

# 窓口受付時間短縮に関する ガイドライン

企画財政部 行政経営課

令和7年12月15日 第1版

## 目次

|   |                       |     |
|---|-----------------------|-----|
| 1 | 概要                    | P2  |
|   | (1)目的                 |     |
|   | (2)経緯                 |     |
|   | (3)実施内容               |     |
| 2 | 運用方法                  | P3  |
|   | (1)窓口受付               |     |
|   | (2)受付時間短縮により確保した時間の活用 |     |
|   | (3)電話受付               |     |
|   | (4)パーテーションなど          |     |
|   | (5)庁内放送               |     |
|   | (6)タイムライン             |     |
|   | (7)フロアレイアウト           |     |
| 3 | 例規の制定                 | P16 |
| 4 | 周知                    | P16 |
|   | (1)全体の取組              |     |
|   | (2)各課の取組              |     |
| 5 | 実施効果                  | P17 |
|   | (1)時間内の取組             |     |
|   | (2)時間外勤務縮減            |     |
| 6 | QA                    | P18 |

## 1 概要

### (1)目的

窓口受付時間を短縮し、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を実現します。

### (2)経緯

本市は、少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少により、労働力不足や限られた財源が制約となる中、持続可能な行政運営を行うために、職員一人ひとりが能力を十分に発揮できる職場環境の整備を進めています。

その中で、窓口業務を担当する所属においては、時間外労働の上限である月45時間を超えて勤務をしている職員が比較的多いことが課題となっており、これに対して窓口業務の改善及び適正化に向けた取組として、ヒアリングの実施とそれに基づく窓口業務適正化カルテの作成、ワーキンググループ等による検討などを行い、4つの項目から成る対応策を作成しました。

このうち、職員の負担軽減、質の高い行政サービスの提供、経費削減効果が見込まれる、窓口受付時間の短縮を実施することとしました。

### (3)実施内容

#### ①窓口受付時間の短縮

9時00分～16時30分（現行 8時30分～17時15分）

#### ②開始日

令和8年2月2日(月)から

#### ③対象施設

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））

## 2 運用方法

### (1) 窓口受付

窓口受付とは、申請、届出、申込、相談、問合せ、情報提供、申告、支払いなど、来庁した市民等の求めに応じて職員が対応することをいいます。

窓口受付時間は、9時00分～16時30分とし、それ以外の時間帯については、原則として窓口受付は行わないこととします。

ただし、以下の場合については、受付時間外であっても対応することとします。

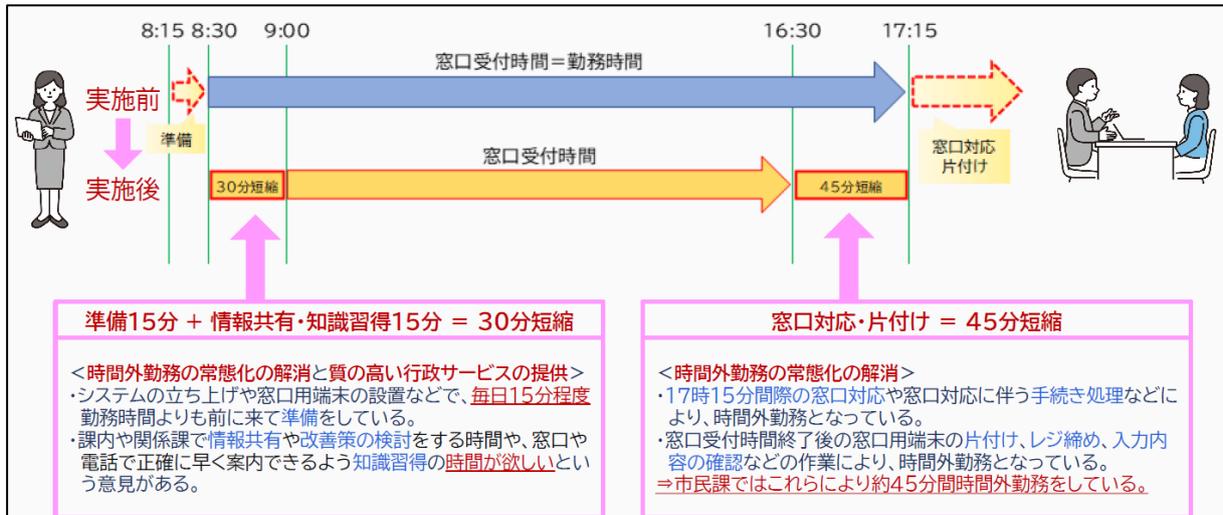
- ア 法令等で時間が定められているもの（例）公職選挙法における不在者投票
- イ 市側の要請で来庁していただくもの（例）各種会議、打合せ、予約相談
- ウ その他、各所属が必要と判断するもの

