在、デジタル化の推進により、各種手続きの簡略化や電子申請サービスなどのオンライン手続きが徐々に増えつつある一方で、市役所の窓口担当部署では、開庁時間と職員の勤務時間が同じであることから、開庁前の受付準備や閉庁後の残務処理などに要する時間外勤務が恒常的に発生している。</p> <p>特に、転入届など、複数課で手続きが必要になるケースなどでは、時間ぎりぎりに受け付けた際には、関係課は待ち時間なども発生している。</p> <p>また、開庁時間中は窓口業務で手一杯となり、業務改善や職員間の情報共有等の時間が確保しづらい状況にある。</p> <p>なお、印旛管内や県内の自治体においても開庁時間の短縮を導入又は検討している状況が見られる。</p>							
付議事案	目的	①業務の効率化及び市民サービスの向上 ②適切な労務管理の実現及び働きやすい環境の構築による人材の確保						
	対応方策	市役所の現行の開庁時間「午前8時30分から午後5時15分まで」を「午前9時から午後4時30分まで」に短縮し、電話対応についても、開庁時間の短縮に合わせて、同様の時間帯での対応とする。						
論点(決定を要する事項)	<ul style="list-style-type: none"> ・開庁時間(電話対応時間を含む)短縮の実施の有無 ・実施する場合、開始時期・短縮する時間の決定 							
部内会議や関係課等との調整結果(主な意見・懸案事項)	<ul style="list-style-type: none"> ・周知期間等を踏まえたスケジュールを考えると6月実施が適当である。 ・各課からの意見等について、必要な部分については調整すること。 ・各課等の意見(別紙参照) 							
今後のスケジュール	令和8年 2月 議員全員協議会(2/6) 定例記者会見(2/12) 3月 広報掲載(3月から6月の計4回) ホームページ、SNS、公共施設への掲示等での周知 6月 施行							
	項目	有無	方法(時期)		項目	有無	方法(時期)	
	条例規則	無			報道発表	有	2月定例記者会見	
	議会説明	有	議員全員協議会		広報・HP等	有		
	市民参加	無						
	付議書公表	<input type="checkbox"/> 公開 <input type="checkbox"/> 非公開 <input type="checkbox"/> 部分非 <input checked="" type="checkbox"/> 時限非 (令和8年2月12日 まで)						
参考情報	案件提出事由	①市政運営の基本的な方針(規程第4条第2項第1号) ア 市政経営に関する事項						
	関係法令等							
	関係課	文化センター、給食センター、保育園及びこども発達センターを除く全ての部						
	事業費	千円 (うち特定財源 千円)						
	カテゴリー	年代	全ての年代	場所	市内全域	目的	行政経営改革	手段

開庁時間（窓口受付時間）の短縮について

【1 検討のきっかけ】

- 開庁時間と職員の勤務時間が同じであることから、開庁前の受付準備や閉庁後の残務処理などに要する時間外勤務が恒常的に発生している状況や、窓口・電話対応に追われない時間の中での職員間の情報共有等の時間を確保しづらい状況にある。
- 印旛管内や県内の自治体においても開庁時間短縮を導入又は検討している状況が見られる。
- 行政経営改革実施計画の職員へのプラコメで提案が多かった。

【2 目的】

- (1) 業務の効率化・市民サービスの向上のための検討時間の確保
 マイナンバーカードを活用した住民票などのコンビニ交付サービスの利用者は年々増加しており、午前 8 時 30 分の開庁直後や夕方の閉庁前は窓口利用者が比較的少なく、窓口・電話対応に追われない時間を確保することで、業務改善や企画立案、職員間の情報共有等の機会を創出し、業務の効率化や市民サービスの向上につなげる。
- (2) 適切な労務管理の実現
 職員の働き方改革の一環として、開庁前や閉庁後に行っていた受付準備や残務処理などを勤務時間中に行うことができるよう窓口開庁時間を短縮することで、より良い職員の労働環境を整備する。

【3 窓口・電話対応の現状把握】

- (1) 調査内容
 時間帯別来庁者数及び電話対応件数について、令和 7 年 1 1 月 5 日から令和 7 年 1 1 月 2 8 日までの期間において、全ての部署を対象に調査するとともに、各課の意見等を聴取。

- (2) 対応件数の調査結果
 ア 短縮する時間帯の来庁者の割合：全体の 8.9%

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～ 16時15 分	16時15 分～30分	16時30 分～45分	16時45 分～17時	17時	合計
窓口	2.0%	2.1%	12.0%	15.1%	14.3%	8.6%	12.4%	11.4%	11.3%	3.5%	2.6%	2.2%	1.4%	0.9%	100.0%

- イ 短縮する時間帯の電話受付件数の割合：全体の 12.7%

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～ 16時15 分	16時15 分～30分	16時30 分～45分	16時45 分～17時	17時	合計
電話	3.0%	3.6%	15.8%	13.8%	12.4%	5.4%	11.2%	10.4%	10.7%	4.5%	3.2%	2.8%	2.0%	1.3%	100.0%

【4 変更案の概要】

(1) 窓口等受付時間の変更

現在 午前8時30分から午後5時15分まで

変更後 午前9時から午後4時30分まで

※電話対応も窓口受付時間の変更に合わせて、午前9時から午後4時30分までの対応を基本とする。

※職員の勤務時間（午前8時30分から午後5時15分まで）を変更するものではない。

(2) 実施時期

令和8年6月1日から

(3) 対象施設

市役所本庁舎・東庁舎、保健福祉センターの全ての部署

（文化センター、給食センター、保育園、こども発達センター及び指定管理者施設は対象外）

(4) 周知期間・方法

- ・窓口開庁時間短縮開始まで、最低でも3か月間の周知期間を設ける（他市も同様）。
- ・広報しろい、市ホームページ、各種SNSでの発信、各担当窓口でのお知らせ掲示などにより、周知を図っていく。

【5 今後のスケジュール】

令和8年 2月 議員全員協議会（2/6）

定例記者会見（2/12）

3月 広報掲載（3月号から6月号までの計4回）

ホームページ、各種SNS、公共施設への掲示等での周知

6月 施行

【6 開庁時間を短縮することによる課題】

- ・市民サービスが低下しないための対策

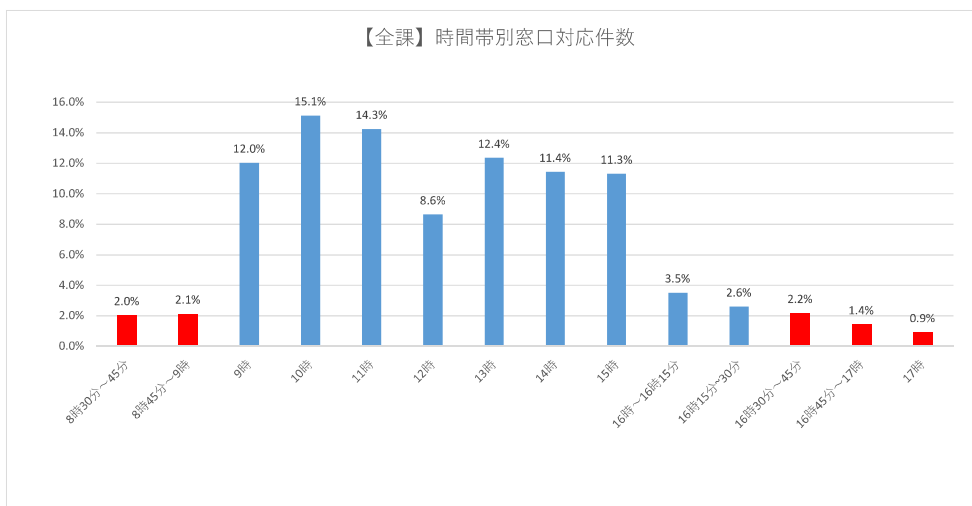
開庁時間短縮の実施に合わせて、書かない窓口による滞在時間の短縮、行政手続きのオンライン申請やオンライン決済などによる市民が窓口に行かなくても手続きや証明書の取得ができるよう、DXの推進を図る。

