

令和8年1月5日（月）からの窓口等受付時間

● 窓口等受付時間

9：00～17：00

月曜から金曜（祝・休日のぞく）

- ・ 現行の9：00～17：30から30分短縮
- ・ 職員の勤務時間8：45～17：30（変更なし）
- ・ 11月から2月まで窓口業務改善にかかるアンケートを実施します

※ 4月1日からは電話受付時間も17時までに変更します



令和 8 年 4 月 1 日から

窓口等受付時間にあわせて 17 時までに変更します。



- ・本庁は 17 時以降は自動アナウンス対応となります
- ・コールセンターはこれまでどおり

平日 8:30～19:00 土日祝 9:00～17:00

なお、原則本庁舎内担当課への取次ぎは17時以降は
行いません。

労務管理の適正化

窓口業務終了後の片付け・事務処理等
における恒常的な時間外勤務の解消

(現状)

窓口等受付終了時間と標準的な勤務終了時間が同じであるため時間外勤務が常態化しています。

働きやすい、風通しのよい 職場環境作り

生み出した時間を業務改善に向けた
ミーティングなどの時間に活用

(現状)

勤務時間中に全員が集合できる時間帯がないため、情報共有やコミュニケーションの機会が不足

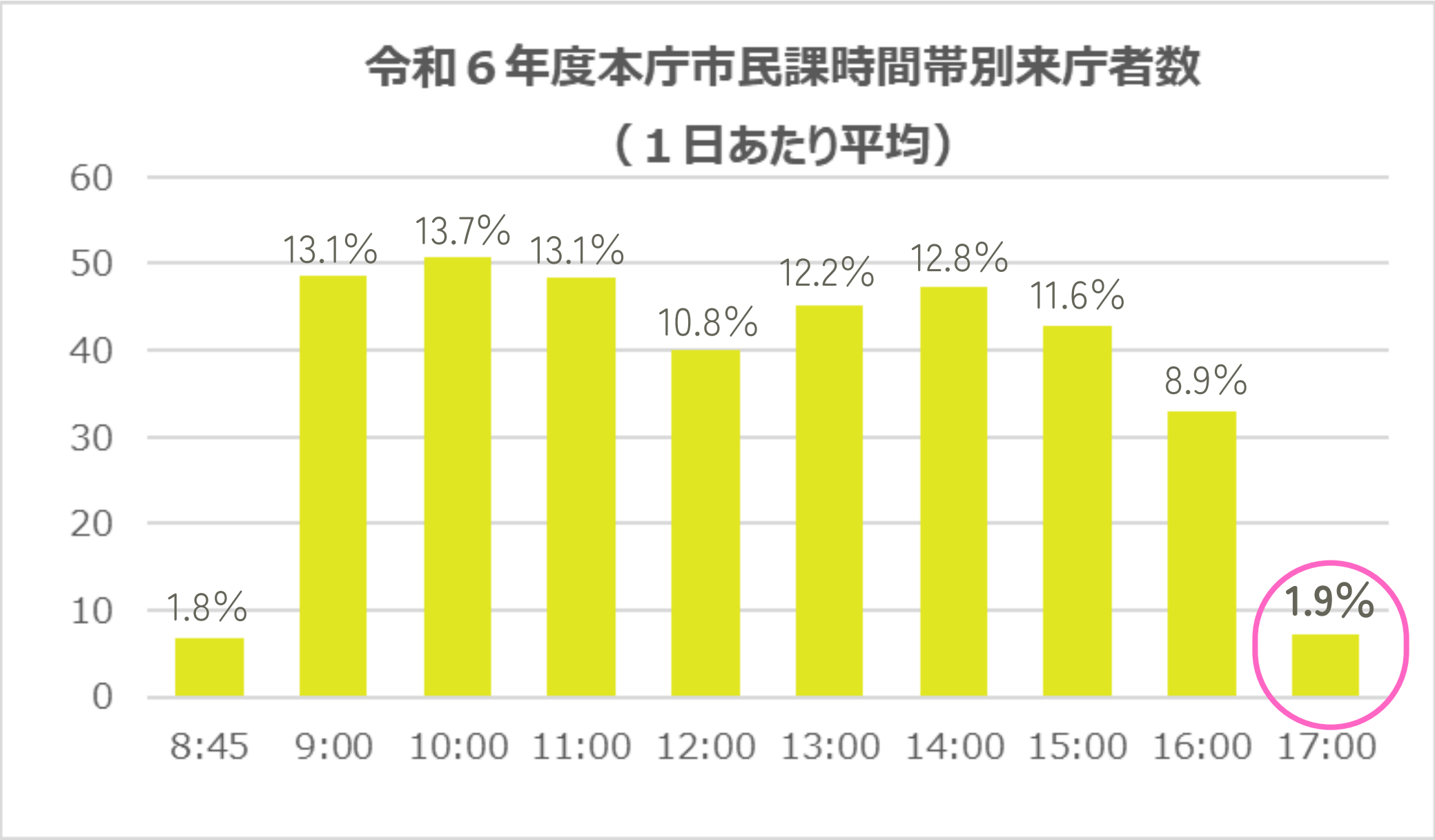


これらを通じた職場環境の改善により、DXの推進などを通して、市民サービスの向上につなげます

窓口等受付時間を短縮する主な施設

市役所本庁、南・北部保健福祉センター、
各サービスセンター、保健所、
動物愛護センター、衛生研究所、いくしあ、
教育・障害福祉センター、市政情報センター、
上下水道庁舎、消防局各課

