

地方自治体の開庁時間の多くは午前8時30分から午後5時15分となっている。実際は、開庁時間前のシステムの立ち上げ、机や機器の消毒、現金管理等の受付のための準備行為、閉庁時間後の締めの作業、受付後の事務処理、他部署等との連絡調整は職員の時間外勤務が前提となっている。近年、地方自治体における窓口開庁時間の短縮が全国的な潮流となってきた。本レポートはその動向について調査結果をまとめたものである。

自治体の窓口開庁時間短縮について

茨城県本部／自治研推進委員会・委員長 照山 匠
公益社団法人茨城県地方自治研究センター・理事長 飯田 正美

1. 近年の窓口開庁時間短縮の動向

我が国では戦後金融機関が業務処理（手作業による帳簿締め等）のために午後3時に窓口を閉める必要があった。法令による窓口営業時間の具体的規定はなかったが、午前9時から午後3時という窓口営業時間が慣行として定着していく。郵政事業のうち金融保険窓口部門の営業時間も、またJAの信用事業（貯金・貸付）の窓口営業時間も法令に基づくものではなく銀行の慣行に倣い定着していったものである。

地方自治体の勤務時間の割り振り等は条例規則で定められているが、開庁時間の多くは午前8時30分から午後5時15分となっている。自治体には公金の出納や税の収納業務はあるものの一部の部署に限られているため、銀行のような歴史的慣行は必要性がなく今日に至っている。ただし実際は、開庁時間前のシステムの立ち上げ、机や機器の消毒、現金管理等の受付のための準備行為、閉庁時間後の締めの作業、受付後の事務処理、他部署等との連絡調整は職員の時間外勤務が前提となっている。その実態はともかく、これまで窓口開庁時間の設定は時間外勤務の発生を前提としたものであった。

ところで、近年自治体の窓口開庁時間短縮の流れが急速に強まっているのはどうしてなのだろうか。以下自治体（市町村）の窓口開庁時間が短縮に向かっている一般的な理由を整理してみた。その理由は全国的に共通性がありほぼ出尽くしている感があるが、改めてまとめてみると次のとおりである。

- ① 職員の働き方改革
 - ・ 長時間労働の是正・時間外勤務削減
 - ・ サービス残業として処理されてきた実態の解消
 - ・ ワークライフバランスの推進
 - ・ 中途退職者の増加対策としての魅力ある職場づくり
- ② 人員・財政上の制約
 - ・ 少子化による税収減少で人件費を抑制
 - ・ 職員数の削減（定員管理の適正化）
 - ・ 部署内での業務改善策の検討、業務の効率化
- ③ デジタル化・オンライン化の推進
 - ・ マイナンバーカードによるオンライン手続きの普及
 - ・ コンビニ交付サービス（住民票等）の拡充
 - ・ スマホ活用、窓口に来なくても済む環境整備
- ④ 来庁者数の実態に合わせた効率化
 - ・ 夕方以降や特定時間帯の利用者が少ない
 - ・ 費用対効果の観点から閑散時間帯を削減
- ⑤ コロナ禍以降の変化
 - ・ 感染防止のための時短が定着
 - ・ 予約制導入とあわせた運営見直し

- 書かない窓口の推進

一方で開庁時間短縮の問題点・批判も当然ある。

- 日中働いている市民が手続きできない
- 土曜に役所に行けなくなる
- 高齢者・デジタル弱者にとって不便
- 行政サービスの低下につながるという声

オンライン手続きの拡充と窓口時間短縮をセットで進めることが理想であるが、デジタル格差の問題もあり、そのバランスが課題となっている。

2. 調査方法（資料1）

本報告の作成にあたっては、茨城県内自治体の窓口開庁時間短縮の動向（令和8年・2026年4月時点）を把握すべく、県内全ての基礎自治体に調査票を郵送して調査を実施した。広域自治体である県は調査対象に含めていない。なお調査項目については、全ての自治体から回答を得られ易くするために4項目に絞って実施した。

3. 調査結果（資料2）

1ーア 実施済団体

つくば市、龍ヶ崎市、笠間市の3団体（6.8%）であった。県内で先行したのはつくば市（令和5年・2023年10月実施）であり、その導入経緯や検討過程、効果検証等についての詳細記述は非常に参考になる。是非つくば市のホームページで確認されたい。（資料3）

