

令和 8 年度 第 4 回定例庁議 次第

日時：令和 8 年 7 月 9 日（木）午後 1 時 45 分～

場所：本館 3 階 302 会議室

1 開会

2 市長あいさつ

3 協議・報告事項

(1) 開庁時間の短縮に向けた取組について（総務部）

4 その他

(1) 定例庁議予定日 8 月 6 日（木） 午後 1 時 15 分～ 本館 3 階 302 会議室

5 閉会

庁議付議事項概要書

協議事項 ・ 報告事項		令和 8 年 7 月 9 日提出	
件 名	開庁時間の短縮に向けた取組について	部局名	総務部
概要	近年、職員の働き方改革の推進や行政手続のオンライン申請、証明書のコンビニ交付の普及等を背景に、全国の自治体において、開庁時間を短縮する動きが広がっている。 山梨県では、令和 8 年 5 月 7 日から令和 9 年 3 月 31 日まで、中北、峡東、峡南、富士・東部の地域県民センターにおいて、窓口対応時間を試験的に 30 分から 75 分短縮するとともに、利用者へのアンケート調査を実施し、本格導入に向けて検証を進めることとしている。 山梨県市長会では、令和 8 年 4 月、県内全市で開庁時間の短縮に向けた検討を行うため、各市の担当者等で構成する「開庁時間の短縮に向けた検討会」を設置した。本市もこれに参加し、開庁時間の短縮について検討を進めているところであり、令和 8 年 6 月 19 日の第 2 回検討会では、全市で窓口来庁者数等の共通の調査を実施することが決定した。 については、調査の実施内容を報告する。		
経過	令和 8 年 4 月 市長会が開庁時間の短縮に向けた検討会を設置 令和 8 年 5 月 第 1 回検討会が開催され、先行自治体の取組状況等について情報共有を図った。 令和 8 年 6 月 令和 8 年笛吹市議会第 2 回定例会の一般質問において、開庁時間の短縮に関する質問があり、「市民サービスへの影響を十分考慮しながら検討を進めていく」との答弁を行った。		
問題課題	市長会から示された調査は、調査対象部署が戸籍住民課等に限定されているが、開庁時間の短縮に向けては、全庁的な視点で市民サービスへの影響を考慮しながら検討していく必要がある。		
対応策	令和 8 年 7 月 13 日から 31 日まで、全庁的に、時間帯別の窓口来庁者数及び電話件数の調査を実施する。その調査結果を踏まえながら、引き続き検討を進めていく。		
協議結果			

所属長 各位

総務部長

窓口来庁者数等の調査について（依頼）

このことについて、開庁時間の短縮に向けた現状把握を行うため、次のとおり調査を実施します。各課においては、調査の対象部署を確認の上、それぞれ調査票に必要な事項を記入し、期日までに回答をお願いします。

なお、1（1）は市長会から提示された 13 市共通の調査項目、1（2）は市独自の調査項目となります。

※開庁時間短縮に向けた検討の経過については、添付の「令和 8 年度第 4 回定例庁議付議事項概要書」を参照してください。

1 調査内容

(1) 市長会調査分

ア 時間帯別来庁者数

(ア)対象部署：戸籍住民課

(イ)調査内容：令和 8 年 7 月 1 日から 7 月 31 日までの窓口来庁者数

(ウ)提出書類：調査票 1

イ 時間帯別手続き件数

(ア)対象部署：戸籍住民課

(イ)調査内容：令和 7 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日までの「証明書発行」
及び「証明書発行以外の手続き」の件数

(ウ)提出書類：調査票 2

ウ 証明書コンビニ交付等件数の割合と推移

(ア)対象部署：戸籍住民課

(イ)調査内容：令和 3 年度から令和 7 年度までの証明書のコンビニ交付件数等

(ウ)提出書類：調査票 3

エ 行かない窓口の進捗状況

(ア)対象部署：全部署（該当する手続きがある部署のみ）

(イ)調査内容：令和 8 年 4 月 1 日時点の行かない窓口（デジタル化）の進捗状況

(ウ)提出書類：調査票 4

オ 窓口準備、片づけ所要時間

(ア)対象部署：戸籍住民課、国民健康保険課、税務課、収納課、介護保険課、障害福祉課、健康づくり課、生活援護課、子育て支援課、保育課、土木課、観光商工課、農林振興課、農林土木課、水道課、下水道課