- ・市民の庁舎等の入退出可能時間の検討
- ・各種相談窓口の開庁時間の短縮に合わせた対応

【全課】時間帯別窓口対応件数

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
窓口	203	213	1194	1501	1414	857	1226	1133	1122	349	258	216	142	91	9919
	2.0%	2.1%	12.0%	15.1%	14.3%	8.6%	12.4%	11.4%	11.3%	3.5%	2.6%	2.2%	1.4%	0.9%	100.0%

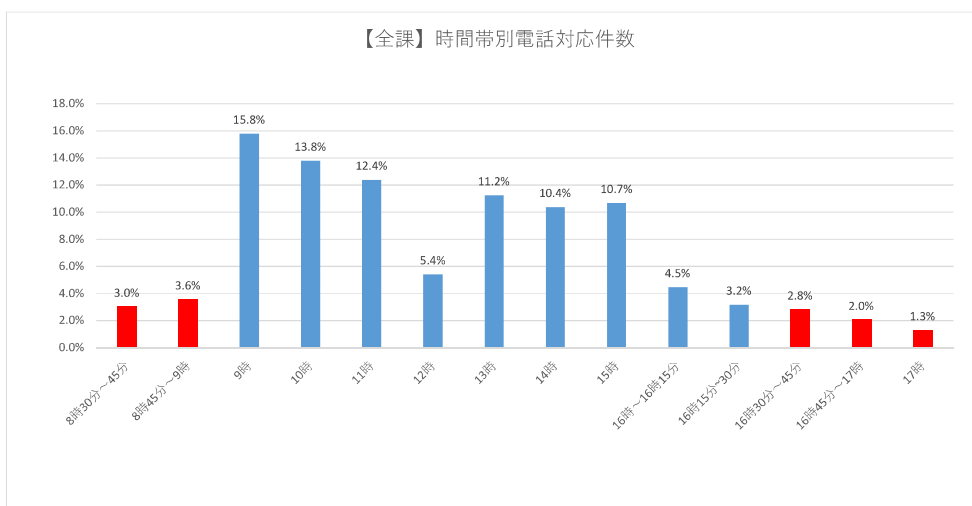


※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合 8.7%

【全課】時間帯別電話対応件数

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
電話	243	286	1271	1109	996	436	903	835	858	359	256	226	164	103	8045
	3.0%	3.6%	15.8%	13.8%	12.4%	5.4%	11.2%	10.4%	10.7%	4.5%	3.2%	2.8%	2.0%	1.3%	100.0%



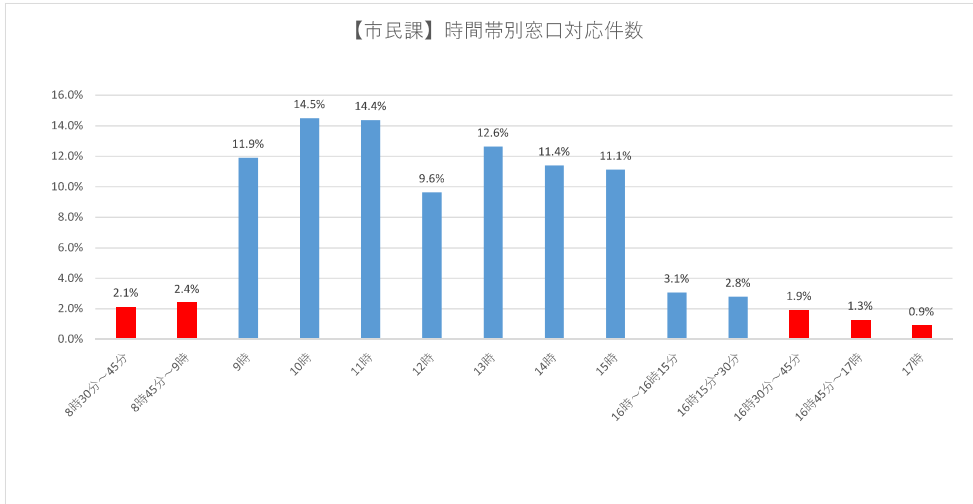
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合 12.7%

【市民課】時間帯別窓口対応件数

※庁内1位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
窓口	86	96	477	582	577	386	507	457	446	123	112	77	51	36	4013
	2.1%	2.4%	11.9%	14.5%	14.4%	9.6%	12.6%	11.4%	11.1%	3.1%	2.8%	1.9%	1.3%	0.9%	100.0%



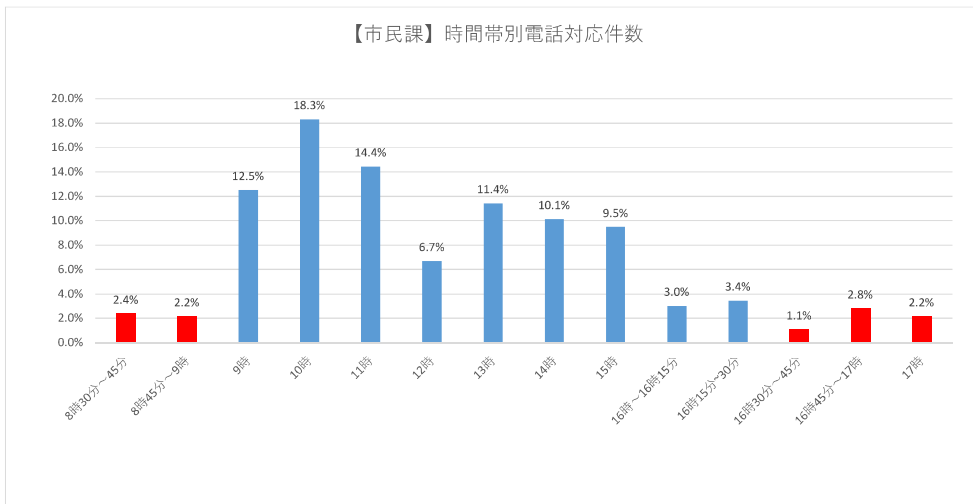
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
8.6%

【市民課】時間帯別電話対応件数

※庁内7位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
電話	11	10	58	85	67	31	53	47	44	14	16	5	13	10	464
	2.4%	2.2%	12.5%	18.3%	14.4%	6.7%	11.4%	10.1%	9.5%	3.0%	3.4%	1.1%	2.8%	2.2%	100.0%