短縮後の窓口開始時刻は午前8時45分が2団体（4.5%）、午前9時が1団体（2.3%）であった。短縮後の窓口終了時刻は午後4時30分が1団体（2.3%）、午後5時が2団体（4.5%）であった。電話対応時間はつくば市と龍ヶ崎市が開庁時間と符合し、笠間市は従前同様で変更なしであった。つくば市では代表電話受付を受付時間外は音声自動ガイダンスによる案内を実施している。開庁時間の短縮を試行した後に導入するというやり方を取っている団体はなかった。また、主な対象外職場としては、保育所、児童館、図書館、斎場、市民窓口ステーション、市立病院、公民館となっている。

1ーイ 実施予定団体

取手市、守谷市、小美玉市、常総市の4団体（9.1%）であった。いずれも令和8年度（2026年度）中の実施を予定している。短縮後の窓口開始時刻は午前8時45分が1団体（2.3%）、午前9時が3団体（6.8%）であった。短縮後の窓口終了時刻は午後4時が1団体（2.3%）、午後4時30分が3団体（6.8%）であった。電話対応時間は4団体の全てが開庁時間と符合しているが、取手市では各職場で直通電話を持つ部署は各々の判断となる予定である。開館時間の短縮を試行した後に導入するというやり方を取っている団体はなかった。また、主な対象外職場としては、体育施設、公民館、図書館、出先窓口、保育所、学校給食センター、保健センター、文化会館、文化・スポーツ・生涯学習施設、消防署、幼稚園、水道課であった。

2 庁内組織で検討中は15団体であった。（検討しているが、開始時期や対象職場などが未だ具体的にない）日立市、鹿嶋市、石岡市、下妻市、北茨城市、牛久市、古河市、ひたちなか市、かすみがうら市、鉾田市、坂東市、阿見町、A、B、C（3自治体から自治体名の公表を差し控えたい旨の申し出があり、A、B、Cと記載することとした）これら15団体は庁内組織で検討を始めていることから、今後何らかの動きがあるのではないかと推測される。

3 担当者レベルで検討している団体は11団体（25%）であった。常陸太田市、高萩市、那珂市、神栖市、行方市、つくばみらい市、茨城町、大洗町、大子町、八千代町、五霞町である。

4 検討していない団体は11団体（25%）であった。ここに団体名を記載するとA、B、Cの自治体名が判明するので載せないこととした。

4. 調査結果を踏まえた分析と提言

県内の団体が半年前（令和7年、2025年9月）に実施したアンケート結果と今回の調査結果を比較してみると、実施済団体は3団体で同数であったが、実施予定団体が4団体増えている。未実施団体についても組織レベルで検討が11団体から15団体に増加、担当者レベルの検討も6団体から11団体に増加するなど顕著に増加傾向が表れている。検討していない団体は20団体から11団体に減少した。

振り返ってみると、かつて週休二日制導入時も問題点・批判が多く寄せられ、首長が市民からの批判を気にして様子見、他自治体の先例を「待ってから追随」するパターンが散見された。特に市民生活や市民活動に密着した出先機関の公民館、市民センターなどは週休二日制が実行されたのは、本庁職場よりもずっと後からだった。

窓口開庁時間短縮への躊躇は、合理的判断というより政治的判断に近いと言える。週休二日制の例が示すように、変化への抵抗は導入前が最大で、定着後は問題視されなくなっていく。市民のことを考えるなら、デジタル弱者への丁寧なサポートを並走させつつ、本格実施の前に試行を行ってデータを取ることで有効でないか。

何故なら「試行」からの導入方式は、反対の立場の人たちも受け入れやすいし、「元に戻せる」という安心感が議会・市民の合意を得やすくする。取得すべきデータの例としては、庁者数の変化を掴むために時間帯別・曜日別の実数を調べる。代替手段の利用状況として、コンビニ交付・オンライン申請の増減を把握する。職員の業務負荷を残業時間・ストレス指標の変化で見る。苦情・問い合わせ件数で反発の実態を定量化することが考えられる。試行期間及び対象は、3～6ヶ月程度の期間（短すぎると市民が適応できない）で特定の曜日・時間帯に絞って実施、複数の窓口種別で比較すると説得力が増すと思う。並走すべき施策としては、試行期間中にコンビニ交付・オンライン手続きの周知を強化することやデジタル弱者向けのサポート窓口や出張支援、試行の趣旨と経緯を広報紙・SNSで丁寧に説明することである。