(イ)調査内容：窓口準備や片づけの所要時間

(ウ)提出書類：調査票 5

カ 開庁時間短縮のメリット、デメリット

(ア)対象部署：全部署（保育所、図書館、消防署を除く）

(イ)調査内容：開庁時間短縮のメリットとデメリット

(一人一人の回答を集計するのではなく課として回答)

(ウ)提出書類：調査票 6

(2) 市独自調査分

ア 窓口来庁者数、電話対応件数

(ア)対象部署：全部署（保育所、図書館、消防署を除く）

(イ)調査内容：令和 8 年 7 月 13 日から 7 月 31 日まで（市役所の営業日 14 日間）における、時間帯別の窓口来庁者数、電話対応件数等

(ウ)提出書類：調査票 7

2 提出期限

令和 8 年 8 月 3 日（月）

3 提出先

必要事項を入力した各調査票を以下のフォルダに保存してください。

【保存先】

[¥¥FILESV01¥filesv¥部局間共有¥部局間連携¥総務部¥総務課¥人事給与担当¥開庁時間短縮に向けた調査](#)

総務課

人事担当 奥山、渡邊

内線 8-10-242

調査票1_時間帯別来庁者数

課名	
----	--

[illegible]

調査期間 R8.7.1～7.31

調査対象課 戸籍住民課のみ

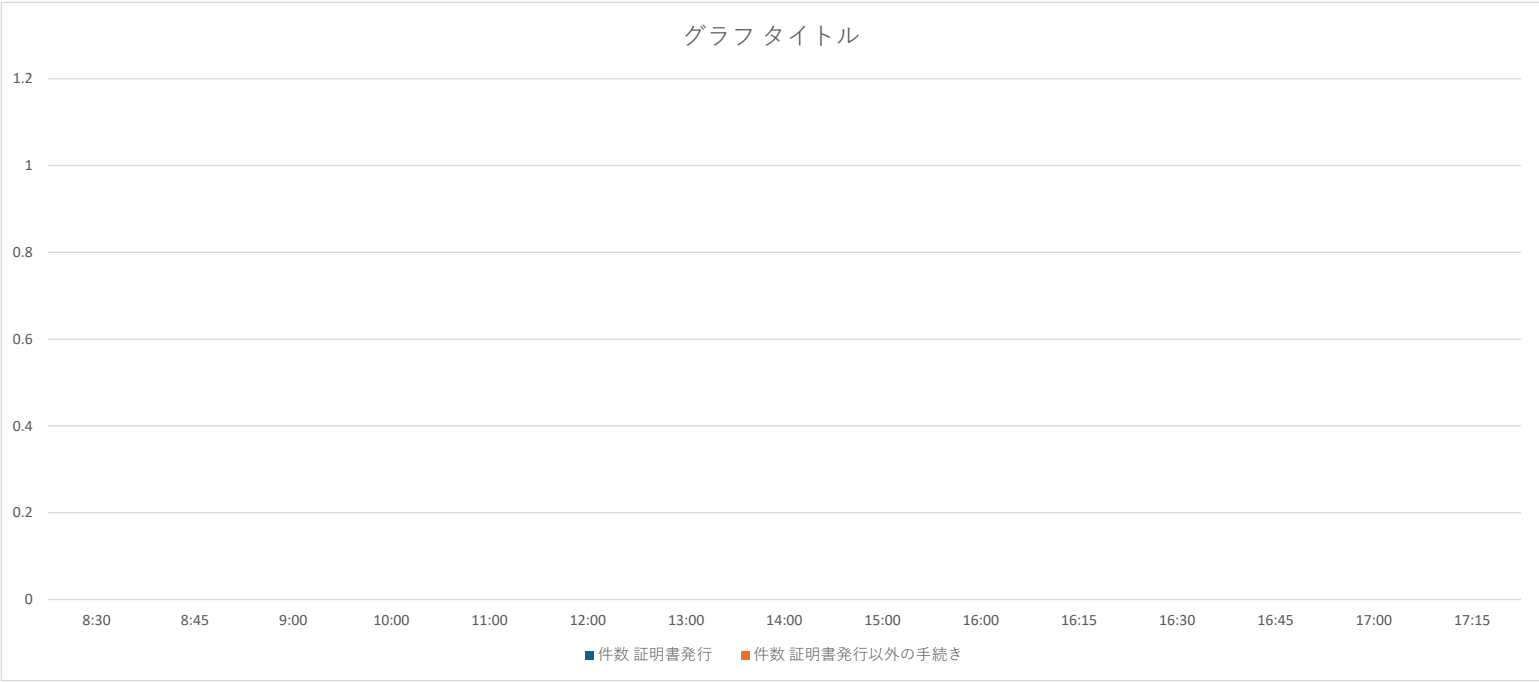
来庁者数 1日平均人数

調査票2_時間帯別手続き件数

課名	
----	--

時間帯		8:30	8:45	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15
件数	証明書発行															
	証明書発行以外の手続き															

