

窓口受付時間の変更について



1. 窓口受付時間変更の概要

窓口受付時間: 9時00分～16時30分 (勤務時間8時30分～17時15分)

電話受付時間: 9時00分～16時30分

※地区センター等は実施しない

対 象 窓 口: 本庁舎全所属と地区センター等

※地区センター(入間川、堀兼、狭山台、新狭山、奥富、柏原、水富)、入曽地域交流センター、サービスコーナー(水野、広瀬)

開 始 日 : 令和8年2月2日(月)

2. 窓口受付時間短縮の実施方法(窓口)

窓口受付時間: 9時00分～16時30分 (勤務時間8時30分～17時15分)



準備15分 + 情報共有・知識習得15分 = 30分短縮

<時間外勤務の常態化の解消と質の高い行政サービスの提供>
・システムの立ち上げや窓口用端末の設置などで、毎日15分程度勤務時間よりも前に来て準備をしている。
・課内や関係課で情報共有や改善策の検討をする時間や、窓口や電話で正確に早く案内できるよう知識習得の時間が欲しいという意見がある。

窓口対応・片付け = 45分短縮

<時間外勤務の常態化の解消>
・17時15分間際の窓口対応や窓口対応に伴う手続き処理などにより、時間外勤務となっている。
・窓口受付時間終了後の窓口用端末の片付け、レジ締め、入力内容の確認などの作業により、時間外勤務となっている。
⇒市民課ではこれらにより約45分間時間外勤務をしている。

2.窓口受付時間短縮の実施方法(窓口)

<窓口受付開始>

- ① 8時56分:市歌を流す(職員は看板、パーテーション、アクリル板を撤去する)
- ② **9時00分**:チャイム(ウェストミンスターの鐘)を流し、窓口受付の開始を知らせる

<窓口受付終了>

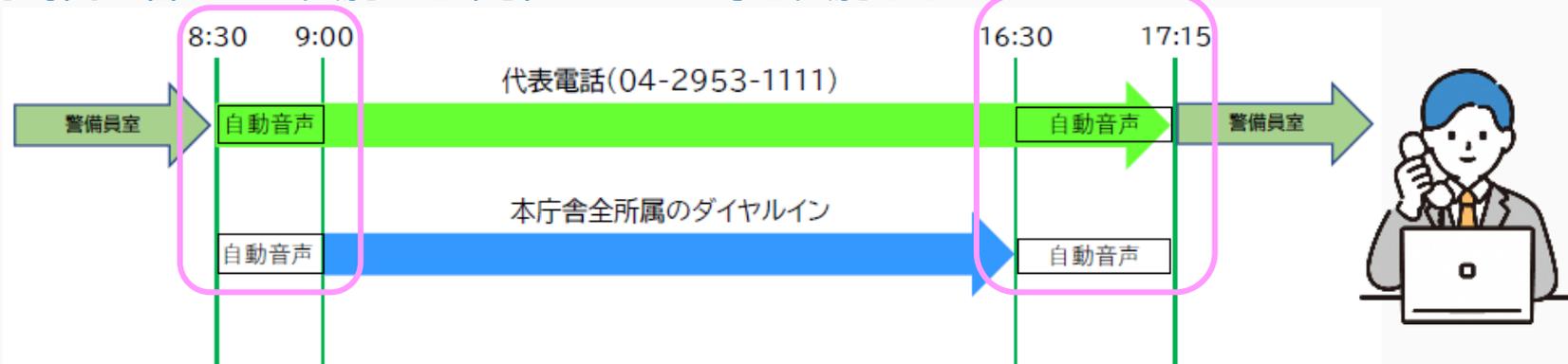
- ③16時23分:別れのワルツを流し、「窓口は16時30分まで」のアナウンスを流す
- ④**16時30分**:チャイム(ウェストミンスターの鐘)を流し、窓口受付の終了を知らせる
(職員は看板、パーテーション、アクリル板を設置する)



2.窓口受付時間短縮の実施方法(電話)

電話受付時間: 9時00分~16時30分 (勤務時間8時30分~17時15分)

→窓口受付時間と合わせて実施する(地区センター等は実施しない)



