

開庁（行政窓口等の受付）時間見直しについて

伊賀市

背景と現状

■ 時間外勤務を前提とした勤務形態

・窓口の受付開始前の準備作業、受付終了後の片付け作業がある部署では、時間外勤務を前提とした勤務形態となっています。

■ 人的リソースの減少

・本市の人口は加速度的に減少しており、地域における公共の担い手の減少だけでなく、市職員の減少も見込まれます。

■ 複雑化、多様化する社会課題への対応

・社会課題の複雑化、多様化により、横断的な対応を行うための検討が必要となっています。

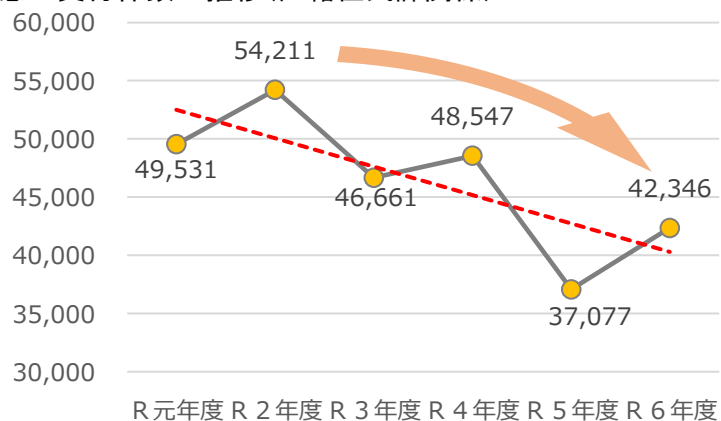
■ デジタル技術導入による来庁者数の変化

・コンビニ交付、オンライン申請などの行政サービスの導入により、来庁者数（窓口受付件数）が減少し、行政窓口の受付体制を見直せる環境が整ってきました。

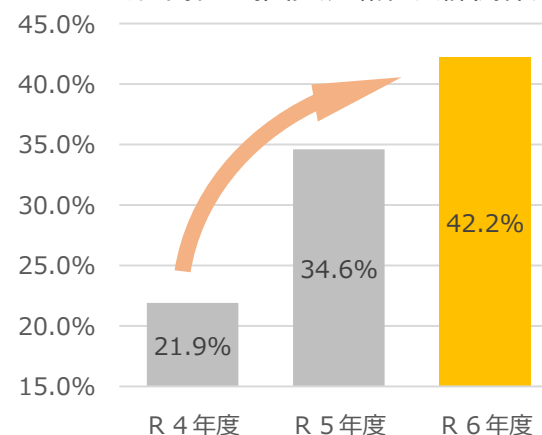
持続可能な行政サービス提供の実現に向けて

開庁時間を見直します

窓口受付件数の推移（戸籍住民課関係）



コンビニ交付割合の推移（戸籍住民課関係）



窓口受付件数（戸籍住民課関係手続き）は、マイナンバー関連の手続きの増減の影響を受けているものの、コンビニ交付の増加により、証明書発行を含む窓口受付件数全体は減少傾向にあります。

見直しの概要

■ 目的

- ・持続可能な行政サービスの提供の実現に向けて、勤務体制を改善し、職員の働き方改革を進めるとともに、行政窓口等の受付時間の見直しにより確保した時間を、課題解決策の検討時間に活用し、政策の質の向上を目指します。

■ 見直し開始日

- ・令和8年9月1日（火）

■ 行政窓口等の受付時間

【窓口受付時間】

- ・午前9時から午後4時30分までとします。
- ※職員の勤務時間（午前8時30分～午後5時15分）は変更ありません。
- ※祝日以外の毎週木曜日に実施している延長窓口（午後7時30分まで）は、令和9年度から廃止します。

【電話受付時間】

- ・午前9時から午後4時30分までとします。
- ※令和8年度中は現行のとおり（午前8時30分から午後5時15分まで）とします。

■ 対象施設

- ・市役所本庁舎、支所、ハイトピア伊賀（施設内の行政窓口）、ゆめが丘浄水場 管理本館（上下水道部）

※設定条件：

- ・条例等で開館等の時間が定められていない施設
- ・条例等で貸館することが定められていない施設
- ・指定管理者制度を導入していない施設
- ・特定の目的を持った施設であっても見直しによりサービスの低下が見込まれない施設

