令和８年10月30日
総務委員会調査事項資料
ＤＸ・行政改革室

調査事項

行政改革について

01	令和８年度業務デザインチャレンジについて	資料１・別紙１
02	事務事業評価票と事務報告書の統合について	資料２
03	窓口受付時間の短縮について ～スマートワークプロジェクト～	資料３

資料１

令和８年度業務デザインチャレンジについて

提案募集

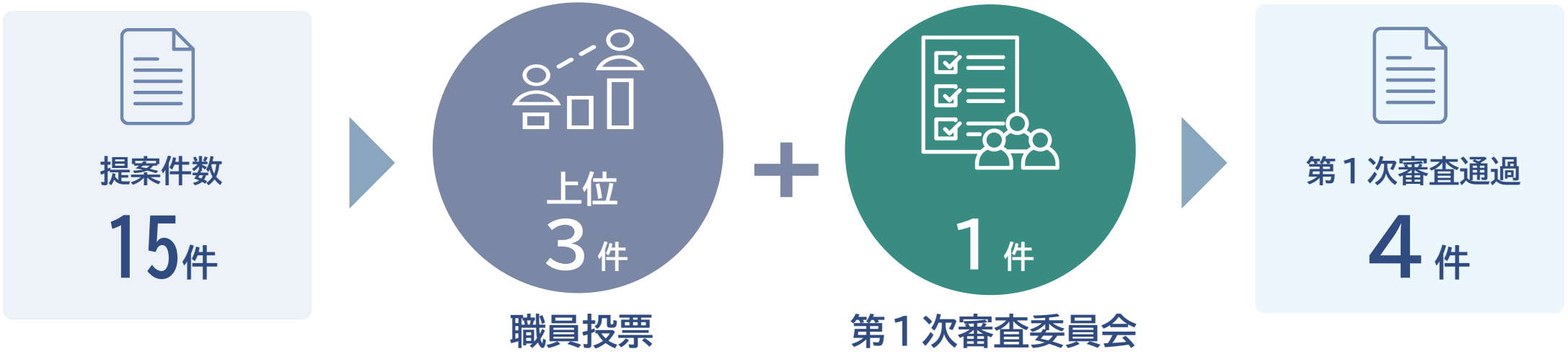
提案件数

15件

（提案人数：10人）

募集期間	令和８年４月２日から５月８日まで
強化テーマ	・多様な働き方の実現に向けた環境整備について
	・市民に伝わる効果的な情報発信の取組について

第１次審査



職員投票

ボトムアップ型の業務改善を目指して全職員を対象に実施

投票期間	令和８年５月14日～５月27日
投票方法	１人につき最大３件の提案を選び投票
投票結果	【総投票数】1,340票　【投票者数】483人

第１次審査委員会

上位３提案以外について審査を実施

開催日	令和８年６月19日
審査結果	１次通過：４件 不採用　：11件

実現検討会議・第２次審査

第１次審査通過
4 件

実現検討会議

提案者・関係課による
実現性の向上

第２次審査

提案者のプレゼンテーション
を踏まえ審査

採用
3 件

第２次審査開催日
令和８年８月７日

審査結果
採用：３件、不採用１件

別紙１

令和８年度業務デザインチャレンジ提案一覧

(1)採用提案（３件）

提案名	長期休暇サポート奨励制度	職員投票結果	165票（２位）	審査結果	可（採用）
提案内容	一定期間（例：１か月）以上の休暇を取得する職員がいる課・係について、休暇取得者以外の、これをサポートする職員に対して、一定額を期末・勤勉手当に上乗せする。なお、長期（例：１か月以上）の連続休暇となる場合には業務への影響が大きくなることから、当該休暇取得者を対象としている。 ＜条件＞ ・育児休業、介護休暇、病気休暇等で一定期間（例：１か月）以上の連続休暇を取得する職員がいる場合で欠員補充がない場合 ・同一係、チーム内で業務分担が発生する場合 ・１回の連続休暇取得に対して翌期末・勤勉手当に上乗せ（１回の連続休暇に対して１回のみ） ＜支給対象者＞※チームに対して一定の額を支給し、業務を分担した職員の人数で分け合うことを想定。 ・当該職員と同一部署に所属し、業務を代替・分担した職員				
審査委員会からの所見	既に民間企業や他自治体で導入されている制度ではあるものの、長期休暇取得に伴う業務負担の軽減や休暇取得の促進につながるとともに、新たな原資を必要としない点からも有効な提案であると評価する。 以下の点について整理をした上で検討を進めていただきたい。 ・サポート対象者の決定や手当の分配方法について、不公平感が生じない仕組みの検討 ・管理職に過度の負担とならないような手法の検討 ・部署ごとの特性による違いや部分休業への対応				

提案名	業務引継書の定型化による業務効率化とナレッジ蓄積の推進	職員投票結果	149票（３位）	審査結果	可（採用）
提案内容	引継書の記載内容を定型化し、全庁で統一のフォーマットを導入する。 ＜項目例＞１.業務概要　２.基本情報　３.関連例規　４.関連予算　５.関連計画　６.個別の案件（業務手順）　７.課題・懸案事項（進行中案件）　８．スケジュール　９．注意点・コツ				
審査委員会からの所見	務引継書の定型化や共有資産化により、業務継続性の向上や知識・情報の蓄積につながる有効な提案であると評価する。 以下の点について整理をした上で検討を進めていただきたい。 ・フォーマットや記載内容、運用方法についての検討 ・部署、職位によって必要となる情報が異なることへの対応 ・共有化できない情報の取扱い ・引継ぎに必要な情報を適切に記載・活用するための職員のリテラシー向上の方法				

