

窓口開庁時間の見直しについての方針

1. 背景・目的

本町では「阿見町第7次総合計画」において、「10年後のまちの姿」として「地域力が強く誰もが幸せに暮らせるまち」を実現するため、時代の変化に柔軟かつ迅速に対応し、町民の利便性と行政の効率性が高いまちをつくることを目標のひとつとしています。

本町の窓口対応の状況やデジタル化の推進状況、国や他自治体の動向、社会的にオンラインサービスが広く普及して町のサービスに対する利用行動も変化していること等を踏まえ、令和8年 11月より窓口開庁時間の見直しを実施することとしました。

<目的>

① サービス品質の向上

これまで、窓口開庁時間と職員の勤務時間が同一であったため、業務時間内に、部署内での打合せや申し送り、課題事項の共有等に充てる時間を十分に確保することが困難な状況でした。開庁時間の短縮により確保した時間を、情報共有や業務改善のための会議・打合せ、新規事業等の調査・研究、更なるデジタル化の推進等の取り組みに充てることで、窓口サービスを含めた町民サービス全体の品質向上を目指します。

② 事務ミス防止

窓口対応と事務処理を並行して行う場面が減少することで、集中して確認作業やデータ入力等を行う時間を確保できるようになります。また、窓口対応が発生しない時間帯に、部署内での打合せや申し送り、課題事項の共有等を実施できるようになります。これらにより、入力誤りや確認漏れ等のヒューマンエラーの防止が図られ、事務処理の正確性の向上が期待できます。

③ 労務管理の適正化

これまで、開庁前の準備や閉庁後の後片付け等、本来は勤務時間に含むべきである業務が、時間外勤務を前提として行われていました。恒常的な時間外勤務が必要とされている状況を解消し、業務実態に即した適切な勤務時間管理に繋がります。また、窓口開庁時間の見直しは周辺自治体を含めて全国的に広がっている取り組みであり、本町においても、働きやすい職場環境の構築を通じ、職員の離職防止を図るとともに、優秀な人材の確保に努めます。

④ 時間外勤務の削減

開庁前の準備や閉庁後の後片付け、閉庁間際の来庁者対応などに伴う時間外勤務が減少することで、超過勤務時間の削減が期待できます。また、職員が定時に業務を終えやすくなると、人件費の抑制にも繋がります。時間外勤務の縮減は、職員のワークライフバランスの向上にも寄与し、持続可能な行政運営の実現に資するものです。

< 県内自治体実施状況 >

自治体名	短縮実施時期 ※予定	短縮前	短縮後
つくば市	令和 5 年 10 月	8:30~17:15	8:45~16:30
龍ヶ崎市	令和 6 年 10 月	8:30~17:15	9:00~17:00
笠間市	令和 7 年 10 月	8:30~17:15	8:45~17:00
小美玉市	令和 8 年 7 月	8:30~17:15	8:45~16:30
取手市	令和 8 年 10 月※	8:30~17:15	9:00~16:30
守谷市	令和 8 年 11 月※	8:30~17:15	9:00~16:00

2. 窓口開庁時間の変更

窓口開庁時間の見直しによる変更内容は以下のとおりです。

○ 窓口開庁時間

変更前：8 時 30 分～17 時 15 分

変更後：9 時 00 分～16 時 30 分

○ 変更開始日

令和 8 年 11 月 30 日(月)

○ 対象施設

・本庁舎(役場)

・うずら出張所

・総合保健福祉会館(さわやかセンター)内 (健康づくり課、おやこ支援課)

※上記以外の施設(保育所、公民館、ふれあいセンター、図書館、予科練平和記念館 等)については、施設の設置目的等を踏まえ、利用時間の変更は行いません。

3. 窓口対応の状況

○ 窓口サービス向上の取り組み

見直しにあたっては、町民サービスへの影響をできるだけ低減できるよう、窓口開庁時間の変更に関わらず利用できるサービスの実施・拡充およびそれらの周知に引き続き取り組んでいきます。

