

市役所本庁・各支所・保健福祉総合センター

令和8年10月5日から

窓口受付時間短縮の試行

8:30 ~ 17:15



9:00 ~ 16:30



松江市PRキャラクター
おまっちゃん

組織戦略課

1.受付窓口時間短縮の背景

✓ 手続きのデジタル化の推進

・オンライン申請が可能な手続き **拡充**

R6年度 76種類 ▶ R7年度 **162種類**



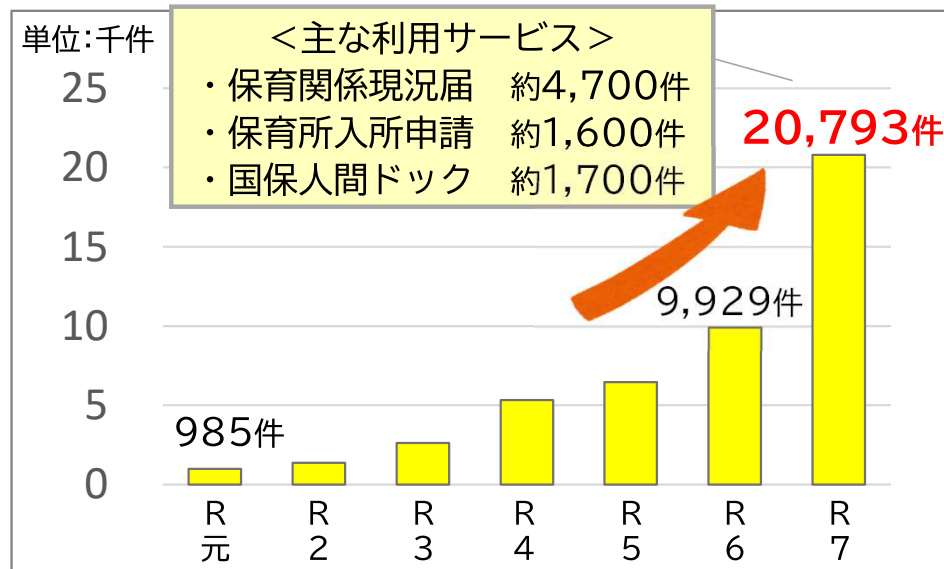
・しまね電子申請サービス利用件数 **増加**

R6年度 9,929件 ▶ R7年度 **20,793件**

オンライン申請の割合(主なもの)

- ・保育所等入所申請(R8年4月入所) **72.9%**
- ・国保人間ドック申請(R8年度分) **50.1%**

【しまね電子申請サービス利用件数】



✓ コンビニでの証明書交付件数の増加

R元年度 5,164件 ▶ R7年度 **52,560件**
(2.2%) (26.4%)



