

開庁(来庁受付)時間の変更について(案)

2026年4月

から、開庁時間を



8:30~17:15 ▶ **9:00~16:00** に変更します。

※ **移行期間**として、2025年5月~2026年3月は、9:00~**16:30**で試行運用します。

※ 職員の勤務時間は、従前どおり8:30~17:15です。

目的

- 課内の情報共有、課題解決など、業務の生産性向上による市民サービスの質の向上を図る
- 職員の時間外勤務時間を削減し、予算のスリム化を図る
- オンライン申請や証明書のコンビニ交付等、市役所に行かなくてもできる手続きの推進を図る
- 働き方改革を行い働きやすい職場になることで、職員の確保や定着率の向上を目指す

対象業務

- **窓口業務**
- **代表電話・直通電話**
※開庁時間以外は、現状の時間外時と同様に、ガイダンスによる対応を想定

対象施設

市役所本庁舎 (2階、3階)
保健センター (健康推進課)
※公民館、体育館等は含まない

スケジュール

2025年1月~ 周知
5月~ **試行(※)期間**
11月 中間評価・報告
2026年4月~ **本運用(※)開始**

※窓口・電話業務及び庁舎開庁時間
試行期間 9:00~16:30 本運用 9:00~16:00

他市町の導入事例

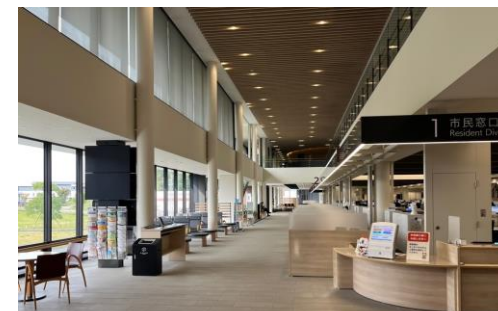
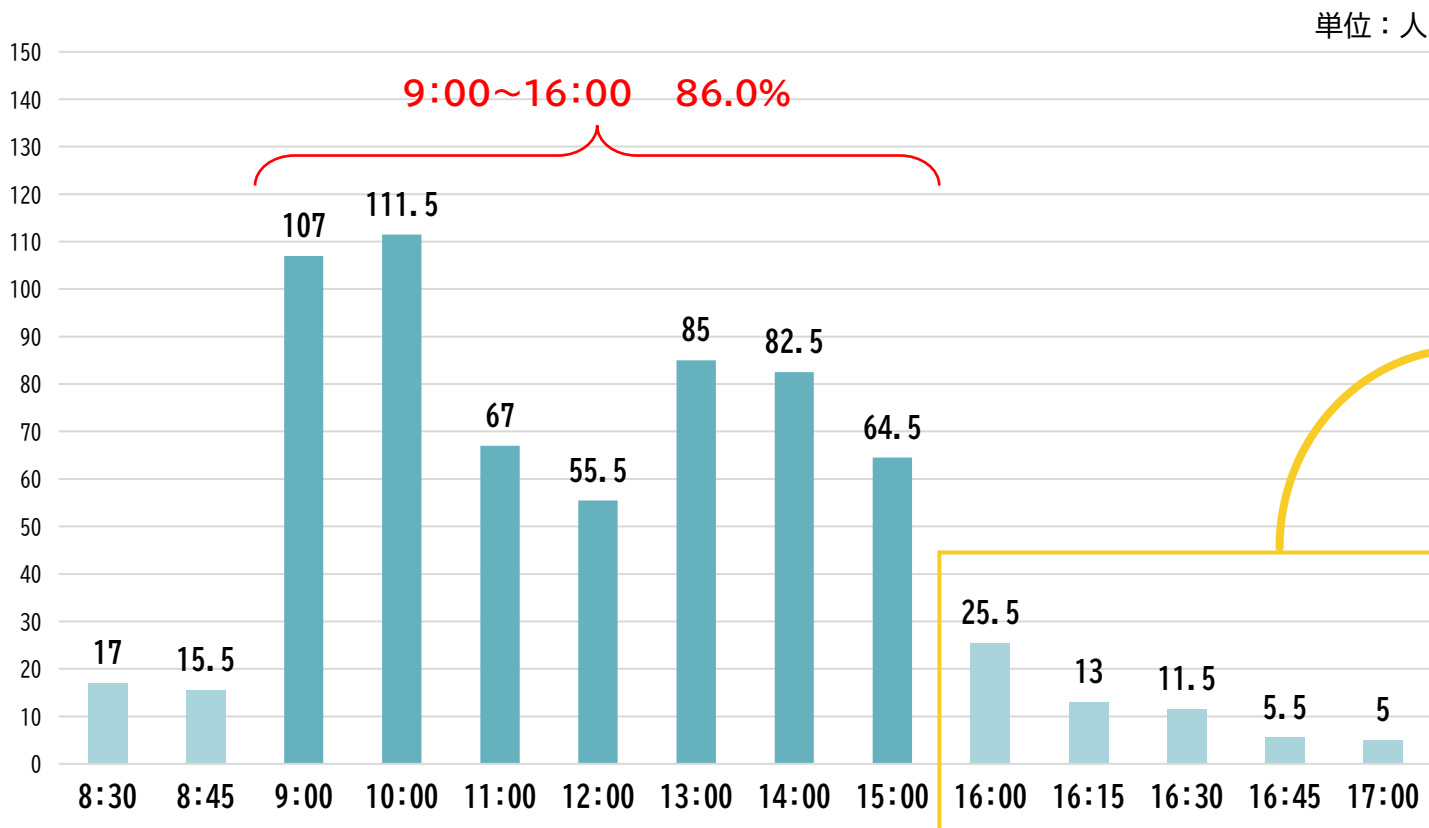
- 2024年11月時点では、滋賀県大津市を始め**13市**が実施
- 愛知県内ではみよし市が2024年5月より実施
- 2025年は福岡県古賀市を始め**5市1町**が開庁時間の変更を行うことを既に表明

