

新 行 経 第 号
令和7年7月 日

各所属長 様

総務部行政経営課長

窓口対応状況等調査について（依頼）

日ごろ、行財政改革の取組にご協力いただき、ありがとうございます。

新潟市総合計画2030で示された目指すべき都市像の実現に向けては、持続可能な行財政運営の確立が不可欠であり、経営資源の効果的配分の重要性がますます高まっているところです。

特に窓口対応については、行政手続きのオンライン化や証明書のコンビニ交付の拡大等、市民サービスの提供方法が変化していることから、今後のあり方について検討が必要であると考えられます。

つきましては、窓口における時間帯ごとの市民等の対応状況、また、窓口の開設準備・事後処理のために配置している職員の状況について、下記のとおり調査を行いますので、ご協力をお願いいたします。

記

1 調査対象所属

市長部局、各行政委員会、消防局、教育委員会事務局及び水道局における官庁執務型の所属（※病院及び学校園並びに独自の開庁時間を設けている所属を除く）

※調査対象の所属は、別紙1「調査対象所属一覧」にまとめてありますので、参照してください。

2 調査期間

- ① 令和7年7月28日（月）から令和7年8月1日（金）まで
- ② 令和7年10月6日（月）から令和7年10月10日（金）まで

3 調査方法

別紙2「記載要領」のとおり

4 回答方法

様式1及び2を作成し、下記期日までに指定のフォルダに格納してください。

提出期限	提出物
【中間期限】 令和7年8月8日（金）	・様式1（調査期間①における結果を入力したもの） ・様式2
【最終期限】 令和7年10月17日（金）	・様式1（調査期間②における結果を追記したもの）

問い合わせ先
総務部行政経営課 鳥越、大野
内線 32438 外線 025-226-2437

部	課等	調査対象	備考
政策企画部	政策監グループ	○	
	政策調整課	○	
	広報課	○	
	広報戦略室	○	
	東京事務所	×	
市民生活部	市民協働課	○	
	市民生活課	○	
	安心・安全推進室	○	
	消費生活センター	○	
	パスポートセンター	○	受付時間は8:30～17:30ではありませんが、業務の性質を踏まえ、調査対象とします。 また、証明発行及びそれに関連する相談・苦情対応等についてのみ記録対象とし、パスポート関連業務については対象外としてください。
	男女共同参画課	○	
	広聴相談課	○	
	市民相談室	○	
危機管理防災局	防災課	○	
	危機対策課	○	
	文化政策課	○	
文化スポーツ部	文化創造推進室	○	
	新潟市美術館	×	
	新津美術館	×	
	歴史文化課	○	
	文化財センター	×	
	文書館	×	
	スポーツ振興課	○	
	観光政策課	○	
観光・国際交流部	観光推進課	○	
	国際課	○	
	環境政策課	○	
環境部	ゼロカーボンシティ推進室	○	
	環境対策課	○	
	循環社会推進課	○	
	新田清掃センター	×	
	白根環境事業所	×	
	赤塚処分地管理事務所	×	
	亀田清掃センター	×	
	新津クリーンセンター	×	
	巻清掃センター	×	
	舞平清掃センター	×	
	廃棄物対策課	○	
	廃棄物指導室	○	
	清掃事務所	×	
	福祉総務課	○	
	保護室	○	
	福祉監査課	○	
福祉部	障がい福祉課	○	
	明生園	×	
	めいせいデイサポートセンター	×	
	身体障がい者更生相談所	×	
	知的障がい者更生相談所	×	
	高齢者支援課	○	
	地域包括ケア推進課	○	
	介護保険課	○	
	保険年金課	○	
	健康支援推進室	○	
	こども政策課	○	
	こども家庭課	○	
こども未来部	児童発達支援センター	×	
	児童相談所	×	
	家庭支援課	×	
	こども相談課	×	
	一時保護室	×	
	幼保運営課	○	
	幼保支援課	○	
	保健衛生総務課	○	
保健衛生部	地域医療推進課	○	
	こころの健康センター	○	
	いのちの支援室	○	
	保健管理課	○	
	感染症対策室	○	
	健康増進課	○	
	食の安全推進課	○	
	環境衛生課	○	
	動物愛護センター	×	
	食肉衛生検査所	×	
	衛生環境研究所	○	
	衛生科学室	○	
	環境科学室	○	
	産業政策・イノベーション推進課	○	