また、総務省が自治体DXの事例を示し時短を推奨しているので心強い。（資料4）

5 まとめ

地方自治体における窓口開庁時間の短縮が全国的な潮流となってきた。この改革の推進力は、大きく二つの柱に集約される。

第一の柱は、職員の働き方の抜本的な是正である。長年にわたって常態化してきた超過勤務、そしてその相当部分がサービス残業として処理されてきた実態（資料5）は、行政組織の持続可能性を根底から脅かすものであり、もはや看過できる段階を超えている。職員が心身ともに健全な状態で職務にあたれる環境を整えることは、単なる労務管理上の課題にとどまらず、質の高い行政サービスを将来にわたって住民に提供し続けるための、組織としての根幹に関わる問題である。

第二の柱は、デジタル行政の本格的な推進である。オンライン申請やコンビニ交付をはじめとするデジタルサービスは、すでに住民の日常生活に着実に浸透しつつある。開庁時間の短縮は、こうした変化を追認するものではなく、むしろデジタル行政への移行を積極的に加速させる契機として位置付けるべきである。窓口に依存しなくとも行政サービスにアクセスできる環境を能動的に整備することが、この改革に求められている姿勢である。

この二つの柱は、相互に対立するものではない。職員の負担を適正化することで生まれた余力を、デジタル環境の整備や窓口に頼らざるを得ない住民への丁寧な支援に振り向ける。その好循環を意図的に設計することこそが、開庁時間短縮を契機とする真の行政改革である。単なる時刻の変更に終わらせるか、それとも行政の構造転換の起点とするかが問われている。

もとより、窓口が住民にとって行政との重要な接点であることは言うまでもなく、開庁時間の短縮が一定の不便をもたらす得ることは真摯に受け止めなければならない。だからこそ、時刻を変えるだけで終わらせてはならない。オンライン申請やコンビニ交付といった代替手段の一層の充実を図りながら、窓口に頼らざるを得ない住民への丁寧な支援を並行して講じることが、改革の誠実さを示す上で不可欠である。

資料1 調査票

資料2 調査結果

資料3 窓口受付時間（執務時間）の変更/つくば市公式ウェブサイト ページID：22318
導入経緯や検討過程、効果検証等については、こちらをご覧ください。

<https://www.city.tsukuba.lg.jp/material/files/group/9/report.pdf>

資料4 総務省地域DXポータルサイト自治体DX事例（滋賀県彦根市）

資料5 「いぶきNo. 3」自治労水戸市職員組合・水戸市下水道職員労働組合機関紙



2026年4月6日

総務人事担当課 様

公益社団法人茨城県地方自治研究センター
理事長 飯田正美

開庁（窓口受付、電話対応）時間短縮に関する調査について（依頼）

春暖の候、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。

さて、今般全国の自治体で役所の開庁（窓口受付、電話対応）時間を短縮する動きが広まってきています。開庁（窓口受付、電話対応）時間が職員の勤務時間と同時間帯のため、多くの自治体では時間外勤務で窓口業務の準備や事後処理を行っていると思いますが、現在では各種証明書が取得可能なコンビニエンス交付サービスや窓口に通じる必要のない行政手続きのオンライン化などが進展しています。

このような状況の変化が開庁時間の短縮の流れとなり、時間外勤務の削減や職員が業務に専念できる働きやすい職場づくりの後押しとなりつつあります。

そこで弊センターでは、県内の全市町村の実態を把握したく標記調査を実施する次第です。

御多忙中恐縮ですが、本調査へのご協力よろしくお願いいたします。

なお、取りまとめました調査結果につきましては、直近の機関誌「自治権いばらき」に掲載させていただきます。

記

- 1 調査事項 別紙のとおり
- 2 回答期限 2026年4月30日（木）
- 3 問合せ 飯田、坂場、（小林）
- 4 送付先 〒310-0801 水戸市桜川2-3-30
公益社団法人茨城県地方自治研究センター
電話 029-224-0206
FAX 029-222-2057
e-mail m.iida@j-ibaraki.jp

※参考に「自治権いばらき」を同封いたしました。

開庁（窓口受付、電話対応）時間短縮に関する調査

1, 2, 3, 4の該当する番号に○を付けて下さい。1に該当する場合は調査項目に記入願います

自治体名・担当課 記入年月日（ 年 月 日）					
1 実施済又は実施予定（試行を含む）					
区分等	実施（予定）時期	短縮後の時間帯	短縮前の時間帯	試行期間（ある場合記入）	主な対象外職場（ある場合記入）
窓口受付	年 月 日	時 分～時 分	時 分～時 分	年 月 日～ 年 月 日	
電話対応	年 月 日	時 分～時 分	時 分～時 分	年 月 日～ 年 月 日	
【記入例】	2026年4月1日	9時00分～16時30分	8時30分～17時15分	2025年10月1日～ 2025年12月31日	病院 公民館 図書館

