



令和7年2月5日  
総務企画委員会協議会資料②  
なばりの未来創造部  
行政・デジタル改革推進室

# 名張市役所等における 開庁時間及び電話対応時間の変更について

---

# 主な施設における変更の有無（令和7年8月1日時点）



図書館や市民センターなど、それぞれの設置目的によって条例や規則で開庁時間や利用時間等を定める施設については、これまでと変更はありません。  
また、市立病院や消防、保育所など、業務目的や施設の設置主旨から、開庁時間の短縮にそぐわない施設は対象外としています。

施設名	変更の有無	施設名	変更の有無	施設名	変更の有無
名張市役所	有	総合福祉センターふれあい	無	上下水道部庁舎 (お客様センター含みます。)	有 (電話は 除きます。)
市民センター	無	まちの保健室	有	教育センター	無
市民情報交流センター	無	保育所	無	青少年センター	無
名張市斎場	無	こども支援センターかがやき	無	名張藤堂家邸	有
比奈知文化センター	無	子ども発達支援センター	無	夏見廃寺展示館	有
比奈知教育集会所・児童館	無	国津の杜	無	名張市郷土資料館	無
一ノ井市民センター	無	旧細川邸やなせ宿	無	体育施設	無
一ノ井教育集会所・児童館	無	名張市立病院	無	武道交流館いきいき	無
一ノ井老人福祉センター	無	看護専門学校	無	図書館	無
保健センター	有	消防本部・消防署	無		
名張市応急診療所	無	防災センター	無		

# 開庁時間等の短縮後のルール



午前8時30分から午前9時までと午後4時30分から午後5時15分までの間は、以下を**優先**

準備・後片付け  
迅速化・省力化

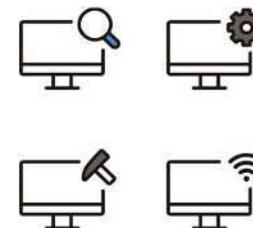
DX  
電子申請化  
LINE利用

調査・研究

ミーティング  
議論

フォロー面談  
1on1

業務改善  
BPR



● 市民サービスの向上

● 働き方改革

● 経費削減



# 電子申請ができる手続の主なもの

## 戸籍・住民票・マイナンバーカード

- 転出届 ▶ ※
- 戸籍謄本・住民票の写しの請求(戸籍は本籍地の自治体に対応済の場合) ▶ ※
- 印鑑登録証明書の請求 ▶ ※
- マイナンバーカードの申請 ▶
- マイナンバーカードの健康保険証登録 ▶ ※、 ※
- パスポート更新 ▶ ※

## 税金及び料金の収納等

- 市税の納付 ▶ 、、
- 税に関する証明書の請求 ▶ ※ (コンビニ取得は「課税証明書」「所得証明書」のみ)
- 罹災証明書の発行申請 ▶ ※
- 上下水道料金 ▶ 、、

## 子ども・子育て

- 児童手当の申請 ▶
- 妊娠の届出 ▶

- ・※が付いているものはマイナンバーカードが必要です。
- ・…オンラインでできる
- ・…金融機関でできる
- ・…コンビニでできる
- ・…医療機関でできる

今後はより一層、電子申請サービスや市公式LINEなどのICTツールによるオンライン化を進めていき、市役所に来ていただくなくてもできる手続を増やせるように努めます。

# 他市の状況



自治体名	開庁時間	短縮時間	開始年月日	公表時期	その他
滋賀県彦根市 人事部 働き方・業務改革推進課	9:00~16:45 (上下水道料金お客様サービスセンターを除きます。)	60分	R6.10	R6.6	窓口及び電話 電子申請や公式LINEの活用の検討 短縮した時間帯の利用割合9%、電話対応15% 毎週木曜19時までの延長サービス廃止
愛知県みよし市 経営企画部企画政策課	9:00~17:00	45分	R6.5.7	R6.2.26	窓口及び電話 窓口デジタル化
岐阜県美濃加茂市 経営企画部キャリアサポート課	8:45~16:45	45分	R6.11	R6.8.1	窓口及び電話 パブコメ実施、コンビニ交付率の上昇
岐阜県飛騨市 総務課行政係	9:00~16:30	75分	R6.11	R6.9.11	窓口対応 オンライン申請導入 マイナンバーカード普及率9割弱、コンビニ交付率2割
大阪府守口市	時間外開庁時間の短縮		R6.1	R6.1.24	コンビニ交付額100円値下げ
茨城県龍ヶ崎市 総務部 人事行政課	9:00~17:00	45分	R6.10	R6.7.5	窓口及び電話 短縮した時間帯の利用割合6%のため
広島県安芸高田市 総務課 行政係	9:00~17:00	45分	R4.10.3	R4.10.3	窓口及び電話 短縮した時間帯の利用割合5%未満のため 電話対応も同時刻に短縮
北海道室蘭市 生活環境部/戸籍住民課/戸籍記録係・住民記録係	9:00~17:00	30分	R6.6.3	R6.6.3	戸籍住民課、市税課、保険年金課のみ窓口短縮 勤務時間8:45~17:15 コンビニ交付100円引下げ
茨城県つくば市 総務部 人事課	8:45~16:30	60分	R6.10.2	R6.6.16	窓口及び電話
三重県熊野市 総務課/行政係	8:45~17:00	30分	R7.1.6	R6.8.26	事前予約の場合は対応 電子申請の充実を図る
宮崎県宮崎市 市役所改革推進課	8:45~16:30	60分	R7.6	R6.11.5	窓口対応 オンライン申請、コンビニ交付の増加により来庁者数が減少
奈良県奈良市 人事課	9:00~17:00	45分	R7.2	R6.11.27	窓口及び電話 「職員の働き方改革の推進」と「市役所窓口のデジタル化によるサービス向上」
三重県松阪市 職員課、市政改革課	9:00~16:30	75分	R7.10.1	R6.11.21	窓口対応 職員の働き方改革の一環

