

開庁時間の見直しについての方針

令和7年11月

1. 背景

現在、本市ではデジタル化の推進により、各種手続きの簡略化や電子申請サービスなど、オンラインでの手続きが増えている一方、始業前の準備や閉庁後の後片付けなどは、職員の時間外勤務が前提となっており、業務改善や見直しを行う時間が確保しづらい状況にあります。これらの課題の改善を図るため、開庁時間の見直しを進めるものです。

2. 目的

窓口対応の状況やデジタル化の推進状況を踏まえ、更なる業務効率化を図るために「業務効率化・サービス品質向上に向けた取組の推進」と「働き方改革の推進」を目的として、庁舎等の開庁時間の見直しを進めます。

1 業務効率化・サービス品質向上に向けた取組の推進

- ・開庁時間の短縮により確保した時間を、業務改善のための会議・打合せ、新規事業などの調査・研究、更なるデジタル化の推進などの取り組みに充てます。

2 働き方改革の推進

- ・始業前の準備や閉庁後の片付け作業にかかる時間を確保することで、時間外勤務を前提とした労務環境の改善を図るとともに、恒常的に発生している時間外勤務の短縮を目指します。
- ※開庁時間を短縮することで、開庁に伴う必要経費（人件費等）の削減につなげます。

3. 開庁時間の見直し

▶開庁時間

見直し前：8時30分～17時15分

見直し後：9時00分～16時45分

▶開庁時間の見直し開始日

⇒令和8年4月20日（月）から

4. 開庁時間の見直しによる影響

各種調査を行ったところ、短縮対象となる「8 時 30 分から 9 時まで」および「16 時 45 分から 17 時 15 分まで」の来庁者は、全体の約 9%という結果でした。また、各種手続きの簡略化や電子申請サービスの拡充に伴い、「書かない窓口」や「行かない窓口」といった取り組みが進められています。

⇒このことから、利用者や事業者の方々へ事前に十分な周知を行うことで、市民サービスへの影響は一定抑えられることが考えられます。

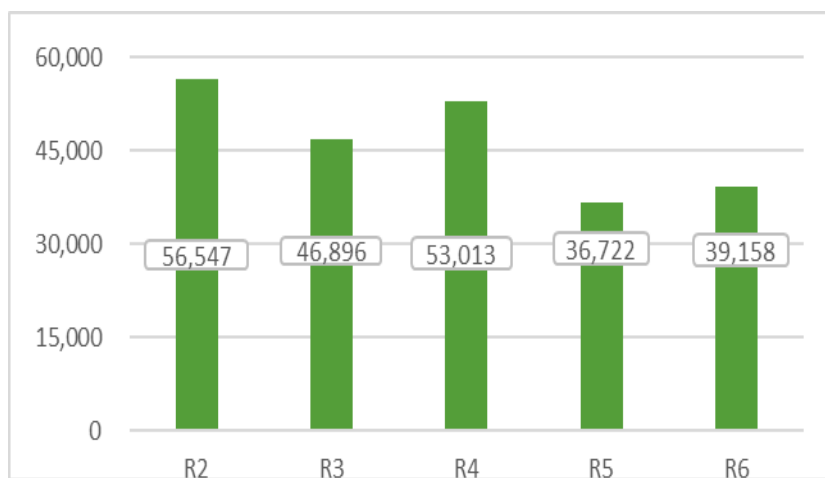
- ▶窓口対応の状況【P3・4】
- ▶デジタル化の推進状況【P5. 6】
- ▶来庁者の時間帯別割合【P7】

5. 窓口対応の状況

各種証明書の交付や転出入の受付などの業務を担当する所属では、デジタル化の取り組みや、コンビニエンスストア等に設置するマルチコピー機による証明書の取得が可能となったことなどにより、窓口での対応件数は減少傾向にあります。

また、各種証明書の発行状況についても、マイナンバーカードの保有率の上昇により、窓口での交付件数が減少傾向にある一方、コンビニ交付による件数が増加しています。なお、マイナンバーを活用した市役所間での情報連携による照会対象業務が増加しており、証明書を取得する機会自体が減少しています。

