

令和 6 年度第 1 回北本市行政改革推進委員会 次第

日時 令和 7 年 2 月 1 2 日（水）
午前 1 0 時から
場所 会議室 3－B

- 1 開会
- 2 副市長挨拶
- 3 委員長挨拶
- 4 事務局紹介
- 5 諮問
開庁時間の変更について
- 6 議事
 - (1) 令和 5 年度北本市行政改革推進委員会答申への対応状況の報告
 - (2) 開庁時間の変更について
- 7 その他
- 8 閉会

【配布資料】

- 資料 1 委員名簿
- 資料 2 令和 5 年度答申対応状況
- 資料 3 開庁時間の変更について（案）
- 資料 4 懸念点への対応
- 資料 5 各種手続き一覧
- 資料 6 先進自治体調査結果

北本市行政改革推進委員会 名簿

(氏 名)	(役 職 等)
秋葉 清	自治会連合会会長
新井 康夫	元埼玉県職員
金綱 幾代	元セーフコミュニティ自殺対策委員会委員長
下垣 彰	経営コンサルタント (委員長)
諏訪 千加子	民生委員・児童委員
土屋 雄一	税理士 (副委員長)
西澤 直人	武蔵野銀行北本支店支店長

(五十音順、敬称略。)

行政改革推進委員会答申への対応状況

資料2

課名	事業名	事業概要	R5予算額(千円)		行政改革推進委員会答申		答申を踏まえての所管課の考え方	対応状況	R6予算額(千円)		R7予算要求額(千円)	
			事業費	一般財源					事業費	一般財源		
					答申	答申理由及び意見						
産業観光課	就労支援事業	求職活動に対する支援として、労働・求人に関する情報・知識を提供する相談室を設置する。また、求職活動の際に有効となるセミナーを開催する。	1,183	1,183	見直し	本事業は、就職活動に対する支援として、労働・求人に関する情報・知識を提供する相談員並びに相談室の設置を主なものとしている。本委員会で令和3年度に審議し、『就労支援対策は引き続き実施すべき』であるものの、『現在のやり方では真に就労機会を求めている人のニーズに応えられているとは言い難いと判断した。よって、現在の形の内職相談や職業相談は、廃止を検討すべきである。』と答申した。 現在の相談室設置施設が令和6年度末に閉館が予定されており、令和7年度までに相談室設置場所を市役所庁舎内へ変更する必要があることから、より効果的な事業を構築するため再度、審議を求められたものである。 しかし、内職相談及び職業相談ともに、就職に結びついた件数が非常に少ない等の担当課より説明された求職者に関する情報は、令和3年度の審議の際の情報と変わらないものであった。 本委員会として、効果的で効率的な事業体制の構築に向けて、改めて以下の対応を求める。 1)課題の情報収集及び分析市内の求職者の年代、性別、生活環境等やその求めていること、困り事、ニーズを把握、分析する。その上で必要な支援策を検討する。 2)職業相談方法の刷新 ハローワークや他の職業相談に関するネット情報にアクセスできる環境整備、これらのネットツールを使いこなすなどのデジタル社会に対応した相談員の資質等を検討する。 3)職業相談に関する体制の見直し 市内の求職者や、その困りごとが把握できる体制及び方法の構築を早急に行う。また障がい者や高齢者等を対象とした他部署で行っている就労支援事業との連携、統合などを図る。	1)求職者の分析等が行えていない状況や就労に結び付いた件数が非常に少ない状況が令和3年度から変わっていないという指摘はその通りであり、まずは求人・求職情報のリスト化及び属性分析等を行い、ニーズを把握する。 2)現代においては、求職者がインターネットの求人情報にアクセスできる環境を整えることは必要。また、60代で9割、70代で8割、80代前半で6割超がスマートフォンを所有している(モバイル社会研究所による2024年1月調査)状況を鑑みれば、相談者自身で当該求人情報にアクセスできるよう支援することも必要。また、このためには相談員自身のデジタルリテラシーも必要。 3)1)でもあり、求職者やニーズの把握できる体制及び方法の構築は急務である。障がい者や高齢者等を対象とした他部署で行っている就労支援事業との連携・統合については、現状でも障がい者や高齢者からの相談を妨げていないものの、相談者自身が日頃から関わりのある部署に来訪していると思われ、それぞれの部署で対応することも必要である。	1)内職相談及び無料職業紹介所の求人・求職情報をリスト化した。 2)令和7年4月1日からの相談場所の庁舎移転に伴い、以下のとおり、対応予定。 【無料職業紹介所】 ・現在の予約制でかつ予約時間の制限のある状況から、開庁時間は常に相談が受けられる体制を整える。 ・デジタルリテラシーの低い相談員の雇用を止め、産業観光課職員が対応する。 ・職業紹介所としての許可基準がクリアできる環境が整備できないことから、無料職業紹介所は廃止する(市単独での求人・求職の受理及びあっせんは今後できなくなる)。 ・産業観光課窓口で、職員が相談者とともにPCを操作し、ハローワークのインターネット公開情報を閲覧できる環境を整備し、最新の情報をアクセスできる環境を提供するとともに、スマートフォンやPCをお持ちの相談者が自身でアクセスできるよう操作方法を支援する。 【内職相談】 ・開庁時間中は常に相談が受けられる体制を整えるとともに、費用対効果を考慮して、相談員の雇用を止め、産業観光課職員が対応する。 ・求人情報をインターネットに公開するなど、来庁前に少しでも相談者が必要とされる情報にアクセスできる環境を整備する。 3)ハローワークでの求人情報には障害者雇用の枠も用意されており、インターネットでも公開されている。今年度、ハローワーク登録の求人情報に市HPからアクセスできる導線を設定済みである。 なお、答申での意見にはないが、就労支援事業として実施しているセミナーなどの周知として、駅自由通路西口側に設置されている当課所管のラックにチラシを配架し、駅利用者の目に触れるよう、今年度から更に積極的に実施している。	1,261	1,261	5	5
障がい福祉課	車椅子リサイクル事業	身体障がい者等に対し、リサイクルされた車椅子を貸し出すことにより、便宜の供用を図り、もって身体障がい者等の福祉の増進を図る。	165	165	継続(付帯意見あり)	本事業は、重度心身障害者以外の障害者や障害認定または要介護認定の手続き中の方々が、一時的に車椅子を利用できるようにするための事業となっている。利用の人数、日数はそう多くないものの、各種制度の隙間を埋める事業となっている。従って、事業としての必要性は認められるため、事業の継続が望ましいと判断する。 ただし、事業費の金額が少ないにも関わらず、一件の委託契約になっているため、委託に伴う事務業務の負担が大きいと推察される。より効率的な事業の執行体制への移行が望ましいと思われる。 例えば、社会福祉協議会の自主事業への移行や、社会福祉協議会との関連が多い共生福祉課への所管の変更など、本業務を効率的に執行する体制を検討されたい。	障害福祉サービスや介護保険で対応できない市民にとっては、この事業の必要性は大きく、答申の通り事業は継続する。 執行体制については、関係機関と協議の上、最も効率的な方法での事業実施を検討する。	執行体制の見直しを図るため、北本市社会福祉協議会の自主事業への移行について打診したところ、利用件数も一定程度あり、事業の必要性については理解しているが、財政状況が厳しく委託から自主事業への移行は難しいとの回答であった。 また、共生福祉課への所管の変更については、R7年度の北本市総合福祉センターの指定管理更新時に、業務内容の見直しに併せて、仕様書へ組み入れることについて検討していく。 事業の執行体制については検討中であるが、事業としては継続が必要であることから、R7年度の予算要求は前年度と同じ事業内容で必要とする額とした。	83	83	92	92