提案名	分かりやすい掲示板へ	職員投票結果	80票（８位）	審査結果	良（採用）
提案内容	『種別』について、選択肢を増やす検討を行う。 現在は（事務連絡）（議会関係）の２種類であるが、これを下記のよう変更にする案。掲示板を見た受け手側が、どうなれば「ＯＫ」になるか？という視点から分類検討した。 ＜例＞ ①（周知）・・知ってもらえればＯＫ（多数の案件がこちらに該当すると思われる。） ②（確認を）・・確認まで行ってもらえればＯＫ ③（調査提出）・・確認のうえ回答や提出等リアクションしてもらえればＯＫ ④（募集〇）・・申し込んでもらえればＯＫ ⑤（その他） さらに、〆切がある案件については、①～⑤どの案件であれ、件名冒頭に必ず（〇月〇日〆）等を記載するルール作りの検討も行う。なお、④に「〇」をつけたのは、①と視覚的な見分けがつきやすいようにする目的からの一案。また、従来の（事務連絡）（議会関係）のように４文字＋漢字表示等のものだけが並ぶと、瞬時の視覚的な見分けがやや難しいのではと思われたため、全体的に文字数をそろえない試行も行った。				
審査委員会からの所見	即効性・費用対効果が高く、掲示板の視認性向上や情報共有の円滑化につながる有効な提案であると評価する。 「種別」の表現やタイトルの付け方について一定のルールを定め、速やかに実施していただきたい。				

(2)第２次審査不採用提案（１件）

提案名	ＡＩ電話自動応対システムの導入	職員投票結果	186票（１位）
提案内容	ＡＩ電話自動応対システムを導入し、定型的な内容の電話については1次的対応として、そこで解決できるようにするとともに、複雑な内容を含む場合は、職員に転送するものとする。 職員は、事前に転送されてくる電話については、内容がわかる状態で転送されてくるようにする。 なお、この方式だと、例えば以前検討された音声ＩＶＲ（「●●のお問い合わせは１を、▲▲は２を…」など音声案内で電話を振り分ける機能）と異なり、早く回答にたどり着くことから、利用者のすぐに回答をほしいという需要に答えやすくなる。		
審査委員会からの所見	現状分析や費用対効果等の検証が不足しており提案内容からだけでは判断ができないため不採用とする。 一方で、ＡＩ電話自動応対システムは、既に複数の自治体で導入されており、業務効率化の手法の一つとして今後導入が拡大していくものと考えられる。 当市において導入を検討するのであれば、先行事例を調査し、部署を限定して導入する等の工夫が必要である。		

(3)第１次審査不採用提案（11件）

提案名	業務トライアル制度（庁内インターン）−他課の業務にチャレンジできる仕組み−	職員投票結果	94票（７位）
提案内容	主として若手を対象に、現在の所属に在籍したまま、一定期間（数週間～１か月程度）、他課の業務に従事する「業務トライアル制度」を導入する。 ＜実施方法＞ ・受入課と調整の上、期間限定で他課業務に従事 ・実施については所属課の業務状況を踏まえ、繁忙期を避けて実施することを原則とする。 ・所属課の業務との調整は状況に応じ、例えば週のうちの半分をトライアルに充てるなど柔軟な対応とすることを想定 ・短期の育休・繁忙期における業務サポートしても活用 ・業務は補助的なものから期間に応じて段階的に実施		
審査委員会からの所見	他課の業務にチャレンジできる仕組みを通じて、職員の視野拡大や組織理解の促進を図ろうとする着眼点は評価できる提案である。一方で、元の部署の業務負担や人員配置への影響、短期間での効果の検証など運用面が課題である。他課の業務を知る仕組みとしては既にセクションプロフィールシートが整備されており、その活用により他の業務を理解する機会は一定程度確保されていることから、その活用を図る提案として検討されることが望ましい。		

提案名	会議録の定型化による業務効率化	職員投票結果	77票（９位）
提案内容	主として庁内での打ち合わせで活用可能な、全庁統一の「標準会議録テンプレート」を整備し、会議録の質と作成効率を向上させる。 記載項目を定型化することで記載する情報の粒度を揃え、公の財産である会議録の質を担保する。 ＜項目例＞ 1.基本情報（会議名、日時、場所、出席者、作成者）　2.会議の目的　3.結論サマリー　4.主な論点・議論 5.アクション（タスク、担当、期限）　6.リスク・課題　7.次回予定		
審査委員会からの所見	会議録の定型化により、文書作成の効率化や記録内容の統一を図ろうとする着眼点は評価できる提案である。一方で、会議の性質や目的によって必要な記載項目が異なるため、具体的なフォーマットや複数のパターンが示されることで、より実用性の高い提案となったと考えられる。		

提案名	本題から書くメール運用の定着	職員投票結果	53票（10位）
提案内容	業務効率化及び生産性の向上を図るため、庁内メールの簡素化（標準化）を庁内統一ルールとして実施する。 庁内メールは、本題から書くことを原則とする。		
審査委員会からの所見	情報伝達の効率化や分かりやすいコミュニケーションを図ろうとする着眼点は評価できる提案である。一方で、当該内容については既にハタラキカタＮＥＸＴを通じて周知が行われており、連絡手段としてＬｏＧｏチャットの活用も浸透している。そのため、メール運用に限定するのではなく、チャットとの使い分けを含めた提案として整理されると、より現状に即した改善策となることが期待される。		

提案名	市民結婚式を木漏れ日テラスで実施	職員投票結果	45票（11位）
提案内容	市庁舎が移転し、木漏れ日テラスがとてもよい眺望であるため、市民結婚式をここで実施する。荒天時には議会本会議場で行うこととすればおごそかな雰囲気で市民結婚式を実施することができる。またリフレッシュルームを貸出しケータリングサービス等を利用すれば簡易な披露宴を行うことが可能。また１階のロビーの七重の塔の前等の写真スポットも多く写真撮影に適している。		
審査委員会からの所見	市庁舎を活用した取組の提案としての着眼点は評価できる提案である。一方で、市庁舎のＰＲという課題認識や、その解決手法として市民結婚式を実施することとの関係性が明確ではない。また、木漏れ日テラスでは既に挙式前の前撮り写真が実施されており、式についてはテクノスカレッジとの企画によりcocobunjiプラザで実施されていることから、実施に当たっては整理すべき課題がある。さらに、本制度が目的とする業務改善・業務効率化との関連性が低いことが課題である。		

