



## 職員の働き方改革の推進に向けた開庁時間の見直しを実施します

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、本市においても、業務の改善・効率化に向けて、より一層の働き方改革を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ます。

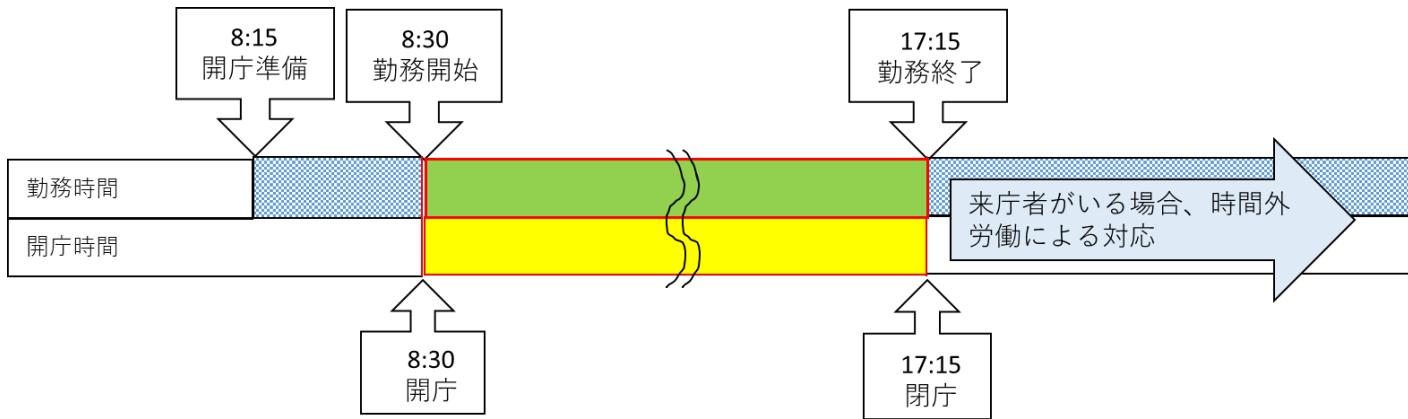
そこで、改善に向けた取組として、【開庁時間の見直し、電話対応の見直し、窓口延長等の見直し、社会教育施設の開館時間等の見直し】を実施します。

### 1 本市の現状

#### ■職員の勤務時間と開庁時間の実態

現在の開庁時間は職員の勤務時間と同じ時間（8:30～17:15）です。そのため、午前8時30分に開庁するために、職員は勤務開始時間の午前8時30分より前に開庁の準備を整える必要があるなど、時間外勤務が必ず発生してしまい、改善が必要な状況となっています。

#### 【イメージ】



#### ■社会教育施設の実態

宮沢賢治記念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、職員の勤務開始時間と同じ午前8時30分からの開館としたりしている状況にあります。

※ただし、シフト制により職員の勤務日や勤務時間を割り振ることで、時間外勤務が発生しないような体制としています

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	

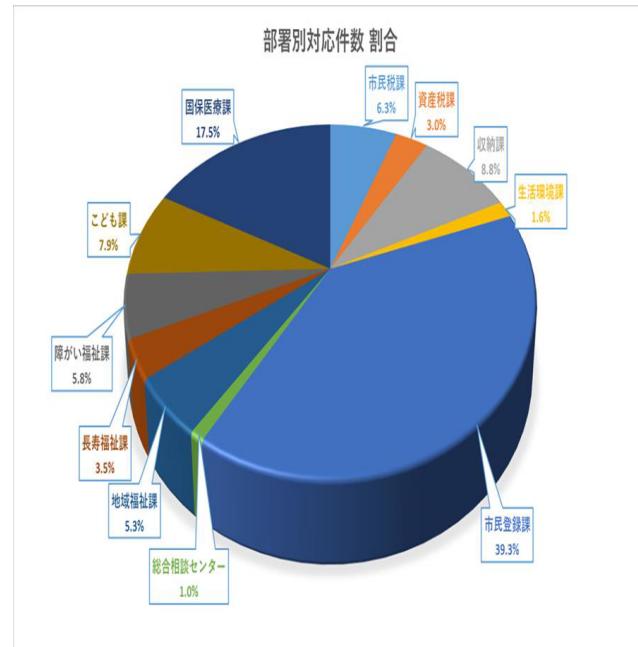
## 2 改善に向けた検証

### 【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	B	C	計
		8:30～9:00	12:00～13:00	16:30～17:15	
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		一	一	一	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



#### 【検証から分かったこと】

- 時間帯ごとの本庁窓口における事務取扱件数の割合を見ると、  
A (8:30～9:00) の時間帯は 3.2%  
B (12:00～13:00) の時間帯は 6.0%  
C (16:30～17:15) の時間帯は 4.2%  
となっており、特に、朝夕の時間帯である A と C の合計は 7.4% と低い割合となっている
- 課ごとの事務取扱件数を見ると、市民登録課が約 39.3% と突出して多く、またそのうち 68.5% が各種証明書の発行に関する業務となっている
- 各種証明書の発行については、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、市民等への影響を小さくすることが可能であることが分かった

## 3 改善に向けた具体的な取組

### (1) 開庁時間の見直し

項目	内 容
開庁時間	午前9時～午後4時30分 (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、来庁した順に手続きが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。来庁した順に市民等に受付番号カードを取っていただき、開庁後に総合案内係が順番に案内する
昼時間	現状のとおり、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
周知方法	市役所の入り口等に開庁時間の変更をお知らせする掲示板を設置するほか、広報はなまきや市ホームページ、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

時間外勤務を行うこととなった場合、事務作業に集中して取り組めるよう、午後5時15分以降の電話への対応を可能な限り無くすことができるよう、電話対応の見直しを行います。

項目	内 容
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（直通電話）をこれまでと同様に、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、花巻保健センター、まなび学園

※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更新と併せて、上記の勤務時間外のアナウンス及び通話を録音することについてのアナウンスも実施します。

## (3) 窓口延長等の見直し

開庁時間の見直しに併せて、現在も毎週木曜日に実施している窓口延長サービスについて、取扱業務を追加しサービスの充実を図るほか、新たに3月末から4月当初の転入転出届の繁忙期に土日開庁を行います。

### 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	<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	<ul style="list-style-type: none"><li>・税務証明書の交付（所得証明等）</li></ul>
資産税課	<ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul>
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	<ul style="list-style-type: none"><li>・児童手当、<b>児童扶養手当、特別児童扶養手当</b></li></ul>
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>・<b>国民健康保険の加入・脱退（予約制）</b></li></ul>

### ② 繁忙期の土日開庁

項目	内 容
開庁予定時間	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

社会教育施設の休館日については、週1日及び年末年始に休館日を設けることとし、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します。（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も視野に準備を進めています）

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、当面は現行条例のとおり運営しつつ、改正に向けた検討を行います。