開庁時間の変更について（案）

1 目的	始業前の準備や終業後の片付け、夕方の事務処理時間、また、朝礼終礼などの業務マネジメント時間を勤務時間内に確保することにより、恒常的な時間外勤務の削減及び職員の労働環境の向上による働き方改革の推進を目的とします。																																										
2 変更内容	●開庁時間の変更 【変更前】 8：30～17：15 【変更後】 8：45～16：30 ※職員の勤務時間（8：30～17：15）に変更はありません。 ※開庁時間とは、来庁された方に対しての受付時間を指します。 ※来庁者数の調査を行ったところ、短縮対象にあたる 8：30～8：45 まで、16：30～17：15 までの利用者は全体の約 8％という結果でした。 ※時間の設定にあたっては、窓口業務の多い市民課の例を参考に、朝は窓口の準備等に約 15 分、夕方は機器の片づけやデータ集計、受理した書類の処理時間等に約 45 分を見込んでおります。 時間帯別利用者割合 <table border="1"> <thead> <tr> <th>時間帯</th> <th>利用者割合 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>～8：44</td><td>2.5</td></tr> <tr><td>8：45～</td><td>4.5</td></tr> <tr><td>9：15～</td><td>5.8</td></tr> <tr><td>9：45～</td><td>6.2</td></tr> <tr><td>10：15～</td><td>6.8</td></tr> <tr><td>10：45～</td><td>7.2</td></tr> <tr><td>11：15～</td><td>6.8</td></tr> <tr><td>11：45～</td><td>5.5</td></tr> <tr><td>12：15～</td><td>4.8</td></tr> <tr><td>12：45～</td><td>5.2</td></tr> <tr><td>13：15～</td><td>6.0</td></tr> <tr><td>13：45～</td><td>6.5</td></tr> <tr><td>14：15～</td><td>6.3</td></tr> <tr><td>14：45～</td><td>5.8</td></tr> <tr><td>15：15～</td><td>5.7</td></tr> <tr><td>15：45～</td><td>5.5</td></tr> <tr><td>16：15～</td><td>2.8</td></tr> <tr><td>16：30～</td><td>2.5</td></tr> <tr><td>16：45～</td><td>2.0</td></tr> <tr><td>17：00～</td><td>1.5</td></tr> </tbody> </table> ●庁舎開閉時刻の変更 開庁時間の変更に伴い、庁舎開閉時刻を以下のとおり変更します。 【変更前】 8：00～18：00 【変更後】 8：30～17：15 ●土曜開庁時間の変更 開庁時間の変更に伴い、土曜開庁の最適化を図るため土曜開庁時間を以下のとおり変更します。 【変更前】（毎週） 8：30～12：00 【変更後】（第 2, 4 週） 8：45～16：30 市民課窓口のみ開庁 ◇土曜開庁業務の主な取扱業務 ・市民課窓口 - 住民票・戸籍証明書・印鑑登録証明書等の各種証明書の交付	時間帯	利用者割合 (%)	～8：44	2.5	8：45～	4.5	9：15～	5.8	9：45～	6.2	10：15～	6.8	10：45～	7.2	11：15～	6.8	11：45～	5.5	12：15～	4.8	12：45～	5.2	13：15～	6.0	13：45～	6.5	14：15～	6.3	14：45～	5.8	15：15～	5.7	15：45～	5.5	16：15～	2.8	16：30～	2.5	16：45～	2.0	17：00～	1.5
時間帯	利用者割合 (%)																																										
～8：44	2.5																																										
8：45～	4.5																																										
9：15～	5.8																																										
9：45～	6.2																																										
10：15～	6.8																																										
10：45～	7.2																																										
11：15～	6.8																																										
11：45～	5.5																																										
12：15～	4.8																																										
12：45～	5.2																																										
13：15～	6.0																																										
13：45～	6.5																																										
14：15～	6.3																																										
14：45～	5.8																																										
15：15～	5.7																																										
15：45～	5.5																																										
16：15～	2.8																																										
16：30～	2.5																																										
16：45～	2.0																																										
17：00～	1.5																																										

	転入・転出等の住民異動届の受付 戸籍届出書の受付 パスポートの交付 埋・火葬許可証の交付 マイナンバーカード関係手続 ・保険年金課窓口 国民健康保険資格異動届の受付、資格確認証の交付 国民健康保険税の納付書・資格確認証の再発行 療養費・高額療養費・葬祭費等の申請受付 限度額適用・標準負担額減額認定申請書の受付 特定検診・健診受診票の再発行 ※第1、3週は戸籍事務内連携サーバーのメンテナンス日にあたるため、その日中に手続を完了できない事務が発生します。 ※保険年金課国民健康保険窓口は閉庁とします。 国民健康保険窓口の平日を含めた全体のうち、土曜開庁の占める割合は約5%となっています。また、平成30年度には609件あった受付件数は令和5年度には346件となっており、約43%減少しています。土曜開庁1日あたりの受付件数は6～7件となっています。 ※12:00～13:00は昼休みのため受付時間外とします。 ※国民の祝日にあたる土曜日は閉庁日とします。
3 対象施設	●北本市役所 ●久保土地区画整理事務所
4 変更時期	令和7年10月から
5 期待される効果	●職員の働き方改革の推進を目的とするため、以下のことが期待されます。 ◇時間外勤務の削減 開庁時間を短縮した時間分は、今まで時間外勤務として実施していた事務に充てることができるため、時間外勤務の削減が期待されます。 ◇中長期的な業務効率化・住民サービスの向上 朝礼終礼など時間を確保することで、課、担当単位での業務マネジメント時間に充てることができ、業務に関する情報共有、職員間の連携を深めることで、中長期的な業務効率化や住民サービスの向上につながることを期待させられます。
6 実施までのスケジュール	令和7年1月中旬 庁内照会 1月下旬 事務管理委員会 2月中旬 行政改革推進委員会（諮問） 3月下旬 行政改革推進委員会（答申） 4月上旬 市長決裁 6月下旬 6月議会全員協議会で説明 7月～ 関係例規修正 市HP公開、プレスリリース、関係機関への周知

