

R E P O R T

開庁時間変更

に係る影響報告

令和8年6月

小牧市

令和7年11月から開庁時間を変更（午前9時～午後4時）したことに伴う、市民サービスへの影響と職員の働き方の変化について、アンケート調査・利用実績・時間外勤務データをもとに整理・分析しました。

開庁時間変更の目的

目的

職員の勤務時間中に事務処理をする時間を確保し、情報共有や政策課題の検討、業務改善を進めることにより、業務の効率化と職員の働き方改革を進め、ひいては市民サービスの向上につなげます。

1. 市民の反応

- 1-1. 窓口サービスのアンケート結果
- 1-2. 平日延長窓口の試行結果

2. 職員の変化

- 2-1. 職員アンケートの結果
- 2-2. 職員の時間外勤務の変化

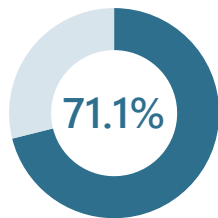
SECTION 01

市民の反応

窓口サービスへの市民意識調査と、平日延長窓口の試行結果から、市民の皆さまの反応を整理しました。

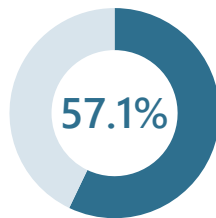
窓口サービスに関する市民意識調査

変更の認知率



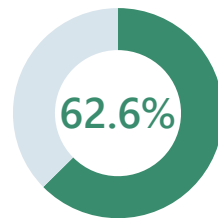
開庁時間変更を知っていた
(全回答 n=273)

趣旨の認知率



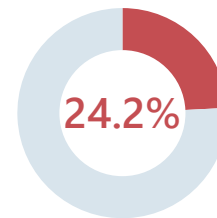
趣旨まで知っていた

肯定的評価



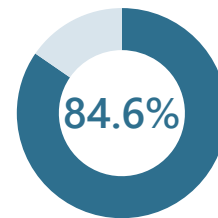
賛成 + やむを得ない
(否定的は 20.9%)

困った経験あり



困った + 少し困った
(困ったことはない 53.1%)

コンビニ交付の認知



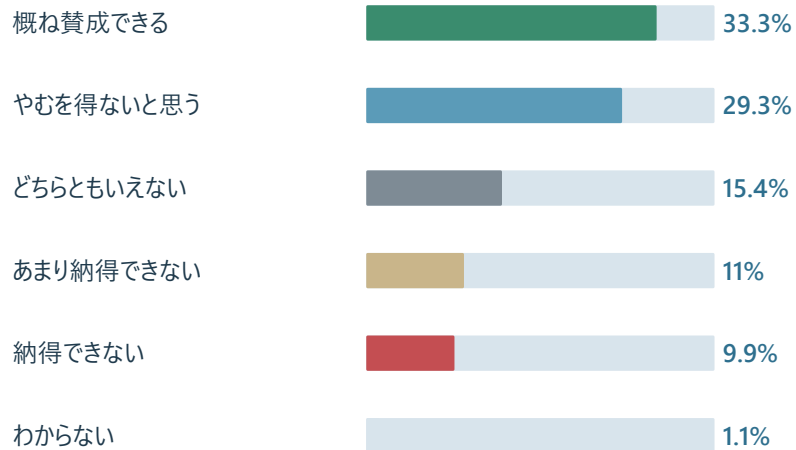
制度は広く認知
(実利用は 36.3%)