提案名	ＡＩで、伝わる情報発信を	職員投票結果	30票（15位）
提案内容	文章の簡潔化や要約は、ＡＩを利用する。 「中学生が分かるように、50文字以内にして。見出しも作って」等のプロンプトを入力するだけで、伝わる情報にできる。共通のプロンプトを決めておけば、誰が作業しても同じクオリティになる。文章をもとにキャッチーな見出しを作ることも、誤字脱字のチェックもできる。しかし、ＡＩは間違うこともあるので、人間の目で必ず確認する。個人情報にも注意する。		
審査委員会からの所見	ＡＩの活用により情報発信の充実を図ろうとする着眼点は評価できる提案である。一方で、提案内容はＡＩを活用した文書作成支援が中心となっており、情報発信の改善との関係について整理が必要である。また、生成ＡＩの活用については、庁内での活用や研修の実施など、既に取組が進められている。単にＡＩを利用するというだけではなく、より深い考察が必要である。		

提案名	みんなのアイドル・ホッチの言葉で届けよう！市の情報発信	職員投票結果	43票（12位）
提案内容	ホッチの声を解禁し、ホッチの自然な言葉でより分かりやすく情報を発信する。限定コスプレ（湯上がりホッチ・こくベジホッチ・給食当番ホッチ）・コラボ（にしこくんホッチ）のぬいぐるみ、ホッチ温泉タオル、恋かなうホッチ絵馬、お尻の光るシリコン製ホッチLEDライトを販売するなどグッズ展開を拡大し、市旧庁舎跡地に建設予定の「こいまちめぐり」や市役所等で販売し、ホッチのキャラクターを前面に押し出し長期的なファンを獲得する。SNS、イベント出演、プチアニメや４コマ漫画等により、市の観光情報、サービス等を紹介したり、市民等に明るく親しみやすいメッセージを発信する。		
審査委員会からの所見	ホッチを活用し、市の情報発信をより親しみやすくしようとする着眼点は評価できる提案である。一方で、各課から活用への要望もあるものの、声優の起用については運用面や継続性において課題があり、実施は困難である。 また、市民に広く認知・浸透しているホッチのイメージが固定化されることへの影響についても配慮が必要である。		

提案名	国分寺オリジナルプリで思い出を残そう	職員投票結果	32票（14位）
提案内容	市役所１階、ココブンジプラザ、こいまちめぐりにプリクラを設置する。婚姻届・出生届・転入届・成人式等の記念撮影用のほか、ホッチ、㈱タツノコプロのキャラクター、こくベジ、武蔵国分寺、こいまちの湯などのご当地限定フレームを用意し、選択の上、撮影・プリ印刷・動画・画像のダウンロードができるようにする。		
審査委員会からの所見	記念に残る機会の創出につながる着眼点は評価できる提案である。一方で、提案における課題認識と期待される効果との関係や提案内容との整合性について整理が必要である。また、ニーズとコストに関する考察がされているとより具体性のある提案となったと考える。		

提案名	ぶんじ給食Ｃａｆé　Ｏｐｅｎ	職員投票結果	130票（４位）
提案内容	こいまちめぐりで国分寺市の給食の魅力のつまったカフェをオープンし、こくベジを使用した懐かしい給食メニューを提供する。国分寺市健康ポイントアプリ「ぶんじ健康ポイント」と連携し、同カフェでの飲食をポイント付与対象とする。 メニューは、こくベジカレー、皮も手作りジャンボ餃子、スープも手作り味噌ラーメン、ブルーベリー蒸しパン、エクレアパン、揚げパン、ミネストローネ、カリフローレのクリームスープ、ミートソーススパゲティ、天平メニューなど…。 給食以外には、ホッチカフェラテ、ホッチスイーツも販売する。 市の給食のクオリティを保って再現できる事業者であれば事業主主体で実施、給食メニューを１・２品しか提供できない・味がまるで違うなどであれば、提供食数がある程度限られても市が主体となりオープンする。		
審査委員会からの所見	健康増進に向けた新たな取組としての発想や、ぶんじ健康ポイントへの横展開を図ろうとする着眼点は評価できる提案である。一方で、民間施設との連携を前提とすることから、実現に向けた役割分担や具体的な連携手法の整理が課題である。また、本制度が目的とする業務改善・業務効率化との関連性が低いこと、提供内容における健康との整合性、差別化を図るための「国分寺の給食らしさ」についての考察が不足していることなど課題がある。		

提案名	「発信する」から「住民に届く」へ～市民に届きやすいＸの運用～	職員投票結果	41票（13位）
提案内容	目的：既存のＸ機能を活用し、追加予算をかけずに運用改善を行う。 現在６つに分かれているアカウントすべての情報を市民に届きやすくする。 内容： ・アカウント間の相互リポストによる情報共有 ・関係アカウント固定表示による導線整理 ・共有ハッシュタグ活用による検索性向上 ・予約投稿を活用した時間帯最適化 ・スマートフォンで見やすい投稿形式の共有		
審査委員会からの所見	市民に情報が届く仕組みに着目し、情報発信の在り方を見直そうとする着眼点は評価できる提案である。一方で、本提案の趣旨については既に担当課において同様の検討が進められている。また、分野ごとにアカウントを分けた運用は、情報過多の中で必要な情報へアクセスしやすくすることを目的としており、一定の意義があることから、アカウント連携については整理すべき課題がある。さらに、現行の運用における課題分析に加え、他の情報発信媒体もある中で、Ｘを活用する効果や位置付けについて示されていると、より説得力のある提案となったと考えられる。		

提案名	月額会計年度任用職員の臨時の勤務時間変更を可能にする	職員投票結果	106票（６位）
提案内容	臨時の勤務時間の変更を認めることにより、午後６時以降の時間帯の講座や会議の開催時に、勤務時間の開始、終了の時間を合わせる。		
審査委員会からの所見	月額会計年度任用職員の勤務時間の在り方に着目した提案であり、柔軟な勤務対応を図ろうとする着眼点は評価できる提案である。一方で、月額会計年度任用職員の勤務時間については、募集の段階から勤務条件の一つとして明確に示しており、また、発令通知書においても勤務条件として勤務時間を明確に示している。提案で触れられていた夜間の講座や会議等が通常の業務の範囲内で定例的に行われているのであれば、遅出勤務のような勤務時間パターンの追加について所管課と人事担当で協議し、現状においても発令内容の変更を行うことで対応可能である。発令パターンの工夫など、制度の運用を踏まえた柔軟な対応が必要である。		