	7月～ 広報で周知（3か月連続） 10月～ 開庁時間変更の開始
7 例規整備	●北本市役所の開庁時間に関する規則（新設） ※開庁時間外の所掌事務の遂行を妨げない。 ●北本市庁舎管理規則 ●北本市土曜開庁実施要綱
8 住民サービスの担保	●マイナンバーカードや電子申請を活用したオンライン手続 行政手続の電子化を進めており、電子申請サービスなどを利用することで、窓口に来なくても手続が可能です。また、マイナンバーカードがあれば、コンビニ等のマルチコピー機から各種証明書の取得が可能です。 ＜主要な手続きの一例＞ ◇児童手当の受給資格及び児童手当の額についての認定請求 ◇保育申請内容変更届 ◇転出届・転入届来庁予定申請 ◇要介護認定申請 等
9 住民への周知方法	●住民の方に広く知っていただくために、様々な手段で周知していきます。 ◇広報紙、市ホームページ、市SNS ◇プレスリリース ◇ポスター、チラシの掲示 ◇各課から発出する各種通知文書等での周知
10 先進自治体	●広島県安芸高田市 R4.10.3 から 9:00～17:00（45分短縮） ●茨城県つくば市 R5.10.1 から 8:45～16:30（1時間短縮） ●兵庫県芦屋市 R6.9.2 から 9:00～17:00（45分短縮） ●茨城県龍ヶ崎市 R6.10.1 9:00～17:00（45分短縮） ●滋賀県彦根市 R6.10.1 から 9:00～16:45（1時間短縮） ●岐阜県美濃加茂市 R6.11.1 から 8:45～16:45（45分短縮） ●岐阜県飛騨市 R6.11.1 から 9:00～16:30（1時間15分短縮） ●千葉県佐倉市 R6.12.2 から 8:45～17:00（30分短縮） ●福岡県古賀市 R7.1.6 から 9:00～16:00（1時間30分短縮） ●滋賀県長浜市 R7.1.6 から 9:00～16:45（1時間短縮） ●愛知県東浦町 R7.2.3 から 8:45～16:00（1時間30分短縮） ●埼玉県志木市 R7.4.1 から 8:45～16:30（1時間短縮） ●宮崎県宮崎市 R7.6.2 から 8:45～16:30（1時間短縮）
11 その他	●電話受付時間については、現状から変更しません。（8:30～17:15）

懸念点への対応について

懸念点	対応
開庁時間の根拠は何を拠り所とするのか。 また、法令等により変更案のとおり対応できない業務等はどうするのか。	北本市役所の開庁時間に関する規則を制定し、開庁時間を規定します。 例外規定を設け、開庁時間外の所掌事務の遂行を妨げない旨を記載します。 また、統一感のない対応となり市民が混乱することを避けるため、法令等により変更できない業務と緊急対応のみ開庁時間外の対応も可能とします。
開庁時間とはどこまでの範囲を指すのか。	市民や事業者が来庁して発生する証明発行や申請、届出、相談等の受動的な行政サービスの業務提供時間を指します。 会議や、打合せ、訪問等の市側が能動的に行う業務は対象としません。
土曜開庁の時間を毎週から、第2，4週に変更することで、市民が混乱するのではないか。	他自治体においても、2，4週のみ実施としている自治体はあるため、これ自体が分かりにくい仕組みとは考えていません。変更に伴う一時的な混乱だと想定しているため、事前に周知をしっかりと行います。 事前周知として、3か月連続で広報にて変更点を掲載。市HP、SNSでも掲載します。また、市庁舎内に変更内容を記した掲示物を掲載します。 変更後は、毎月、広報と市HPにて、今月の土曜開庁の日程をお知らせする予定です。
土曜開庁の12：00～13：00はお昼休みとするとのことだが、市民が一目でわかるようにしないと市民が混乱するのではないか。	周知の徹底に加え、市民が窓口に来た際に、お昼休みは受付時間外だと一目でわかるよう、上尾市の例を参考にしながら方法を検討します。 例として、12：00になったら「午後の受付開始時間は13：00です」と書かれた看板等を庁舎入り口や窓口に配置したり、執務室を消灯する等の対応が想定されます。
土曜開庁の変更によって、半日から終日に変更するのは、働き方改革や時間外の削減に逆行するのではないか。	1回あたりの勤務時間は延びることになりますが、土曜開庁に出勤する頻度は下がるため働き方改革に繋がります。また、終日とすることで1日単位の振替や代休が取得しやすくなり、時間外勤務の抑制にも期待ができます。
国民健康保険窓口の土曜開庁を閉庁することについて、困る市民が出てくるのではないか。	国民健康保険窓口の土曜開庁受付数はR5年度346件で、1日当たり6.9件の受付数となっています。平日を含む年間の受付数に占める土曜開庁の割合は約5%となっています。土曜日に開庁することで恩恵を受ける市民がいることは

	確かですが、費用対効果の面からも非効率であり、職員の働き方改革を推進するために閉庁とします。また、手続きの代替手段として、郵送等で手続きも可能となっています。
開庁時間、土曜開庁時間の変更に伴い、警備員等の契約変更が必要ではないか。	警備等を受託している日本美装(株)と変更契約を交わし、変更後の時間で対応できるようにします。 5 業務（施設・清掃・警備・電話・総合案内）の取扱い変更 施設…変更なし 清掃…土曜開庁の変更に併せ変更 警備…平日のみ開庁時間外に合わせて勤務時間延長 電話…変更なし 総合案内…平日は開庁時間に合わせて勤務時間縮小、土曜は勤務時間延長