< 来庁不要なサービス >

コンビニ交付サービス	マイナンバーカードを利用して、コンビニで住民票の写しと印鑑登録証明書が取得できます。
電子申請・届出サービス (オンライン対応手続き)	子育て・上下水道・健康保険等に関連した申請・届出等の手続きを、インターネットを通じて行うことができます。

LINE(ライン)サービス	阿見町公式 LINE では、道路等の異常報告やごみ収集日のお知らせ設定等を行うことができます。
オンライン決済サービス	一部の地方税や使用料等は、パソコンやスマートフォンから、クレジットカードやスマートフォンの決済アプリ等を利用して、納付や支払いを行うことができます。

来庁して手続きを行う方に向けた、利便性向上のためのサービスも実施しています。

<来庁するときの便利なサービス>

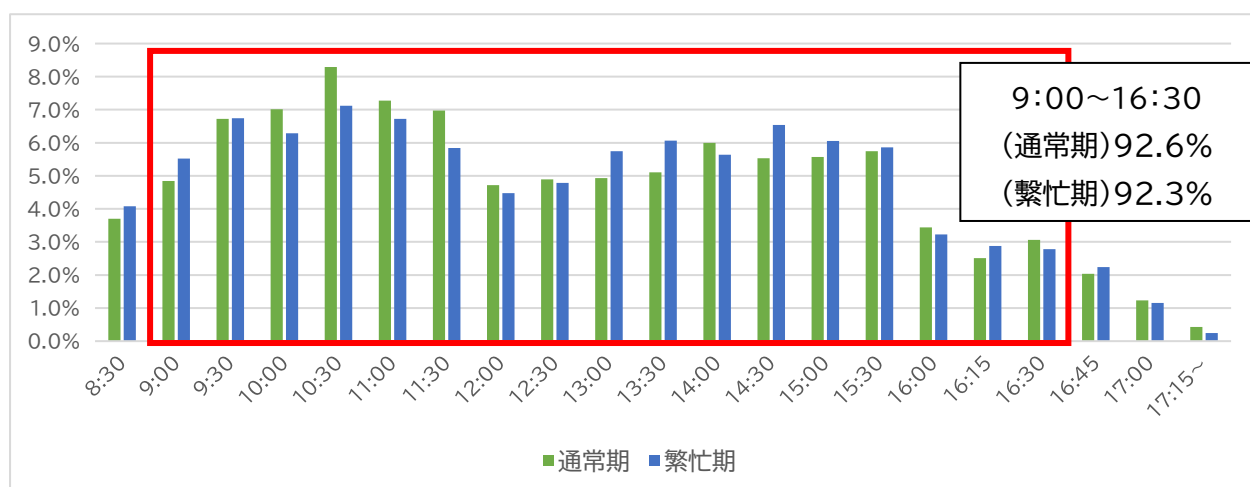
らくらく交付申請サービス	マイナンバーカードを利用して、本庁舎に設置してあるタブレット端末を使用し、申請書を記入することなく証明書の申請ができます。
窓口キャッシュレス決済	本庁舎(役場)やうずら出張所等の窓口で、クレジットカードや電子マネー等のキャッシュレス決済が利用できます。
休日開庁	毎週日曜日(年末年始および特定日を除く)9:00~12:00に住民票の写し交付や税金等の納付受付等、通常の窓口開庁時間の業務のうちの一部業務を行っています。
電話予約による諸証明書 交付サービス	平日に電話予約を受けた住民票の写しや印鑑登録証明書等を役場の閉庁日に交付するサービスを行っています。