#### ●「ウ」に該当する業務について

例) 16時30分までに発券機での受付を済ませ、市民課で住民異動の手続きを行い、その後16時30分以降に他課で関連する手続きを行う場合

※令和8年2月2日以前に、勤務時間外においても対応していたものについては、原則として「ウ」に該当します。

なお、窓口受付時間外(8時30分～9時00分と16時30分～17時15分)に窓口受付を行う場合、市民にとって不公平感を与えないような対応を心掛けてください。



### (2) 受付時間短縮により確保した時間の活用

#### ① 8時30分～9時00分

窓口受付の準備を行うとともに、ミーティングによる情報共有、業務改善の検討、知識習得などを行い、サービス品質の向上を図ります。

#### ② 16時30分～17時15分

終業間際の窓口対応やこれに伴う事務処理などを行うとともに、ミーティングによる情報共有、業務改善の検討、知識習得、整理整頓などを行い、サービス品質の向上を図ります。

### (3)電話受付

電話受付について、8時30分～9時00分と16時30分～17時15分の間はダイヤルインが繋がらなくなるため、代表電話から転送されます。転送された電話は自動音声聞いた本人が「急用の場合」と判断したものですので、前ページの(1)窓口受付の基準に関わらず、対応することとします。

#### ①代表電話

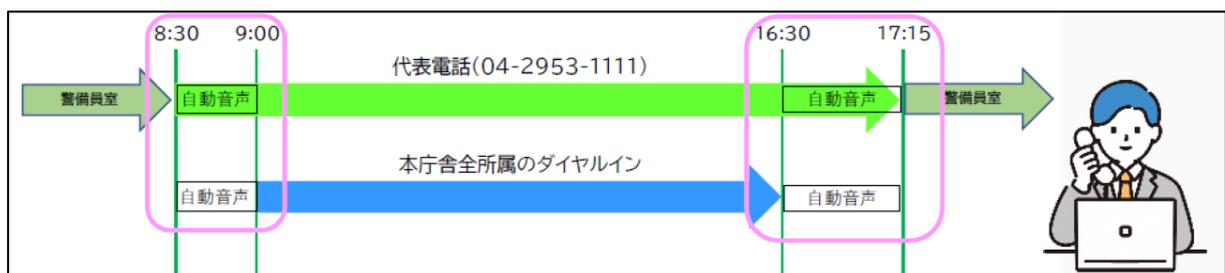
8時30分～9時00分と16時30分～17時15分の間は以下の自動音声が流れた後に、電話交換手に繋がります。

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。急用の場合は、このまましばらくお待ちください。  
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。  
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。

#### ②ダイヤルイン

8時30分～9時00分と16時30分～17時15分の間は以下の自動音声が繰り返し流れます(ダイヤルインに繋がりません)。

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。  
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。  
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。



#### ※注意事項

市民や事業者等に架電して繋がらなかった場合、16時30分～翌日9時00分の間はダイヤルインへの折り返しは繋がらないことに留意してください。

#### ③地区センター等

電話受付時間の短縮を実施しません。

(自治会その他地域の公共的団体との連絡調整業務に支障をきたすため)

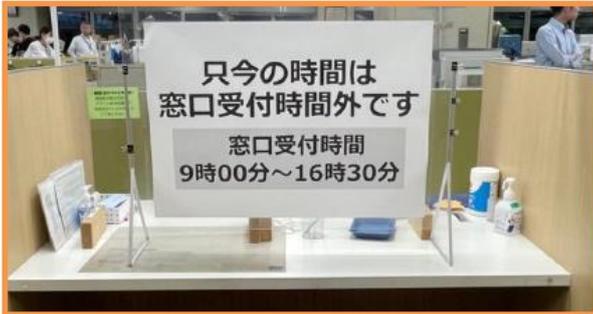
#### (4)パーテーションなど

16時30分～9時00分までの間、来庁者に窓口受付時間外であることを周知するために、パーテーションなどを設置します。なお、設置にあたっては、点字ブロックに十分注意してください。