●各種手続き一覧

資料5

手続	担当課	窓口手続以外の手段の有無	手続の方法
住民票の取得	市民課	○	マイナンバーカード等によるマルチコピー機等からの取得
戸籍証明書の取得	市民課	△	マイナンバーカード等によるマルチコピー機等からの取得 一部対象外あり。
印鑑登録証明書の取得	市民課	○	マイナンバーカード等によるマルチコピー機等からの取得
転出	市民課	○	マイナポータルからの転出手続、郵送による手続
転入	市民課	×	
転居	市民課	×	
印鑑登録	市民課	×	
戸籍届出	市民課	×	
パスポート申請	市民課	○	マイナポータルからのオンライン申請
パスポート受取	市民課	×	
マイナンバーカード申請	市民課	○	証明写真機、QRコードからのオンライン申請等
マイナンバーカード受取	市民課	×	
マイナンバーカード更新等	市民課	×	
国民健康保険への加入、脱退、 資格の変更	保険年金課	○	郵送による手続
保険証（資格確認証）の再発行	保険年金課	×	
葬祭費の支給	保険年金課	○	郵送による手続
人間ドックの補助金の申請	保険年金課	△	原則窓口手続だが、郵送による手続も可能。
高額療養費の申請	保険年金課	△	原則窓口手続だが、郵送による手続も可能。
限度額適用認定証の申請	保険年金課	△	原則窓口手続だが、郵送による手続も可能。
療養費の申請（補装具）	保険年金課	△	原則窓口手続だが、郵送による手続も可能。
後期高齢者医療保険制度への 加入、脱退	保険年金課	○	郵送による手続
資格確認証の再交付	保険年金課	○	郵送による手続
国民年金被保険者の資格取得	保険年金課	○	郵送による手続
国民年金保険料の免除・納付猶 予	保険年金課	○	郵送による手続
国民年金保険料の学生特例	保険年金課	○	郵送による手続
介護認定申請	高齢介護課	○	オンライン申請、郵送による手続
障がい者手帳の申請	障がい福祉課	△	精神障がい者手帳は郵送手続きも可能

生活保護の申請	共生福祉課	○	電子申請
生活保護の辞退	共生福祉課	×	
住居確保給付金の申請	共生福祉課	×	
税証明の取得	税務課	○	郵送による手続
住民税申告	税務課	○	郵送による手続
軽自動車ナンバーの交付申請、返却	税務課	×	
児童手当申請、変更、消滅	子育て支援課	○	電子申請
児童扶養手当申請、変更、消滅	子育て支援課	×	
こども医療費受給資格の登録	子育て支援課	△	原則窓口手続だが、郵送による手続も可能。
こども医療費の支給申請	子育て支援課	△	原則窓口手続だが、郵送による手続も可能。
ひとり親家庭等医療費支給制度の申請	子育て支援課	×	
保育の利用申請	保育課	△	原則窓口手続だが、郵送による手続も可能。
保育申請内容の変更	保育課	○	電子申請
一万歩運動申込	健康づくり課	○	電子申請
母子健康手帳の取得	健康づくり課	△	妊娠届での登録のみ電子申請可能
任意予防接種の補助申請	健康づくり課	△	原則窓口手続だが、郵送による手続も可能。
がん検診申込	健康づくり課	○	電子申請
成人歯科検診申込	健康づくり課	○	電子申請
デマンドバスの利用者登録	くらし安全課	○	電話手続
交通災害共済手続	くらし安全課	○	郵便局、ゆうちょ銀行窓口でも対応可能
就学援助の申請	学校教育課	△	原則窓口手続だが、郵送による手続も可能。