経済部	商業振興課	○	
	企業誘致課	○	
	雇用・新潟暮らし推進課	○	
農林水産部	農林政策課	○	
	担い手育成室	○	
	農地政策室	○	
	農業活性化研究センター	×	
	農村整備・水産振興課	○	
	中央卸売市場	×	
	食と花の推進課	○	
都市政策部	販売促進室	○	
	政策監グループ	○	
	都市計画課	○	
	GISセンター	×	
	まちづくり推進課	○	
	都市交通政策課	○	
	地域交通整備室	○	
	交通ネットワーク推進室	○	
	港湾空港課	○	
	技術管理課	○	
	工事検査室	○	
建築部	新潟駅周辺整備事務所	○	
	住環境政策課	○	
	空き家対策・活用推進室	○	
	建築行政課	○	
	建築保全課	○	
土木部	公共建築課	○	
	土木総務課	○	
	道路計画課	○	
	みどりの政策課	○	
	東部地域土木事務所	○	
下水道部	西部地域土木事務所	○	
	経営企画課	○	
	下水道計画課	○	
	東部地域下水道事務所	○	
	雨水対策推進室	○	
	西部地域下水道事務所	○	
	普及推進室	○	
	下水道管理センター維持管理課	○	
総務部	下水道管理センター施設管理課	○	
	下水道管理センター施設整備課	○	
	総務課	○	
	市政情報室	○	
	行政経営課	○	
	デジタル行政推進課	○	
	情報システム課	○	
	人事課	○	
	人材育成室	○	
	職員課	○	
財務部	総務事務センター	×	
	職員研修所	×	
	財務企画課	○	
	財務課	○	
	財産活用課	○	
	財産経営推進室	○	
	用地対策課	○	
	用地企画室	○	
	契約課	○	
	税制課	○	
	市民税課	○	
	資産税課	○	
	資産税第1分室	○	
	資産税第2分室	○	
	納税課	○	
北区役所	債権管理室	○	
	秘書課	○	
	地域総務課	○	
	北区郷土博物館	×	
	区民生活課	○	
	早通連絡所	○	
	健康福祉課	○	
	北地域保健福祉センター	○	
	保育園・児童館	×	
	産業振興課	○	
	建設課	○	
	北出張所	○	
	南浜連絡所	○	
	濁川連絡所	○	
	地域課	○	
	産業文化振興室	○	
	区民生活課	○	
	大形連絡所	○	

東区役所	山の下行政サービスコーナー	○	
	健康福祉課	○	
	石山地域保健福祉センター	○	
	保育園	×	
	保護課	○	
	建設課	○	
	総務課	○	
	石山出張所	○	
中央区役所	地域課	○	
	産業文化振興室	○	
	万代市民会館	×	
	窓口サービス課	○	
	入舟連絡所	○	
	閑屋行政サービスコーナー	○	
	健康福祉課	○	
	東地域保健福祉センター	○	
	南地域保健福祉センター	○	
	保育園	×	
	保護課	○	
	建設課	○	
	総務課	○	
	東出張所	○	
	南出張所	○	
	地域総務課	○	
江南区役所	区民生活課	○	
	横越出張所	○	
	菅野木連絡所	○	
	両川連絡所	○	
	大江山連絡所	○	
	亀田行政サービスコーナー	○	受付時間は8:30～17:30ではありませんが、業務の性質を踏まえ、調査対象とします。
	健康福祉課	○	
	保育園	×	
	産業振興課	○	
	江南区文化会館	×	
	建設課	○	
	地域総務課	○	
	新津地域学園	×	
秋葉区役所	区民生活課	○	
	新津行政サービスコーナー	○	受付時間は8:30～17:30ではありませんが、業務の性質を踏まえ、調査対象とします。
	小須戸出張所	○	
	健康福祉課	○	
	保育園	×	
	産業振興課	○	
	里山活用・原油対策室	○	
	建設課	○	
	地域総務課	○	
	区民生活課	○	
南区役所	味方出張所	○	
	月潟出張所	○	
	健康福祉課	○	
	保育園	×	
	産業振興課	○	
	商工観光推進室	○	
	建設課	○	
	地域課	○	
	西新潟市民会館	×	
西区役所	黒埼市民会館	×	
	区民生活課	○	
	黒埼行政サービスコーナー	○	
	健康福祉課	○	
	西地域保健福祉センター	○	
	黒埼地域保健福祉センター	○	
	保育園・児童館	×	
	保護課	○	
	農政商工課	○	
	食と産業振興室	○	
	建設課	○	
	総務課	○	
	西出張所	○	
	赤塚連絡所	○	
	中野小屋連絡所	○	
	黒埼出張所	○	
	地域総務課	○	
西蒲区役所	巻文化会館	×	
	中之口先入館	×	
	区民生活課	○	
	岩室出張所	○	
	西川出張所	○	
	潟東出張所	○	
	中之口出張所	○	

