

# 草津市庁舎等開庁時間の見直しに関する ガイドライン

令和7年4月

草津市 総合政策部 経営戦略課

## 目次

概要	1
目的	1
第1章 実施内容	2
1 開庁時間の変更	2
2 実施時期	2
3 対象施設(対象所属)	2
第2章 運用方法	2
1 開錠時間・施錠時間の変更	2
2 外線電話の対応について	3
3 開錠・施錠等の流れ	3
第3章 見直しにより確保した時間内の取組について	5
1 基本的な取組	5
第4章 時間外勤務縮減等に向けた取組	6
1 基本的な取組	6
第5章 周知等について	7
1 全体の取組(経営戦略課対応)	7
2 各課から送付する通知等への掲示について	7
第6章 その他	9
よくある質問	9
【別添】扉の開錠・施錠について	

## 概要

本市では、「第6次草津市総合計画」で掲げる「未来への責任」を果たすことを改革理念として、「第2期草津市行政経営改革プラン」に基づき、時代の変化に対応した最適な行政サービスを将来にわたって創出し、提供していくこととしています。

開庁時間の見直しについては、本市における窓口対応の状況や、デジタル化の推進、他自治体の動向等を踏まえ、「草津市行政経営改革推進本部会議」等で検討を進めてきた結果、令和7年7月から実施することとしました。

本ガイドラインは、開庁時間の見直しに当たり、会計年度任用職員を含む全ての職員が適切に対応できるよう、基本的な考え方や手順等を整理したものです。

## 目的

適切かつ円滑な窓口業務や、組織の生産性向上を図るための時間を勤務時間内に確保するとともに、働きやすい職場環境の実現等を通じた働き方改革を目的として、開庁時間の見直しを行います。

### 開庁時間の見直しを行う目的

#### 1 適切かつ円滑な窓口業務

- 窓口業務の準備・片付けに係る時間や、窓口対応に追われない時間の中での情報共有（申し送り・懸念事項の伝達など）の時間を確保することにより、業務のミスを防ぐなど、これまで以上に適切かつ円滑な窓口業務に取り組みます。

#### 2 組織の生産性向上

- 見直しにより確保した時間を下記の取組等に充て、業務の効率的な執行等を通じ、組織の生産性向上を図ります。
  - ・ 所属内の全員が参加できる会議・打合せ（研修を含む）
  - ・ 担当業務に係る業務改善や、制度の理解、新規事業などの政策立案
  - ・ 他部署からの依頼・問合せに一定の制限を設け、作業に集中できる時間（集中タイム）

#### 3 働き方改革

- 窓口業務の準備や片付け等により発生している恒常的な時間外勤務の縮減を図るとともに、時間外勤務を前提とした状況を改善し、適切な労務管理を行うことにより、職員がこれまで以上に働きやすい職場環境の実現を図ります。
- 働きやすい職場環境の構築を通じ、職員の離職防止につなげるとともに、優秀な人材の確保に努めます。

## 第1章 実施内容

### 1 開庁時間の変更

【現行】 8時30分から17時15分まで → 【見直し後】 9時から16時45分まで

窓口業務の準備・片付け等に30分程度を要している所属が複数ある状況や、他自治体の動向等を踏まえ、現行の開庁時間の前後30分を短縮します。勤務時間は変更ありません。

### 2 実施時期

令和7年7月1日(火)から

### 3 対象施設(対象所属)

「庁舎」および「さわやか保健センター」で業務を行う全ての所属

図書館、街道交流館などの市民の利用に供する施設や、保育所、こども園、指定管理施設など、その他の施設については、業務内容や施設の設置主旨等を踏まえ、対象外とします。

## 第2章 運用方法

### 1 開錠時間・施錠時間の変更

#### ■開錠時間(市民等が庁舎に入庁できるようになる基本的な時間)

開錠 → 【現行】 7時40分ごろから → 【見直し後】 変更なし

※ただしパーテーションを設置し、9時から窓口業務の開始とします。

実態としては、職員の出勤経路を確保するため、現行(見直し前)の対応と同様に、7時40分ごろから各玄関を順に開錠しつつ、開庁間際までパーテーション等を設置し、市民等の入庁を制限します。また、開庁前に来庁された市民等の待機場所を確保するため、南玄関入口の一部(市民相談室前および税務課諸税係前)およびさわやか保健センターの1階を7時40分ごろに開放します。

