

市民サービスの向上と 市役所開庁時間の変更について

～ 試行結果を踏まえ、市民サービスを拡充して10月1日から本格実施 ～

令和8年6月3日
京丹後市役所

市では、市民ニーズの多様化に応える新たな窓口サービスの拡充と、職員の働き方を見直すことによる生産性の向上を目的として、令和8年1月から開庁時間変更の試行を行ってきました。

これまでの試行結果を踏まえ、窓口等の市民サービスを拡充した上で、10月1日から本格実施へ移行します。なお、9月30日までは現在の試行内容を継続します。

1 本格実施の概要

(1) 市民サービスの向上について

本格実施に合わせ、さらなる利便性向上に取り組みます。コンビニ交付等の周知やオンライン申請手続の拡充、延長・日曜窓口でのサービス提供を引き続き実施するとともに、以下の市民サービスを拡充します。

【拡充する市民サービス及び利用促進の取組】

市民サービス等	内 容
「予約制窓口」の導入 (峰山庁舎) ※10月1日開始予定	住民異動届(転入、転居、転出届)を対象に予約制窓口を設置し、待ち時間の短縮と円滑な手続を図ります。
「お預かり窓口」の導入 (峰山・網野・久美浜庁舎) ※10月1日開始予定	提出のみで完了する申請書類等について、開庁時間外でも日直・宿直室でお預かりします。
コンビニ交付サービスの対象拡大 ※年内拡充予定(10月又は11月を目途)	コンビニ交付で取得可能な証明書に税関係証明書を追加し、さらなる利便性向上を図ります。
行政 MaaS 推進事業(移動市役所) ※6月議会提案 ※令和9年1月実証開始予定	マルチタスク車両を活用した移動市役所の導入を検討します。庁舎から距離のある地域を中心に、証明書発行やリモート相談等を実証し、持続可能な行政モデルを構築します。
既存サービスの周知徹底・利用促進	延長・日曜窓口、各種証明書交付サービス及び記入を省略できる窓口について、市民への積極的な周知を行い、さらなる利用促進を図ります。

【サービス提供の継続】

区分（峰山庁舎）	取扱手続
第1・第3木曜日 (16:30~19:00)	<ul style="list-style-type: none"> ・証明書交付 ・マイナンバーカード（予約制）、電子証明書の更新・再設定等 ・<u>住民異動届（転入、転居、転出届）</u> ※水道の開閉等の一部事務を除きます。
第2・第4日曜日 (9:00~12:00)	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>証明書交付</u> ・マイナンバーカード（予約制）、電子証明書の更新・再設定等

※下線部分は、試行実施に合わせて、拡充した手続等を表しています。

【今も利用可能な証明書交付サービス】

サービス名	概要
コンビニ交付サービス	マイナンバーカードを利用して全国のコンビニエンスストア等で住民票の写しと印鑑登録証明書が取得いただけます。
オンライン申請	マイナンバーカードを利用してスマートフォンで住民票の写し、印鑑登録証明書等を申請いただけます。申請された証明書は、郵送でお届けします（別途郵送料が必要）。
電話・インターネット予約 (時間外交付)	電話・インターネットの予約で住民票の写し、印鑑登録証明書等を時間外にお受け取りいただけます。 取扱日：月曜日～金曜日（休日及び年末年始を除く） 受取時間：16:30～19:00 ※16時以降に予約した場合、翌開庁日のお受け取りになります。

(2) 開庁時間について

9:00~16:30

※試行実施から変更なし。

- ・時間内に受け付けた手続や相談が完了しない場合は、受付時間後も継続して対応します。
- ・職員の勤務時間及び電話の受付時間（8:30~17:15）に変更はありません。

試行実施の内容を本格実施でも継続

(3) 本格実施日について

令和8年10月1日（木）から

※令和8年9月30日まで試行内容を継続します。

(4) 開庁時間変更の対象施設等について

峰山庁舎（1号館・2号館）、大宮庁舎、網野庁舎、丹後庁舎、弥栄庁舎、久美浜庁舎及び福祉事務所で執務する全ての部局等

※図書館（室）、寄り添い支援総合サポートセンター及び消費生活センターを除きます。

2 試行期間の検証

各検証において、閉庁となった時間を有効に活用した生産性の向上や窓口対応職員の時間外勤務の削減といった一定の効果が確認できるとともに、市民アンケートを通じて、市民の皆様からの率直なご意見や市民サービスへのニーズを把握することができました。

