

データ対応の徹底：開庁時間の短縮（更なる業務改善）

時間帯別の来庁者数やオンライン申請の利用件数等を分析して開庁時間の短縮を図る取組

更なる業務改善

来庁者数等のデータに基づく開庁時間の短縮により、開庁前の準備の時間や窓口担当課内の情報共有の場を確保することができるため、**職員の働き方改革・業務改革が可能に！**

取組み事例

開庁時間の短縮による業務改革 <滋賀県彦根市（11.1万人）>

取組概要

- ✓ 業務時間外に行っていた開庁前の準備や閉庁後の片付け作業を業務時間内に実施するとともに、業務改善を行う時間の確保を目的に、**市内9か所の施設において開庁時間を短縮。**
- ✓ オンライン申請の利用状況、窓口への時間帯別来庁者数、電話対応件数などを分析し、**開庁時間短縮が住民サービスに与える影響を客観的に評価。**
- ✓ 住民への影響を最小限に抑えるため、**窓口・電話対応の約9割の時間帯は従来通り維持し、朝夕の比較的用户者の少ない時間帯にそれぞれ30分ずつ、合計1時間の開庁時間短縮を実施。**

効果

- ✓ 同時期4か月間で比較した結果、開庁時間短縮施設全体で、前年度比の**残業時間は1,070時間削減**を達成（R5：35,003時間→R6：33,933時間）。

窓口・電話対応件数の時間帯別割合（開庁時間短縮前）
（R5.10.2～R5.10.6）



データ対応の徹底：開庁時間の短縮（更なる業務改善）

🔦 改革のポイント

■ 現状分析・課題抽出

- ✓ 窓口業務を担当している職員等へのヒアリングで、時間外勤務を前提とした開庁時間の見直しの必要性が明らかになった。住民サービスに影響のない範囲を確認するため、来庁者数・電話対応件数や、来庁が不要となるオンライン申請件数等を調査。
- ✓ 市役所本庁舎や支所の他、福祉センター等の市の窓口業務を実施する施設を調査対象とした。

■ 職員への理解

- ✓ 開庁時間短縮には窓口業務担当職員等から不安の声も上がっていたが、他自治体での取組実績や取組後の住民の声、開庁時間短縮による効果を説明し庁内での合意形成を図った。

■ 住民への周知

- ✓ 庁内での掲示物で告知するとともに、開庁時間短縮する日の3か月前からSNSや広報等で情報発信を実施。
- ✓ 閉庁後は、シャッターを閉じる、階段やエスカレーターの前にパイロンを設置する等物理的に遮断した他、閉庁後に来庁した住民へは口頭にて説明し取組への理解を求めた。閉庁時間中の電話対応は音声ガイダンスを導入し、緊急時のみ代表電話を案内した。

■ 取組後の影響

- ✓ 取組により、**年間の時間外勤務手当の人件費を450万円、水道光熱費を150万円（推計）削減**できる見込。
- ✓ 短縮後に、来庁した住民100人に対して実施したアンケートでは、市役所職員の働き方改革の趣旨を理解する声や、評価する声等、9割近くが肯定的に捉えている結果となった。
- ✓ 職員アンケートでも半数以上の職員が事務負担軽減を実感しているとの結果となった。
- ✓ 短縮した時間を活用して、36所属が課内会議時間等の拡充を図り、8所属がオンライン申請システムの構築・改善を検討中。



イニシャルコスト※税込

931千円

（内訳）・電話交換機のガイダンス設定変更、宿直業務委託の時間変更 931千円

（備考） -



ランニングコスト（1年あたり）※税込

0円

（内訳）・Microsoft365利用料（MicrosoftExcel） 0円

※全庁での一括導入のため本事業での費用計上は無し

（備考）

📅 スケジュール

検討開始から導入までの期間：1年4か月

スケジュールの内訳

R5.6	開庁時間短縮のための検討開始
R5.10	来庁者数・電話対応件数の調査分析
R6.7	開庁時間短縮の正式決定（関連予算案の議決）
R6.7～R6.9	住民への周知
R6.10～	開庁時間短縮

🏢 サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

事業者名：－
サービス名：－
運用形態：－



彦根市の開庁時間短縮の
取組について