資料No. ３

# 窓口開庁時間等の見直しについて（案）

総務部行政経営課

## １ 見直しの背景

現在、オンラインで手続きできる申請が増加し、来庁者数は減少傾向にあります。一方、市役所の窓口開庁時間は、勤務時間（８時 30 分から 17 時 15 分）と同じであることから、職員の時間外勤務を前提とした労務環境となっています。このような状況を踏まえ、将来にわたり持続可能な行政運営を実現するため、窓口開庁時間等の見直しを行います。

## ２ 庁内の検討経過

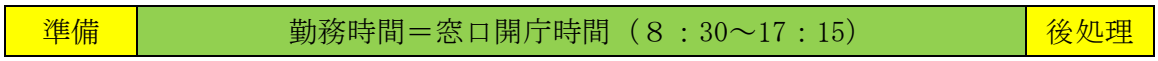
- 令和８年 ６月 １日 窓口開庁時間短縮検討プロジェクトチーム設置（計６回の会議開催）
- 令和８年 ８月 28 日 行政改革推進本部会議に中間報告を提出し、各部からの意見聴取実施
- 令和８年 10 月 15 日 行政改革推進本部会議で庁内決定

## ３ 目的と取組

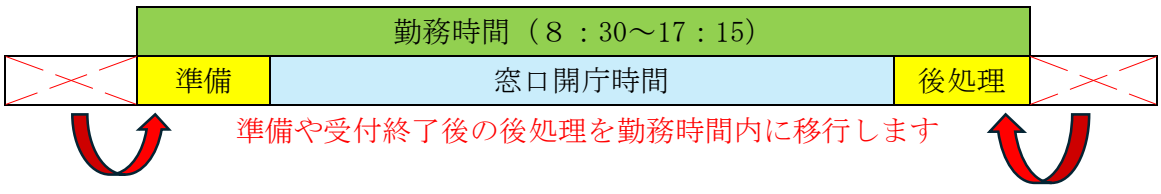
### ⑴ 適切な労務環境の推進と時間外勤務の削減

勤務時間と窓口開庁時間が同じであることにより、窓口を開設する準備や受付終了後の後処理が時間外勤務を前提としているため、窓口開庁時間を短縮することで、適切な労務環境の推進に取り組みます。また、恒常的に発生している時間外勤務の削減にも取り組みます。

【現状】 ８:30 17:15




【見直し後】 ８:30 17:15

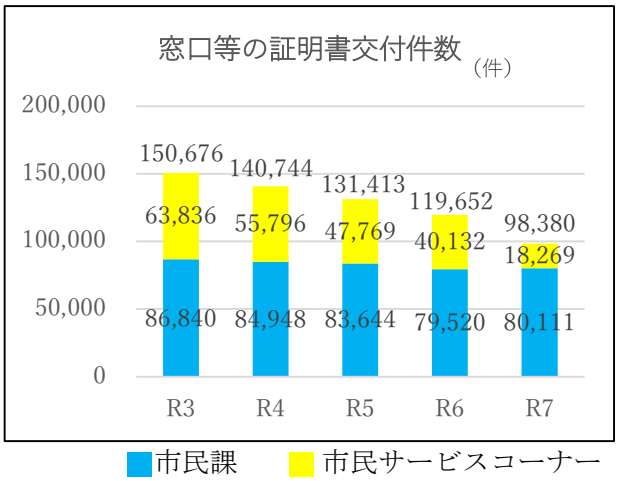


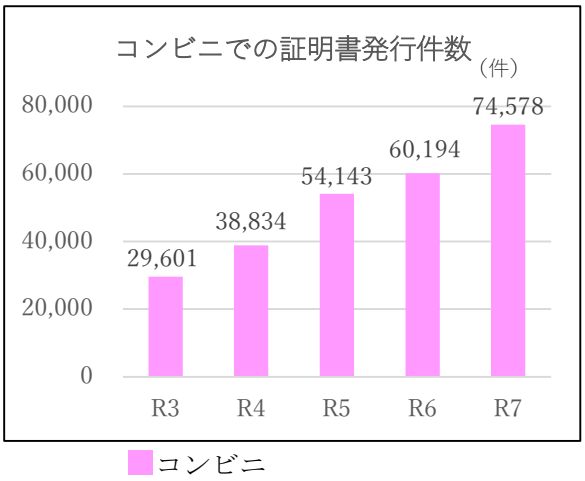

### ⑵ 業務効率化のための時間の確保

窓口開庁時間を短縮した朝と夕方の時間帯には、開庁の準備等を行いますが、これに加えて、これまで十分にできていなかった課・担当のミーティング等を実施し、職員が課題を共有することで、業務効率化のための時間とします。また、デジタル化を推進し、来庁しなくても手続きができるオンライン申請の増加にも取り組みます。

## 4　窓口対応件数等の状況

### ⑴　市民課及びサービスコーナーにおける証明書交付件数とコンビニ交付の推移




市役所（市民課）及び地区まちづくりセンター（サービスコーナー）における証明書の交付件数は、令和３年度と比較して令和７年度では約 35％減少しています。一方、コンビニにおける証明書の発行件数は、約 150％増加しています。