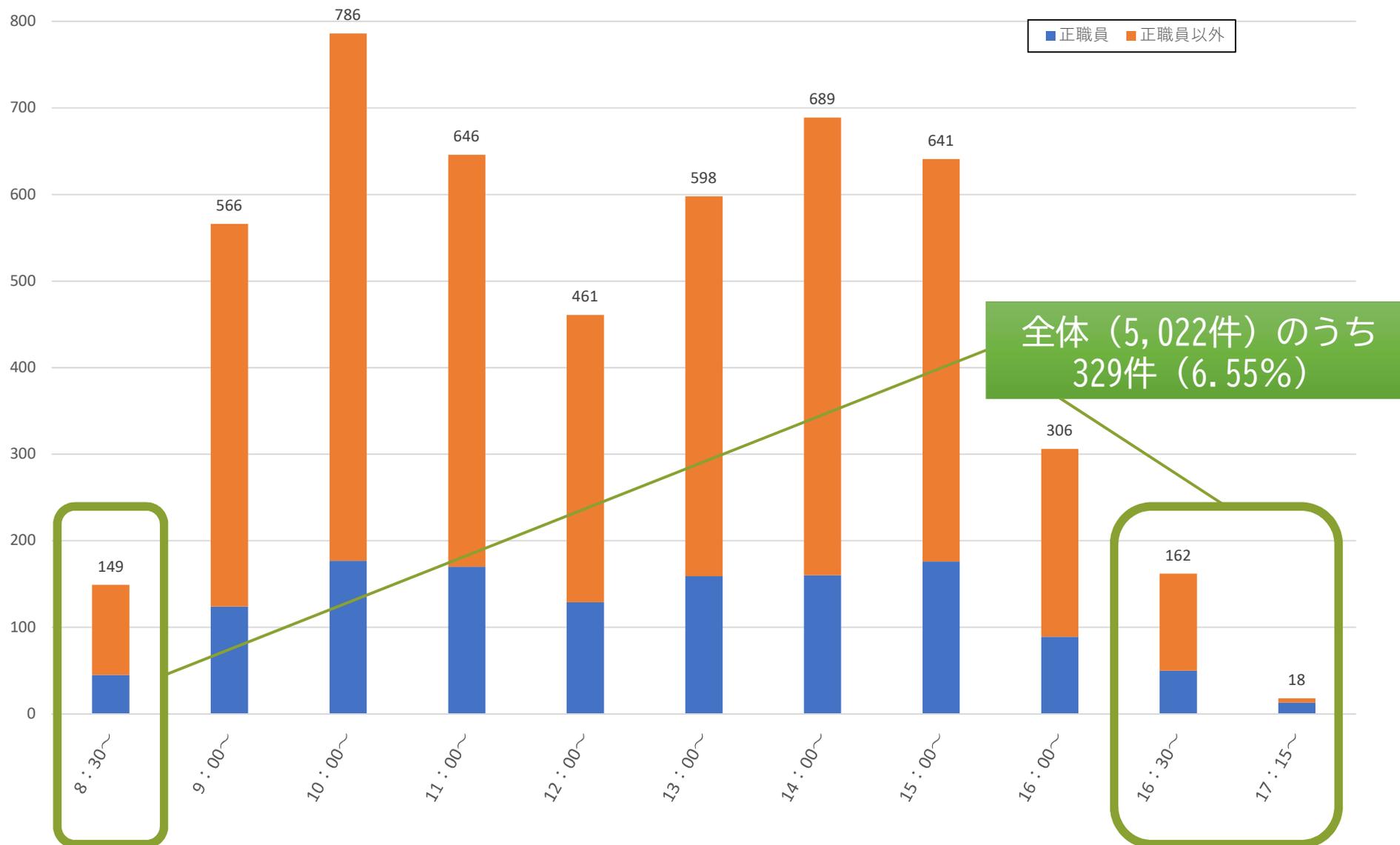
# 開庁時間及び電話対応時間の変更に伴う調査結果



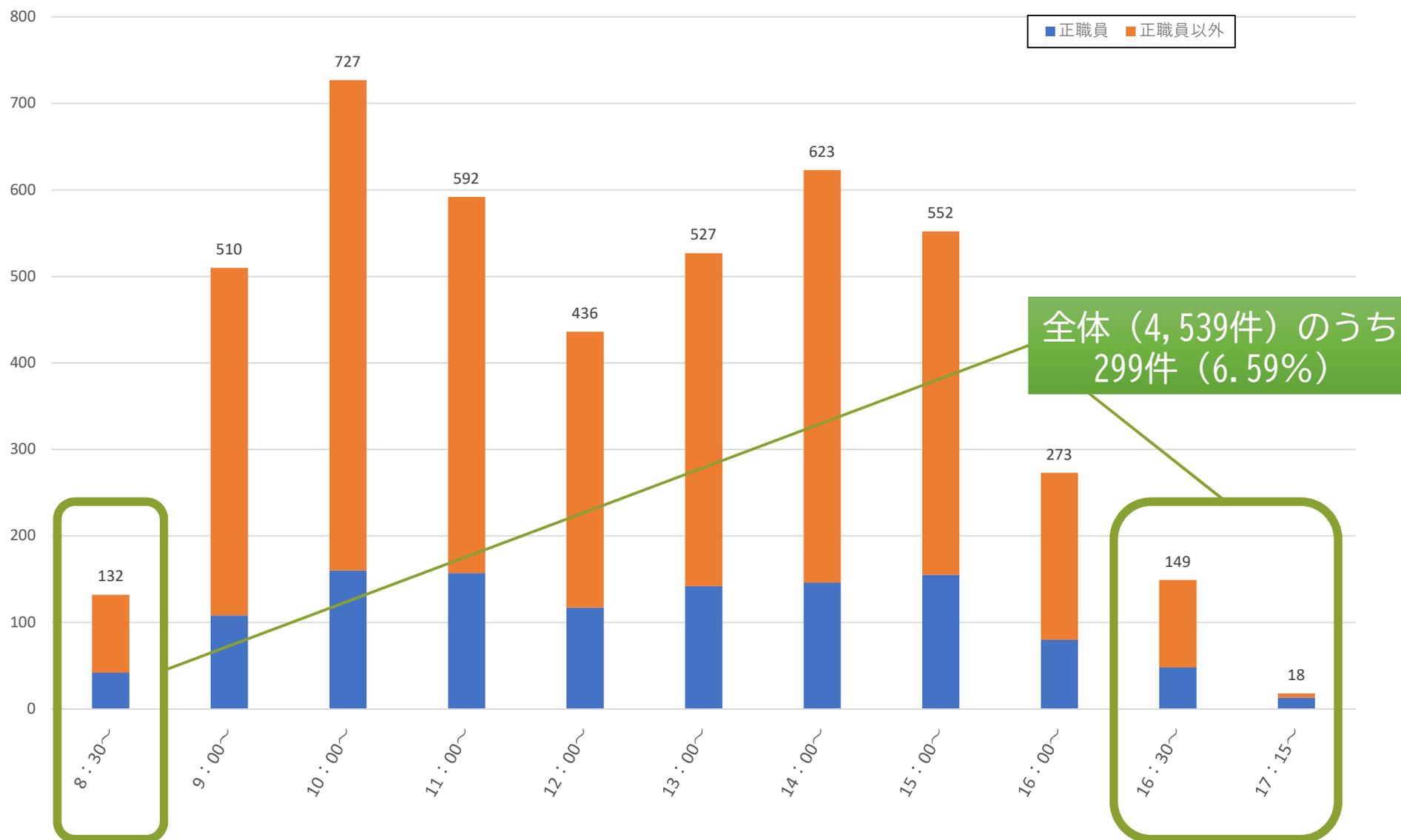
## 調査概要

- 電話窓口対応件数調査
  - ・調査期間：令和6年12月5日（木）～11日（水）
  - ・電話（上下水道部庁舎のほか短縮実施検討施設）及び窓口対応件数を集計
- 短縮実施に伴う課題及び対応検討・必要経費調査
  - ・各所属における短縮実施に伴う課題の抽出及び課題の対応の検討
  - ・短縮実施に伴う必要経費
- 回答方法
  - ・L o G o フォームから回答
- 回答数
  - ・名張市役所、上下水道部庁舎、保健センター、こども支援センターかがやき、子ども発達支援センター、教育センター
  - その他施設 19施設
    - まちの保健室（15地区）、旧細川邸やなせ宿、名張藤堂家邸、夏見廃寺展示館、名張市郷土資料館

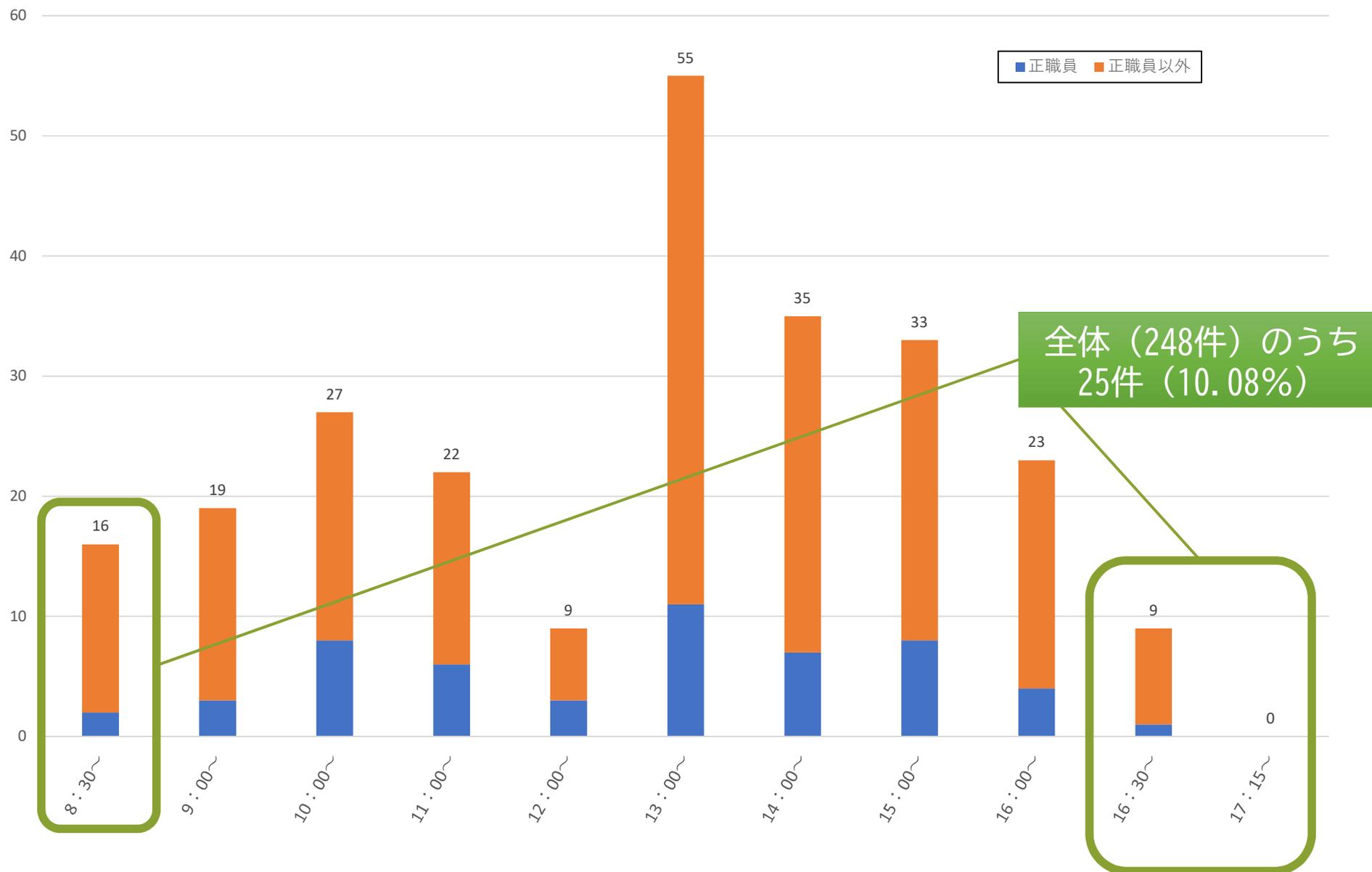
名張市役所、保健センター、  
 子ども支援センターかがやき、子ども発達支援センター、  
 教育センター、上下水道部庁舎における窓口対応の状況（時間別件数）



# 名張市役所における窓口対応の状況（時間別件数）



# 上下水道部庁舎における窓口対応の状況（時間別件数）



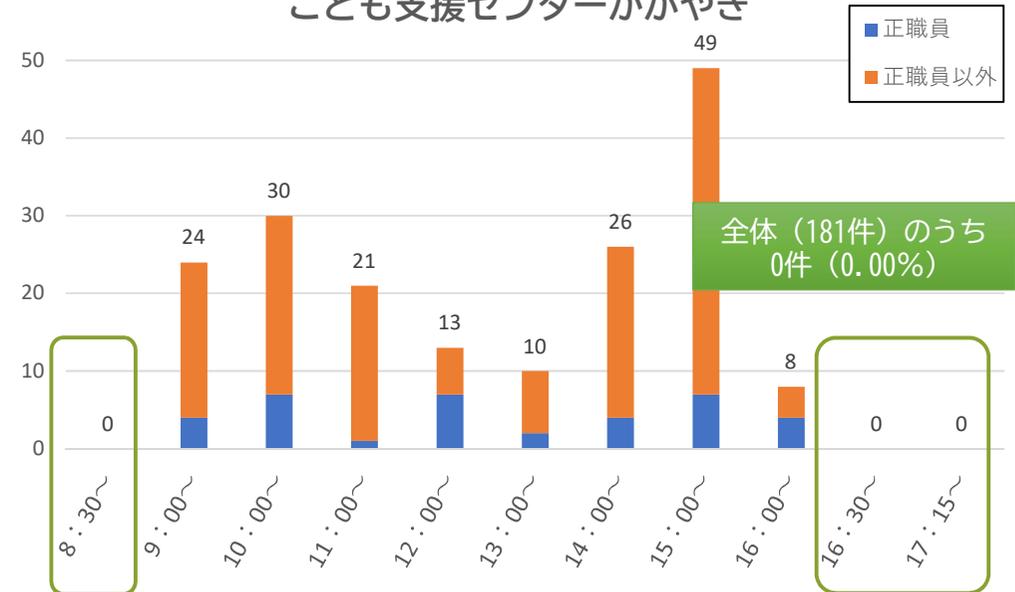
# 保健センター、こども支援センターかがやき、 子ども発達支援センター、教育センターにおける窓口対応の状況（時間別件数）



