

手続きも、サービスも、
もっとスマートに

未来の窓口へ アップデート!

来年6月から市役所などの窓口・職員への
電話の取り次ぎ時間が変わります。手続きも
サービスも、もっとスマートに。より良い市民
サービスをめざした取り組みを進めています。

市役所などの受け付け時間が変わります

いつ
から

令和8年 6月1日 月～

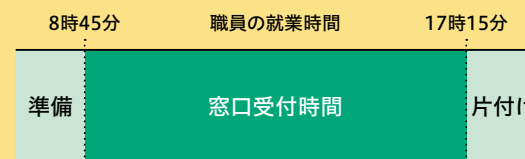
窓口・職員への電話の取り次ぎ時間が

変わる
こと

9時～16時30分に

(変更前：8時45分～17時15分) ※コンタクトセンターでの簡単な内容の問い合わせ回答は継続

変更前



変更後



※職員の就業時間に変更はありません

※各課で実施する休日開庁や繁忙期などの延長受け付けは継続

市役所に行かなくてもできる主な手続き(例)

手続き	コンビニ交付 でできる	郵送でできる	オンラインで できる
住民票の写し	●	●	●
印鑑登録証明書	●		
戸籍に関する証明書	●	●	●
転出届		●	●
課税証明書	●	●	
納税証明書		●	
国民健康保険の 加入・喪失などの届け		●	●

対象
窓口

市役所本庁舎
田原支所

- 子育て総合支援センター
- 保健センター
- 文化・公民館振興課
- 児童発達支援センター
- 学校給食センター
- ※記載のない施設・窓口は対象外



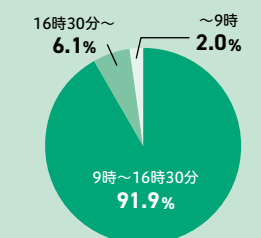
市役所に行かなくてもできる
手続きが充実しています

市役所の窓口で紙で申請していた一部の各種申請・届出などは、コンビニやスマートフォンで手続きできるサービスの充実を進めています。市役所が閉庁している早朝・夜間・休日など、好きなタイミングで利用できます。

短縮時間中の利用者は約8%
影響は最小限に

短縮は1日の中でも来庁者が少ない時間帯で実施し、繁忙期などの延長受け付けは継続して実施することで、影響は最小限に。変更で得た時間で、より便利なサービスを提供できるよう取り組みます。

主要窓口の時間別来庁者の状況(POSレジデータ)



市役所コンタクトセンターの
オペレーターによる電話対応
はこれまで通りです

職員への電話取り次ぎ時間は9時～16時30分に変更しますが、コンタクトセンターでの対応はこれまで通り8時45分～17時15分で受け付けします。簡易な問い合わせはコンタクトセンターがその場で回答する体制を整えています。

※個人情報に関する内容や専門的な問い合わせは、新しい取り次ぎ時間内での対応となります。



便利なサービスなど
詳しくは次のページで
紹介します!



働き方改革で、職員の適切な
労務環境を実現します

職員の就業時間と窓口・電話受け付け時間が同じのため、準備や片付け、閉庁間際の来庁者の対応に恒常的な時間外勤務が発生している状況です。窓口業務を勤務時間内に行うために、受け付け時間を見直し、適切な労務環境を実現することで、職員の生産性向上や優秀な人材確保につなげます。

見込める効果

年間約1,100時間の時間外労働を削減

人件費削減と職員の働きやすい環境を実現



市民サービス向上のための
業務改善・新規事業実施に
向けた取り組みを進めます

現在、就業時間中に課内全員で業務に関する知識や技能の共有、業務改善に向けた打ち合わせを行うことが難しい状況です。時間変更で得た時間を活用して、市民の皆さんの生活の質の向上や地域課題の解決に向けた取り組みを進めます。

例えば...

