

(2026年6月29日発表)

7月1日～ 窓口受付時間の短縮に関するアンケートの実施

【背景・目的】

- ・現在、全国の市役所で窓口受付時間を短縮する動きが広がっており、県内でも下田市をはじめ複数の自治体で実施されています。
- ・静岡市では、現状、窓口業務の受付時間(8時30分から17時15分まで)と職員の勤務時間が同じであるため、勤務時間前の準備や勤務時間後の処理に伴う時間外勤務が発生しています。
- ・そのような中、近年、オンラインで申請できる手続が増加し、コンビニエンスストアで各種証明書を取得できるなど、市民の皆さまが窓口へ来庁せずに手続できる環境が整ってきています。
- ・そこで、来庁者の少ない時間帯において窓口受付時間を短縮し、その時間を「窓口サービスの向上や業務改善の検討の時間」に充てるとともに、「時間外勤務手当などの行政コストの削減や職員の働き方改革」につなげていきたいと考えています。
- ・なお、窓口受付時間の短縮は、各区役所および税務部門などの窓口を対象とし、短縮時間は60分(朝15分、夕方45分)を想定しています。
- ・本アンケート結果をもとに、窓口受付時間短縮の実施時期やより利便性の高い窓口サービスなど、具体的な実施内容を決定します。

【実施方法】

- ・期間:2026年7月1日(水曜日)から7月31日(金曜日)まで
- ・対象者:葵区、駿河区、清水区の各区役所および税務部門などの窓口を利用された市民の皆さま
- ・実施方法:窓口で手続を行った方にアンケート用紙を配布します。
記入後は窓口カウンターに設置した回収箱に投函いただくほか、職員が回収します。
また、アンケート用紙に記載の二次元コードからオンラインでも回答できます。
- ・所要時間:1分から2分程度

【取材について】

取材いただける場合は、取材希望日前日の正午までに問い合わせ先までご連絡ください。

【問い合わせ先】

総務局 総務課(静岡庁舎新館9階)、担当者:内藤、望月 電話:054-221-1004

【別紙資料等】

有(「窓口受付時間の短縮に関するアンケート」用紙)

窓口受付時間の短縮に関するアンケート

現在、全国の市役所で窓口受付時間を短縮する動きが広がっています。

静岡県でも、「オンライン手続」や「各種証明書のコンビニ交付サービス」を利用する方が増えていること（今後さらに証明書自動交付機を各区役所に1台設置予定）や、窓口受付時間と職員の勤務時間が同じであり、始業前の事前準備や終業後の締め処理などによる恒常的な時間外勤務が発生していることから、来庁者の少ない朝夕の窓口受付時間の短縮を検討しています。

見直しによって生み出した時間は、「窓口サービスの向上や業務改善の検討の時間」に充てるとともに、「時間外勤務手当などの行政コストの削減や職員の働き方改革」につなげていきたいと考えています。

このことについて、皆様のご意見をお聞かせください。



オンラインでも
回答できます！

＜記入例＞☒ 設問ごと当てはまる回答の□にレ点を記入してください。

問 1 回答いただく方の年代を教えてください。

- ☐ ①10歳代以下 ☐ ②20～30歳代 ☐ ③40～50歳代
☐ ④60～70歳代 ☐ ⑤80歳代以上

問2 普段、区役所等の窓口を利用する頻度はどのくらいですか。

- ☐ ①月に1回以上 ☐ ②3か月に1回程度 ☐ ③半年に1回程度
☐ ④年に1回程度 ☐ ⑤年に1回未満

問3 窓口受付時間を短縮(※1)し、そこで生み出した時間を「窓口サービスの向上や業務改善の検討の時間」と「時間外勤務手当などの行政コストの削減と職員の働き方改革(※2)」に充てることについて、どう思いますか。

※1 (現状) 8:30~17:15⇒(短縮案) 8:45~16:30

※2（時間外勤務の削減効果）削減時間数：約6,700時間/年 時間外勤務手当削減額：約1,780万円/年

- ☐ ①積極的に取り組む必要がある ☐ ②どちらかというに取り組む必要がある
- ☐ ③どちらかというに取り組む必要はない ☐ ④取り組む必要はない

問4 【問3で①又は②を選択した方へ】選択した理由を教えてください。(複数選択可)

- ☐ ①窓口サービスの向上や業務改善を更に進めてほしい。
- ☐ ②職員の朝夕の時間外勤務手当を減らしてほしい。
- ☐ ③コンビニ交付などが普及しており、窓口に行く必要性が低くなっていると感じる。
- ☐ ④その他（自由記載：_____）