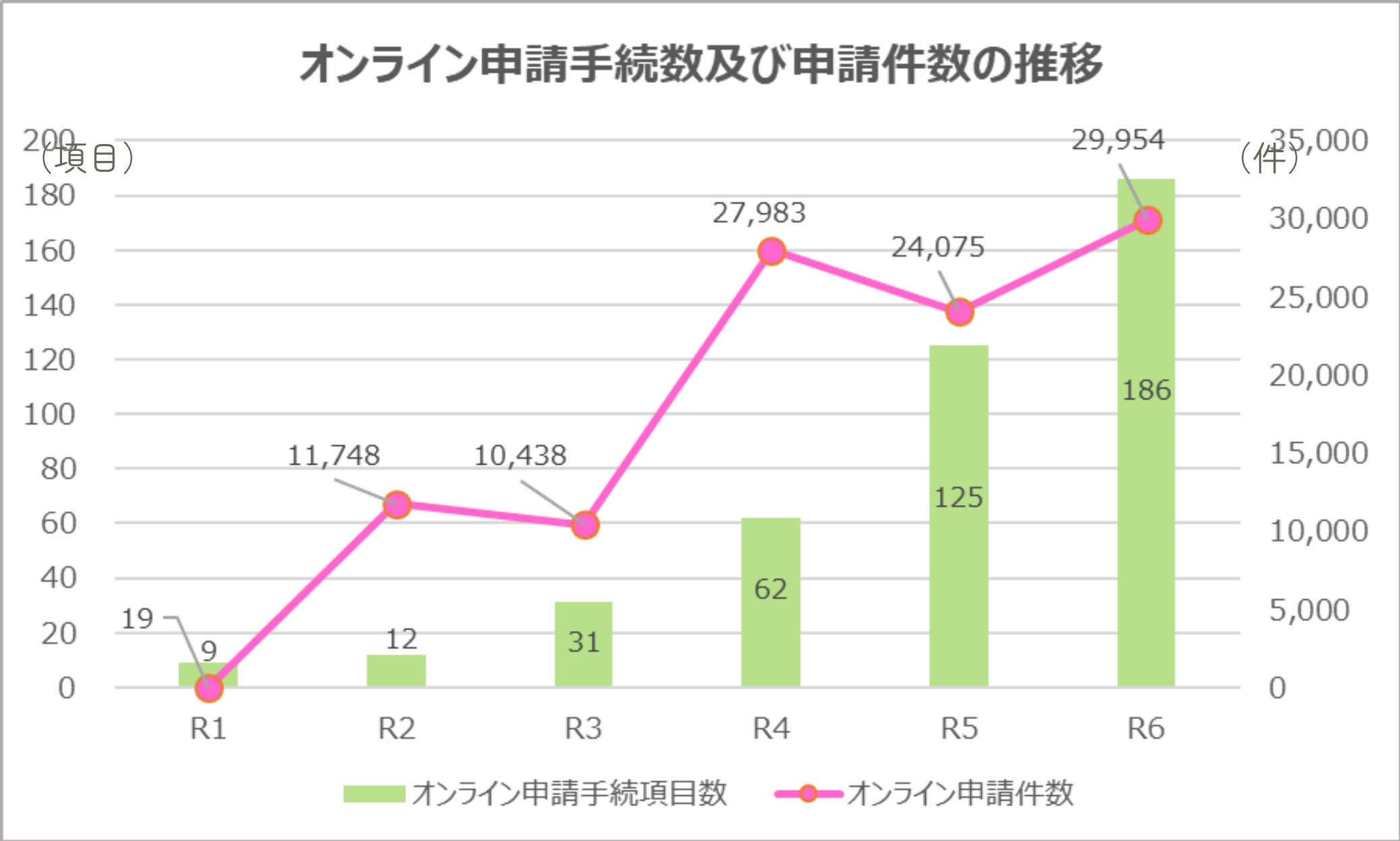




17時以降は全体の2%

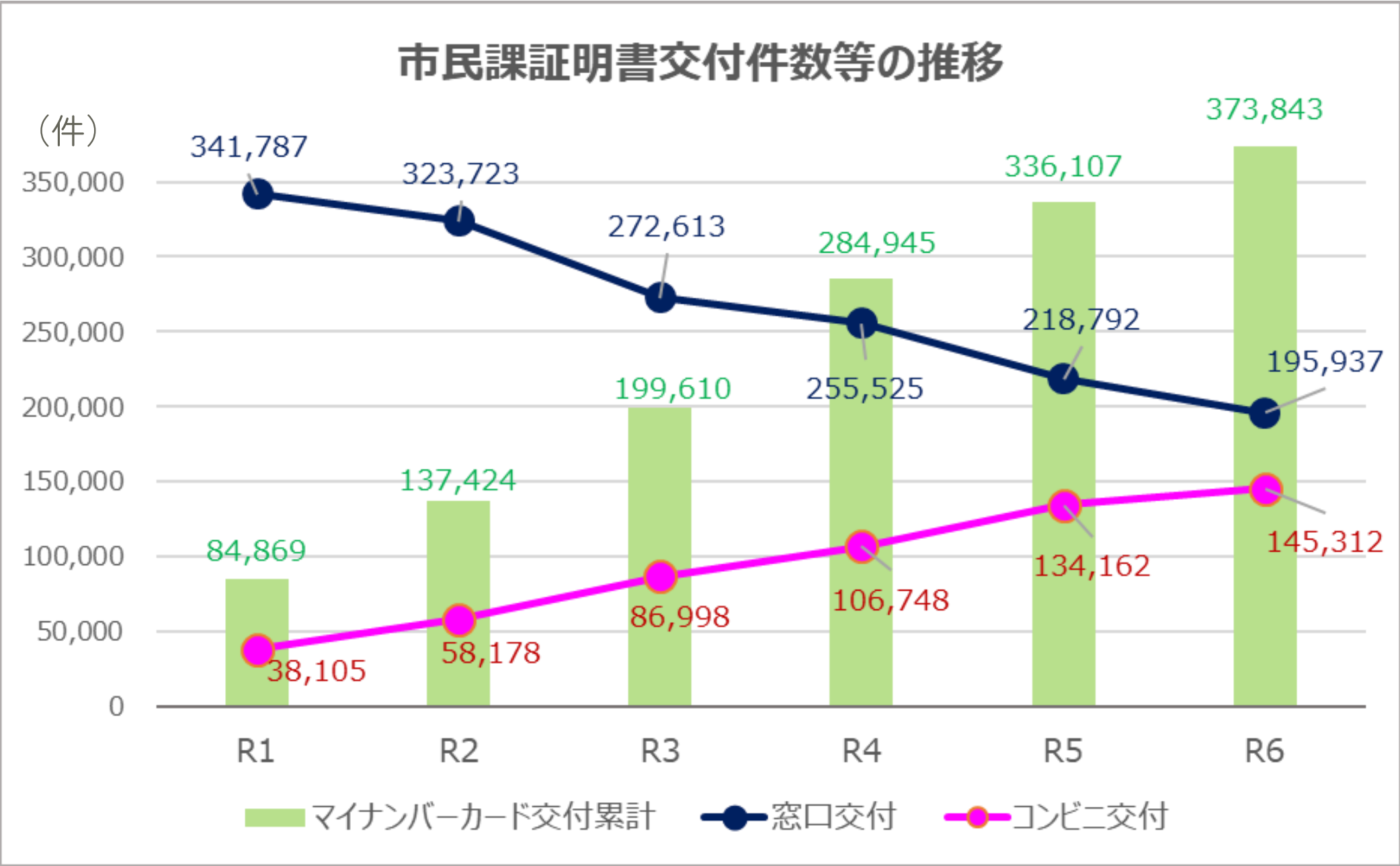
令和 6 年度の本庁市民課の時間帯別来庁者数では、17：00～17：30は全体の2%程度となっています。

市民課以外でも同様の傾向があります。



186手続がオンライン化

令和6年度末時点で、186手続までオンライン化を進めたことにより、令和6年度は約3万件に上る手続をオンラインで受け付けています。



コンビニ交付件数の増

R元年度以降5年間で約 4 倍
(R1：38,105件 → R6：145,312件)
マイナンバーカード交付件数の増加に伴い、コンビニ交付件数も大幅に増加

	変更後	変更前	開始時期
西宮市	9：00～17：00	9：00～17：30	R6.11.1～
芦屋市	9：00～17：00	9：00～17：30	R6.9.2～
川西市	9：00～17：00	9：00～17：30	R3.4.1～
三田市	9：00～16：30	9：00～17：30	R7.6.2～
宝塚市	9：00～17：00	9：00～17：30	R8.1.5～

近隣市でも働き方改革の一環で取り組みが進んでいます。全国的にも同様の流れとなっています。