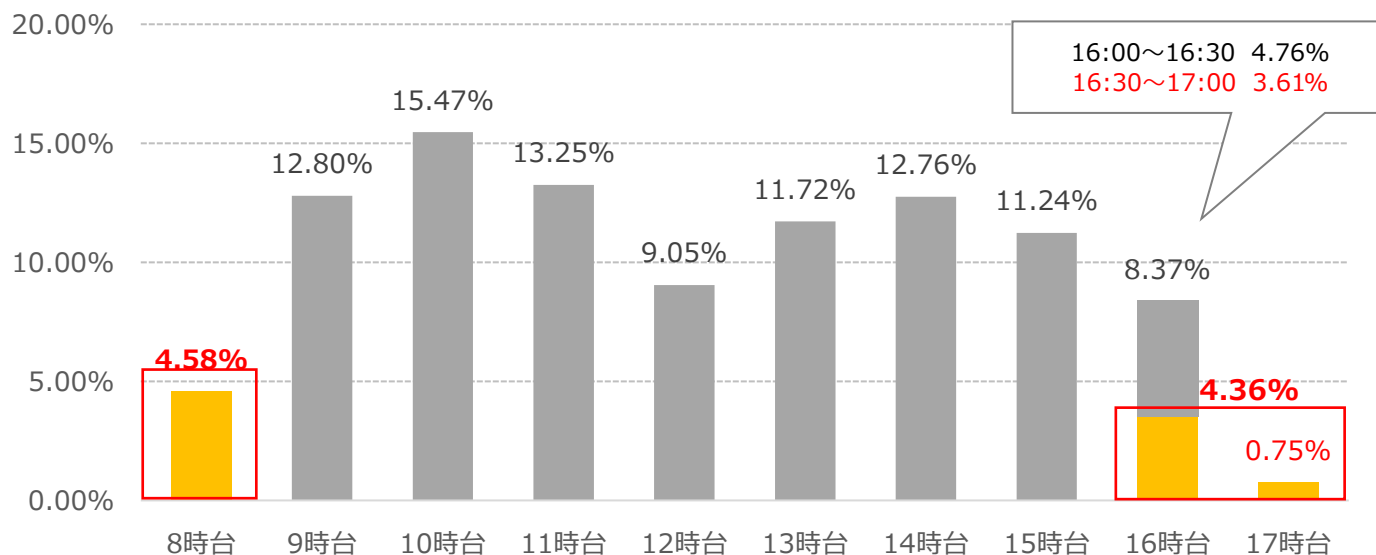
受付時間の設定

■ 受付時間の設定

来庁者の時間帯割合、他自治体の動向等を踏まえ、受付時間を設定しました。

- ▶現在の受付時間 8:30～17:15まで
- ▶見直し後の受付時間 9:00～16:30まで 1時間15分短縮

来庁者の時間帯別割合(木曜日を除く平日)



- ・受付発券機のデータを分析(対象は戸籍住民課、保険年金課、介護高齢福祉課窓口)
- ・令和6年度(4月～3月)データを使用
- ・8:00(開錠時)～9:00、16:30～17:15の来庁者割合は8.94%(うち証明書発行3.97%)

開庁時間の見直し効果

■ 開庁時間見直しによる効果

- ・開庁時間の見直しは、働き方改革及び勤務時間の有効活用の2つの目的により実施します。
- ・働き方改革では、常態化した時間外勤務を改善することで、労務環境の改善、人材確保、人件費の削減などにつながります。
- ・時間の有効活用においては、業務改善などサービスの質の向上につなげ、さらに業務の効率化につながります。

見直しの効果(ループ図)