<代表電話の自動音声>

- ①お電話ありがとうございます。こちらは狭山市役所です。
只今の時間は受付時間外となっております。
受付時間は祝日を除く月曜から金曜の9時00分から16時30分までとなっております。
 - ②急用の場合は、このまましばらくお待ちください。
 - ③手続きのご案内については、市公式ホームページや手続きガイドでも確認できるほか、住民票などの一部証明書の取得は、コンビニ交付のご利用が便利でお得です。
 - ④なお、この通話是对応品質向上のため、録音させていただいております。
予めご了承ください。
- その後電話交換手に繋がり、電話交換手は対象課に繋ぐ。

<本庁舎全所属のダイヤルインの自動音声>

- ① → 誠に恐れ入りますが急用のお客様は代表04-2953-1111へおかけ直しいただきますようお願い申し上げます。
→ ③
が繰り返し流れる(ダイヤルインに繋がらない)

3.見込まれる効果

1.働き方改革の推進

職員の負担軽減、内部事務の時間の確保、職場環境やワークライフバランスの向上、業務の効率化に繋がる。

2.情報共有等の時間の確保

情報共有、業務改善の検討、デジタル化の推進、制度改正等に対応するための勉強会、政策立案などの時間の確保ができることで、これまで以上に質の高い行政サービスの提供に繋がる。

3.経費の削減

(1)時間外勤務手当の削減

開庁準備4名×15分×256日=256時間

閉庁後窓口対応・片付け13名×約60分×256日=3,328時間

↳ (256時間+3,328時間)×平均時間外勤務単価2,520円=約900万円(市民課分)

また、市民課窓口に影響する保険年金課、こども支援課、介護保険課等の時間外勤務手当を考慮すると、1,000万円超の削減に繋がる。

(2)その他経費の削減

窓口受付時間短縮による光熱費などの庁舎管理に係る経費の削減に繋がる。

5. 市民への周知

①広報さやま(11, 12, 1月号)

8年2月2日①から 窓口と電話の受付時間が変わります

9時～16時30分

対象施設	窓口受付時間	電話受付時間
市役所	9時～16時30分	※9時～16時30分
地区センター	9時～16時30分	8時30分～17時15分 (変更はありません)

職員の出発時間は変わりません
※急用などの際は受付時間外でも代表電話につながります

サービス品質の向上
受付時間を短縮することで確保した時間を利用し、職員間の情報共有や業務改善の検討、デジタル化の推進、政策立案などサービス品質の向上に取り組みます

職員の働き方改革の推進
窓口受付の準備や終業間際の対応などにより、恒常的に発生している時間外勤務を減らし、職員の負担軽減、職場環境やワークライフバランスの向上など働き方改革を推進します

経費の削減
職員的时间外勤務手当や庁舎管理に係る光熱費など、経費の削減を図ります

コンビニやオンラインでできる便利なサービス

証明書のコンビニ交付
マイナンバーカードを利用して、コンビニなどに設置しているマルチコピー機で証明書を取得できます。窓口では300円かかる手数料が150円となり、便利でお得です。
利用可能時間 土・日曜日、祝日を含む6時30分～23時 ※システムメンテナンス日と12月29日～1月3日を除く

さやまちマップ
市役所の窓口と電話でしか確認できなかった都市計画情報や道路情報などがスマートフォンやパソコンから確認することができます。

狭山市手続きガイド
簡単な質問に回答するだけで、ライブイベントに応じた必要な手続きや書類が一目でわかります。

オンライン狭山市役所
スマートフォンやパソコンからできる手続きをカテゴリやキーワードを指定して検索することができます。

問合せ 行政経営課へ ☎2935-4812

窓口の受付時間が変わります

2月2日(月)から、市役所本庁舎などの窓口受付時間が変わります。職員の働き方改革と業務効率・サービス品質の向上を図ってまいりますので、ご理解・ご協力をお願いします。

なお、手続きの案内は、市公式ホームページや手続きガイドをご覧ください。

住民票の写しなど一部証明書の発行は、マイナンバーカードを利用してコンビニなどで発行できます。窓口で300円の手数料が150円となり便利でお得です。ぜひご利用ください。