2 庁内組織で使用中（検討しているが、開始時期や対象職場などが未だ具体的にない）

3 担当者レベルで検討している

4 検討していない

開庁（窓口受付、電話対応）時間短縮に関する調査結果について

全国の自治体で役所の開庁（窓口受付、電話対応）時間を短縮する動きが広まってきています。開庁（窓口受付、電話対応）時間が職員の勤務時間と同時間帯のため、多くの自治体では時間外勤務で窓口業務の準備や事後処理を行っていると思いますが、現在では各種証明書が取得可能なコンビニエンス交付サービスや窓口に通う必要のない行政手続きのオンライン化などが進展しています。

このような状況の変化が開庁時間の短縮の流れとなり、時間外勤務の削減や職員が業務に専念できる働きやすい職場づくりの後押しとなりつつあります。

そこで県内の全市町村の実態を把握したく調査を実施しました。

実施時期	2026/4/1
実施対象	茨城県内全市町村（44市町村）
調査方法	郵送によるアンケート調査 調査依頼文（資料1） 調査票（資料2）
回答数	44市町村（32市、10町、2村）
未回答	無し

1 取組状況

ア 実施済団体（3 団体）つくば市、龍ヶ崎市、笠間市

	つくば市	龍ヶ崎市	笠間市
開始時期	R5. 10. 2-	R6. 10. 1-	R7. 10. 1-
窓口開庁時間	08:30-17:15 →08:45-16:30 (1 時間短縮)	08:30-17:15 →09:00-17:00 (45 分短縮)	08:30-17:15 →08:45-17:00 (30 分短縮)
電話対応時間	08:30-17:15 →08:45-16:30 (1 時間短縮)	08:30-17:15 →09:00-17:00 (45 分短縮)	08:30-17:15 (変更なし)
試行期間	無し	無し	無し
主な対象外職場	保育所 児童館 図書館	保育所 斎場 市民窓口ステーション	市立病院 公民館 図書館 保育所

イ 実施予定団体（4 団体）常総市、取手市、守谷市、小美玉市

	取手市	守谷市	小美玉市	常総市
開始時期	R8. 10. 1-	R8. 11. 1-	R8. 7. 1-	R9. 1. 4-
窓口開庁時間	08:30-17:15 →09:00-16:30 (1 時間 15 分短縮)	08:30-17:15 →09:00-16:00 (1 時間 45 分短縮)	08:30-17:15 →08:45-16:30 (1 時間短縮)	08:30-17:15 →09:00-16:30 (1 時間 15 分短縮)
電話対応時間	08:30-17:15 →09:00-16:30 (1 時間 15 分短縮)	08:30-17:15 →09:00-16:00 (1 時間 45 分短縮)	08:30-17:15 →08:45-16:30 (1 時間短縮)	08:30-17:15 →09:00-16:30 (1 時間 15 分短縮)
試行期間	無し	無し	無し	無し
主な対象外職場	体育施設 公民館 図書館 出先窓口	保育所 公民館 図書館 給食センター 保健センター 文化会館	文化・スポーツ・生涯 学習施設 消防署 学校給食センター	保育所 幼稚園 図書館 水道課 給食センター

2 庁内組織で検討中（検討しているが、開始時期や対象職場などが未だ具体的になっていない）
15 団体（3 自治体から自治体名の公表を差し控えたい旨の申出があり、A、B、C と記載することとしました）

日立市 鹿嶋市 石岡市 下妻市 北茨城市 牛久市 古河市 ひたちなか市 かすみがうら市 鉾田市 坂東市

阿見町 A B C

3 担当者レベルで検討している（11 団体）

常陸太田市 高萩市 那珂市 神栖市 行方市 つくばみらい市 茨城町 大洗町 大子町 八千代町 五霞町

4 検討していない（11 団体）

5 市 4 町 2 村

窓口受付時間（執務時間）の変更

資料 3

更新日：2025 年 04 月 09 日

ページ ID：22318

変更概要

窓口受付時間

【変更前】 8:30 から 17:15

【変更後】 8:45 から 16:30

変更時期

令和 5 年 10 月から

対象施設

本庁舎、コミュニティ棟	全部署
市民窓口センター	全 6 か所 (大穂、豊里、谷田部、桜、筑波、基崎)