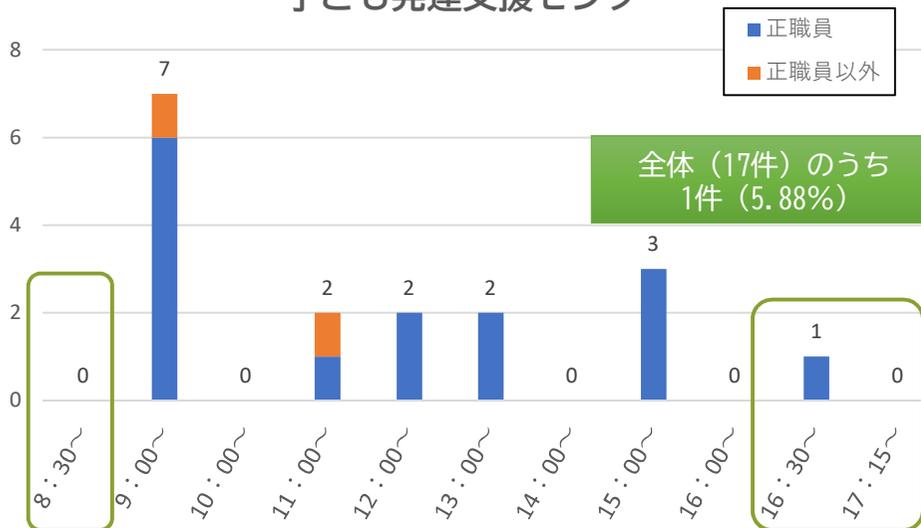
### 保健センター



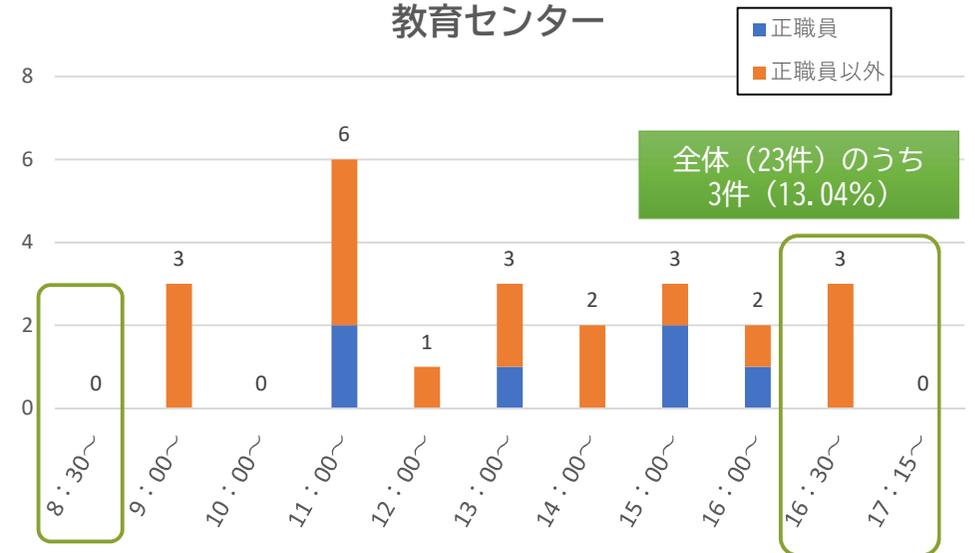
### こども支援センターかがやき



### 子ども発達支援センター



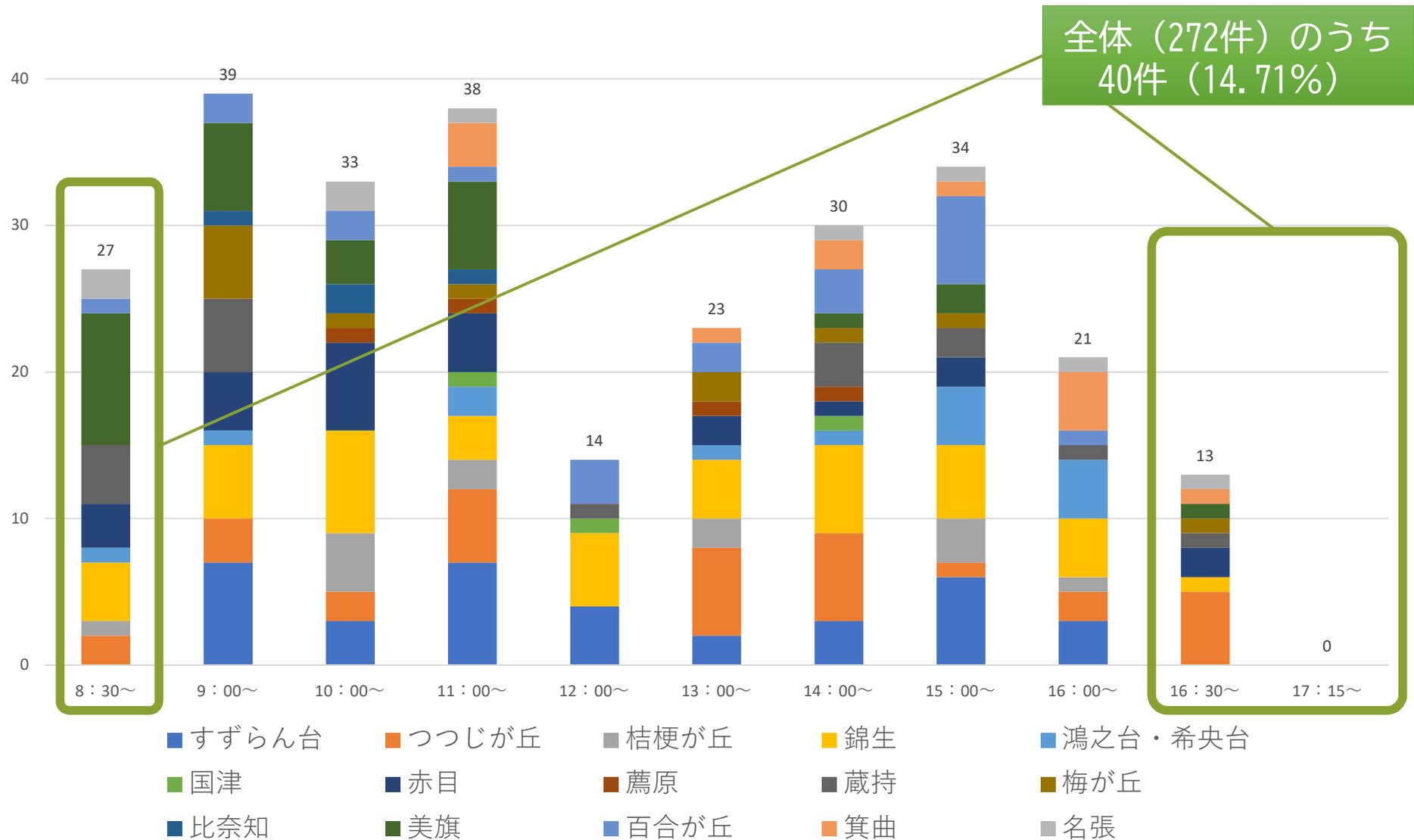
### 教育センター



# その他施設における窓口対応の状況（時間別件数）



まちの保健室



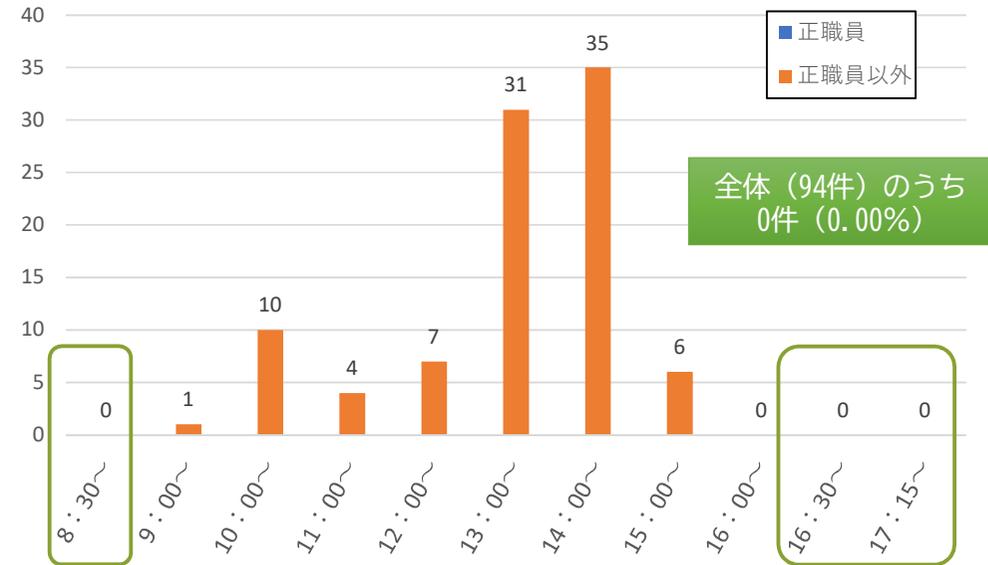
# その他施設における窓口対応の状況（時間別件数）



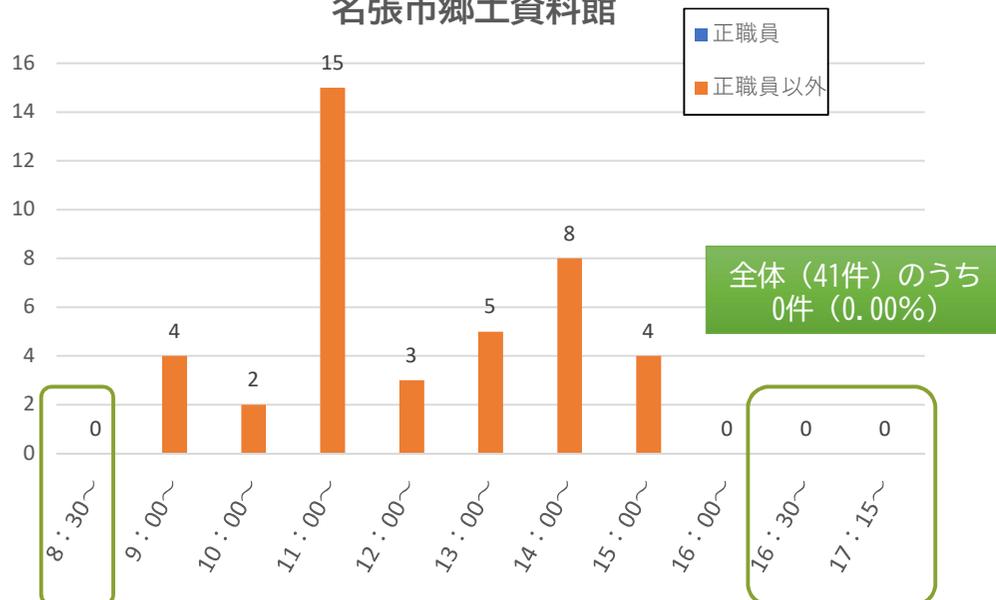