県	自治体名	導入時期	前開庁時間	後開庁時間	変更時間の理由	検討の発端	意思決定過程	附属機関への諮問	議会関連	例規	試験期間の有無	庁舎の開閉時間の変更
広島県	安芸高田市	R4.10.3	8:30～17:15	9:00～17:00	提案内容によるもの。証明書発行枚数をもとに算出した影響度調査の結果も影響は小さいと考えられたため。	・職員提案制度による「開庁時間の変更」が採用された。 ・働き方改革の一環として、勤務時間内に効率的に事務を処理することに加え、始業前の準備、終業後の片付け及び時間外の会議などによる時間外勤務の縮減を目的としている。	実現に向けて総務課が主導で検討を進めた。 職員提案制度が2021年8月に採用決定となり、窓口の影響度調査(2021年9月～12月)の結果とりまとめを2022年1月、2022年3月の総務文教常任委員会での報告までとすると8ヵ月を要した。	無し	・2022年3月 総務文教常任委員会で報告(開庁時間の変更について) ・2022年6月 総務文教常任委員会で報告(開庁時間変更に伴う周知スケジュールについて) ・市民にとってのメリットは何か。 ・十分な周知期間・活動、丁寧な説明が必要では。などの質疑があった。	開庁時間に関する規則で開庁時間を9:00～17:00と設定。(開庁時間＝市庁舎が開く時間)	無し	変更した。(開庁時間を変更したことに伴い、窓口受付時間が変更となった。)
兵庫県	芦屋市	R6.9.2	8:30～17:15	9:00～17:00	変更前は9:00～17:30、変更後は9:00～17:00となります。市民課(戸籍や印鑑登録関係の発行窓口)の窓口受付発券機のログデータより、来庁者の動向を分析したところ、17時以降は来庁者数が大きく減少していることが分かったため、17:00までと設定しました。	当市のDX行革推進課で策定、推進を行っている行革実施計画の実施内容2-③-1-E「職場内で情報共有や業務改善の時間を確保するための環境整備について検討」の具体策として、窓口最終受付時間を17:00に設定し、業務時間より前倒して市民・事業者対応を終了することを検討しました。	①奥施に向けた庁内照会(時間外対応の件数や考えられる業務への影響等について) ②照会結果をうけて具体的な実施範囲や課題事項を整理 ③市議会総務常任委員会所管事務調査にて検討状況を報告 ④調整が必要な課と調整後、十分な周知期間を設け窓口時間短縮を実施 約1年弱の期間を要した	無し	総務常任委員会にて説明等を行いました。 周知期間は十分に取ってほしいとの意見がありました。	・庁舎管理規則にて開閉時刻を8時～18時から、8:30～17:30に変更。	無し	変更有。庁舎管理規則の変更。8:30～17:30へ変更した。
茨城県	龍ヶ崎市	R6.10.1	8:30～17:15	9:00～17:00	開庁前後の準備、片付け時間を確保し、市民に分かりやすい9:00～17:00とした。	働き方改革の観点で、以前より窓口担当の部署から窓口受付時間の見直しの声はあったが、大きく動いたのは総務部長の声掛けが発端。	R4.4月から検討開始。 庁内各課へ見直しにかかる課題の照会等をし、実施案を整理するとともに、庁議(副市長、部長全員)や議会での説明を経て、R6.2月の庁議(副市長、部長全員)で審議了承。その後市長決裁を行った。 R6.6月関係例規の改正 R6.10月導入 約2年の期間を要した	無し	庁議後、全員協議会にて説明を行った。 一議員から好意的な意見があり、その他特に反対意見はなかった。	・庁舎管理規則にて門限を8:00～17:30を9:00～17:15に変更 ・庁舎等の開庁日及び開庁時間を定める規則を新たに定め、開庁時間を9:00～17:00と設定。	無し	変更有。庁舎管理規則の変更
滋賀県	彦根市	R6.10.1	8:30～17:15	9:00～16:45	主に窓口での受付業務を行う所属の勤務状況(準備・後片付けの時間)や、先進地の事例などを参考に決定をしました。	本市の副市長が職員の労働環境などをヒアリングするにあたり、窓口業務において時間外勤務を前提とした労務提供となっており、あわせて業務改善を行う時間を確保できない旨の職員の声もあったことから、この改善を行うために令和5年4月から指示があり、市長を本部長とした働き方・業務改革推進本部で開庁時間短縮の検討を行ったものです。	市長を本部長とした働き方・業務改革推進本部で開庁時間短縮の検討を開始し、具体的な調査作業などは、本部の分科会であるワークスタイル部会(各部局から選出された所属長(課長級)で組織)で検討を行いました。検討結果については、本部に報告し、令和6年2月の段階で、内部的に意思決定を行いました。 約1年間の期間を要した	無し	令和6年6月の市議会本会議において、令和6年10月1日からの短縮実施に必要となる補正予算案(当直事務委託の時間延長に伴う経費の増、電話応答メッセージの変更に伴う経費の増)を上程し、審議をいただきました。 市民サービスの低下を懸念された一部の議員は反対されたものの、職員の働き方改革に対して概ね好意的な反応であり、ご理解いただきました。 なお、DXの推進による今後の市民サービスの向上(オンライン申請の拡充など)については、複数の議員から意見をいただいています。	・開庁時間に関する規則を新たに定め、開庁時間を9:00～16:45と設定。	無し	庁舎の開閉時間も、受付時間と同様としています。 なお、職員や、16:45までに受付され開庁時間外に退出される方のために、通用口として開放している出入口があります。
岐阜県	美濃加茂市	R6.11.1	8:30～17:15	8:45～16:45	開庁時間短縮の目的を達成しつつ、来庁者への影響が少ない時間であると判断したため。	開庁時間変更について検討を始めるよう、市長から指示があった。	キャリアサポート課、企画課、総務課が担当となり、職員アンケートや窓口部署のヒアリングを実施し、関係部課長会議、総合政策会議(市長出席)を経て、意思決定を行った。 約5ヵ月の期間を要した 8月中旬までパブコメ実施	無し	令和6年6月議会終了後に議員報告を実施した。 関連条例を令和6年9月議会に提出。	・執務時間を定める規則を新たに定め、執務時間を8:45～16:45と設定。	当初1ヶ月は、開庁時間外に来庁された方について手続き等を行った。	開庁時間の変更に合わせて、出入口を閉鎖するよう変更した。
岐阜県	飛騨市	R6.11.1	8:30～17:15	9:00～16:30	職員への時間外業務実態調査アンケートから、開庁前30分程度早く登庁して窓口受付の準備をし、窓口閉庁後1時間程度は事後処理に要している職員が最も多いことが分かり、また、ログ調査から窓口来庁者推計では、朝8時30分～9時までが全体の約4.8%、16時30分～17時15分までが全体の約6.3%で合わせても約10%程度であることが分かったため。	窓口業務改革を検討する庁内横断型の職員プロジェクトチームを立ち上げ、その中で、窓口業務改革の一つとして窓口時間短縮の検討を開始した。	R5.9月～10月、R6.4月～5月に住民情報システムのログ調査 R6.6月 職員への時間外業務実態調査 R6.7.1 実施に向けた執行部協議(決定) 令和6年6月くらいから意思決定過程に入った	無し	令和6年8月23日 議会全員協議会にて説明を行った。 特に反対意見はありませんでしたが、時間外に知らないでお客さんが来庁した場合の対応方法についての質問があったが、システムから出力する住民票等についてはシステム稼働時間の都合上、朝ならばお待ちいただくかコンビニ交付等の案内、夕方ならば後日出直していただくかコンビニ交付等の案内をする旨を、その他のお客さん(書類提出など)に対しては、臨機応変に対応するよう回答した。		無し	無し
千葉県	佐倉市	R6.12.2(試験導入)	8:30～17:15	8:45～17:00	・準備、片付けに概ね要する時間と、市民サービスを縮小して問題無い範囲との兼ね合いを考慮した結果、朝15分、夕15分の受付時間短縮とした。	・ある職員から、準備・片付けに要した時間外勤務手当の支給を求める訴訟が提起され、判決において職員の主張が認められた事例があった。 ・上記及び時間外勤務の常態化等の問題があることから、行革の視点で、管理部門主導で検討を開始した。	・実施対象所属の班長へのアンケートの実施 ・実施に向けた関係課長会議を開催(1回、実施対象所属の所属長、総務部長、行政管理課長(行革担当)、資産経営課長(庁舎管理)で構成) ※協議に先立ち、行政管理課長から実施対象所属長へ根回しを実施 ・市長決裁により実施を決定 ・概ね4ヵ月程度の期間を要した	無し(一部所属における試験的実施のため)	・市長決裁後、議員に対し情報提供を実施 ・令和6年11月定例会に先立ち、主要会派に対し説明を実施 その際反応は無かったが、令和6年11月定例会において、ある議員の一般質問において、反対の立場からの質問があった。		令和6年12月2日～	変更していない。ただし、実施所属において、8:45までと17:00以後はパーテーションを設置して仕切りとしている。

