

令和 7 年 1 月 22 日



守山市 記者提供 資料

担当部署	企画政策課
担当者	大寄
電話	077-582-1162
FAX	077-582-0539

開庁時間の見直しについて

事業について

各種行政手続きのオンライン化が進んでいる状況を背景に、市民のみなさまの利便性をしっかりと確保する中、職員の働き方改革の推進とともに、課題の共有や業務の見直しなどにかかる時間を確保し窓口の改善を図るため、令和 7 年 5 月 12 日（月）から市役所の開庁時間を短縮します。

検討の背景

- ・開庁時間の前後で窓口業務開始のための準備、終了後の片付けを行っている。
- ・窓口を含む全ての職員が参加する中、ヒヤリハット事案や制度改正の共通理解等の情報共有に係る時間の確保に苦慮している。

目的

- 1 適切かつ円滑な窓口業務の実施
- 2 働き方改革の推進
- 3 デジタル化の推進

<見直し内容>

- (1) 勤務時間 始業 8 時 30 分～終業 17 時 15 分（変更なし）
- (2) 窓口時間 開始 9 時～終了 16 時 45 分（朝夕 30 分短縮）
- (3) 開始時期 令和 7 年 5 月 12 日（月）から
- (4) 対象施設 本庁舎、公文書館、発達支援センター、地区会館・支所、地域総合センター、市民交流センター、エルセンター（生涯学習会館のみ）、エコパーク交流拠点施設（市事務室のみ）、環境センター（市事務室のみ）
※貸館については、変更ありません。
- (5) 電話受付 原則、窓口時間にあわせ音声案内に切替え
※緊急時対応が必要な危機管理課、こども家庭センター等は対象外

令和7年5月12日(月)から
市役所等の開庁時間を変更します。



【変更前】

8:30～17:15



【変更後】

9:00～16:45

対象施設

市役所本庁舎、公文書館、発達支援センター、地区会館・支所、地域総合センター、市民交流センター、エルセンター(生涯学習会館のみ)、エコパーク交流拠点施設(市事務室のみ)、環境センター(市事務室のみ)

<電話受付>

各課(※危機管理課、こども家庭センター除く)への直通電話は、開庁時間以外は音声案内となります。開庁時間外の緊急の場合は代表電話(宿直等)で対応します。

1

開庁時間の見直しの目的

1 適切かつ円滑な窓口業務の実施

- 窓口業務の準備に係る時間や、窓口対応に追われない時間の中での情報共有の機会を確保することにより、スムーズな業務の開始や、これまで以上に適切な事務の執行につなげる。
- 窓口業務の前後の時間を確保することにより創出した時間を、所属内の連絡体制の充実や、課題の共有、業務の見直しなど、窓口対応の改善に充てる。

2 働き方改革の推進

- 窓口業務の準備や、終了間際の対応により発生する恒常的な時間外勤務の縮減を図る。
- 職員の時間外勤務を前提とした労務環境を改善し、より適切な労務管理を実現することにより、職員がこれまで以上に安心して働くことができる職場の実現を図る。

3 デジタル化の推進

- 「すべての手続きがスマホで完結」を目指し、行政手続きのオンライン化を推進する。

2

背景1 市民サービス向上のための取り組み

コンビニ払・各種PAYによる市税等収納、「おくやみ窓口」のWEB予約、市公式LINEの開設等、行政手続きの約6割がオンラインで申請可能となる中、令和6年度末にはオンライン化9割を目指し、自宅等でも出来る手続きを順次追加し、オンライン申請・決済を推進しています。
現在、年間利用件数が特に多い手続きを、「R6重点取り組み」として開発に取り組んでいます。

① 運用中の手続き（1月15日現在）

①専用システム	図書リクエスト、エルタックス、公共施設予約システムなど
②マイナポータル・びったりサービス	転出届、要介護認定・更新認定申請、保育園(長時)入所、など
③コンビニ交付	住民票(写し)、印鑑証明、戸籍謄抄本、税関係証明、など
④オンライン申請システム	各種窓口申請(就学援助費、水道開閉栓申請など)、COPD検診質問票、認知症講演会、図書館アンケートなど