### 旧細川邸やなせ宿



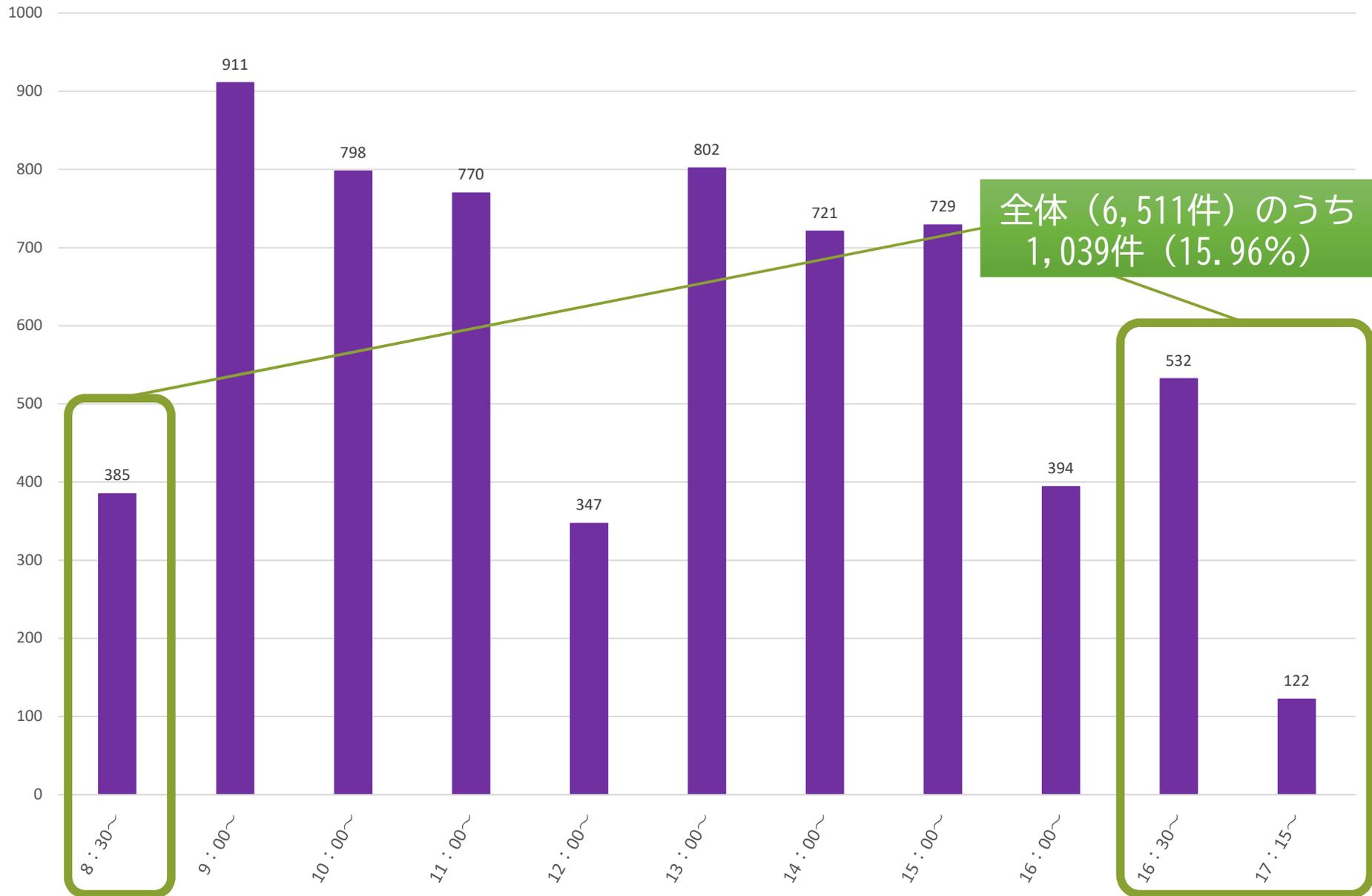
### 名張藤堂家邸・夏見廃寺展示館



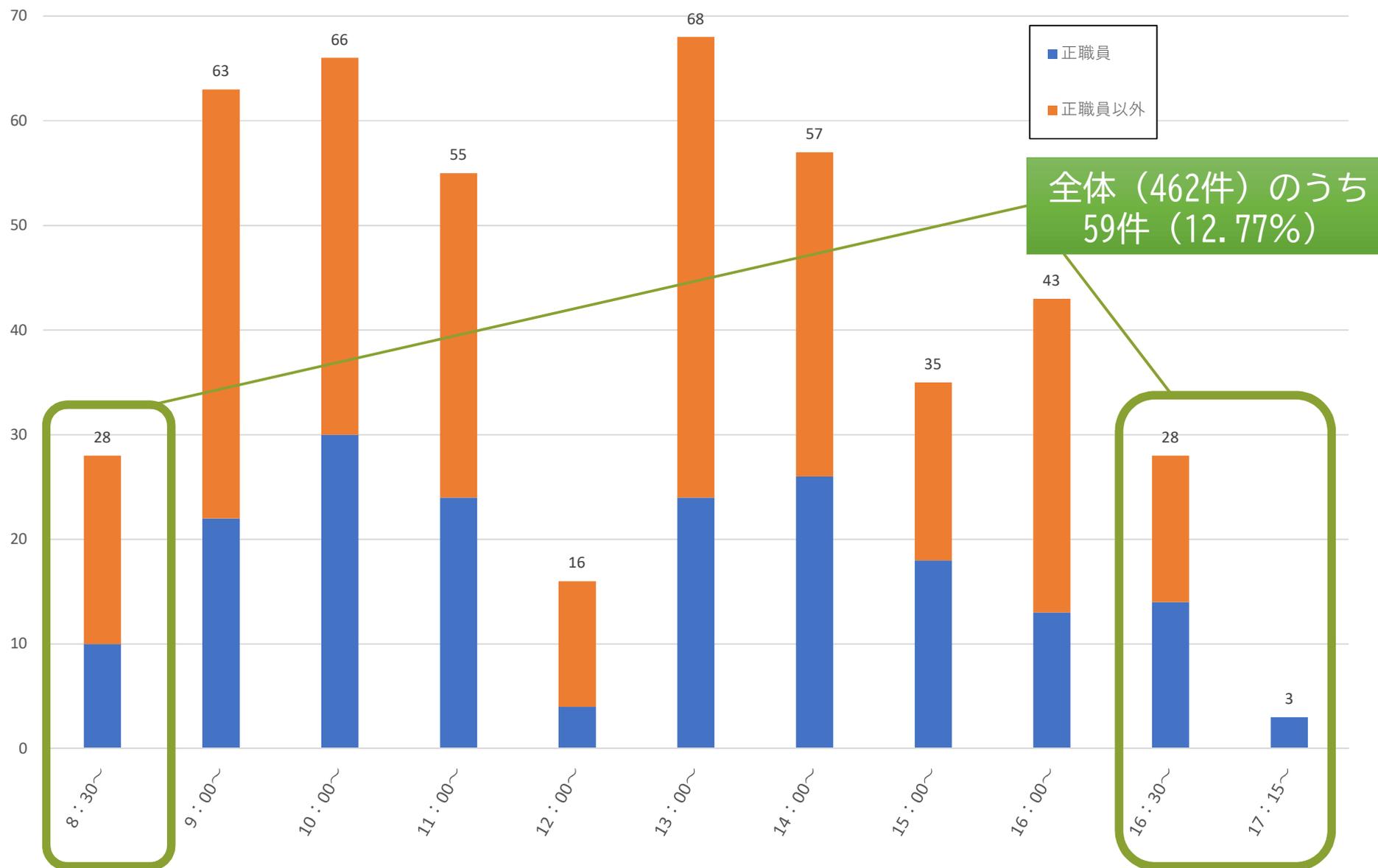
### 名張市郷土資料館



# 名張市役所における電話対応の状況（時間別件数）



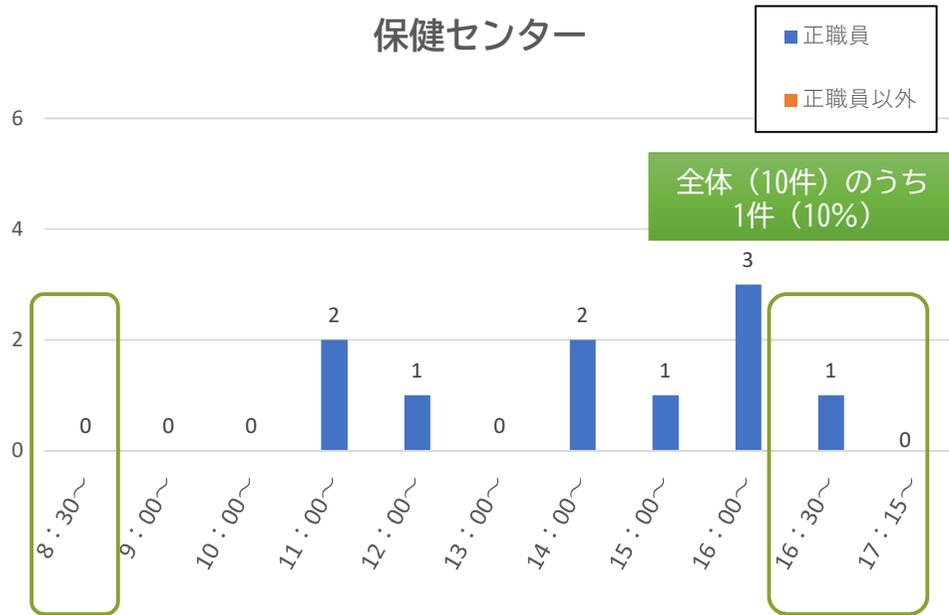
# 上下水道部庁舎における電話対応の状況（時間別件数）



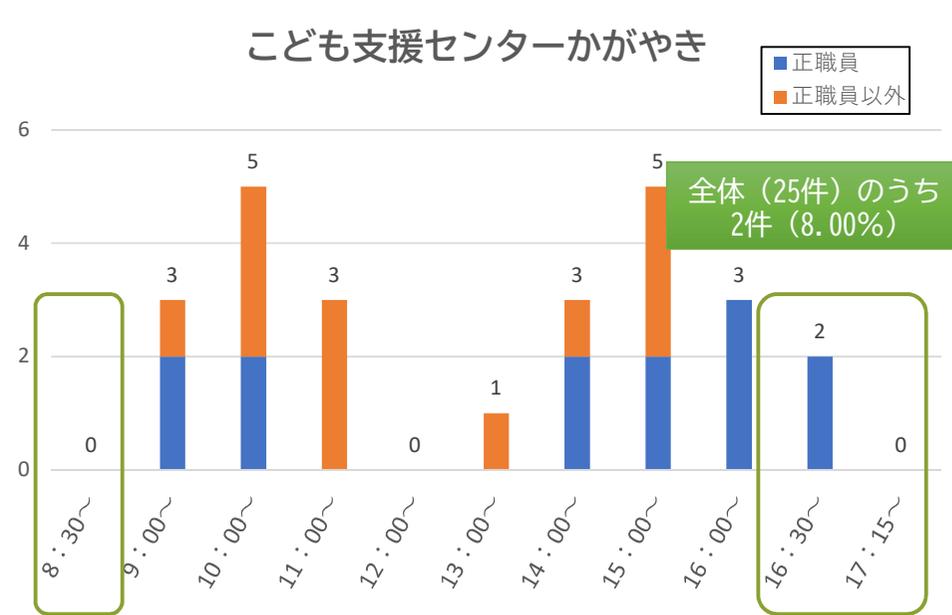
# 保健センター、こども支援センターかがやき、 子ども発達支援センター、教育センターにおける窓口対応の状況（時間別件数）