	健康福祉課	○	
	巻地域保健福祉センター	○	
	保育園	×	
	産業観光課	○	
	観光交流・商工室	○	
	建設課	○	
消防局	企画人事課	○	8:30～17:30を受付時間としている業務のみ、記録してください。 ※例えば、受付時間が8:30～19:00の業務があった場合、17:30～19:00の受付分を記録から除くのではなく、その業務すべてについて記録不要です。
	総務課	○	
	予防課	○	
	規制指導課	○	
	警防課	○	
	救急課	○	
	指令課	○	
	北消防署	○	
	東消防署	○	
	中央消防署	○	
	江南消防署	○	
	秋葉消防署	○	
	南消防署	○	
	西消防署	○	
西蒲消防署	○		
(会計管理者)	会計課	○	
水道局	経営管理課	○	
	総務課	○	
	広報・人材育成室	○	
	経理課	○	
	営業課	○	
	技術管理室	○	
	料金課	○	
	秋葉営業所	○	
	水道研修センター	×	
	計画整備課	○	
	管路第1課	○	
	管路第2課	○	
	浄水課	○	
	青山浄水場	×	
	信濃川浄水場	×	
	阿賀野川浄水場	×	
	満願寺浄水場	×	
	戸頭浄水場	×	
	巻浄水場	×	
	水質管理課	○	
	中央工事事務所	○	
	秋葉工事事務所	○	
	北工事事務所	○	
	西蒲工事事務所	○	
市民病院事務局	経営企画課	×	
	管理課	×	
	医事課	×	
	医療DX推進室	×	
議会事務局	総務課	○	
	議事課	○	
教育委員会事務局	調査法制課	○	
	教育総務課	○	
	教育政策室	○	
	夜間中学開設準備室	○	
	北区教育支援センター	○	
	東区教育支援センター	○	
	中央区教育支援センター	○	
	江南区教育支援センター	○	
	秋葉区教育支援センター	○	
	南区教育支援センター	○	
	西区教育支援センター	○	
	西蒲区教育支援センター	○	
	学務課	○	
	施設課	○	
	保健給食課	○	
	学校給食センター	×	
	生涯学習推進課	○	
	地域学校協働推進室	○	
	学校人事課	○	
	教育職員課	○	
	総合教育センター	○	
	学校支援課	○	
	地域クラブ活動推進室	○	
	教育相談センター	○	
	特別支援教育課	○	
	特別支援教育サポートセンター	○	
	生涯学習センター	×	
	中央公民館	×	
	豊栄地区公民館	×	
	中地区公民館	×	