##### ①各課の窓口

原則、受付時間外を知らせるアクリル板を設置します。設置と撤去は各課で行います。

※16時30分時点で窓口対応中(他課で窓口対応中であり、その後窓口に来る予定があるものも含む)の場合は窓口対応が終了した時点で設置します。



##### ②玄関

正面玄関と北口玄関の前に受付時間外を知らせるスタンド看板を設置します。設置と撤去は警備員が行います。

また、8時30分～17時15分の間、窓口受付時間を周知するために、正面玄関と北口玄関の外に屋外看板を設置します。設置と撤去は行政経営課が行います(R8年3月31日までの予定)。



### ③1階フロア

発券機にお知らせの紙を設置します。設置と撤去は各担当者が行います。

以下の場所にパネルパーテーションを設置します。設置と撤去について、アは福祉フロア担当者が、イ～オは行政経営課が行います。

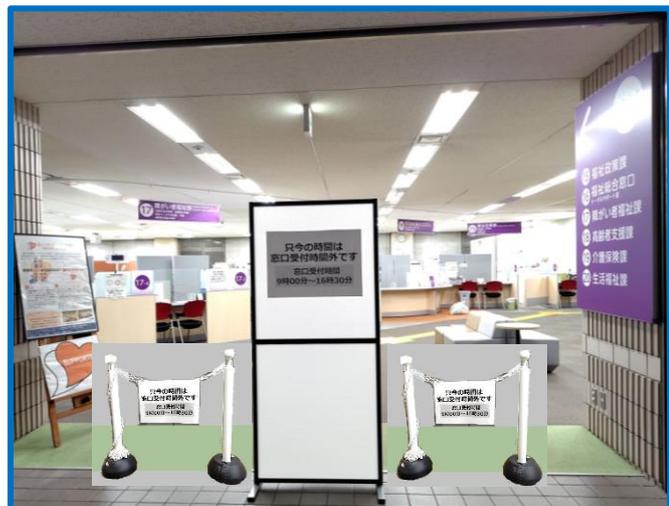
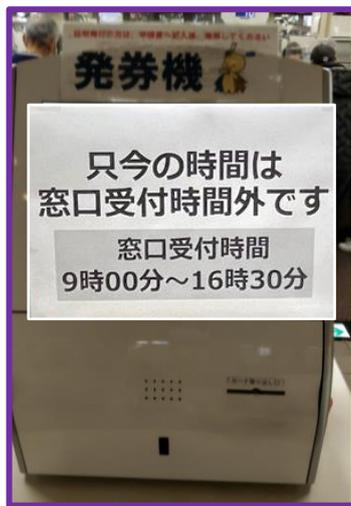
ア エントランスホールから福祉フロアに入るところ  
(チェーンパーテーションも設置)

イ エントランスホールから地下1階に下がる階段前

ウ エントランスホールから2階低層棟に上がる階段前

エ 総合案内北側エレベーターホール入口(総合案内側)

オ 総合案内北側エレベーターホール入口(北玄関側)



### ④2階、3階、5階、6階、7階フロア

2階、3階、5階、7階のエレベーターホールから窓口に繋がる通路にパネルパーテーションを設置します。6階選挙管理委員会事務局と農業委員会事務局の間にパネルパーテーションを設置します。設置と撤去は各階の担当者が行います。

2階マイナンバー交付推進室前、家庭児童相談室前にスタンド看板を設置します。設置と撤去は各担当者が行います。



(5)庁内放送

- ①8時30分にチャイム(市歌)(従来通り)
- ②8時56分に市歌
- ③9時00分にチャイム(ウェストミンスターの鐘)
- ④16時20分に別れのワルツ+「窓口受付時間は16時30分まで」のアナウンス
- ⑤16時30分にチャイム(ウェストミンスターの鐘)
- ⑥17時15分にチャイム(市歌)(従来通り)