調査の概要

調査名：窓口サービスに関する市民意識調査 / 調査期間：令和8年4月20日～5月15日 / 回答者数：273人

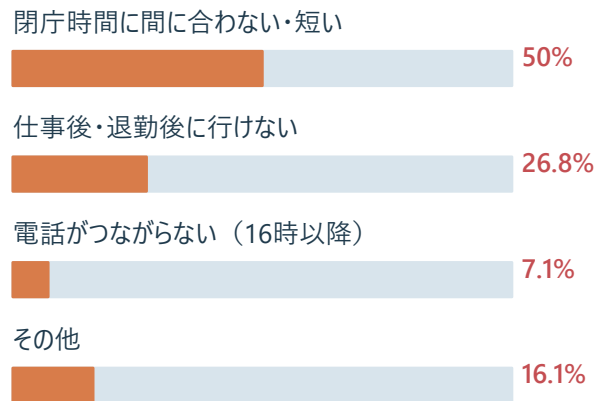
変更への評価と「困った」の中身

Q. 開庁時間変更への評価（n=273）



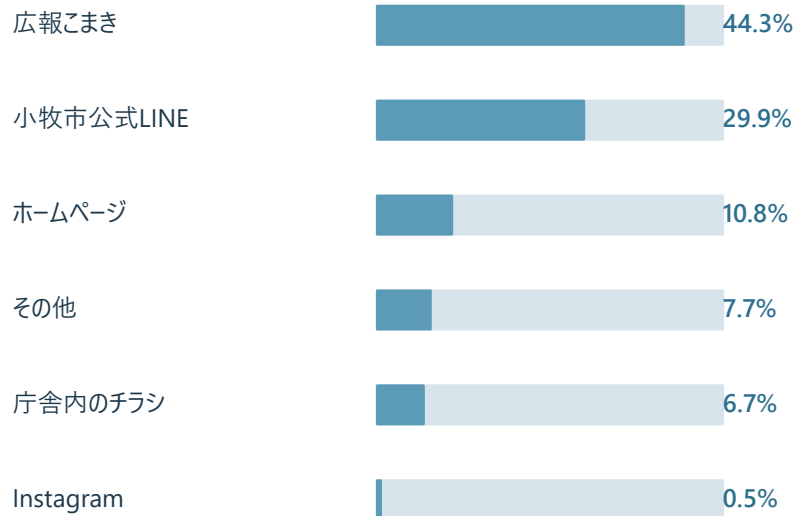
肯定的（賛成 + やむを得ない） = 62.6%

Q. 困ったことの具体的内容（n=56）

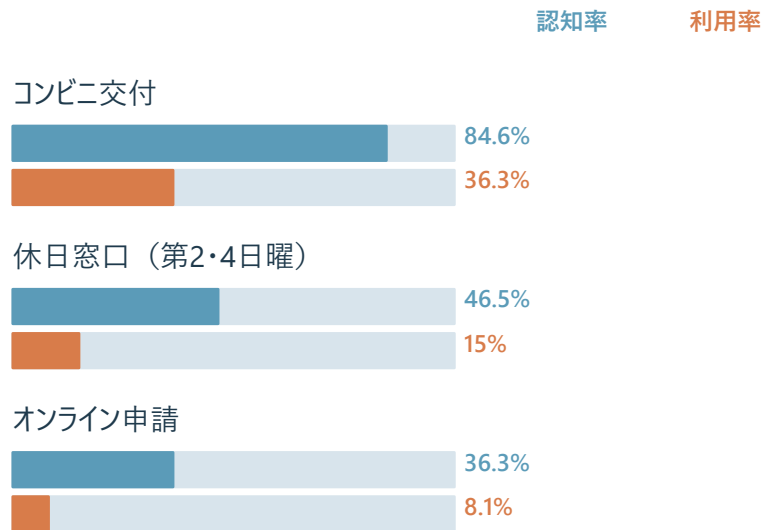


情報の届き方とサービス認知・利用の状況

変更を知った経路（n=194 / 知っていた方）



窓口サービスの認知率及び利用率について（n=273）



平日延長窓口の試行結果（概要・利用状況）

試行の概要

実施期間

令和7年11月～令和8年4月（6か月）

実施日

毎月 第1・第3水曜日（計12日間）

実施時間

午後4時～午後7時

対象施設

市役所本庁舎・東庁舎

利用方法

完全予約制

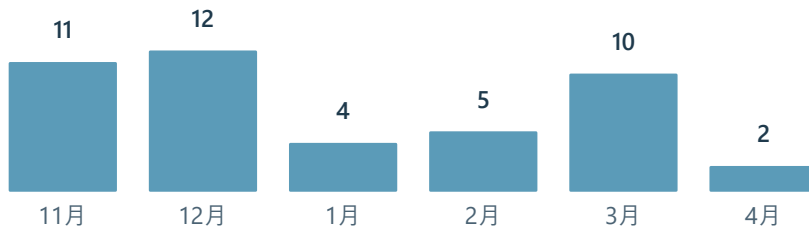
※年度末の繁忙期も含めるため、当初予定より2か月延長して実施

利用状況（全期間）

44 人

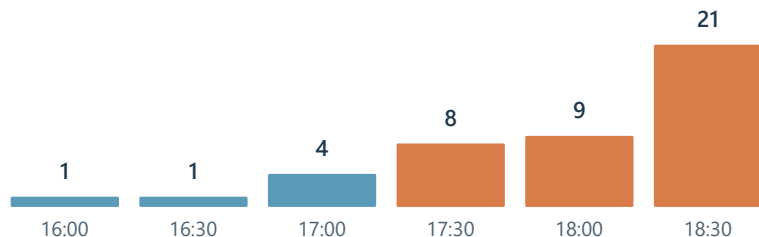
1日あたり平均 3.7人

月別利用者数（人）

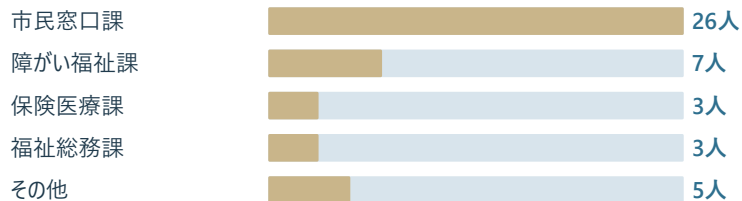


延長窓口の利用傾向 — 時間帯・所属・オンライン要望

利用時間帯 (n=44)

