

市民課窓口受付時間の変更（短縮）の試行運用実施について

1 背景

近年、全国の自治体では窓口の受付時間の変更（短縮）をする動きが広がっています。

市役所等では、これまで勤務開始時間から業務を開始することから、窓口をはじめ、ほとんどの業務で開始時間前から準備のための時間外勤務が日常的に必要な状態です。業務終了時間も勤務終了時間と同一なため、恒常的な時間外勤務が生じる現状にあることから、職員の働き方改革の一環として窓口の受付時間の変更（短縮）する理由の一つとなっています。

また、マイナンバーカードの普及率が高くなったことに伴い、住所異動の一部手続きや証明書のコンビニ交付など、デジタル化の進展を背景にした新たな行政サービスが拡充したことも理由の一つとなっています。

全国の自治体では、このように職員の働き方の変革と新たな行政サービスの提供により、労働力を政策の立案や住民にとって真に必要なサービスの提供にシフトする取り組みが進められている現状にあります。

本市においても、窓口業務の労務形態は、8時30分の始業前の準備や17時15分の就業後の事務処理、後片付けなどに時間を要するため、時間外勤務が前提となっており、恒常的かつ必然的に発生している実態は、改善が求められる課題となっています。

一方で、マイナンバーカードの普及に伴いコンビニ交付の利用が拡大し、市民課窓口に来庁される方は年々減少傾向にあり、来庁された市民の方には「書かない窓口」や「おくやみワンストップ窓口」の取り組みなどで、来庁者の負担軽減をしながら窓口業務の効率性を着実に進めてきております。

これらの取り組みにより行政サービスの質を維持しながら職員の業務負担の軽減を図る環境が徐々に整いつつあることから、試行的に窓口受付時間の変更（短縮）を実施するものです。

2 市民課窓口の受付時間変更（試行）

(1) 窓口受付時間の変更

【変更後】 9時～16時45分（変更前 8時30分～17時15分）

◎職員の勤務時間（8時30分～17時15分）は変更なし

(2) 試行実施時期

令和8年4月13日（月）～6月30日（水）

◎試行実施期間中の影響等の評価・検証により問題がなければ9月末まで延長する

(3) 試行対象部署

市民課（本庁舎1階）

◎小高区・鹿島区市民総合サービス課受付時間（8時30分～17時15分）は変更なし

(4) 業務対象範囲

各種証明書の受付交付、転入転出等の住民異動届事務、マイナンバー関連事務、国民健康保険事務、高齢者医療事務、国民年金関連事務

※市民フロアでの庁舎案内、電話対応、戸籍の届出受付は除く

(5) 実施までのスケジュール

試行運用実施に向けて、各地区地域協議会、議会への情報提供等を行うとともに、広報みなみそうまやホームページ、LINE等のSNSを活用し、市民へ十分な周知活動を実施します。

日程		内容
令和7年	12月	市議会への情報提供（全員協議会）
令和8年	1月～4月	各地区地域協議会への情報提供 広報みなみそうまへの周知 ◎3回：2月、3月、4月号 ホームページ、LINE等のSNS、来庁者への周知活動
	4月13日（月）	【市民課】 窓口受付時間変更運用実施（試行運用）