市役所本庁舎における現状(1)

■ 本庁舎来庁者数調査

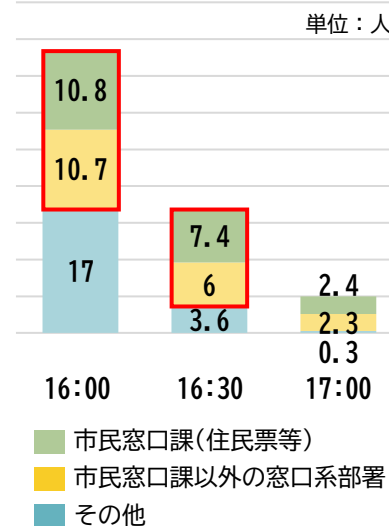
- ➡ 1日全体の来庁者のうち、約86%以上が9:00～16:00に来庁。
- ➡ 朝・夕の変更時間帯は来庁者が少ない。

〔図表1〕 本庁舎来庁者数 1日平均人数



開庁時の窓口風景(11/8)

16:00台～17:00台における
来庁者の来訪先



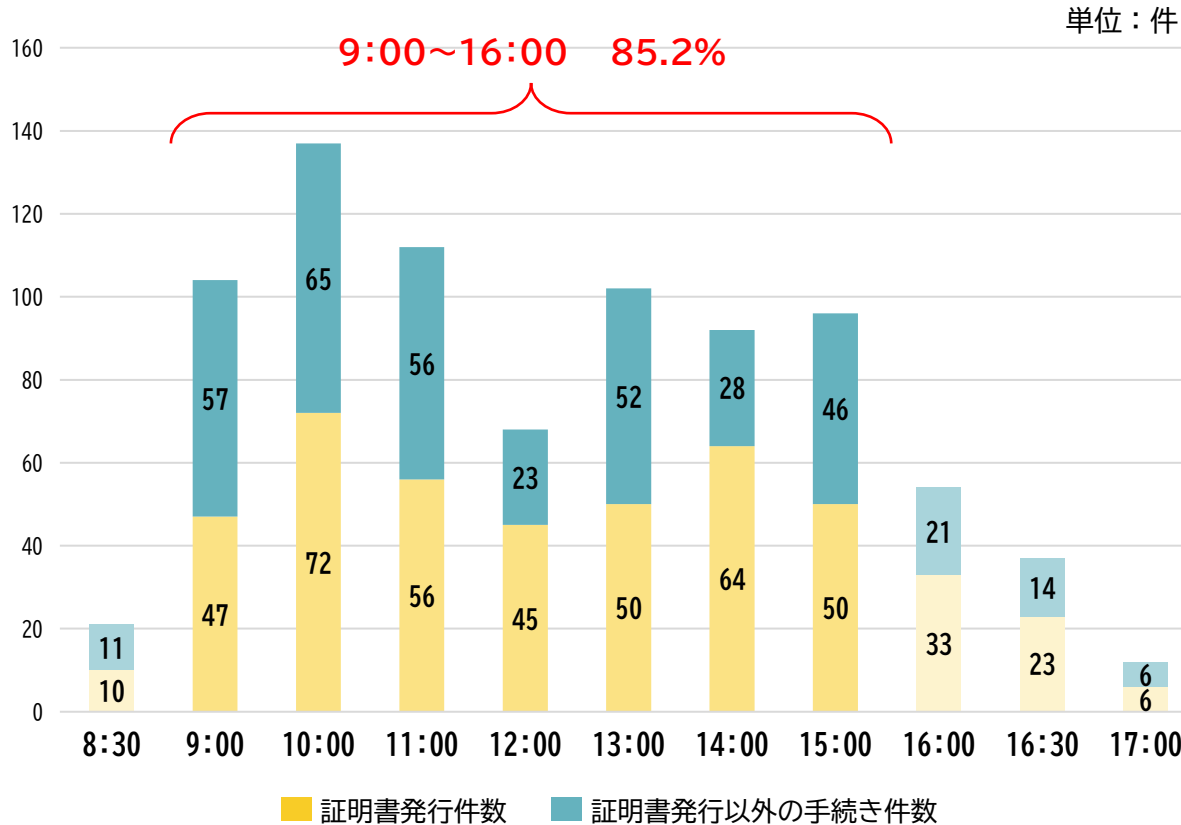
※ 市民窓口課以外の窓口系部署
保険年金課、高齢介護課、福祉課、
子育て支援課、こども保育課

市役所本庁舎における現状(2)

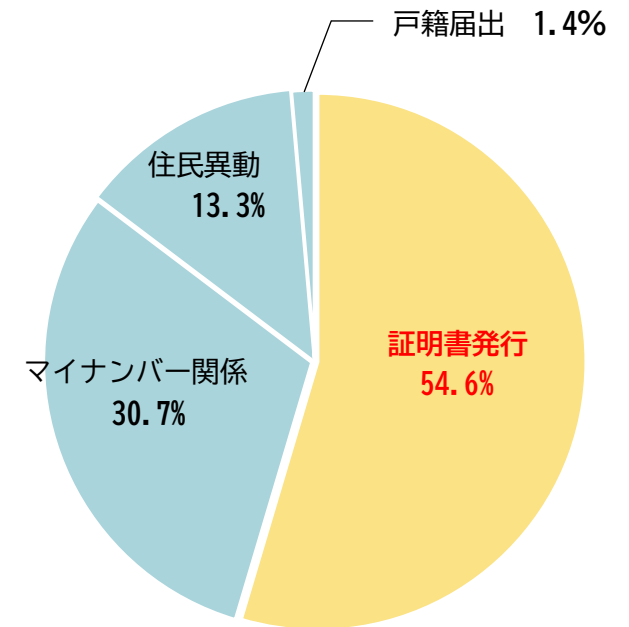
■ 市民窓口課における手続き件数調査（証明書発行、マイナンバー関係、住民異動、戸籍届出）