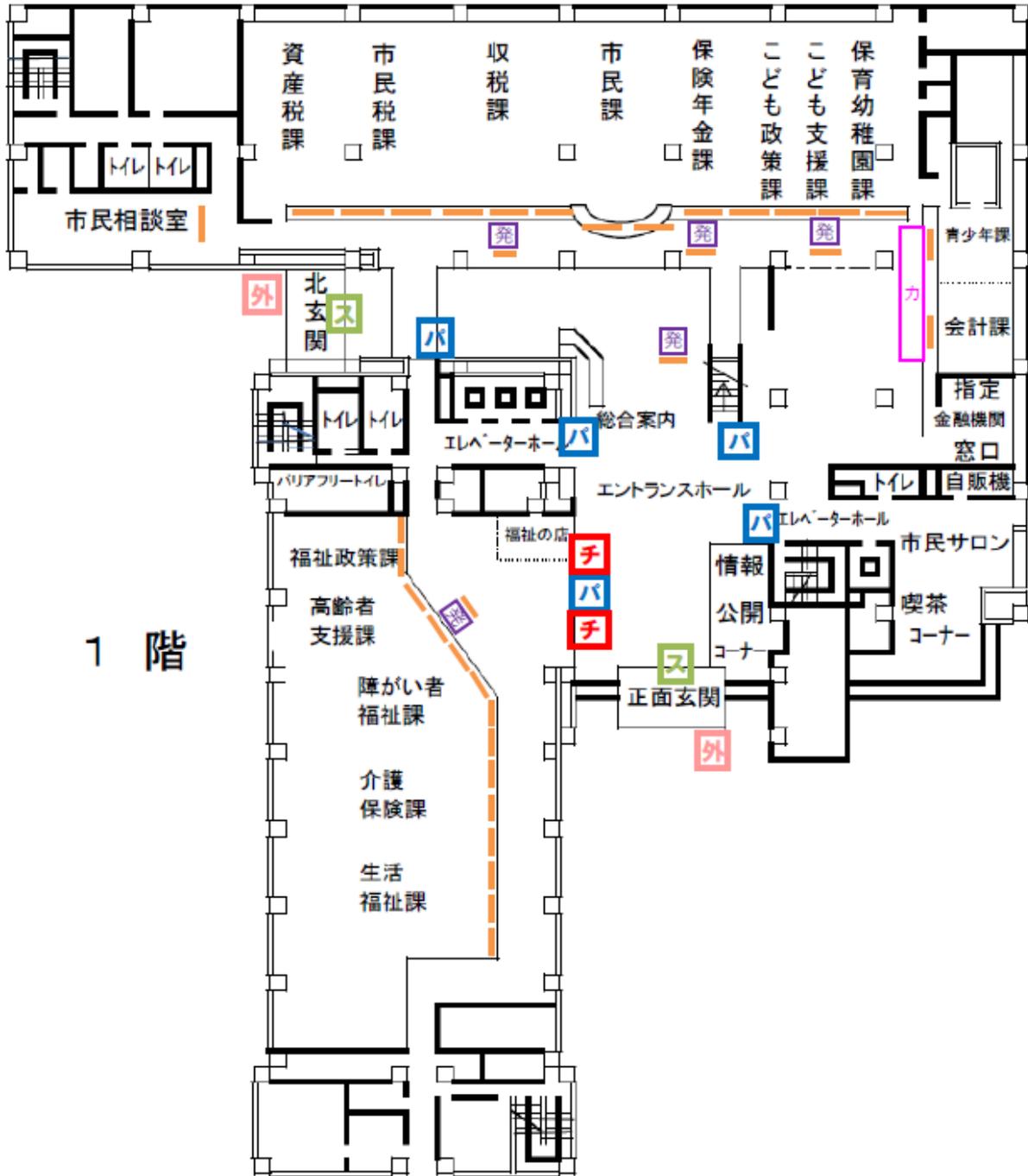
(6)タイムライン

| 時間                  | 全庁  |   |  |
|---------------------|---|---|--|
|                     | 庁舎管理  | 電話  | 窓口対応   |
| 8:00                | 玄関開扉  | ・代表電話<br>警備員室に繋がる<br>・ダイヤルイン<br>繋がらない<br>(現行から変更なし)                           | 現行から変更なし   |
| 8:30                | チャイム(市歌)<br>総合案内 開始   | ・代表電話<br>自動音声 flowed 後に電話交換手に繋がり、電話交換手は対象課に繋ぐ<br>・ダイヤルイン<br>自動音声が繰り返し流れ、繋がらない | 緊急の場合など、各所属で必要と判断した場合は窓口対応を行う<br>(現行の8時30分までと同様の扱い)  |
| 8:56                | 市歌<br>⇒正面・北口玄関 スタンド看板撤去(警備員)<br>⇒1階共用部 パーテーション撤去(行政経営課・総合案内)                |   |  |
| 9:00                | チャイム(ウェストミンスターの鐘)   | ・代表電話<br>電話交換手に繋がり、電話交換手は対象課に繋ぐ<br>・ダイヤルイン<br>対象課に繋がる<br>(現行から変更なし)           | 現行から変更なし   |
| 16:20<br>～<br>16:30 | 庁内放送<br>別れのワルツ+「窓口受付時間は16時30分まで」の<br>アナウンス                                  |   |  |
| 16:30               | チャイム(ウェストミンスターの鐘)<br>⇒正面・北口玄関 スタンド看板設置(警備員)<br>⇒1階共用部 パーテーション設置(行政経営課・総合案内) | ・代表電話<br>自動音声 flowed 後に電話交換手に繋がり、電話交換手は対象課に繋ぐ<br>・ダイヤルイン<br>自動音声が繰り返し流れ、繋がらない | 緊急の場合など、各所属で必要と判断した場合は窓口対応を行う<br>(現行の17時15分以降と同様の扱い) |
| 17:15               | チャイム(市歌)<br>総合案内 終了   | ・代表電話<br>警備員室に繋がる<br>・ダイヤルイン<br>繋がらない<br>(現行から変更なし)                           | 窓口対応が続いている場合は引き続き対応を行う<br>(現行から変更なし)                 |
| 18:00               | 警備員が玄関閉扉  |   |  |

| 時間                  | 総合窓口                                |                              | 福祉窓口  |   |             |
|---------------------|-------------------------------------|------------------------------|---|---|-------------|
|                     | 実施内容                                | 実施者                          | 実施内容  | 実施者   |             |
| 8:00                | -                                   | -                            | -   | -   |             |
| 8:30                | 8:30～<br>マルチコピー機<br>開始              | ミー<br>ティ<br>ング<br>など         | 市民課   | ミー<br>ティ<br>ング<br>など                          | 障がい者<br>福祉課 |