この検証結果を踏まえ、市民の皆様へのニーズに応える「市民サービスの拡充」を順次進めることとし、拡充するサービスの提供が可能となる10月1日に本格実施へ移行します。

今後は、コンビニ交付等の周知やオンライン申請手続の拡充を引き続き推進しつつ、市民サービスの拡充や延長・日曜窓口の継続により、さらなる市民サービスの向上に努め、持続可能な行政運営を実現します。

(1) 市民アンケート結果の分析と市民サービス拡充の考え方について

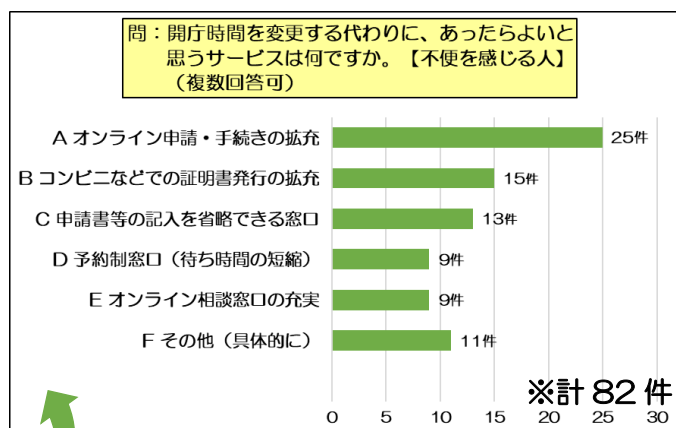
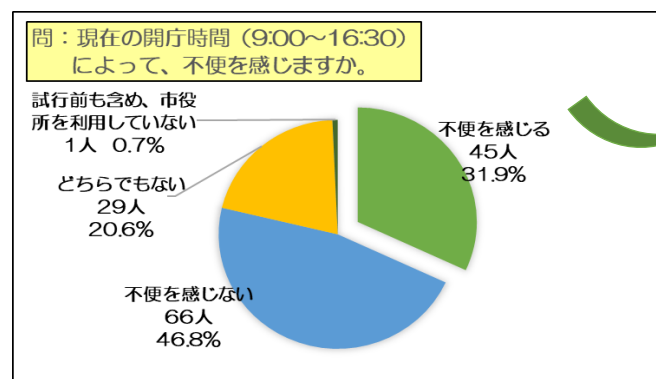
開庁時間の変更により不便を感じる方が一定数生じることはあらかじめ想定されていたことから、アンケート調査においては「開庁時間を変更する代わりに、あったらよいと思うサービス」に対するご意見を伺いました。市では、寄せられたご意見を分析し、想定されるご不便を少しでも緩和するための今後の対応策として、市民サービスの拡充等を実施することとしました。

【開庁時間を変更する代わりに、あったらよいと思うサービスは何ですか。】

※ 不便を感じる人・複数回答可

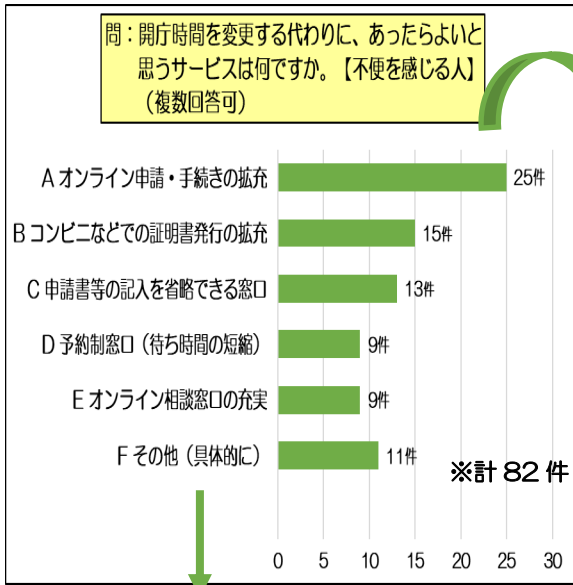
- 求められるサービスのうち、上位3項目（オンライン申請、コンビニ交付、記入を省略できる窓口）が約65%（53/82件）を占めています。これらは全て導入済みですが、対象手続の追加等により、さらなる利用促進を図ります。
- また、予約制窓口、お預かり窓口の導入や、行政MaaS（移動市役所）を活用した新たな相談・手続環境の構築など市民サービスを拡充することで、残るご意見へも着実に対応し、利便性の向上に繋がります。