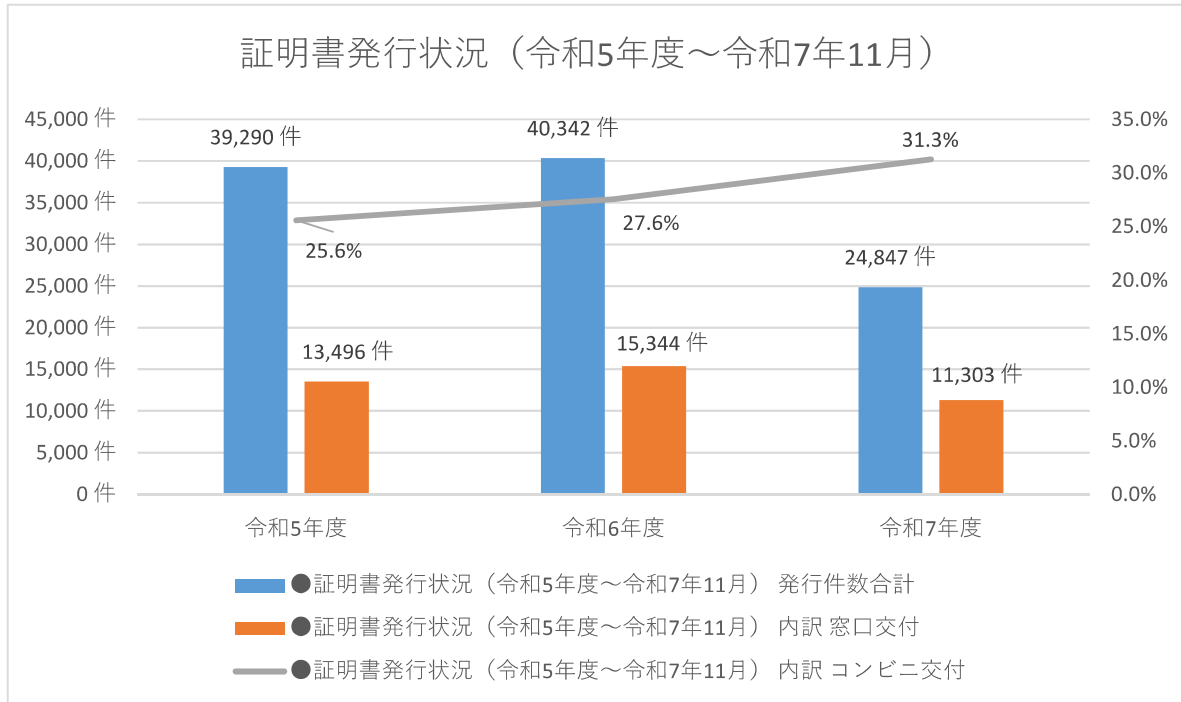


※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
10.6%

● 証明書発行状況（令和5年度～令和7年11月）

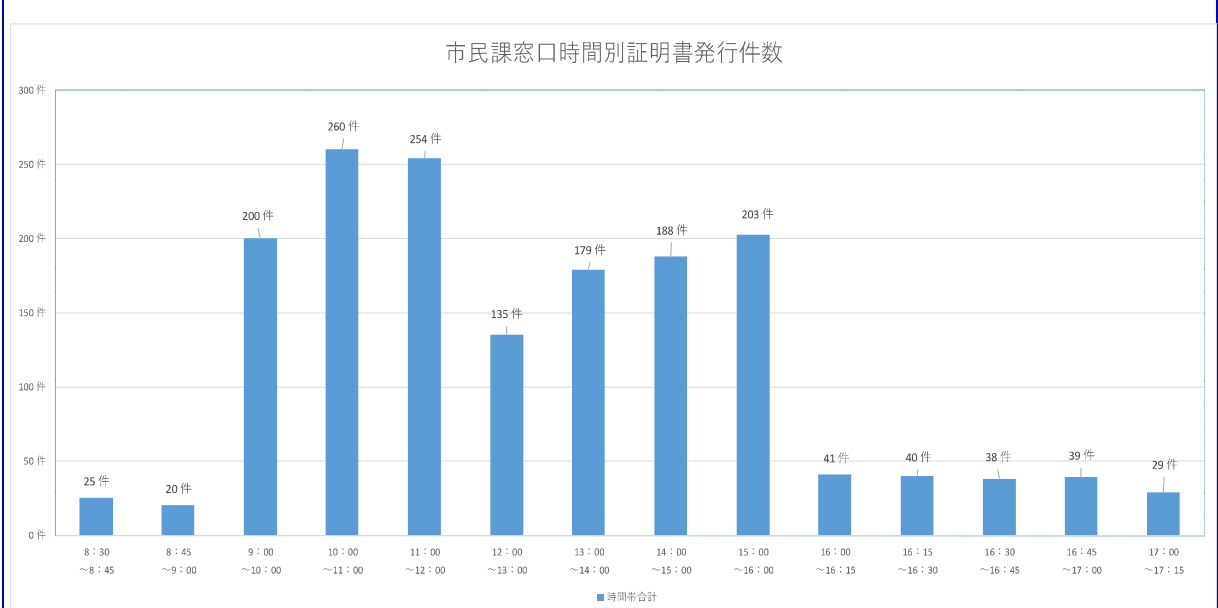
	発行件数合計	内訳		
		窓口交付	コンビニ交付	コンビニ交付割合
令和5年度	52,786 件	39,290 件	13,496 件	25.6%
令和6年度	55,686 件	40,342 件	15,344 件	27.6%
令和7年度	36,150 件	24,847 件	11,303 件	31.3%
合計	144,622 件	104,479 件	40,143 件	27.8%

※令和5年度は出張所含む。



市民課窓口時間別証明書発行件数（R7.11/5～11/28）

時間	8:30 ～8:45	8:45 ～9:00	9:00 ～10:00	10:00 ～11:00	11:00 ～12:00	12:00 ～13:00	13:00 ～14:00	14:00 ～15:00	15:00 ～16:00	16:00 ～16:15	16:15 ～16:30	16:30 ～16:45	16:45 ～17:00	17:00 ～17:15	発行件数 合計
時間帯合計	25 件	20 件	200 件	260 件	254 件	135 件	179 件	188 件	203 件	41 件	40 件	38 件	39 件	29 件	1,651 件
住民票	11 件	9 件	64 件	89 件	93 件	48 件	77 件	68 件	75 件	12 件	11 件	14 件	17 件	10 件	598 件
印鑑登録	2 件	0 件	15 件	21 件	17 件	13 件	11 件	8 件	20 件	5 件	2 件	7 件	3 件	6 件	130 件
印鑑証明	5 件	4 件	48 件	54 件	41 件	17 件	37 件	38 件	32 件	9 件	6 件	5 件	6 件	3 件	305 件
戸籍	4 件	4 件	49 件	77 件	80 件	46 件	37 件	54 件	52 件	12 件	18 件	7 件	8 件	8 件	456 件
税証明	3 件	3 件	24 件	19 件	23 件	11 件	17 件	20 件	24 件	3 件	3 件	5 件	5 件	2 件	162 件

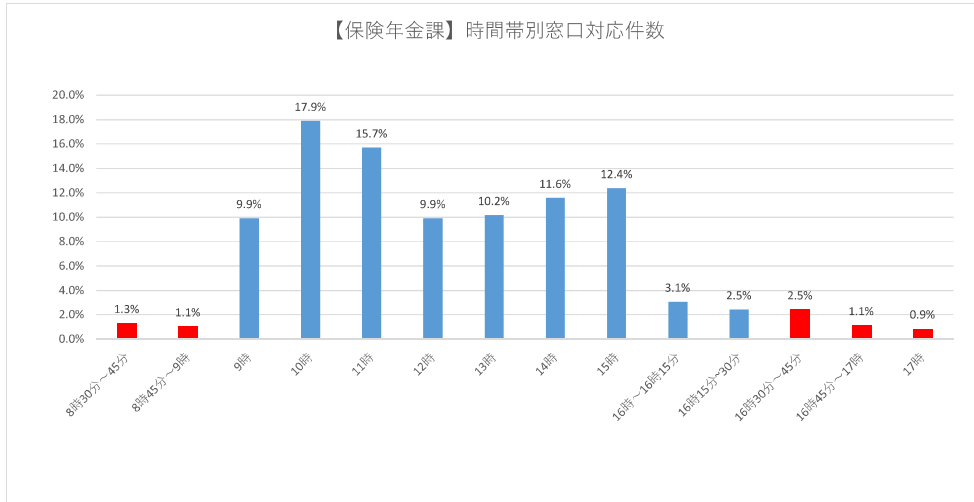


【保険年金課】時間帯別窓口対応件数

※庁内 2 位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
窓口	15	12	113	204	179	113	116	132	141	35	28	28	13	10	1139
	1.3%	1.1%	9.9%	17.9%	15.7%	9.9%	10.2%	11.6%	12.4%	3.1%	2.5%	2.5%	1.1%	0.9%	100.0%