対象施設と受付時間

対象施設	窓口受付時間	電話受付時間
市役所本庁舎	9時～ 16時30分	9時～ 16時30分
地区センター・ 入曽地域交流センター・市民サービスコーナー	9時～ 16時30分	8時30分～ 17時15分 (変更なし)

問合せ 行政経営課へ ☎2935-4812

5. 市民への周知

②公式ホームページ、SNS(LINE、X、Facebook)

The screenshot shows the official website of Sayama City. At the top, there is a navigation bar with the city logo and name '狭山市' (Sayama City). Below the navigation bar, there are several menu items: ホーム (Home),暮らし・手続き (Living/Procedures),子育て・教育 (Childcare/Education),健康・福祉 (Health/Welfare),文化・スポーツ (Culture/Sports),観光・産業 (Tourism/Industry),事業者向け情報 (Information for Business Owners), and市政情報 (Municipal Information). The main content area features a large announcement banner with the following text:

窓口受付時間変更のお知らせ
2026年2月2日(月)から
9時～16時30分
詳しくはこちら

The banner also includes a cartoon mascot character and a button that says '詳しくはこちら' (More details here). In the background, there are smaller images of city services and a 'だから狭山市' (Dakara Sayama City) logo.

The screenshot shows a LINE notification message from the official account of Sayama City. The message is dated 2025年10月31日(金) (Friday, October 31, 2025). The text of the message is as follows:

【市役所本庁舎等の窓口受付時間を変更します】
2026年2月2日(月)から市役所本庁舎等の窓口受付時間を変更します。
●変更後の窓口受付時間
9時～16時30分
●対象施設
市役所本庁舎、地区センター等
●変更の開始日
2026年2月2日(月)
職員の働き方改革の推進と業務効率・サービス品質の向上を図っていきます。ご不便をおかけいたしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。

詳しくは、市公式ホームページをご覧ください。
<https://www.city.sayama.saitama.jp/shisei/gyouseikeiei/madoguchiuketsuke.html>

窓口受付時間を変更します
狭山市ホームページでは
JavaScriptを使用しています...

10:18

5. 市民への周知

- ③本庁舎玄関、各窓口、駐車場の貼り紙
- ④市役所、市民会館、サンパーク奥富、イオンそよら武蔵狭山のデジタルサイネージ
- ⑤狭山市駅東西自由通路、市内循環バス茶の花号
- ⑥12月3日付毎日新聞に掲載 など

狭山市からのお知らせです

窓口受付時間を変更します

令和8年2月2日(月)から
9時～16時30分
電話の受付時間も9時～16時30分になります

※窓口の勤務時間は変更ありません(8時30分～17時15分)

対象

- 狭山市役所本庁舎
- 各地区センター
- 入曽地域交流センター
- 市民サービスコーナー (広瀬、水野)

※地区センター等の電話受付時間は**変更しません**
注意：回覧箱や保育園等その他施設の利用時間は変更ありません

市役所や地区センターに行かなくてもできる手続きがあります

全国のコンビニエンスストア等で各種証明書の取得ができます
※ 現在 全日本生活協同組合の加盟店で「国民生活センターシステム(リジネス)Bを稼働」
※ 対象：2024年 コンビニエンスストア等 (※2025年)
※ 対象：住居系心算し、町会連合会等、狭山市民(関係)協賛会、村民会、農協市民協賛会
※ マイナンバーカードの申請の受付も可能です