○ 来庁者の時間帯別割合

窓口開庁時間変更後の時間帯(9:00~16:30)における、これまでの来庁者は約 92%でした。

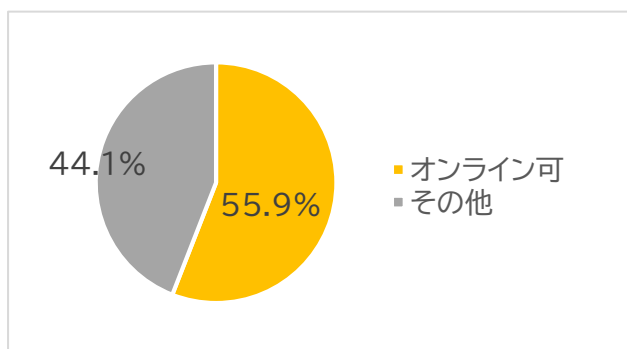
また、町民課およびうずら出張所で閉庁直前に受け付け、その後処理等を時間外で対応したものうち、約 56%がコンビニ交付サービスや電子申請・届出サービスを利用すれば来庁せずに手続きができるものでした。

<来庁者の時間帯別割合(通常期・繁忙期)>



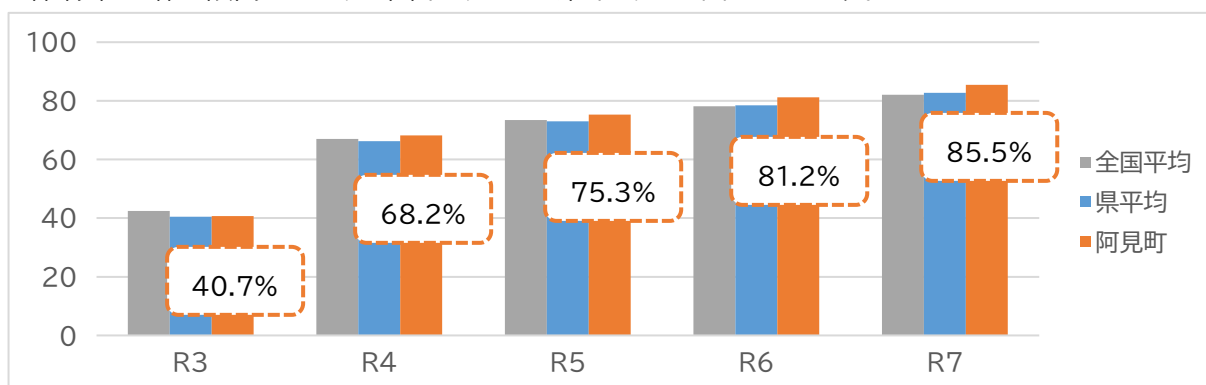
※通常期:12月、繁忙期:3月下旬~4月

<閉庁直前に受け付けた業務の分類>



○ マイナンバーカード保有率(%)推移 (参考:全国平均、県平均)

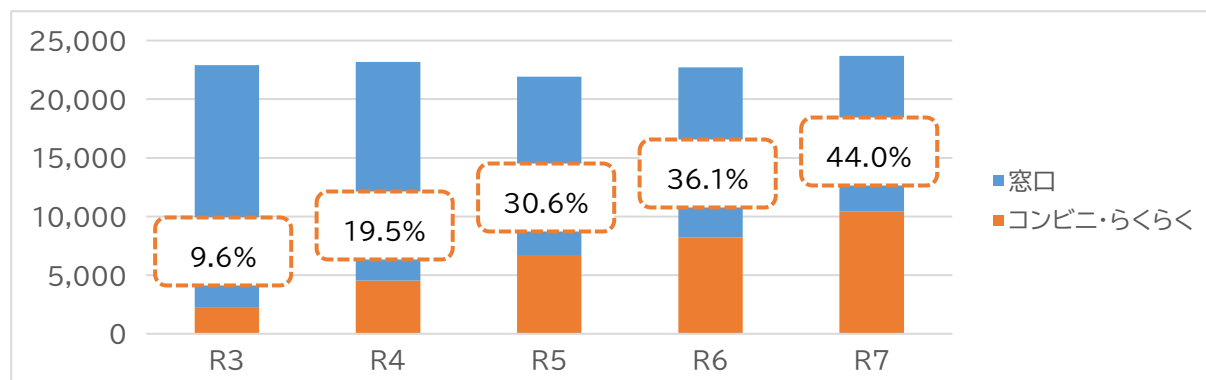
コンビニ交付サービスやらくらく交付申請サービス等を利用するために必要なマイナンバーカード保有率は増加傾向にあり、全国平均および県平均を上回っています。



