


市長定例記者会見発表スライド(解説付)

1 宮崎市役所の開庁(来庁受付)時間が変わります



宮崎市役所の開庁(来庁受付)時間が変わります

令和7年6月 から


市役所の全庁舎(保健所含む)、総合支所、地域センター、地域事務所の開庁時間が
8:30~17:15 ▶ 8:45~16:30 に変更になります

※交流センターや図書館、体育施設など市役所外の公共施設等は含みません

電話対応時間(8:30~17:15)は変更なし ※コールセンター8:00~17:15

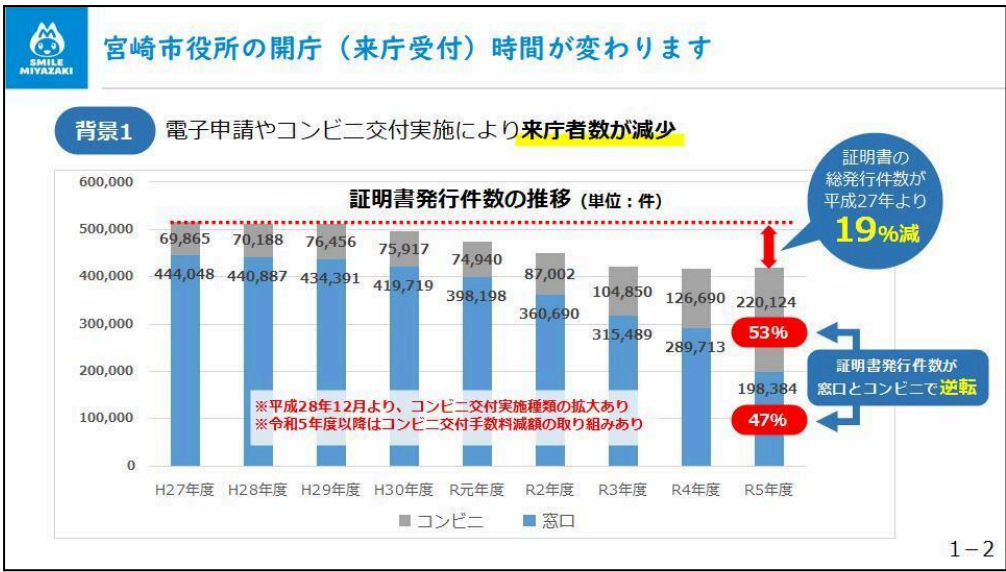
開庁時間とは

- 市役所へ来庁された方に対する受付時間を指します
※窓口対応を含むすべての業務が対象となります



1-1

- ・現在の開庁時間は、職員の勤務時間と同じ、8時30分から17時15分までとしているが、令和7年6月から、8時45分から16時30分までとして、60分短縮する。
- ・開庁時間を変更するのは、市役所の全庁舎、総合支所、地域センター、地域事務所。
- ・交流センターや図書館、体育施設など、市役所外の公共施設については変わらない。
- ・また、電話対応や庁舎等の開錠、施錠等の時間もこれまでどおり変わらない。
- ・開庁時間とは、窓口対応を含むすべての業務で、来庁された方に対応する受付時間。



- ・開庁時間を短縮するに至った背景としては、まず、電子申請やコンビニ交付等の普及により、来庁者数が減少傾向にあることが挙げられる。
- ・グラフで示している通り、令和5年度においては、証明書の発行は、市役所の窓口での発行が47%と令和3年度に比べて28%減少しているが、逆にコンビニでの発行は53%と、28%増加しており、コンビニ交付のほうがより利用されている状況となっている。
- ・証明書の発行件数自体も、平成27年度より19%減少しており、これらのデータから、来庁者数が減少傾向にあると判断した。

