

開庁(来庁受付)時間の変更に伴う**試行結果**について(報告)

2026年4月

から、開庁時間を**9:00~16:00**に変更するとして、

2025年5月から、9:00~16:30で試行運用**しました。**

※ 職員の勤務時間は、従前どおり8:30~17:15です。



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対応

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**

2026年1月 試行結果報告(今回)

4月~ **本運用(※)開始**

※試行 9:00~16:30

本運用 9:00~16:00

(参考)他市町の導入事例

- 2025年度、全国的に開庁時間を変更する自治体が相次ぐ。
- 2026年1月時点、**愛知県内**ではみよし市を始め、**13市町**が既に開庁時間の変更を実施。

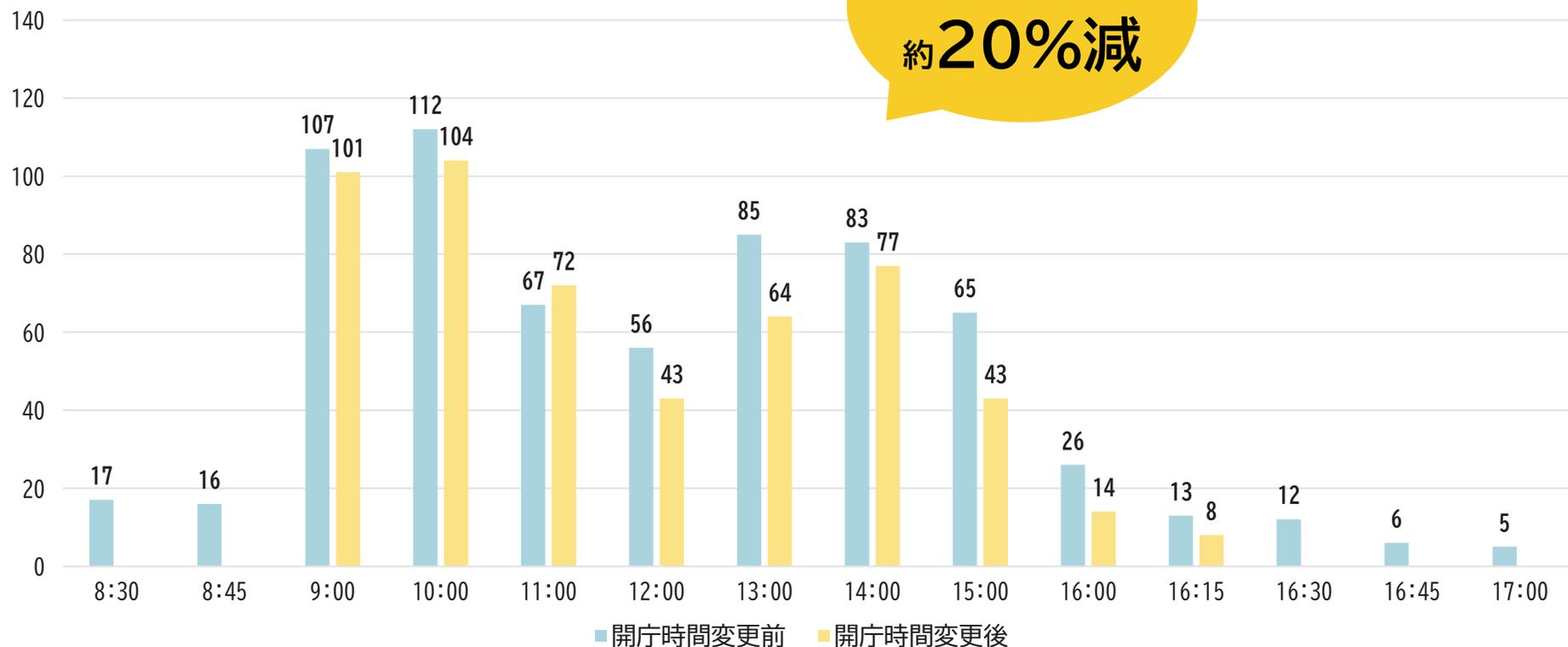
市役所本庁舎における現状(1)_来庁者数

■ 本庁舎来庁者数調査（2日間平均）

- 1日全体の来庁者が、開庁時間変更前から**144人減少**した(670人→526人)。
- 13:00台、15:00台、**16:00台**の来庁者数は少ない。