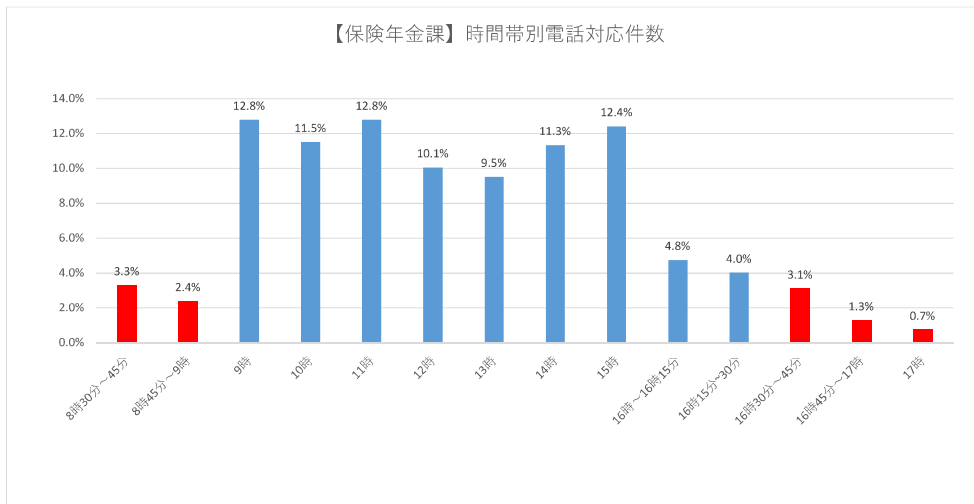
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合 6.8%

【保険年金課】時間帯別電話対応件数

※庁内 5 位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
電話	18	13	70	63	70	55	52	62	68	26	22	17	7	4	547
	3.3%	2.4%	12.8%	11.5%	12.8%	10.1%	9.5%	11.3%	12.4%	4.8%	4.0%	3.1%	1.3%	0.7%	100.0%



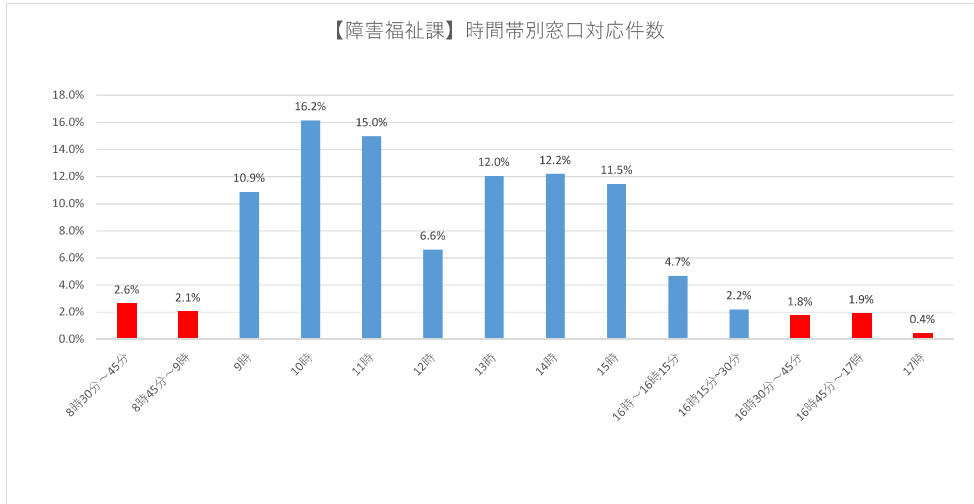
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合 10.8%

【障害福祉課】時間帯別窓口対応件数

※庁内3位

単位：件

	8時30分～45分	8時45分～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16時15分	16時15分～30分	16時30分～45分	16時45分～17時	17時	合計
窓口	18	14	74	110	102	45	82	83	78	32	15	12	13	3	681
	2.6%	2.1%	10.9%	16.2%	15.0%	6.6%	12.0%	12.2%	11.5%	4.7%	2.2%	1.8%	1.9%	0.4%	100.0%



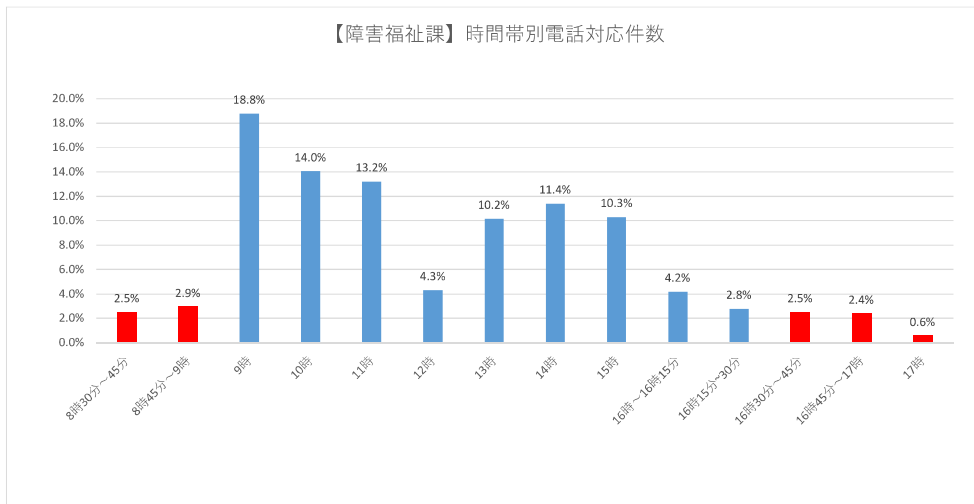
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
8.8%

【障害福祉課】時間帯別電話対応件数

※庁内2位

単位：件

	8時30分～45分	8時45分～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16時15分	16時15分～30分	16時30分～45分	16時45分～17時	17時	合計
電話	18	21	135	101	95	31	73	82	74	30	20	18	17	4	719
	2.5%	2.9%	18.8%	14.0%	13.2%	4.3%	10.2%	11.4%	10.3%	4.2%	2.8%	2.5%	2.4%	0.6%	100.0%



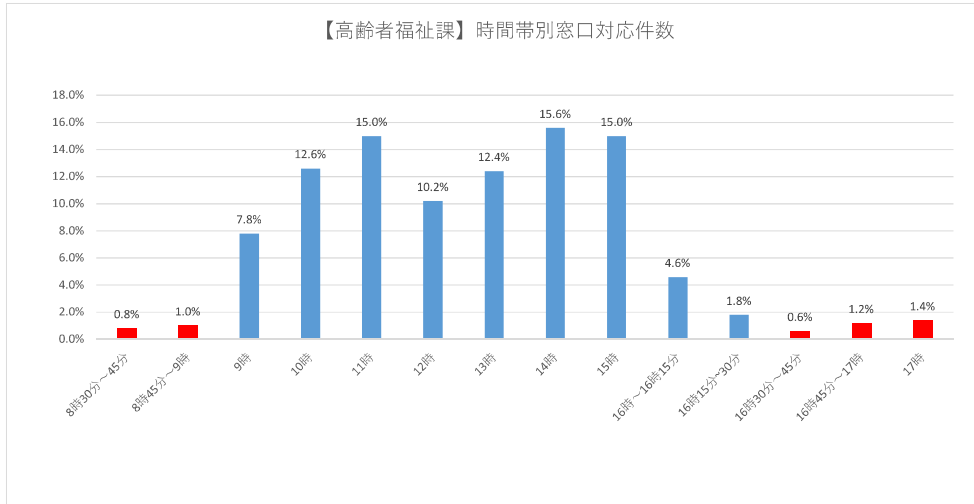
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
10.8%

【高齢者福祉課】時間帯別窓口対応件数

※庁内4位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
窓口	4	5	39	63	75	51	62	78	75	23	9	3	6	7	500
	0.8%	1.0%	7.8%	12.6%	15.0%	10.2%	12.4%	15.6%	15.0%	4.6%	1.8%	0.6%	1.2%	1.4%	100.0%