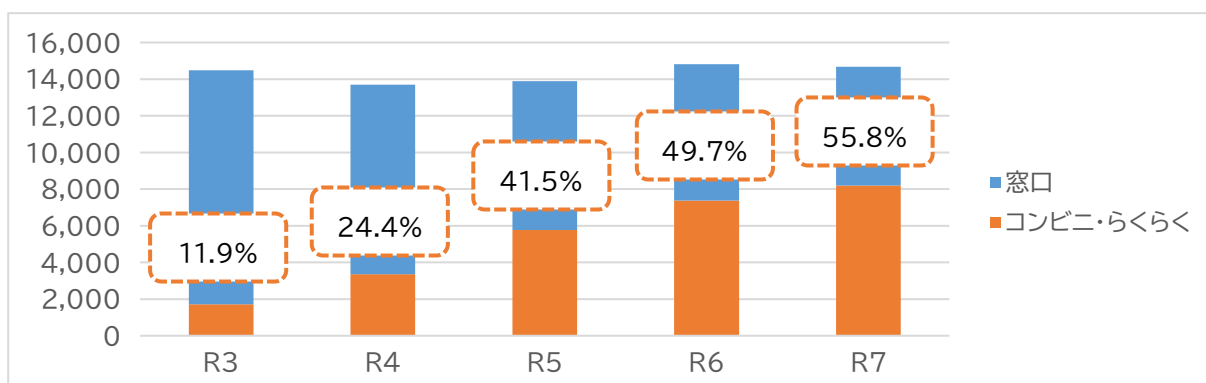
○ コンビニ交付サービス・らくらく交付申請サービス利用数(件)・利用率(%)推移

証明書交付における、コンビニ交付サービスやらくらく交付申請サービスの利用数および利用率は年々増加しています。

<住民票>



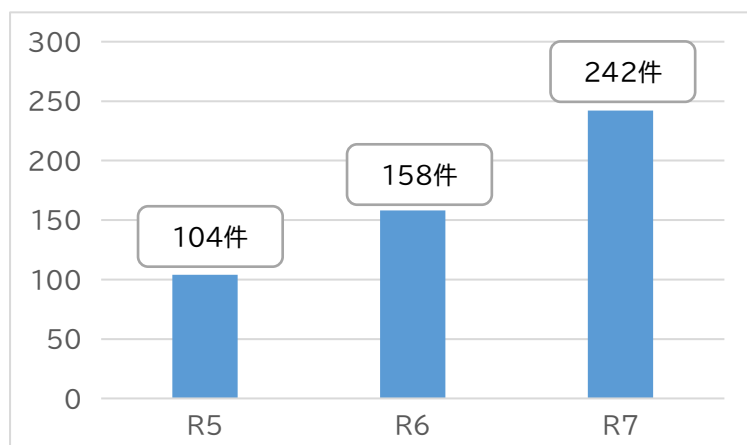
<印鑑登録証明書>



4. デジタル化の推進状況

町民サービスの向上や行政事務の効率化を図るため、デジタル化の取り組みを推進しています。

○ オンライン申請に対応した手続き数の推移



[R5 と R7 で比較]