県	自治体名	利用者の現況調査	住民に対する事前調査や、意見聴取等	周知方法	変更後の住民の声	窓口受付時間終了近くに来庁された方への対応	変更で生じた効果	変更全体を通して苦慮した点や、配慮を要した点
広島県	安芸高田市	証明書の発行状況から利用状況を捕捉	無し	・定例記者会見で発表(2022年6月) ・ホームページにより周知(2022年7月～) ・広報紙により周知(2022年8月発行:9月号、9月発行:10月号) ・SNSにより周知(2022年9月～) ・お太助フォン(IP告知端末)により周知(2022年9月・10月)	・記録として残っているものは8件。 ・住民の利便性を第一に考えてほしいなどの意見。	事前に該当の担当に連絡し対応をお願いしている。	朝礼やミーティングを実施する時間が確保できている。	開庁時間変更とともに、電話受付時間も変更した。開庁時間外の前後に市民等からの電話がかかっていた。(2024年12月2日から電話受付時間を変更し、8時30分～17時15分に戻った。)
兵庫県	芦屋市	住民票の写しなどの発行状況から調査、発券機等のログから	無し	・ホームページ、庁舎内ポスター掲示による周知を4月から現在まで行っています。 ・広報番組は8月後半の放送、広報紙については9月に掲載を行いました。 ・7月から9月開始までは庁舎内アナウンスにて周知を行いました。	DX行革推進課で把握している市民からの意見は数件程度であり、大きなトラブルにつながるようなことはありませんでした。	17時までに来庁された方については、引継ぎをおこなう該当課には事前に連絡し、対応を行っています。	効果については全庁へのアンケート調査にて行っておりますが、「時間外業務が減り、職員の業務負担および残業も減少した。」「会議や研修がスムーズに行えるようになった。」といった意見があり、一定の効果がありました。	電話についても受付時間を変更するか検討した際、様々な意見がありましたので調整に苦慮しました。結果、現時点では電話の受付時間は変更なしで運用しています。
茨城県	龍ヶ崎市	発券機の発券時間・件数の集計を行った	無し	6月頃から、広報紙(2回)、ホームページ、正面玄関前の立て看板、庁内や市施設でのチラシ・ポスターの掲示・配布、LINE等、自治会単位での回覧、プレスリリース等を行った。	3件程度。「周知不足ではないか」「市民のためにもっと他にやることがあるのではないか」といった内容。	これまで通り、窓口受付時間終了近くに来庁された方は受入れ、受付をする最初の担当課が、該当の担当に連絡し対応をお願いしている。また、来庁者の滞在時間を短くするため、窓口業務課の連携協議を行った。	以前は窓口受付時間前から市民の方が待っていることがあり、時間前の対応を要することがあったが、変更後は全くなかった。 ・レジの閉閉作業や発券機の準備等が勤務時間内のできるようになった。 ・朝のミーティングができるようになった。	・より多くの住民へ周知できるよう努めた。 ・市民サービスの低下とされないよう周知の文言に配慮した。
滋賀県	彦根市	令和5年10月2日(月)～10月6日(金)までの5日間において、各時間帯の来庁者数および架電件数を各所属にてカウントし、報告をしてもらいました。 また、ダイヤルインで各所属に架かる電話については、電話交換機で集計しました。 なお、この段階で、短縮しない方針としていた施設(病院、清掃センター、消防本部、図書館、公民館など)は調査対象外としました	無し	6月議会での関連補正予算の議決後、プレス発表や市HPでの掲載、市YouTubeCHおよび各種SNSでの発信を行いました。 市の広報紙でも、8月号、9月号、10月号で発信しました。 そのほか、短縮対象施設の窓口でのボード・POPの設置、来庁者へのチラシ配布。各所属から通知する書類、封筒への掲示など、可能な限りあらゆる媒体で周知しました。	働き方・業務改革推進課で把握している範囲では、6月議会での関連補正予算の上程から約半年が経過する中で、電話・窓口・メールで15件程度の苦情、ご意見がありました。 内容としては、取組を知らずに来庁され、経緯や理由などを確認されるものが多いです。なお、対応に苦慮するケース(不当要求等)は、現在のところ発生していません。	16:45までに来庁され、発券機で受付をした方については、受付時間後も上程から約半年が経過する中で、電話・窓口・メールで15件程度の苦情、ご意見がありました。 内容としては、取組を知らずに来庁され、経緯や理由などを確認されるものが多いです。なお、対応に苦慮するケース(不当要求等)は、現在のところ発生していません。	効果検証はこれからとなりますが、朝礼や課内会議などの時間を確保できるようになったなどの意見は聞いています。	昨年度の庁内合意に期間を要しましたほか、市民周知の徹底など、一定の事務は発生しますが、職員の働き方改革のため費用対効果は高いと思います。 今後は、3月～4月の繁忙期の対応などが課題となっています。
岐阜県	美濃加茂市	・来庁者のカウント ・市民課の発券機発行数 ・時間毎の帳票の発行数	保健センターの開館時間についてパプコメを実施し、1件の意見がありました。詳細については、ホームページに記載しております。 住民説明会等は実施しておりません。	6月…記者レクを実施し、報道機関に発表(開庁時間短縮への取組開始を公表)) 10月…自治会回覧、駅や商業施設へのポスター掲示 11月…広報紙へのチラシ折込により各戸配布	大きな苦情等はありません。概ね、ご理解いただけていると認識しています。	玄関が閉まる前に来庁された方の手続きは、全て対応します。 ※窓口受付時間の変更ではなく、開庁時間の変更としています。開庁時間以後の手続きがあることは想定していたところです。	・課内でのコミュニケーションが図れるようになった。 ・職員の執務状況に余裕がみられるようになった。	パプコメの実施判断、条例改正に伴うスケジュール調整
岐阜県	飛騨市	住民情報システムのログ調査により推計した。ログ調査から窓口来庁者推計では、朝8時30分～9時までが全体の約4.8%、16時30分～17時15分までが全体の約6.3%で合わせても約10%程度であることが分かったため。	無し	R6.8.23の議会全員協議会での説明後、R6.8.29の定例記者発表でのプレスリリースを皮切りに、市ホームページ、広報紙のほか、市ケーブルテレビ掲出、市内同報無線放送、区長を通じた住民回覧を実施した。 庁舎出入口への看板掲出は、10月に入ってから行った。	特に無し	システムから出力する住民票等についてはシステム稼働時間の都合上、朝ならばお待ちいただくかコンビニ交付等の案内、夕方ならば後日出直していたり、多くかコンビニ交付等の案内をする。その他のお客さん(書類提出など)に対しては、臨機応変に対応していますが、市民の方に徐々に受付時間帯を受け入れていただけるよう周知していきます。	窓口担当課では、窓口開設準備や手数料の集計作業等を勤務時間中に行えるようになった。 職員間で、業務課題の共有や研修の時間が設けられるようになったなどの効果がある聞いている。 また、従来は各課の朝礼を8時30分前に実施していましたが、窓口受付時間短縮と同時に、朝礼を8時30分以降に実施するようにした。	窓口時間短縮について執行部協議を行った際に、市長からは、時間短縮については大に賛成だが、見せ方として単に時間短縮をするのみではなく、その代わり、住民票等の郵便申請やオンライン申請ができるようになることや、コンビニ交付でいつでも簡単に取得できるというような利便性向上も併せて周知するよう指示を受け、そのようなプレスリリース資料としました。
千葉県	佐倉市	・令和5年度における時間帯別証明発行件数について、住民記録システムのログ記録から算出した。	(平日の短縮) 事前の意見聴取はしていないが、令和6年12月から、市民アンケートを実施している。 (日曜開庁の短縮) 令和6年10月から、市民アンケートを実施している。	・広報紙での周知を3回行った。(10/1号、11/15号、12/1号) ・市ホームページ、公式LINE,掲示物での周知(10/1～)	現時点において、特段の苦情は無い。	・庁内放送にて、17:00での受付終了をアナウンスしている。(本庁のみ) ・課をまたぐ手続きにおいて、受付が17:00を超える場合は、事前に該当の担当に連絡し対応をお願いしている。 (実施所属に対しては、なるべく柔軟な対応を取るようお願いしている。)	令和6年12月から実施のため、まだ定量的な効果測定は出ていないが、実施所属の所属長からは、肯定的な意見がある。	当市では、一部所属における試験的実施としてスタートしたが、全庁実施(令和7年度予定)に向けては、庁内合意の形成、議会・市民向け説明等に一層の配慮が必要になると認識している。