	亀田地区公民館	×	
	新津地区公民館	×	
	白根地区公民館	×	
	坂井輪地区公民館	×	
	巻地区公民館	×	
	地区公民館	×	
	中央図書館	×	
	豊栄図書館	×	
	亀田図書館	×	
	新津図書館	×	
	白根図書館	×	
	坂井輪図書館	×	
	西川図書館	×	
	地区図書館	×	
	学校園	×	
選挙管理委員会	選挙管理委員会事務局	○	
	北区選挙管理委員会事務局	○	
	東区選挙管理委員会事務局	○	
	中央区選挙管理委員会事務局	○	
	江南区選挙管理委員会事務局	○	
	秋葉区選挙管理委員会事務局	○	
	南区選挙管理委員会事務局	○	
	西区選挙管理委員会事務局	○	
	西蒲区選挙管理委員会事務局	○	
人事委員会	人事委員会事務局	○	
監査委員	監査委員事務局	○	
農業委員会	農業委員会事務局	○	
	中央事務所	○	
	北区事務所	○	
	秋葉区事務所	○	
	南区事務所	○	
	西区事務所	○	
	西蒲区事務所	○	

記載要領

様式 1 窓口対応記録簿

調査対象

原則として、窓口の開設時間を 8:30 から 17:30 まで（水道局においては 8:30～17:15）に設定している所属・機関

※詳しくは「別紙 1_調査対象所属一覧」を確認してください。

※各所属において所管する施設は、調査の対象外とします。

依頼内容

窓口における市民等の対応記録を作成し、その結果を「様式 1_窓口対応記録簿」にまとめて提出してください。

※ここで言う「窓口」とは、受付カウンター等の物理的に存在する窓口に限定せず、所管業務に関する要件で市民等が来庁し、職員がその対応を行った場合には、広く窓口対応とみなします（例えば、受付カウンター等を持たない本庁の部署であっても、市民等が相談等に訪れた場合は、記録の対象になります）。但し、会議や説明会、講習等で訪れた市民等についてはこれに含まないものとします。

作業手順

記録の作成にあたっては、下記手順を参考に作業して下さい。但し、下記はあくまで参考例になりますので、他に適当な方法があるときは、必ずしもこれに従う必要はありません。

- ① 所属内のとりまとめ担当者を決める。
- ② とりまとめ担当者は、様式 1 の「印刷用」シートを印刷し、窓口で受付（対応）を行う可能性のある者に配布する。
- ③ 市民等の受付（対応）を行った者は、②で配布された用紙に必要事項を記録する。
（来客者 1 名につき 1 列入力するようにしてください。左から詰めて入力するものとなりますが、必ずしも受付順とする必要はありません）
- ④ 1 日の受付が完了したら、とりまとめ担当者は、③の用紙を回収し、様式 1 の対応する日付のシートに全員分を入力する。
- ⑤ ②～④を繰り返し、10 日分の受付記録を作成する。

提出方法

下記共有フォルダに作成した様式 1 を格納してください。併せて同フォルダに格納されている「★提出チェック表」に担当者名等を入力してください。

M:¥掲示板公開用（行政経営課）¥madoguchi（窓口対応状況等調査）

※様式ごと、さらに部局区ごとにフォルダを分けてありますので、該当するフォルダに格納してください。

※調査期間①の結果については、令和 7 年 8 月 8 日（金）まで、調査期間②の結果については、令和 7 年 10 月 17 日（金）までに提出してください。

※結果として、対応実績がなかった場合でも、前述の「★提出チェック表」の入力は必要になります。（その際、様式 1 の提出は不要です）

※水道局においては、お手数ですが、総務課にて局内分をとりまとめの上、行政経営課にメールで提出してください。（ファイル容量が大きいときには、ファイル交換サイト（N クラウド）経由で送付願います）

注意事項

項目	注意事項
【A】顧客属性	窓口に来た方が市民なのか、法人の職員なのか、当てはまる方を選択してください。 なお、「②法人（業者、関係機関等）」は、法人の職員等が業務のために来庁した場合を想定しており、法人格を有しない任意団体（自治会・町内会等の地域団体、趣味活動のための倶楽部等）の構成員はこれに含みませんので、ご注意ください（その場合、「①市民」を選択してください）。
【B】受付開始時間	受付（対応）を開始した時間について、候補の中から当てはまるものを 1 つ選択してください。
【C】対応時間	受付開始から終了までに要した時間について、候補の中から当てはまるものを 1 つ選択してください。
【D】用件	窓口に来た方がどのような用事で来庁したのか、候補の中から当てはまるものを 1 つ選択してください。 なお、複数に該当する場合には、内容や対応時間を踏まえて、主なものを 1 つ選択するようにしてください。 また、住民票の交付や施設の予約等、コンビニ交付やオンライン申請により、窓口に来なくても一連の手続きが完結可能※1な内容であったときには、「②各種手続き」欄に✓を付けた上で、「オンラ