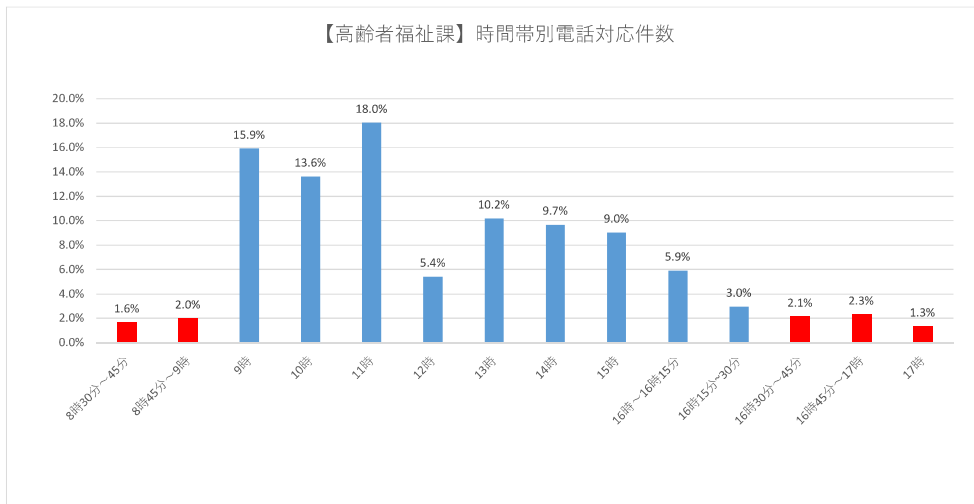
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
5.0%

【高齢者福祉課】時間帯別電話対応件数

※庁内3位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
電話	10	12	97	83	110	33	62	59	55	36	18	13	14	8	610
	1.6%	2.0%	15.9%	13.6%	18.0%	5.4%	10.2%	9.7%	9.0%	5.9%	3.0%	2.1%	2.3%	1.3%	100.0%



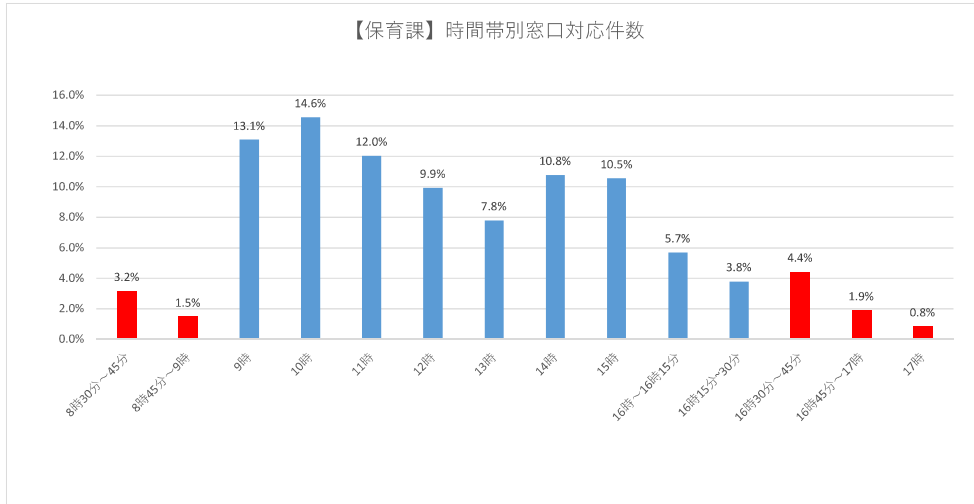
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
9.3%

【保育課】時間帯別窓口対応件数

※庁内 5 位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
窓口	15	7	62	69	57	47	37	51	50	27	18	21	9	4	474
	3.2%	1.5%	13.1%	14.6%	12.0%	9.9%	7.8%	10.8%	10.5%	5.7%	3.8%	4.4%	1.9%	0.8%	100.0%



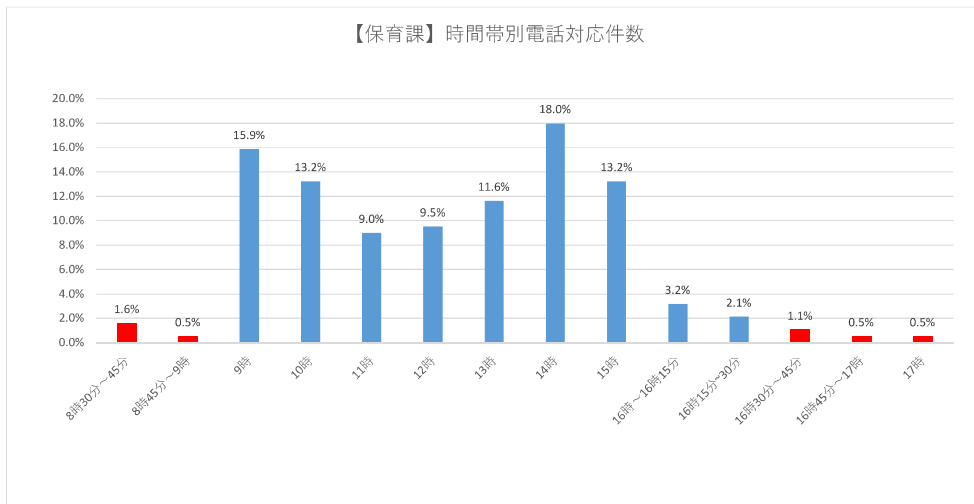
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
11.8%

【保育課】時間帯別電話対応件数

※庁内 1 7 位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
電話	3	1	30	25	17	18	22	34	25	6	4	2	1	1	189
	1.6%	0.5%	15.9%	13.2%	9.0%	9.5%	11.6%	18.0%	13.2%	3.2%	2.1%	1.1%	0.5%	0.5%	100.0%



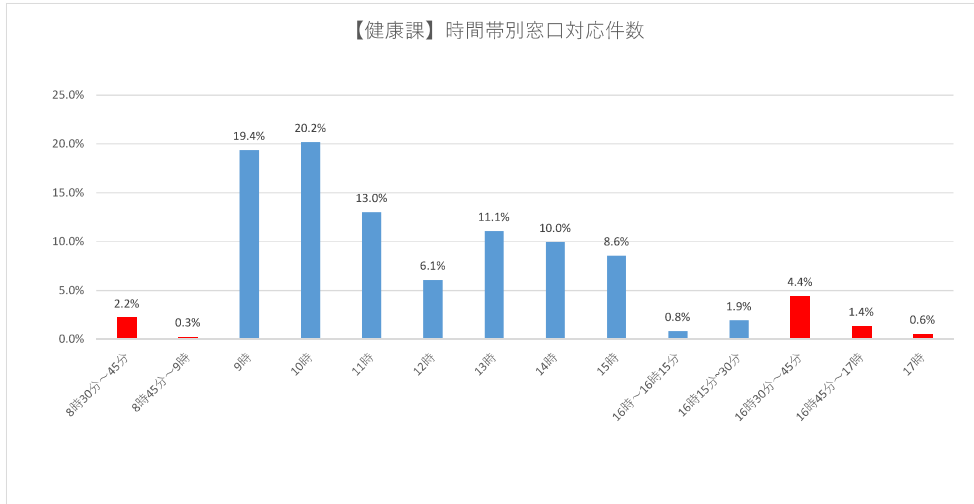
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
4.2%

【健康課】時間帯別窓口対応件数

※庁内6位

単位：件

	8時30分～45分	8時45分～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16時15分	16時15分～30分	16時30分～45分	16時45分～17時	17時	合計
窓口	8	1	70	73	47	22	40	36	31	3	7	16	5	2	361
	2.2%	0.3%	19.4%	20.2%	13.0%	6.1%	11.1%	10.0%	8.6%	0.8%	1.9%	4.4%	1.4%	0.6%	100.0%