時間の方 使用

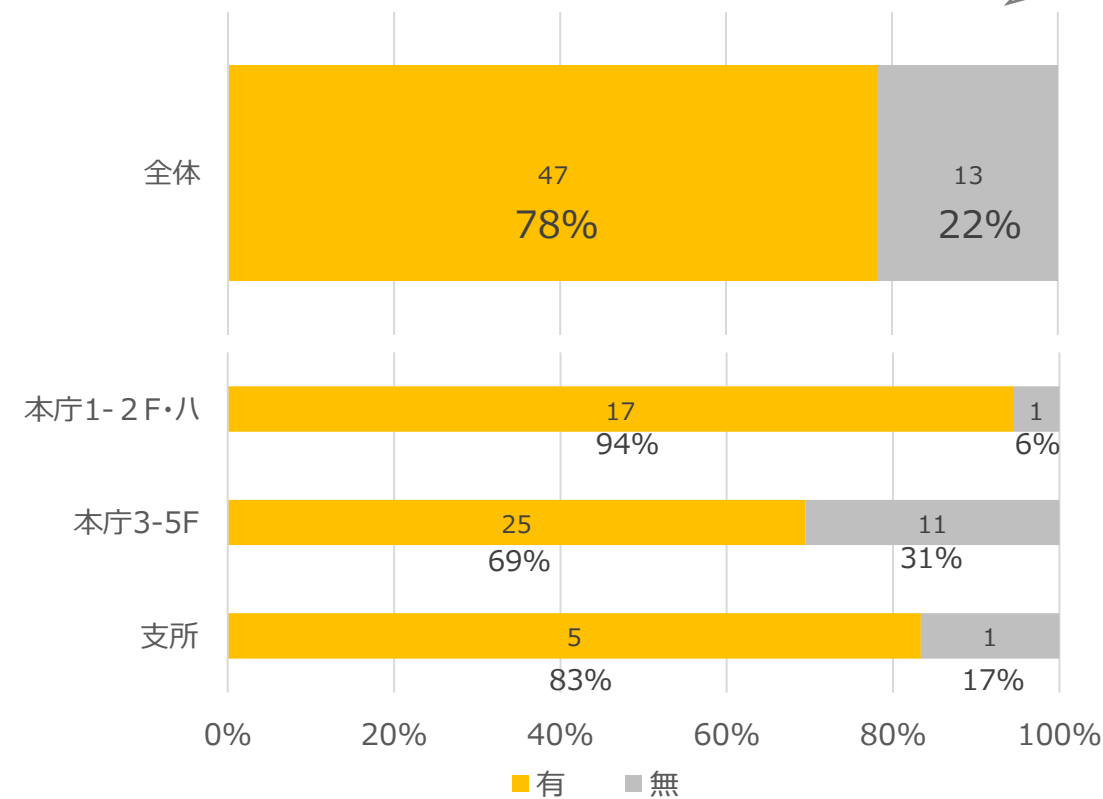
■勤務時間の有効活用

・見直しによって短縮した勤務時間がどのように活用されたか職員へのアンケート調査を実施し、効果を測定します。

各所属への課題調査結果(令和7年12月実施)
ー勤務時間の有効活用に関する問い

- 新たに受付時間外となる時間において有効活用が想定される業務や時間外勤務による実施が解消される業務の有無

全体の**約8割**の所属が窓口時間の見直しにより時間を有効活用できる効果があると考えています。



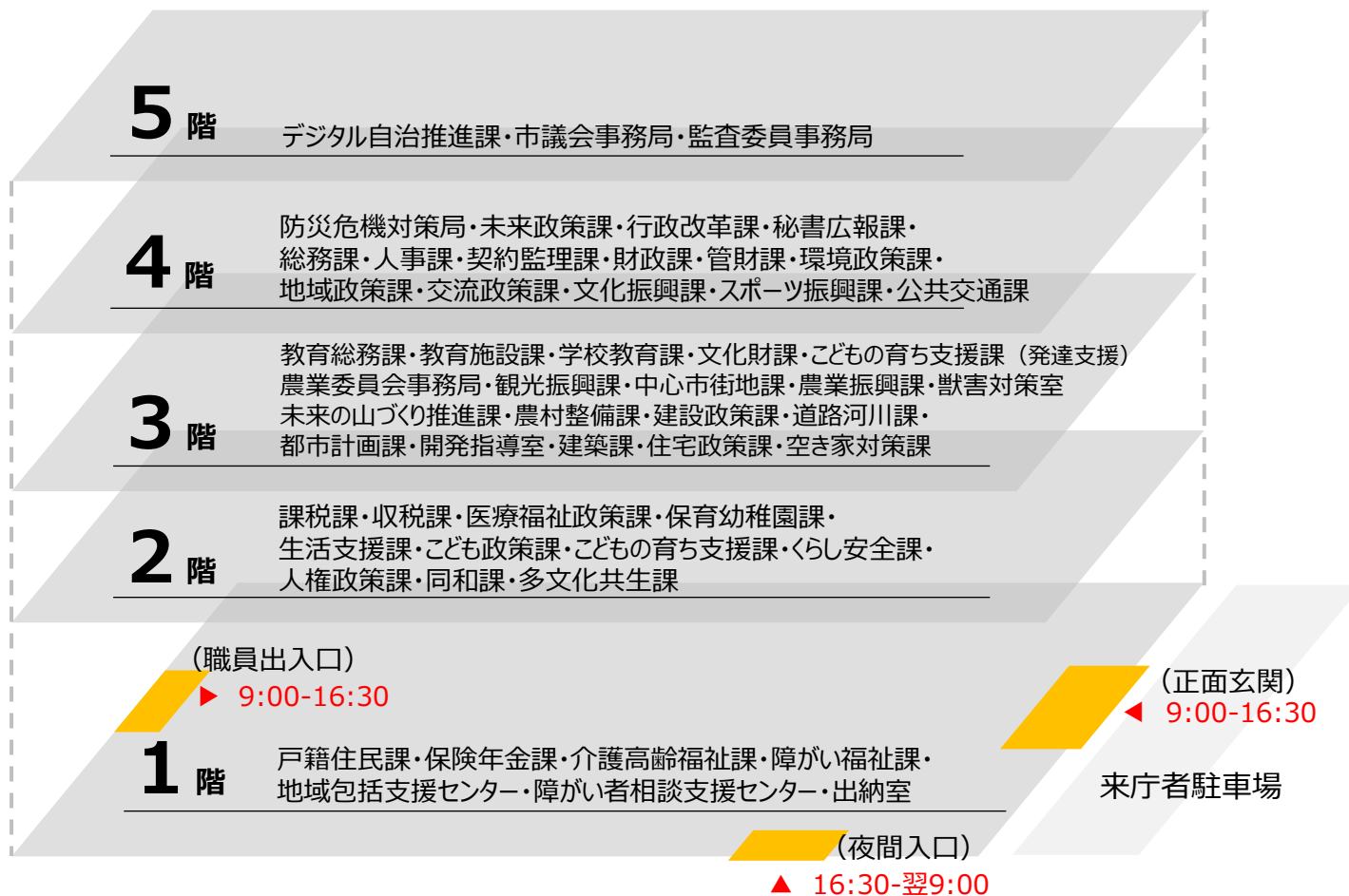
八：ハイトピア伊賀内の行政組織

施設の運用 (本庁舎)

■本庁舎

※平日（土日祝日を除く）の時間を表示

- ・正面玄関・職員出入口 午前9時～午後4時30分
- ・窓口受付時間 午前9時～午後4時30分
- ・電話対応時間 午前9時～午後4時30分 ※令和8年度中は8:30-17:15



施設の運用 (支所①)

■ 玄関が事務所に直結している支所（伊賀・島ヶ原）

※平日（土日祝日を除く）の時間を表示

- ・支所玄関 午前9時～午後4時30分
- ・窓口受付時間 午前9時～午後4時30分
- ・電話対応時間 午前9時～午後4時30分 ※令和8年度中は8:30-17:15

伊賀支所（新堂駅前複合施設内）



島ヶ原支所



施設の運用 (支所②)

■ 複合施設等で玄関が事務所に直結していない支所（阿山・大山田・青山）

※平日（土日祝日を除く）の時間を表示

- ・施設玄関 変更なし（施設ごとの開館時間による）
- ・窓口受付時間 午前9時～午後4時30分
- ・電話対応時間 午前9時～午後4時30分 ※令和8年度中は8:30-17:15



施設の運用 (ハイトピア伊賀)

