

区役所等の窓口受付時間の短縮(試行実施)

1 要 旨

- ・区役所等の窓口受付時間を、現行の「8時 30 分から 17 時 15 分まで」から「8時 45 分から 16 時 45 分まで」に短縮します。
- ・窓口受付時間の短縮により、業務開始前の準備や閉庁後の事務処理時間を確保し、恒常的に発生している時間外勤務の削減と職員の働き方改革を推進します。
- ・2026 年 11 月2日(月)から 2027 年4月 30 日(金)までの半年間、試行実施します。
- ・試行期間中の利用状況や市民意見等を踏まえ、本格実施に向けた実施内容等を整理していきます。

2 背景等

- ・現在、静岡市では窓口業務の受付時間と職員の勤務時間が同じであるため、受付開始前の準備や終業後の事務処理等に伴う時間外勤務が恒常的に発生しています。
- ・一方、近年はオンライン申請の拡充やコンビニエンスストアでの証明書交付など、市民の皆さまが来庁せずに手続きできる環境が整ってきています。
- ・窓口受付時間の短縮について市民の皆さまの意見を把握するため、2026 年7月1日から 31 日まで来庁者アンケートを実施したところ、回答者 5,119 人のうち約 77%から賛成意見をいただきました。
- ・こうした状況を踏まえ、区役所等の窓口受付時間を短縮し、恒常的に発生している時間外勤務の削減を図るとともに、職員の働き方改革につなげていきます。

3 実施概要

(1)受付時間

【現行】8時 30 分～17 時 15 分 ⇒ 【変更後】8時 45 分～16 時 45 分

※ 電話対応の時間も短縮後の時間と同じになります。

朝 15 分、夕方 30 分
短縮します。

(2)実施期間(試行実施)

2026 年 11 月2日(月)～2027 年4月 30 日(金)

(3)対象窓口

3区役所(福祉事務所を含む。)と税務部(税関係)等の市民窓口

区役所(3区共通)	地域総務課、戸籍住民課、保険年金課、健康支援課
福祉事務所(3区共通)	生活支援課、障害者支援課、子育て支援課、高齢介護課
支所・出張所	長田支所、蒲原支所、蒲原出張所
税関係部署	納税課、滞納対策課、市民税課(駿河税務センター含む)、固定資産税課、清水市税事務所
上下水道関係部署	水道料金お支払い窓口(静岡庁舎、駿河区役所のみ)

