

## 窓口等受付時間の短縮について

～労務管理の適正化 × 職場環境作り → 市民サービスの向上を目指して～

### 1 目的

窓口等業務終了時間と標準的な勤務終了時間が同じであるため、業務終了後の時間外勤務が前提の労務環境の改善が必要であること、また、生み出した時間をミーティング等の時間に活用し、業務改善にかかる意見交換等を行いながら、働きやすい、風通しのよい職場環境作りを進めることで、市民サービスの向上にもつなげていくことを目的に、窓口等受付時間の短縮を実施します。

### 2 窓口等受付時間の変更

【変更前】9:00～17:30 → 【変更後】9:00～17:00

※ なお、時間変更対象の施設は以下のとおりです。

#### 【時間短縮する施設】

本庁舎（全フロア）、各サービスセンター（阪急塚口、JR 尼崎、阪神尼崎）北部保健福祉センター（塚口さんさんタウン）、南部保健福祉センター（出屋敷リベル）、保健所（フェスタ立花）、動物愛護センター、衛生研究所、いくしあ、教育・障害福祉センター、上下水道庁舎、市政情報センター、消防局各課

### 3 実施予定日

令和8年1月5日（月）

※ なお、令和8年4月1日（水）からは電話受付時間も17時までに変更します

### 4 市民アンケートの実施

令和7年11月から令和8年2月まで、窓口サービスの運用改善に向けた意見の聴取を行うため、来庁者向けの市民アンケートを実施予定です。

### 5 周知方法

市民の皆様に混乱が生じないよう、円滑な移行に万全を期すため、多様な手法により周知を図ってまいります。

#### 【広報媒体】

市報あまがさき、市ホームページ、市公式 SNS（LINE、Facebook、X）、庁内での周知（チラシ配布、ポスター、デジタルサイネージでの掲示等）

以 上

(参考)

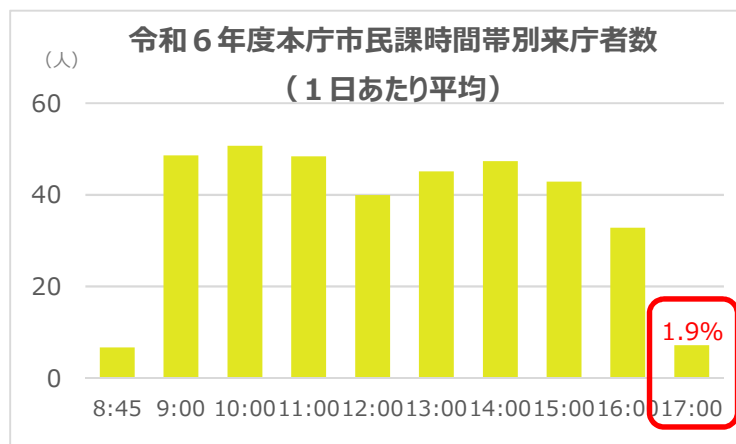
市民課窓口の状況等

(1) 本庁市民課の窓口来庁者数

(1日あたり平均)