支援が必要な人に対して、職員同士が情報を持ち寄り、より良い支援方法を話し合う会議(ケース会議)などの時間を確保しやすくし、相談の質の向上につなげます。





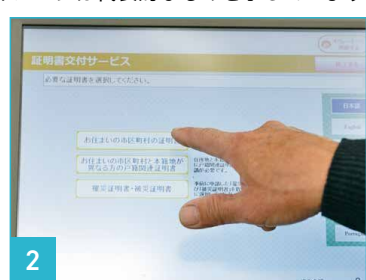
“いつでも窓口”で カンタンはやり！



※画面イメージは代表的なものを示しています



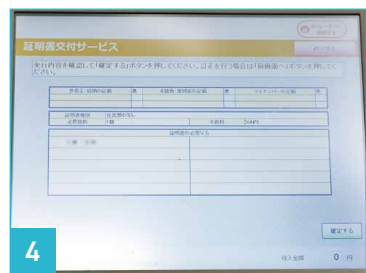
メニュー画面の「行政サービス」から「証明書交付サービス」を選択。



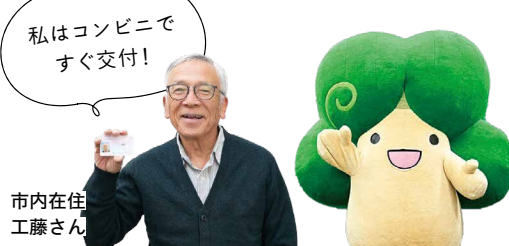
端末にマイナンバーカードをセットし、証明書交付市区町村を選択。



交付時に設定した暗証番号(4桁)を入力し、マイナンバーカードを取り外す。



「証明書の種別」を選択。交付種別・記載事項・部数を選択、料金支払い後に証明書が印刷されます。



- 私はコンビニですぐ交付！
- 市内在住 工藤さん
- 取得できる証明書**
- 住民票の写し ■ 印鑑登録証明書
 - 戸籍に関する証明書※
(戸籍謄本・抄本の写し／附票の写し)
 - 課税証明書
- ※四條畧市に本籍地がある人で本人および同一戸籍に記録されている人の分を取得できます

時間 6時30分～23時
※メンテナンスなどで利用できない場合があります

場所 セブン-イレブン、ローソン、ファミリーマートなど全国のコンビニのマルチコピー機(キオスク端末)



オンラインでできる手続き数

どんどん増えてます！
115件
令和7年11月末時点

オンラインでできる申請・届出(例)

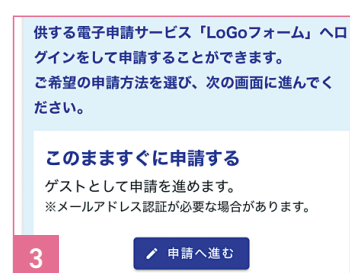
- 住民票の写し
- 戸籍関係証明書
- なわて出前講座
- 保育施設等利用申込(2号・3号認定)
- 子育てばけっと利用者登録
- 子育て相談 など

必要なもの(戸籍関係証明書の発行申請の場合)

- マイナンバーカード
- 券面事項入力補助用暗証番号
- 署名用電子証明書暗証番号
- スマートフォンと「マイナサイン」アプリ



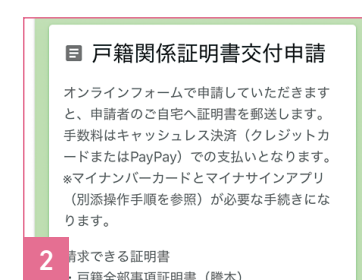
上記、二次元コードをスマートフォンのカメラで読みとる。



(ログインせずに利用する場合)
「申請へ進む」を選択、メールアドレスを入力し、届いたメールに記載されているURLから申請画面にアクセス。



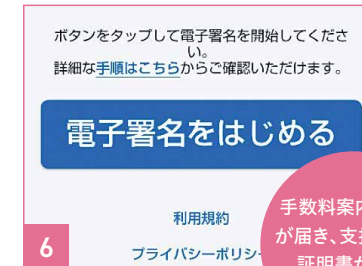
入力フォームに沿って必要な証明書の情報などを入力。



カテゴリ「登録・届出・証明」を選択し、「戸籍関係証明書交付申請」の申請を選択。



画面に従い、「マイナサイン」アプリで券面事項入力補助用暗証番号(4桁)を入力しマイナンバーカードを読みとる。申請者の情報を入力後、次の画面へ。



「マイナサイン」アプリで署名用電子証明書暗証番号(6～16桁)を入力し、マイナンバーカードを読みとり、電子署名を行い申請完了。

市長にめざすビジョンを聞きました！ 未来の窓口に向けて

少子高齢化により人口減少が進む状況において、全国的に人材確保が課題となっており、本市においても市職員の減少が想定されます。限られた労働力と財源で必要な行政サービスを継続していくためには、前例踏襲や固定観念にとらわれず、これまでの業務のあり方を見直すとともに、職員の能力を最大限に発揮できる環境を整備していくことが必要と考えます。窓口受け付け時間の短縮は、四條畧市が自治体としての競争力を維持し、持続可能な成長を達成するために重要な取り組みであり、受け付け時間短縮により生み出された時間を有効活用することによって、新規事業や新たなサービスの導入だけでなく、業務の効率化による時間短縮やコスト削減等を通じて、市民サービスをより一層向上させることをめざしてまいります。

銭谷市長



いただいた意見などは今後の運用方法の参考にします

本取り組みに対する意見・質問はこちらから



窓口・電話取り次ぎ時間変更の詳細や、よくある質問などはこちら！

問合 秘書政策課