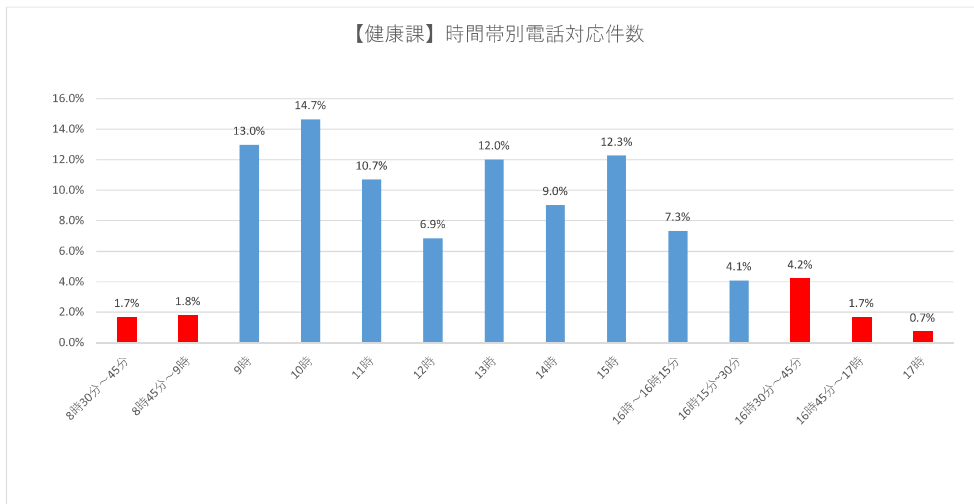
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
8.9%

【健康課】時間帯別電話対応件数

※庁内1位

単位：件

	8時30分～45分	8時45分～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16時15分	16時15分～30分	16時30分～45分	16時45分～17時	17時	合計
電話	14	15	108	122	89	57	100	75	102	61	34	35	14	6	832
	1.7%	1.8%	13.0%	14.7%	10.7%	6.9%	12.0%	9.0%	12.3%	7.3%	4.1%	4.2%	1.7%	0.7%	100.0%



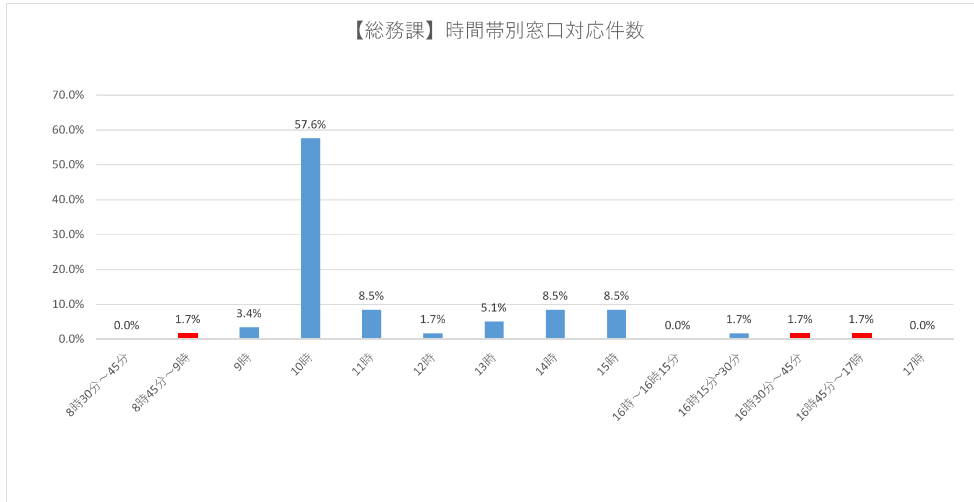
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
10.1%

【総務課】時間帯別窓口対応件数

※庁内22位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
窓口	0	1	2	34	5	1	3	5	5	0	1	1	1	0	59
	0.0%	1.7%	3.4%	57.6%	8.5%	1.7%	5.1%	8.5%	8.5%	0.0%	1.7%	1.7%	1.7%	0.0%	100.0%



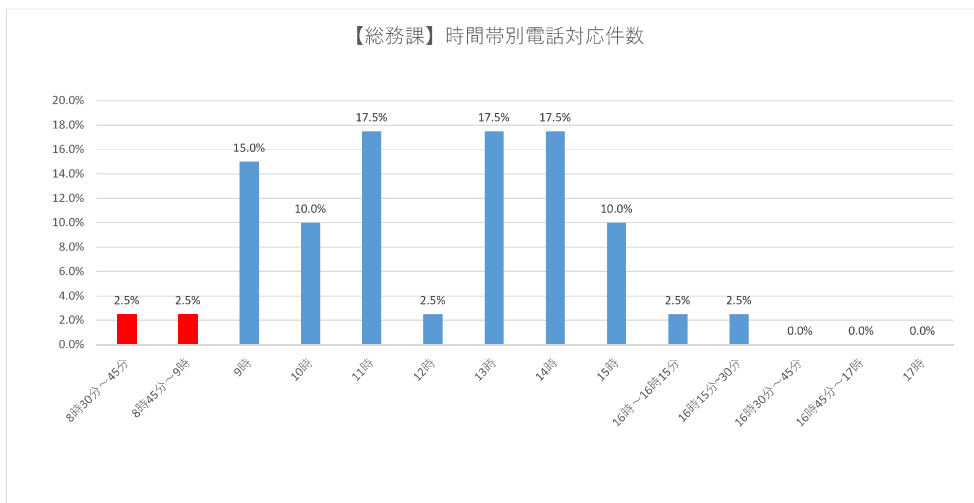
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
5.1%

【総務課】時間帯別電話対応件数

※庁内30位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
電話	1	1	6	4	7	1	7	7	4	1	1	0	0	0	40
	2.5%	2.5%	15.0%	10.0%	17.5%	2.5%	17.5%	17.5%	10.0%	2.5%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%



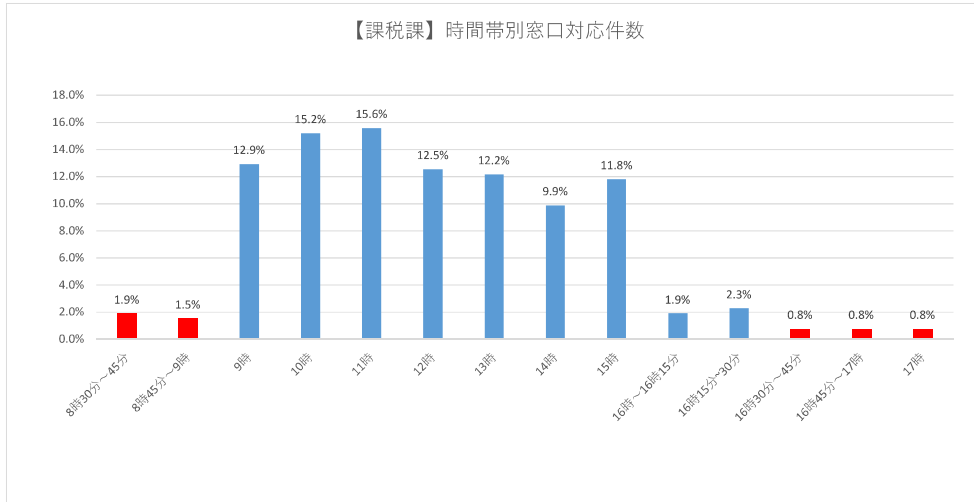
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
5.0%

【課税課】時間帯別窓口対応件数

※庁内7位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
窓口	5	4	34	40	41	33	32	26	31	5	6	2	2	2	263
	1.9%	1.5%	12.9%	15.2%	15.6%	12.5%	12.2%	9.9%	11.8%	1.9%	2.3%	0.8%	0.8%	0.8%	100.0%



