

# 市役所窓口の受付時間の見直しについて 【 方針案 】

## 1 目的と背景

本市では、市民の方が市役所に来なくても、いつでもどこからでも申請ができるよう、手続きのオンライン化を進めています。令和6年度には、スマートフォン等でできるオンライン申請が388手続きに増え、住民票等のコンビニでの発行通数も全体の4割となるなど、対面が必要な手続き以外は、オンラインや郵送で対応できるよう、全庁的に取り組みを推進しています。また今後、明石市公式LINEの機能などを活用した24時間対応なデジタルサービスの拡充についても検討を進めているところです。

このような状況を踏まえ、新庁舎を契機とした窓口改革のうち、庁舎移転を待つことなく実現できることから進めようとする中で、「業務改善の時間確保によるさらなる市民サービス向上」と「職員の働き方改革」を進めることを目的として、この度、市役所窓口の受付時間の見直しを行おうとするものです。

## 2 見直しの概要

### ① 市役所窓口の受付時間の変更

【変更前】 8時55分～17時15分

【変更後】 9時～16時30分

※電話での問合わせについては、時間の変更なし

### ② 対象

本庁舎等（本庁舎、西庁舎、分庁舎、北庁舎、議会棟）の窓口

### ③ 実施時期

令和8年5月から

※ 実施後、3か月を目途に、市民等への影響やオンライン手続きの拡大状況などを検証し、必要な対策を講じます。

### ④ その他

本庁舎等の窓口受付時間の見直しと合わせて、市民センター等の受付開始時刻についても9時開始に見直しを行います。

なお、市民に身近な市民センターや、交通利便性の高いあかし総合窓口については、受付終了時刻をこれまで通りとしています。

(参考) 変更後の市役所窓口の受付時間等 (変更箇所は   の部分)

部署	窓口受付時間等
本庁舎等 (本庁舎、西庁舎、分庁舎、北庁舎、議会棟) の窓口	9時~16時30分 (平日)
パピオス明石 ・あかし総合窓口	(変更なし) 9時~20時 (平日) 9時~17時15分 (土日祝) 休所日: 第3日曜日、年末年始
・こども健康センター	9時~17時15分 (平日・土)
市民センター	9時~17時15分 (平日) 大久保、魚住、二見
サービスコーナー	9時~17時15分 西明石 (平日) 明舞、高丘、江井島 (平日週2日)

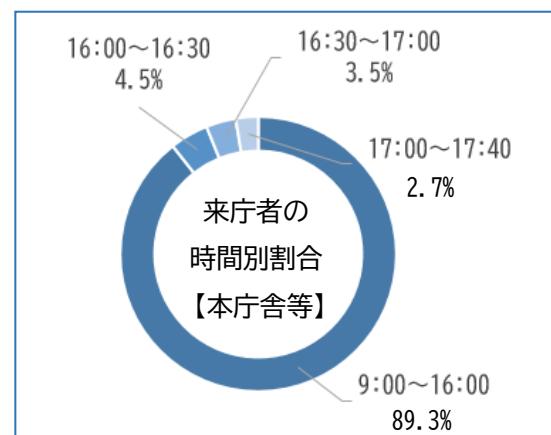
### 3 市民サービスへの影響

窓口には、16時以降も、現役世代や仕事を持つ層、また、事業者や事業所の職員などが来庁する傾向がありますが、窓口への来庁者のピークは午前中が多いこと、郵送やオンラインによる申請といった代替手段が一定程度浸透していることもあり、今後の丁寧な広報や周知によって十分カバーできるものと考えます。

- ✓ 令和7年3月~4月に窓口来庁者数を調査した結果、各部署とも平均して9時から16時までの来庁者数が約9割で、16時以降は漸減する傾向にある。

- ・ 本庁舎等 (本庁舎、分庁舎、北庁舎等) の合計
  - 窓口来庁者数 (1日平均) 1,431人  
うち、16時以降
 

16時 ~16時30分	65人
16時30分~17時	50人
17時 ~17時40分	38人



- ✓ 市民の方が窓口に行かなくても手続きができるよう、電子申請などオンライン化に対応した手続きの充実を進めている。
  - 令和7年度末にオンライン化に対応する手続き数 461件  
→ 57.5%の手続き\*がオンライン化に対応予定  
※年間申請数100件以上のオンライン化可能な手続きでの計算

- ✓ 住民票等の証明発行について、マイナンバーカードを使ったコンビニ交付の利用は全体の約4割で、年々利用件数が増加している。

コンビニ交付は、全国のコンビニエンスストアで年末年始を除く毎日 6 時 30 分から 23 時まで利用可能で、証明発行手数料も 100 円となっており、窓口よりも 200 円安く取得できる。

