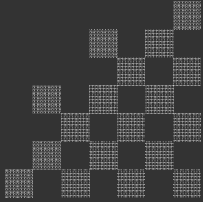


亀岡市開庁時間の見直しに関する ガイドライン 抜粋版

「行かない窓口」の推進



亀岡市企画調整課

2026年5月

1. 開庁時間見直しの概要・目的

1-1. 開庁時間見直しの概要

本市では、「第5次亀岡市総合計画」で掲げる「効率的で持続可能な行財政運営」を推進するため、行政事務の電子化による市民の利便性向上と行政サービス水準の向上を図るとともに、多様化する行政課題に迅速に対応する柔軟で機動的な組織体制の構築を目指すこととしています。

自治体窓口の開庁時間短縮については、時間外勤務の削減による職員の働き方改革と業務改善による市民サービス向上を目的に、全国的に導入自治体が増加しているところであり、本市においては、令和7年10月から市民課窓口(戸籍届を除く)を対象とした受付時間の短縮を試行実施してきました。

試行期間中、大きな混乱はなく、市民への浸透も進んできており、市民アンケートでは、約75%の方から一定の理解をいただいているところです。

つきましては、令和8年5月から本格実施に切り替え、一部施設や業務を除き、原則全ての窓口を対象に開庁時間の短縮を実施します。

1-2. 開庁時間見直しの目的

窓口時間の短縮により、業務改善のための会議時間や作業時間を確保し、市民がいつでもどこでも行政サービスを受けることができる「行かない窓口」の確立を目指すとともに、職員同士のコミュニケーションを活発化させ、働きやすい職場環境づくりを実現する。

期待される効果

① 職員の働き方改革

- 時間外勤務の削減:開庁前の準備作業や日次集計業務などを勤務時間中に終了させることが期待される。
- 健康面の改善:事務作業に専念する時間を確保することで、心にゆとりを持たせ、より正確な事務執行が期待される。

② 市民サービス向上

- 課題事項の共有や業務改善の検討などを行う会議時間を確保することで、亀岡市の新たな価値創造が期待される。
- オンライン申請の拡充などの作業時間を確保することで、いつでもどこでも手続き可能な行政サービスの確立が期待される。

③ 財政健全化

- 窓口担当部署の時間外勤務を削減し、他の重点施策に取り組む職員の増員を可能とすることで、全体的な人件費を抑えながら魅力あるまちづくりを進め、「人と時代に選ばれるリーディングシティ亀岡」の実現が期待される。

2. 開庁時間見直しの実施内容

2-1. 開庁時間の変更

現行

午前8時30分 から 午後5時15分

新・開庁時間

午前9時00分 から 午後4時30分

見直しの背景

① 時間外勤務の常態化

- これまで、市役所本庁舎等の受付時間は、職員の就業時間と同じ午前8時30分から午後5時15分までであり、窓口の準備や残務処理のため、日常的に時間外勤務が発生している部署がある。

② 業務の多様化・複雑化

- 近年、ICTやAI等の活用による行政サービスのデジタル化が求められる中、就業時間中に十分な作業時間を確保することが困難である。
- 各種交付金等の活用、市民協働や民間企業等との連携等、業務が多様化する中、十分な会議時間の確保が困難である。

2-2. 実施時期

令和8年5月1日(金)開始

2-3. 対象施設

- ・ 市役所本庁舎
- ・ 亀岡市保健センター(BCome+)
- ・ 亀岡市上下水道部庁舎、水道・下水道施設、エコトピア亀岡
- ・ 各教育施設等(亀岡市文化資料館、かめおか乳幼児教育センター、亀岡市みらい教育リサーチセンター、学校給食センター)

※亀岡市上下水道お客様センターは令和9年4月1日開始予定

※亀岡市交流会館、各文化センター・児童館、桜塚クリーンセンター、火葬場、市立病院等の施設は、今回は変更しない。

※図書館各館は別途変更予定。

※法令等で別に規定がある場合は除く。また、一時的に対象外とする場合がある。

※各施設の貸館等の利用時間の変更予定はない。

未来へつなぐ、新しい時間。

市役所などの

開庁時間の変更

これまで 8:30~17:15

これから

9:00~16:30

5/1 金
から
市民課先行実施中

対象

- ・市役所本庁舎 ・亀岡市保健センター（BCome+） ・亀岡市上下水道部庁舎、水道・下水道施設
 - ・各教育施設等（かめおか乳幼児教育センター、亀岡市みらい教育リサーチセンター、学校給食センター）
- ★電話の受付時間も同じになります。