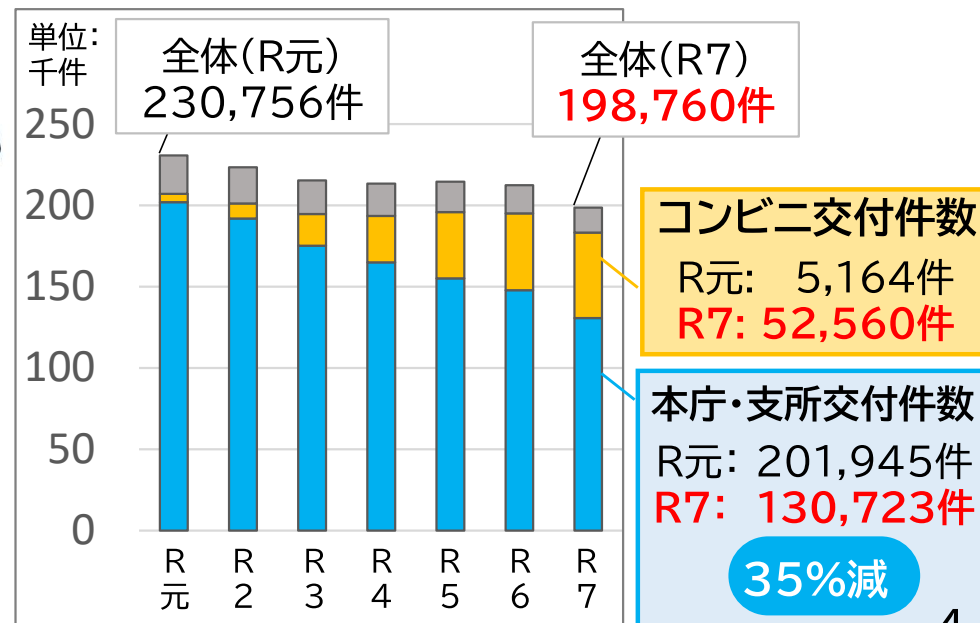
※()は全交付件数のうちコンビニ交付の割合

✓ 窓口サービスの利便性の向上

「書かなくて済む窓口」の導入などによる

- ・窓口での手続き時間(R5.5月 同窓口導入以降)
10～15分 短縮(例:4人世帯の転入手続き)
- ・「書かなくて済む窓口」の満足度
95.6%(R7年度利用者アンケート調査)

【証明書の交付件数】



2.受付窓口時間短縮の目的

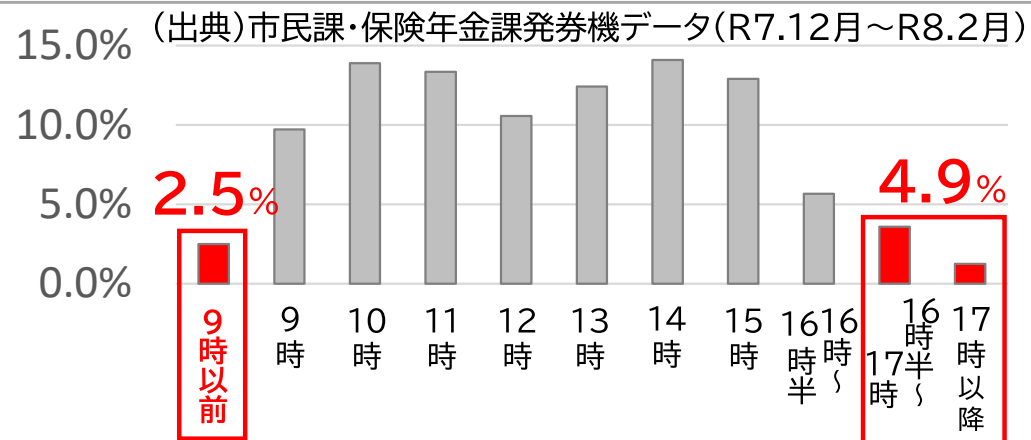
市役所以外の手続き環境の充実

(オンライン申請・コンビニ交付の増などによる)

9時以前&16時半以降の来庁者の割合

7.4%

※年度変わりの
繁忙期を除く



【時間帯別の窓口来庁者割合】

本市の課題と窓口時間短縮の目的

課題

市民サービス向上のための取組みを
検討・推進する**時間が確保できていない**

受付の準備・片付け、受付後の書類の
整理・審査事務などを、**勤務時間外
にこなすことが前提**になっている

目的

課題を解消することで時間を確保し、
市民サービスの質の向上を図る

Up!