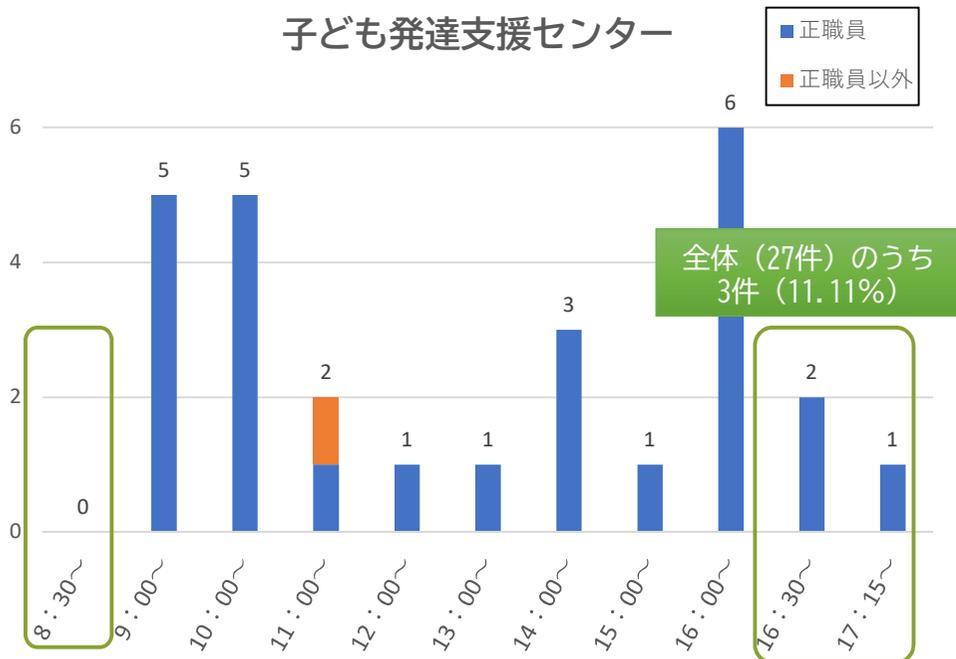
### 保健センター



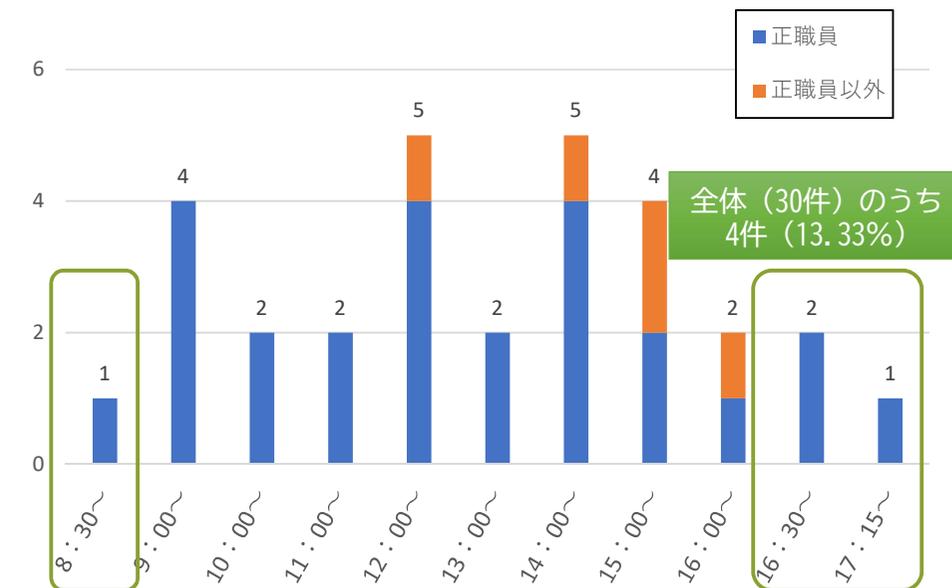
### こども支援センターかがやき



### 子ども発達支援センター



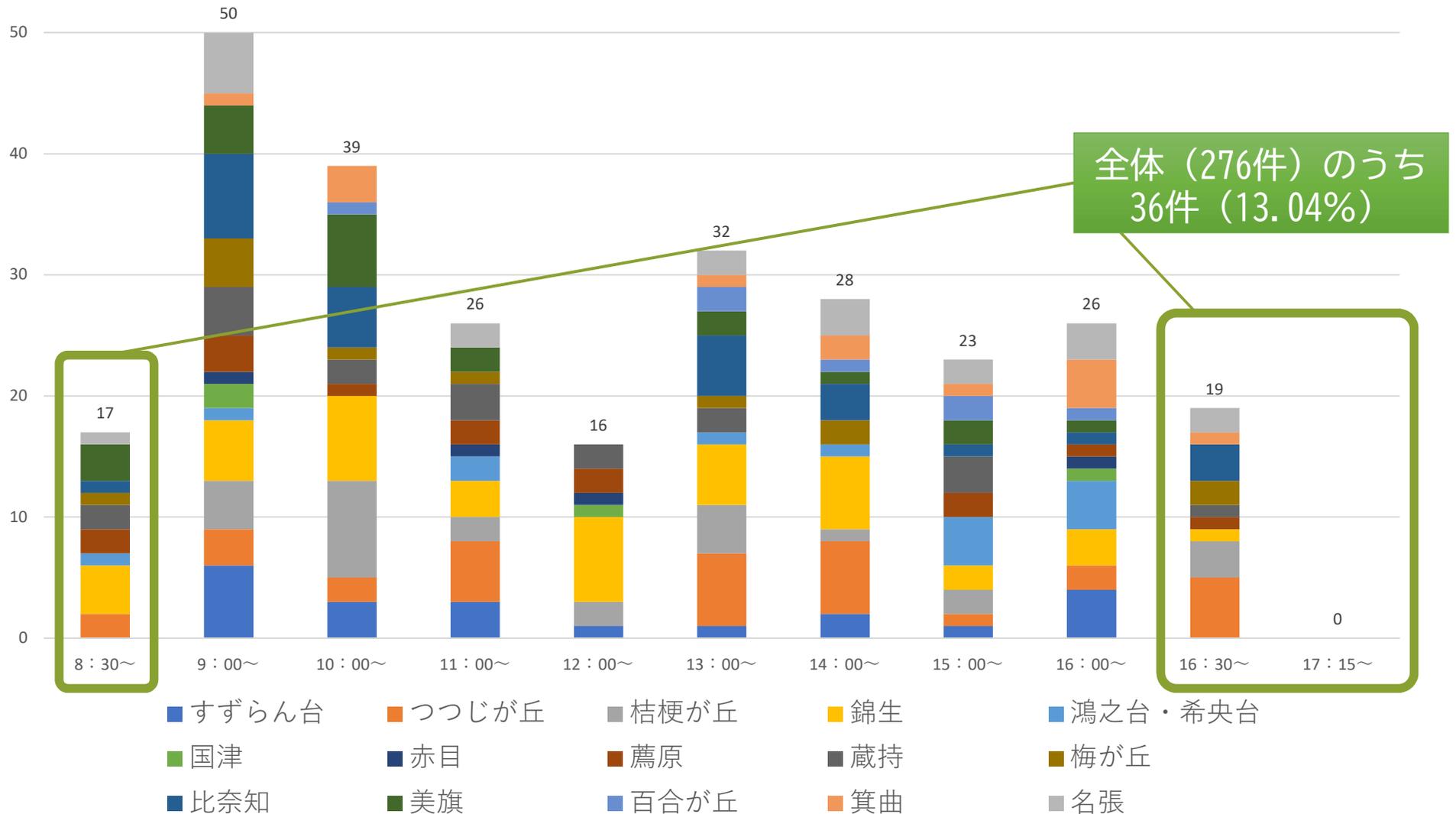
### 教育センター



# その他施設における電話対応の状況（時間別件数）



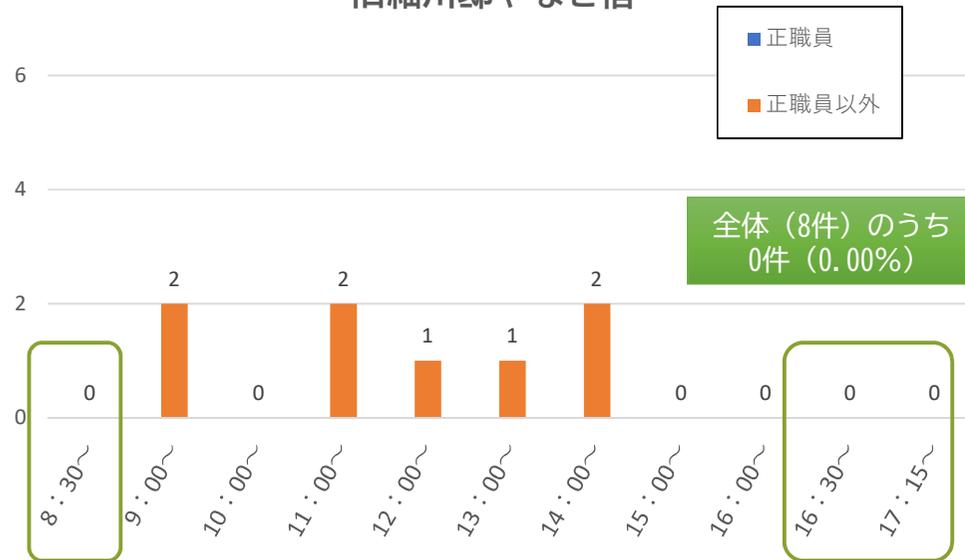
まちの保健室



# その他施設における電話対応の状況（時間別件数）



旧細川邸やなせ宿



名張藤堂家邸・夏見廃寺展示館

全体0件

名張市郷土資料館

全体0件

## 資料概要

戸籍・住民登録室設置の発券機、マイナンバーカード保有枚数率及びコンビニ交付件数

### ●戸籍・住民登録室設置の発券機

- ・集計期間

令和4年8月～令和6年8月

- ・種別

パスポート、マイナンバーカード、戸籍届出・その他、住民異動・印鑑登録、証明発行、名張市以外の戸籍証明（令和6年3月～）

### ●マイナンバーカード保有枚数率

- ・集計期間

令和元年4月～令和6年3月

### ●コンビニ交付件数

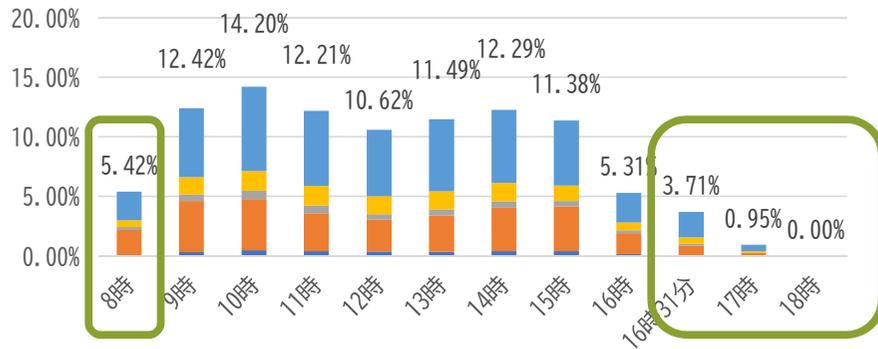
- ・集計期間

平成27年4月～令和6年3月

# 戸籍・住民登録室窓口の状況（時間別割合）

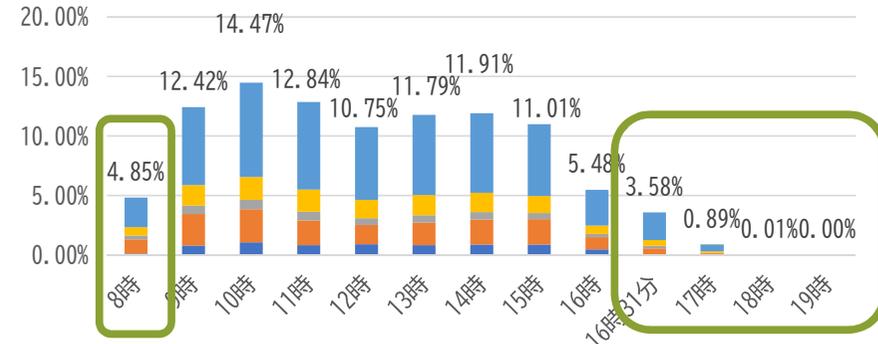


### R4. 8～R5. 3 時間別割合



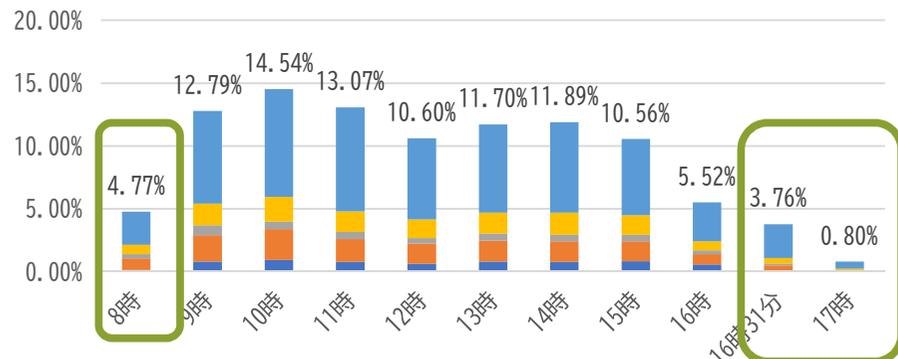
■ パスポート ■ マイナンバーカード ■ 戸籍届出・その他  
■ 住民異動・印鑑登録 ■ 証明発行

### R5. 4～R6. 3 時間別割合



■ パスポート ■ マイナンバーカード ■ 戸籍届出・その他  
■ 住民異動・印鑑登録 ■ 証明発行 ■ 名張市外の戸籍証明

### R6. 4～R6. 8 時間別割合



■ パスポート ■ マイナンバーカード ■ 戸籍届出・その他  
■ 住民異動・印鑑登録 ■ 証明発行

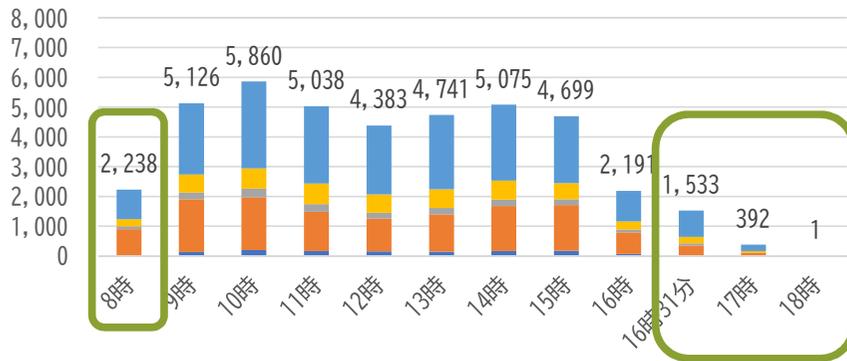
	パスポート			マイナンバーカード			戸籍届出・その他		
	R4	R5	R6	R4	R5	R6	R4	R5	R6
8時00分	0.06%	0.14%	0.13%	2.13%	1.19%	0.92%	0.24%	0.32%	0.34%
9時00分	0.33%	0.80%	0.80%	4.30%	2.67%	2.09%	0.56%	0.69%	0.81%
10時00分	0.49%	1.08%	0.92%	4.29%	2.79%	2.48%	0.71%	0.77%	0.59%
11時00分	0.41%	0.84%	0.77%	3.20%	2.07%	1.83%	0.63%	0.73%	0.55%
12時00分	0.39%	0.92%	0.62%	2.66%	1.62%	1.62%	0.47%	0.56%	0.42%
13時00分	0.37%	0.85%	0.80%	3.03%	1.89%	1.67%	0.53%	0.62%	0.55%