対象外

亀岡市交流会館、各文化センター・児童館、桜塚クリーンセンター、火葬場、市立病院など
※法令等で別に規定がある場合や、一時的に対象外とする場合は除きます。※各施設の貸館等の利用時間に変更はありません。

※対象施設は作成時点のものです。最新の情報は、ホームページ等をご確認ください。



デジタル化で もっと便利に

「行かなくていい」が、もっと
当たり前。スマホで完結する
手続きを増やしています。



質の高い 窓口対応へ

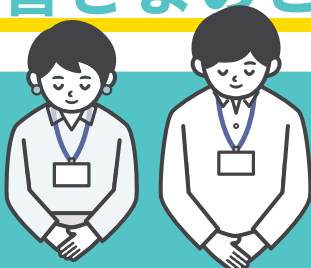
業務を効率化して、より
丁寧な対応につなげます。



働きやすい 環境づくり

活気のある職場で持続可能な
サービスを支えます。

皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。



問 市役所6階 企画調整課

詳しく見る



0771-25-5006



市役所に行かなくてもいろいろな手続きができます。

いつでも
どこでも

スマートフォン・パソコンでオンライン手続き

※住民票 や税金、福祉制度といった手続きについては、マイナンバーカードの電子署名を利用した本人確認が必要となるものがあります。

check! 1

住民票・戸籍分野

- ・転出届
- ・住民票、戸籍、その他証明書の請求

市民課

check! 2

子育て分野

- ・児童手当に関すること
- ・保育に関すること

子育て支援課

保育課

check! 3

くらしの分野

- ・要介護・要支援認定の申請など
- ・国民健康保険の脱退など
- ・水道、下水道の使用開始など

高齢福祉課

保険医療課

上下水道お客様センター

check! 4

税金分野

- ・所得証明・納税証明など税金に関する証明書の請求
- ・eTAX を利用した電子納税

税務課

check! 5

ごみ・環境分野

- ・粗大ごみの収集申込
- ・溝清掃・環境美化活動
- 一般廃棄物の搬入申込
- ・犬の登録関係と狂犬病予防注射

資源循環推進課

エコトピア亀岡

環境政策課

ほかにも色々

詳しく見る



カンタン
おトク!

