

# 窓口受付時間変更の お知らせ(1年間試行実施)

令和8年10月5日(月)～

9:00～16:30

## 対象施設

本館、古町ルフル、区役所、出張所、連絡所、保健所、水道局などの窓口開設時間が8:30～17:30であった施設

※土・日曜日、祝日、年末年始は閉庁します。

※公民館や図書館など、独自の開館時間を定めている施設は変更の対象ではありません。



## 【背景と目的】

- 来庁者の少ない時間帯の窓口受付時間を見直すことで、市民サービスの向上及び業務効率化のための検討時間を確保します。
- 窓口の受付準備・事後処理のために必要であった職員の時間外勤務を削減します。

～持続可能なより良い行政サービスの提供のため、ご協力をお願いします～

## 窓口受付時間変更の試行実施について(Q&A)

### Q1. 窓口受付時間を変更することの背景と目的は何ですか。

A1. 行政課題の複雑高度化・多様化が進んでいることに加え、人口減少・少子高齢化により、今後、人的・財政的資源がますます減少していくことが見込まれており、持続可能な市民サービスの提供のためには、業務効率化が不可欠です。

また、窓口受付時間が職員の勤務時間よりも長く、窓口の開設準備や事後処理のために、勤務時間外に職員配置が必要なことから、多くの経費と労力がかかっています。

このため、窓口受付時間を短縮することで、市民サービスの向上や業務効率化のための検討時間を確保し、より良い行政サービスの提供につなげていきます。

### Q2. 市民サービスは低下しませんか。

A2. 昨年度実施した窓口状況等調査では、およそ9割の方が午前9時から午後4時30分までに来庁されています。また、住民票や証明書等のコンビニ交付やオンライン申請が拡大する等、実際に窓口にお越しただかなくても手続きが完結するケースが増えています。市民サービスへの影響を最小限にとどめられるよう、丁寧な広報を行っていくとともに、市民が窓口に行かなくても利用できるサービスの提供について、さらなる充実と利用促進に取り組んでいきます。

### Q3. すべての業務が対象になりますか。

A3. これまで窓口開設時間が午前8時30分から午後5時30分までとしていた業務が対象となります。このため、現在 24 時間対応している婚姻届や死亡届等の戸籍の届出は、引き続き、窓口受付時間外も対応する予定です。

### Q4. 試行実施の開始を令和8年10月5日とした理由はなぜですか。

A4. 取組の効果を早期に得るため、できるだけ速やかな実施が望ましいと考えました。その上で十分な周知期間を確保するとともに、4 月前後は窓口が込み合う時期であるため、窓口の混雑が落ち着いている 10 月からの開始としました。

### Q5. 試行実施の期間はどのくらいですか。

A5. 1年間を予定しています。試行実施期間中にいただいた市民の皆様の意見を踏まえ、本格実施に向け、必要な改善を行っていきます。

【お問い合わせ先】

新潟市総務部行政経営課

電話 025-226-2434(直通)