(6) 本格運用実施に向けての検討

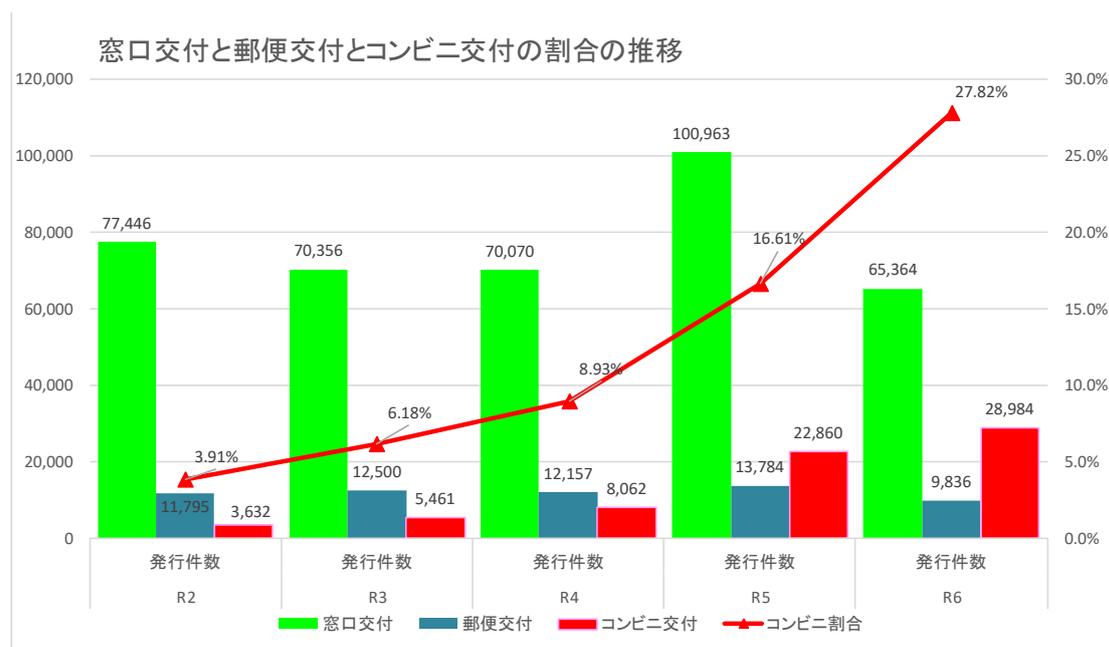
試行実施の期間における影響等を評価・検証し特段問題なければ同年9月までの試行期間を延長しつつ、他部署も含めた本格実施の運用を検討します。

3 市民課窓口の現状

(1) 証明書交付の現状

国のマイナポイント事業及びマイナンバーカードと健康保険証の一体化などにより本市のマイナンバーカードの保有率は81.31%（令和6年度末）となった。

本市では、国の施策に加え、令和5年6月にコンビニによる証明書交付手数料を一律100円にした効果もあり、令和6年度のコンビニ交付率は証明書交付全体の約3割、窓口交付数は約6割の結果であり、年々窓口での証明書交付件数は減少している。

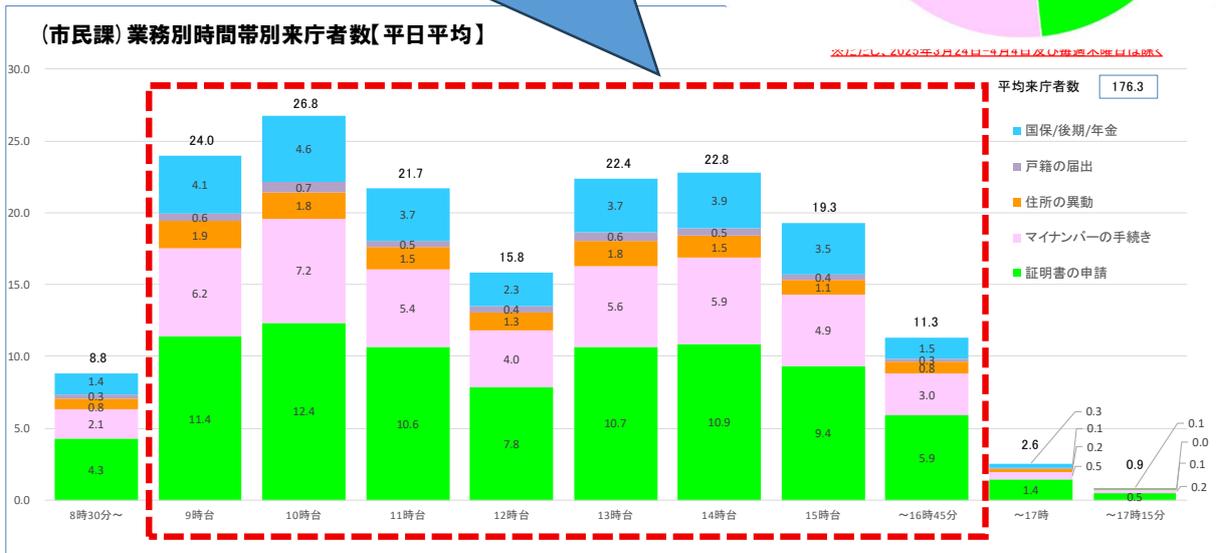
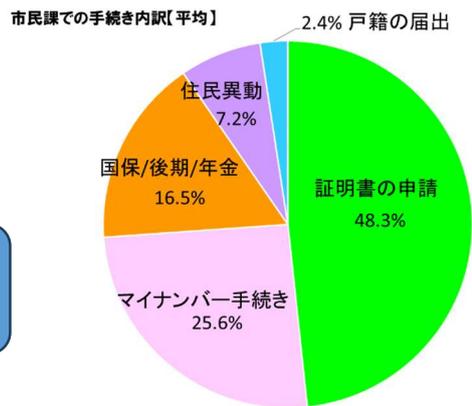