さらに便利に！コンビニでの証明書取得サービス

01

住民票の写し

02

住民票記載事項証明書

03

印鑑登録証明書

今後も、戸籍関係・税関係などの証明書もコンビニで取得できるよう対象を拡大していきます！



マルチコピー機を設置している全国の店舗で利用できます。

✓ セブン-イレブン ✓ ファミリーマート ✓ ローソン ✓ ミニストップ

6:30 から 23:00 まで



発行手数料が安い！

めっちゃお得！

市役所窓口の場合 400 円 コンビニの場合 200 円

詳しく見る



※取得できる証明書、手数料等は 2026 年 3 月時点のものです。

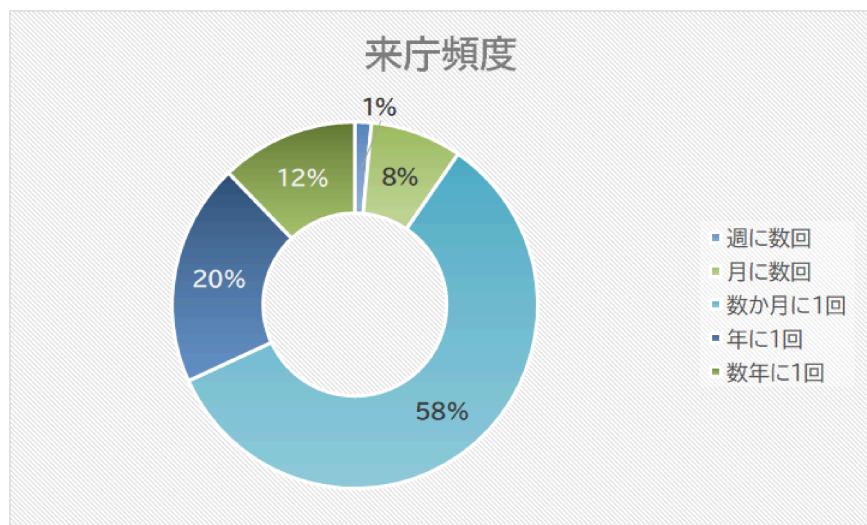
アンケートの結果について

開庁時間の見直しや、市役所の利用者の利便性向上に向けてアンケートを実施しました。

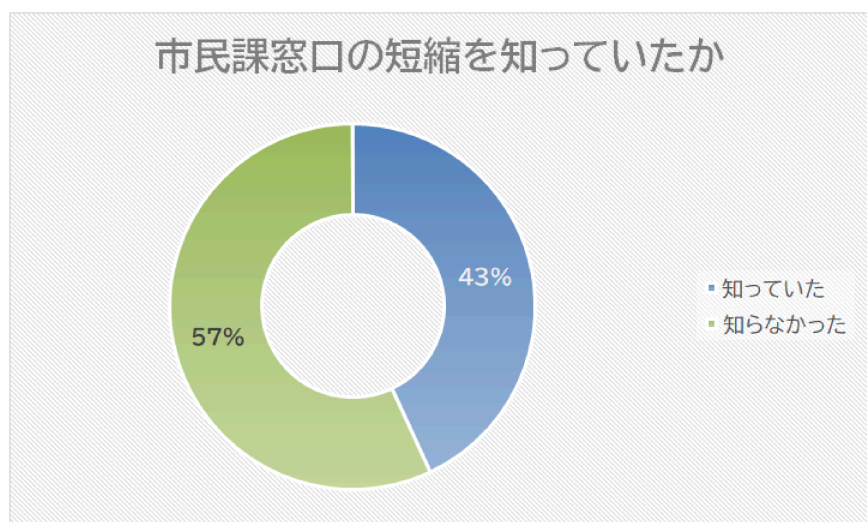
【アンケート実施期間】2025年12月1日（月曜日）～2026年1月30日（金曜日）

【調査方法】インターネット回答および来庁者からのアンケート用紙の回収

【有効回答数】968件

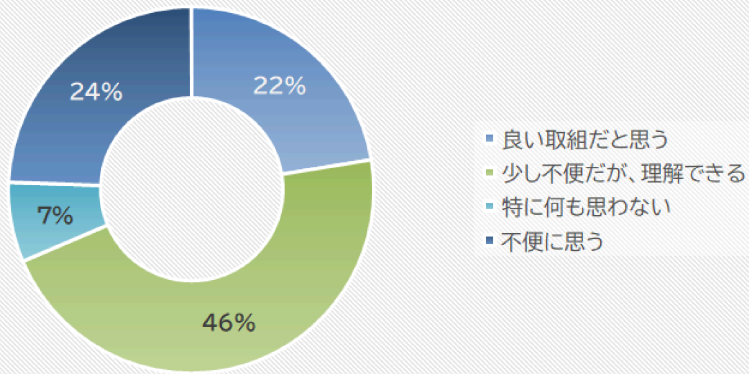


- 来庁頻度に関する調査では、「数ヶ月に1回以下」と回答した方が約90%（数ヶ月に1回：58%、年に1回：20%、数年に1回：12%）を占めました。このことから、毎日の生活に密接に関わる変更ではなく、影響は限定的であると分析しています。



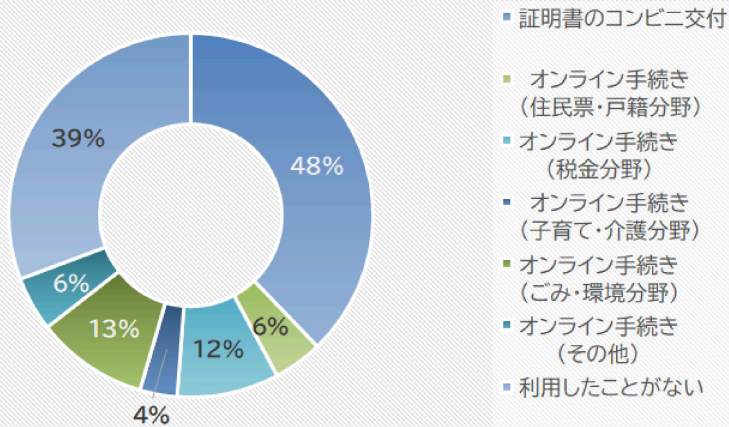
- 試行実施の認知度に関する調査では、「知っていた」と回答した方が43%となりました。徐々に広まっていますが、今後も周知活動に努める必要があると考えています。

窓口の短縮の印象



- 時間短縮について「良い取組（22%）」「少し不便だが理解できる（46%）」「何も思わない（7%）」と、約75%以上の方が肯定的であり、多くの方の理解をいただいていることが分かりました。

利用したことがあるサービス



- 市役所に来庁せずに受けられることができるサービスでは、「証明書のコンビニ交付」が全体の48%で最多となりましたが、各種オンライン手続きは平均で約8%にとどまり、今後もサービスの充実と市民への周知活動が必要であると分析しています。