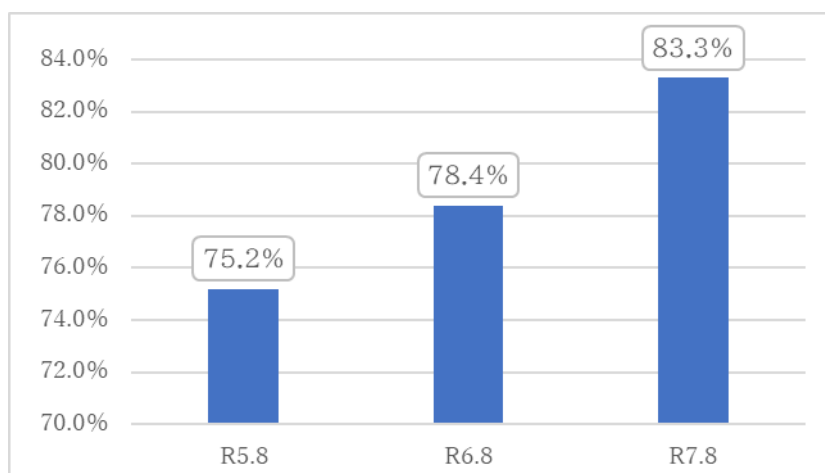
■窓口対応件数（来庁者）の推移（証明書発行・届出数）



[R2 と R6 で比較]

▶対応件数：約 30%減少

■マイナンバーカードの保有率



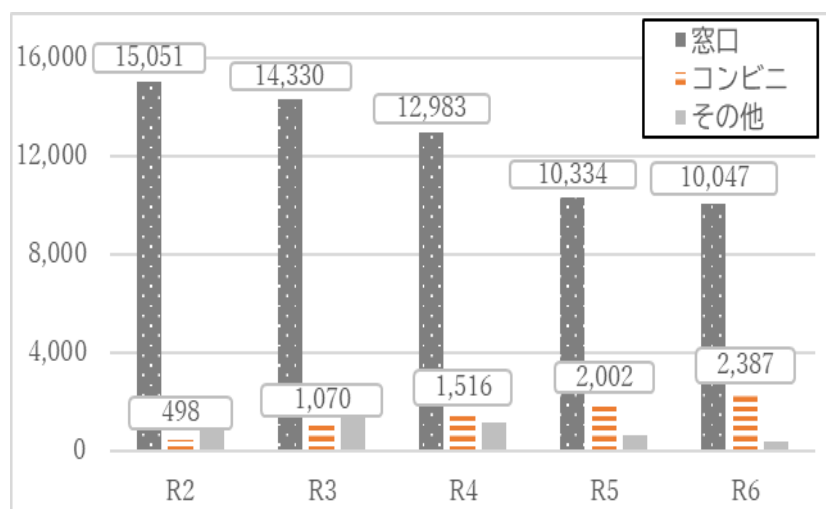
[R7.8 時点（※1）]