提案名	朝残業という選択肢	職員投票結果	109票（５位）
提案内容	朝残業という選択ができるという意識を各所属で持つため周知を行う。 （必要であれば庶務事務システムや規則等の整備を行う。）		
審査委員会からの所見	勤務時間の運用に着目した提案であり、働き方の見直しを図ろうとする着眼点は評価できる提案である。一方で、超過勤務は所属長の命令に基づき実施しなければならない点が考慮されていないこと、そもそも超過勤務を行うことが前提となっている業務の在り方は再考すべきである。 なお、現状でも所属長への申請・承認があれば朝の超過勤務は可能である。所属長における適切なマネジメントの下で運用していくべきである。		

資料２

事務事業評価票と事務報告書の統合について（案）

01 現状の事務事業評価票と事務報告書の構成

事務事業評価票

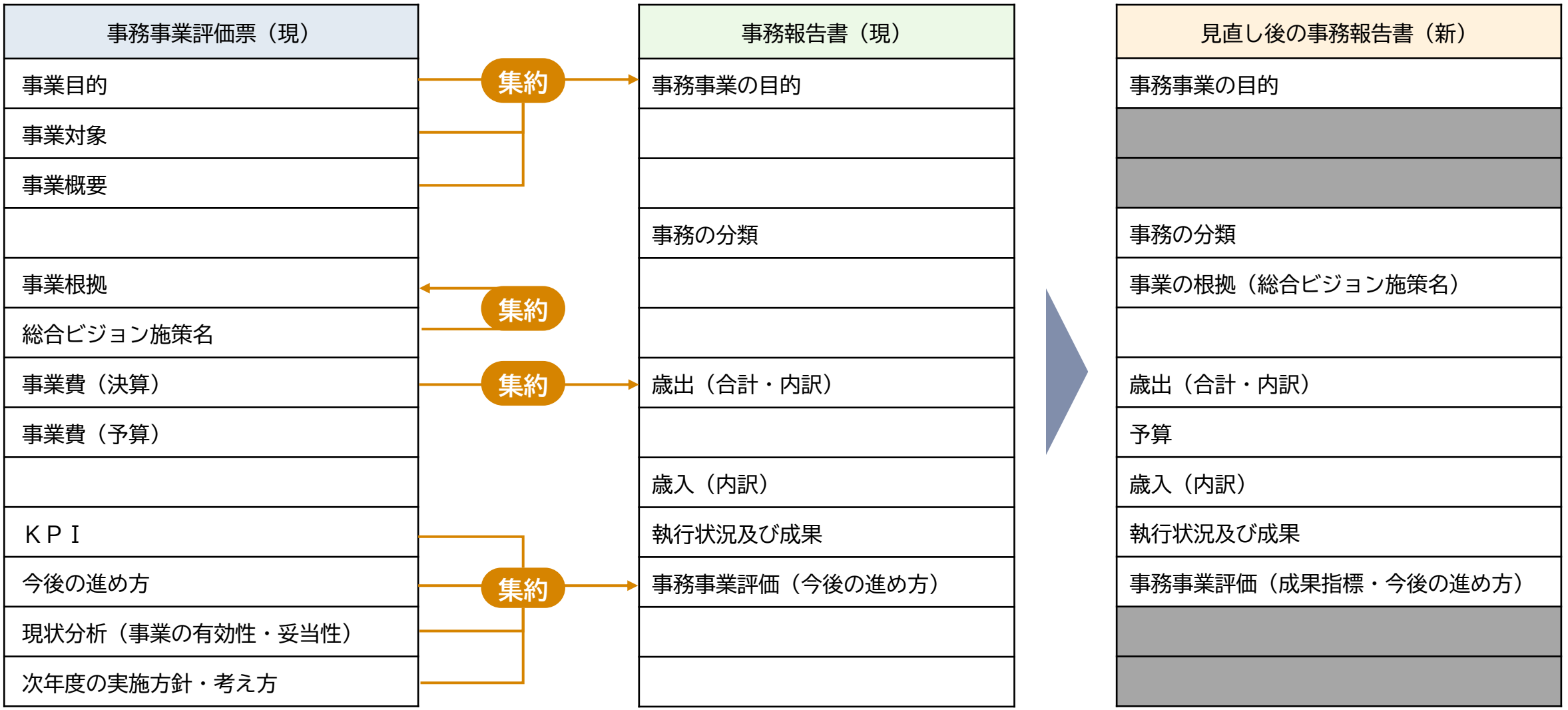
- 事業目的
- 事業対象
- 事業概要
- 事業根拠
- 総合ビジョン施策名
- 事業費（決算・予算）
- ＫＰＩ
- 今後の進め方
- 現状分析（事業の有効性・妥当性）
- 次年度の実施方針・考え方

「今後の進め方」は事務報告書へ転記

事務報告書

- 事務事業の目的
- 事務の分類
- 歳出（合計・内訳）
- 歳入（内訳）
- 執行状況及び成果
- 事務事業評価（今後の進め方）

02 統合に伴う記載項目の整理



03 統合後の事務報告書（イメージ）

予　算　科　目 ２．１．６	事業番号　0104220 市民アンケート事務事業		（ＤＸ・行政改革室） 自治事務
歳出合計 内訳	1,931,657円（予算額2,014,000円/執行率95.91%） (10)84,937円　(11)87,720円　(12)1,759,000円	歳入内訳 国庫支出金 都支出金 地方債 その他特定財源 一般財源	 円 円 円 円 1,931,657円