狭山市手続きガイド
マイナンバーカードの申請や住所変更、スマホやパソコンからの閲覧ができます。

狭山市民生活センター「さやまもマップ」
都市計画課や環境課など担当部署の地図情報の閲覧や印刷、ダウンロードが可能です。

オンライン狭山市役所
お住まいの市区町村の窓口、支店、119センターとつながる仕組みを構築することが可能です。

職員の働き方改革の推進とサービス品質の向上を図っていきます。

窓口の受付時間を変更します

令和8年2月2日(月)から
9時～16時30分
☎電話の受付時間も9時～16時30分になります

対象施設

- 市役所本庁舎
- 地区センター等

※地区センター等の電話受付時間は変更しません

詳しくは狭山市公式ウェブサイトをご確認ください



ご不便をおかけいたしますが、ご理解・ご協力をお願いいたします。

窓口の受付時間を変更します

令和8年2月2日(月)から
9時～16時30分
☎電話の受付時間も9時～16時30分になります

対象施設

- 市役所本庁舎
- 地区センター等

※地区センター等の電話受付時間は変更しません



ご不便をおかけいたしますが、ご理解・ご協力をお願いいたします。

6. 他市の実施状況

自治体	窓口受付時間	電話の短縮	開始時期	対象施設
志木市	8:45～16:30	あり	令和7年4月1日	本庁舎全体、水道庁舎、総合福祉センターの一部 他
久喜市	8:45～16:30	あり	令和7年7月7日	本庁舎全体、第二庁舎、行政センター、保健センター 他
北本市	8:45～16:30	なし	令和7年10月1日	本庁舎全体、土地区画整理事務所
川口市	9:00～16:30	なし	令和7年10月1日	本庁舎全体、各支所、環境センター、水道庁舎、消防局
三郷市	8:45～16:30	あり	令和8年2月2日	本庁舎全体、健康福祉会館、出張所、各連絡所 他
飯能市	9:00～16:00	あり	令和8年4月1日	本庁舎全体、保健センター、子育て支援センター 他
上里町	8:45～16:30	なし	令和8年4月1日	本庁舎全体、保健センター、福祉町民センター 他
入間市	9:00～16:30	あり	令和8年7月1日	本庁舎全体、男女共同参画推進センター

県内では所沢市、日高市、川越市、吉川市、八潮市において、窓口受付時間短縮を実施予定
全国では約160自治体が窓口受付時間短縮を実施済み及び実施予定

7. コンビニやオンラインでできるサービス



コンビニやオンラインでできる便利なサービス

証明書のコンビニ交付

マイナンバーカードを利用して、コンビニなどに設置しているマルチコピー機で証明書を取得できます。窓口では300円かかる手数料が150円となり、便利でお得です。

利用可能時間 土・日曜日、祝日を含む6時30分～23時
※システムメンテナンス日と12月29日～1月3日を除く



さやまちマップ

市役所の窓口と電話でしか確認できなかった都市計画情報や道路情報などがスマートフォンやパソコンから確認することができます。



狭山市手続きガイド

簡単な質問に回答するだけで、ライフイベントに応じた必要な手続きや書類が一目でわかります。



オンライン狭山市役所

スマートフォンやパソコンからできる手続きをカテゴリーやキーワードを指定して検索することができます。



3

問合せ 行政経営課へ ☎2935-4812

7. コンビニやオンラインでできるサービス

さやまちマップ

市役所の窓口と電話でしか確認できなかった都市計画情報や道路情報などがスマートフォンやパソコンから確認することができます。

狭山市の地図情報がインターネット上で確認できる

「さやまちマップ」

画像をクリックしてアクセスしてください



公開情報	担当課
都市計画情報（区域区分、用途地域等）	都市計画課
市道認定路線網図	建設総務課
道路台帳	建設総務課
境界確認図	建設総務課
地籍調査成果図	建設総務課
公共基準点	建設総務課
指定道路図	建築審査課
建築形態規制	建築審査課
道路舗装組成図	道路維持課
開発の申請に係る図面等（既存集落、旧宅区域等）	開発審査課
市営住宅の位置情報	市街地整備課
市内公園の位置情報	みどり公園課
上水道配給水管図	水道施設課
下水道台帳（汚水）	下水道施設課