地域交流センター	全16 か所 (筑波、大穂、吉沼、豊里、谷田部、松代、二の宮、鳥名、小野川、桜、栗原、竹園、並木、広岡、基崎)
保健センター	全3 か所 (大穂、谷田部、桜)
つくば市民センター	
消費生活センター	消費生活相談は 9:00～12:00、13:00～16:00

※保育所、児童館、図書館、消防署など、上記の対象施設以外の窓口・電話受付時間は変更ありません。

※地域交流センターなどの施設利用時間や対象施設内に所在する他団体の施設利用時間については、変更ありません。

目的

適切な労務管理の実現

各部署の窓口における手続きによっては、受付から終了まで1時間程度を要する場合があります。閉庁間際の来客対応のために時間外勤務ありきの勤務が常態的に発生しています。時間外勤務は、本来、臨時的・突発的なものであって、恒常的かつ必然的な時間外勤務が全庁的に発生している状況は、労働基準法の観点からも極めて不適切であることから、この点を改善し、より良い職員の労働環境を整備する必要があります。

業務効率化・サービス品質向上のための検討時間の確保

業務時間中に、部署内の全職員での打合せや送り、懸念事項の伝達などの時間をなかなか生み出すことができない状況を受け、窓口

対応に追われない時間の中で職員間の情報共有の機会を創出し、業務効率化・サービス品質向上につなげていきます。

対面の手続きによらないサービスの普及促進

コンビニ交付サービスやマルチコピー機利用、オンライン申請（転居届、パスポート更新）、書かない窓口等の普及により力を入れ、対

面手続き必須のサービスとの分化を進め、窓口全体の待ち時間を削減します。

レポート

導入経緯や検討過程、効果検証等については、こちらをご覧ください。

[窓口受付時間（勤務時間）の変更_R6.6月版\(PDFファイル:1014.8KB\)](#)

総務部 人事課

〒305-8555 つくば市研究学園一丁目1番地1

電話：029-883-1111(代表) ファクス：029-868-7632

お問い合わせは専用フォームをご利用ください。



総務省 地域DXポータルサイト

資料 4



[総務省 地域 DX ポータルサイト](#) [自治体 DX 事例検索](#) データ対応の徹底：開庁時間の短縮

自治体 DX 事例

< 3. 内部 DX > バックヤード（内部事務）フロントヤード改革

データ対応の徹底：開庁時間の短縮

自治体名

滋賀県彦根市

Point

時間帯別の来庁者数やオンライン申請の利用件数等を分析して開庁時間の短縮を図る取組

データ対応の徹底：開庁時間の短縮（更なる業務改善）

時間帯別の来庁者数やオンライン申請の利用件数等を分析して開庁時間の短縮を図る取組

更なる業務改善

来庁者数等のデータに基づき開庁時間の短縮により、開庁前の準備の時間や窓口担当課内の情報共有の場を確保することができ、**職員の働き方改革・業務改革が可能に！**

取り組み事例

開庁時間の短縮による業務改革 <国府川郡市（11.1万人）>

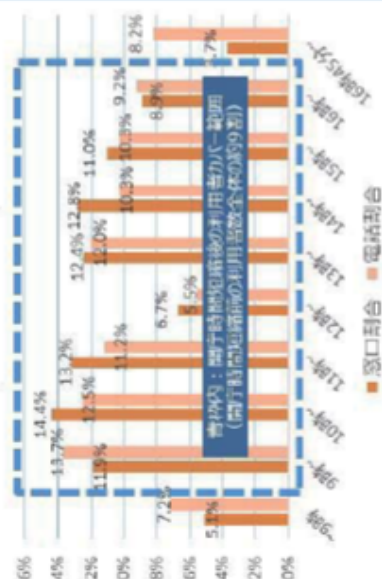
取組概要

- ✓業務時間外に行っていた開庁前の準備や開庁後の片付け作業を業務時間内に実施するとともに、業務改善を行う時間の確保を目的に、**市内9か所の施設において開庁時間を短縮。**
- ✓オンライン申請の利用状況、窓口への時間帯別来庁者数、電話対応件数などを分析し、**開庁時間短縮が住民サービスに与える影響を客観的に評価。**
- ✓住民への影響を最小限に抑えるため、**窓口・電話対応の約9割の時間帯は従来通り維持し、朝夕の比較的使用者の少ない時間帯にそれぞれ30分ずつ、合計1時間の開庁時間短縮を実施。**