➡ 約85%以上が9:00～16:00に手続きに訪れており、半数以上は証明書発行。

〔図表2〕 市民窓口課での平均手続き件数（1週間平日合計）



〔図表3〕 市民窓口課での手続き全体の内訳

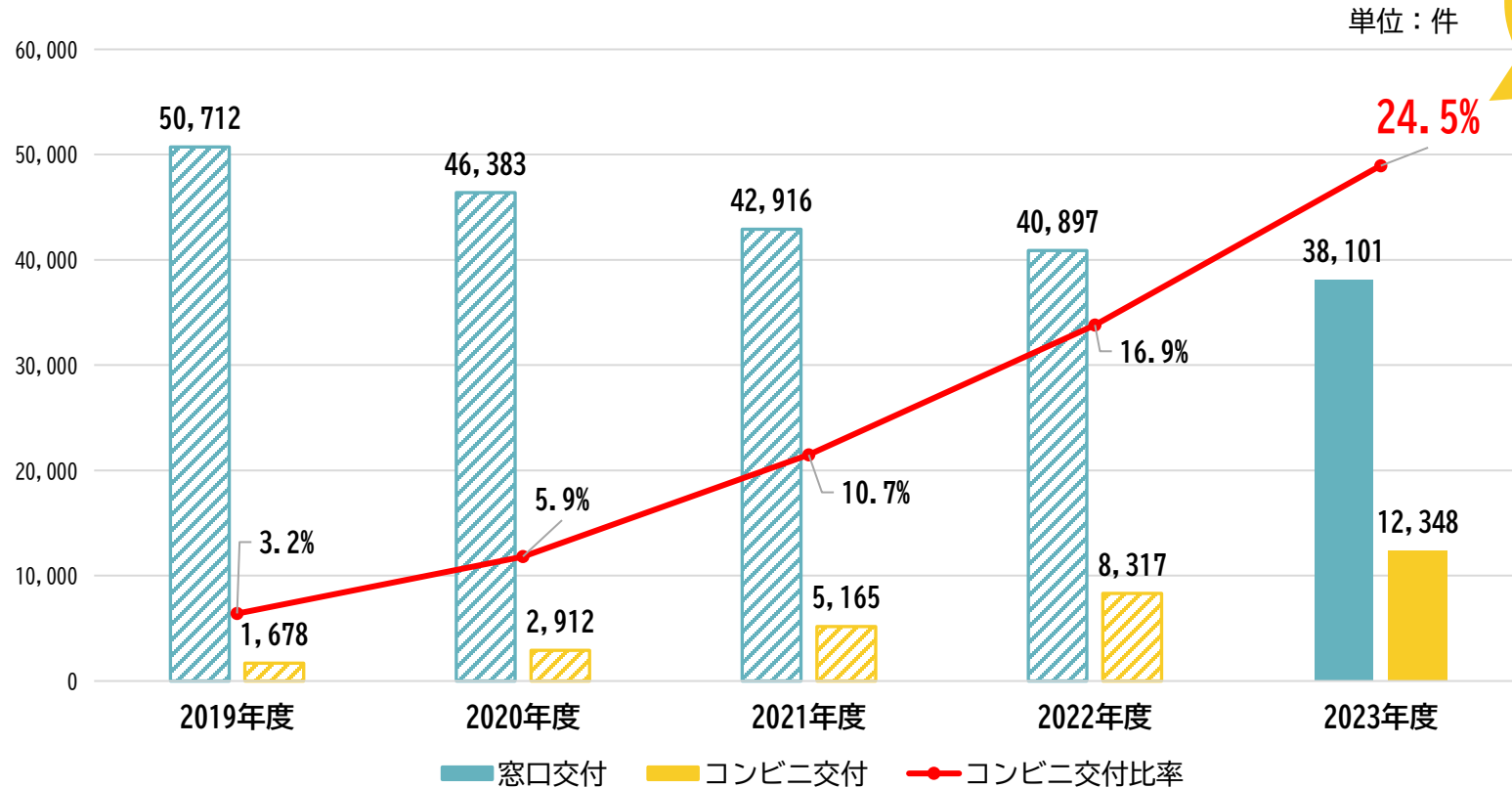


市役所本庁舎における現状(3)