宮崎市役所の開庁（来庁受付）時間が変わります

背景2 開始前のシステム立ち上げや終了後の締め処理に **恒常的な時間外勤務が発生**

課名	終了後の時間外勤務内容	開始前	終了後
市民課	書類収納、POSレジ締め、固定資産証明、戸籍離婚などの来庁者対応	30分	45分
納税管理課	収納金額確認、金庫持ち込み、相談対応など	10～15分	10～15分
国保年金課	来庁者対応	15分	45分
障がい福祉課	来庁者対応、事後処理など	15分	45分
介護保険課	来庁者対応、金庫持ち込み、事後処理など	10分	10～15分
子育て支援課	児童扶養手当の来庁者対応など	5～10分	40分
保育幼稚園課	保育入所関係の来庁者対応など	10分	15分
マイナンバーカード推進課	収納、金庫持ち込み、来庁者対応	15分	20～30分
佐土原・地域市民福祉課	POSレジ締め、片付け	15分	15分

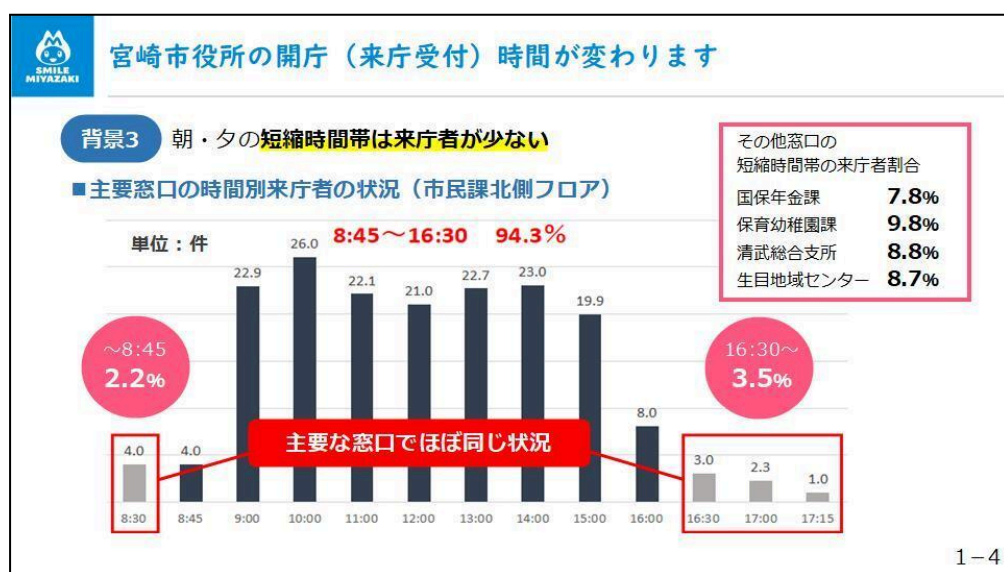
※市民課以外の課では、市民課での手続きを済ませた後に来課する方への対応を含む

1-3

- ・2つ目の背景として、現在の開庁時間が職員の勤務時間と同じであることから、窓口対応

に伴うシステムの立上げ等の事前準備や、閉庁後の締め処理、金額確認や片付け等の事後作業について、合わせて最大60分程度の時間外勤務が恒常的に発生している。

・市民課で手続きを済ませてから次のステップとして別の課の窓口での手続きを要する場合もあり、市民課での手続きが勤務時間終了間際まで伸びた場合、その後の他課での手続きは必然的に勤務時間外での対応となっている。



・市役所の主要な窓口における来庁者の状況を見てみると、市民課北フロア窓口の例をグラフで示しているが、令和5年度は、8時45分より前に来庁されている方は平均4名（窓口発券機の発券数）、16時30分以後に来庁されている方は平均6.3件であり、合わせて5.7%となっている。その他の課の窓口においても、1割を下回っている状況。

・この1割未満の方において、その時間帯でしか来庁できないという方の割合は更に低いものと見ているが、どうしても窓口受付時間外の対応が必要な方については、当分の間は柔軟に対応させていただくほか、来庁不要の手続きやコンビニ交付の啓発を進めることで、市民サービスの向上に努める。