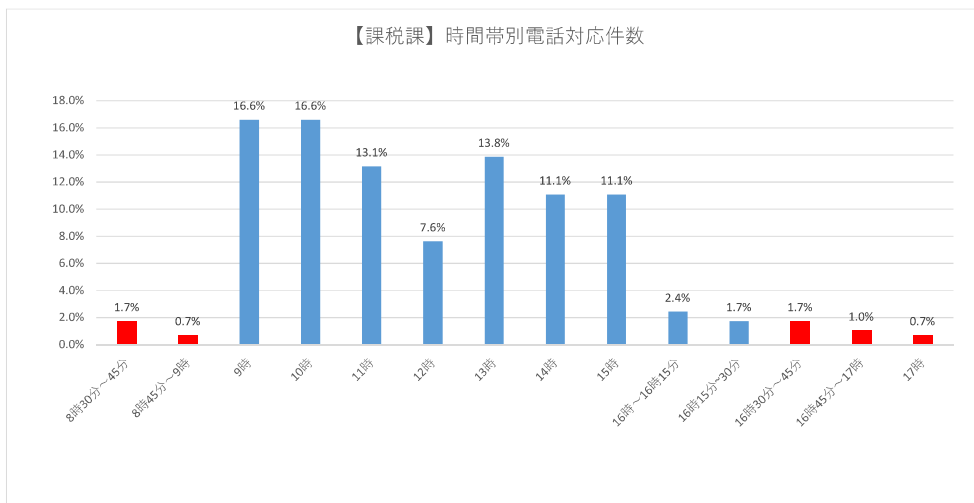
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
5.7%

【課税課】時間帯別電話対応件数

※庁内10位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
電話	5	2	48	48	38	22	40	32	32	7	5	5	3	2	289
	1.7%	0.7%	16.6%	16.6%	13.1%	7.6%	13.8%	11.1%	11.1%	2.4%	1.7%	1.7%	1.0%	0.7%	100.0%



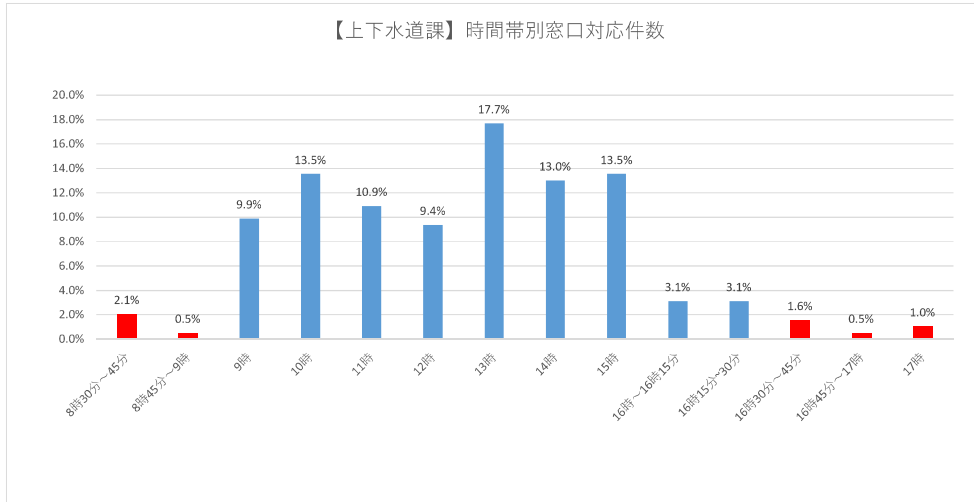
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
5.9%

【上下水道課】時間帯別窓口対応件数

※庁内10位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
窓口	4	1	19	26	21	18	34	25	26	6	6	3	1	2	192
	2.1%	0.5%	9.9%	13.5%	10.9%	9.4%	17.7%	13.0%	13.5%	3.1%	3.1%	1.6%	0.5%	1.0%	100.0%



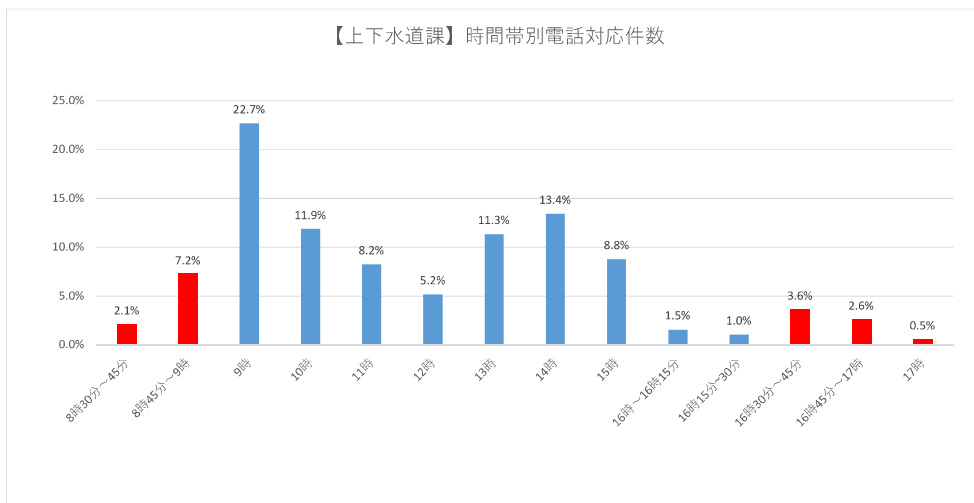
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
5.7%

【上下水道課】時間帯別電話対応件数

※庁内16位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
電話	4	14	44	23	16	10	22	26	17	3	2	7	5	1	194
	2.1%	7.2%	22.7%	11.9%	8.2%	5.2%	11.3%	13.4%	8.8%	1.5%	1.0%	3.6%	2.6%	0.5%	100.0%



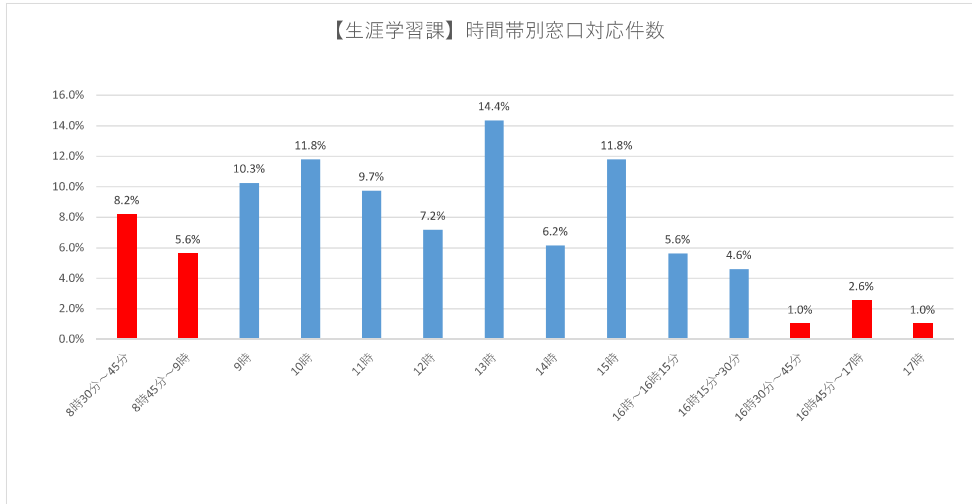
※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
16.0%

【生涯学習課】時間帯別窓口対応件数

※庁内 9 位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
窓口	16	11	20	23	19	14	28	12	23	11	9	2	5	2	195
	8.2%	5.6%	10.3%	11.8%	9.7%	7.2%	14.4%	6.2%	11.8%	5.6%	4.6%	1.0%	2.6%	1.0%	100.0%



※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
18.5%

【生涯学習課】時間帯別電話対応件数

※庁内 1 3 位

単位：件

	8時30分 ～45分	8時45分 ～9時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時～16 時15分	16時15分 ～30分	16時30分 ～45分	16時45分 ～17時	17時	合計
電話	13	17	40	27	20	13	29	30	21	7	10	8	6	2	243
	5.3%	7.0%	16.5%	11.1%	8.2%	5.3%	11.9%	12.3%	8.6%	2.9%	4.1%	3.3%	2.5%	0.8%	100.0%