自治事務又は法定受託事務のいずれかを記載

事業の根拠：　☐　法令等　　☐　市例規　　☐　市要綱　　☐　総合ビジョン（施策名：　　）　　☐　個別計画　　☐　予算のみ

事務事業の目的　：　（事務の対象や事業の概要が分かるように記載）

執行状況及び成果　：
１．〇〇事業
　　〇〇を実施した。

２．××事業
　　××を実施した。

その事務事業を代表する成果指標を設定

事務事業評価：

成果指標	市民アンケートの回答率　目標〇%　→　実績〇%				
今後の進め方	☐ 拡大・拡充	☐ 継続実施	☐ 要改善	☐ 事業縮小	☐ 廃止･中止
	（有効性・妥当性、次年度以降の方針を含めて記載）				

04 統合によるメリット

市民



事業情報の一体化による分かりやすさの向上

- 実績と評価を一つの資料で確認することができる。
- 実績を踏まえた評価や今後の方向性とのつながりが分かりやすくなる。

事務報告書



実績

評価

職員



事務の効率化と評価の質の向上

- 重複していた作成作業を解消し、事務の効率化を図ることができる。
- 一つの資料で、実績を踏まえた評価を行うことができる。

資料３

窓口受付時間の短縮について

～スマートワークプロジェクト～



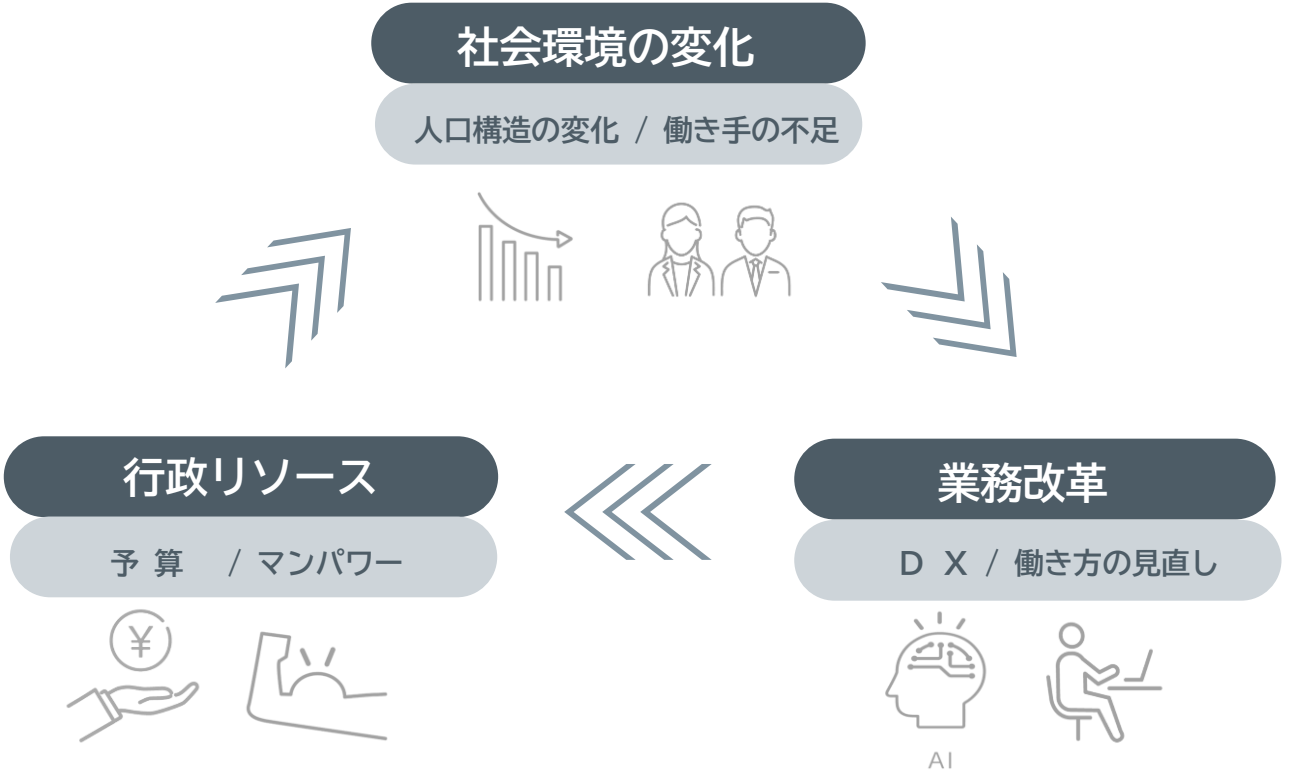
令和８年10月

政策経営部　ＤＸ・行政改革室

1-1.行政運営を取り巻く環境

【背景】

急速に変化する社会環境に的確かつ柔軟に対応するためには、課題が顕在化する前の段階から将来を見据えた改革を着実に推進し、限られた行政リソースを戦略的に再配分することで、今後の環境変化にも機動的に対応していくことが求められます。



1-2.環境変化に向けて

社会環境が大きく変化する中で持続可能な行政運営を実現するためには、既成概念にとらわれず真に必要なサービスを精査し、柔軟に変革を進めることが求められます。
その中で、窓口受付時間の短縮に取り組みます。これにより、限られた行政資源を最大限に活用しながら、市民サービスの向上と効率的な行政運営を実現します。
今回の取組は、行政と市民が共に進めていく新たな行政運営に向けた変革の一つです。
これらの取組を通じて、未来を見据えた持続可能な行政の基盤を築いてまいります。



2.窓口対応に関する現状と課題

直面している課題



超過勤務の常態化

終業間際の申請受付をはじめ、定時後の作業処理等による超過勤務が常態化しています。



業務改善の時間不足

日々の窓口対応等に追われ、業務プロセスの見直しや改善に着手する時間を確保する必要があります。



手続方法の固定化

オンライン申請等があるものの、対面を基本とした手続が主軸となっています。

課題解決に向けて



執務時間内での業務遂行

職員が所定の執務時間内で効率的に業務を遂行できる働き方に見直しを図ります。



継続的な業務改善に向けた時間の創出

継続的な業務の改善に取り組む時間を作り出します。



市民・職員のデジタル活用の促進

手続方法を拡充し、事務処理をデジタル化することで、オンラインと対面の選択肢を確保しながらデジタル活用を促進します。

３.窓口受付時間の短縮に向けた考え方

（１）持続可能な体制の構築

将来的な行政需要の変化も見据え、職員が所定の執務時間内で安定的に業務を遂行できる体制づくりをはじめとした働き方の見直しを進めつつ、質の高い行政サービスを持続的に提供できる基盤を構築することが重要です。