- ▶全国平均 : 79.4%
- ▶滋賀県平均 : 81.0%
- ▶栗東市 : 83.3%

（※1）総務省「マイナンバーカード交付状況について」

「https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/kofujokyo.html」

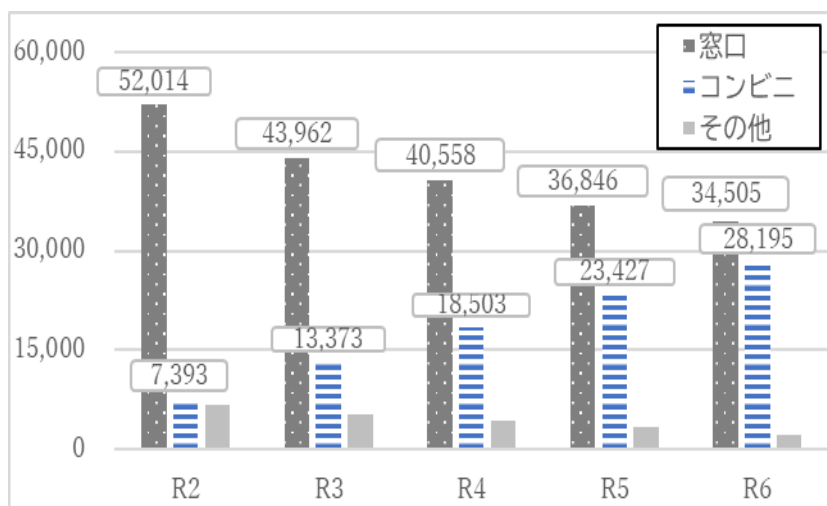
■証明書等交付状況（税諸証明交付状況）



〔R2 と R6 で比較〕

- ▶コンビニ交付：約 4.8 倍増加
- ▶窓口交付：約 30%減少

■証明書等交付状況（住民票等証明交付状況）



〔R2 と R6 で比較〕

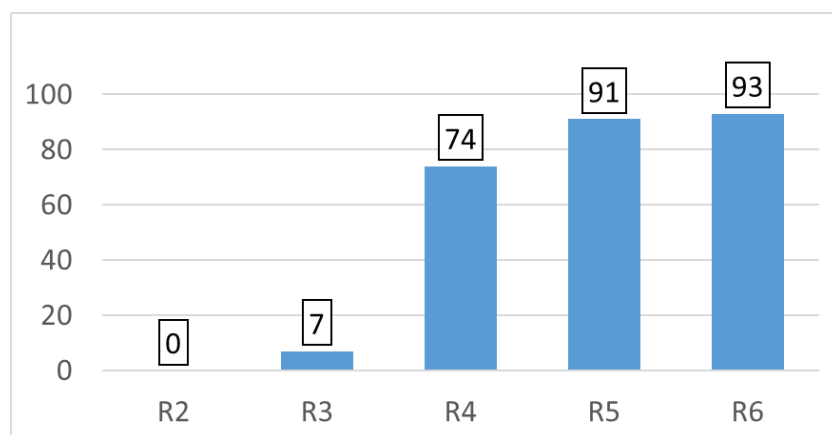
- ▶コンビニ交付：約 3.8 倍増加
- ▶窓口交付：約 30%減少

6. デジタル化の推進状況

市民サービスの向上や行政事務の効率化を図るため、デジタル化の取り組みを推進しています。

特に行政手続きのオンライン化については市役所に行かなくても自宅で完結できるため、市民の利便性の向上に大きく寄与するものとして重点的に取り組んでおり、オンライン申請に対応した手続きや申請受付数は増加傾向となっています。

■オンライン申請に対応した手続きの数（令和3年度よりオンライン申請の取り組みを開始）



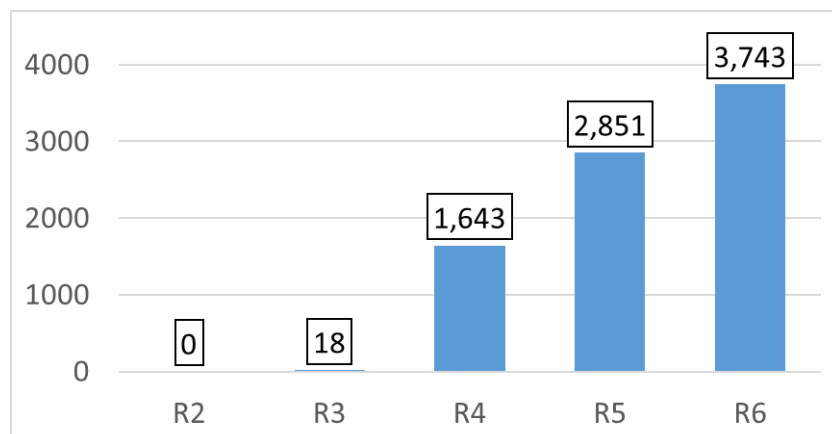
[R3 と R6 で比較]
▶手続き数：約 13 倍増加

※受付が終了した手続きも含めて集計

■オンライン申請に対応した主な手続き

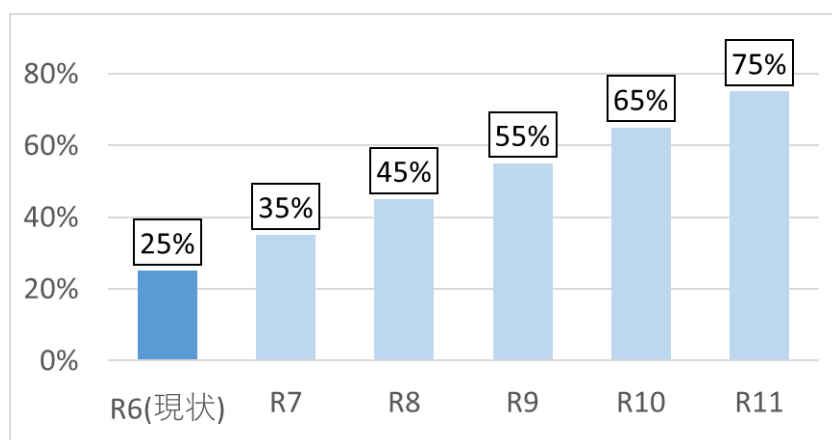
生活	子育て
住民票等交付申請	赤ちゃんおむつ用品助成券支給申請
戸籍および戸籍の附票の交付申請	児童手当等受給資格の認定請求
水道の開閉栓の申し込み など	保育施設等の利用に係る現況届の提出 など
税金	福祉
所得税の申告、市税納付書等送付先変更申請	要介護・要支援更新認定の申請
税関係証明書交付申請 など	介護保険負担割合証の再交付申請 など