時間の確保

- ・政策立案・OJT・
制度改正への対応
- ・業務の効率性・
生産性を向上

市民サービスの質の向上

- ・窓口業務等のDXの推進
- ・利便性の高いサービスの拡充
- ・地域課題の解決 等

窓口時間短縮の試行

全国的に導入が広がっている

窓口受付時間の短縮を
試行的に実施し、課題・効果を検証

試行のイメージ

8:30 窓口受付時間 = 勤務時間 17:15

現行



試行

3.受付窓口時間短縮の試行

短縮後の
受付時間
(75分短縮)

9:00～16:30 (現在 8:30～17:15)

※職員の勤務時間、電話の受付時間は現行通り

対象施設

- ・本庁北、南、西エリア
- ・各支所
- ・保健福祉総合センター

(健康推進課、こども家庭支援課、発達・教育相談支援センター)

※松江歴史館、図書館、市民活動センター、エコクリーン等の施設は除く

※イオン松江SC内の市民サービスコーナーは現行通り(9:00～17:00、水曜日閉所)

試行期間

令和**8**年**10**月**5**日(月)～令和**9**年**5**月**28**日(金)

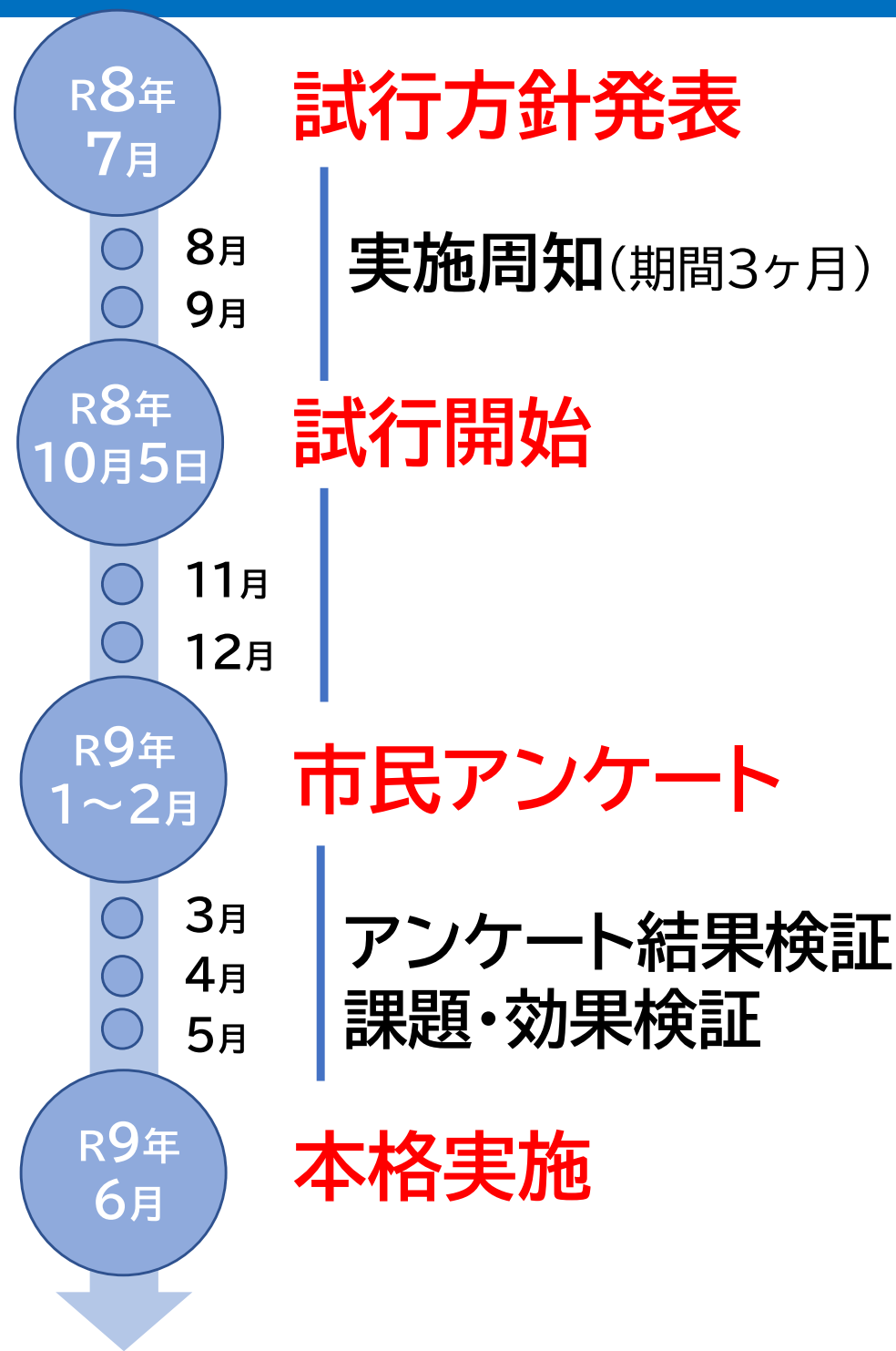
<試行期間中の予定>

令和9年1～2月 市民アンケート実施(試行開始から3ヶ月後を目途に実施)

令和9年3～5月 市民アンケート結果を踏まえた課題の検証、導入効果の検証

令和**9**年**6**月～ **本格実施(予定)**

4.今後のスケジュール(予定)



試行方針発表

実施周知(期間3ヶ月)

試行開始

市民アンケート

**アンケート結果検証
課題・効果検証**

本格実施

市報松江
本市ホームページ
本市公式SNS
テレビ など



3月末~4月頭
繁忙期の窓口延長



5.よくあるご質問

Q1 すべての業務が受付時間短縮の対象ですか？

原則、すべての業務が対象です。

ただし、会議などに本市の要請で来庁される場合や緊急性の高い事柄については除きます。

Q2 事業者の受付も短縮されるのですか？

事業者の皆様への対応についても、短縮後の受付時間内に行います。

Q3 相談業務の受付も短縮されるのですか？