（２）継続的な業務改善につながる見直し

見直しを単なる受付時間の短縮として捉えるのではなく、職員が業務の改善に取り組む時間を確保し、窓口業務全体の見直しや効率化につなげていくことが重要です。

（３）市民の利便性に配慮した見直し

窓口受付時間の見直しに当たっては、市民にとって必要な行政サービスを円滑に利用できるよう、利便性に十分配慮しながら進めることが重要です。

４.具体的な実施内容

このような背景及び課題、目的を踏まえ、窓口受付時間を以下のとおり見直します。

（１）窓口受付時間

［ 新 ］９:００～１６:００
［ 旧 ］８:３０～１７:００

※職員の勤務時間（8:30～17:15）については変更しません。

（２）開始時期

令和９年２月１日（月）から

※実施後に判明した課題については、運用を進めながら
随時調整を行うものとします。

（３）対象施設

本庁舎（全フロア）

※出先機関については、本取組の趣旨を踏まえ、全施設を
対象に見直しに向けた検討を開始します。

（４）市民周知

令和８年１１月１５日（日）から

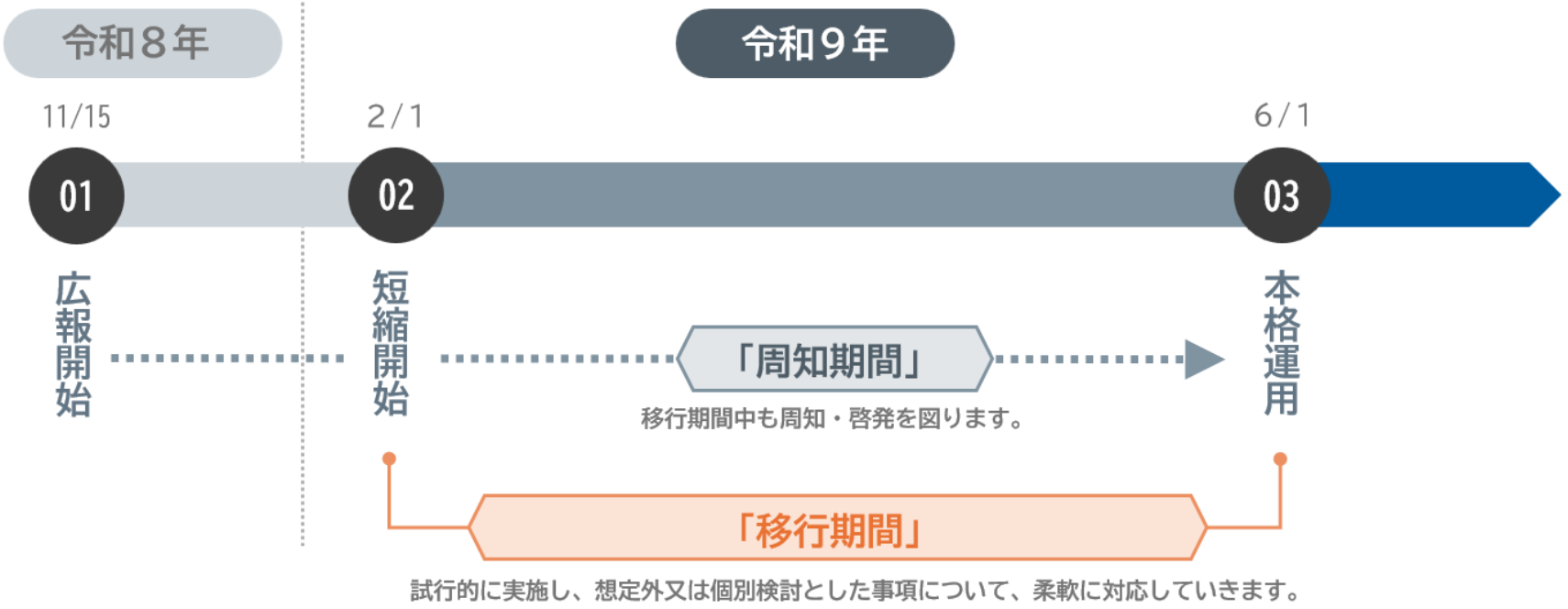
［周知方法］・市報
・市ホームページ
・市公式Ｘ
・市公式ＬＩＮＥ
・本庁舎デジタルサイネージ等
・各公共施設への掲示　　など

５.個別検討とする事項

窓口受付時間の短縮に伴い、個別に検討が必要な項目については以下の対応とします。
なお、これらの項目は後述の移行期間や短縮後の状況を踏まえ、適宜、適切な対応を検討していきます。

1	電話対応	当面の間は従来どおりの運用とします。
2	各フロアの出入口制限	２月実施の段階では制限せず、従来どおりの運用とします。
3	施設利用・管理	代表電話、守衛室は従来どおりの運用とします。
4	繁忙期	原則、短縮時間を適用します。
5	相談業務	各課において必要に応じた対応を行うこととします。
6	複数部署を経由する事務	終了時刻までに受け付けた手続は、関連他課においても引き続き対応します。
7	夜間・休日開庁	本取組の趣旨を踏まえ、所管部署において対応を検討します。

6.実施スケジュール



01. 周知・広報	02. 移行期間	03. 本格運用
市報、市HP、LINE、デジタルサイネージ、窓口対応時などを活用し、窓口受付時間の短縮について、丁寧な周知を図ります。	電話対応、庁舎の出入・移動制限など個別検討を要する事項については、移行期間中の状況を踏まえ、運用等を本格運用までの間に整理していきます。	移行期間を通じて、整理された運用で本格実施します。

7. 窓口受付時間の短縮によるイメージ

窓口短縮だけでは業務量は変わりません。来庁不要化と手続の効率化を同時に進めることが重要です。
オンライン申請等と事務処理のデジタル化により好循環を創出し、持続可能な行政運営につなげていきます。



