報道資料

令和 7 年（2025 年）10 月 10 日

「窓口受付時間の変更」について

現在熊本市では窓口の受付時間と職員の勤務時間が同じであるため、始業前の事前準備や終業後の締め処理などによる恒常的な時間外勤務が発生しています。また、市民サービスの利便性向上や業務の改善・効率化などを検討するための時間の確保も困難な状況です。

これらの課題を解消するために、窓口受付時間を変更し、そこで生まれた時間を活用して窓口手続きの利便性や効率化を更に高めるための取り組みを進めるとともに、時間外勤務を前提とした勤務形態を見直し、行政コストの削減や職員の働き方改革にもつなげることとしました。

1. 目的

市民サービスの質向上 業務効率化	受付時間の短縮により生み出した時間を接遇向上の研修や業務改善の検討などに活用します。
働き方改革の実現	時差出勤など個々のライフスタイルに応じた柔軟な働き方を推進します。
恒常的な 時間外勤務の削減	窓口開設の事前準備や受付終了後の後処理にかかっている恒常的な時間外勤務を削減します。

2. 現状・背景

【1】区役所等の窓口での手続き件数は R1 年度と比較し、R6 年度は約 30%減少しています。（裏面①）

【2】マイナンバーカードで取得可能な証明書のコンビニでの交付率は約 6 割です。（裏面②）

【3】8:30～9:00 と 16:30 以降の来庁割合は、全体の 8.3%と 1 割未満です。（裏面③）

3. 開始日

令和8年（2026年）2月2日（月）

4. 対象窓口

主に窓口手続きなどを所管している全 36 部署（中央区役所保護第一課・第二課は1課で計算）

区役所	区民課、福祉課、保健こども課、保護課、税務室
出張所	託麻総合出張所、河内総合出張所、芳野分室、幸田総合出張所 天明総合出張所、城南総合出張所、清水総合出張所、龍田総合出張所
その他	市民税課、納税課、固定資産税課、国保年金課