7. コンビニやオンラインでできるサービス

狭山市手続きガイド

簡単な質問に回答するだけで、ライフイベントに応じた必要な手続きや書類が一目でわかります。

SEARCH+
情報を探す

調べたいキーワードを入力

検索

> よくある質問から探す > 施設案内から探す > 振込から探す

もしものときは



防災・防犯



休日・夜間診療



各種相談

よく調べられている項目から探す

人生のライフイベントから探す

オンラインサービス

申請書ダウンロード

電子申請

公共施設予約

図書館蔵書検索

例規検索

人気のキーワード

日頃からの地震への備え

防災行政無線

ごみ・分別・収集日程

動物園・公園



ライフイベントに関するガイド



転入

狭山市へ引越する際に必要となる手続きをご案内します。



転出

狭山市外へ引越する際に必要となる手続きをご案内します。



市内転居

狭山市内で引越する際に必要となる手続きをご案内します。



結婚

結婚の際に必要な手続きをご案内します。



出生

子どもが生まれたときに必要となる手続きをご案内します。



離婚

離婚の際に必要な手続きをご案内します。



氏名変更

結婚・離婚等で氏名を変える際に必要となる手続きを洗い出します。

7. コンビニやオンラインでできるサービス

オンライン狭山市役所

スマートフォンやパソコンからできる手続きをカテゴリやキーワードを指定して検索することができます。

狭山市

文字サイズ **標準** 大きく 色の変更 **標準** 青 黄 黒 Multilingual 標準サイト サイトマップ

ホーム 暮らし・手続き 子育て・教育 健康・福祉 文化・スポーツ 観光・産業 事業者向け情報 市政情報

オンライン狭山市役所

スマホ・パソコンで出来る手続き一覧

手続き一覧はこちらをクリック

狭山市の観光PRサイト たから 狭山市

Home Ciao!

市長の部屋 狭山市議会

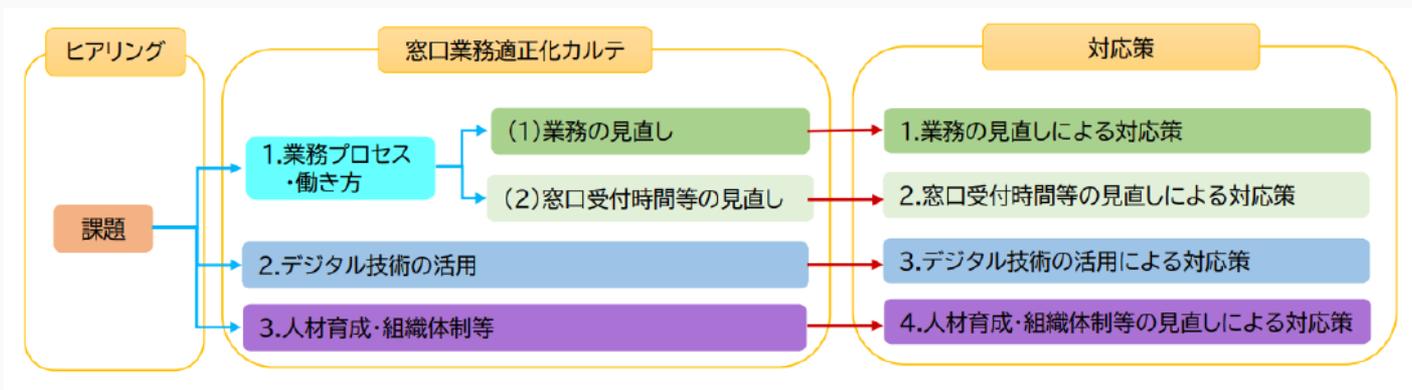
手続きの選択

該当件数: 111 件

お名前: 検索

- おくやみ (2件)
- こども・子育て (29件)
- ごみ・リサイクル (3件)
- イベント・講座 (対象: 一般成人・シニア) (1件)
- イベント・講座 (対象: 誰でも) (1件)
- イベント・講座 (市民グループ向け出前講座) (3件)