|                     | 8:50～<br>フロア案内・発券<br>開始             |                              | 委託業者  |   |             |
| 8:56                | ・アクリル板 撤去<br>・カーテン 開                | ミー<br>ティ<br>ング<br>など         | ・各課<br>・青少年課<br>会計課                           | 【撤去】・アクリル板<br>・パネルパーテーシ<br>ョン、チェーンパー<br>テーション | ・各課<br>・輪番  |
| 9:00                | 窓口対応                                |                              | 窓口対応  |   |             |
| 16:20<br>～<br>16:30 | 窓口対応                                |                              | 窓口対応  |   |             |
| 16:30               | ・フロア案内・発券終了<br>・アクリル板 設置<br>・カーテン 閉 | ・委託業者<br>・各課<br>・青少年課<br>会計課 | 【設置】<br>・アクリル板<br>・パネルパーテーション、<br>チェーンパーテーション | ・各課<br>・輪番                                    |             |
| 17:15               | ・発券機 停止<br>・マルチコピー機 終了              | ・市民課                         | -   | -   |             |
| 18:00               | -                                   | -                            | -   | -   |             |

| 時間                  | 2階以上の窓口                                  |  | 地区センター等                |          |
|---------------------|--|--|------------------------|----------|
|                     | 実施内容                                     | 実施者  | 実施内容                   | 実施者      |
| 8:00                | -  | -  | -                      | -        |
| 8:30                |  |  | 窓口受付準備                 | 各地区センター等 |
| 8:56                | 【撤去】<br>・アクリル板<br>・パネルパーテーション<br>・スタンド看板 | ミーティングなど<br><br>・各課<br>・輪番<br><br>・マイナンバー交付推進室、<br>家庭児童相談室 | ・スタンド看板 撤去<br>・シャッター 開 |          |
| 9:00                | 窓口対応                                     |  | 窓口対応                   |          |
| 16:20<br>～<br>16:30 |  |  |                        |          |
| 16:30               | 【設置】<br>・アクリル板<br>・パネルパーテーション<br>・スタンド看板 | ・各課<br>・輪番<br><br>・マイナンバー交付推進室、<br>家庭児童相談室                 | ・スタンド看板 設置<br>・シャッター 閉 | 各地区センター  |
| 17:15               |  |  | -                      | -        |
| 18:00               | -  | -  | -                      | -        |

