

令和 7 年11月21日 議員説明会 (概要版)

職員の働き方改革の推進に向けた 開庁時間の見直しについて

総合政策部人事課

◇働き方改革が必要とされる背景

- 少子高齢化が進み、人口減少社会に突入した我が国においては、労働力人口の減少も本格化しており、「育児と仕事の両立」「介護と仕事の両立」「治療・私傷病と仕事の両立」「地域活動と仕事の両立」を図り、人材の確保と定着、能力の発揮を促すことが必要
- 本市においても、業務の改善・効率化に向けて自治体DXの推進に取り組んでいるが、より一層の働き方改革を推進し、行政の生産性を向上させるためには、長時間労働を当たり前とするのではなく、残業ありきの仕事の進め方を見直すこと、効率的に仕事を進めるための柔軟な働き方を可能とし、今後、組織体制や地域住民のニーズが変化した場合でも、職員自らが業務の改善・効率化を主体的に考え、推進していくことができる環境を整備することが必要になっている

◇全国における取組事例

○時差出勤制度、早出・遅出及びフレックスタイム制度の導入状況
(総務省・地方公共団体の勤務条件等に関する調査・令和6年4月1日現在)

		(単位：団体)			
		全体	都道府県	指定都市	市区町村
		(1,788)	(47)	(20)	(1,721)
時差出勤制度		531	39	16	476
		(29.7%)	(83.0%)	(80.0%)	(27.7%)
業務上の早出・遅出		839	34	15	790
		(46.9%)	(72.3%)	(75.0%)	(45.9%)
通勤混雑緩和のための		234	32	9	193
時差通勤		(13.1%)	(68.1%)	(45.0%)	(11.2%)
疲労蓄積防止のための		159	24	6	129
早出・遅出		(8.9%)	(51.1%)	(30.0%)	(7.5%)
修学等のための		105	23	5	77
早出・遅出		(5.9%)	(48.9%)	(25.0%)	(4.5%)
障害の特性等に応じた		172	28	7	137
早出・遅出		(9.6%)	(59.6%)	(35.0%)	(8.0%)
育児・介護のための		1,248	40	13	1,195
早出・遅出		(69.8%)	(85.1%)	(65.0%)	(69.4%)
フレックスタイム制		99	18	5	76
		(5.5%)	(38.3%)	(25.0%)	(4.4%)

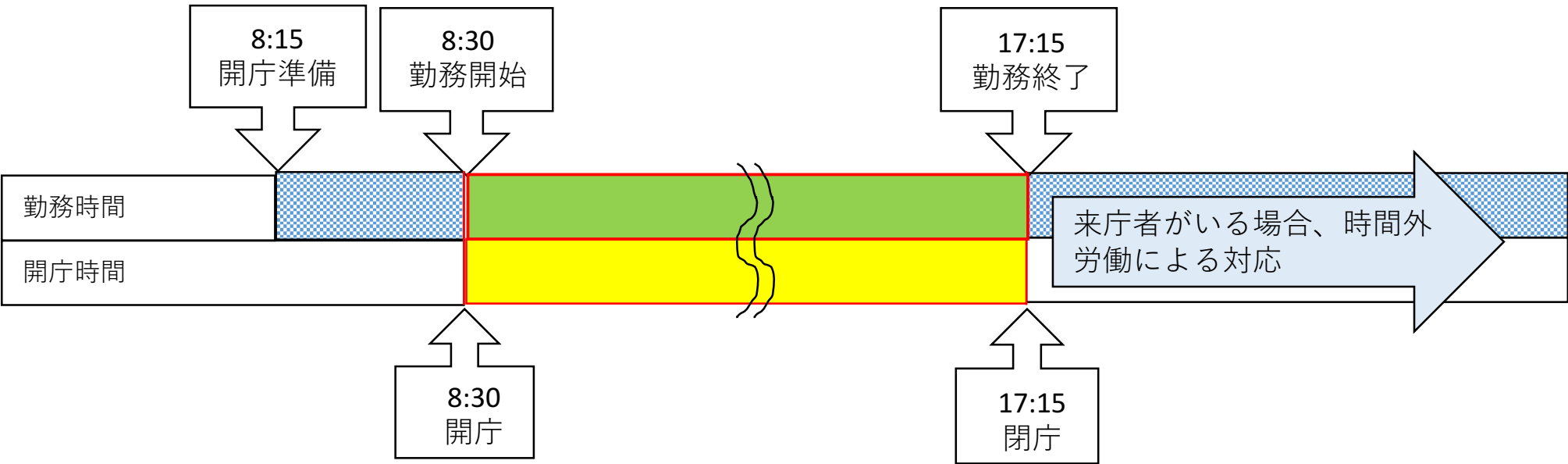
○開庁時間短縮に取り組む主な自治体
(人事課調べ・iJAMP及び新聞報道による)

