

## 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

### 1. 働き方改革の必要性

#### (1) 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になっている。

このような時代背景を踏まえ、地方自治体においても、これまで当たり前とされてきた業務の進め方や「慣例」を改めて見直し、必要に応じて業務の改善・効率化を図ることが求められている。

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ところであるが、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。

#### (2) 国による制度改正

地方公共団体における女性活躍・働き方改革の推進を支援することを目的として、平成 30 年 6 月に「働き方改革関連法」を制定し、超過勤務命令の上限設定等について定めたほか、以下の勤務時間制度も定めている。

- 時差通勤、早出遅出勤務
- フレックスタイム制
- 交代制等勤務 等

### 2. 全国における取組事例

前述のような動きを受けて、柔軟な勤務時間制度の導入に取り組む自治体も増えていますが、都道府県や指定都市に比べ、市区町村での導入は低調であり、その原因として考えられることは、市区町村においては職員数が少ない中で地域住民の来庁や電話等による相談や諸手続きに対応する必要があるため、業務に従事する職員数が減る時間帯が発生する時差出勤等が導入しづらい現状にあるためと考えられる。

一方で、市区町村において近年導入が進んでいる取組として、開庁時間の見直しがある。これは、現在多くの市区町村において職員の勤務時間と同じになっている開庁時間を見直し、職員の勤務時間より開庁時間を短くする取組である。職員の勤務時間と開庁時間が同じであることにより、職員は勤務時間として定められている時間より早く出勤すること、また職員の勤務時間と閉庁時間が同じであることにより、勤務時間ギリギリもしくは勤務時間を過ぎても業務処理を行わなければならない、残業ありきの業務

体制となっている状態から、勤務時間内で業務が完了する仕組みに見直す取組である。

なお、この開庁時間の見直しに当たっては、職員の働き方改革として行うだけでは、住民に最も近い基礎自治体として住民サービスの低下を招く恐れがあることに鑑み、実施自治体においては、窓口延長や土日開庁の拡充を行うことが併せて実施されている状況が見られる。

## ○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<br>(29.7%)   | 39<br>(83.0%) | 16<br>(80.0%) | 476<br>(27.7%)   |
| 業務上の早出・遅出           |  | 839<br>(46.9%)   | 34<br>(72.3%) | 15<br>(75.0%) | 790<br>(45.9%)   |
| 通勤混雑緩和のための<br>時差通勤  |  | 234<br>(13.1%)   | 32<br>(68.1%) | 9<br>(45.0%)  | 193<br>(11.2%)   |
| 疲労蓄積防止のための<br>早出・遅出 |  | 159<br>(8.9%)    | 24<br>(51.1%) | 6<br>(30.0%)  | 129<br>(7.5%)    |
| 修学等のための<br>早出・遅出    |  | 105<br>(5.9%)    | 23<br>(48.9%) | 5<br>(25.0%)  | 77<br>(4.5%)     |
| 障害の特性等に応じた<br>早出・遅出 |  | 172<br>(9.6%)    | 28<br>(59.6%) | 7<br>(35.0%)  | 137<br>(8.0%)    |
| 育児・介護のための<br>早出・遅出  |  | 1,248<br>(69.8%) | 40<br>(85.1%) | 13<br>(65.0%) | 1,195<br>(69.4%) |
| フレックスタイム制           |  | 99<br>(5.5%)     | 18<br>(38.3%) | 5<br>(25.0%)  | 76<br>(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、<br>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、<br>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

### 3. 本市の現状

本市における開庁時間は、勤務時間と同じ時間とされており、実質的に勤務時間前の出勤と勤務時間後の勤務（時間外勤務）を行うことを前提としている。近年、勤務時間と業務開始時間が一致している場合において、勤務時間前の出勤を実質的に命じているとして、時間外勤務の支払いを求める訴訟が提起されている状況があり、法令遵守の観点からも、勤務時間と開庁時間が同一であることは見直す必要がある。

本市の職員数（一般行政職）は、令和6年度 678 人、令和7年度 662 人と減少傾向にあるものの、時間外勤務時間数（各施設、消防、監査委員事務局、選挙管理委員会事務局を除く）を見ると、令和5年度が総時間数 98,131 時間、1 人あたり月平均 10.0 時間、令和6年度が総時間数 99,212 時間、1 人あたり月平均 10.2 時間と、概ね横ばいで推移していることから、時間外勤務削減の取組による成果が一定程度見られる状況にある。

時間外勤務の削減については、各部署においてノー残業デーの設定や所属職員の業務を平準化する業務分担の見直し、部内の人事異動を部長権限で柔軟に実施できる制度の構築、業務の効率化を図る自治体 DX の推進などの取組を実施しているが、取組が各部署に委ねられている現状にあることから、全庁的な取組が必要である。