■オンライン申請の受付件数



[R3 と R6 で比較]
▶オンラインにより受付した
申請件数：約 200 倍増加

■行政手続きのオンライン化率の目標値



・電子申請済み手続き÷行政
手続きの数(年間100件以上
の行政手続き)

※今後もオンライン申請ができる行政手続きを拡充していく予定です。「栗東市 DX 推進計画 (R7.4)」の中でも申請件数が多い手続きを中心に、電子申請によるオンライン化率を高める取り組みを実施していくとしています。

■その他のデジタル化に関する取り組み

公金のキャッシュレス納付

キャッシュレス納付に対応した公金は、現行は固定資産税と軽自動車税のみですが、基幹システムの標準化に伴い、令和7年度から8年度にかけて住民税や国民健康保険税等の納付も順次可能となる予定です。

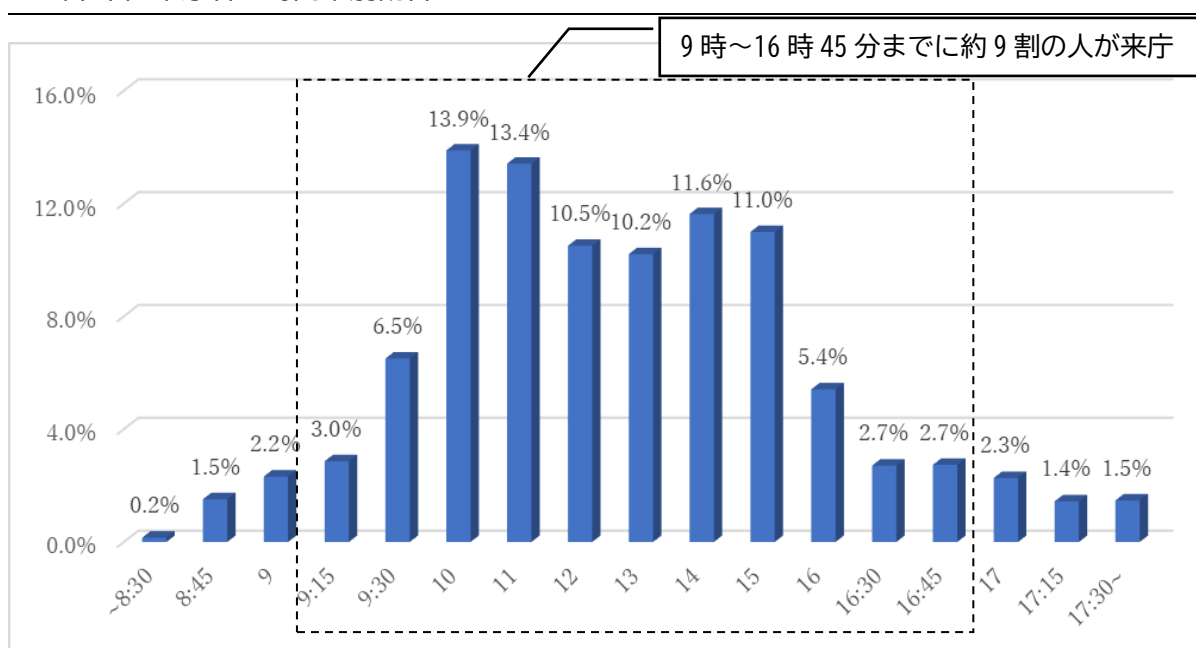
7. 開庁時間の設定

他自治体の動向等や来庁者の時間帯割合を踏まえ、現行の開庁時間の前後 30 分を短縮し、下記の開庁時間を基本として、見直しを進めます。なお、総合窓口課に設置している自動発券機のデータを分析した結果、全体の約 9 割の方が 9 時～16 時 45 分までに来庁しています。