〔図表1〕 本庁舎来庁者数 2日間平均

単位：人



全体来庁者数
前回調査比の

約**20%減**



市役所本庁舎における現状(2)_コンビニ交付

コンビニ交付推進
キャンペーン



証明書
発行手数料 10円

証明書の
コンビニ交付割合が
2019年度の

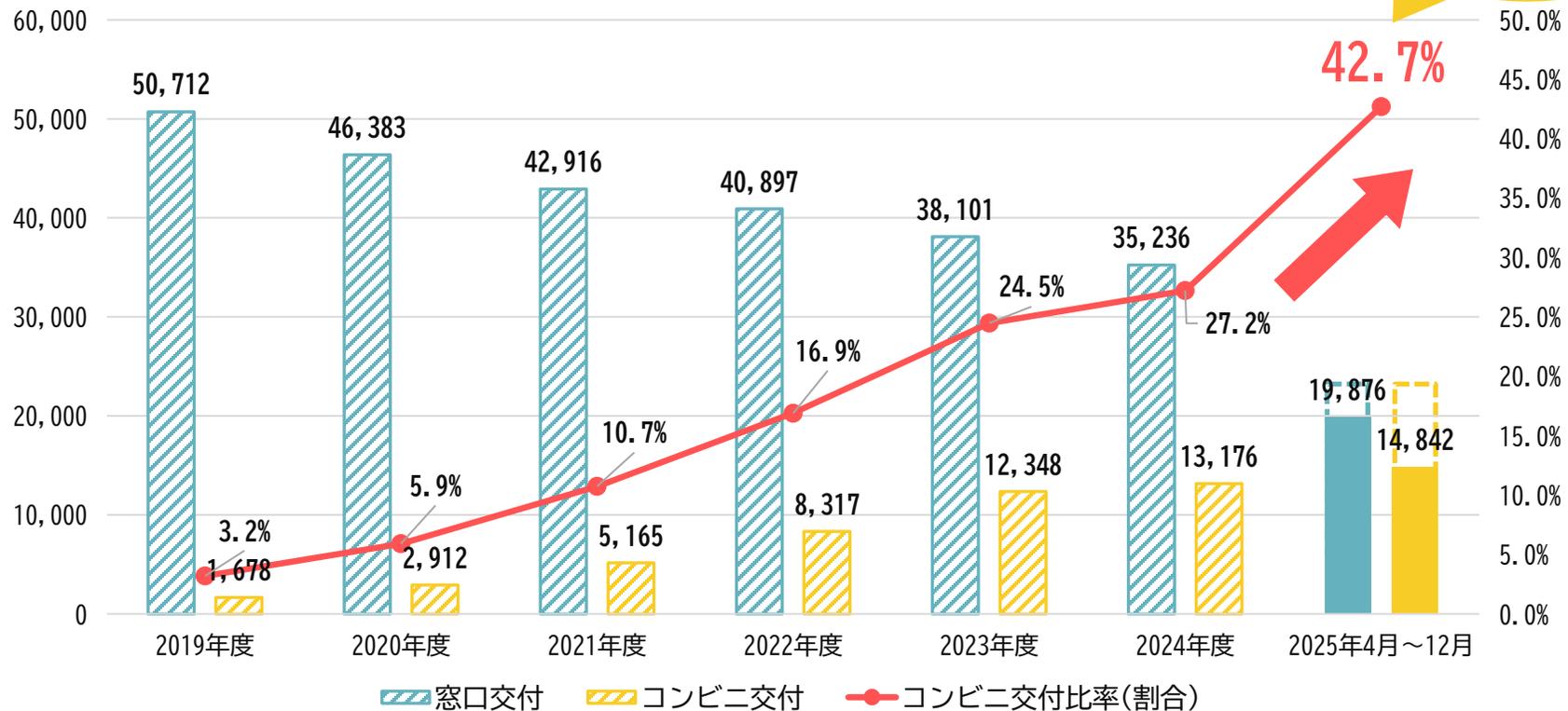
約**13倍**

■ 証明書のコンビニでの交付件数と割合の推移

- 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。**
- 2025年4月～12月(8カ月)では、**交付件数の42.7%がコンビニで交付。**
(2025年12月の1か月間では**交付件数の50%がコンビニで交付**)