【市民アンケート結果】
調査期間：令和8年1月5日（月）
～1月30日（金）
回収結果：141件
調査方法：①窓口でのアンケート用紙配付
②市ホームページでのアンケート（Web回答）



【参考】
全回答でも同様に、「A オンライン申請・手続きの拡充」が81件と最も高く、次いで「B コンビニなどでの証明書発行の拡充」が66件、「C 記入を省略できる窓口」が37件となっています。

市民サービスの拡充等（80/82 件）約 98%に対応



- A オンライン申請等の段階的拡充**
[現状]60 手続（R7 年度）
[今後]対応可能な手続を順次追加
- B コンビニ交付サービスの対象拡大**
[現状]住民票・印鑑登録証明書
[今後]税関係証明書を追加（年内予定）
- B 行政 MaaS 推進事業（移動市役所）**
[今後]移動市役所での証明書発行の実証（R9.1 予定）
- C 記入を省略できる窓口の周知徹底**
[現状]マイナンバーカード対応申請書自動作成システム
[今後]周知による利用促進
- D 予約制窓口の導入**
[現状]マイナンバーカード受取予約
[今後]住民異動届を追加（10/1 予定）
- E 行政 MaaS 推進事業（移動市役所）**
[現状]丹後町宇川、自立相談支援等
[今後]移動市役所でのリモート相談等の実証（R9.1 予定）
- F お預かり窓口の導入**
[今後]時間外のお預かり窓口を3 庁舎に設置（10/1 予定）
- F 延長・日曜窓口の継続・周知徹底**
[今後]試行の際に拡充した日曜窓口の継続実施・周知による利用促進

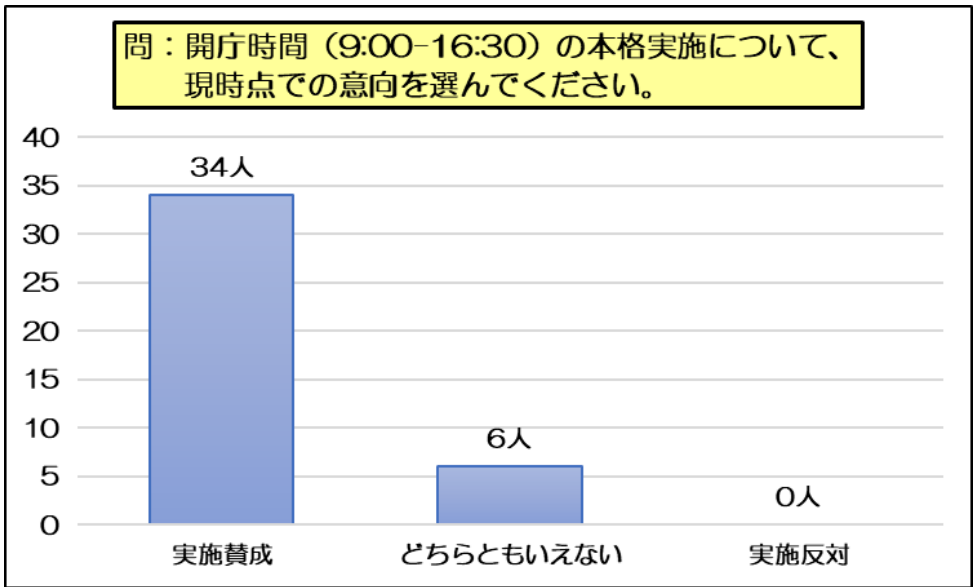
- F その他（具体的に）11 件のうち 9 件**
- ・郵便で出来る手続を増やす(1 件)
 - ・とりあえず書類を受け取って欲しい(1 件)
 - ・申請書等の受取りのみの窓口(1 件)
 - ・土曜か日曜にあけて欲しい・土日の開庁(3 件)
 - ・時間外窓口・時間の延長(2 件)
 - ・他市町村のように夜間開庁(1 件)