■ 証明書のコンビニでの交付件数の割合と推移（市民窓口課）

- ➡ マイナンバーカードの普及によって、来庁することなく証明書の取得が可能に。
- ➡ 2023年度では、交付件数の約25%がコンビニで交付。

〔図表4〕コンビニでの交付件数と割合の推移



証明書の
コンビニ交付件数が
2019年度の
約**7.4**倍

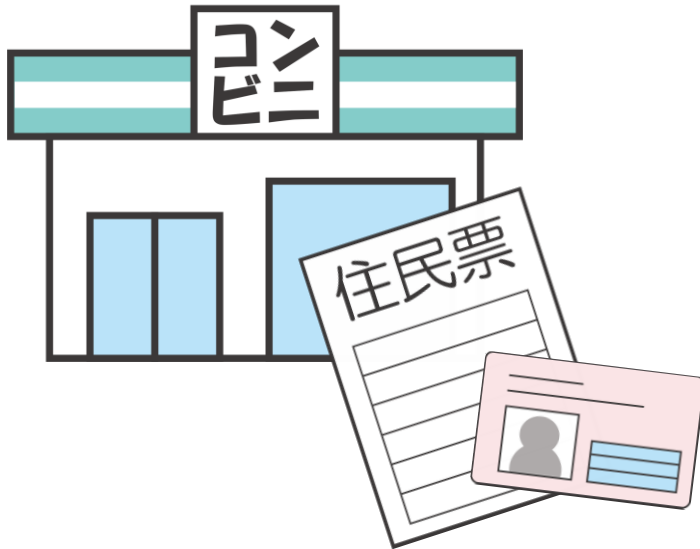
市役所本庁舎における現状(4)

■ 本市においてはまだまだ伸びしろがあるコンビニ交付

2023年度証明書発行件数(59,617件)の内、

82.3%が

コンビニでの交付可能な証明書の発行件数(50,449件)



コンビニ交付サービス
利用可能時間

6:30～23:00

※12月29日～1月3日、
メンテナンス日を除く

全国どこでも
取得可能

56,000店舗超

※常滑市内の店舗でなくても
取得可能

※本市におけるマイナンバーカード交付状況
(2024年10月20日時点)

交付件数 : 47,777件 (81.4%)

人口 2024年9月末 : 58,699人

開庁時間の変更と併せて実施する施策

1 証明書のコンビニ交付の推進

- 2025年4月～2026年3月 コンビニ交付手数料を減額（予定）

2 「行かない窓口」の拡充・周知

- 現時点では電子申請などを利用することで、来庁せずに93以上の手続きが可能
- 来庁せずにできる手続きを増やすと共に、より使いやすいよう整理する

3 「待たない窓口」（予約優先）のスタート

- 事前予約制（オンラインでの24時間受付）を全庁で2025年2月より実施（予定）

4 延長窓口の終了（予定）

- 水曜日に実施している延長窓口を2025年4月末で終了（予定）
※年度末・年度初めの臨時窓口は実施



可能な限り幅広く、多くの方に情報が届くよう周知を実施していきます。

5 周知方法(案)

- ① 広報とこなめへ掲載
- ② 市ホームページ、各種SNS媒体での発信
- ③ 周知用ポスター・デジタルサイネージの掲出
- ④ チラシ配布・窓口でのポップ掲出
- ⑤ 記者発表によるケーブルテレビ、各種新聞掲載依頼



