

総務文教常任委員会資料

令和7年9月18日

市民協働部 市民課

目 次

市民課窓口延長業務の変更について・・・・・・・・・・・・・・・・・・	P 1
------------------------------------	-----

市民課窓口延長業務の変更について

1 変更の趣旨

本市では、市民の方々がより利用しやすい窓口サービスを目指して、祝日及び年末年始を除く毎週火曜日 19 時 15 分まで、市民課において窓口延長業務を実施しています。日中どうしても市役所に来庁できない方々にとって、有効にご利用いただけるサービスとして市民に定着しています。

ただし、仕事終わりの 17 時 30 分～18 時 00 分頃に集中して来庁されることもあり、長い待ち時間が発生している状況です。（令和 6 年度最大待ち時間 1 時間 10 分）

窓口 D X の取り組みの一つである「待たない窓口」の実現のため、窓口サービスは維持し、待ち時間を短縮できるよう、窓口延長業務を変更します。

2 変更内容

（1）受付方法

延長業務の一部を随時受付から予約制に変更することで、待ち時間を削減し、市民サービスの向上を図ります。

変更前		変更後	
業務内容	受付方法	業務内容	受付方法
住民異動届出業務	随時受付	住民異動届出業務	事前予約
マイナンバー業務		マイナンバー業務	
証明発行業務 印鑑登録業務 各種料金の受領		証明発行業務 印鑑登録業務 各種料金の受領	随時受付

（2）実施曜日

実施曜日を火曜日から木曜日に変更することで、来庁者が少ない水曜日・木曜日の日中に予約者の事前準備（必要項目を事前に記入した申請書類の準備）をすることができます。これにより予約当日の対応時間を 5～10 分程度削減でき、予約制の効果を最大限発揮できるようになります。



<参考> 窓口業務曜日別件数（延長業務除く）（単位：件）

令和 6 年度	月	火	水	木	金
1 日あたり平均件数	150	129	116	114	124

3 開始時期等

- (1) 事業開始 令和8年1月8日(木)
- (2) 周知期間 約3か月
- (3) 予約受付開始 令和7年12月1日(月)
- (4) 予約方法 Grafferを用いたオンライン予約及び電話予約
※前日正午まで予約可

4 今回の変更に伴うリスクと対策

- (1) 予約をされずに来庁された方へ次回以降の予約を案内
※既に実施しているマイナンバーカード休日窓口(予約制)においても同様の対応を行っています。
- (2) 広報、CATV、ホームページ、庁舎玄関入り口看板等により周知を徹底
- (3) 令和6年度平均件数の予約枠を確保し、対応可能件数は従前と同程度
※予約枠数：住民異動届出業務12枠、マイナンバー業務21枠

5 スケジュール