短縮時間	自治体名
30分	兵庫県西宮市、兵庫県芦屋市、北海道室蘭市、千葉県南房総市、大阪府交野市
45分	茨城県龍ヶ崎市、岐阜県美濃加茂市、奈良県奈良市、広島県安芸高田市、 愛知県みよし市、鳥取県米子市、群馬県前橋市、愛知県日進市、島根県安来市
60分	滋賀県彦根市、滋賀県長浜市、宮崎県宮崎市、埼玉県久喜市、埼玉県志木市、 千葉県館山市、千葉県(※1)、滋賀県守山市、宮崎県都城市
75分	岐阜県飛騨市、三重県名張市、千葉県四街道市、山口県宇部市
90分	愛知県東浦町、福岡県古賀市、東京都八王子市(※2)、三重県津市
95分	愛知県知多市、愛知県常滑市(※3)
105分	愛知県常滑市

- ※1 県税事務所、自動車税事務所の計16か所を対象として実施
- ※2 各種届出、証明書の発行などの事務を取り扱う出先事務所を対象として実施
- ※3 コンビニ交付の手数料を1年間に限り、1件10円に減額

◇本市の現状

○職員の勤務時間と開庁時間の実態



※勤務時間と開庁時間が同じであるため、時間外勤務を前提とした就業実態となっており、改善が必要な状況

○社会教育施設の実態

改善が求められる事項	施設数	主な施設名
条例に定められている週休日を実施していない施設	6 施設	賢治記念館、童話村賢治の学校、イーハトーブ館、 新渡戸記念館、博物館など
条例に定められている年末年始の休館期間を短縮している施設	5 施設	
条例に定められている開館時間が勤務時間と同じになっている施設	9 施設	

※条例には週休日等が定められているが、観光客等の利便性を優先し、開館、施設メンテナンスが十分に実施できないほか、シフト体制を維持するため職員を多く必要とすることから、人件費が高騰している状況