※附属機関など、外部委員会等を開催する場合は、会議の開始時間について留意ください。

#### ■施錠時間

施錠 → 【現行】 17時30分 → 【見直し後】 17時

現行(見直し前)の対応(閉庁後、15分後に施錠する対応)を踏まえた施錠時間とします。

#### ■開錠・施錠のイメージについては別添のとおり

## 2 外線電話の対応について

開庁時間の見直しに伴い、外線電話の対応についても、9時から16時45分までの間を基本とします。

### ■開庁時間の外線電話(見直し後)

9時から16時45分まで	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直接、担当課が対応</li> <li>・担当部署が不明な場合は、代表:563-1234 に電話→電話交換業務で対応(要件を確認の上、各部署に中継)</li> </ul>
--------------	--

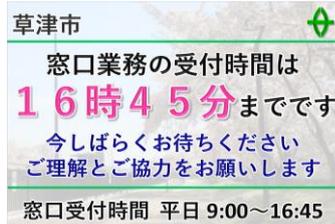
### ■閉庁時間の外線電話(見直し後)

16時45分から翌9時まで	<ul style="list-style-type: none"> <li>・守衛室: 561-2499 で対応</li> <li>・窓口課等の直通電話は転送による音声案内※</li> </ul> <p>※「草津市役所です。本日の業務は終了しました。お急ぎの方は 561-2499 へ…」</p>
---------------	---

## 3 開錠・施錠等の流れ

		時間	基本的な対応	備考(留意点等)
開庁前	(開錠)	7時40分 ～	・各玄関の扉を順次開錠【委託】	
	勤務時間(集中タイム)	8時30分	・チャイム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開庁までに市民等の入庁を確認した場合は、原則、待機スペースに案内してください。</li> <li>※庁舎2階より上の階において市民等の入庁を確認した場合は、西エレベーター前に設置している椅子を案内するなど、柔軟に対応してください。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・開庁時間までの時間においては、窓口の準備など、別途設定した取組に集中します。(第3章参照)</li> <li>・右のような案内版を窓口のカウンターに設置し、市民等への周知を図ってください。(※)</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p style="text-align: center;">草津市 </p> <p style="text-align: center;">窓口業務の受付開始時間は <b>午前9時</b> からです 今しばらくお待ちください ご理解とご協力をお願いします</p> <p style="text-align: center;">窓口受付時間 平日 9:00～16:45</p> </div> <p>※案内版のサンプルについては、デスクネット→文書管理(電子キャビネット)→経営戦略課→「開庁時間の見直し」に保存しています。</p>		
開庁前	8時50分 ～	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>庁内放送(自動音声)</u> 「窓口業務は、9時からとなります。今しばらくお待ちください。」</li> <li>・各玄関等に設置したパーテーション(三角コーン)を撤去【委託】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急を要する場合など、各所属の判断により対応することが適切であると判断した場合は、開庁時間にかかわらず、対応してください。</li> </ul>	

開庁時間	勤務時間	9時00分～	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チャイム</li> <li>・庁内放送(自動音声) 「ただいまから、窓口業務を開始します。」</li> <li>・外線電話の転送機能を解除(方法:ダイヤルボタン①→③)</li> <li>・窓口業務の開始</li> </ul>	
		各所属での業務		
		12時00分～ 13時00分	昼休憩中も消灯しない	
		各所属での業務		
		16時30分～	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>庁内放送(自動音声)</u> 「窓口業務は、4時45分で終了します。御理解・御協力をお願いします。」</li> </ul>	
閉庁後	勤務時間(集中タイム)	16時45分～	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チャイム</li> <li>・<u>庁内放送(自動音声)</u> 「ただいまを持ちまして、窓口業務を終了します。御理解・御協力をお願いします。」</li> <li>・外線電話の転送機能を設定(方法:ダイヤルボタン①→②→②→⑨→⑨→⑨)</li> <li>・窓口業務の終了</li> </ul>	<p>開庁時間内に受け付けた手続や相談業務が完了しない場合は、閉庁後も継続して対応してください。</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務時間が終了するまでの時間は、窓口の片付け・残務処理など、別途設定した取組に集中します。(第3章参照)</li> <li>・右のような案内版を窓口のカウンターに設置し、市民等への周知を図ってください。(※)</li> </ul>		
		<p>※案内版のサンプルについては、デスクネット→文書管理(電子キャビネット)→経営戦略課→「開庁時間の見直し」に保存しています。</p>		
17時00分～	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各玄関の扉を順次施錠【委託】</li> <li>・各玄関等にパーテーション(三角コーン)を設置【委託】</li> </ul>			
17時15分	・チャイム			
18時30分	さわやか保健センター連絡通路(2階) 施錠			



