令和８年 11 月９日
総務委員会行政報告資料

市庁舎等における窓口受付時間の変更（案）の一部見直しについて

令和８年９月の総務委員会における議論を踏まえ、改めて検討を行った結果、市庁舎等における窓口受付時間の変更（案）について、以下のとおり内容の一部を見直しましたので報告します。

１　見直しの要点

・最初から受付時間の変更を本実施するのではなく、いったん試行（検証）期間を設け、本実施については、試行（検証）結果を踏まえて改めて判断を行うこととする。
・試行（検証）期間中に、来庁者アンケートを実施する。

２　窓口受付時間の変更に係る内容の一部見直し（案）

	前回案（９月総務委員会行政報告内容）	見直し後の案
対象施設	・市役所本庁舎（「まもルーム」を除く全ての窓口） ・各市政センター　・ごみ総合対策課　・健康課 ・吉祥寺まちづくり事務所　・水道部	前回案どおり
受付時間	午前９時から午後４時まで （各市政センターは午前９時から午後４時 30 分まで）	前回案どおり
変更時期	令和９年１月４日（月）から	令和９年１月４日（月）から６月 30 日(水)までを試行(検証）期間とし、試行（検証）結果を踏まえ、本実施の判断を行う。 ※受付時間の変更は４月から
電話対応について	外線電話については当面現状のままの受付時間（午前８時 30 分から午後５時まで）とする。	前回案どおり
その他	○令和９年３月末までは経過措置期間とする。期間中は、誤って従来の受付時間に来庁した方についても、何らか柔軟な対応を行う。具体的な運用については今後庁内で検討する。 ○経過措置期間後も、次のような事例については、受付時間外であっても各課の判断により柔軟な対応を行う（現在と同様）。 ・ある窓口で行った手続の関係で、引き続き他の窓口での手続が必要となった場合 ・緊急に時間外に来庁した場合で、相談等の対応が必要な場合 ・事前に相談の予約があった場合	基本的な対応の考え方は前回案どおりだが、３月末までの期間は、「経過措置期間」ではなく「特別周知期間」として位置づけ、従来の時間帯に来庁した方に全て従来どおりの対応を行うとともに、特別周知期間中に、来庁者アンケートを実施する。

※見直し案における試行（検証）期間の考え方

時期	令和９年１月から３月まで	令和９年４月から６月まで
位置づけ	特別周知期間	試行実施期間
実施内容	来庁者へのアンケート チラシ・ポスター等による取組のＰＲ	窓口受付時間の変更（試行） チラシ・ポスター等による取組のＰＲ
受付時間	午前８時 30 分から午後５時まで （変更なし）	午前９時から午後４時まで （各市政センターは午前９時から午後４時 30 分まで）
その他	期間中、受付時間は変更しないが、可能な方へは午前９時から午後４時までの来庁への協力を呼び掛ける。	期間中に、試行（検証）期間全体の状況を踏まえた評価を行い、本実施についての判断を行う。

３　今後のスケジュール（案）

令和８年 11 月中　　市方針の決定及び市民向け周知（ＨＰ、庁内掲示等）開始
令和８年 12 月１日　市報 12 月１日号にて、窓口受付時間変更について特集記事掲載
令和９年１月４日　　窓口受付時間の変更に関する試行（検証）開始（６月 30 日まで）

担当課　総合政策部企画調整課