(7)フロアレイアウト





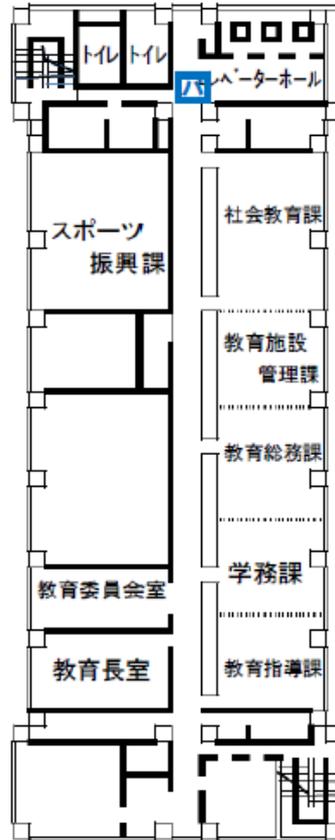


3 階

4 階



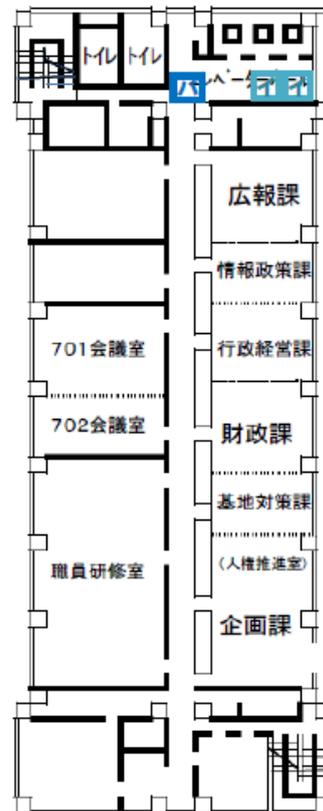
5 階



6 階

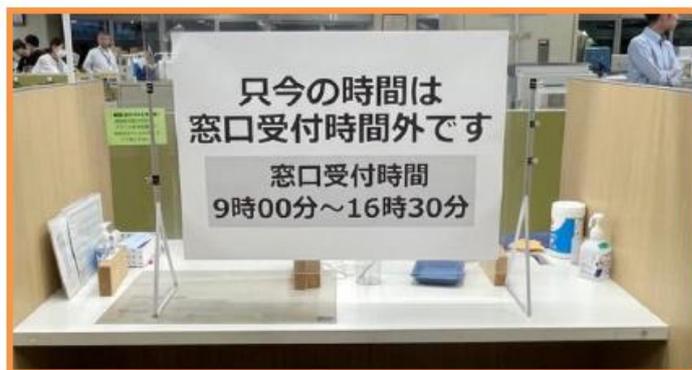
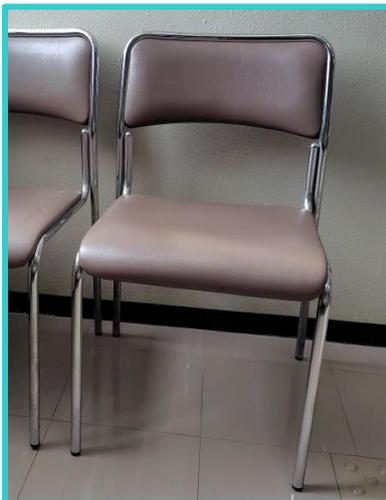
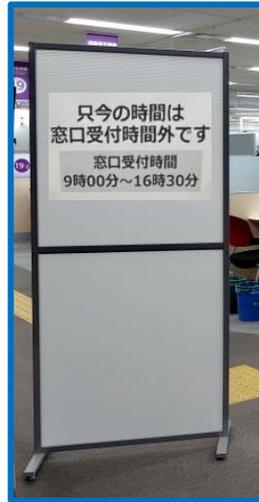


7 階



フロアレイアウト内の記号について

|   |        |   |      |  |             |
|---|--------|---|------|--|-------------|
|  | スタンド看板 |  | 屋外看板 |  | パネルパーテーション  |
|  | イス     |  | 発券機  |  | チェーンパーテーション |
|  | アクリル板等 |  | カーテン |  |             |