約98%の人が17時までに来庁

※令和6年度年間実績より



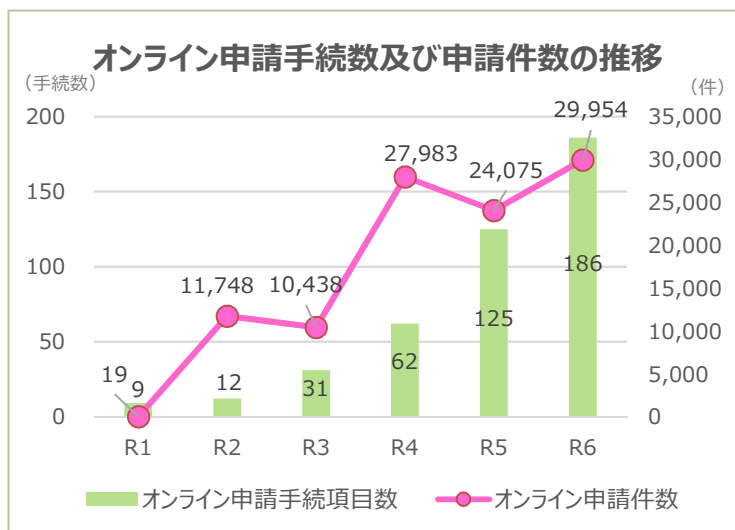
(2) オンライン申請の状況

約2,000手続のうち、186手続が

オンライン化

令和6年度は約3万件の申請を

オンラインで受付



(3) コンビニ交付件数

R元年度以降の5年間で

約4倍(107,207件)増加

R1: 38,105件 → R6: 145,312件

※マイナンバーカード交付件数の増加に伴い、コンビニ交付件数も大幅に増加



引き続きコンビニ交付やオンライン申請の利用拡大に向けた取り組みを進めてまいります。

# 令和8年1月5日（月）からの窓口等受付時間

## ● 窓口等受付時間

9：00～17：00

月曜から金曜（祝・休日のぞく）

- ・ 現行の9：00～17：30から30分短縮
- ・ 職員の勤務時間8：45～17：30（変更なし）
- ・ 11月から2月まで窓口業務改善にかかるアンケートを実施します

※ 4月1日からは電話受付時間も17時までに変更します



# 電話受付時間について

令和8年4月1日から

窓口等受付時間にあわせて17時までに変更します。



- ・本庁は17時以降は自動アナウンス対応となります
- ・コールセンターはこれまでどおり

平日 8:30~19:00      土日祝 9:00~17:00

なお、原則本庁舎内担当課への取次ぎは17時以降は  
行いません。

# 実施目的

## 労務管理の適正化

窓口業務終了後の片付け・事務処理等  
における恒常的な時間外勤務の解消

(現状)

窓口等受付終了時間と標準的な勤務終了時間が同じであるため時間外勤務が常態化しています。

## 働きやすい、風通しのよい 職場環境作り

生み出した時間を業務改善に向けた  
ミーティングなどの時間に活用

(現状)

勤務時間中に全員が集合できる時間帯がないため、情報共有やコミュニケーションの機会が不足



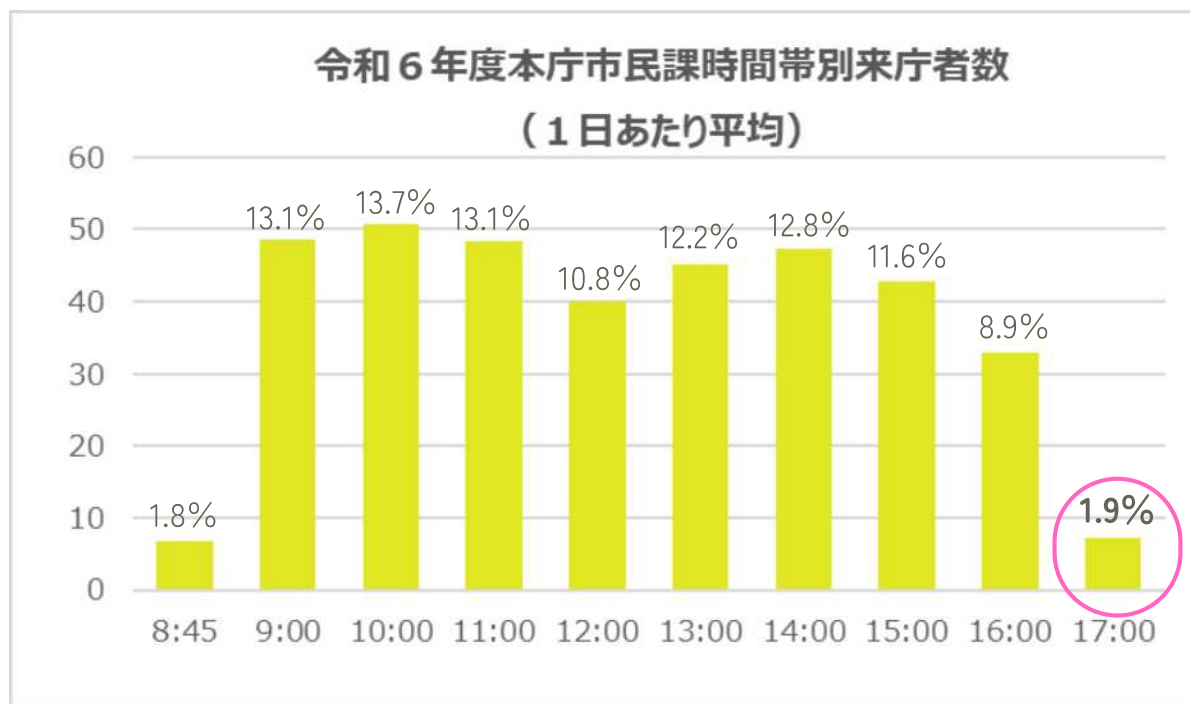
これらを通じた職場環境の改善により、DXの推進などを通して、市民サービスの向上につなげます