宮崎市役所の開庁（来庁受付）時間が変わります

得られる効果

- 業務改善への注力による、**市民サービスの質と生産性向上**
- 朝礼実施により**ミス削減、職員のモチベーション向上**
- 時間外勤務削減による、**コスト削減、職員の働き方改善**



■ 終礼実施状況（令和6年度6月時点）



■ ミス発生状況（令和6年度9月時点）

処理ミス、手順誤り	36件
書類等の誤送付、誤送信、誤交付	28件
誤請求、誤徴収	27件
書類等誤記載	10件
処理の遅延	10件
誤払、誤振込	9件
書類等紛失	1件

■ 窓口における時間外勤務内容

- 開始前：システム立ち上げ等
- 終了後：来庁者対応、システム締め処理、収納金確認、片付け等

開庁時間を60分短縮することで
勤務時間内に行えるように

他自治体でも開庁時間を短縮する動きが増えてきています

1-5

・開庁時間を短縮することにより得られる効果としては、現在、現状では勤務時間のほぼ全てを窓口対応関連業務に充てている職員が、業務に係る課題検討及び改善に取り組むことができる環境を整えることで、窓口業務の効率化やデジタル化による利便性の向上、待ち時間の短縮など、市民サービスの質の向上に取り組むことが可能となる。

・また、窓口対応の状況によって、勤務開始時と終了時に係員が揃うことが難しいことから、グラフでも示している通り、終礼については67%の課で行うことができていない現状が見られる。勤務開始時と終了時に係員が揃えるようにするとともに、朝礼終礼等の業務マネジメントの時間を確保することで、日々の課題や伝達事項等の情報共有を確実にを行い、業務における事務処理ミスの削減に繋げるほか、所属内での対話が促されることにより、職員のモチベーション向上にも繋げていく。

・さらに、背景の説明でも述べたが、現在は開庁前と開庁後に窓口における事前準備と事後処理を時間外勤務として行っていることから、60分の短縮により、これらの作業をほぼ勤務時間内に行えるようになることで、時間外勤務が削減され、人的コスト削減と職員の働き方改革に繋がる。



宮崎市役所の開庁（来庁受付）時間が変わります

市民サービス向上のための取り組み

電子申請などを利用することで、来庁せずに約**500**の手続き※が可能です！



■ 主要な手続き一覧

スマート申請	マイナポータル
<ul style="list-style-type: none"> ● 児童扶養手当及びひとり親家庭等医療費助成制度現況届 ● 出産応援給付金、子育て応援給付金申請 ● 児童手当新規認定請求、額改定請求・届、口座変更届 	<ul style="list-style-type: none"> ● 転出届、転入予定連絡 ● 国民健康保険脱退届 ● 子ども医療費受給資格証交付申請、変更届

※令和6年度取り組み予定を含む

臨時窓口、市民サービスコーナーは従来どおり開設します

- 引っ越しシーズンなど季節的な臨時窓口
- 市民サービスコーナー（宮交シティ、イオンモール宮崎／平日10時～18時
※イオンモール宮崎のみ土曜10時～13時）

今後も市民サービスの質の向上に努めます！

1-6

- ・「市民サービス向上のための取り組み」について、令和6年度中に予定しているものを含めると、電子申請により約500の手続きが市役所に来庁することなく行えるようになっている。
- ・スライドに示しているのは、利用されている件数の多いものから抜粋したもの。今後も、これらの手続きの周知に努めていく。
- ・また、引っ越しシーズンである3月から4月にかけて市民課等で開設している時間外や休日の臨時窓口については、これまでと変わらず行っていく。
- ・宮交シティとイオンモール宮崎の市民サービスコーナーについても、これまでと変わらず開設される。
- ・今後も、短縮された開庁時間を有効に活用し、市民サービスの質の向上に努めていく。