② 順次追加する手続き（予定）

R7.4月～	粗大ごみの個別収集申込 など
--------	----------------

R6状況(のべ手続数)
 申請 41件
 市民意識調査 2件
 アンケート 81件
 イベント申込 52件
 小計 176件

主な“窓口に来なくても出来る”手続きの対応状況

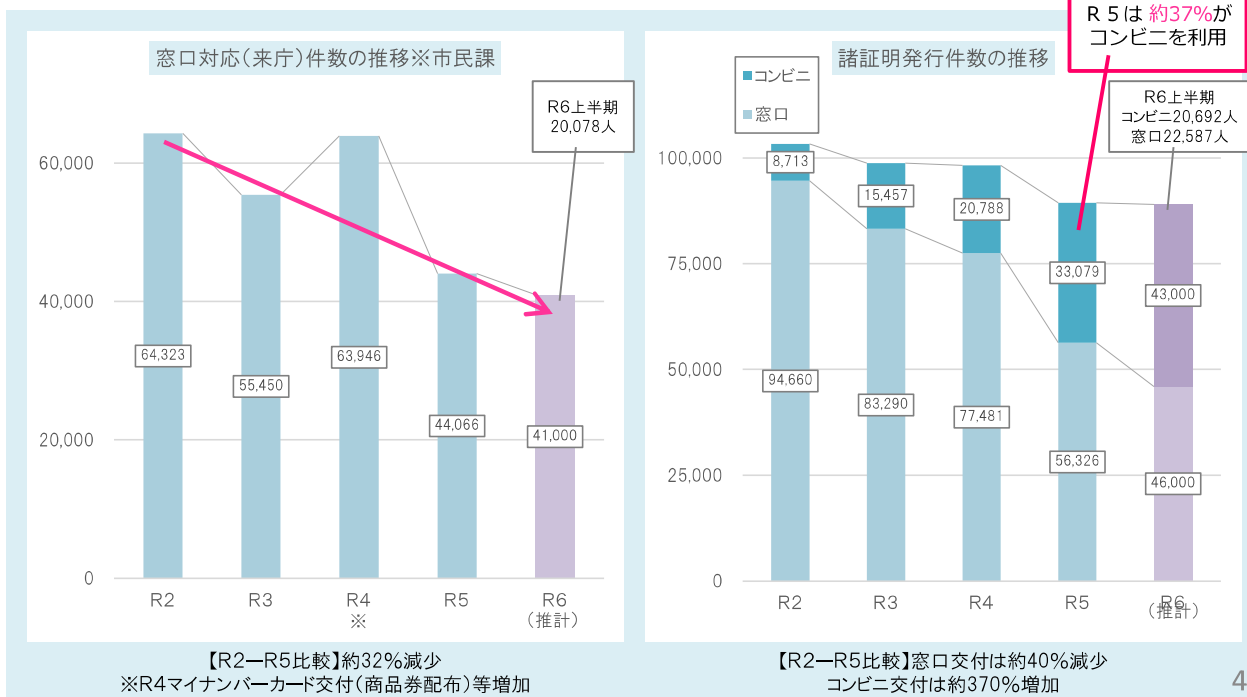
手続き名称	オンライン	郵送	コンビニ	手続き名称	オンライン	郵送	コンビニ
生活				税金など			
転出届	●	●		所得税の申告、市税の氏名住所発送先変更	●	●	
住民票等交付申請	●	●	●	税務関係諸証明交付申請	●	●	●
戸籍・戸籍の附表交付申請	●	●	●	児童手当等受給資格の認定申請	●	●	
印鑑証明書の請求	●		●	居宅(介護予防)サービス計画作成依頼 ほか	●	●	
市税、保育料、水道料金等の納付	●		●				

3

背景2 電子申請やコンビニ交付により来庁者が減少

各種証明書の交付や転出入等届出の受付、これらに関連する手続きの他部署への案内役(コンシェルジュ)を担う市民課では、コンビニ等マルチコピー機やオンライン化の取り組み等により、窓口での対応件数は年々減少しています。