	イン完結・コンビニ交付可」欄にも✓を付けるようにしてください。 ※1 たとえ一部であっても、窓口に来る必要があるときには、「オンライン完結・コンビニ交付可」欄は空欄としてください（例：申請はオンラインで受け付けるが交付は窓口に行く必要があるもの等）。
--	---

Q & A

Q. 営業で訪れた業者についても記録する必要があるの？

A. 記録は不要です。あくまでその部署の所管業務に関する要件で訪れた市民等のみ対象としてください。

Q. 申告等のため、臨時の窓口を開設している場合は記録する必要があるの？

A. 記録は不要です。日常的に開設している窓口についてのみ記録してください。

Q. 例えば、1 番の窓口で受付を行った方が、続いて 2 番の窓口に移動した場合は、どのように記録すればいいの？

A. それぞれの窓口で個別に記録を取るようにしてください。その際、前後の窓口での状況は加味せず、その窓口における受付開始時間、対応時間、用件を記録するようにしてください。

Q. 来客数に対して様式 1 の列が足りないときはどうすればいいの？

A. 列を追加してください。その際、下部の集計表に設定されている関数がずれたり、空欄にならないよう、隣のセルからコピーする等して対応してください。

Q. エクセルに入力する際、受付順に並び変える必要はあるの？

A. 受付順に並び変える必要はありません。

様式 2 職員配置状況調書

調査対象

別紙 1 の調査対象所属の内、窓口の開設準備または事後処理のために、8:30 以前あるいは 17:30 以降（水道局においては 17:15 以降。以下、同様に読み替え。）に作業する職員を日常的に配置している所属

※繁忙期等に一時的に職員を配置している場合は、調査の対象外とします。

依頼内容

8:30 以前あるいは 17:30 以降における職員の配置状況を「様式 2_職員配置状況調書」に入力し、提出してください。

提出方法

様式 1 と同様。

※令和 7 年 8 月 8 日（金）までに提出してください。

Q & A

Q. 繁忙期と閑散期で職員の配置状況が異なるが、どのように入力すればいいの？

A. 繁忙期や閑散期を除く標準的な時期の配置状況を入力してください。

Q. 突発的な作業で時間外勤務を行うことがあるが、そのようなケースについても入力する必要はあるの？

A. 今回の調査は、あくまで日常的な職員の配置状況を確認するものになります。突発的な時間外勤務について、回答に含める必要はありません。

Q. 職員の配置方法として、「①スライド勤務により対応しているパターン」と「②時間外勤務により対応しているパターン」の 2 つがあるが、入力上、区別する必要はあるの？

A. 区別する必要はありません。すべてまとめて入力してください。

Q. 2 日に 1 回や 1 週間に 1 回必要となる作業のために職員を配置している場合、どのように入力すればいいの？

A. 人数を日数で割って計算してください。（小数点第二位四捨五入）

（例 1）1 人を 2 日に 1 回配置している場合：1 人 ÷ 2 日 = 0.5 人

（例 2）1 人を 1 週間に 1 回配置している場合：1 人 ÷ 5 日 = 0.2 人

月 日 ()

[illegible]

窓口の開設準備・事後処理に係る職員配置状況調書（記載例）

下記①、②について、職員の配置状況を入力してください。
※職員の配置パターンが複数に分かれる場合は、行も分けて入力して下さい。

① 窓口の開設準備のために8:30以前から配置している職員

職員種別	業務開始時間	人数
正規職員	8:00	2.0
臨時的任用職員	8:00	1.0
会計年度任用職員	8:15	3.0

② 窓口の事後処理のために17:30以降に配置している職員

職員種別	業務終了時間	人数
正規職員	17:45	3.0
正規職員	18:30	0.2
会計年度任用職員	18:00	3.0