▶開庁時間の見直し前：8 時 30 分～17 時 15 分

▶開庁時間の見直し後：9 時 00 分～16 時 45 分

■（本市）来庁者の時間帯別割合



※R7. 4. 23～7. 25 における自動発券機発行件数データ：約 12,000 人

■（参考）県内他自治体の状況（R7. 9. 30 時点）

	開始時期	開庁時間
大津市	令和 2 年 4 月 1 日	9:00～17:00
彦根市	令和 6 年 10 月	9:00～16:45
長浜市	令和 7 年 4 月	9:00～16:45
守山市	令和 7 年 5 月 12 日	9:00～16:45
草津市	令和 7 年 7 月	9:00～16:45
高島市	令和 7 年 10 月	9:00～17:00
米原市	令和 7 年 10 月	9:00～16:45
近江八幡市	令和 8 年 1 月	9:00～16:45
野洲市	令和 8 年 6 月	9:00～16:45
甲賀市	-	8:30～17:15
東近江市	-	8:30～17:15
湖南市	-	8:30～17:15

8. 見直し対象施設

原則、庁舎を対象に開庁時間の見直しを進めますが、庁舎と同様のスケジュールで見直しが可能な施設については、対象とします（各所属から見直しの意向があった施設のうち、導入スケジュールに沿った対応が可能な施設）。

※関係団体との調整など、検討に時間を要する施設については、順次各施設において見直しを行うことを予定しています。

※業務目的や施設の設置目的から、開庁時間の短縮にそぐわない施設は対象外とします。

〔見直し対象施設一覧〕

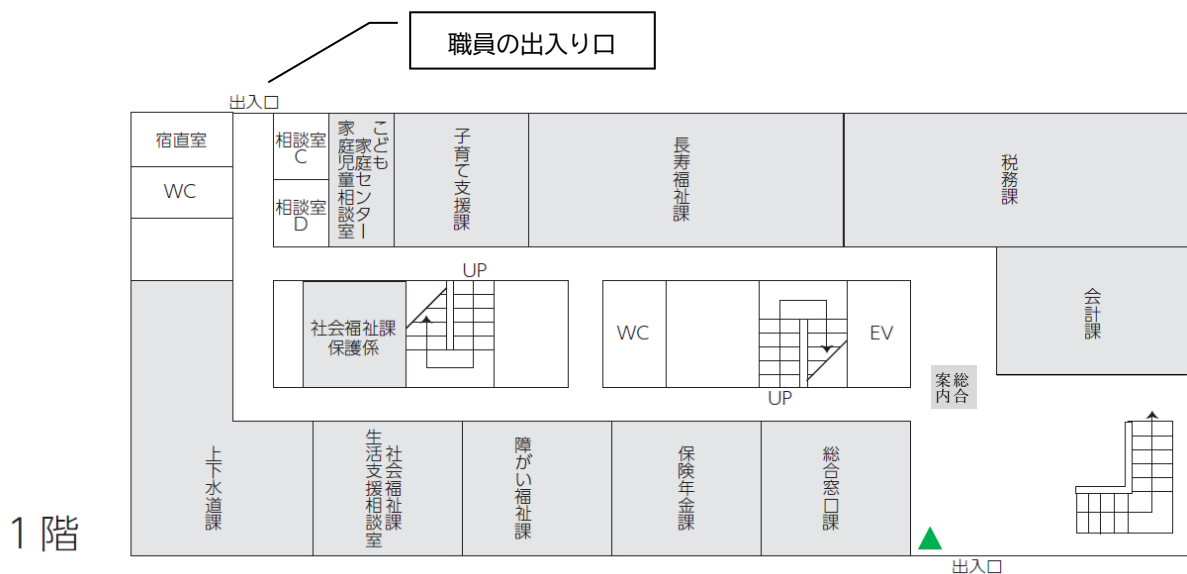
- ・ 栗東市庁舎
- ・ 栗東市危機管理センター
- ・ 栗東市諸証明サービスコーナー

9. 庁舎正面玄関の開錠・施錠等

1) 開錠

見直し後は、下記の対応等のために庁舎正面玄関を「8時30分に開錠」し、9時00分までは各所属前を待機場所とします。

- ▶開錠時間：8時00分→8時30分に変更
- ▶対 応：庁舎外で待機する際の暑さや寒さによる体調不良等の防止
証明書自動交付機（マルチコピー機）の利用
- ▶待機場所：各所属前
- ▶そ の 他：緑色 [▲]（証明書自動交付機（マルチコピー機））