### 第3章 見直しにより確保した時間内の取組について

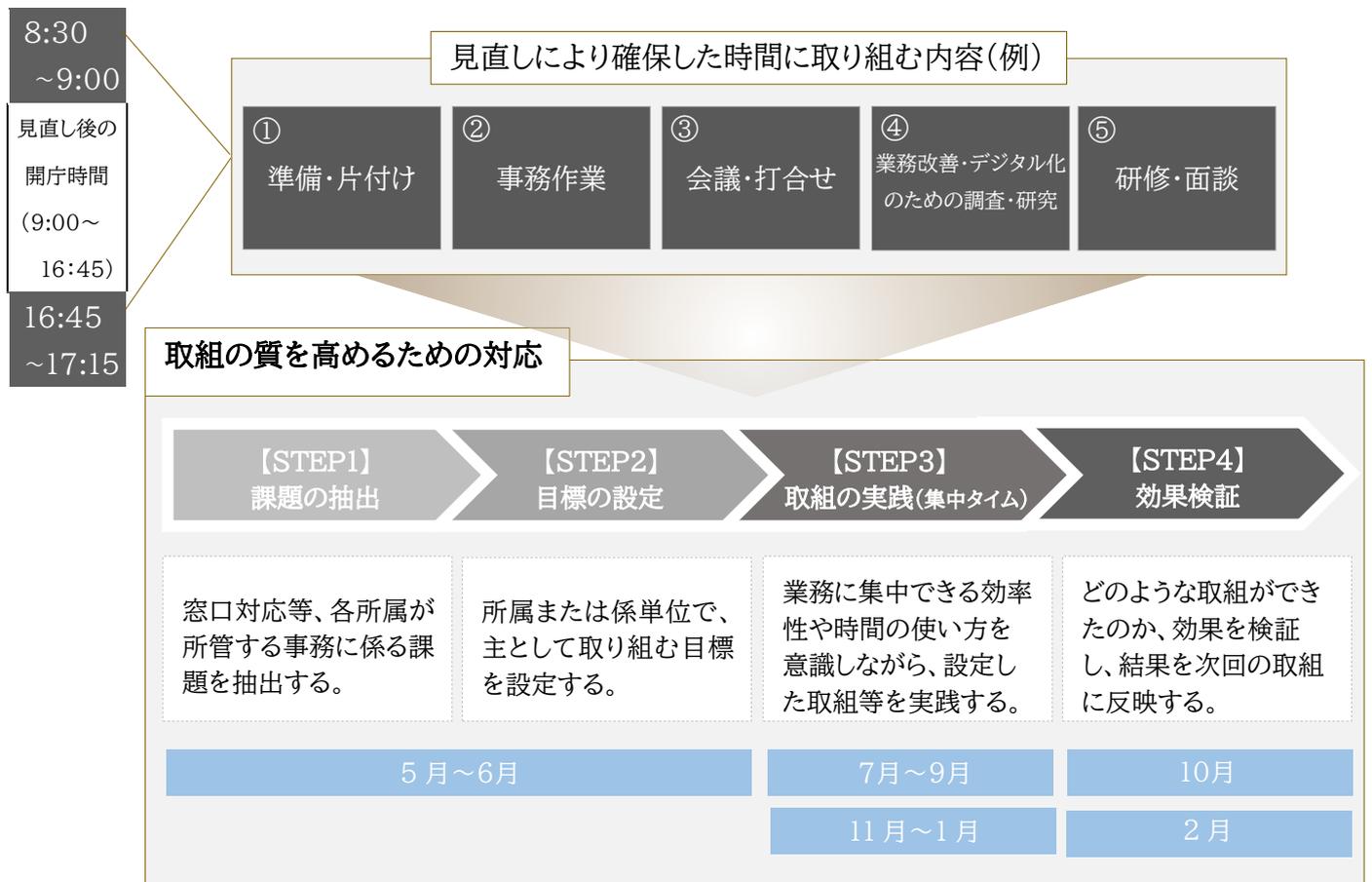
見直しにより確保した時間内は、下記の基本的な取組を推進し、組織の生産性向上等を図ります。