	R2		R3		R4		R5		R6	
	発行件数	比率	発行件数	比率	発行件数	比率	発行件数	比率	発行件数	比率
全体	92,873		88,317		90,289		137,607		104,184	
窓口	77,446	83.39%	70,356	79.66%	70,070	77.61%	100,963	73.37%	65,364	62.74%
郵便	11,795	12.70%	12,500	14.15%	12,157	13.46%	13,784	10.02%	9,836	9.44%
コンビニ	3,632	3.91%	5,461	6.18%	8,062	8.93%	22,860	16.61%	28,984	27.82%

(2) 市民課窓口における来庁者の現状

市民課へ来庁される9割以上が9時から16時45分の間で来庁されており、半数近くが「証明書の申請」手続きである。

9時～16時45分で9割以上来庁



業務区分	8時30分～	9時台	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	～16時45分	～17時	～17時15分	合計
証明書の申請	4.3	11.4	12.4	10.6	7.8	10.7	10.9	9.4	5.9	1.4	0.5	85.2
マイナンバーの手続き	2.1	6.2	7.2	5.4	4.0	5.6	5.9	4.9	3.0	0.5	0.2	45.1
住所の異動	0.8	1.9	1.8	1.5	1.3	1.8	1.5	1.1	0.8	0.2	0.1	12.6
戸籍の届出	0.3	0.6	0.7	0.5	0.4	0.6	0.5	0.4	0.3	0.1	0.0	4.3
国保/後期/年金	1.4	4.1	4.6	3.7	2.3	3.7	3.9	3.5	1.5	0.3	0.1	29.1
計	8.8	24.0	26.8	21.7	15.8	22.4	22.8	19.3	11.3	2.6	0.9	176.3
割合	4.98%	13.62%	15.18%	12.32%	8.97%	12.70%	12.93%	10.93%	6.43%	1.45%	0.49%	100.00%

平均来庁者数を令和2年度と令和7年度（9月30日現在）を比較すると、証明書等の申請で60.0人の減となっており、マイナンバー制度による行政間のデータ連携による各種手続きの証明書添付の省略に加え、マイナンバーカードの普及によるコンビニ交付の効果が顕著に表れているものと捉えられる。今後も、コンビニ交付による証明書の交付が見込まれることから、市民課窓口へ来庁される方は更に減少するものと想定される。

◆年度別市民課来庁者数平均数

年度	証明書等の申請	マイナンバーの手続き	住所の異動	戸籍の届出	国保/後期/年金	計
令和7年度	80.4	46.2	11.8	5.7	33.3	177.4
令和2年度	140.4	34.6	23.1	未集計	30.8	228.9
増減	▲ 60.0	11.6	▲ 11.3	5.7	2.5	▲ 51.5

※令和7年度は9月30日現在までの集計

4 職員の時間外における勤務の実態

(1) 始業時間前の業務 (30 分)