問5 【問3で③又は④を選択した方へ】選択した理由を教えてください。(複数選択可)

- ☐ ①待ち時間が長くなりそう。 ☐ ②職員に直接相談できる時間が減ってしまう。
☐ ③朝夕の時間帯しか行けない。 ☐ ④その他（自由記載： ）

問6 窓口受付時間の見直しと併せて、どのような取組があれば便利だと思いますか。(複数選択可)

- ☐ ①いつでもスマホ等のできる「オンライン手続」の拡充
☐ ②受付窓口の「混雑状況確認」や「事前予約」ができるシステムの導入
☐ ③その他（自由記載： ）

問7 【本日、朝（8:30～8:45）や夕方（16:30以降）に来庁された方へ】

窓口受付時間を短縮した場合、他の時間帯（平日8:45～16:30の間）での来庁や、コンビニ交付など他の手段で手続きすることはできますか。

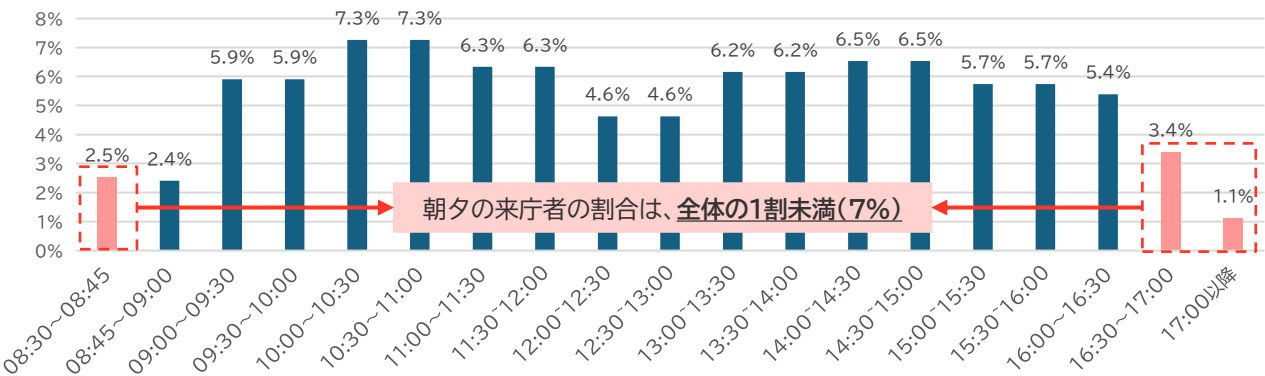
- ☐ ①できる ☐ ②できない ☐ ③わからない

御協力ありがとうございました。

(担当：総務局総務課)

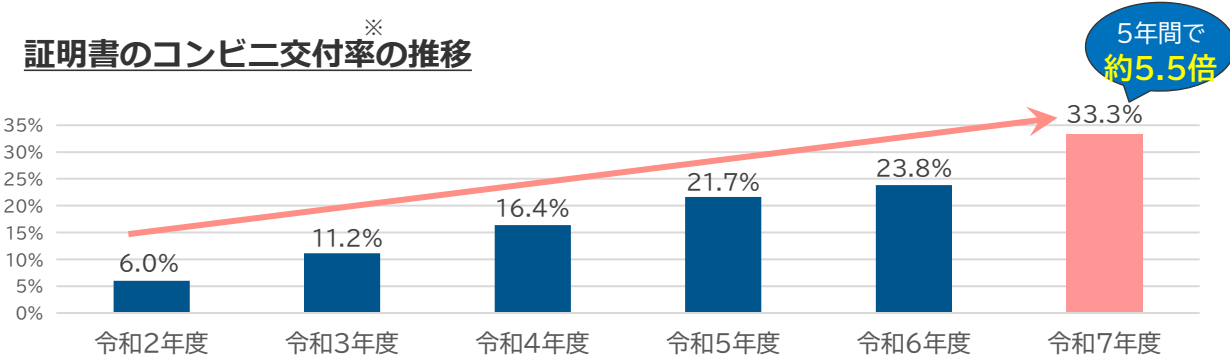
この回答用紙は、カウンターの回収箱又は職員にお渡しください。

1 区役所における時間帯別の来庁者の状況



- 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30分以降）は、日中に比べて利用者が少ない状況（全体に占める来庁者の割合は1割未満）です。

2 証明書のコンビニ交付率の推移



- 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。

※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

3 窓口受付時間と職員の勤務時間の現状と課題

- 窓口業務の受付時間と職員の勤務時間が同じ（8時30分～17時15分）となっています。
- そのため、始業前の準備や終業後の処理に係る時間外勤務が恒常的に発生しています。