5. 変更後の時間

9時00分～16時30分 （現行：8時30分～17時15分）

6. その他

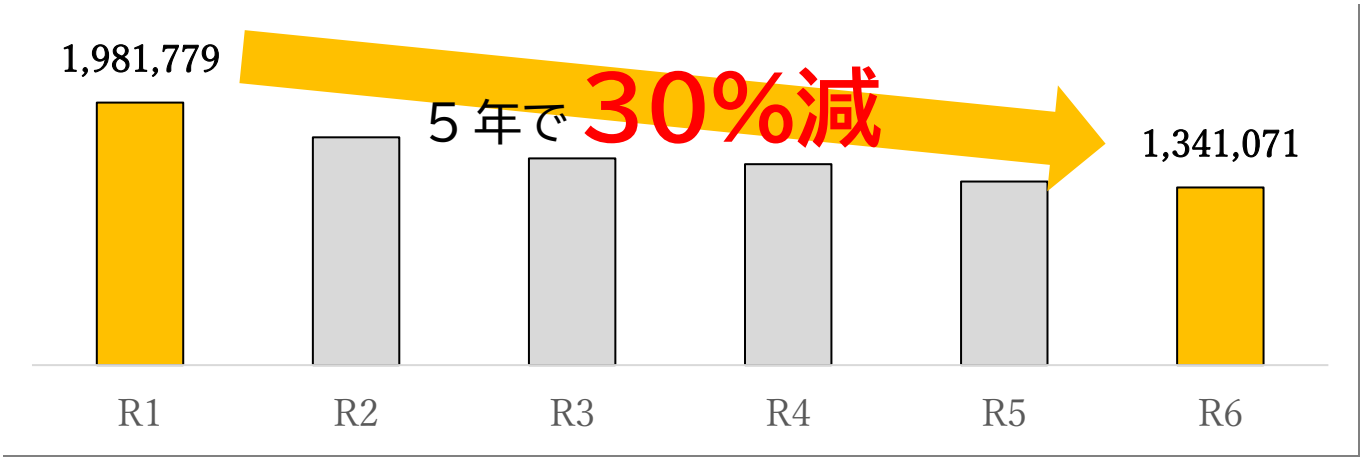
・電話応対の時間に変更はありません。（8時30分から17時15分）

・住民異動繁忙時期である令和8年3月16日（月）～4月6日（月）は、時間を延長し8時 30 分から 17 時15分を受付時間とします。

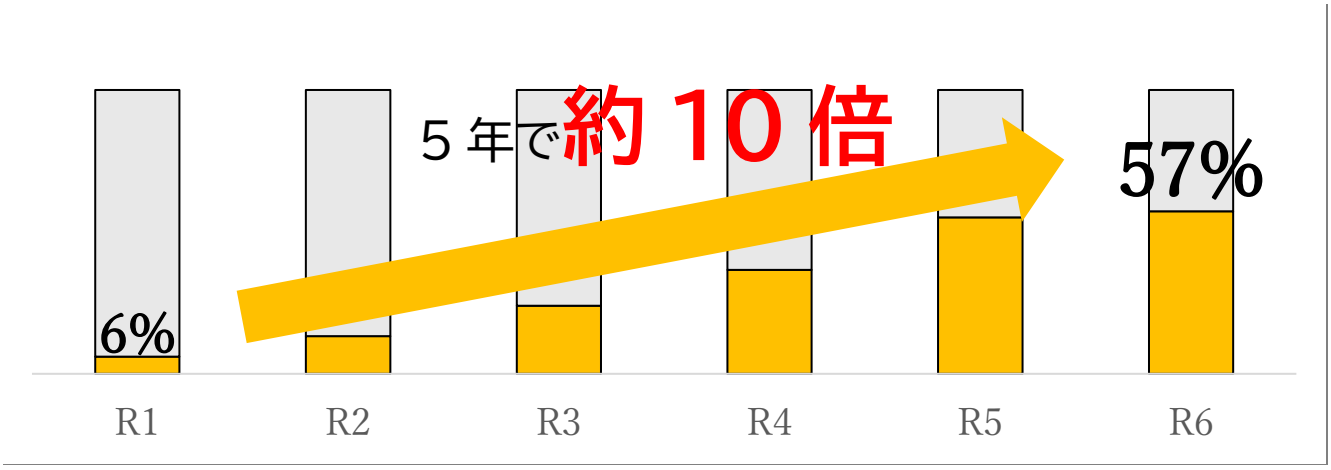
・現在、平日時間外（17 時 15 分～19時）、土日祝（9時～19時）に開設しておりました中央区時間外窓口は日曜（9 時～16時 30 分）のみの開設とします。

令和７年（2025 年）10 月 10 日

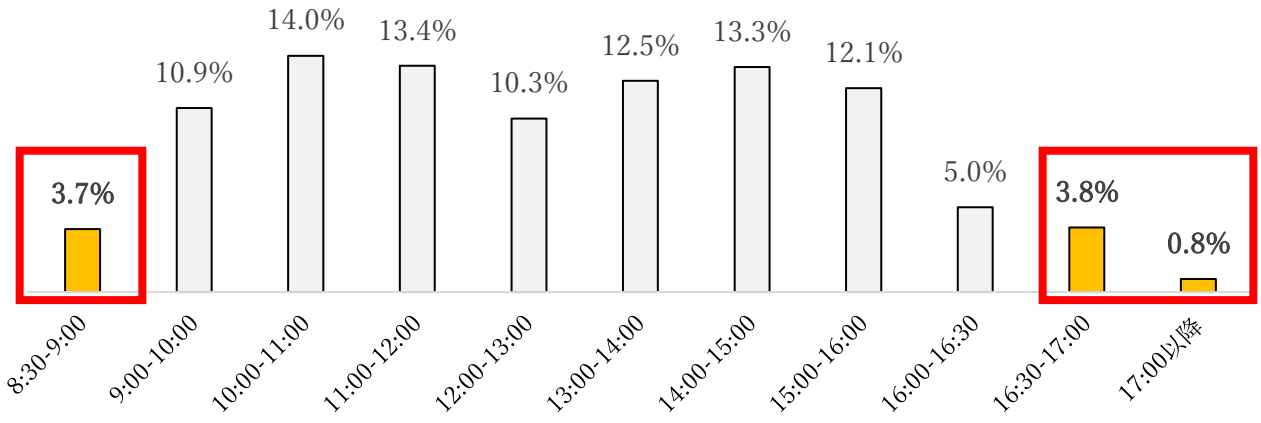
① 窓口手続き件数の推移（単位：件）



② 証明書のコンビニ交付率



③ 時間帯別の窓口来庁割合



（お問い合わせ）
総務局 行政管理部 改革プロジェクト推進課
課長 ： 塚本
電話 ： 096-328-2110