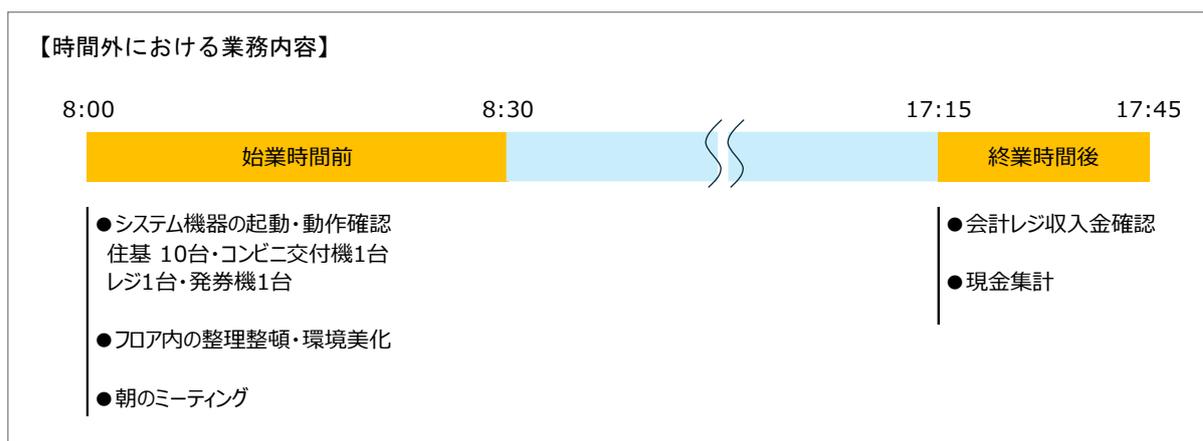
住民基本台帳システムのほか、マルチコピー機や発券機を起動し、正常稼働を確認するとともに、来庁者を気持ちよく迎えられるよう、フロア内の座席の消毒や整理整頓などを始業時間前に行っており、毎朝の全体ミーティングは 8 時 25 分から実施している。

※職員 1 人が毎日当番で始業前の準備を行っている (30 分の時間外勤務命令にて対応)

(2) 終業時間後の業務 (30 分)

証明書交付手数料等の収入金について、会計レジ内の現金と合っているかを確認し、翌日に会計課窓口で入金ができるよう、集計事務を行っている。

※時間外勤務命令を受け従事しているが時間外勤務が常態化している。



5 受付時間の試行的な変更（短縮）による影響と効果

(1) 市民への影響等について

8 時 30 分から 9 時までの窓口受付状況 1 日平均 8.8 人のうち年代別で集計可能な業務（マイナンバーの手続き、住所の移動、証明書の申請）は 7.2 人となっています。30 代から 70 代まで各年代ともに 1 人以上は来庁しており、働いている世代が出勤前の手続きや朝の早い時間帯に用事を済ませたい高齢層などのニーズが考えられます。

16 時 45 分から 17 時 15 分までの窓口受付状況 1 日平均 3.5 人のうち年代別で集計可能な業務は 2.9 人となっています。20 代から 60 代で 0.4 人～0.6 人となっており、朝方に比べ夕方方の時間帯の来庁者は少ないものの、働いている世代が勤務終了後に手続きをしたいというニーズがあるものと想定されます。

◆時間帯別年代別受付人数（一日平均）

7.2人/8.8人中	8:30-9:00									
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	計
マイナンバーの手続き	0.0	0.1	0.3	0.4	0.4	0.3	0.3	0.1	0.1	2.1
住所の異動	0.0	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.8
証明書の申請	0.1	0.4	0.6	0.8	0.9	0.9	0.6	0.1	0.0	4.3
計	0.1	0.7	1.1	1.3	1.4	1.3	0.9	0.2	0.1	7.2

2.9人/3.5人中	16:45-17:15									
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	計
マイナンバーの手続き	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.0	0.0	0.0	0.7
住所の異動	0.0	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
証明書の申請	0.0	0.2	0.2	0.5	0.4	0.4	0.2	0.1	0.0	2.0
計	0.1	0.4	0.4	0.6	0.6	0.5	0.2	0.1	0.0	2.9