短縮後の受付時間内で行いますが、事前に時間を調整済みの場合や、緊急性の高い事柄については、柔軟に対応いたします。

Q4 窓口受付時間(9:00～16:30)外に庁舎内に入れますか？

本庁

執務スペース以外(市民交流エリアなど)は、現行通り、平日7時半～21時は出入可能です。
(※「ばけばけ」ドラマ館の開館時間は全日9時～16時半です。)

支所(複合施設を含む)

支所執務スペース以外は、現行通り、平日8時～17時半は出入可能です。

保健福祉総合センター

1Fと3Fの各課執務スペース以外は、現行通り、平日8時半～17時15分は出入可能です。
(※子育て支援センターあいあい土・祝日も開所しています。)

Q5 受付時間短縮により市民サービスが低下しませんか？

短縮する時間帯の来庁者の割合(R7.12月～R8.2月実績)は全日の7.4%であり、オンライン申請の拡充など市民ニーズを捉えた取組みを進めることで、市民サービスの維持・向上を図ります。

6.各種サービスのご紹介

PR① 証明書のコンビニ交付サービスをご利用ください！

☑ 住民票の写しなどの証明書を取得できる！

- ・取得可能な証明書
住民票の写し、印鑑登録証明書、税証明書、戸籍証明書

☑ 全国のコンビニなどにあるマルチコピー機で取得できる！

- ・取得の際はマイナンバーカードが必要(暗証番号(4桁)を使用)

☑ 休日や早朝夜間でも取得できる！

- ・6:30～23:00に利用可能(戸籍証明書は8:30～17:15)

PR② 保育所入所や国保人間ドックなど申込みの際には しまね電子申請サービスをご利用ください！

☑ スマートフォンやPCから手軽に手続きができる！

- ・利用件数の多い手続き
現況届(教育・保育給付認定)、保育所入所申込、
国保人間ドック受診申込 など

☑ いつでもどこでも手続きができる！

- ・時間や場所を選ばずに手続き可能

マルチコピー機



コンビニ交付サービス
(本市ホームページ)



しまね電子申請サービス
(公式サイト トップページ)

市民サービス向上に向けた取組みへの
ご理解とご協力をよろしくお願いします



<お問い合わせ先>

組織戦略課

☎ 0852-55-5193

☒ お問い合わせフォーム