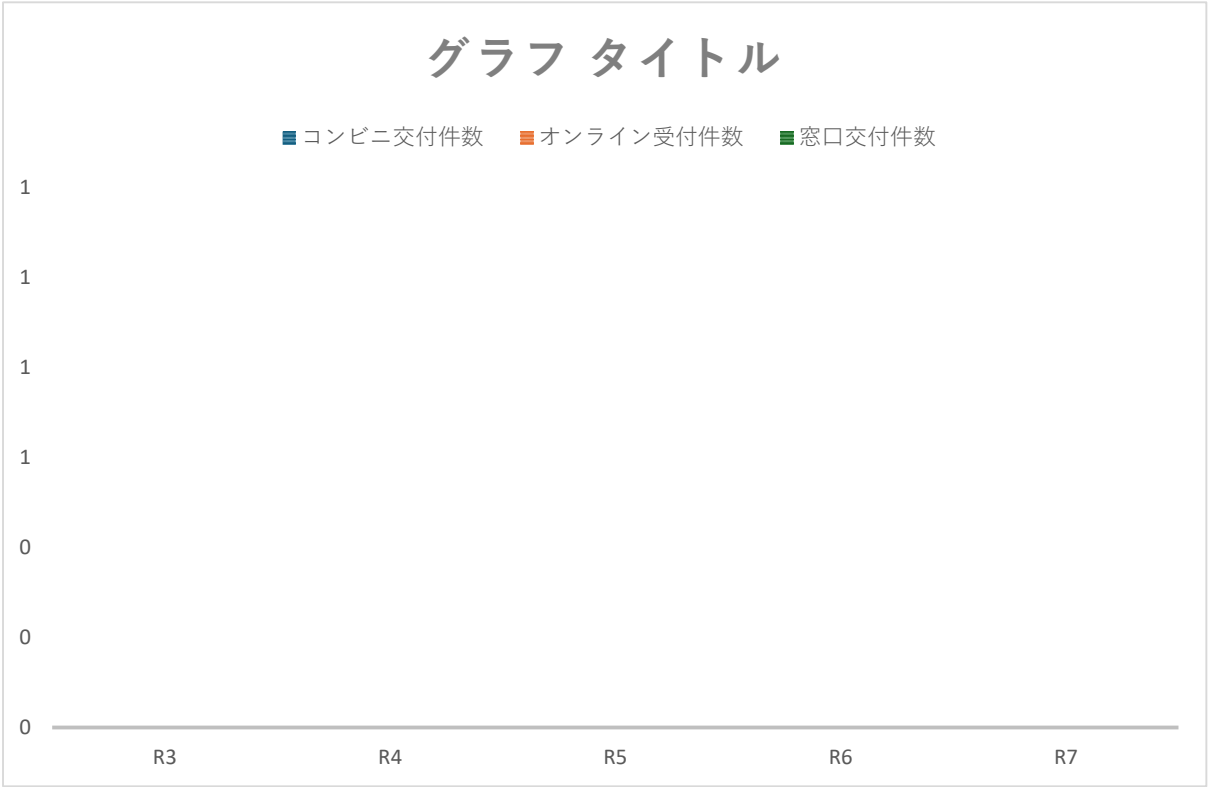
調査期間 令和7年4月1日から令和8年3月31日



調査票3_証明書コンビニ交付等件数の割合と推移

課名	
----	--

年度		R3	R4	R5	R6	R7
件数	コンビニ交付件数					
	オンライン受付件数					
	窓口交付件数					



調査票4_行かない窓口の進捗状況(デジタル化等)

課名	
----	--

記載以外の手続きがありましたら適宜追加してください。

令和8年4月1日現在

戸籍住民票 手続き可能な方法に●をお願いします。

	手続等	オンライン	郵送	コンビニ	LINE	その他
1	転出届					
2	住民票等交付					
3	戸籍及び戸籍の附票の交付					
4	印鑑証明					
5	マイナンバーカード申請					

税金

6	税関係諸証明書交付					
7	市税等納付					
8	所得税の申告も市税の氏名住所・発送先変更					

子ども子育て・福祉

9	児童手当等受給資格の認定請求					
10	保育施設等の利用申し込み					
11	児童手当、保育施設等の現況届					

医療、保険、年金、福祉

12	高額療養費の支給申請					
13	国民健康保険の脱退					
14	国民年金の免除申請					
15	介護保険要介護・要支援認定の申請					
16	高齢介護(予防)サービス等の申請					
17	介護保険料納付					

土木、上下水道

18	道路等占用許可申請					
19	市道認定等確認					
20	受益者負担負担金申告書提出					
21	水道の使用開始と中止の届出					
22	水道料金、下水道料金の納付					

調査票5_窓口準備・片付け所要時間

課名	
----	--

窓口職員一人一人に調査を行い、集計の上、提出してください。

準備の所要時間：窓口業務を8時30分から行うための準備に係る所要時間