※このイメージ画像は生成AIにより生成しています。

8-1.短縮により期待される効果

（1）超過勤務の削減

先行自治体では、業務負担軽減と超過勤務時間削減の成果が確認されています。



（2）情報共有の強化

職員の情報共有で認識を統一し、連携を強化して市民対応の質向上と事務ミス防止につながります。



（3）職員のスキル向上

研修や職務に係る自己研鑽の機会を充実させ、対応力や知識の向上を図り、質の高い市民サービスにつなげます。



8-2.短縮により期待される効果

窓口受付時間の短縮による市民サービスの向上と業務の効率化の効果を最大化するため、現在も進めている以下の取組を強化し、令和９年度からは全庁で実施していきます。

（1）オンライン手続の拡充

オンライン申請の拡充やコンビニ交付の利用促進を進めることで、市民が時間や場所にとらわれず手続を行える環境が整い、来庁の負担軽減や利便性の向上につながります。

（2）来庁時の手続時間の短縮

来庁が必要な手続においても、窓口での待ち時間を削減し、市民がより短時間で手続を完了できる環境整備につながります。

（3）手続処理の迅速化

デジタル技術を活用して事務処理の流れを見直し、受付後の手続処理を効率化することで、決定や通知などの交付等の迅速化につながります。

参考資料

1　時間帯別来庁者数

時間帯ごとの影響内訳

※取得できるデータが1時間刻みのため、16時以降の数値は予測値

多くの自治体で採用されている
①9:00～16:00
②9:00～16:30
の2パターンを採用したと仮定した場合の影響は以下のとおり。

区分	1日来庁者数	8:30-8:59	16:00-16:29	16:30-16:59	17:00-17:15
全体平均	632	27(4.27%)	32(5.06%)	31(4.91%)	1(0.16%)
繁忙時期平均	857	46(5.37%)	43(5.02%)	41(4.78%)	1(0.12%)

パターン	影響する人数	影響する割合
①9:00～16:00	91人～132人	14.4%～15.4%
②9:00～16:30	59人～88人	9. 3%～10.3%