8. 窓口業務の改善及び適正化に向けた取組の対応状況



「窓口受付時間等の見直し」以外の対応策により窓口業務の改善及び適正化をしたものの例
<業務の見直し>

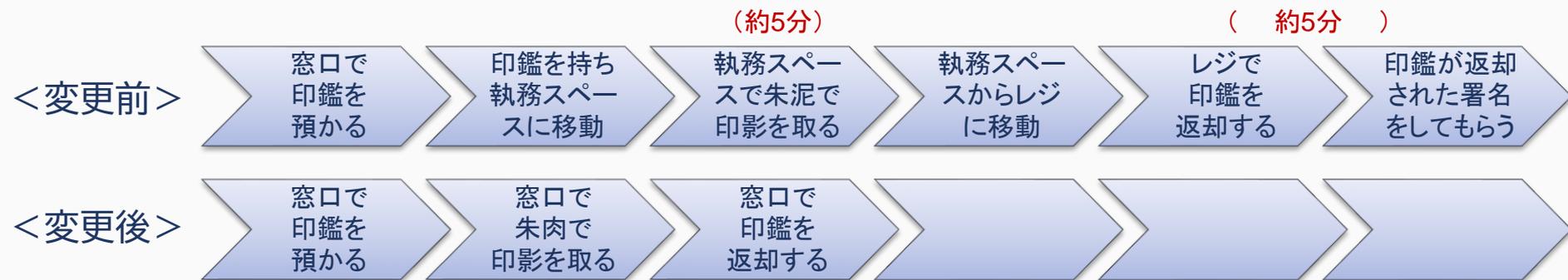
- ① 印鑑登録の手続きフローの見直し(市民課)
- ② 業務に集中しやすい窓口当番制への変更(市民課)
- ③ 支援措置に関する関係課の連携強化(市民課、市民相談課)

<人材育成・組織体制等の見直し>

- ④ カスハラへの対応の強化(職員課)

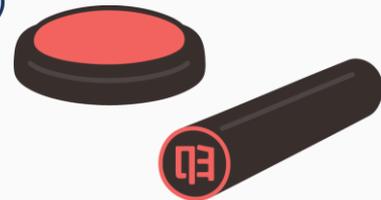
8. 窓口業務の改善及び適正化に向けた取組の対応状況

①印鑑登録の手続きフローの見直し(市民課)



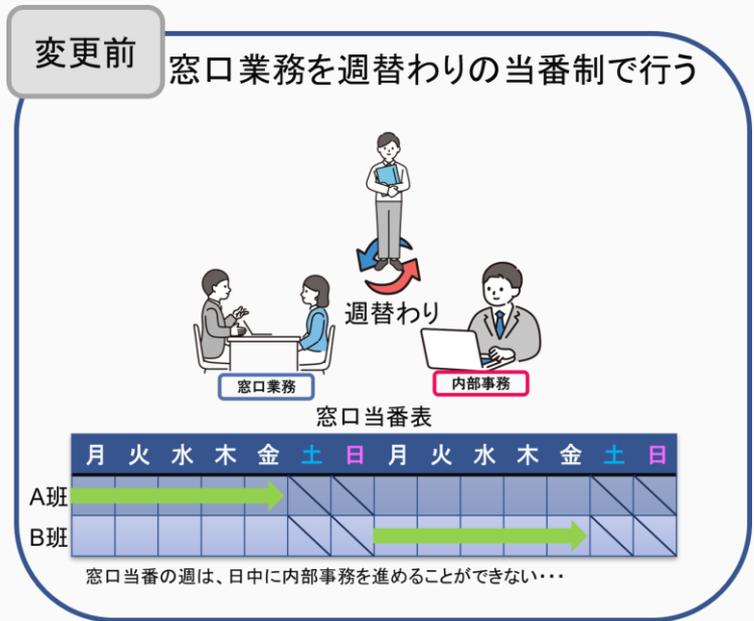
<効果>

- ・印影の取得を朱泥から朱肉に替えることによる時間の短縮(約5分)
- ・印鑑を返却し受領の署名をもらう作業がなくなることによる時間の短縮(約5分)
- ・印鑑を持ち運ぶことによる破損等のリスクの回避