効果

- ✓同時期4か月間で比較した結果、開庁時間短縮施設全体で、前年度比の**残業時間は1,070時間削減**を達成（R5：35,003時間→R6：33,933時間）。

窓口・電話対応件数の時間帯別割合（開庁時間短縮前）
(R5.10.2～R5.10.6)



データ対応の徹底：開庁時間の短縮（更なる業務改善）

改革のポイント

現状分析・課題抽出

- ✓ 窓口業務を担当している職員等へのヒアリングで、時間外勤務を前提とした開庁時間の見直しの必要性が明らかになった。住民サービスに影響のない範囲を確認するため、来庁者数・電話対応件数や、来庁が不要となるオンライン申請件数等を調査。
- ✓ 市役所本庁舎や支所その他、福祉センター等の市の窓口業務を実施する施設を調査対象とした。

職員への理解

- ✓ 開庁時間短縮には窓口業務担当職員等から不安の声も上がっていたが、他自治体での取組実績や取組後の住民の声、開庁時間短縮による効果を説明し庁内での合意形成を図った。

住民への周知

- ✓ 庁内での掲示物で告知するとともに、開庁時間短縮する日の3か月前からSNSや広報等で情報発信を実施。
- ✓ 開庁後は、シャッターを開ける、階段やエスカレーターの前にはパイロンを設置する等物理的に遮断した他、開庁後に来庁した住民へは口頭にて説明し取組への理解を求めた。開庁時間中の電話対応は音声ガイダンスを導入し、緊急時のみ代表電話を案内した。

取組後の影響

- ✓ 取組により、**年間の時間外勤務手当の person 費を450万円、水道光熱費を150万円（推計）削減**できる見込。
- ✓ 短縮後に、来庁した住民100人に対して実施したアンケートでは、市役所職員の働き方改革の趣旨を理解する声や、評価する声等、9割近くが肯定的に捉えている結果となった。
- ✓ 職員アンケートでも半数以上の職員が事務負担軽減を実感しているとの結果となった。
- ✓ 短縮した時間を利用して、36所属が課内会議時間等の拡充を図り、8所属がオンライン申請システムの構築・改善を検討中。



インシャルコスト※削減

（内訳）・電話交換機のガイダンス設定変更、償還業務委託の時間変更 931千円

931千円



ランニングコスト（1年あたり）※削減

（内訳）・Microsoft365利用料（Microsoft Excel） 0円

0円

※全市での一括導入のため本事業での費用計上は無し

（備考）

スケジュール

検討開始から導入までの期間：1年4か月

スケジュールの内訳

R5.6 開庁時間短縮のための検討開始
R5.10 来庁者数・電話対応件数の調査分析
R6.7 開庁時間短縮の正式決定（開庁予算案の議決）
R6.7～R6.9 住民への周知
R6.10～ 開庁時間短縮

サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

事業者名：－
サービス名：－
運用形態：－



彦根市の開庁時間短縮の
取組について

関連タグ

#フロントヤード改革

#滋賀県

#10万人以上30万人未満

担当部署

彦根市働き方・業務改革推進課（電話：0749-30-6149、メール：hatarakikata@ma.city.hikone.shiga.jp）



回 覧

いぶき

《職場名》《氏名名前抜き》《敬称》

いぶき

2026/5/27

自治労	教室部発行
水戸市職員組合	内線7310
水戸市下水道職員労働組合	直通231-3987

No.3

開庁前業務 約8割※が「サービス残業」

～他自治体では窓口時間短縮の導入が進む 水戸市も開庁時間と閉庁時間の短縮を～

「準備は当然」と言われ続けている…組合員の負担が数字で浮き彫りに

職員組合が本庁舎勤務の組合員を対象に実施した「開庁前業務の実態に関するアンケート」
 回答者 158 名（本庁舎内組合員 770 名対象・回答率 20.5%）

主な結果

- ・ほぼ毎日または週3～5回実施 回答者の約4割
- ・サービス残業 77.3%（※開庁前業務を行っている人のうち）
- ・「準備は当然と暗に言われている」 60.6%
- ・開庁時間の見直しを希望 74.1%（圧倒的1位）



