

【レポート】

概 要

常滑市役所では愛知県下で比較的早い段階で開庁時間を短縮する方針を打ち出し、令和 7 年 5 月から開庁時間を 9:00～16:30 とし、令和 8 年 4 月からは 9:00～16:00 になる。開庁時間短縮を導入するに至る現状と目的や効果をまとめた。

開庁時間の短縮について — 「行かない窓口」を目指して —

愛知県本部／常滑市職連 八木 一志

1. 開庁時間短縮の検討

(1) 開庁時間を短縮するきっかけ

① 最初の提案は市長から

令和 6 年の夏頃、市長から市民窓口課に窓口時間の短縮を検討するように提案があった。「職員の働き方改革」を掲げ、そこから市役所全体を巻き込んで検討を進めることとなった。秋の初めには各課に窓口時間短縮の影響について照会があり、調査や他市町の状況を踏まえながら、庁内で検討チームを組織し、検討を進めた。

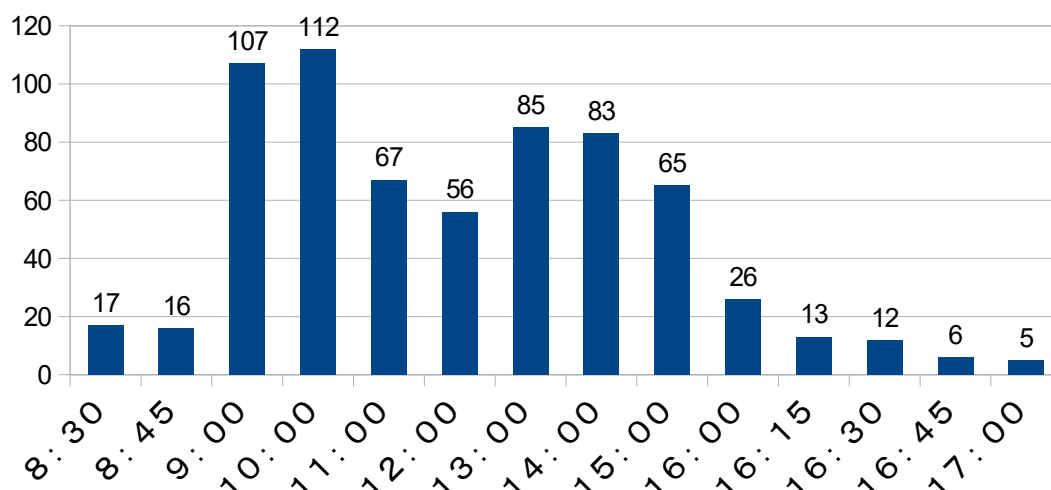
② 背景

導入の背景には以下のものが挙げらる。

- ・来庁者の傾向として、9:00～16:00 の時間帯に多く来庁されている。(グラフ 1)
- ・窓口対応に伴う準備や片付け、手続き処理があり、通常の勤務時間内で対応しきれない状況が続いている。
- ・マイナンバーカードを使用して、6:30～23:00、平日・土日祝を問わず証明書がコンビニで交付できる。
- ・オンラインで可能な届出・申請(「行かない窓口」)をさらに増やしていく方針がある。

この中に、職員の働き方改革の一環として、窓口業務に割かれる時間を減らし、通常の勤務時間内で業務を終わらせる職員の負担軽減も狙いとして含まれている。そして、注目していただきたいことが、これらが当局側からの提案であること。

グラフ 1 来庁者の傾向



③ 得られる効果

- ・オンラインで可能な届出・申請「行かない窓口」が拡充されることで、市民の利便性が向上する。
- ・開庁時間の変更に伴い生み出された時間を、他の政策立案や業務に費やすことで、行政サービスの質の向上につながる。
- ・課内の情報共有・集中して業務に取り組む時間の確保ができ、業務の効率化につながる。
- ・職員の働き方が改善されることで、職員のモチベーションや定着率の向上、より良い人材を確保するための魅力につながる。

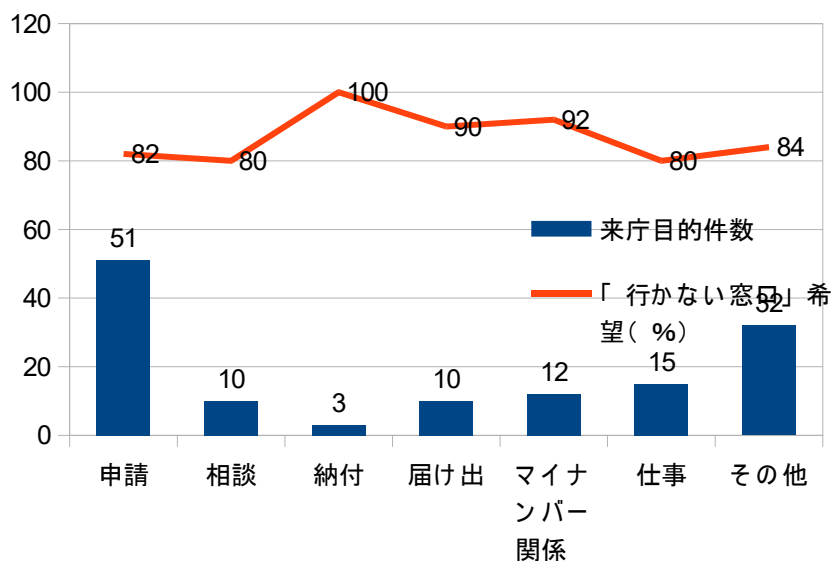
(2) 調査をしてわかったこと

① 当初短縮する時間はもっと短かった

庁内各課で当初照会のあったのは、9:00～17:00 をとするもので、それと平行に行われた来庁者数の庁舎の結果（グラフ1）を確認したところ、当初想定していた通り 8:30～9:00 の来庁者が少なかった。しかし、17:00～17:15 の来庁者数は想定通り少なかったが、16:00～17:00 の来庁者数も開庁時間全体に比べて少ないことが判明した。そのため、急遽 16:00～17:00 の開庁時間短縮についても検討を開始し、各課に照会が行われた。夏に提案があり、その年の冬には時間短縮の施行の周知が行われており、かなりのスピード感を持って実施されたものである。