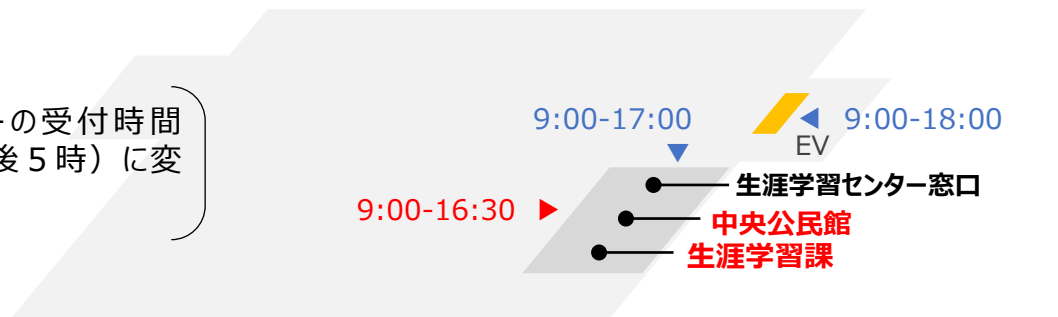
■ハイトピア伊賀内の行政組織

※平日（土日祝日を除く）の時間を表示

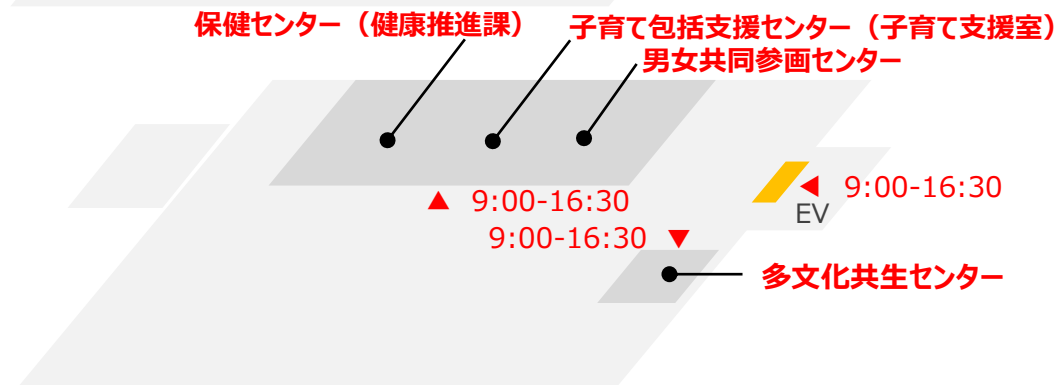
- ・5階自動ドア 午前9時～午後6時（変更なし）
- ・4階自動ドア 午後9時～午後4時30分
- ・窓口受付時間 午前9時～午後4時30分
- ・電話対応時間 午前9時～午後4時30分 ※令和8年度中は8:30-17:15

ハイトピア伊賀5階

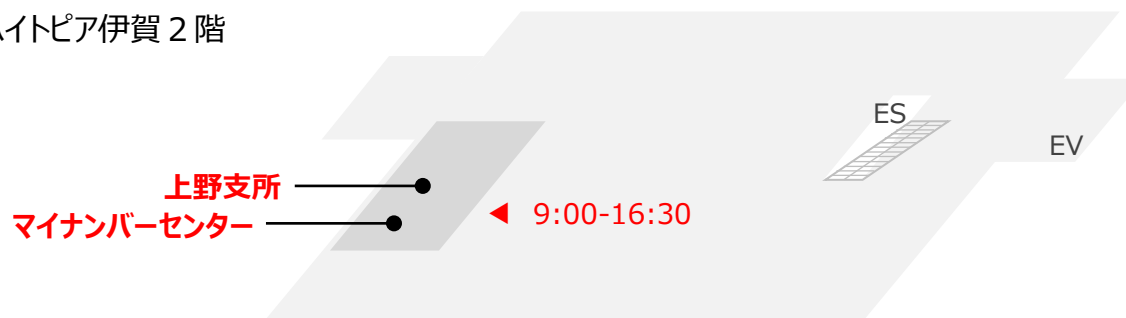
生涯学習センターの受付時間
(午前9時～午後5時)に変更
はありません。



ハイトピア伊賀4階



ハイトピア伊賀2階



施設の運用 (ゆめが丘浄水場)