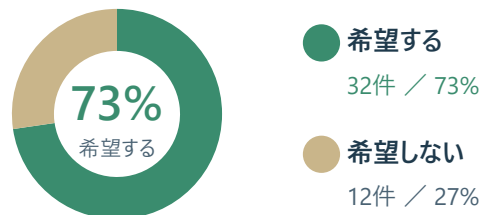


所属別 利用者数 (n=44)

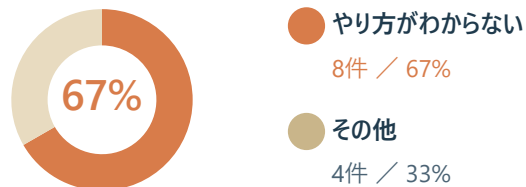


予約時アンケート — オンライン申請への意向

オンライン申請の希望 (n=44)



「希望しない」12件の理由



SECTION 02

職員の变化

職員アンケートと時間外勤務の実績から、開庁時間変更が
職員の働き方に与えた影響を整理しました。

職員アンケートの結果

59%

まとまった時間を確保できた

「確保できるようになった」+「以前より確保しやすくなった」

58%

業務効率が向上した

「向上した」+「やや向上した」

窓口・電話対応の割合別にみた「時間確保」「効率向上」の実感

窓口・電話対応が一定程度ある職員

時間確保 76%

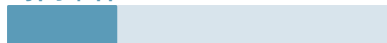


効率向上 70%



ほとんどが内部業務の職員

時間確保 28%

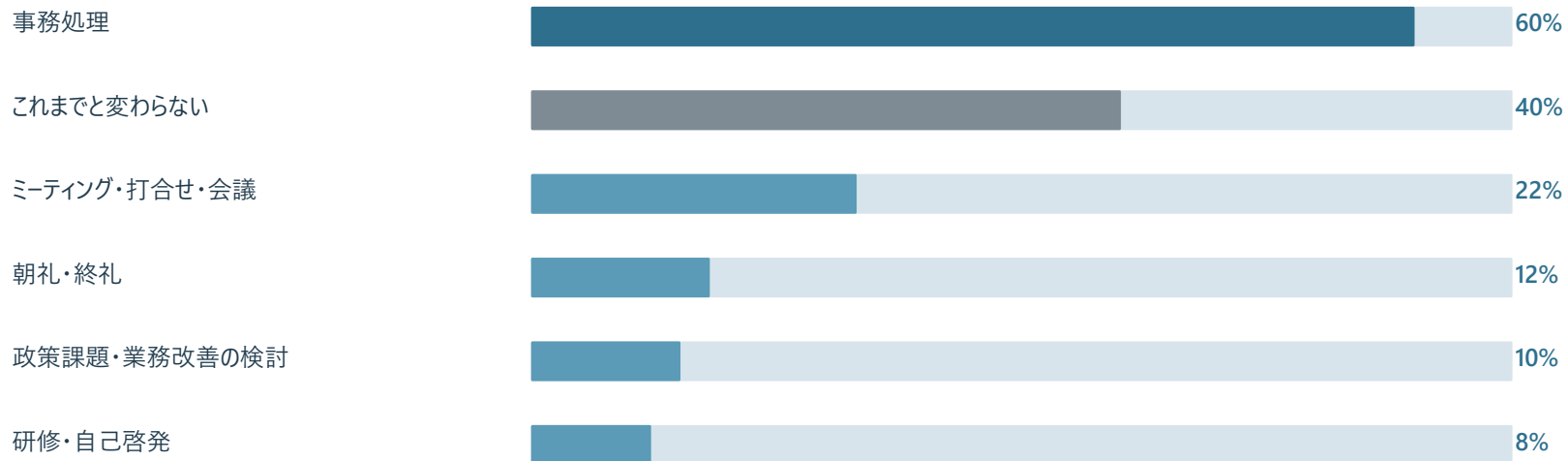


効率向上 39%



窓口受付時間外の活用状況

窓口受付時間外の使い方（複数回答）



職員同士の情報共有・業務改善活動の時間が確保できている

時間外勤務の変化（変更後は減少幅拡大）

変更後の5か月平均（11～3月）

9.3時間

令和7年度

10.6時間

令和6年度

前年度比 ▲1.3時間（約12%減）

※参考

変更前の7か月平均（4～10月）

前年度比 ▲0.2時間（約1%減）

総残業時間 前年度比

変更後の5か月（11～3月）

▲718時間／月

R6 32,464時間 → R7 28,872時間

※参考

変更前の7か月（4～10月）平均

▲67時間／月

退庁状況：速やかに退庁する職員（前年度比なし）

約6割