▶ 約 2.3 倍増加

※行政手続き、イベント申込、アンケートを含む
※受付が終了した手続きも含めて集計

○ オンライン申請に対応した主な手続き

生活

- ・水道利用開始・中止
- ・転出届
- ・自転車用ヘルメット購入補助金交付申請
- ・犬の狂犬病予防注射済票交付/転入手続き

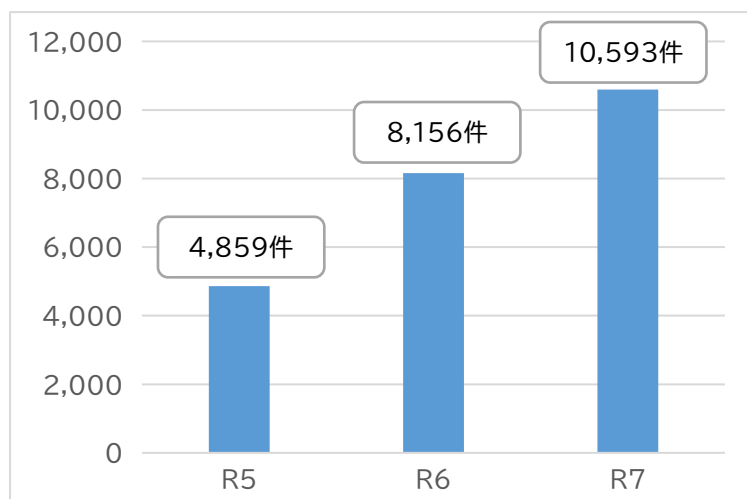
子育て

- ・教育保育・給付認定兼保育施設等の利用申込
- ・ランドセル贈呈事業の申込

保健福祉

- ・国民健康保険資格喪失届(社保加入)

○ オンライン申請受付件数

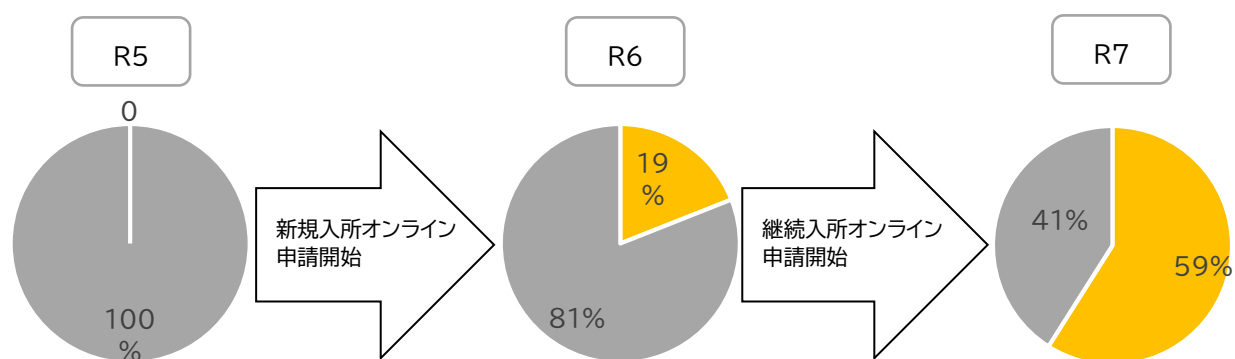


[R5とR7で比較]

▶ 約 2.2 倍増加

< オンライン申請が特に活用された例 >

保育所の利用申請では、令和 5 年度まで来庁して手続きが必要でしたが、オンライン申請ができるようになり、令和 7 年度は約6割の方がオンラインで手続きをしています。



○ オンライン決済サービス

オンライン決済サービスを利用して納付や支払いができる地方税や使用料等は今後も拡充を予定しています。

オンライン決済サービスに対応する地方税や使用料等

- ・固定資産税・都市計画税
- ・軽自動車税(種別割)
- ・町県民税(普通徴収)
- ・国民健康保険税(普通徴収)
- ・介護保険料 ※令和 9 年度以降対応予定
- ・後期高齢者医療保険料 ※令和 9 年度以降対応予定

○ ホームページ

ホームページには、「デジタル町役場」のページを作成しました。これまでは、手続きやサービスごとに各担当課等の案内ページを探す必要がありました。「デジタル町役場」のページでは、オンライン申請サイトや阿見町公式 LINE(案内ページ)等、デジタル化に関する取り組みを集約して掲載しています。トップページに大きなアイコンを設置し、アクセスのしやすさにも配慮しています。

○ 来庁する方へのフォロー

来庁して手続きを行う必要のある方に向けては、手続きが簡単になり、手続きにかかる時間や待ち時間が短くなるよう、窓口での手書き量を減らす「書かない窓口」の実現を目指します。

