参考

令和８年９月７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）について

## １　目的

（１）働きやすい職場環境づくりを通じて、今後の市民サービス継続のために必要な職員体制を確保すること。

（２）時間変更により生じる職員の人的リソースをさらなる業務改善に充て、市民サービスの充実につなげること。

（３）勤務時間外に行う業務を抑制することにより、超過勤務手当の縮減を図ること。

## ２　経過

令和７年 10 月に、庁内に窓口業務の在り方検討委員会を設置し、他自治体視察、職員による窓口実体験調査、全職員向けアンケート、各課への課題調査等を実施し、本案を作成した。

## ３　変更内容（案）

（１）対象施設（窓口）

**・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**

（２）受付時間

**【変更前】午前８時 30 分から午後５時まで　【変更後】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）**

※中央市政センターにおける夜間窓口（毎週水・金曜午後８時まで）及び休日窓口（毎月第２・第４日曜午前９時から午後４時まで）については引き続き実施

（３）変更時期

**令和９年１月４日**（月）から

（４）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。

（５）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きの関係で、引き続き他の窓口での手続き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

変更にあたっての考え方

①働き方改革の必要性

○労働人口減少等により、職員採用における自治体間の競争が激化している。本市でも令和６年度実施の職員採用試験では、合格者の辞退率が 52.3%に達する等、人材の確保は従前よりも困難となっており、働きやすい職場として選ばれることが重要である。

○しかしながら、本市職員の１人当たり超過勤務時間数は多摩 26 市でも常に上位であり、事務事業の見直し等は実施しているものの、制度改正等による新規業務も多く、超過勤務時間の縮減が進んでいない。

○令和６年度に実施した職員アンケートでは、超過勤務の要因として、業務量の多さ、イベント等による繁忙、時間外会議のほか、窓口業務終了後の事務処理等についても挙げられており、窓口受付時間を短縮することで、超過勤務縮減が期待できる。
（超過勤務縮減時間の試算：約 2,500 時間／年）

（参考）本市の職員採用試験受験者数の推移（人）　※試験実施年度

| 令和２年度 | 令和３年度 | 令和４年度 | 令和５年度 | 令和６年度 | 令和７年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1,874 | 1,900 | 1,446 | 1,057 | 665 | 959 |

（参考）本市職員の１人当たり平均年間超過勤務時間数の推移（時間）

| 令和２年度 | 令和３年度 | 令和４年度 | 令和５年度 | 令和６年度 | 令和７年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 202.4 | 200.0 | 181.5 | 179.9 | 196.8 | 195.5 |

②業務改善・ＤＸ推進の現状

○近年、窓口に来庁せず手続が行える電子申請やコンビニ証明書発行の利用が増えている。

○さらに、庁内の各部署では、武蔵野市ＤＸ推進計画（第八次総合情報化基本計画）に基づき、誰もが利用しやすい窓口（行かない・待たない・書かない窓口）の実現を始めとした、ＤＸの取組みをより一層進めている。

○一方で、業務改善やＤＸといった効率化の取組についても、それ自体が新規業務となるため、すでに超過勤務が過大となっている現状では、職員の人的リソースを十分割くことが難しい面があり、特に改善に係る負荷が大きいもの（複数部署にまたがるもの、抜本的な見直しの性質を持つもの等）ほど、十分に取組が進んでいない現状がある。

○窓口受付時間の短縮により生じた人的リソースを、こうした効率化の取組に充てることで、さらなる人的リソースの確保と、より必要な業務への注力が可能となり、結果的に市民サービスの維持・向上が期待できる。

(参考)電子申請件数の推移（令和３年度から令和７年度まで）（件）

| 令和３年度 | 令和４年度 | 令和５年度 | 令和６年度 | 令和７年度 |
|---|---|---|---|---|
| 18,035 | 36,617 | 40,789 | 64,488 | 74,519 |

（参考）証明書交付件数に対するコンビニ交付の割合の推移（令和３年度から令和７年度まで）

| 令和３年度 | 令和４年度 | 令和５年度 | 令和６年度 | 令和７年度 |
|---|---|---|---|---|
| 13.7% | 19.5% | 30.4% | 35.9% | 45.7% |

※住民票の写し、印鑑登録証明書、課税（非課税）証明書、戸籍全部（個人）事項証明書、戸籍の附票の写しの総交付件数のうち、コンビニで交付した件数の割合

※コンビニ以外の交付件数は、市民課、市民税課、各市政センター、自動交付機で交付した件数

③市民への影響の考慮

○現状で、午前９時から午後４時までに窓口に来庁する方が全体の 85%程度にのぼり、受付時間変更による影響は限定的である。

○緊急の相談等に対しては、従前と同じく、受付時間外にも柔軟な対応を行うことで、窓口受付時間短縮後も、支援が必要な方へのサービスは低下させない。

○受付時間変更後も、市政センターにおいては、市民の利便性を考慮して、午後４時 30 分まで窓口での受付を行うこととする。

○平日日中に来庁できない方へのサービスとして、中央市政センターにおける夜間窓口、休日窓口については引き続き実施する。

④受付時間設定の考え方

○常態化している窓口業務による超過勤務縮減のためには、以下の点から午前９時から午後４時までへの短縮が望ましい。

・開庁時は、窓口準備や必要事項の全体確認に 30 分程度必要である。

・閉庁時は、窓口片付けと当日受け付けた申請処理等に 30 分から 1 時間程度必要である。

・育児等で部分休業を取る職員が増えており（常時 50 名程度）、午前８時 30 分から９時まで及び午後４時以降、担当者が不在となる例がある。

・転入等の一連の手続をその日中に終えるためには、 1 時間程度必要となる例も多い（職員による窓口実体験調査でも、複雑な手続は終了まで 1 時間以上を要した。）。

・福祉相談を始めとした各種相談については、対応に 1 時間以上かかる例も多い。

・定時内に課内会議等を実施するためには、会議時間として 1 時間は必要である。

○市政センターにおいても超過勤務解消の課題があるため受付時間を短縮すべきだが、市民に身近な窓口としての性質を考慮すると午前９時から午後４時 30 分までへの短縮が適切である。

⑤対象とする施設（窓口）設定の考え方

○一般的な申請・相談等に係る窓口は、すべて今回の時間短縮の対象とする。

○対象外とする施設（窓口）については、以下の考え方による。

・子どもの権利擁護センター「まもルーム」については、放課後の子どもの相談を受ける時間を確保するため、引き続き午後５時までの受付とする。

・学校、保育所、図書館、文化施設等、申請・相談等以外の目的で市民の利用する施設（公の施設等）については、引き続きそれぞれの施設の性質に応じた受付時間とする。

## ４　スケジュール（案）

令和８年９月中　　上記案について、正式な市の方針として確定
令和８年 10 月１日　ホームページ、庁舎内掲示、市報等による周知開始
令和９年１月４日　窓口受付時間の短縮開始（３月末までは経過措置期間）
令和９年３月 31 日　経過措置期間終了

担当課　総合政策部企画調整課