※証明書には、住民票の写し、戸籍の附票の写し、戸籍謄抄本、身分証明書、年金現況届、印鑑登録証明書を含みます。

### ⑵　市民課における令和７年度の時間別来庁者数とその影響




９時以前及び 16 時 30 分以降の証明書発行に係る来庁者数の計は赤枠で示した 4,719 件であり、全体（48,528 件）の約 9.7％となっています。

※時間別来庁者数は、市民課の発券機で「証明書発行」について発券した数（件数）です。

## 5 見直し内容（一覧）

| 検討項目 | 現在の状況 | 見直し後 |
|---|---|---|
| 勤務時間 | ８時 30 分～17 時 15 分 | 変更なし：８時 30 分～17 時 15 分 |
| 窓口開庁時間 | ８時 30 分～17 時 15 分 | 変更：９時～16 時 30 分 |
| 市庁舎の入退庁 | 以下のとおり | 変更：閉庁時のみ対応を変更 |
| 開庁時 | ７時の警備員の点検時に、本庁舎１階の３か所（北口、東口、西口）、２階の１か所及び消防庁舎１階の計５か所を開錠 | 変更なし：７時の警備員の点検時に、計５か所を開錠 |
| 閉庁時 | 18 時の警備員の点検時に、本庁舎１階の２か所（東口、西口）、２階の１か所及び消防庁舎１階の計４か所を閉鎖 | 変更：窓口開庁時間が終了となる 16 時 30 分で北口以外を閉鎖し、必要な入退庁は北口からとする |
| 時間外、休日 | 北口の警備員室で記名後、開錠 | 変更なし：警備員室で記名後、開錠 |
| 電話対応時間 | ８時 30 分～17 時 15 分 | 変更なし：８時 30 分～17 時 15 分 |
| 代表電話<br>☎51-0123 | ８時から 17 時 30 分まで電話交換手が対応し、それ以外の時間は警備員室で対応 | 変更：代表電話とおしえてコールふじを一元化し、電話交換手の対応時間を８時 30 分から 17 時 15 分まで、それ以外の時間は警備員室で対応する |
| おしえてコールふじ<br>☎53-1111 | ８時 30 分から 18 時までオペレーターが対応 | 変更：代表電話と一元化し、53-1111 は終了する |
| ダイヤルイン<br>☎各担当の番号 | ８時 30 分から 17 時 15 分まで各課で対応 | 変更：８時 30 分から 17 時 15 分まで各課で対応することは変わりないが、時間外はアナウンス対応とする（※） |

※開庁時間外の緊急の場合は代表電話（警備員室）で対応します。また、ダイヤルインは原則アナウンス対応となりますが、災害等を考慮し、アナウンスとしない所属も協議しています。

## 6　開始時期

- 試行開始　令和９年８月２日（月）～

３月から４月にかけての住民異動に係る繁忙期を避けるとともに、電話交換及びおしえてコールふじ（コールセンター）の委託期間終了に合わせるため、令和９年８月２日より試行実施します。

その後、試行期間で明らかになった課題を踏まえ、必要な見直しを行った上で、本格実施へ移行します。

## 7　対象施設・所属

| | | |
|---|---|---|
| 本庁舎 | 消防防災庁舎<br>（中央消防署及び情報指令課を除く） | 上下水道部<br>（県富士総合庁舎６階） |
| 保健部<br>（フィランセ） | 新富士駅南整備課 | 産業支援課<br>（中央図書館分館） |

※上記以外の施設・所属は今回の窓口短縮の対象ではありません。

## 8　日曜開庁

引き続き、下記の内容で実施していきます。

- 開庁時間　　午前９時から午後４時まで
- 開 庁 日　　毎月第１日曜日（１月を除く）　※３月のみ、月末も開庁

## 9　今後のスケジュールと周知計画

見直しに当たっては、市民の皆様に混乱が生じないよう、十分な周知期間を設け、広報ふじや市ウェブサイト、各課から発送する通知等、様々な媒体を利用して広く周知を行います。

- プレスリリース（令和８年 12 月 14 日の市長定例記者会見で発表）
- 広報ふじ（令和９年４月号予定）

## （参考）県内他市の先行事例

| | 下田市 | 袋井市 | 島田市 | 掛川市 | 静岡市 |
|---|---|---|---|---|---|
| 開始時期 | Ｒ８．５．７～ | Ｒ８.10．１～ | Ｒ８.11．２～ | Ｒ８.11．２～ | Ｒ８.11．２～ |
| 勤務時間 | ８：30～17：15 | ８：30～17：15 | ８：30～17：15 | ８：30～17：15 | ８：30～17：15 |
| 窓口開庁時間 | ９：00～16：00 | ９：00～16：00 | ９：00～16：30 | ９：00～16：30 | ８：45～16：45 |
| 電話対応時間 | 短縮しない | 短縮するが、アナウンスに切り替わらないので電話には出る | 短縮しない | 短縮しない | 短縮しない |