(4)その他

窓口受付時間の短縮と併せて次の取組を実施し、来庁される方の待ち時間短縮と利便性向上を図ります。

- ・コンビニエンスストアと同様の証明書自動交付機(キオスク端末)を各区役所に1台設置

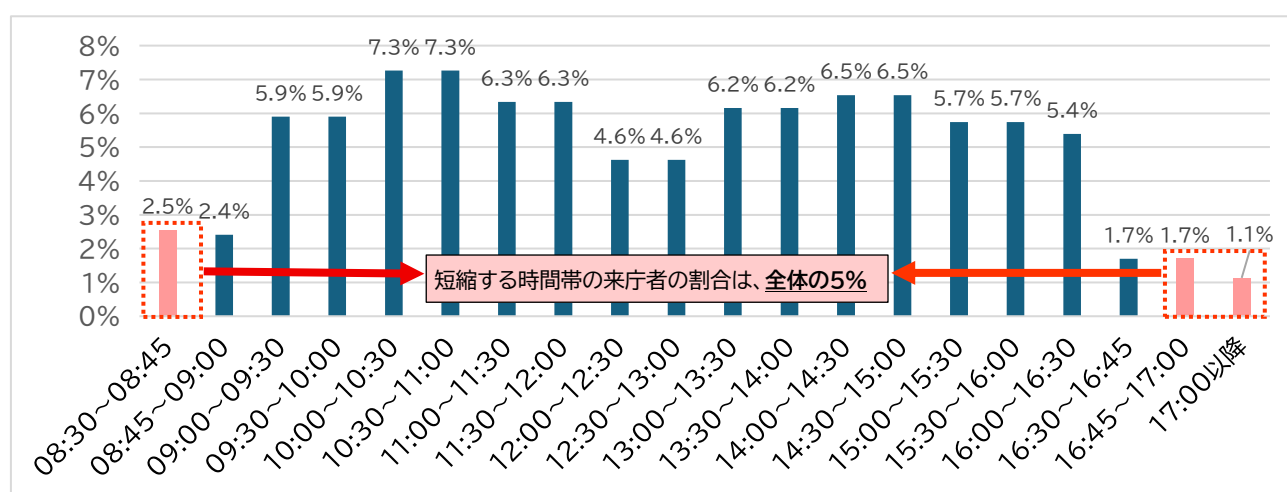
※手数料は、窓口での発行に比べ 100 円減額します。

- ・区役所窓口のうち、特に来庁者の多い戸籍住民課、保険年金課の窓口に係る混雑状況の確認や窓口利用の事前予約をすることができるシステムの導入

(参考) 区役所等の窓口業務の現状

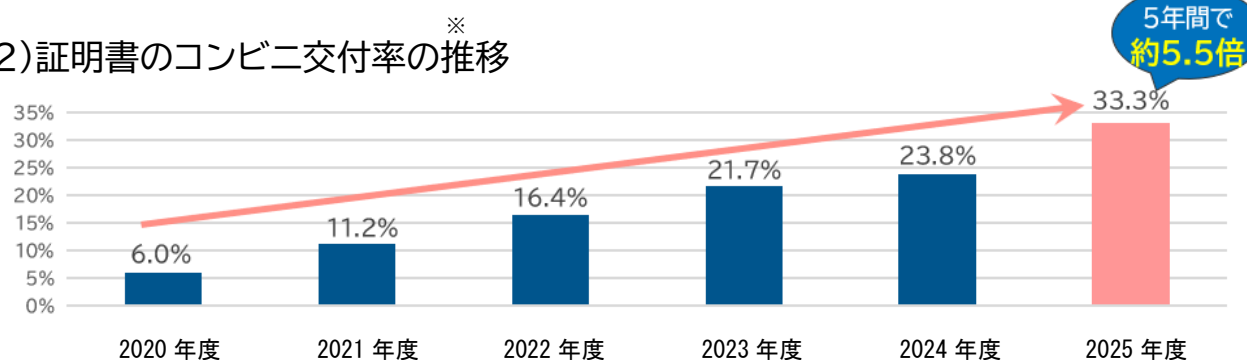
(1)区役所等における時間帯別の来庁者の状況

集計期間：2025 年 9 月～2026 年 3 月



- ・区役所における時間帯別の来庁者データを分析した結果、朝の開庁直後や夕方(16時45分以降)は、日中に比べて利用者が少ない状況です。

(2)証明書のコンビニ交付率の推移



※戸籍等の全証明発行件数(有料)のうちコンビニ交付の占める割合

- ・マイナンバーカードを利用したコンビニでの証明書交付が進んでおり、交付の割合は直近5年間で約 5.5 倍に増加しています。
- ・コンビニ等での証明書取得の増加により、区役所窓口での証明書交付件数は減少しています。

(3)来庁者アンケートの結果

【アンケート概要】

実施目的：窓口を利用している市民の生の声や利用実態を把握し、窓口受付時間の短縮に係る具体的な実施内容を決定するため

実施期間：2026年7月1日～31日

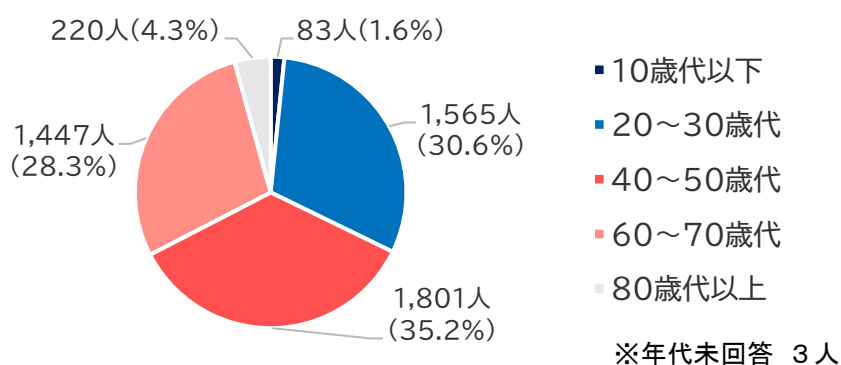
対象窓口：各区役所、福祉事務所、支所・出張所、税関係部署、水道料金手続窓口（静岡庁舎・駿河区役所のみ）

対象者：区役所等の窓口で手続をした来庁者

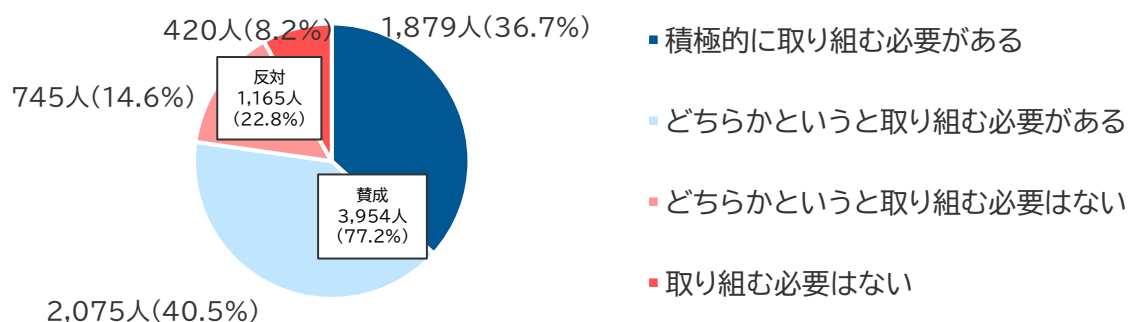
回答者：5,119人

【アンケート集計結果】

回答者の年代について



受付時間を短縮することの賛否について



・窓口受付時間の短縮について来庁者アンケートを実施した結果、全体の約77%の方から賛成の御意見をいただきました。

担当：総務局 総務課(054-221-1004)