2) 施錠

現行の施錠時間である18時を踏まえ、見直し後は「17時30分」に施錠を基本とします。
※現行の対応と同様に、守衛室は24時間対応とします。

- ▶施錠時間：18時00分→17時30分に変更

3) 職員の出入り口

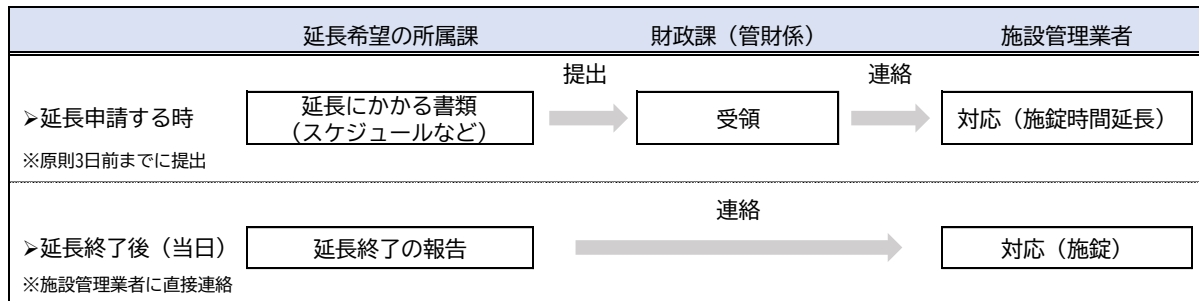
出退勤に関する出入口は、原則、昇降口（裏口）のみとします。

4) 緊急対応等

開庁時間内に受け付けた手続きや相談業務が開庁時間内に完了しない場合は、現行の対応と同様に閉庁後も継続して対応します。また、緊急を要する場合などは、各所属の判断により、

現行の対応と同様に開庁時間にかかわらず対応します。

- ▶臨時開庁事業等への対応（マイナンバー窓口、児童扶養手当現況届受付、選挙投票など）
⇒現行通り



5) 開庁時間に関する案内

現在は職員の勤務開始と終了のタイミングでチャイムを鳴らしていますが、今後は開閉庁時のタイミングにもチャイムを鳴らします。

- ▶案内のタイミング（チャイムの放送時間）
現 行：計2回「職員の勤務時間（8時30分、17時15分）」
変更後：計4回「職員の勤務時間（8時30分、17時15分）および開閉庁時間（9時00分、16時45分）」

6) 例規の改正

①職員の勤務時間

- ▶「栗東市職員の勤務時間を定める規程」：変更なし

②各施設の開庁時間

- ▶栗東市庁舎：「栗東市庁舎管理規則」の改正（「開庁時間」の追記）
- ▶栗東市危機管理センター：「栗東市危機管理センターの設置及び管理に関する条例」の改正
現行の開館時間：午前8時30分～午後5時15分
→改正後の開館時間：午前9時00分～午後4時45分
- ▶栗東市諸証明サービスコーナー：「栗東市諸証明サービスコーナー設置規則」の改正
現行の開業時間：午前9時00分～午後5時00分
→改正後の開業時間：午前9時00分～午後4時45分

