

総合外
令和8年4月 日

部・課長等各位

総務課長

市役所窓口・電話等受付時間の短縮についての課題・問題点等について(照会)

標記の件について、7月1日(水)から窓口・電話等の受付時間について試行的に短縮することとし、現在、市報や市のホームページ、市役所入口等にポスターを掲示するなどして市民や事業者向けに周知を図っているところです。

今後、試行を実施するにあたり、事前に各課等において予想される課題や問題点について把握することで、対応策を検討したいと思いますので、別紙により、報告をお願いします。

記

1. 変更点 【現 行】8:30~17:15
 【変更後】8:45~16:30(60分短縮)
 ※職員の勤務時間(8:30~17:15)は変更なし
2. 試行開始 令和8年7月1日(水)
3. 本格運用 令和9年1月4日(月)
4. 報 告 書 別紙報告書による
5. 報告期日 令和8年5月12日(火)※期限厳守
 共有書庫:総務課収受>窓口時間短縮課題
6. そ の 他 ・各課等からの報告をもとに、試行方針について検討し、庁内に公表します。
 その後、7月号市報やHPにおいて周知。
 ・窓口等短縮の影響を最も受けることが予想される市民課については 事前に協議済のため報告不要(※参考までに市民課との協議結果を添付します)

総務課 木内(内線4141)

窓口時間等短縮に伴う課題・問題点

【課等名 _____】

◆窓口対応

| 課題・問題点 | 対応方法 |
|--------|------|
| | |
| | 記入不要 |
| | |

◆電話対応

| 課題・問題点 | 対応方法 |
|--------|------|
| | |
| | 記入不要 |
| | |

◆その他

| 課題・問題点 | 対応方法 |
|--------|------|
| | |
| | 記入不要 |
| | |

◆窓口対応

| 問題点 | 対応方法 |
|---|---|
| 毎週火・木に実施している窓口延長の取扱い ・現在17:15～19:00実施。業務内容はマイナンバー業務（予約制）とパスポート業務のみ ・パスポート業務は県からの受託事業のため、原則県と同じ窓口時間としている。 | 毎週火・木は19:00まで延長。但しマイナンバー業務（予約制）とパスポート業務のみ。 |
| 窓口延長の際に、16:30～17:15の間に他の要件で来庁した市民への対応 ・他課へ取り次ぐのか？お断りするのか？ ・他課へ取り次ぐ場合はどこで対応か？ ・市民課業務であれば17:15までは対応するのか？ ・窓口短縮の件でトラブルになった市民への対応は？ | ・他課への取次ぎはコンシェルで実施。 ・市民課業務は行わない。（戸籍の届出などは守衛室へ） ・窓口短縮の件でトラブルになった場合は総務課対応。 |
| 日曜開庁での窓口時間の取扱い ・現在8:30～17:15で実施 | ・日曜開庁も8:45～16:30で実施。 |
| 毎週火・水・金で実施している年金相談の取扱い ・現在9:00～12:00と13:00～17:00で実施 | ・年金相談の午後は13:00～16:30で実施。 |

| | |
|---|--|
| 16:30以降の上山田戸倉出張所の窓口対応 ・他課への取次ぎは行うのか？ ・申請内容の不備や記載方法など、担当課への確認や緊急を要する案件（動物の死骸処理など）の対応はどうするのか？ | ・他課への取次ぎについても17:15まで実施。 ・本格実施の際は上山田戸倉出張所も窓口短縮を検討。 |
|---|--|

◆電話対応

| 問題点 | 対応方法 |
|---|---|
| 16:30以降の外部からの電話の取次ぎは？ | ・16:30～17:15までは窓口終了のアナウンスのあと、交換で対応。 |
| 一般市民と他市町村からの照会などの対応については区別するのか？ ・戸籍の照会など他市町村からの確認の電話が多数あるため、市民課への取次ぎをお願いしたい。 | ・16:30～17:15までは窓口終了のアナウンスのあと、交換で対応。 ・他市町村からの電話や緊急を要するものは担当課へ繋ぐ |
| 16:30以降の上山田戸倉出張所の電話対応 ・出張所での取り扱い業務を限定できるか？ ・他課への取次ぎは行うのか？ ・申請内容の不備や記載方法など、担当課への確認や緊急を要する案件（動物の死骸処理など）の対応はどうするのか？ | ・他課への取次ぎは実施。 |

◆その他

| 問題点 | 対応方法 |
|---|---|
| 上山田戸倉出張所から他課や市民課へ電話する場合は外線使用なので、守衛室で対応可能か | ・交換にて対応。 |
| 市報での周知方法 6月市報 4/21締切 ・ながの電子申請を7月からスタート ・年金相談の短縮 ・上山田戸倉出張所において取り扱い業務が限定 など 窓口時間短縮に伴う各種お知らせを一括で市報に掲載する際の取りまとめについて | ・7月市報において窓口短縮に関連する記事を一括掲載。 ・個別の記事については鎌田係長へ提出。 |
| 会計年度任用職員の勤務時間の変更 ・任用変更伺いが必要か？ ・任用条件通知書の差替えの必要があるか？ | ・任用条件通知書を変更し、変更内容を職員係へ提出。 |
| あいさつ運動の実施は8:30以降でもよいか | ・8:30から実施。 |