また、各種証明書発行は、窓口交付は年々減少する一方で、コンビニ交付が増加しています。



4

背景3

開始前のシステム立ち上げや終了の締め処理に恒常的な業務が発生

・開庁時間の前後で窓口業務開始のための準備、終了後の片付けを行っている

■ 窓口業務開始のためのシステム立ち上げ等の準備、終了後の後片付け（金銭確認等）を行っている。

	市民課	国保年金課	税務課	納税課
準備	30分	10～15分	30分	10分
後片付け	45分	10分	20分	20分

・窓口を含む全ての職員が参加する中、ヒヤリハット事案や制度改正の共通理解等の情報共有に係る時間の確保に苦慮している

■ ヒヤリハット事案や制度改正の共通理解、情報共有（申し送り、懸念事項）など

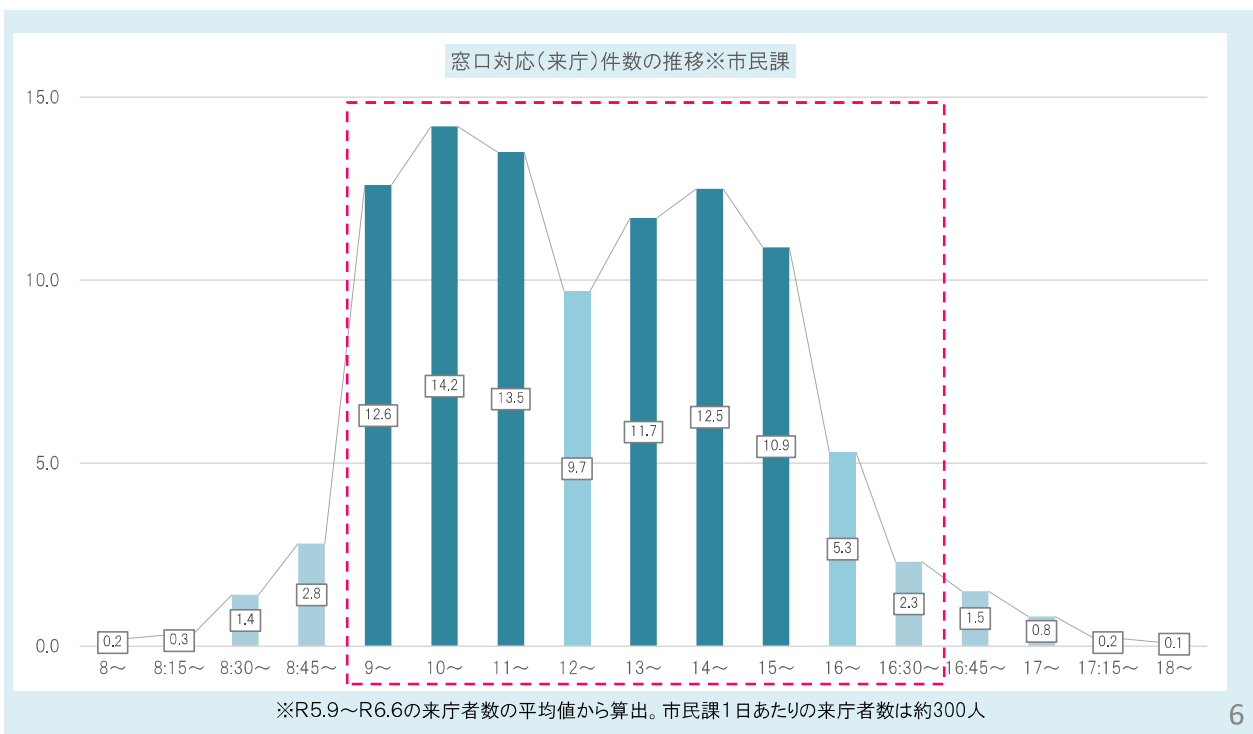
5

背景4

朝・夕の短縮時間帯は来庁者が少ない

来庁者の時間帯別割合(%)

市民課等設置の「窓口発券機」のデータ分析の結果、全体の90%超が9時～16時45分に来庁。



6