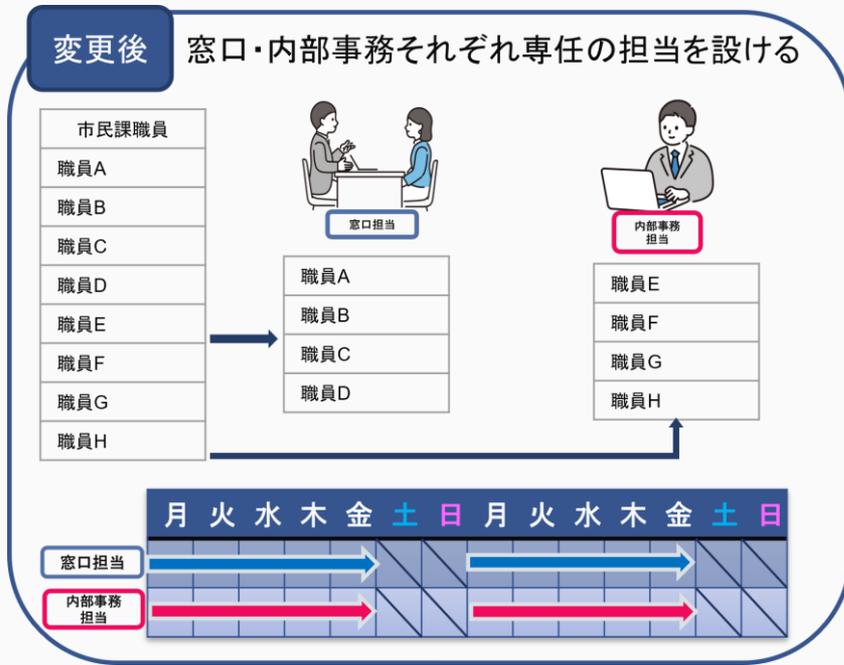
7. 窓口業務の改善及び適正化に向けた取組の対応状況

②業務に集中！ 当番制から担当制への変更(市民課)



これまでは...

- ・窓口当番中の職員が、締切の近づく内部事務の処理や打合せのために離席を余儀なくされることもあり、窓口当番の人数が足りなくなることがあった
- ・離席中の窓口当番をカバーするために、当番ではない職員が窓口対応し、内部事務が進捗しない



<効果>

- ・窓口業務に必要な職員が常に確保され、**窓口処理の滞留が減少**した
- ・職員が内部事務に専念できるようになり、業務効率が上がり、**時間外勤務が減少**した

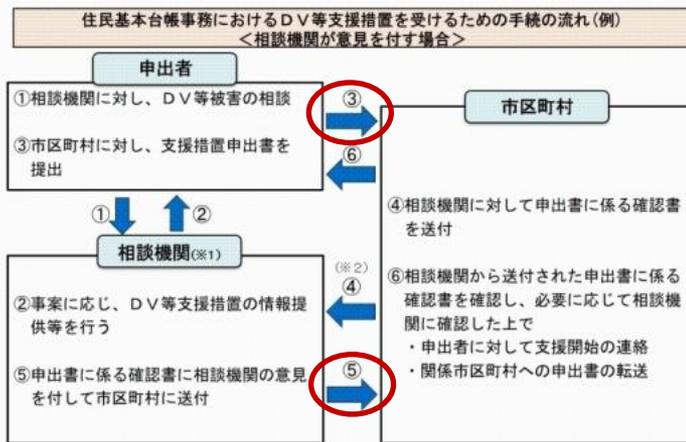
7. 窓口業務の改善及び適正化に向けた取組の対応状況

③支援措置に関する関係課の連携強化(市民課、市民相談課)



<効果>

- ・DV等の状況説明をこれまで2回していたものが1回で済むようになり心理的、時間的負担軽減
- ・DV等の状況説明を周りに聞かれる恐れのある窓口ではなく個室である相談室でできるようになり心理的負担軽減



(※1) 相談機関：警察、配偶者暴力相談支援センターなど
 (※2) 申出者の保護のため特に必要がある場合には、電話等により意見を聴取し、必要に応じて仮支援措置を講ずる

7. 窓口業務の改善及び適正化に向けた取組の対応状況

④カスハラへの対応の強化(職員課)

令和8年4月から職員課にハラスメント対策及び職員の健康管理等支援に係る事務を行う「安全衛生担当課長」を置く

ヒアリングにおいて抽出した課題の例④



カスタマーハラスメント

時間外勤務、窓口繁忙、職員のモチベーション低下などの原因に



- ・長時間の拘束、居座り
- ・頻繁に窓口を訪れ、その度にクレームを言う。
- ・大声、暴言、恫喝
- ・SNSへの実名投稿をほのめかした脅し
- ・制度上対応できないことへの要求
- ・殴る・蹴るといった暴力行為