組合の要求

- ・全所属における開庁時間短縮に係る業務影響調査の実施
- ・窓口対応時間の短縮（開庁時間・閉庁時間の見直し）
- ・業務量に応じた適正人員配置
- ・開庁前業務の明確な位置づけと手当支給

近日中に要求書を当局に提出する予定

◎詳しくは裏面以降の特集をご覧ください。皆さんの声が、水戸市職員の働き方を変えます。
 組合はこれからも、粘り強く市当局と交渉を進めます。

賃金や労働条件は
 要求しなければ改善しません



組合員の声をお聞かせください！

職場環境や労働条件等、当局に改善してほしいことをお聞かせください。

下記事項を記入の上、組合あてお送りください。内容を執行委員会にて共有し、解決策を模索していきます。

1. 氏 名 所 属
 2. 相 談 事 項
 3. 人事課への情報提供の可否
- ※ メールの場合は、必ず私用のメールアドレス等を使用してください。

※ 匿名でのメールは、活動結果を提供できないため対応いたしかねます。

あて先：水戸市職員組合（本庁舎3階）

E-mail : mitolu@bz01.plala.or.jp

特集 アンケート結果

開庁前業務 約8割が「サービス残業」

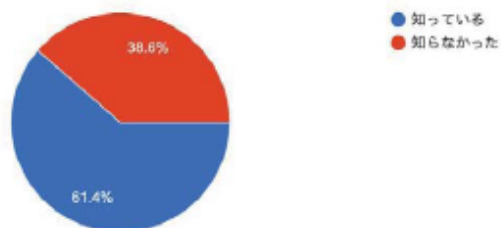
～他自治体では窓口時間短縮の導入が進む 水戸市も開庁時間と閉庁時間の短縮を
～「準備は当然」と言われ続けている…

職員組合が実施した「開庁前業務の実態に関するアンケート」に158人が回答してくれました。
対象者、本庁舎内組合員 770 名（回答率 20.5%）

1. 近年、全国の自治体で窓口業務時間の短縮が進んでいることをご存知ですか？

- ・「知っている」61.4%
- ・「知らなかった」38.6%

158 件の回答

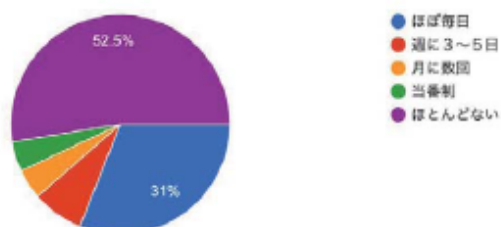


2. 開庁前業務の頻度

- ・ほぼ毎日 31.0%
- ・週に3～5回 7.6%

（合わせて約4割が頻繁に行っている）

開庁前（勤務開始時刻前）に業務を行なっている頻度
158 件の回答



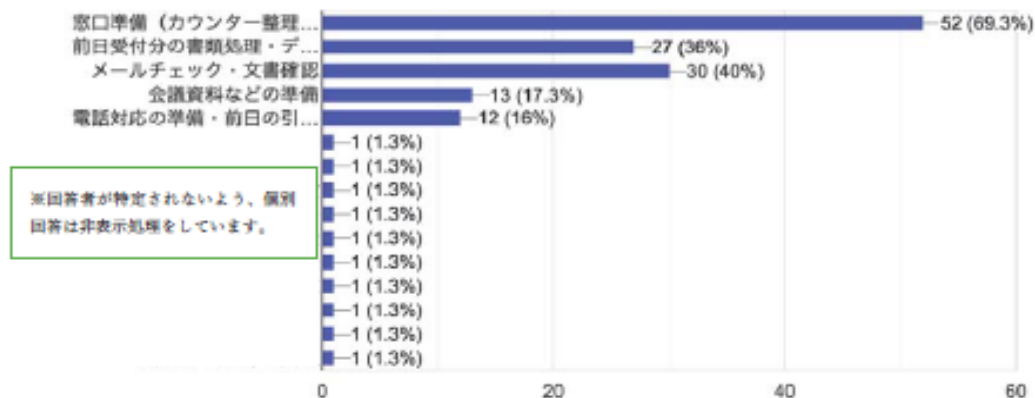
3. 主な業務内容（複数回答）

- ・ 1 位 窓口準備（カウンター整理など） 69.3%
- ・ 2 位 メールチェック・文書確認 40.0%
- ・ 3 位 前日受付分の書類処理・データ入力 36.0%
- ・ その他：金庫の受け取り