■ゆめが丘浄水場 管理本館（上下水道部）

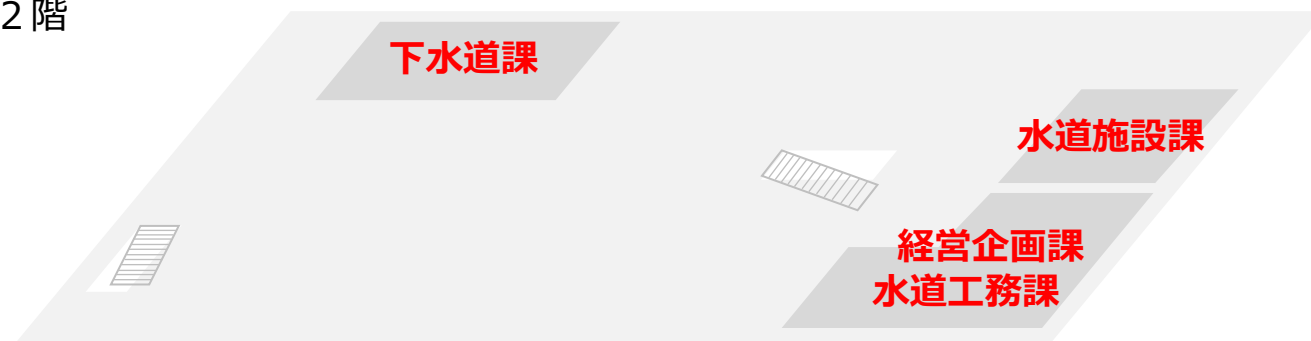
※平日（土日祝日を除く）の時間を表示

- ・施設玄関 午前9時～午後4時30分
- ・窓口受付時間 午前9時～午後4時30分
- ・電話対応時間 午前9時～午後4時30分

※令和8年度中は8:30-17:15

ゆめが丘浄水場 管理本館

2階



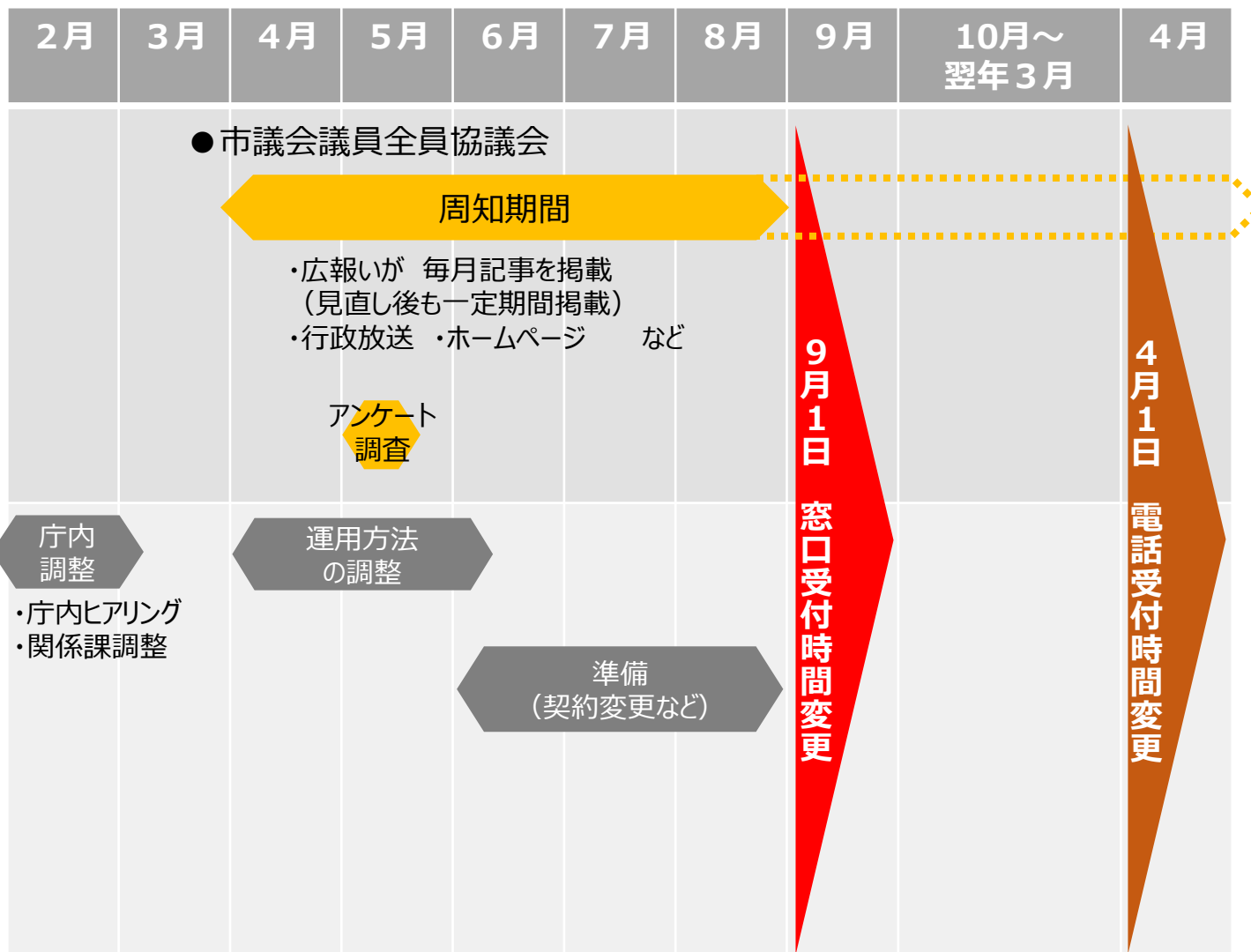
1階



▲ 9:00-16:30

スケジュール

■スケジュール



資料 1

各施設の開庁時間等一覧

①

※施設（建物）の開庁（館）時間は玄関の開放時間を表示
 ※平日（土日祝日を除く）の時間を表示

区分	施設名（建物）		変更前 開庁（館） 時間帯	変更後 開庁（館） 時間帯
	施設名（場所）			
	所属名			
本庁	本庁舎（正面玄関・職員出入口）		8:00 - 18:00	9:00 - 16:30
	本庁舎内の組織・所属		8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
支所及び支所を含む施設 （上野支所を除く）	新堂駅前複合施設（支所玄関）		8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
	伊賀支所		8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
	東部サテライト		8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
	島ヶ原支所（支所玄関）		8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
	阿山保健福祉センター（施設玄関）		8:30 - 17:15	変更なし
	阿山支所		8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
	河合地区市民センター（指定管理）		9:00 - 17:00	変更なし
	大山田福祉センター（施設玄関）		8:30 - 17:15	変更なし
	大山田支所		8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
	青山複合施設（施設玄関）		月 曜 8:30 - 17:15 火～金 8:30 - 18:00	変更なし
	青山支所		8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
	南部サテライト		8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
	南部図書館		10:00 - 18:00 ※月曜除く	変更なし