県	自治体名	導入時期	前開庁時間	後開庁時間	変更時間の理由	検討の発端	意思決定過程	附属機関への諮問	議会関連	例規	試験期間の有無	庁舎の開閉時間の変更
福岡県	古賀市	R7.1.6(予定)	8:30～17:00	9:00～16:00	①DXの推進、②生産性の向上、③働き方改革を目的に掲げています。 現在の勤務時間と窓口受付時間が同じであり、準備や片付けなど恒常的に残業が発生する状態であったため。 DXを推進し生産性を上げるため政策的に考える時間としてある程度まとまった時間が必要であったため。	市民国保課長から経営戦略課長に窓口時間短縮に関する相談(ボトムアップ)	R5.1.0 市民国保課長から経営戦略課長に窓口時間短縮に関する相談(ボトムアップ) R5.1.0 住民票のコンビニ10円交付スタート(～R6.3) R5.1.2.8 市民部や保健福祉部で窓口を持つ所属長と窓口受付時間の短縮について協議 R6.1.1.1 R7予算の三役査定の場において、窓口受付時間の短縮について概要を説明 R6.1.1.6 庁議にて、窓口開庁時間の短縮に向けた検討の可否について方向性確認 R6.2.1.4 福岡県東京事務所に出向中の市職員が、先進地のつくば市を視察 R6.3 R6の施政方針にて、市長が「市役所窓口の受付時間の短縮を検討します」と表明 R6.4.4 庁議にて、PTの設置を確認(8名) R6.7 全国の自治体にアンケートを送付 R8.8 所属長に窓口受付時間短縮への質問・意見を収集(回答は月末) R6.8.6 PT会議(第1回) R6.8.2.9 庁議にて、職員からの意見、アンケート結果、ガイドライン案を審議し、 9月の記者懇談会で1/6からスタートすることを確認(内容決定) R6.9 全職員に窓口受付時間短縮への質問・意見を収集(回答は月末) R6.9.4 総務委員会にて窓口受付時間短縮について報告 R6.9.20 PT会議(第2回) R6.9.24 窓口受付時間短縮のガイドライン確定(決裁) R6.9.25 職員に実施の確定をサイボウズで周知 R6.9.30 記者懇談会で発表	無し	総務委員会にて窓口受付時間短縮について報告。 大きな反対はなく、市民に丁寧に周知するようにとの意見がありました。		無し	開閉庁の時間はそのまま、執務時間を変更します。
滋賀県	長浜市	R7.1.6(予定)	8:30～17:15	9:00～16:45	開庁までの準備30分、後片付け30分が必要として合計1時間短縮を決定した。	当初は、関係する4部:総務部(働き方改革担当)、総合政策部(行革担当)、市民生活部(窓口担当)、健康福祉部(窓口担当)で市役所窓口のあり方について検討を開始。 最終的には働き方改革を前面に出し、総務部が庁内のイニシアチブをとる形で取組を進めた。	令和5年度から関係部局で検討を開始、令和6年7月に市長・各部局長等で構成する行革推進本部会議にて方針を決定し、9月に市議会に報告、10月にプレスリリースを行い、広報誌やホームページを利用して周知を図った。 半年ほどの期間を要した	附属機関である「長浜市地域経営改革会議(会議には市長が出席)」にて、働き方改革の取組の一環として意見交換を行ったが、特に反対意見は無かった。	令和6年9月に長浜市議会総務教育常任委員会にて説明を行った。 反対意見は無かった。		有 R7.1から試験運用 R7.4から本格運用	これまで本庁舎では8時から18時まで庁舎の出入口を開けていたが、短縮後の開庁時間に合わせて庁舎の開錠・施錠時間を変更する。
愛知県	東浦町	R7.2.3(予定)	8:30～17:15	8:45～16:00	・朝:窓口受付の準備の時間を設けるため 夕:勤務時間内に政策立案や創造性のある仕事に取組むための時間を確保し、住民満足度の高いサービスを提供するため。また、開庁時間終了後に窓口で受け付けた書類等の処理を行い、勤務時間の見直しを図るため。	・首長の命令でトップダウン的に開始した。	・全ての課に16時以降の来庁者数及び開庁時間短縮による影響を調査し、同時並行で開庁時間短縮案を作成した後、部長級の会議で意見等を求めた。 その後、全員協議会への説明を経て最終決定とし全庁に周知を行った。 概ね2か月程度の期間を要した。 開庁時間を短縮することに伴い、住民サービスの担保として毎週水曜日の窓口延長時間を拡大した(19時15分まで⇒20時まで)。そのことに伴い、子育て中の職員から働き方改革とは逆行しているとの意見があった。	無し	部長級の会議での報告後、全員協議会にて説明を行った。 意見は以下のとおり。 ・夏季と冬季で柔軟に時間を変更できないか。 ・本取組は国からの指導によるものか。 ・施行期間の結果は公表されるのか。 ・来場者へのアンケートは実施するのか。 ・近隣自治体の状況は。 ・時間を変更する根拠は。 ・施行期間は短い時間から開始することはできないのか。		有 R7.2～R7.9まで(8か月)	・開庁時間も併せて8時45分から16時としている。
埼玉県	志木市	R7.4.1(予定)	8:30～17:15	8:45～16:30	全所属に向けた調査と市民の利用状況等を踏まえて短縮時間を決定した。	首長の命令でトップダウン的に開始した。	全庁に開庁時間の短縮にかかる調査を実施し、課題等にかかる関係課との検討を重ね、都度市長等と相談を行いながら、庁議に諮り、庁内の意思決定を行った。 3か月程度の期間を要した。	無し	協議の場での説明は行っていないが、開会の挨拶で説明した。			
宮崎県	宮崎市	R7.6.2(予定)	8:30～17:15	8:45～16:30	・主な窓口における開庁前と閉庁後に業務従事している時間を調査したところ、事前準備に最大30分、事後処理に最大45分程度かけていることが判明。また、市民アンケートでは9:00～16:30の75分短縮とする意見が最も多かった。これらの情報と、他自治体における短縮時間の状況を勘案して、短縮幅を決定した。	・もともとは窓口担当部署に市長からトップダウンの指示があったが、窓口は多部署に関係する取組ということで、今年度当初に当課にて引き取り、検討を進めた。時間外勤務削減の取組という観点もあった。 ・また、働き方改革に関する職員アンケートにおける自由意見等でも開庁時間短縮を求める声があった。	・当課にて他自治体の状況を調査、窓口のある主な部署の来庁状況調査及びヒアリングを実施。調査結果を市長・副市長と協議し、方針決定。 ・組織決定としては、市長・副市長協議の中で行われた。その後、庁内及び議会への情報提供として、正副議長説明→部局長級会議での説明→会派代表者会といった流れを取った。 令和6年6月～10月の宅4か月を要した	無し	・10月1日の市長副市長協議で最終決定後、10月25日に正副議長説明を行い、その後、会派代表者会での説明を求められたため、10月28日に説明を行った。 ・人的コストがどの程度削減できるのかや、開始を6月とした理由、市民への広報をどのように行うのかについて質問があったが、取組について反対する意見等はなかった。			・庁舎の開閉時間は変わらず8:00～18:00とすることとした。