14時00分	0.42%	0.89%	0.76%	3.65%	2.12%	1.65%	0.53%	0.61%	0.52%
15時00分	0.43%	0.90%	0.83%	3.74%	2.12%	1.58%	0.47%	0.51%	0.50%
16時00分	0.17%	0.49%	0.57%	1.77%	1.04%	0.82%	0.24%	0.26%	0.30%
16時31分	0.00%	0.00%	0.00%	0.86%	0.57%	0.50%	0.18%	0.21%	0.13%
17時00分	0.00%	0.00%	0.00%	0.27%	0.15%	0.09%	0.02%	0.04%	0.02%
18時00分	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
19時00分	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
総計	3.07%	6.90%	6.19%	29.90%	18.22%	15.25%	4.60%	5.32%	4.74%

	住民異動・印鑑登録			証明発行			総計		
	R4	R5	R6	R4	R5	R6	R4	R5	R6
8時00分	0.58%	0.70%	0.75%	2.41%	2.50%	2.64%	5.42%	4.85%	4.77%
9時00分	1.46%	1.73%	1.70%	5.77%	6.54%	7.39%	12.42%	12.42%	12.79%
10時00分	1.65%	1.94%	1.96%	7.05%	7.89%	8.59%	14.20%	14.47%	14.54%
11時00分	1.66%	1.87%	1.64%	6.30%	7.33%	8.28%	12.21%	12.84%	13.07%
12時00分	1.50%	1.57%	1.50%	5.59%	6.09%	6.44%	10.62%	10.75%	10.60%
13時00分	1.50%	1.71%	1.68%	6.05%	6.72%	7.01%	11.49%	11.79%	11.70%
14時00分	1.54%	1.62%	1.75%	6.16%	6.66%	7.20%	12.29%	11.91%	11.89%
15時00分	1.30%	1.43%	1.56%	5.45%	6.05%	6.08%	11.38%	11.01%	10.56%
16時00分	0.64%	0.71%	0.72%	2.49%	2.99%	3.11%	5.31%	5.48%	5.52%
16時31分	0.53%	0.49%	0.44%	2.14%	2.32%	2.69%	3.71%	3.58%	3.76%
17時00分	0.13%	0.14%	0.11%	0.53%	0.55%	0.57%	0.95%	0.89%	0.80%
18時00分	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.01%	0.00%	0.00%	0.01%	0.00%
19時00分	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
総計	12.48%	13.91%	13.82%	49.95%	55.65%	60.00%	100.00%	100.00%	100.00%