※窓口DXSaaS受付データから集計

※「国保/後期/年金」は、被保険者もしくは世帯員のいずれかが届出するため判定ができないことから集計対象外

※「戸籍の届出」は、当該時間帯の半数以上が葬祭事業者による死亡届のため、集計対象外

しかしながら、証明書のコンビニ交付の増加により、窓口での証明書交付の割合が顕著に減少している状況のほか、市民課への来庁者数の半数が証明書申請によるものであること、また9割以上の来庁者が9時から16時45分までに来庁しており、残りの1割弱（8時30分～9時、16時45分～17時15分）の来庁者についても、半数が証明書の申請のための来庁であることから、引き続きマイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付の利用促進を図るとともに、毎週木曜日19時までの市民課窓口開庁時間の延長を引き続き実施をすること。毎月第4週目の日曜日のマイナンバーカード受け取り休日開庁の実施。3月最終週（月～土）から4月第一週目（月～土）にかけての引っ越しシーズンなどの繁忙期は平日窓口開庁時間の延長や休日の窓口開庁はこれまでどおり行うことで市民への窓口サービスの維持しつつ、加えて市民課窓口の混雑状況をスマートフォンなどからリアルタイムで発信しているサービスの更なる周知を図り、窓口受付時間の短縮による影響を最小限に抑えられると考えます。

～窓口受付時間短縮（9時～16時45分）に向けての対策～

▶マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付の利用促進

▶毎週木曜日19時までの窓口開庁時間の延長（本庁市民課）

※なお、鹿島区役所では、毎週火曜日19時まで窓口開庁時間の延長を実施

▶毎月第4週目の日曜日のマイナンバーカード受け取り休日窓口開庁

▶3月第4週目以降（月～土）から4月第1週目（月～土）の引っ越しシーズンの窓口開庁時間の延長及び休日窓口の開庁

▶スマートフォンなどで市民課窓口の混雑状況のリアルタイム配信サービスの更なる周知

(2) 職員の効果等について

受付時間を短縮することで得られる効果としては、受付開始前の準備や受付終了後の会計作業が勤務時間内に終わることができること及び書類整理やデータ入力、文書作成などの事務作業に時間を充てることができること、時間外勤務の削減につながります。また、勤務時間内に朝礼ができることで職員間の情報共有による作業ミスの削減や事務改善などの話し合いにより職員間の対話が促され、市民サービスの質の向上が図られます。さらに受付時間が短くなることで、接客による精神的・身体的負担が軽減され、ワークライフバランスの実現により、職員の業務に対するモチベーションの向上などが期待されます。

また、財政的な効果として、職員一人当たりの1日1時間分の人件費の削減にも繋がります。

～受付窓口時間短縮により期待される効果～

1. 時間確保ができることにより・・・

- ・受付開始前の準備や受付終了後の会計処理が勤務時間内に終わることができる。
- ・朝礼の時間が確保でき、職員間の情報共有による作業ミスの削減や事務改善がされ市民サービスの質の向上が図られる。

2. 受付時間の短縮により・・・

- ・接客による精神的・身体的負担が軽減される。
- ・ワークライフバランスの実現により業務に対するモチベーションの向上につながる。

6 小高区・鹿島区市民総合サービス課への窓口受付時間変更（短縮）試行の要否について

小高区・鹿島区市民総合サービス課でも始業時間前の準備及び終業後のレジ精算等にそれぞれ15分程度、合計30分の業務時間が常態化している。来庁者数は8時30分から9時までで概ね3人程度、16時45分から17時15分までは概ね4人程度の状況である。

小高区・鹿島区市民総合サービス課は市民課で行っている業務のほか、税、生活環境、福祉、市営住宅、道路に関することなど多岐にわたる内容で市民が来庁することから、今後市民課の実施状況を検証し、課題等を整理したうえで実施の検討をしていきたいと考える。