主な「行かない窓口」(市役所に行かなくてもできる手続き)

オンラインでできる
 郵送でできる
 コンビニでできる
 LINEでできる
 (※が付いている手続きはマイナンバーカードが必要です。)

戸籍・住民票

▶ ワンストップ転届出				
▶ 戸籍謄抄本・戸籍の附票				市民窓口課
▶ 除籍謄抄本（改製も含む）				
▶ 印鑑証明				
▶ マイナンバーカードの申請				
▶ 住民票の写し				LINE

税金

▶ 所得・課税証明の請求				
▶ 納税証明書の請求				税務課
▶ 車検用納税証明書の請求				
▶ 市税等の納付				会計課

子ども・子育て

▶ 児童育成クラブ入会申し込み（一斉申し込み期間のみ）				子育て支援課
▶ 児童手当の申請				
▶ 保育施設等の利用申込				こども保育課
▶ 児童手当、保育施設等の現況届				子育て支援課 こども保育課

医療・保険・年金

▶ 高額療養費の支給申請				
▶ 国民健康保険の脱退				保健年金課
▶ 国民年金の免除申請				
▶ 介護保険要介護・要支援認定の申請				
▶ 高齢介護（予防）サービス費の支給申請				高齢介護課
▶ 高齢者サービス等の申請				
▶ 路線バス運賃助成事業申請				

土木・上下水道

▶ 道路占用等許可申請				土木課
▶ 市道認定等確認				
▶ 受益者負担負担金申告書提出				
▶ 公共下水道接続報奨金申請				下水道課
▶ 水道の使用開始と中止の届出				
▶ 水道料金・下水道使用料の納入				水道課

開庁時間の変更により期待される効果

1 行政サービスの向上

- 市役所に来なくても手続きができる「行かない」窓口の拡充により、利便性が向上する
- 開庁時間の変更に伴い、生み出された時間を他の政策立案や業務に費やすことができ、行政サービスの質の向上につながる

3 職員の働き方改革

- ワークライフバランス、時間外勤務の削減、職員のモチベーション・定着率の向上につながる
- この取組みが本市のアピールポイントになり、新職員の確保につながる

2 職員の業務効率化

- 課内の情報共有・始業前の打合せ・業務の進捗確認・仕事の段取り等の時間が確保できる
- 開庁時における窓口業務の準備時間が確保できる
- 集中して業務に取り組む時間が確保できる



開庁時間変更に伴い、一部のシステム改修等の経費が必要になるが、削減が見込まれる経費もある。※ 経費は、開庁時間9:00～16:00で試算

4 開庁時間変更に伴い必要となる経費

項目	費用(年)
宿直業務時間の変更に伴う委託費(経常)	約80万円
開庁時間の変更に伴うシステム改修等(臨時)	約110万円

5 開庁時間変更に伴い削減が見込まれる主な経費(想定)

項目	費用(年)
代表電話対応時間の変更に伴う委託費(経常)	▲約30万円
時間外勤務削減等に伴う人件費(経常)	▲約2,000万円

その他(本庁舎運用方法 等)

1 本庁舎出入口利用可能時間

- 2F出入口 ⇒ 9:00~16:00
※試行期間は9:00~16:30
- 1F出入口 ⇒ 8:00~18:00
- 時間外出入口 ⇒ 24時間

※上記利用可能時間以外はセキュリティの観点から施錠します。
※出入口に看板を設置し、周知を行います。

2 [試行期間中] 本運用に向けての詳細内容検討

- 来庁者アンケート
- 課題(運用、動線、その他)を把握し、職員ワーキンググループで対応策を検討
(早急に対応が必要な課題は、試行期間終了を待たずしてすぐに対応)



階段
開庁時間のみ使用可能

エレベーター

9:00~18:00のみ使用可能
※16:00(試行期間は16:30)~18:00は
退庁者のみ使用可能
以下のように看板で周知