#### 1 基本的な取組

現行の開庁時間の前後30分の間は、窓口対応や、電話対応、他部署からの依頼・問合せがない環境(集中タイム※)を整備し、準備・片付けなど、職員が下記の取組に集中できる時間を創出します。

また、これらの取組の質を高めるため、当ガイドラインを基に、基本的な考え方の整理を通じて職員の意識改革を図るとともに、各所属長のマネジメントの下、目標を設定の上、効果検証を行うことにより、実効性のある取組を推進します。

※原則、他部署等からの依頼や問合せが無い環境を整備することとしますが、両部署の合意がある場合など、必要に応じて柔軟に対応してください。



### ①準備・片付け

システムの立ち上げ、備品の補充等、開庁時間に向けた準備、閉庁後の片付けを行います。

【目標設定例】 5S※タイムの実施

※整理・整頓・清掃・清潔・しつけの頭文字をとったもので、職場環境を効率化し、生産性を向上させるもの

### ②事務作業

決裁の作成や契約・支払事務等を行います。

【目標設定例】 事務作業集中タイムの実施

### ③会議・打合せ

課内会議や係会議、担当者同士の打ち合わせ等、来庁者の対応を必要としない環境でしか実施できなかった業務を行います。

【目標設定例】 (申し送り・懸念事項の伝達など)情報共有のためのミーティングの実施

### ④業務改善・デジタル化のための調査・研究

業務分担の見直しやデジタル化のための調査・研究等、時間外勤務の削減や業務改善に繋がるための調査・研究

等を行います。

【目標設定例】 イーラーニングの受講

※イーラーニングの研修一覧については、以下に保存されていますのでご参照ください。

デスクネッツ→文書管理(電子キャビネット)→職員課→イーラーニング

### ⑤研修・面談

課内研修等、来庁者の対応を必要としない環境でしか実施できなかった業務を行います。

【目標設定例】 勉強会の実施

## 第4章 時間外勤務縮減等に向けた取組

---

### 1 基本的な取組

始業前の準備や閉庁後の片付け等により生じている恒常的な時間外勤務については、開庁時間の見直しにより縮減を図り、上記の取組に併せて効果検証を行います。別途照会する調査について、御協力をお願いします。

## 第5章 周知等について

### 1 全体の取組

多様な手法により丁寧な広報活動に取り組めます。

- 🔊 定例記者会見(令和7年3月26日)
- 🔊 市ホームページ(令和7年3月26日～)
- 🔊 公報くさつ(令和7年6月1日号)
- 🔊 ポスター(令和7年4月1日～)
  - ・庁舎:正面玄関、南玄関、西玄関、エレベーター内
  - ・さわやか保健センター:1階玄関、2階玄関、2階通用口
- 🔊 デジタルサイネージ(令和7年4月1日以降順次)
  - ・庁舎エレベーター前
  - ・市民サロン前
  - ・市民課待合室行政情報モニター
  - ・イオンモール草津(3階フードコート)
  - ・南草津駅
- 🔊 各課窓口ポスターの掲示(令和7年4月1日以降順次)
  - データについては、デスクネッツ→文書管理(電子キャビネット)→経営戦略課→「開庁時間の見直し」に保存しています。
- 🔊 他市町への情報提供
- 🔊 その他SNS、フリーペーパー等