すでに、マイナンバーカード申請の申請書類の枚数を削減する取組み等を行っています。



5. 施設管理

○ 窓口開庁時間に関する案内(チャイム)

今後は開閉庁時のタイミングにもチャイムを鳴らします。

変更前：計4回

職員の勤務時間(8時30分、17時15分)およびお昼休憩時間(12時00分、13時00分)

変更後：計6回

変更前に加え、開閉庁時間(9時00分、16時30分)を追加

6. 窓口開庁時間の見直しに伴うその他の変更

○ 電話予約による諸証明書交付サービス

窓口開庁時間の見直しに伴い、申込時間および交付時間が変わります。

	変更前	変更後
申込期日	受け取り希望日前の月曜日～金曜日(役場開庁日) ※変更ありません	
申込時間	8時30分～17時00分	9時00分～16時30分
交付期日	土曜日・日曜日等役場の閉庁日 ※変更ありません	
交付時間	8時30分～17時15分	9時00分～16時30分

○ 緊急対応等

原則として、法令等の定めがある場合※、町からの要請で来庁していただく場合を除き、窓口開庁時間外の窓口受付は行わないものとします。

ただし、開庁時間内に受け付けた手続きや相談業務が開庁時間内に完了しない場合は、現行の対応と同様に閉庁後も継続して対応します。また、緊急を要する場合等、特別な事情がある場合は、各部署等の判断により、現行の対応と同様に開庁時間にかかわらず対応することがあります。

※窓口開庁時間外には、戸籍の届出全般(出生届・死亡届・婚姻届・離婚届等)は預かり対応を行います。

○ 電話受付時間について（令和 10 年4月～）

電話受付時間についても、窓口対応と同様に、サービス品質の向上や事務処理に集中できる時間の確保、閉庁間際の電話対応に伴う時間外勤務の縮減を目的として見直しを検討しています。

ただし、窓口開庁時間の見直しに伴う電話問い合わせへの影響等を確認するため、窓口開庁時間の変更と同時に実施せず、段階的に見直すこととしました。また、現在の業務委託契約の状況等も踏まえ、令和 10 年 4 月からの変更を見込んでいます。

現在の対応時間： 8 時 30 分～17 時 15 分

窓口開庁時間に合わせた変更案： 9 時 00 分～16 時 30 分（令和 10 年4月～）

○ 電話アナウンス内容の変更

令和 8 年 11 月には電話受付時間の変更はありませんが、窓口開庁時間の見直しに伴ない、開庁時間外(17 時 15 分から 8 時 30 分)の電話アナウンス内容を一部変更します。

現在のアナウンス

こちらは、阿見町役場業務時間外自動音声案内です。阿見町役場の開庁時間は、平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとなっております。お急ぎの方は、このままお待ちください。なお、つながらない場合は、改めて再度おかけ直してください。(⇒警備員に繋がります)

窓口開庁時間変更後のアナウンス

こちらは、阿見町役場業務時間外自動音声案内です。阿見町役場の電話受付時間は、平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとなっております。お急ぎの方は、そのままお待ちください。なお、つながらない場合は、再度おかけ直してください。(⇒警備員に繋がります)

7. 周知

令和 8 年 8 月 5 日以降、多様な手法により丁寧な広報活動に取り組めます。

- ・ホームページ
- ・あみメール ・LINE
- ・広報あみ(通常版 9 月号:8月 28 日発行)
- ・庁内掲示(ポスター等) 等

(参考イメージ)

窓口受付時間変更の
お知らせ

令和 8 年 11 月 30 日から
午前 9 時 00 分から
午後 4 時 30 分まで

対象施設
本庁舎(役場)、うずら出張所、
総合保健福祉会館(せわかセンター)内(健康づくり課、おやこ支援課)
※その他の施設の利用時間や開館時間は変更ありません
※電話受付時間は、当面の間変更ありません(午前8時30分から午後5時15分まで)

サービスの品質向上や働き方改革のため、
窓口受付時間を変更します。
時間や場所に関係なく利用できるサービスが
増えていますのでぜひご利用ください。
ご理解とご協力をお願いします



阿見町