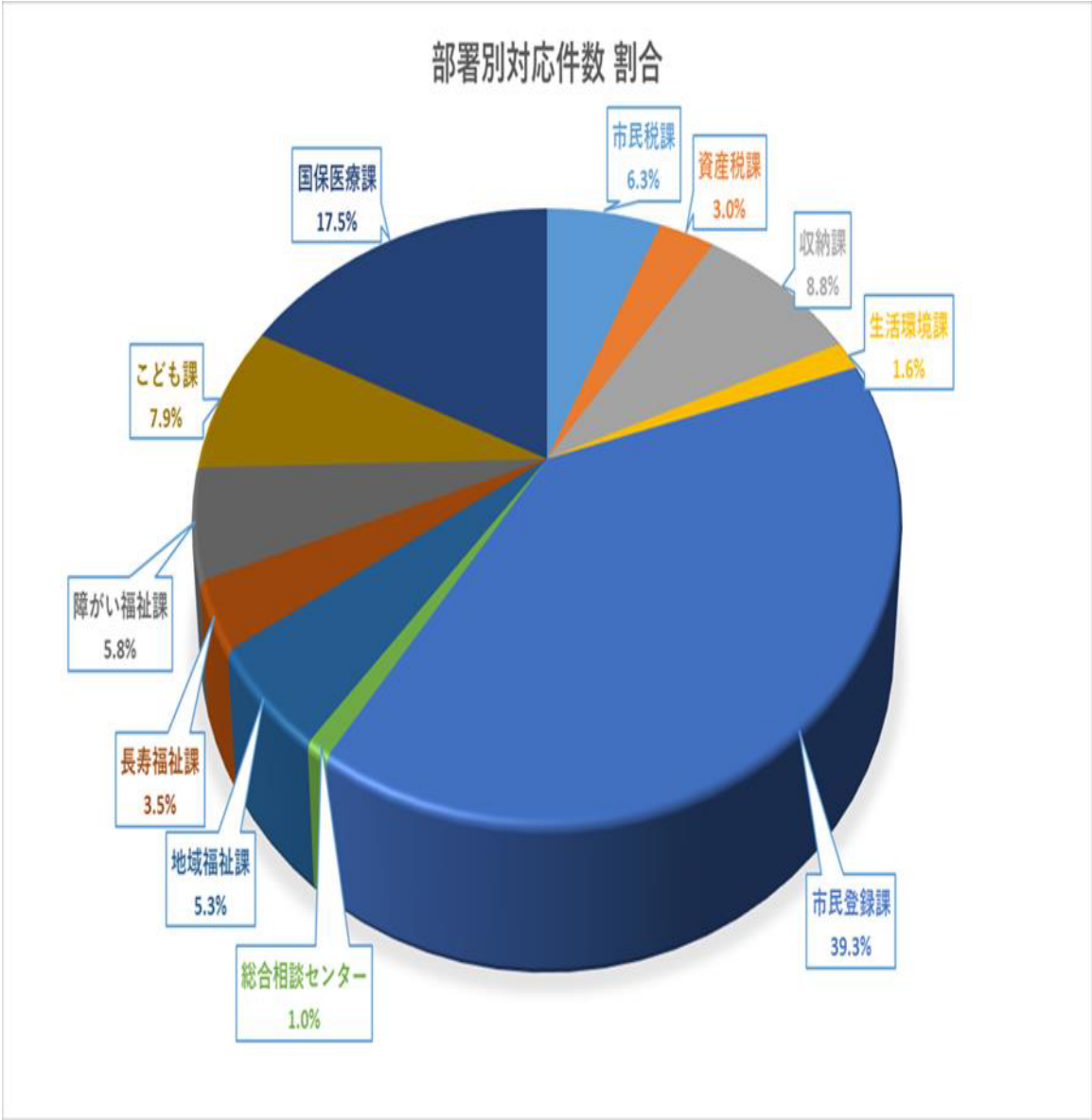
◇改善に向けた検証

【時間帯別の本庁窓口における事務取扱件数】（調査期間 令和6年10月1日～31日・23日間）

調査項目 \ 時間帯	A 8:30～9:00	B 12:00～13:00	C 16:30～17:15	計
時間別取扱件数（R6.10） ①	453件	831件	585件	1,869件
うち市民登録課取扱件数 ②	180件	356件	198件	734件
②のうち申請・届出件数 ③	62件	126件	43件	231件
申請・届出業務割合 ③／②	34.40%	35.40%	21.70%	31.50%
②のうち証明書発行件数 ④	118件	230件	155件	503件
証明書発行業務割合 ④／②	65.60%	64.60%	78.30%	68.50%
窓口担当課取扱件数（R6.10） ⑤	—	—	—	13,963件
時間別取扱件数割合 ①／⑤	3.20%	6.00%	4.20%	13.40%
うち証明書発行を除いた割合	2.40%	4.30%	3.10%	9.80%

※市民登録課における申請・届出件数は、主に「戸籍届」「転出転入届」「パスポート」「マイナンバーカード」である

- 調査期間全体（終日）の取扱件数に占める各調査時間帯の取扱件数を見ると、A（8：30～9：00）は3.2%、B（12：00～13：00）は6.0%、C（16：30～17：15）は4.2%、調査時間帯全体では13.4%で、AとBの朝夕の時間帯の合計については7.4%と低い割合であることが明らかになった
- 調査時間帯の取扱件数を見ると、市民登録課が約39.3%と突出して多く、またその件数のうち68.5%が各種証明書の発行であった
- 各種証明書の発行について、コンビニ交付やオンライン交付申請の周知、誘導を行うことにより、影響を小さくすることが可能であることが分かった