### 3 例規の制定

狭山市窓口受付時間に関する規則(案)

(趣旨)

第1条 この規則は、別に定めるもののほか、狭山市役所(狭山市役所の位置を定める条例(昭和29年条例第9号)に規定する狭山市役所をいう。以下同じ。)において行う市の業務の窓口受付時間に関し必要な事項を定めるものとする。

(窓口受付時間)

第2条 狭山市役所において行う市の業務の窓口受付時間は、狭山市の休日を定める条例(平成元年条例第26号)第1条第1項に規定する市の休日を除き、午前9時から午後4時30分までとする。ただし、業務の特殊性その他の事由により、当該窓口受付時間により難しい場合は、この限りでない。

附 則

この規則は、令和8年2月2日から施行する。

### 4 周知

(1)全体の取組

①ホームページ・広報紙等

- ▷ホームページ
- ▷公式 SNS(LINE、X、Facebook)
- ▷広報紙
- ▷公民館だより

②掲示関係

- ▷ポスター掲示  
(本庁舎玄関、各窓口、出先機関、狭山市駅東西自由通路、茶の花号)
- ▷デジタルサイネージ  
(市役所 1 階、サンパーク奥富、市民会館、イオンそよら武蔵狭山)

③メディア関係

- ▷定例記者会見

(2)各課の取組

関係団体や事業者及び市民等に向けて文書の送付、メールの送信等を行う際は、窓口受付時間の変更についての記載に努めていただきますようお願いします。

※メール署名の例

-----  
※令和8年2月2日(月)から市役所の窓口・電話受付時間が変わります。

受付時間:8:30~17:15 ⇒ 9:00~16:30

職員の勤務時間(8:30~17:15)は変更ありません。

急用の場合は代表電話にお掛けください。  
-----

## 5 実施効果

### (1)時間内の取組

見直しにより確保した時間で質の高い行政サービスの提供に向けた情報共有、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、整理整頓などを行います。

※効果検証として、取組内容や取組による成果を報告していただく予定です

### (2)時間外勤務縮減

受付準備や終業間際の対応などに要している恒常的な時間外勤務を、窓口受付時間の変更により勤務時間内に行うことで、時間外勤務の縮減を図ります。また、併せて(1)の取組により業務の効率化を図ることで、更なる時間外勤務の縮減を目指します。

※効果検証として、時間外勤務時間や退庁時間を計測する予定です

## (5)窓口受付時間短縮により見込まれる効果

### 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。

## 6 QA

### Q1. なぜ窓口受付時間を変更するのですか？

A1. 窓口受付時間と職員の勤務時間が同じであることにより、恒常的な時間外勤務が発生しているためです。

地方自治体は、少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少による労働力不足や限られた財源といった制約のもと、持続可能な行政運営が求められています。

その中で本市においても、職員一人ひとりが能力を存分に発揮できる職場環境を整えるための取組を推進しているところです。

現在、窓口の受付時間と職員の勤務時間が同じであるため、窓口受付の準備や終業間際の対応など、時間外勤務を前提とした働き方になっており、恒常的な時間外勤務が発生しています。

また、勤務時間中の窓口対応が繁忙となることで、職員間の情報共有や業務改善の検討を行う時間が確保しにくいことが課題となっています。

### Q2. どんな効果が見込めるのですか？

A2. 次の3つの効果が見込めます。

#### 1. 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が減ることで、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、職員の働き方改革の推進につながります。

#### 2. サービス品質の向上

窓口と電話の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、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、サービス品質の向上に向けた取組を行うことができます。

#### 3. 経費の削減

職員の時間外勤務手当と光熱費などの庁舎管理に係る経費の削減につながります。

### Q3. なぜ1時間15分短縮するのですか？

A3. 窓口受付の準備や終業間際の対応などのために、実際に発生している時間外勤務の平均時間と、サービス品質の向上に向けた取組を行う時間を勤務時間内に確保するためです。

・開始時刻は8時30分から9時に変更します。(30分短縮)

受付準備のために発生している時間外勤務時間の平均15分と、サービス品質向上に向けた取組を行う時間15分を勤務時間内に確保するため、開始時刻を30分遅らせます。

・終了時刻は17時15分から16時30分に変更します。(45分短縮)