〔図表2〕コンビニでの交付件数と割合の推移

単位：件

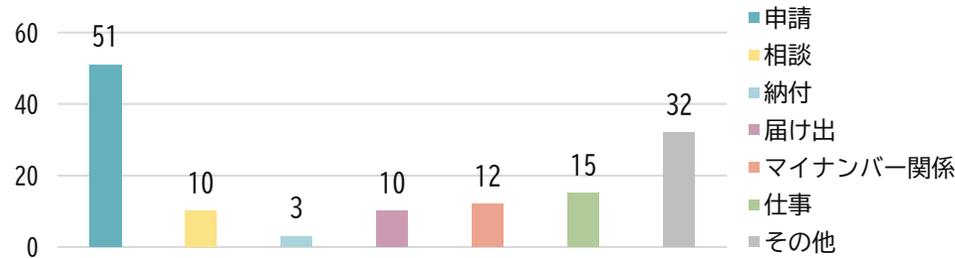


市役所本庁舎における現状(3) 来庁者アンケート

■ 来庁者アンケート(10月)

- 来庁目的は「申請」の手続きが最も多く、全体の約半数を占める。[図表3]
- 「相談」に関しては、窓口で直接話をしたい(影響等がある)という意見が多かった。[図表4]
- 開庁時間の変更の認知は7割となっている。[図表5]
- 来庁しなくて済むのであれば来庁せずに手続きをしたい人(行かない窓口の利用)が8割を超えている。[図表6]

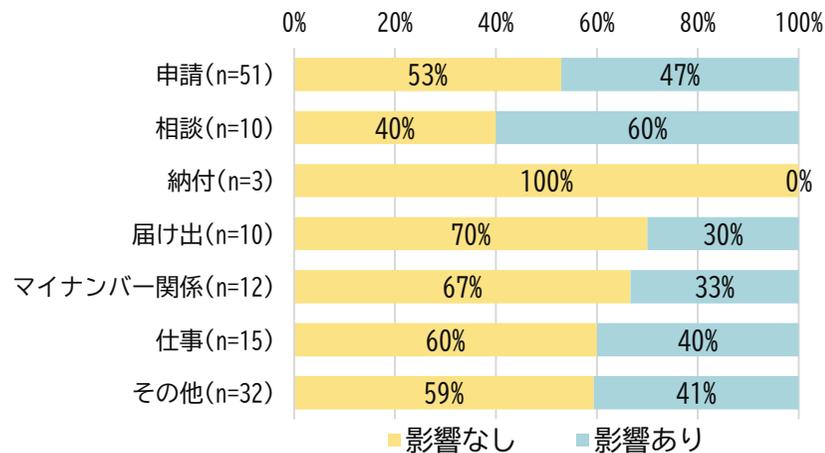
【図表3】 来庁目的



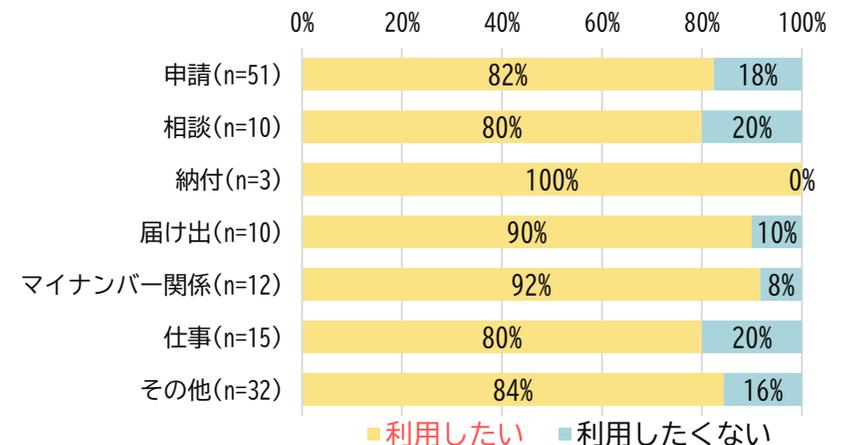
【図表5】 開庁時間の変更を知っていたか



【図表4】 開庁時間の影響等があるか(来庁目的別)



【図表6】 行かない窓口を利用したいか(来庁目的別)



本運用に向けて

■ まとめ

- 現時点においては大きな問題等は発生していない。市民の皆様から一定のご理解を頂いている。
- 職員が情報共有や打合せができる時間を設けることができ、業務の見直しを進めている。
- 2025(R7)年度5月～11月(7カ月間)の時間外勤務は、前年同月比で約2,700時間(約700万円相当)を削減。
- 来庁せずに手続きできる「行かない窓口」はニーズがあり、今後も推進する。
(2025年上半期で新たに10手続きが可能に)



2026年4月

から、開庁時間を

9:00～16:00

で運用します。



※ 職員の勤務時間は、従前どおり8:30～17:15です。

※ こども図書室はこれまでと同様に、10:00～17:30でご利用いただけます。