◇ 改善に向けた具体的な取組

(1) 開庁時間の見直し

開庁時間	9:00～16:30（75分短縮）
開始時期	令和8年1月23日（金）
受付順番	開庁前に来庁した市民等が来庁順に手続きできるようにするため、受付番号カードを入口付近に配置する 開庁後に総合案内係が順番にご案内する
昼時間	現状どおり、当番制等の対応により業務を継続する ・ 昼時間は従事する職員が少なくなることから、対応に時間がかかること等について周知する ・ コンビニ交付やオンライン交付申請の利用について周知する
施設対応	パーティション等により、来庁者から職員の姿が見えないよう工夫する 開庁時間をお知らせする掲示板を設置する
周知方法	広報はなまき、市HP、SNSで周知を行うほか、窓口カウンター等にも掲示する
その他	庁舎内にマイナンバーカードを利用したセルフ申請機器を設置（令和7年12月設置予定）し、各種証明書等の発行の利便性向上にも取り組む

(2) 電話対応の見直し

○時間外勤務を申請した事務に集中して取り組めるよう、17時15分以降の電話への対応を可能な限り無くすよう見直しを行う

受付時間	職員の勤務時間内を基本とする 勤務時間以外は、ダイヤルインはこれまでと同様に、守衛室に集約して対応する
案内内容	勤務時間以外の受電の際は、「勤務時間内のかけ直しの案内」と「緊急の場合は守衛室につなぐ」旨をアナウンスする ・ 対応範囲 本庁、各総合支所、保健センター、まなび学園 ・ その他 災害対策本部（及び災害警戒本部）が設置された場合は、勤務時間外も守衛室への切替を行わない

※電話対応の見直しに当たっては、市民サービスの質の向上を図るとともに、不当要求行為等に対応するため、通話の録音を行うこととし、その対応のための電話交換基盤の変更と併せて、上記の勤務時間外のアナウンス及び通話録音の実施についてのアナウンスも実施する

(3) 窓口延長等の見直し

○開庁時間の見直しに併せて、「窓口延長における提供サービスの見直し」と「転入転出届け繁忙期の土日開庁」を行う

① 窓口延長

【窓口延長対応業務一覧】 ※赤字が開庁時間の見直しに当たり追加した業務

担当課	窓口延長対応業務
市民登録課	・住民票関係（住民票の写し、住民票記載事項証明書、除票の写し）
	・戸籍関係（戸籍謄本・抄本、除籍謄本・抄本、改製原戸籍謄本・抄本、戸籍の附票の写し、身分証明書）
	・印鑑登録、印鑑登録証明書
	・マイナンバーカード関係※（交付・再交付申請、受取、電子証明書新規発行・更新手続き、券面記載事項変更手続き）※事前予約必要
市民税課	税務証明書の交付（所得証明等）
資産税課	資産証明書の交付、相続人代表者指定（変更）届受付、建物取り壊し届受付、未登記家屋名義人変更届受付
収納課	・納税証明書の交付（未納がないことの証明・滞納処分を受けたことがないことの証明を除く）
	・公金収納業務（納付書がある場合のみ）
こども課	児童手当、児童扶養手当、特別児童扶養手当
国保医療課	・医療費助成給付申請の受付
	・国民健康保険の加入・脱退（予約制）

② 繁忙期の土日開庁

開庁予定日時 3月最終週の土曜日又は日曜日 午前9時～午後4時、 4月第1週の土曜日又は日曜日 午前9時～午後4時
窓口対応業務 転入・転出・転居手続き

(4) 社会教育施設の開館時間等の見直し

- 社会教育施設の開館時間及び休館日については、県内類似施設の例を見ても、週1日及び年末年始に休館日を設けることは妥当であり、開館時間及び閉館時間（最終入館時間）についても、職員の勤務時間を考慮し設定する（条例改正が必要な施設については、12月議会定例会への議案上程を行う）
- 図書館については、新花巻図書館開館前に条例を見直すこととしていることから、当面は現条例のとおり運営しつつ、改正に向けた検討を行うこととする