10. 電話対応

1) 対応時間

開庁時間の見直しに合わせて、「9時から16時45分まで」市民等からの電話対応を行うことを基本とします。

※庁舎と同様のスケジュールで見直しを行う施設についても、同様の対応を想定しています。

2) 自動音声機能装置の導入（庁舎内のみ）

開庁時間の見直しに合わせて、各所属への直通電話については、開庁時間外（9時から16時45分以外）は音声案内のみとします。

※各所属で自動音声の設定と解除をしていただく必要があります（例：開庁日の9時および16時45分に電話機の操作を行う）。

※開庁時間外は、宿日直で対応します（緊急の場合のみ）。

※庁舎以外の見直し対象施設の自動音声機能装置の導入にかかる予算要求・契約については、各施設において行ってください。

〔開庁時間外の自動音声（例）〕

▶各所属への直通電話：A + B

▶宿日直への電話：A + C

	アナウンス
A	こちらは栗東市役所です。ただ今の時間は閉庁しております。電話受付時間は、土曜日、日曜日、祝日を除く平日の午前9時から午後4時45分まででございます。誠に恐れ入りますが、改めてお掛け直してください。
B	なお、緊急の場合は庁舎代表番号の「077-553-1234」にお掛けください。
C	なお、緊急の場合は宿日直に繋がりますので、音声案内に従い、特定の番号を入力してください。 緊急対応が必要な場合は『1』を押してください。それ以外の場合は『2』を押してください。 「1」を押した場合（緊急の場合） ①「宿日直に繋がりますので、しばらくそのままお待ちください。」が流れる。 ②「宿日直」に繋がる。 「2」を押した場合（緊急以外の場合） ①「電話受付時間は、土曜日、日曜日、祝日を除く平日の午前9時から午後4時45分まででございます。誠に恐れ入りますが、改めてお掛け直してください。」が流れる。

3) 自動録音装置の導入 【別扱い】

栗東市職員提案規程に基づき、栗東市職員提案検討推進委員会にてカスタマーハラスメントの防止などを目的として、事務改善を行うことが決定していますが、庁舎外の施設の対応も含め、自動音声機能とは別に検討を進めるものとします。

※導入にあたっては、個人情報保護や情報公開の観点を踏まえ、音声機能の取り扱いを要綱等で定める必要があります。

11. 周知

市民等に混乱が生じないよう、円滑な移行に万全を期すため、十分な周知期間を設定するとともに、庁内の掲示や、広報紙、ホームページでの案内はもとより、下記の多様な手法により周知を図ります。

1) 周知方法

- ・ 広報りっとう
- ・ 市ホームページ
- ・ 市公式 SNS（LINE、Facebook など）
- ・ ポスターの掲示・配布（庁舎内・外、駅など）
- ・ 定例記者会見 など

2) 周知開始時期

- ・ 議会説明会で報告後（約 4 か月程度を想定）

12. 見直しによる削減効果および必要経費（試算）

現行の開庁時間の前後 30 分を短縮した場合、「業務効率化・サービス品質向上に向けた取組」と「働き方改革」を推進することで、始業前の準備および閉庁後の片付けに従事している職員の適切な労務管理に加えて、理論値として、年間でおよそ 1,000 万円の人件費等が削減できることが期待できます。

なお、宿日直等については、開庁時間の短縮に伴い配置や勤務時間の調整が必要となるため、縮減だけでなく、増額が生じる部分があります。

また、自動音声装置の導入に伴い、経費が必要となります。

【令和 8 年 4 月 20 日～令和 9 年 3 月 31 日における試算】

■職員

区分	内容	職員数	年間時間数	人件費縮減額
正規職員	準備+片付け	36 人	114 時間	-9,439,200 円
	窓口関係 4 課所属職員（単価 2,300 円/h×30 分×228 日×36 人=9,439,200 円）			
合計				-9,439,200 円 …①

■宿日直等

区分	現行	見直し後	増減	差額
宿直	17:15～8:30	16:45～9:00	+1 時間	951,500 円
	（単価 2,500 円/h×1 時間×346 日=865,500 円×1.1=951,500 円）			
日直	8:30～17:15	9:00～16:45	-1 時間	-732,160 円
	【土日祝】（単価 2,800 円/h×1 時間×112 日×2 人=627,200 円×1.1=689,920 円）			
	【年末年始】（単価 3,200 円/h×1 時間×6 日×2 人=38,400 円×1.1=42,240 円）			
電話交換	8:30～17:15	9:00～16:45	-1 時間	-1,003,200 円
	（単価 2,000 円/h×1 時間×228 日×2 人=912,000 円×1.1=1,003,200 円）			
総合案内	8:30～17:15	変更なし	変更なし	0 円
合計				-783,860 円 …②