	阿保地区市民センター		9:00 - 17:00	変更なし

※施設（建物）の開庁（館）時間は玄関の開放時間を表示
 ※平日（土日祝日を除く）の時間を表示

区分	施設名（建物）		変更前 開庁（館） 時間帯	変更後 開庁（館） 時間帯
	施設名（場所）			
	所属名			
ハイトピア伊賀	5F（エレベーターホール自動ドア）	生涯学習センター	9:00 - 18:00	変更なし
		生涯学習課・中央公民館		
	4F（エレベーターホール自動ドア）	保健センター	8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
		健康推進課		
		子育て包括支援センター	8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
		子育て支援室		
		男女共同参画センター	8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
		多文化共生センター	9:00 - 17:00	9:00 - 16:30
	2F	上野支所	8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
		マイナンバーセンター	8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
上下水道部	ゆめが丘浄水場 管理本館（正面玄関）		8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
	上下水道お客様センター		8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
	経営企画課		8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
	水道工務課		8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
	水道施設課		8:30 - 17:15	9:00 - 16:30
	下水道課		8:30 - 17:15	9:00 - 16:30

資料 1

各施設の開庁時間等一覧

②

資料 2

他自治体の状況

■ 他自治体での導入実績

・県内他自治体（13市）では、既に6市で行政窓口等の受付時間の見直しが行われています。

▶ 導入済み県内各市 …… 6市

いなべ市、熊野市、名張市、松阪市、桑名市、津市

▶ 導入検討県内各市 …… 3市

県内各市への状況調査結果（R7.12実施）

	いなべ市	熊野市	名張市	松阪市	桑名市	津市
変更年月	R3.4	R7.1	R7.8	R7.10	R7.10	R8.2
受付時間	8:40～ 17:15	8:45～ 17:00	9:00～ 16:30	9:00～ 16:30	9:00～ 16:30	8:45～ 16:00