朝始まった時点で「準備」が終わっていないことへの『プレッシャー』

開庁前にどのような業務を行なっていますか？（複数回答可）

75 件の回答

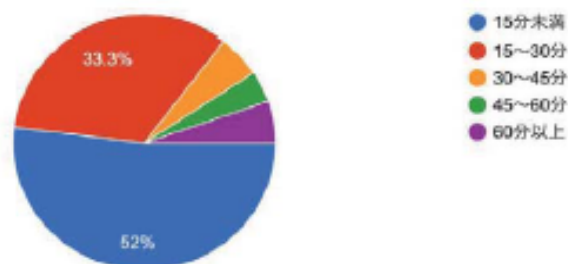


4. 所要時間

- ・ 15 分未満 52.0% だが、15 分以上かかると答えた人も**48.0%**に上る。

開庁前業務にかかる平均的な時間はどれくらいですか？

75 件の回答



- ・サービス残業（時間外だが手当なし） 77.3%
- ・「時間外勤務申請・命令」と答えた人はわずか 4.0%

77.3%

12%

- 動機期間内に含まれている
- 期間外労働（超過勤務）として申請・命令されている
- サービス放棄（実態として時間外だが手当なし）
- ※回答者が特定されないよう個別回答は見えない処理をしています

・約3割(29.4%)の組合員が「大きな負担を感じている」と回答
(「非常に負担」18.7%+「かなり負担」10.7%)



時間外手当が支払われてい... 24 (36.4%)

業務量が多く、準備せざる... 23 (34.8%)

準備は当然と聞かされて... 40 (60.6%)

育児・介護の両立が難しい 15 (22.7%)

-1 (1.5%)

-1 (1.5%)

-1 (1.5%)

-1 (1.5%)

-1 (1.5%)

-1 (1.5%)

-1 (1.5%)

-1 (1.5%)

-1 (1.5%)

-1 (1.5%)

-1 (1.5%)

-1 (1.5%)

-1 (1.5%)

回答者が特定されないよう、個別
には非表示処理をしています。

0 10 20 30 40

- 開庁時間の見直し 74.1% (圧倒的 1 位)
- 業務量の見直し・適正人員配置 48.9%
- 超過勤務命令の徹底と手当支給 31.7%
- その他：開庁時間について、金庫の受け取り対応など自由記述で複数回答あり

Task	Number of Responses	Percentage
開庁時間の見直し（開庁時...）	103	74.1%
準備業務のデジタル化	10	7.2%
超過勤務命令の徹底と手当...	47	33.8%
業務量の見直し・人員配置...	68	48.9%
窓口準備業務の簡素化・マ...	21	15.1%
その他	2	1.4%
（以下、10.7%の項目が複数あり）	1	0.7%

他自治体においても同様の問題が指摘されており、開庁・閉庁時間をそれぞれ30分程度短縮し、出勤後の準備時間と閉庁後の整理時間を確保する動きが広がっています。

一般企業では、開店前の準備作業（現金準備・カウンター整理・システム確認など）が当然の業務として位置づけられ、始業前に一定の時間を確保するのが標準となっています。

一方、水戸市ではこのような準備作業が「当然のサービス残業」として扱われるケースが依然として多く、働き方改革が十分に進んでいるとは言えない状況です。

総務省も、来庁者数等のデータに基づく開庁時間の適正化により、開庁前後の準備時間や業務改善の時間を確保することを推進しており、多くの自治体で残業削減の実績を上げています。

組合は、組合員の声を真摯に受け止め、市当局に対し以下の事項について、強く協議・交渉を進めてまいります。

- ① 全所属における開庁時間短縮の業務影響に関する聞き取り調査の実施
- ② 窓口対応時間の短縮（開庁時間と閉庁時間の見直し）
- ③ 開庁前業務の明確な位置づけと手当支給（※残業時間の1分単位での申請・管理を徹底します。）
- ④ 業務量に応じた適正人員配置（勤怠管理システムと時間外実績の比較による検証を含む）

～ご協力ありがとうございました～

今回のアンケートにご回答いただいた組合員の皆様、本当にありがとうございました。

皆さんの率直な声が、水戸市職員の働き方改善に向けた大きな力となります。

組合はこれからも、組合員一人ひとりの声を大切に、市当局との交渉を粘り強く進めてまいります。

今後とも変わらぬご理解とご協力をお願いいたします。