(2) 職員アンケート結果の分析と業務状況の検証について

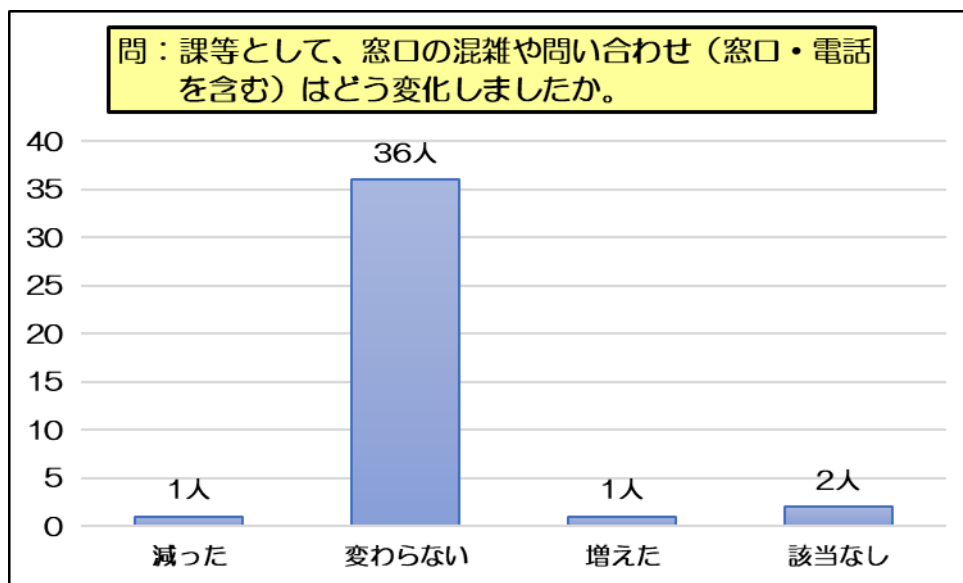
開庁時間の変更による業務の状況や効果を検証するため、課等の長を対象にアンケートを実施しました。調査の結果、懸念された窓口の混雑などの混乱は見られず、開庁前や閉庁後の時間を活用した集中作業等の面で肯定的な意見が得られました。

【課等の長対象アンケート結果】
 調査期間：令和 8 年 2 月 18 日（水）～3 月 3 日（火） 回収状況：40 人・回収率 88.9%
 調査方法：Web アンケート

・本格実施については、「実施賛成」が約 9 割を占めています。



- ・窓口の混雑・問合せの変化は 9 割が「変わらない」と回答しており、特に混乱や支障は見られませんでした。



時間外勤務については、実感として「総量は変わらない」とする回答が約 9 割を占めたものの、自由意見では「市民からの苦情はなく受け入れられている」「始業後に余裕を持って打合せができる」といった肯定的な声が目立っています。なお、実績として次項 (3) のとおり、窓口対応する職員については、着実な削減効果が確認されています。

(3) アンケート以外の調査結果の検証について

アンケート調査に加え、延長窓口等の利用状況や時間外勤務の実績などの客観的なデータを検証しました。日曜窓口やコンビニ交付の利用は増加しており、窓口対応職員の時間外勤務についても削減効果が確認できました。

① 延長窓口等の状況

区分		延長窓口	日曜窓口	コンビニ交付
R7	12月	47人	—	346件
R8	1月	21人	5人	437件
	2月	36人	21人	457件
	3月	34人	28人	674件

② 時間外勤務削減の状況（令和 8 年 1 月～2 月）

削減時間：約 600 時間（1 人あたり月平均約 10 時間）

効果額：約 156 万円（1 人あたり月平均約 2 万 6 千円）

※窓口対応する 30 人を対象に算出

※令和 7 年 4 月から 12 月までと令和 8 年 1 月から 2 月までの時間外勤務命令の時間数の平均で比較し算出

本件に関する問い合わせ先

京丹後市	（全般）	市長公室政策企画課	電話番号：0772-69-0120
	（時間外勤務削減状況）	市長公室人事課	電話番号：0772-69-0150
	（窓口等市民サービス）	市民環境部市民課	電話番号：0772-69-0210