■その他

区分	費用
自動音声機能の導入費（庁舎）	123,000 円
合計	123,000 円 …③

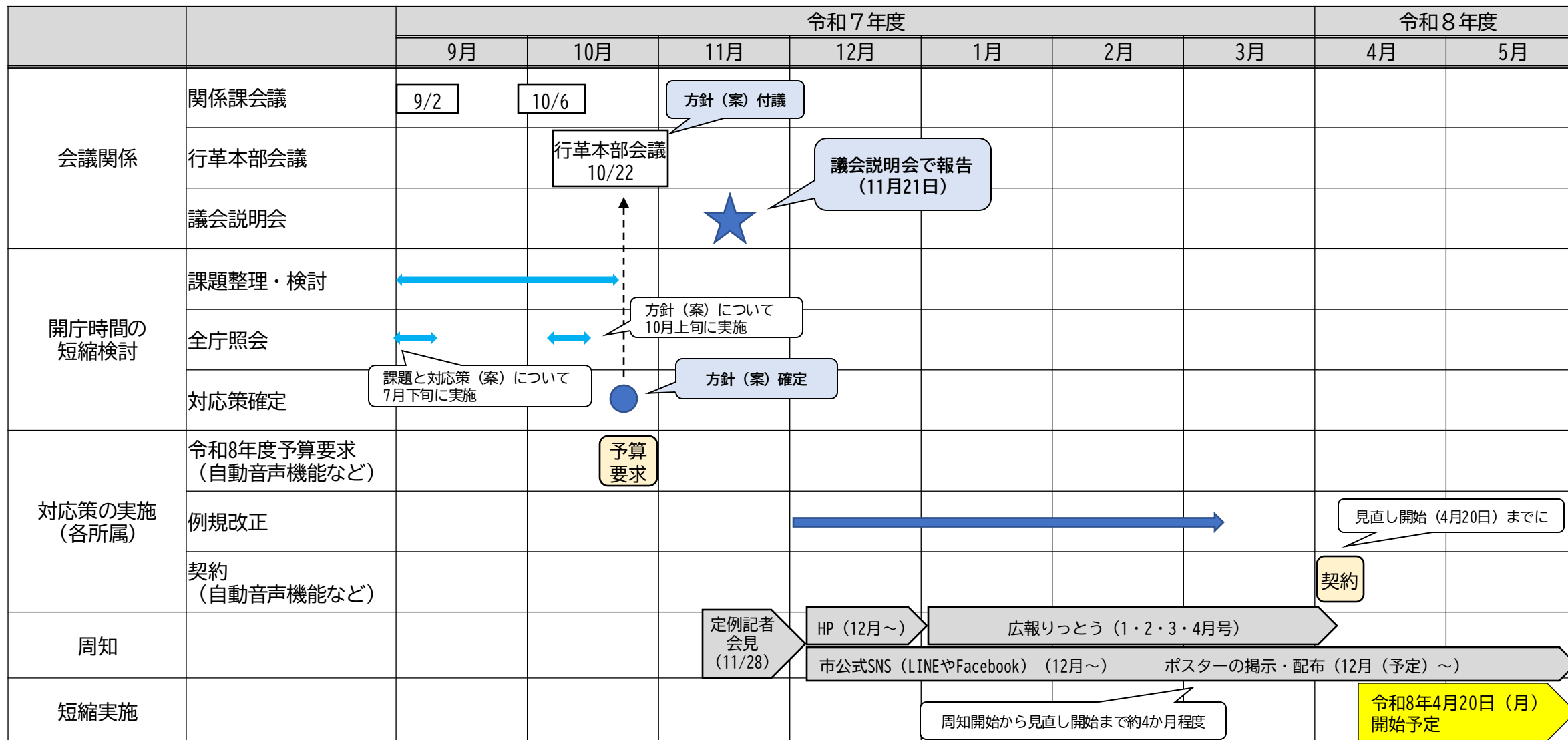
合計

①「-9,439,200 円」+②「-783,860 円」+③「123,000 円」=-10,100,060 円

⇒「10,100,060 円程度」の削減効果が見込めます。

13. 開庁時間の見直し（短縮）のスケジュール

- ・令和8年4月20日（月）開始を目指して、開庁時間の見直し（短縮）を進めます。



開庁時間

周知用データ（案）



変更のお知らせ

■『業務効率化・サービス品質向上に向けた取組の推進』と
『働き方改革の推進』を目的に開庁時間を変更します。

開庁時間（受付時間）

令和8年4月20日（月曜日）から

[変更前]

8:30～17:15



[変更後]

9:00～16:45

※職員の勤務時間（8:30～17:15）は変更ありません。

[電話受付]

- ・開庁時間外（9時から16時45分以外）の各所属への直通電話については、音声案内となります。
- ※緊急の場合は、代表電話（宿日直）で対応します。

[対象施設]

- ・市庁舎、危機管理センター、諸証明サービスコーナー



ご理解とご協力をお願いします。
詳細については市ホームページをご覧ください。



栗東市
RITTO CITY

QR
コード