片付けの所要時間：最後の窓口受付者の処理を終え、片付けを終えるまでの所要時間

年間従事数の241日は、令和8年度の勤務日数

準備

所要時間	職員数	年間従事時間数※241日計算		
20分～29分	1	80	～	116
10分～19分	10	402	～	763
5分～10分未満	30	602	～	1,085
5分未満				
計	41	1084	～	1964

所要時間 20分×241日/60分=80.3≒80日
29分×241日/60分=116.4≒116日

片付け

所要時間	職員数	年間従事時間数※241日計算		
30分以上～40分以下	2	121	～	
20分～29分	1	80	～	116
10分～19分	9	402	～	763
5分～10分未満	30	602	～	1,085
5分未満				
計	42		～	

準備+片付け			～	
--------	--	--	---	--

調査票6_開庁時間短縮のメリット・デメリット

課名	
----	--

案	開庁時間	短縮時間	設定理由	メリット	デメリット	時間外手当額(日)	影響者数
A	9:00～15:00	2時間45分	前 窓口業務が多い市民課を考慮(準備、打合せ、その他業務)				人
			後 窓口以外の業務に集中する時間を最大限確保(銀行同様)				%
B	9:00～16:00	1時間45分	前 同上				人
			後 窓口業務が多い市民課を考慮(片付け(30分)、その他業務45分)				%
C	9:00～16:30	1時間15分	前 同上				人
			後 窓口業務が多い市民課を考慮(片付け(30分)、その他業務15分)				%
D	8:45～16:30	1時間	前 準備、打合せのみ(15分)				人
			後 片付け(30分)、その他業務15分				%
E	9:00～16:45	1時間	前 AからC案同上				人
			後 片付け(30分のみ				%

調査票7①_窓口来庁者数調査票

[illegible]

調査票7② 電話対応件数調査票

[illegible]