また、市民サービスの向上を図るため、毎週木曜日には窓口延長（18：30 まで）を行い、証明書等の交付事務、資産税関係の届出の受付、納付書がある場合の公金の収納、児童手当関係の手続き、医療費助成給付申請の受付に対応しており、対応業務についても市 HP 等で周知しているところであるが、対応外の業務で来庁する市民が一定数いる状況にある。

さらに、宮沢賢治記念館や花巻市博物館等の社会教育施設については、条例で休館日が定められているものの、温泉に宿泊する団体客等の利便性を考慮し、長年にわたり年末年始以外は開館したり、職員の勤務時間と同じ午前 8 時 30 分から開館してきたところである。しかしながら、国内旅行の主流が団体旅行から個人旅行へと変化し、観光客のニーズも多様化していることに加え、休館日がないことにより、施設メンテナンスが十分に行えないことや、シフト体制を維持するための人件費の増大といった課題が生じており、改善が求められる状況となっている。

なお、図書館 4 館については、休館日及び開館時間とも条例どおりの運用となっている。

#### 【社会教育施設の運用実態】

| 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 |                                     |

#### 4. 改善に向けた検証

勤務時間と開庁時間が一致している状態は、勤務時間の前後において時間外勤務を行うことを前提としなければ成り立たないものである。対策として時差出勤による対応が考えられるが、職員数に限りがある状態で、時差出勤による対応を導入することは、職員負担の増加につながることが想定される。

このことから、全国的にも取組が見られる開庁時間の見直しによる課題解決を検討することとし、令和6年10月1日～31日（23日間）の期間、A（8：30～9：00）、B（12：00～13：00）、C（16：30～17：15）の各時間帯において、本庁窓口における取扱件数について調査を実施した。（【時間帯別の本庁窓口における事務取扱件数】【部署別対応件数割合】参照）

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。

また、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。

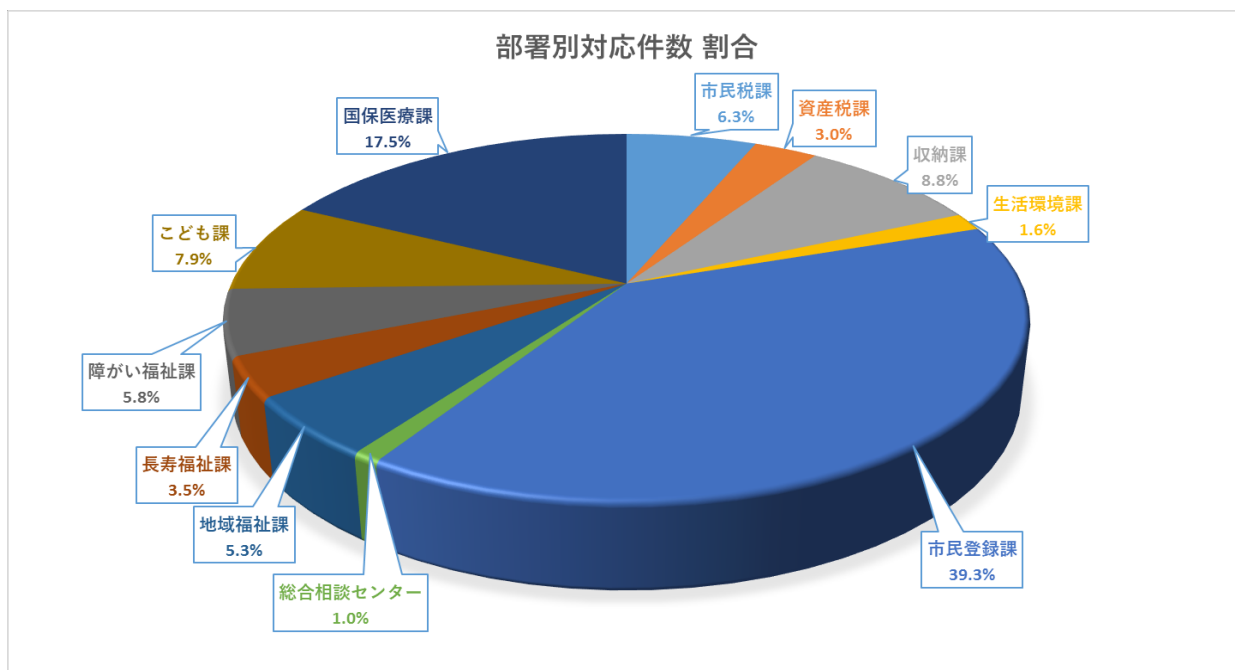
更に、この取扱件数から、調査時間帯の各種証明書の発行に係る取扱件数を差し引くと、Aが2.4%、Bが4.3%、Cが3.1%、全体が9.8%、AとBの合計が5.5%となることから、各種証明書の発行について、コンビニ交付やオンライン交付申請の周知、誘導を行うことにより、影響を小さくすることが可能であることが分かった。