終業間際の対応などに要している45分について、終了時刻を早めます。

**Q4. 変更による影響はありませんか？**

A4. 窓口の利用者数を調査したところ、変更後の窓口受付時間(9時から16時30分まで)の利用者が90%以上という結果でした。また、電話については、85%以上という結果でした。窓口と電話の受付時間の変更について、様々な方法で周知を行うとともに、オンライン申請など、市役所等にお越しいただくなくてもできる手続きなどについて、より一層の周知を図ることで、影響を最小限に留めます。

**Q5. コンビニで住民票の写しなどの証明書を取得する方法はありますか？**

A5. 住民票の写し、印鑑登録証明書、課税・非課税(所得)証明書、市民税・県民税納税証明書は全国のコンビニ等で土日祝日を含む6時30分から23時まで取得できます。  
※年末年始及びシステムメンテナンス日は取得できません。  
交付手数料は窓口が300円、コンビニが150円で、コンビニの方が150円お得です。  
※マイナンバーカード(個人番号カード)と4桁の暗証番号が必要です。

**Q6. ライフイベントに応じて必要となる手続きや持ち物について、簡単に調べる方法はありますか？**

A6. 窓口や電話で問い合わせなくても「手続きガイド」を利用して簡単に確認することができます。

**Q7. 都市計画情報や道路情報などの市の地図情報はインターネット上で確認できますか？**

A7. インターネット上にある公開型 GIS「さやまちマップ」を利用すれば、都市計画情報や道路情報等の市が保有する地図情報について閲覧や印刷、ダウンロードができます。

**Q8. 市役所等に行かなくてもオンラインでできる手続きはありますか？**

A8. あります。インターネット上にある「オンライン狭山市役所」を利用して、オンライン上でできる各種申請や届出などについて、キーワードやカテゴリを選択し確認することができます。

**Q9. 地区センター等でできる手続きはありますか？**

A9. 住民異動やマイナンバーカードの手続きを行うことができます。

□対象の手続き

1. 住民異動(転入、転出、転居)の手続き

※住民異動に付随するマイナンバーカードと国民健康保険の一部の手続きも実施しています。

2. マイナンバーカードに関する以下の手続き ※申請者本人の来所が必要です。

- ・電子証明書の新規発行及び更新
- ・暗証番号の再設定

- ・継続利用及び券面更新
  - ・紛失したマイナンバーカードの発見に伴う一時停止解除
- 対象の地区センター等
- ・新狭山地区センター
  - ・広瀬市民サービスコーナー
  - ・入曽地域交流センター

**Q10. 電話の受付時間はどうなるのですか？**

A10. 市役所本庁舎の電話受付時間を変更します。  
変更後の受付時間は、9時から16時30分までです。  
市役所本庁舎の各課ダイヤルイン(直通電話)は、電話受付時間外は繋がりません。急用の場合は代表電話(04-2953-1111)におかけください。  
なお、地区センターの電話受付時間は変更しません。

**Q11. 地区センターの電話受付時間も短縮するのですか？**

A11. 地区センターは自治会その他地域の公共団体との連絡調整業務に支障をきたさないよう、電話受付時間については、短縮しません。

**Q12. 職員の勤務時間も短縮するのですか？**

A12. 職員の勤務時間に変更はありません(8時30分から17時15分まで)。  
窓口受付時間以外の時間帯については、これまで時間外勤務で対応していた窓口受付の準備や終業間際の対応を勤務時間内に行い、職員の働き方改革につなげるとともに、職員間の情報共有や業務改善の検討など、サービス品質向上に向けた取組を行っていきます。

**Q13. 交代制勤務にすればいいのではないですか？**

A13. 交代勤務制についても検討しましたが、以下のデメリットがあることから、職員の働き方改革の推進やサービス品質の向上を図るうえでは、窓口受付時間短縮のほうが効果的であると考えています。

- ・時間帯によって担当職員が増減することによる窓口対応の影響
- ・シフト調整のための追加業務の発生
- ・勤務時間内の会議設定が難しくなる

**Q14. 公民館や市民交流センターなどの貸館や貸室も受付時間を短縮するのですか？**

A14. 公民館や市民交流センターなどの貸館や貸室の受付時間に変更はありません。