【参考】 掲示ポスター



【参考】 窓口用ポスター



### 2 各課から送付する通知等への掲示について

関係団体や事業者および市民等に向けて文書を送付する際は、下記の対応に努めてください。

#### (1)各課からの通知等

紙面の余白部分に下記資料を転写。

草津市では、令和7年7月1日から、庁舎の開庁時間を「午前9時から午後4時45分まで」とします。  
御理解、御協力のほどよろしくお願いいたします



↑詳しくはこちら



### よくある質問

#### [市民編]

Q:なぜ開庁時間を変更するのですか。

本市における窓口業務等の行政サービスの提供に当たっては、始業前の準備や、閉庁後の片付けなどによる職員の時間外勤務を前提としたものとなっており、開庁時間の見直しを望む職員の声が多数ありました。このことや、窓口対応の状況、デジタル化の推進等、更なる業務の効率化も踏まえ、検討を重ねた結果、開庁時間を見直すこととしたものです。

Q:開庁時間を変更しても大丈夫ですか。

来庁者の時間帯割合の調査を行ったところ、およそ9割の方が午前9時から午後4時45分までに来庁されていました。市民サービスへの影響を十分に踏まえ、事前の丁寧な広報活動に取り組めます。

また、開庁時間の見直しとともに、行政手続のオンライン化や窓口業務の見直しなど、市民の利便性の向上と行政運営の効率化を図るための取組を推進します。

Q:図書館や体育館などの施設も変更になりますか。

対象となるのは庁舎、さわやか保健センターのみです。その他の施設の変更はありません。

Q:市役所が閉庁している時間に、住民票の写しなどの証明書を取得できますか

マイナンバーカードを利用して、住民票の写しや印鑑登録証明書、所得証明などが、全国のコンビニエンスストア等に設置されているマルチコピー機で取得いただけます。

(注記1)マイナンバーカードは、利用者証明用電子証明書(数字4桁の暗証番号)搭載のものがが必要です。

(注記2)利用可能時間は、午前6時30分から午後11時まで(土曜・日曜・祝日を含む)

※詳しくは、「住民票や所得証明などが、コンビニで取得できます」をご覧ください。

<https://www.city.kusatsu.shiga.jp/kurashi/mynumber/konbinikofu.html>

Q:市役所が閉庁している時間に、手続きなどをする事は可能ですか。

草津市電子申請サービスでは、一部の手続について、24時間いつでもインターネットで行うことができます。

[https://apply.e-tumo.jp/city-kusatsu-u/offer/offerList\\_initDisplay](https://apply.e-tumo.jp/city-kusatsu-u/offer/offerList_initDisplay)

Q:電話対応はどうなりますか。

開庁時間以外の各所属への直通電話は、基本的に音声案内となります。

開庁時間以外で緊急の場合は、守衛室(電話:077-561-2499)へおかけください。

## [職員編]

Q:勤務時間の変更はありますか。

勤務時間は変更しません。これまで時間外で実施することが前提になっていた業務(始業前の準備や閉庁後の後片付けなど)を見直すことで、組織の生産性の向上や時間外勤務の縮減を図ります。

Q:これまでは開庁時間外に電話の転送をしていませんでしたが、今後はするべきですか。

開庁時間の見直しにともない、現行の開庁時間の前後30分の間は、窓口対応や、電話対応、他部署からの依頼・問合せがない環境(集中タイム)として整備し、準備・片付けなど、職員が集中できる時間を創出するという目的があることから、電話の転送を行うようにお願いします。

Q:9時までに来客があった場合、対応してはいけませんか。

基本的には9時から窓口業務を開始しますが、緊急を要する場合等、特別な事情がある場合については各所属の判断により対応をお願いします。

Q:緊急を要する場合等、特別な事情がある場合とはどういう状況ですか。

各部署により想定される状況が多岐にわたると考えられるので、開庁時間以外での対応の判断は各所属でお願いします。ただし、原則として対応は開庁時間のみとするため、特に理由なく対応するなど、職員により対応の可否が異なるなどはないようにお願いいたします。

Q:16時45分以降は窓口対応してはいけませんか。

開庁時間内に受け付けた手続や相談業務が完了しない場合は、閉庁後も継続して対応をお願いします。

また、開庁時間内に来庁された方で、複数の所属で手続が必要な場合、2つ目以降に手続をする所属の訪問時間が16時45分を過ぎることが想定されますが、この場合は、最初に手続を受け付けた所属から関係所属へ電話連絡し、2つ目以降の所属においては、16時45分以降であっても対応して下さい。