##### 【時間帯別の本庁窓口における事務取扱件数】

| 調査項目 \ 時間帯         | A     | B     | C     | 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      | 34.0% | 35.4% | 21.7% | 31.5%    |
| 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      | 65.6% | 64.6% | 78.3% | 68.5%    |
| 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      | 3.2%  | 6.0%  | 4.2%  | 13.4%    |
| うち証明書発行を除いた割合      | 2.4%  | 4.3%  | 3.1%  | 9.8%     |

※市民登録課における申請・届出の主な業務は、「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。

※証明書発行取扱件数には、コンビニ交付により取得可能な証明書（戸籍謄本・抄本、住民票の写し、戸籍附票、印鑑登録証明、所得課税証明）の交付が含まれている。



## 5. 具体的な取組

### (1) 開庁時間の見直し

前述の調査結果を踏まえ、全庁的な開庁時間の見直しを以下により行うものとする。

#### ◎ B（12：00～13：00）の時間帯

一定の利用者があることから、これまでどおり、各部署における当番制等の対応により、窓口業務を継続する。

なお、職員は交代で昼休みを取る必要があることから、手続きに時間がかかる可能性があることや、担当者が不在となる可能性があることを、広報紙やHP等で改めて周知することとする。

#### ◎ A（8：30～9：00）の時間帯

利用者が最も少なく、また利用者の約4割を占める市民登録課での手続きのうち、65%以上が各種証明書の発行であること、またコンビニ交付も浸透してきている現状から、市民サービス低下への懸念は低いと考え、事前周知の徹底を行い、閉庁することとする。

#### ◎ C（16：30～17：15）の時間帯

Bの時間帯ほどではないが、利用者が一定程度いる状況であるものの、職員の勤務時間の終了時間と閉庁時間が同一であることにより、閉庁時間ギリギリの来庁による手続きにも対応する必要があり、職員の慢性的な時間外勤務に直結している。

また手続きの完了までに1時間以上を要する手続きもあるが、このような手続きが閉庁時間間際に受付されると、複数の部署において、待機の上、対応する必要が生じている。以上のことから、事前周知の徹底を行い、閉庁することとする。

### 【取組の具体】

- ① 開庁時間 9：00～16：30（75分短縮）
- ② 開始時期 令和8年1月23日（金）
- ③ 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し、自分で番号カードを取った上で、ロビーで待機できるようにするなどの対応策を講じる。
- ④ 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、担当が離席している場合はお待ちいただくことがあること、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。
- ⑤ 施設対応
  - ・職員が勤務している状態が来庁者から見えると、窓口での手続きができないことへの不満が表れやすいと推測されることから、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。
  - ・パーティション等の前には、開庁時間をお知らせする掲示板を設置する。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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し、各種証明書等の発行の利便性向上にも取り組むこととする。

### （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み、短時間で業務を完了し、早く退庁できる環境を整備するため、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。

- ① 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。
- ② 案内内容
  - ・勤務時間以外を受電の際は、勤務時間内のかけ直しの案内と緊急の場合はお待ちいただければ守衛室につなぐ旨をアナウンスする。
- ③ 対応範囲
  - ・本庁、各総合支所、保健センター、まなび学園とする。
- ④ 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、勤務時間外であっても守衛室への切替を行わないこととする。

※なお、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する。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

現在の窓口延長は、毎週木曜日、17：15～18：30に対応業務を限定し実施しているが、「3. 本市の現状」で述べたとおり、対応していない業務で来庁する市民が一

定数いる状況にあることから、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」を行うものとする。

また、年度末から年度当初において、転入・転出の手続きで窓口が混雑する状況があることから、「転入転出届け繁忙期の土日開庁」を行うこととする。

【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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・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）</li> <li>・印鑑登録、印鑑登録証明書</li> <li>・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</li> </ul> |
| 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   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・公金収納業務（納付書がある場合のみ）</li> </ul>                                                                                                                |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療費助成給付申請の受付</li> <li>・国民健康保険の加入・脱退（予約制）</li> </ul>                                                                                                                                               |

【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ると考えられる。

また、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ものとし、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こととする。

なお、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。