県	自治体名	利用者の現況調査	住民に対する事前調査や、意見聴取等	周知方法	変更後の住民の声	窓口受付時間終了近くに来庁された方への対応	変更で生じた効果	変更全体を通して苦慮した点や、配慮を要した点
福岡県	古賀市	コンビニ交付で取得できる証明書が窓口交付とコンビニ交付が約半数ずつとなっている。 ・コンビニでの交付件数 9,700枚(R4)→23,300枚(R5) ・コンビニ交付率 18%(R4)→43%(R5)→49%(R6)	無し	R6.9.30 記者懇談会で発表 R6.10.20 広報こが11月号、市HP、SNS等で窓口受付時間について市民周知 R6.10.20 公共施設や各課のカウンターでポスター掲示を開始 R6.11.8 11月期の区長会で、窓口短縮にかかる回覧板を依頼	当課にいただいた意見は6件です。 市民係などの窓口で直接ご意見いただくことはないようです。 ①窓口短縮するのはよい取り組みだと思うので、来庁せずに転入できるようにするか土日に転入手続きができるようにしてほしい。 ②窓口受付時間短縮をしないでほしい ③DX推進のためといわれても短縮とどう関係があるか分からない。窓口短縮→残業時間減→働き方改革、コスト削減のほう が市民にはわかりやすいのでは。職員も身を切っている(残業代が減る)ことを示してもらわないと納得しにくい ④短縮することについて反対はしてない。ただ、困ってる人が出てくると思うので、その人達に対するフォローをお願いしたい。 ⑤窓口短縮は良いが、電話は今の時間で受付けて欲しい ⑥(高齢者から)窓口短縮はいいけどDXってなんのこと？	個々の案件で判断することになると思いますが現在の17時近くの来庁同様の対応となる予定です。		庁内の調整、市民周知
滋賀県	長浜市	窓口の利用状況は、本庁舎設置の自動発券機(窓口課のみ)の年間の発行件数から算出。電話は期間を定めて、その期間内の着信履歴から算出。	調査や意見聴取は実施していない。	9月に市議会に報告後、10月にプレスリリースを行い、広報誌(11月号以降毎月)、市ホームページ、各SNSを利用して周知を図った。	市民の方から当課に直接問い合わせがあったのは数件程度で、あまり反応がなかった。 あっても内容が「税金で食わせてもらっているくせに」的な話であり、傾聴している。	1月からは試行期間として位置づけており、状況を見ながら対応を検討するところだが、基本的には手続きが終わるまで対応する予定。		以下、苦慮した点 ①職員がこの取組をいかに「自分事」として捉えられるかどうかには差があること。開庁時間の短縮を機に自業務のあり方を見直し、廃止や手法を変えようとする職員もいれば、「他人事」としか捉えられないの職員もあり、職員間で意識の差があることが課題であった。 ②庁舎の開庁時間の変更については例規改正の必要がなかったが、各施設(図書館、博物館等)においては条例等で開所時間が定められており、これを機に条例を改正して時間を短縮するかどうかは、施設ごとの判断となった。
愛知県	東浦町	・住民窓口を担当する課の16時以降の来庁者数を調査した。結果、16時以降の来場者数は全体の10%であった。	・施行期間中に何かしらの方法で実施予定。	・広報紙にて1月に掲載 ・町公式LINE、Twitter等に掲載 ・HPに掲載 ・町内各施設や町運行バスにポスターを掲載 ・新聞への掲載 ・各課等にて来庁された方にチラシを配布 ・業者や住民への送付文に開庁時間短縮について記載	・HP及び電話で2件 内容:住民サービス向上を目的とするのであれば、開庁時間を短縮するべきではない。	・現行どおり、16時前に来庁された方であれば閉庁時間となっても最後まで対応を行う。		・議会説明及び住民への理解
埼玉県	志木市	繁忙期や閑散期における、証明書の発行件数や対応時間の調査、電話応対件数等の調査を行った。	無し	記者発表、SNS(フェイスブック、X、LINE)、ホームページでの周知を11月に行い、12月に市内掲示板と庁舎内のポスター掲示、広報誌での周知を行った。 その他、取材対応による新聞紙掲載やテレビ放送があった。	10件程度。利便性が悪化するとのご意見。	現在も窓口受付時間終了間際の来庁者に対しては、関係課で連携して対応しており、今後の開庁時間変更後においても同様に対応していく予定。		開庁時間を短縮するにあたっての問題点の把握や課題の解決に苦慮した。
宮崎県	宮崎市	・調査は主要な窓口所管課のうち7課で行い、発券機のある窓口においてはそのデータを利用した。発券機の無い窓口では、2つの課で1日～1週間の来庁者数を数えて調査した。その結果、受付時間変更する該当時間の来庁者は主要な窓口で1割以下であった。	・7月に市政モニターアンケート(200名)を実施。その中では、窓口受付時間短縮に肯定的な回答が62%と、否定的な回答の16%を上回った。また、オンライン手続きが充実すれば短縮しても良いという意見も多かった。	・11月5日に市長定例記者会見で発表した。地元テレビ、新聞等で報道された。 ・市広報12月号、1月号、2月号掲載。 ・広報所管部署において、実施している新聞広告やラジオ広報にて周知 ・市庁舎、出先機関等各所にポスター、POP掲示による周知。	・16時まで仕事なので開庁時間内の来庁に間に合わないといった意見を含め、否定的なものもあったが、全体の3分の1程度。意見自体が10数件にとどまる。	・短縮開始後、当面の間は柔軟に対応し、次回からは短縮時間内の来庁を依頼することになっている。 ・現状、受付終了時間に来庁された場合、複数の窓口で待機を依頼し、時間外勤務が恒常化しているが、今後は16:30までを終了とすることで、関連部署も含めて17:15に対応が終了する見込み。 ・当面の間、受付が16:30までであることを来庁者に伝え、様子を見ながら、柔軟な対応をいつまでとするかについては今後検討する予定。		・取組について公表前に、議会や市民に漏れることにより取組に反対されることを避ける必要があったほか、調査に割ける人員・期間が限られていたことから、主要な窓口の所管課においてのみ調査・ヒアリングを実施した。