※8時30分～9時、16時30分～17時15分までの割合
18.9%

(4) 各課において、窓口に来庁しなくても利用可能な手続き

担当課	手続き
総務課	情報公開請求、保有個人情報開示請求（郵送、FAX申請）、後援・共催申請（郵送、メール、FAX申請）
人事課	採用にかかる応募手続き
秘書課	広報の原稿提出（インフィ・白井文芸）、広報しろい配布手続き（LINE）、市長への手紙（HP等）、着ぐるみの申請、なし坊等イラストの申請、ふるさと納税の手続き
財政課	紙入札→電子入札、郵送 契約書、保証書の受け渡し→電子契約、郵送
課税課	<ul style="list-style-type: none"> ・申告書の提出 ・税証明等の発行
収税課	<ul style="list-style-type: none"> ・納税証明書の発行 ・納付書の再発行
市民活動支援課	補助金の申請・報告（メール、郵送提出可）
市民課	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードがある方は、住民票や本人の印鑑証明書がコンビニで取得可能。 ・転出手続きについて、マイナポータルでの手続きが可能。 ・証明書発行（住民票や戸籍証明）は郵送での請求が可能。（戸籍証明についてはマイナポータルからオンライン申請が可能）
障害福祉課	自立支援医療（精神通院）申請→郵送対応
高齢者福祉課	各種申請→郵送
子育て支援課	申請関係の手続きのほとんどが郵送でも可能。 また、児童手当に係る手続きの一部は、マイナポータルにより可能。
健康課	<ul style="list-style-type: none"> ・ほとんどの業務で可能（づくり係） ・新型コロナワクチン接種証明書に係る手続き以外は郵送対応可能(予防係) ※手数料の支払いが必要となるため来庁が必須だが、オンライン決済が導入されれば来庁不要になる可能性がある。 ・妊婦支援給付金や産後ケアの申請など一部の事務的な手続きは可能。また、パパママスクール等の講座申込は電子申請が可能（母子係）
保険年金課	<ul style="list-style-type: none"> ・人間ドック ・年金業務全般（オンラインや年金事務所で受付や申請が可能）
道路課	郵送による申請書の受領。
上下水道課	料金の支払い（納付書のバーコードが使用可能な場合スマホ決済、コンビニ支払等でお支払いいただけます。）
教育総務課	後援（共催）申請・承認手続き →メール、郵送
教育支援課	教育相談、就学相談の予約等

(4) 各課において、窓口に来庁しなくても利用可能な手続き

担当課	手続き
会計課	県証紙の販売がR8.12で終了するためその後窓口での収納関係は減少すると思われる。その他は県税と各課が発行している納付書による納付であるため、今後、県税のキャッシュレス化や各課の納付書の支払い方法のDX化が進めば窓口での収納は減少していくと思われる。
議会事務局	メール等による議員からの提出物の受領。（請願と市民からの陳情は、原則窓口対応が必要）
農業委員会事務局	農地転用等に係る業務はメールや電話で相談に応じている。
監査委員会事務局	住民監査請求（地方自治法施行規則第13条に規定する様式の提出）⇒ 郵送

開庁時間短縮の実施状況（印旛管内）

R7.12.11現在

	成田市	佐倉市	四街道市	八街市	印西市
<実施の有無>	検討中	実施（試行）	実施	実施	実施予定
<実施時期>	—	令和7年8月1日	令和7年10月1日	令和8年1月5日	令和8年7月1日
<開庁時間変更前>	8：30～17：15	8：45～17：00	8：30～17：15	8：30～17：15	8：30～17：15
<開庁時間変更後>	—	9：00～16：30	9：00～16：30	8：45～16：30	9：00～16：30
<対象施設>	全ての課	市民課、健康保険課、会計課、市民税課、資産税課、債権管理課、各出張所・派出所、健康管理センター等	本庁舎、第二庁舎、保健センター、クリーンセンター、企業庁舎、消防庁舎等	本庁舎、総合保健福祉センター（図書館、中央公民館、スポーツプラザ、クリーンセンター除く。）	公民館等センターを除くすべての課
<電話対応>	実施することで検討中	未実施（現状の電話では対応できないため）	実施（各課の直通は音声案内に切り替わる。緊急の場合は代表電話にかけてもらう）	未実施	未実施（現状の電話では対応できないため）
<事前調査等>	総合窓口にある発券機を利用して時間をメモし集計。	証明発行のログの調査（15分ごとのデータを採取）	発券機を使用している課の発券枚数のログを調査（1か月）	—	市民課の発券機でのログの調査のみ
<その他>		<ul style="list-style-type: none"> ・市民課では、大きめの張り紙をパーティションに貼って周知。 ・実施にあたり、市民課での多少の苦情はあるものの、全体では問題は特に生じていない。 ・窓口時間終了後は、パーティションを立てる。（多言語表示あり） 	<ul style="list-style-type: none"> ・入口は9時に開け、職員はICカードで職員通用口から出勤する。 ・9時前に職員が入るタイミングで入ってしまう市民がいるが、時間まで待ってもらう。 ・苦情は、窓口担当課や総合案内へ言う人が多い。（件数不明）他の課はない。 		

県内の状況

	実施又は検討	変更前	変更後	電話対応実施の有無	その他
千葉市	R8.1.5	8：30～17：30	9：00～17：00	有	
銚子市	検討				
市川市	検討				
館山市	R7.7.1	8：30～17：00	9：00～16：30	有	
木更津市	検討				
松戸市	検討				
我孫子市	R8.1.5	8：30～17：00	9：00～16：30	有	
勝浦市	R8.1.5	8：30～17：15	8：45～16：30	無	
鴨川市	R8.1.5	8：30～17：15	8：45～16：30	無	
君津市	R7.11.4	8：30～17：15	9：00～16：30	無	試行実施
袖ヶ浦市	検討				
南房総市	R7.8.1	8：30～17：15	8：45～17：00	有	
山武市	R7.7.1	8：30～17：15	8：45～17：00	有	
いすみ市	検討				

各課からの意見等

メリット
・就業時間中の打合せ等がやり易くなる。
・窓口対応後に処理していた記録等ができるため、時間外が減る。
・閉庁時間中に集中して事務処理に取り組むことができる。
・職員のワークライフバランスの向上
・業務の効率化
・労働環境の改善
・時間外勤務手当の削減
デメリット
・早朝や夕方でないで来庁出来ない市民には不便、サービス低下
・短縮により開庁時間内の一定の時間帯に対応が集中する可能性がある。その結果、待ち時間が増加する。
・窓口短縮が全庁的な体制ではなく、部分的な課のみで行う場合は、来庁者に混乱をきたす可能性がある。
・電話も同じように短縮するのであれば、外部からの連絡に対応できなくなる。
・窓口業務がメインの部署では短縮された時間内で来庁者を処理しなければいけないため、待ち時間が延びる、職員への負担が増加する。
課題
・開庁時間が変更になったことについての周知と問い合わせの対応。
・サービスレベルが下がったと感じた住民からの苦情や意見が増えることが予想される。
・福祉的な相談窓口も短縮の対象とするかどうか検討が必要。
・市民の来庁だけでなく、事業所の来庁も短縮するのか、電話による問合せはどの範囲までを短縮の対象とするのか等、整理が必要である。
・保健福祉センターの場合、時間外に窓口のシャッターを閉めたとしても、来庁者が3階まで上がり声を掛ける可能性があるため、そのような場合の統一した対応を検討する必要がある。
・閉庁時間（窓口閉庁時間）間際に来庁した市民等の対応。 （全課統一にするかなどのルールが必要）
その他
・開庁時間の短縮（電話対応の短縮）を実施する場合は庁舎管理業務に係る変更契約等を行う必要があるため事前に打合せをお願いしたい。
・当該案件は他市町村も進めており、変更タイミングは今は最適と思われます。（変更に伴うデメリットも時間経過で解消される）
・デメリットはないと思われる。
・保健福祉センターは、社会福祉協議会等も含む複合施設であり、1階には民間事業者が入り、2階や3階の貸し出しスペースでは時間外の市民利用もあるため、時間外の対応について施設利用団体には市民同様アナウンスが必要となる。
・市民から土日等に開庁していないかの問合せもあることから、開庁時間短縮に伴い、土日などの休日、夜間の開庁時間の検討も必要となる。
・職員の負担軽減が主眼であれば、削減時間分を休日開庁に充てる策などは、本末転倒となるおそれがあるため、慎重な検討が必要と思われる。