来庁者数　平均的な推移

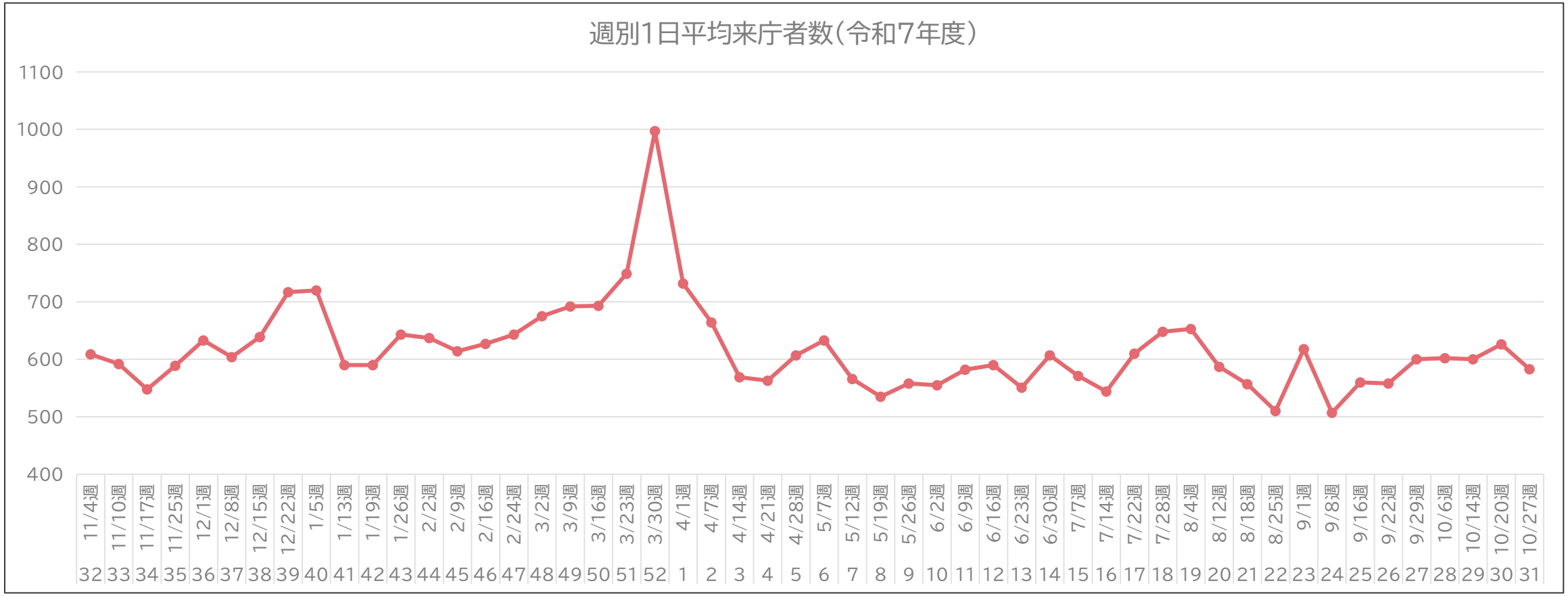


2　時期別来庁者数

年間来庁者推移

週ごとの来庁者数の推移

年間平均632人／日



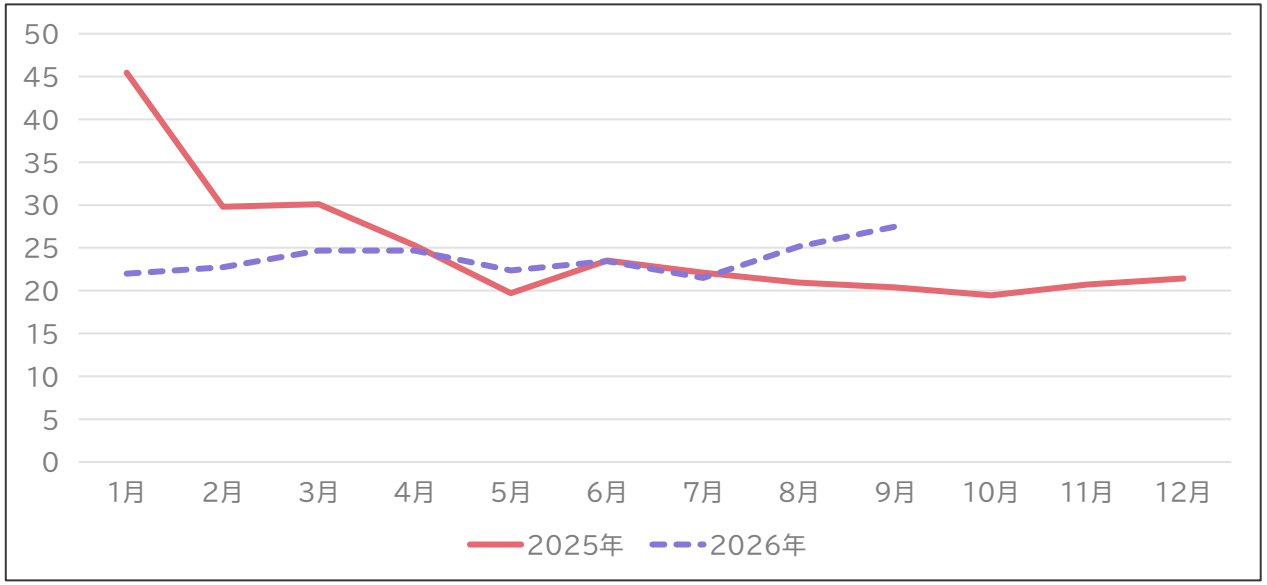
3　平均処理時間の推移

処理時間の推移

市民課における　発券～窓口対応完了　までの平均処理時間推移（市民課全業務対象）

単位（分）

年	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
2025年	45.45	29.79	30.11	25.29	19.70	23.51	22.11	20.93	20.37	19.46	20.73	21.43
2026年	21.99	22.72	24.69	24.67	22.38	23.45	21.49	25.16	27.48			



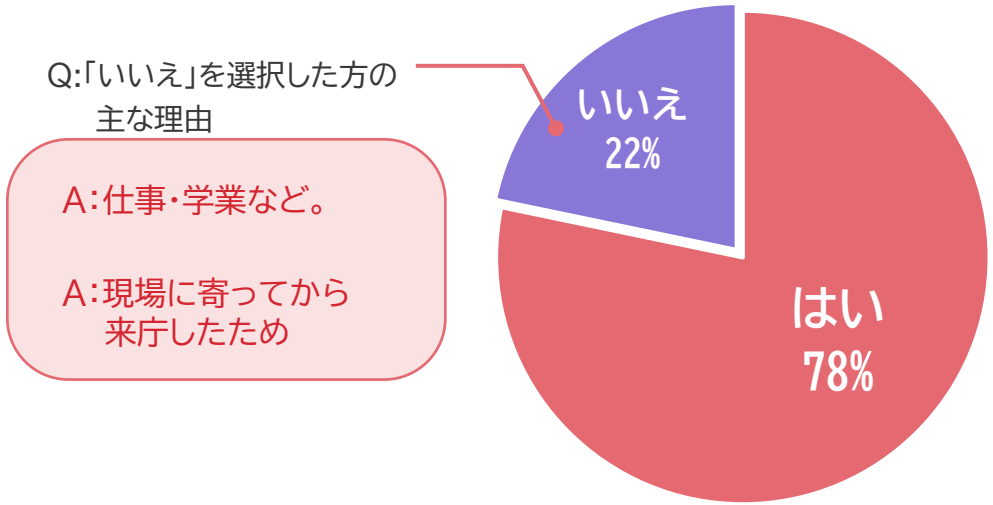
4　短縮範囲の来庁者アンケート結果

短縮時間内の来庁者意見

短縮範囲となる8:30～9:00及び16:00～17:00の時間帯に来庁された市民等を対象に任意のアンケートを実施。

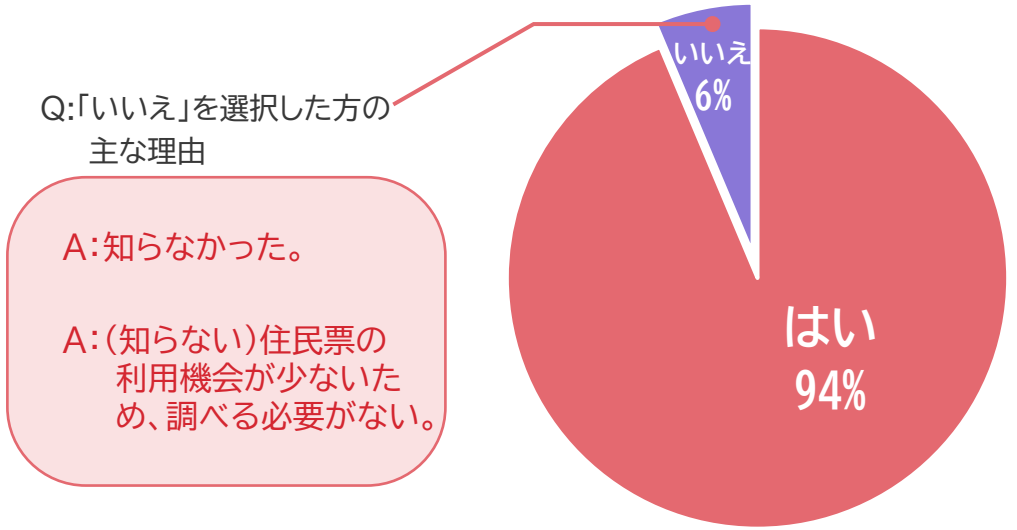
【対象】
・本庁舎に手続来庁された市民(回答者数:63人)
・3階フロアに手続のため来庁された事業者(回答者数:6人)

Q:この時間以外(9:00～16;00頃)でも来庁できますか？



(n=69人)

**Q:コンビニで住民票等を取得することができることや、
様々なオンライン手続があることを知っていますか？**



(n=63人)
※事業者6人を除く