

# 窓口等受付時間の見直しについて

令和8年3月



**幸手市**  
Satte City

## 窓口等受付時間の見直しに至った背景

現在、窓口受付時間・電話受付時間（以降「窓口等受付時間」といいます。）と職員の勤務時間が同じであることを起因とした、下記のような課題が発生していることから、窓口等受付時間の見直しを行いました。

- 少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少による労働力不足や、限られた財源といった制約のもと、職員一人ひとりが能力を存分に発揮できる職場環境を整え、持続可能な行政運営ができるように努める必要があります。
- 勤務時間のうち、窓口対応の時間が多いことから、業務改善の検討や、情報共有、職員個人のスキルアップなどを行う時間が確保しにくくなっていることから、組織力向上の取組のための時間を確保する必要があります。
- 勤務開始前に窓口受付の準備を行ったり、終業間際に来庁された方の対応を終業時間後にわたって行ったりなど、時間外勤務を前提とした働き方になっており、働き方改革の観点から、対策を講じる必要があります。

# 見直しの検討経過

## 幸手市における見直しの経過

### 持続可能な窓口運営 を目指すための開庁 時間見直し 検討方 針の策定

- 見直しのための実施内容や留意事項についてまとめました。

### 他市町村の状況の 調査

- 既に見直しを行った市町村の状況を調査し、幸手市における見直し案を作成しました。

### 職員の意見聴取

- 全職員向けにアンケートを実施しました。
- 市職員組合実施のアンケートにて、窓口受付時間等の見直しに関する質問を行いました。

### 来庁者のデータ収集

- 来庁者にアンケート・聞き取り調査を行いました。
- 市民課の発券機・セミセルフレジのデータを用い、時間別の来庁状況などを分析しました。

### 市役所内部での 検討

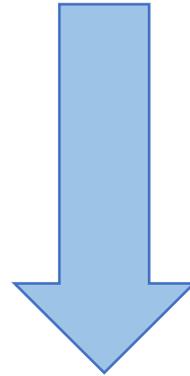
- 窓口所管課会議からへの意見照会や庁内照会を行い、課題点等を整理しました。
- 見直しについて、庁議にて決定しました。

# 窓口受付時間の見直し①

## 見直しの時間

複数案を検討した結果、次のとおり見直すこととしました。  
(見直し前)

8:30～17:15



(見直し後)

令和8年**10**月**5**日(月)から

【理由】

8:30～9:30、16:30～17:15の来庁者数は、  
開庁時間全体(8:30～17:15)の約1割であるため

**9:00～16:30**

電話につきましては、  
窓口受付時間でのご連絡に  
ご協力をお願いします。

- 職員の勤務時間(8:30～17:15)については、現行のまま見直しはありません。
- 休日開庁の開庁時間については、令和8年10月実施分から上記見直し後の時間となります。  
※休日開庁の対象業務については、別途見直しを行う予定です。
- 夜間納税窓口相談については、開始時刻のみ変わります(17:15→16:30)。

# 窓口受付時間の見直し②

## 見直しを行う施設

公共施設	窓口受付時間等	窓口受付時間	電話受付時間
市役所本庁舎・第二庁舎	08:30～17:15	見直しする	見直しする
ウェルス幸手	08:30～17:15	見直しする	見直しする
ひばりヶ丘桜泉園（環境課）	08:30～17:15	見直しする	見直しする
第二浄水場（水道部）	08:30～17:15	見直しする	見直しする
幸手駅西口土地区画整理事務所 （まちづくり事業課）	08:30～17:15	見直しする	見直しする
保育所	07:30～19:00	見直ししない	見直ししない
児童館	09:00～17:00	見直ししない	見直ししない
老人福祉センター	09:30～16:00	見直ししない	見直ししない
公民館	09:00～21:30	見直ししない	見直ししない
勤労福祉会館	09:00～22:00	見直ししない	見直ししない
郷土資料館	09:00～17:00	見直ししない	見直ししない

※ 小中学校、指定管理者制度導入施設（アスカル幸手・コミュニティセンター・図書館等）は除きます。

※ 公民館の窓口等受付時間は月曜～土曜のものを記載しています。

※ 市職員を対象としていますが、施設内の委託業者等については、調整の上、個別に判断します。

## 見直しによる影響を最小限とするための対策（一例）

- 市役所に行かなくても手続きができるようにする  
（電子申請の拡充）
- コンビニ等交付の利用拡大キャンペーン
- おくやみ関係の手続きの利便性向上
- ライフイベント別手続き確認の簡略化
- 市民、来庁者への周知
- 市の各種業務の手順見直し
- 市の地図情報をWeb上で見られるようにする

## 見直しによる期待できる効果

### • 行政サービス品質の全体的な向上

窓口と電話の受付時間を短縮することで確保した時間を利用し、職員間の情報共有、業務改善の検討、デジタル化の推進、政策立案や職員個人のスキルアップに関する取り組みなど、行政サービス品質の全体的な向上に向けた取組を行うことができます。

### • 職員の働き方改革の推進

窓口受付の準備や終業間際の対応などにより恒常的に発生している時間外勤務が減ることで、職員の負担軽減、職場環境やワークライフバランスの向上など、職員の働き方改革の推進につながります。

### • 経費の削減

職員の時間外勤務手当や庁舎管理に係る経費（光熱費等）の削減につながります。

## 見直しに関する主なQ&A①

### 質問

**なぜ窓口の開庁時間を短くするのですか？サービス低下ではありませんか？平日に仕事をしている人は、ますます行きづらくなりませんか？**

### 回答

今回の見直しは、単なる「時間短縮」ではなく、電子申請などを拡充することで、窓口の待ち時間短縮や対応品質の向上だけでなく、市役所に来なくても済む手続きを増やすことを目的としています。多くの方にとって利用しやすい窓口を目指してまいります。

## 見直しに関する主なQ&A②

### 質問

**高齢者やデジタルが苦手な人は置き去りになりませんか？**

### 回答

高齢者やデジタルに不慣れな方への配慮も重要と考えております。窓口での対応も引き続き実施いたします。

「デジタルが使える人だけが得をする」制度にはしません。

## 見直しに関する主なQ&A③

### 質問

**来庁者、市民に事前相談なく決めたのですか？**

### 回答

今回の見直しは、来庁者数時間帯別の利用状況や、実際の待ち時間などの客観データだけでなく、聞き取り調査やアンケートなど、来庁者からのご意見等をもとに検討し、影響が最小限となるような見直しとしました。

今後も市民の皆さまの声を踏まえ、必要に応じて改善や見直しを行ってまいります。

## 見直しに関する主なQ&A④

### 質問

**職員の働き方のために、市民が我慢しなければならないの  
ですか？**

### 回答

いいえ。職員の働き方改善は目的の一つですが、窓口開庁時間の見直しによって生まれた時間を、業務改善の検討や職員のスキル向上のための時間とすることで、最終的には市民サービスの向上を目指すものです。

## 見直しに関する主なQ&A⑤

### 質問

**今後、さらに短くなることはありますか？**

### 回答

現時点では未定です。今回の見直し後、利用状況や、市民のご意見、待ち時間や満足度などを検証し、必要があれば改善してまいります。