【参考】 窓口受付時間変更（短縮）実施自治体調べ一覧（令和7年10月30日時点）

◆運用形態

	本番	試行	計
自治体数	44	14	58

◆始業時間変更区分

始業時間	8:30	8:45	9:00	計
自治体	2	12	44	58

◆終業時間変更区分

終業時間	16:00	16:30	16:45	17:00	17:15	計
自治体数	6	25	7	19	1	58

※調査方法：google検索（●●県 役所 窓口 短縮）でヒットした市町村をピックアップ

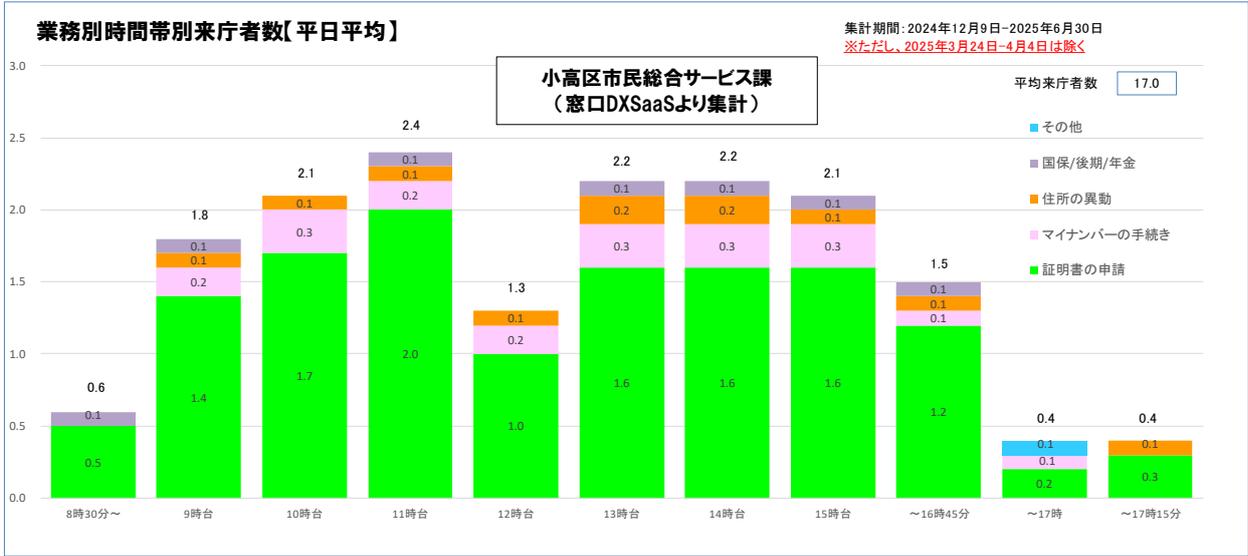
◆実施自治体

都道府県名	市町村名	実施時期	開庁時間		対象箇所	実施区分
			始業	終業		
北海道	紋別市	R7.7~	9:00	17:00	本庁・支所・出張所	試行
	室蘭市	R6.6~	9:00	17:00	市民課・支所窓口。R7.6~全庁実施	本番
山形県	上山市	R7.5~	8:45	16:30	市役所1階	試行
宮城県	富谷市	R7.10~	8:30	17:15	本庁・各出張所ほか(変更前17:30)	本番
	名取市	R7.10~	9:00	16:30	本庁・保健センターほか	本番
	多賀城市	R8.1~	9:00	16:30	本庁ほか	本番
	大崎市	R7.12~	9:00	16:30	本庁1F・各支所市民課業務	試行
福島県	いわき市	R6.1~	9:00	16:00	本庁舎市民課	本番
	須賀川市	R7.12~	9:00	16:00	市役所1F	試行
茨城県	つくば市	R5.10~	8:45	16:30	本庁・地域交流センターなど	本番
	龍ヶ崎市	R6.10~	9:00	17:00	本庁・出張所	本番
栃木県	足利市	R7.8~	9:00	16:30	本庁ほか	試行
	那須塩原市	R7.11~	9:00	16:00	本庁・出張所ほか	試行
群馬県	前橋市	R7.6~	9:00	17:00	本庁・支所ほか	試行
埼玉県	志木市	R7.4~	8:45	16:30	本庁ほか	本番
	川口市	R7.10~	9:00	16:30	本庁・支所ほか	本番
	久喜市	R7.7~	8:45	16:30	本庁・各行政センターほか	本番
千葉県	船橋市	H4~	9:00	17:00	全庁	本番
	佐倉市	R7.8~	9:00	16:30	市民課ほか5部署・各出張所ほか	試行
	館山市	R7.7~	9:00	16:30	本庁・支所ほか	本番
	山武市	R7.7~	8:45	17:00	本庁・出張所ほか	本番
東京都	調布市	R6.12~	8:30	17:00	本庁舎・支所ほか	試行
新潟県	三条市	R6.4~	9:00	16:30	市民課・各総合窓口支所	本番
岐阜県	岐阜市	R6.9~	9:00	17:00	各市民窓口事務所(本庁は通常時間)	本番
	美濃加茂市	R6.11~	8:45	16:45	本庁舎・分庁舎ほか	本番
	飛騨市	R6.11~	9:00	16:30	本庁舎・支所ほか	本番
	羽島市	R7.7~	8:45	16:45	本庁舎	本番