平均  
9.58%

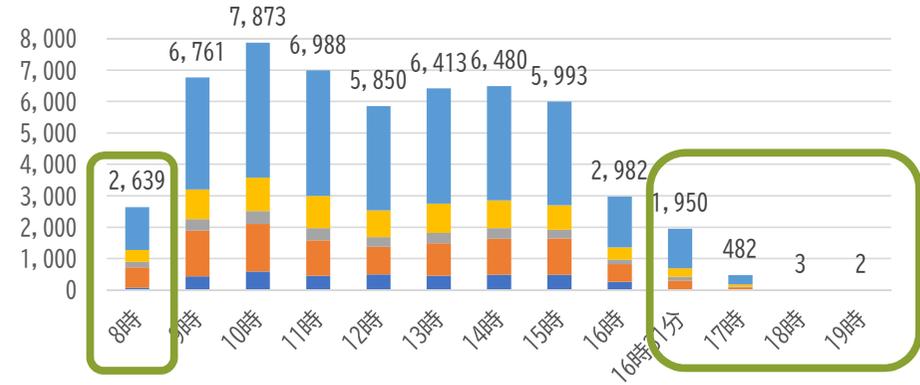
# 戸籍・住民登録室窓口の状況（時間別件数）

### R4. 8～R5. 3



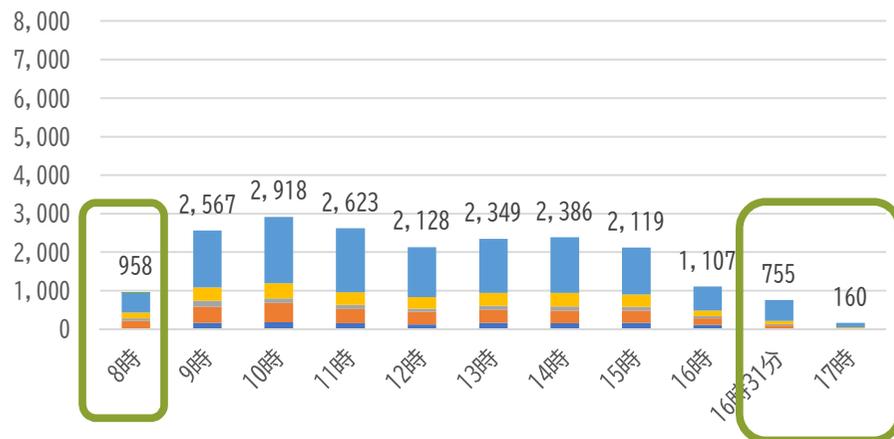
■パスポート ■マイナンバーカード ■戸籍届出・その他  
■住民異動・印鑑登録 ■証明発行

### R5. 4～R6. 3



■パスポート ■マイナンバーカード ■戸籍届出・その他  
■住民異動・印鑑登録 ■証明発行

### R6. 4～R6. 8



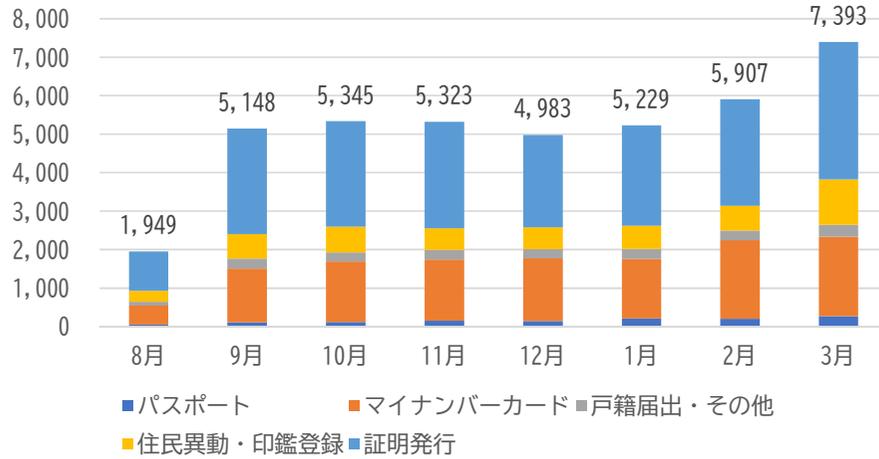
■パスポート ■マイナンバーカード ■戸籍届出・その他  
■住民異動・印鑑登録 ■証明発行

	パスポート			マイナンバーカード			戸籍届出・その他		
	R4	R5	R6	R4	R5	R6	R4	R5	R6
8時00分	25	76	26	879	648	185	99	174	68
9時00分	135	435	161	1,773	1,453	420	232	376	162
10時00分	204	588	184	1,771	1,516	497	294	419	118
11時00分	169	457	154	1,322	1,125	367	261	396	111
12時00分	160	498	124	1,100	882	326	196	304	84
13時00分	154	461	160	1,251	1,028	335	218	335	111
14時00分	173	485	153	1,506	1,154	331	220	333	105
15時00分	177	490	167	1,543	1,152	317	195	277	101
16時00分	69	265	114	729	565	164	99	143	60
16時31分	0	0	0	357	309	100	74	115	27
17時00分	0	1		112	84	19	9	22	4
18時00分	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19時00分	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総計	1,266	3,756	1,243	12,343	9,916	3,061	1,897	2,894	951

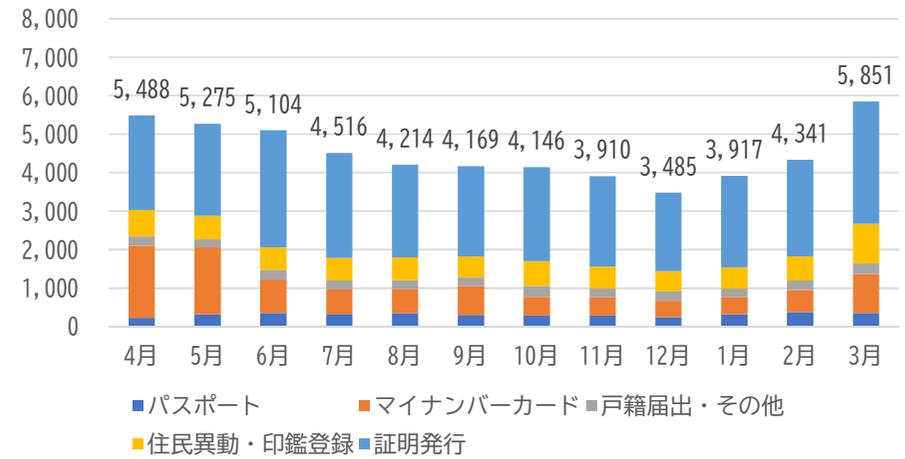
	住民異動・印鑑登録			証明発行			総計		
	R4	R5	R6	R4	R5	R6	R4	R5	R6
8時00分	241	382	150	994	1,359	529	2,238	2,639	958
9時00分	603	940	341	2,383	3,557	1,483	5,126	6,761	2,567
10時00分	681	1,056	394	2,910	4,294	1,725	5,860	7,873	2,918
11時00分	684	1,019	330	2,602	3,991	1,661	5,038	6,988	2,623
12時00分	618	852	301	2,309	3,314	1,293	4,383	5,850	2,128
13時00分	619	933	337	2,499	3,656	1,406	4,741	6,413	2,349
14時00分	635	884	351	2,541	3,624	1,446	5,075	6,480	2,386
15時00分	536	780	314	2,248	3,294	1,220	4,699	5,993	2,119
16時00分	266	384	145	1,028	1,625	624	2,191	2,982	1,107
16時31分	217	266	88	885	1,260	540	1,533	1,950	755
17時00分	53	74	22	218	301	115	392	482	160
18時00分	0	0	0	1	3	0	1	3	0
19時00分	0	0	0	0	2	0	0	2	0
総計	5,153	7,570	2,773	20,618	30,280	12,042	41,277	54,416	20,070

# 戸籍・住民登録室窓口の状況（月別件数）

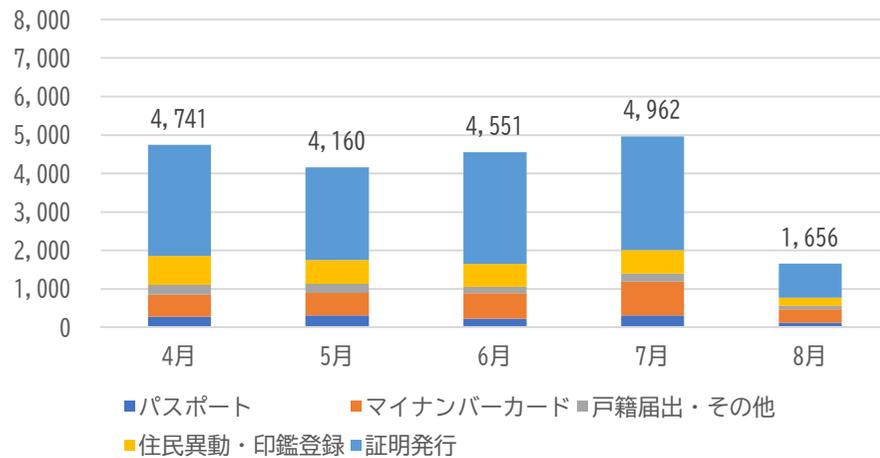
### R4. 8～R5. 3



### R5. 4～R6. 3



### R6. 4～R6. 8

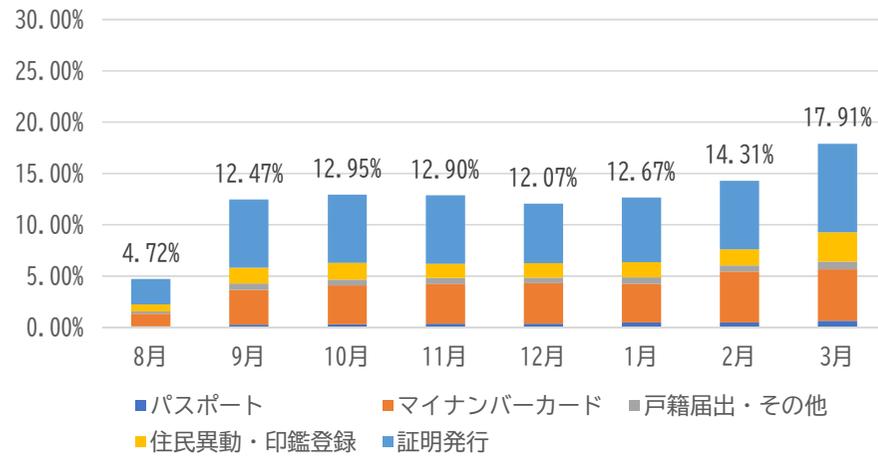


	パスポート			マイナンバーカード			戸籍届出・その他		
	R4	R5	R6	R4	R5	R6	R4	R5	R6
4月	—	226	275	—	1,881	581	—	237	248
5月	—	317	312	—	1,741	587	—	214	233
6月	—	352	229	—	869	656	—	251	173
7月	—	333	313	—	635	878	—	228	210
8月	51	345	114	496	628	359	98	237	87
9月	113	308	—	1,396	750	—	257	217	951
10月	121	290	—	1,569	485	—	236	283	—
11月	150	286	—	1,592	479	—	254	229	—
12月	146	248	—	1,634	422	—	228	244	—
1月	208	319	—	1,552	445	—	262	222	—
2月	207	376	—	2,038	568	—	253	258	—
3月	270	356	—	2,066	1,013	—	309	274	—
総計	1,266	3,756	1,243	12,343	9,916	3,061	1,897	2,894	1,902