- 住民票の写し、印鑑登録証明書、所得証明の、証明発行全件に対するコンビニ交付の割合

令和4年度	18.9 %
令和5年度	33.2 %
令和6年度	40.1 %

#### 4 職員の働き方への影響

- ✓ 受付時間の短縮は、職員の働き方改革と業務効率化に好影響をもたらすことが期待できる。
  - ・ 職員がより計画的かつ効率的に業務を進めることによる業務全体の質向上
  - ・ 短縮により生み出された時間を内部事務等に集中する時間とすることで、任期付職員も含めた効率的な職員配置に繋げられる。
  - ・ 職員が勤務時間内に内部事務や打合せに集中できる時間が確保できるだけでなく、閉庁間際の来庁者対応による時間外勤務を削減するという複合的な効果
  - ・ 窓口部署で、職員が育児や介護のための短時間勤務を取りやすくなるという副次的な効果
  - ・ 他自治体では、窓口受付時間を短縮したことにより、時間外勤務が前年比で 10% 削減された例（つくば市）があり、多くの自治体が時間外勤務の削減を効果として挙げている。
- ✓ 受付時間短縮によって生み出された時間を活用し、窓口・郵送などを含め当日受けた手続きの迅速な処理や、各種オンライン手続きの拡充などに職員が取組むことで、さらなる市民サービスの向上につながる。
- ✓ 窓口受付時間の見直しと合わせて、関係部署の勤務時間にスライド勤務を導入する。
  - ・ 開庁前の準備作業の時間を確保するため、関係部署の勤務時間を見直す。  
(例) 8 時 55 分から 17 時 40 分まで、または 8 時 45 分から 17 時 30 分までの 2 種類の勤務体系を導入

## 5 円滑な実施のための対策

- ✓ 広報あかし、市ホームページ、市公式LINE、案内チラシ、自治会回覧、交通機関での掲示など、さまざまな媒体を活用した丁寧で継続的な周知を行う。
- ✓ 市民への送付用封筒に案内文を印刷したり、お知らせを同封したりして、市民へ確実に情報を届ける。
- ✓ 各部署から関係団体や事業所などへ事前に知らせ、周知や協力依頼を行う。
- ✓ 対面必須の手続き以外は、原則オンライン申請や郵送申請に対応するよう、各部署の取組を継続して進める。
- ✓ オンラインで申請できる手続きを市ホームページでわかりやすく案内し、「窓口に来庁しなくても他の手段で手続きができる」ことを積極的に知らせる。
- ✓ 運用が定着するまでの間、窓口受付時間終了前後に職員が交替でフロアの入口に立ち、市民の方を案内する。
- ✓ 来庁者の混乱を防ぐため、受付時間終了後には各窓口が「閉まっている」とわかるよう、庁舎出入口の看板設置、窓口に表示板の設置、自動ドアを閉めるなどを行う。
- ✓ 転入届など、その後に他部署での手続きが必要になるものについては、受付時間終了後であっても後続の手続きができるよう運用を検討する。(例えば、目印になるような赤色のクリアファイル(共通)や受付札などを渡し、職員が次の部署に連絡するなど)

## 6 他自治体の動向

- ✓ 中核市で窓口受付時間を短縮している、または短縮する予定の自治体
  - ・16時30分まで：川口市（令和7年10月から）、宮崎市（令和7年6月から）、鹿児島市（令和8年1月から）
  - ・17時まで：前橋市（令和7年6月から試行）、一宮市（令和7年10月から試行）、大津市（令和2年4月から）、奈良市（令和7年2月から）
- ✓ 兵庫県内で窓口受付時間を短縮している、または短縮する予定の自治体
  - ・16時30分まで：三田市（令和7年6月から）、豊岡市（令和7年12月から試行）、三木市（令和8年9月から）
  - ・16時45分まで：朝来市（令和7年10月から試行）
  - ・17時まで：川西市（令和3年4月から）、芦屋市（令和6年9月から）、西宮市（令和6年11月から）、姫路市（令和7年7月から）、神戸市（令和7年12月から）、尼崎市（令和8年1月から）

## 7 その他

- ✓ 市規則の整備
  - ・これまで市役所の窓口受付時間には明確な根拠がなかったため、「別に定めがある場合を除き、市役所の窓口受付時間は、午前9時から午後4時30分までとする」ことを規則で規定
  - ・あわせて、各部署で柔軟な対応ができるよう、「この規定は、窓口受付時間外に業務を遂行することを妨げない。」と規定
- ✓ 昼休み時間帯や電話応対時間帯の見直しの検討職員の昼休み時間中の窓口・電話応対や、窓口受付時間前後の電話応対についても、職員の働き方改革などの一環として、検討の余地があると考えるが、市民サービスへの影響も一定あることから、新庁舎整備を踏まえての継続的な検討課題とする。
- ✓ あかし総合窓口の休所日の見直しの検討あかし総合窓口は、休所日が少ないため、休日振替が難しく、時間外勤務をせざるを得ない状況となっている。そのため休所日の見直しについても職員の働き方改革などの一環として、検討の余地があると考えるが、市民サービスへの影響も一定あることから、新庁舎整備を踏まえての継続的な検討課題とする。