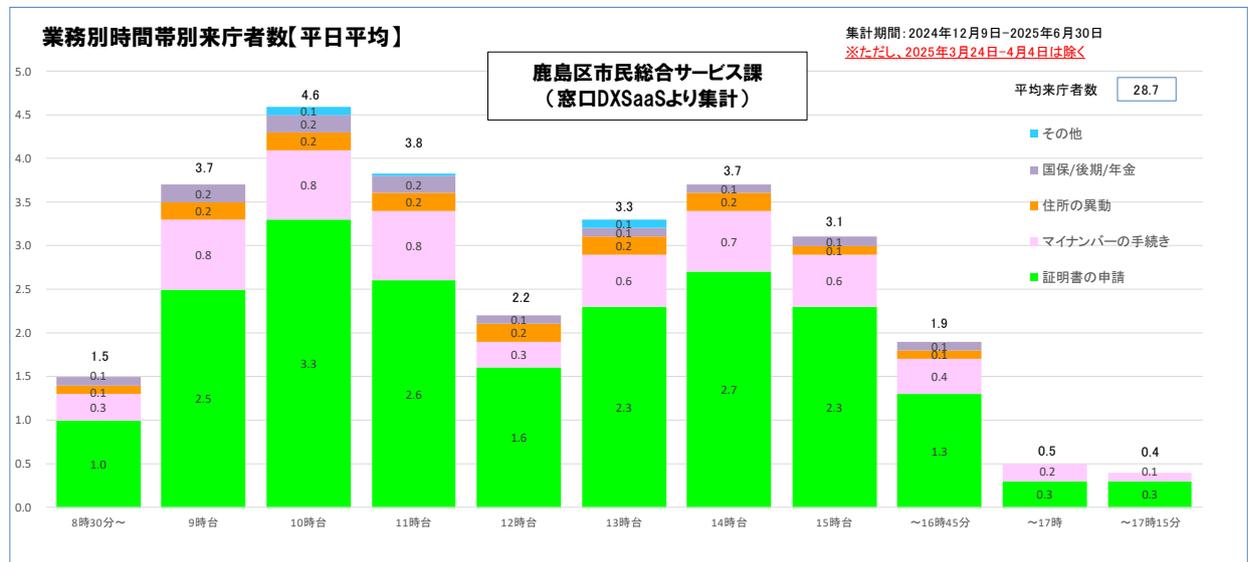
資料 3

都道府県名	市町村名	実施時期	開庁時間		対象箇所	実施区分
			始業	終業		
愛知県	みよし市	R7.5～	9:00	17:00	本庁舎窓口	本番
	常滑市	R7.5～	9:00	16:00	市役所2階,3階,保健センター	試行
	一宮市	R7.10～	9:00	17:00	本庁・出張所ほか	本番
	江南市	R7.10～	9:00	16:00	本庁ほか	本番
三重県	名張市	R7.8～	9:00	16:30	本庁・保健センターほか	本番
	桑名市	R7.10～	9:00	16:30	本庁ほか	本番
	松阪市	R7.10～	9:00	16:30	本庁ほか	本番
滋賀県	大津市	R2.4～	9:00	17:00	本庁ほか	本番
	草津市	R7.7～	9:00	16:45	本庁・保健センター	本番
	守山市	R7.5～	9:00	16:45	本庁・支所ほか	本番
	彦根市	R6.10～	9:00	16:45	本庁舎・支所ほか	本番
	長浜市	R7.1～	9:00	16:45	本庁ほか	本番
京都府	南丹市	R7.6～	9:00	16:30	本庁舎・支所ほか	試行
大阪府	交野市	R7.9～	9:00	17:00	本庁ほか	本番
	池田市	R7.4～	9:00	17:00	本庁ほか	本番
兵庫県	朝来市	R7.10～	8:45	16:45	本庁・支所ほか	試行
	西宮市	R6.10～	9:00	17:00	本庁・支所ほか	本番
	三田市	R7.6～	9:00	16:30	本庁	本番
	芦屋市	R6.9～	9:00	17:00	本庁・保健センター	本番
奈良県	橿原市	R7.7～	9:00	16:30	分庁舎	試行
	奈良市	R7.2～	9:00	17:00	本庁・支所ほか	本番
	生駒市	R7.9～	9:00	16:30	本庁ほか	本番
鳥取県	米子市	R7.11～	9:00	17:00	本庁・支所ほか	試行
島根県	安来市	R7.7～	9:00	17:00	本庁市民課・税務課、各支所市民窓口	本番
広島県	安芸高田市	R4.12～	9:00	17:00	本庁・支所	本番
山口県	宇部市	R7.10～	9:00	16:30	本庁・支所ほか	本番
福岡県	古賀市	R7.1～	9:00	16:00	本庁ほか	本番
宮崎県	宮崎市	R7.6～	8:45	16:30	本庁・支所ほか	本番
	都城市	R7.5～	8:45	16:30	本庁・支所ほか	本番
	日向市	R7.8～	8:45	16:30	本庁・支所ほか	本番
鹿児島県	鹿児島市	R8.1～	8:45	16:30	本庁・支所ほか	本番