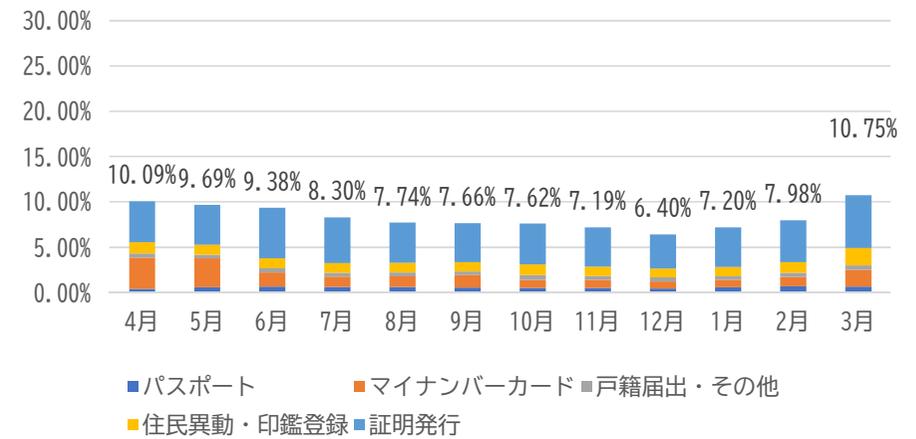
	住民異動・印鑑登録			証明発行			総計		
	R4	R5	R6	R4	R5	R6	R4	R5	R6
4月	—	686	756	—	2,458	2,881	—	5,488	4,741
5月	—	608	619	—	2,395	2,409	—	5,275	4,160
6月	—	592	587	—	3,040	2,906	—	5,104	4,551
7月	—	586	604	—	2,734	2,957	—	4,516	4,962
8月	289	589	207	1,015	2,415	889	1,949	4,214	1,656
9月	642	554	—	2,740	2,340	—	5,148	4,169	—
10月	667	644	—	2,752	2,444	—	5,345	4,146	—
11月	560	569	—	2,767	2,347	—	5,323	3,910	—
12月	575	528	—	2,400	2,043	—	4,983	3,485	—
1月	599	555	—	2,608	2,376	—	5,229	3,917	—
2月	642	628	—	2,767	2,511	—	5,907	4,341	—
3月	1,179	1,031	—	3,569	3,177	—	7,393	5,851	—
総計	5,153	7,570	2,773	20,618	30,280	12,042	41,277	54,416	20,070

# 戸籍・住民登録室窓口の状況（月別割合）

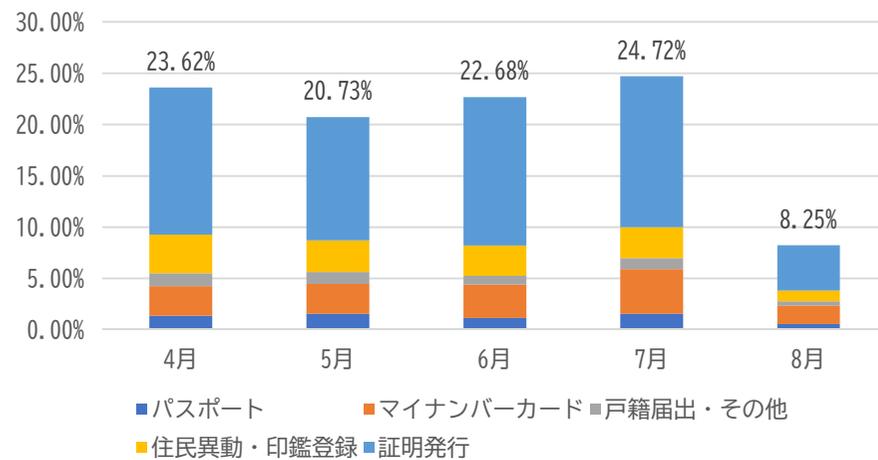
R4. 8～R5. 3



R5. 4～R6. 3

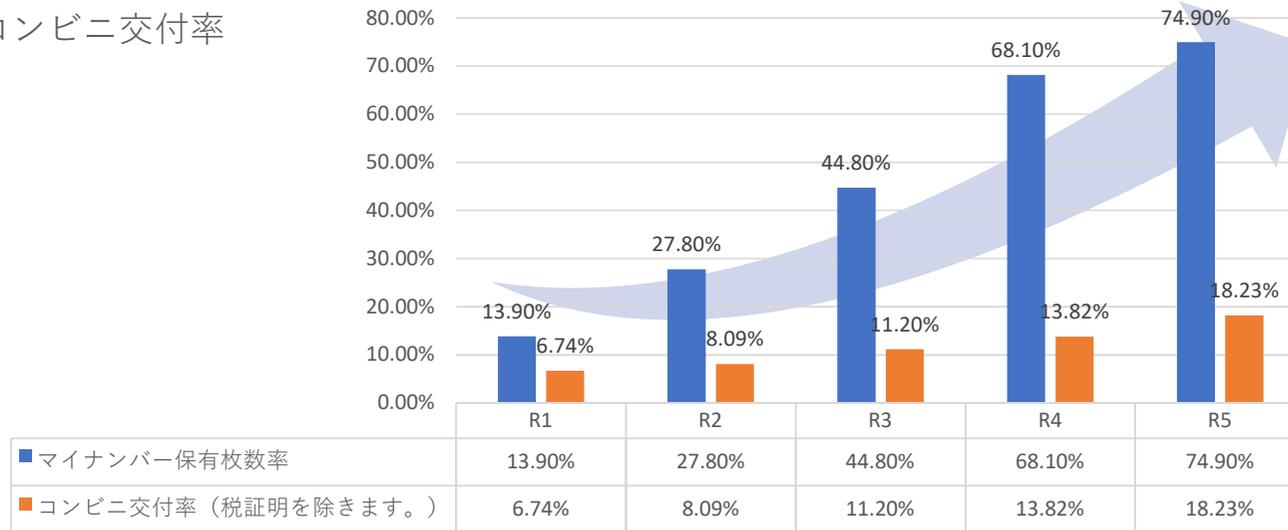


R6. 4～R6. 8

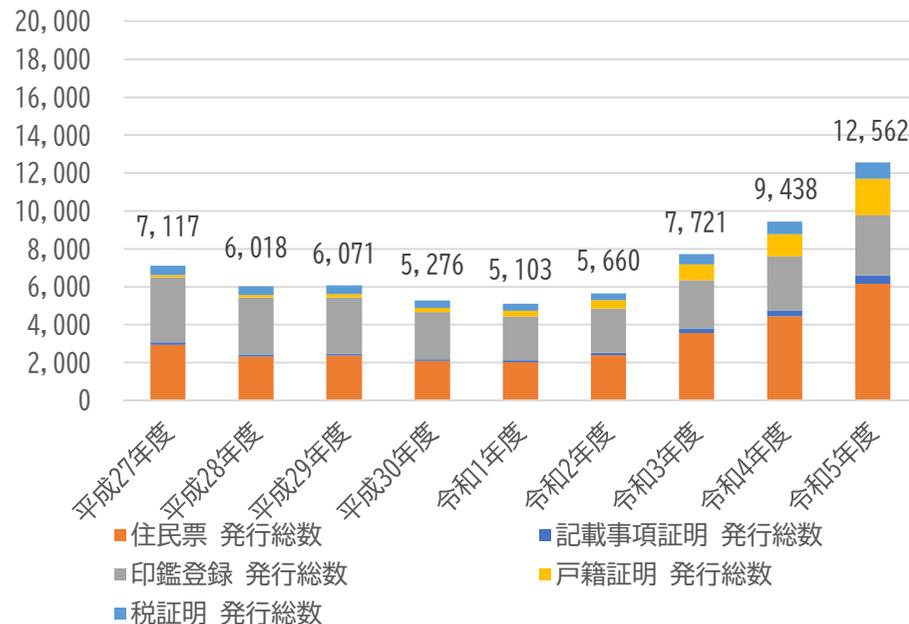


# マイナンバーカード保有枚数率とコンビニ交付率の状況

マイナンバーカード保有枚数率と  
コンビニ交付率



年度別件数



年度	住民票	記載事項証明	印鑑登録	戸籍証明	税証明	合計
	発行総数	発行総数	発行総数	発行総数	発行総数	発行総数
平成27年度	2,928	145	3,432	122	490	7,117
平成28年度	2,327	106	2,994	136	455	6,018
平成29年度	2,367	90	2,979	183	452	6,071
平成30年度	2,082	94	2,493	220	387	5,276
令和1年度	2,022	98	2,307	304	372	5,103
令和2年度	2,389	115	2,353	441	362	5,660
令和3年度	3,572	235	2,539	839	536	7,721
令和4年度	4,448	306	2,859	1,164	661	9,438
令和5年度	6,159	449	3,164	1,919	871	12,562
合計	28,294	1,638	25,120	5,328	4,586	