② 市民へのメリット・デメリット

来庁目的件数と「行かない窓口」希望割合



開庁時間の短縮は当然市民へのサービス低下を示すものになる。調査の結果利用人数が少なかった時間帯を短縮するとはいえ、市民にどのように説明し理解を求めていくのか。そこで着目されたのが「行かない窓口」である。市役所に出向かないといけないことをそもそも省略することができないだろうかという考えのもと、10 月に来庁者にアンケートをとったところ、来庁目的の半分が申請の手続きに関するものであった。また、市民も「行かない窓口」が使えるのなら利用したいと回答したのが全ての目的で8割を超えており、市民からも「行かない窓口」が望まれていることがわかる。

2. 開庁時間短縮の実施

(1) 常滑市の選択

① 開庁時間の短縮

- ・令和7年5月1日～ 開庁時間を試行期間として9:00 ～ 16:30 とする
- ・令和8年4月1日～ 試行期間の結果を基に本運用として開庁時間を9:00 ～ 16:00 とする（予定）

② 市民サービスについて

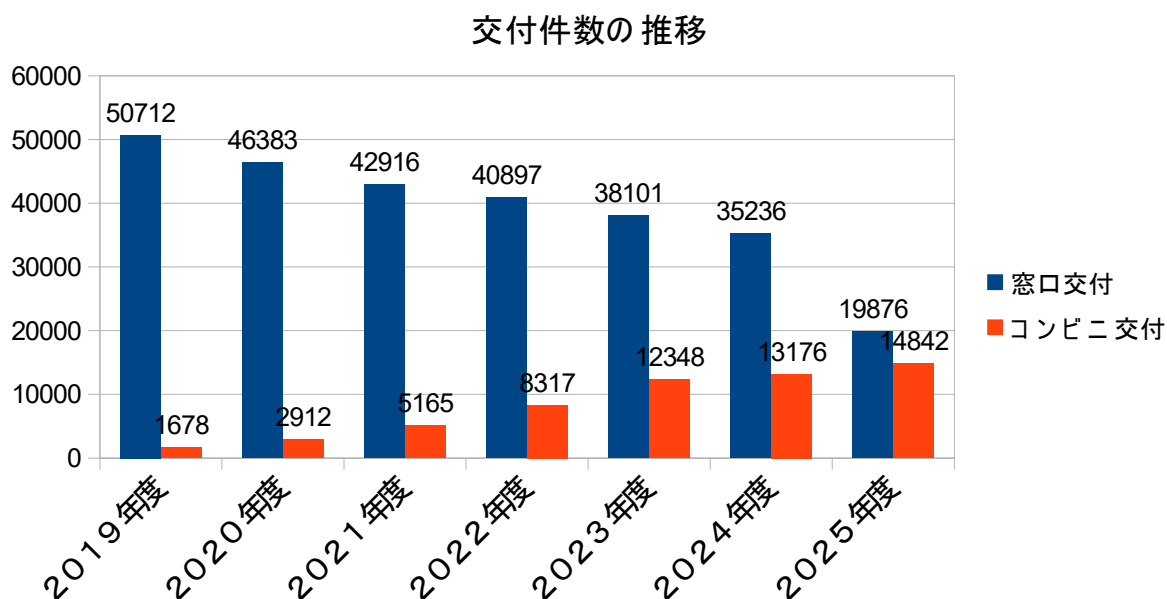
- ・「行かない窓口」を推進していく
- ・コンビニ交付で取得できる全ての証明書を10円で取得できる（期間限定・令和8年3月31日まで）

（2）結果

① 開庁時間の短縮の結果

- ・開庁時間の短縮により全体の来庁者が短縮前に比べて約20%減った。
- ・現時点においては大きな問題等は発生していない。市民から一定のご理解を頂いている。
- ・職員が情報共有や打合せができる時間を設けることができ、業務の見直しを進めている。
- ・2025(R7)年度5月～11月（7カ月間）の時間外勤務は、前年同月比で約2,700時間（約700万円相当）を削減。

② コンビニ交付



※2025年度は4月～12月の件数

証明書の交付割合が42.7%となり、6年前と比べて1.3倍になった。

3. まとめ

市役所の開庁時間短縮は、職員の働き方改革や時間外・光熱費削減などの行政効率化を目的とする。一方で、市民のサービス低下への懸念があるため、常滑市ではこれを機会にオンライン手続きの拡充を「行かない窓口」として推し進めることができた。今回記載できなかったが予約制窓口（待たない窓口）や、電話の対応などにも力を入れており、市民サービスを低下させずに職員の負担を軽くする取り組みを行っている。人員確保の難しさに直面し、当局側も職員に寄り添った提案をしてくれる。これもひとえに過去から今に続く健全な労使関係が築かれ、誰もが常滑市を良くしたいと心から願い、市の利用状況や意見を踏まえ、持続可能な行政サービスの実現を目指して行くことができるからである。