【参考】小高区・鹿島区市民総合サービス課平均来庁者数調べ（窓口DXSaaSより集計）



業務区分	8時30分～	9時台	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	～16時45分	～17時	～17時15分	合計
証明書の申請	0.5	1.4	1.7	2.0	1.0	1.6	1.6	1.6	1.2	0.2	0.3	13.1
マイナンバーの手続き	0.0	0.2	0.3	0.2	0.2	0.3	0.3	0.3	0.1	0.1	0.0	2.0
住所の異動	0.0	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.1	0.0	0.1	1.1
国保/後期/年金	0.1	0.1	0.0	0.1	0.0	0.1	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	0.7
その他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.1
計	0.6	1.8	2.1	2.4	1.3	2.2	2.2	2.1	1.5	0.4	0.4	17.0
割合	3.53%	10.59%	12.35%	14.12%	7.65%	12.94%	12.94%	12.35%	8.82%	2.35%	2.35%	100.00%



業務区分	8時30分～	9時台	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	～16時45分	～17時	～17時15分	合計
証明書の申請	1.0	2.5	3.3	2.6	1.6	2.3	2.7	2.3	1.3	0.3	0.3	20.2
マイナンバーの手続き	0.3	0.8	0.8	0.8	0.3	0.6	0.7	0.6	0.4	0.2	0.1	5.6
住所の異動	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.0	0.0	1.5
国保/後期/年金	0.1	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	1.2
その他	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
計	1.5	3.7	4.6	3.8	2.2	3.3	3.7	3.1	1.9	0.5	0.4	28.7
割合	5.22%	12.88%	16.01%	13.31%	7.66%	11.49%	12.88%	10.79%	6.61%	1.74%	1.39%	100.00%