

白岡市議会全員協議会説明資料
— 庁舎等窓口受付時間の見直しについて —

令和 8 年 7 月 2 3 日

白岡市 経営企画部 企画政策課

1 背景と目的

(1) 現状の課題

- 窓口業務における恒常的な時間外勤務（始業前準備、閉庁後片付け等）。
- 窓口対応が中心となり、業務改善や政策立案などの時間が確保しづらい状況。

(2) 目的

- 適切な労務管理の実現
時間外勤務の縮減を図り、勤務時間内での適正な業務遂行と、働きやすい職場環境の実現を目指す。
- 市民サービスの品質向上
オンライン申請等の促進による待ち時間削減と、業務改善・政策立案の時間を確保し、市民サービスの質を向上させる。

2 実施概要

(1) 窓口・電話受付時間の見直し

8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5 ➡ 9 : 0 0 ~ 1 6 : 3 0

※ 職員の勤務時間 8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5 は変更なし

(2) 実施時期 令和 8 年 1 0 月 1 日（木）

（令和 8 年 1 0 月 1 日～令和 9 年 3 月 3 1 日は試行期間）

(3) 対象施設 仮設本庁舎、大山庁舎、はぴすしらおか、 こもれびの森、高岩浄水場

※ はぴすしらおか内は、事務室のみ対象

※ こもれびの森は、生涯学習課窓口のみ対象

※ 上記対象施設以外は変更なし

3 見直し時間の設定

窓口利用者が最も多い市民課窓口による自動発券機の利用データ状況から

- 9：00～16：30の来庁者：全体の約90%
- 16：30以降の来庁者：全体の約4%



上記の利用状況を踏まえ、市民への影響を最小限に留めつつ、業務効率化を図れる時間帯を設定

4 デジタル化の推進と市民対応

(1) デジタル化による利便性の向上

- 平成29年度以降、コンビニ交付やオンライン申請（住民票、戸籍、児童手当等）を順次拡大。
- マイナンバーカード普及に伴い、対面によらない手続の利用が年々増加。

(2) 今後の取組

- 対面が必要なサービスとオンライン化できるサービスの棲み分けを促進。
- 窓口に来庁せずとも完結できる利便性を継続的に周知し、市民サービスの品質を維持・向上させる。

5 今後のスケジュール

(1) 議会への周知

- 議会全員協議会 令和8年7月23日(木)

(2) 市民への周知

- プレスリリース
7月の議会全員協議会後、記者発表
- 広報しらおか
8月号、9月号及び10月号に窓口受付時間変更に関する記事を掲載
- 市公式SNS及びホームページ
LINE、X(旧Twitter)等SNS及びHPを活用し、情報を発信

6 効果検証と見直し

各課における超過勤務時間の増減や市民等からの苦情・要望の状況、オンライン申請の利用実績等を検証し、必要に応じて運用の見直しや改善を行う。

参考 埼玉県内自治体の実施状況（予定を含む）

自治体名	窓口受付時間		電話受付時間	開始時期
	変更前	変更後		
志木市	8:30～17:15	8:45～16:30	同様に短縮	R7.4.1
久喜市		8:45～16:30	変更なし	R7.7.7
北本市		8:45～16:30	変更なし	R7.10.1
川口市		9:00～16:30	変更なし	R7.10.1
三郷市		8:45～16:30	同様に短縮	R8.2.2
狭山市		9:00～16:30	同様に短縮	R8.2.2
飯能市		9:00～16:30	同様に短縮	R8.4.1
上里町		8:45～16:30	変更なし	R8.4.1
川越市		8:45～16:30	変更なし	R8.6.1
吉川市	8:30～17:00	9:00～16:30	変更なし	R8.6.1
入間市	8:30～17:15	9:00～16:30	同様に短縮	R8.7.1
朝霞市		8:45～16:00	同様に短縮	R8.7.1
和光市		9:00～16:30	同様に短縮	R8.7.1
新座市		9:00～16:30	同様に短縮	R8.7.1
八潮市		9:00～16:30	同様に短縮	R8.8.3
所沢市		9:00～16:30	同様に短縮	R8.10.1
日高市		9:00～16:30	変更なし	R8.10.1
幸手市		9:00～16:30	同様に短縮	R8.10.5