## 窓口等受付時間を短縮する主な施設

市役所本庁、南・北部保健福祉センター、  
各サービスセンター、保健所、  
動物愛護センター、衛生研究所、いくしあ、  
教育・障害福祉センター、市政情報センター、  
上下水道庁舎、消防局各課



## 窓口の状況①

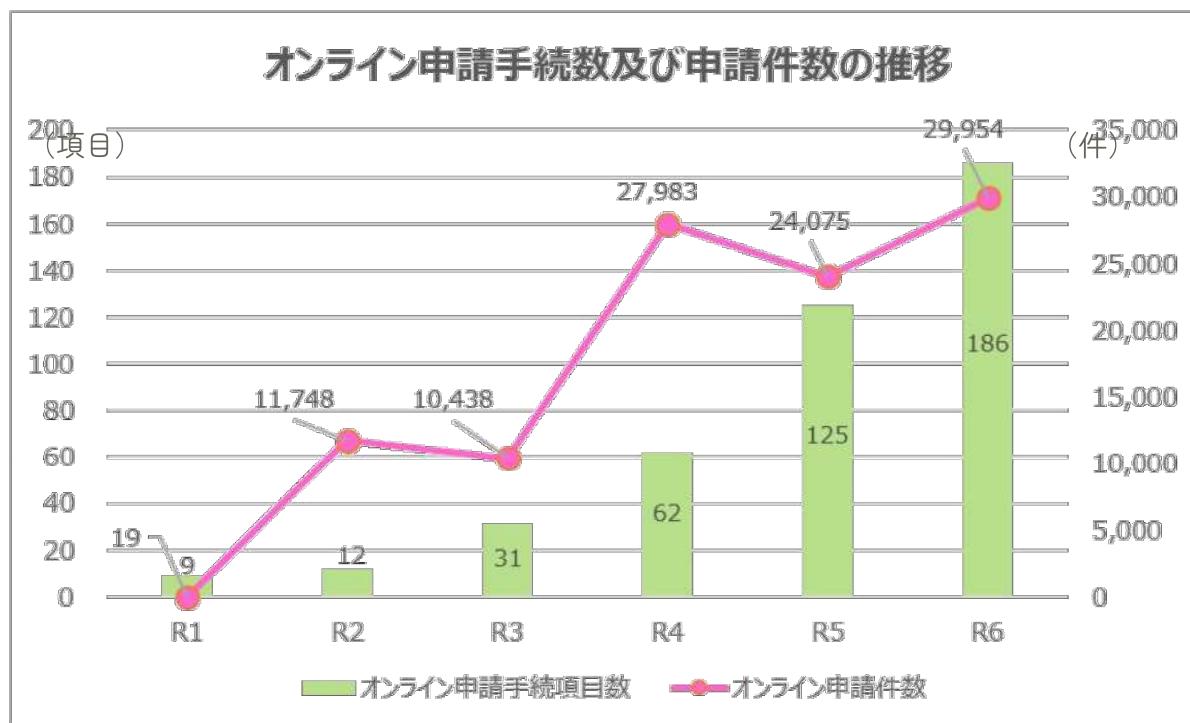


### 17時以降は全体の2%

令和6年度の本庁市民課の時間帯別来庁者数では、17:00～17:30は全体の2%程度となっています。

市民課以外でも同様の傾向があります。

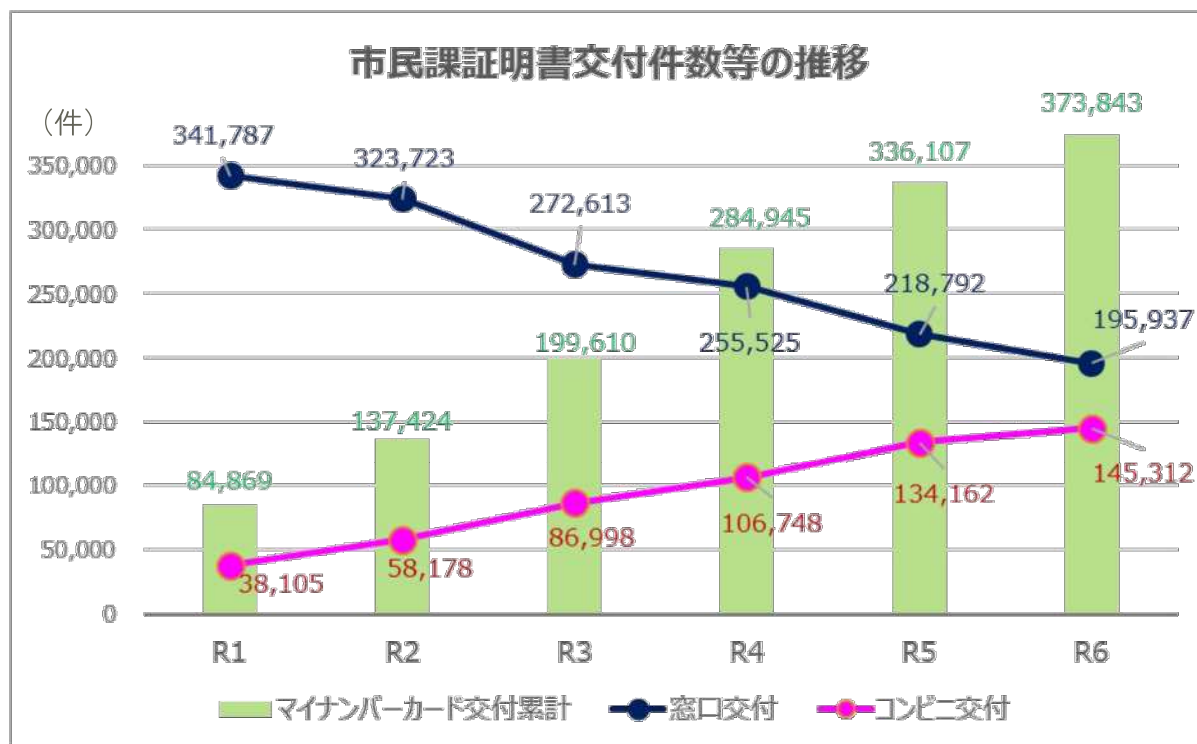
## 窓口の状況②



### 186手続がオンライン化

令和6年度末時点で、186手続までオンライン化を進めたことにより、令和6年度は約3万件に上る手続をオンラインで受け付けています。

## 窓口の状況③



### コンビニ交付件数の増

R元年度以降5年間で約4倍

(R1：38,105件 → R6：145,312件)

マイナンバーカード交付件数の増加に伴い、コンビニ交付件数も大幅に増加

## 近隣他都市の状況

|     | 変更後            | 変更前            | 開始時期     |
|-----|----------------|----------------|----------|
| 西宮市 | 9 : 00～17 : 00 | 9 : 00～17 : 30 | R6.11.1～ |
| 芦屋市 | 9 : 00～17 : 00 | 9 : 00～17 : 30 | R6.9.2～  |
| 川西市 | 9 : 00～17 : 00 | 9 : 00～17 : 30 | R3.4.1～  |
| 三田市 | 9 : 00～16 : 30 | 9 : 00～17 : 30 | R7.6.2～  |
| 宝塚市 | 9 : 00～17 : 00 | 9 : 00～17 : 30 | R8.1.5～  |

近隣市でも働き方改革の一環で取り組みが進んでいます。全国的にも同様の流れとなっています。

