

令和7年度行政評価 窓口時間・土曜開庁

1 本資料及び行政評価の対象となる 「窓口」とは

本資料及び行政評価の対象となる「窓口」とは？

- 市役所には、暮らしの手続き、税金、福祉、健康、子育て、教育、環境、まちづくりなど、市民生活とつながる**窓口**があります。

- その中で今回の行政評価では、市民の皆さまの生活に特にかかわりがある、

市民窓口課・七生支所・保険年金課・納税課

の窓口を対象としています。

- まずは、市民の皆さまにとって身近なこれらの窓口を中心に、窓口運営のあり方を検討したいと考えています。
- なお、本資料および今回の行政評価では、上記4部署の窓口を対象としていますが、今後は、全庁的な検討へとつなげていく可能性があります（現時点では未定です）。

4部署の窓口の詳細は以下のとおりです。

◆ 市民窓口課（豊田駅連絡所）

■ 所在

日野市役所1階・豊田駅連絡所（多摩平2-1-1）

■ 主な業務内容

- ・ 証明書発行（住民票・印鑑証明・戸籍・税証明等）
- ・ 印鑑登録
- ・ 住所異動・戸籍の届出、マイナンバー関係手続き
- ・ 住民基本台帳の閲覧
- ・ おくやみ窓口対応 など

◆ 保険年金課

■ 所在

日野市役所 1階

■ 主な業務内容

- ・ 国民健康保険（資格・給付の申請受付、保険税の賦課 など）
- ・ 国民年金（加入届出、保険料の免除手続き など）
- ・ 後期高齢者医療制度（資格・給付の申請受付、保険料の納入通知書発送 など）

◆ 七生支所

■ 所在

日野市高幡128-5（京王高幡SC2階）

■ 主な業務内容

- ・ 証明書発行（住民票・印鑑証明・戸籍・税証明等）
- ・ 印鑑登録
- ・ 住所異動・戸籍の届出、マイナンバー関係手続き
- ・ 国民健康保険資格確認書等の発行 など

◆ 納税課

■ 所在

日野市役所 2階

■ 主な業務内容

- ・ 市税等の収納・滞納管理に関すること
- ・ 市税等の口座振替に関すること
- ・ 市税等の納付に関する相談受付（納税相談）

2 日野市および他市（多摩地域26市） の窓口時間・土曜開庁の状況

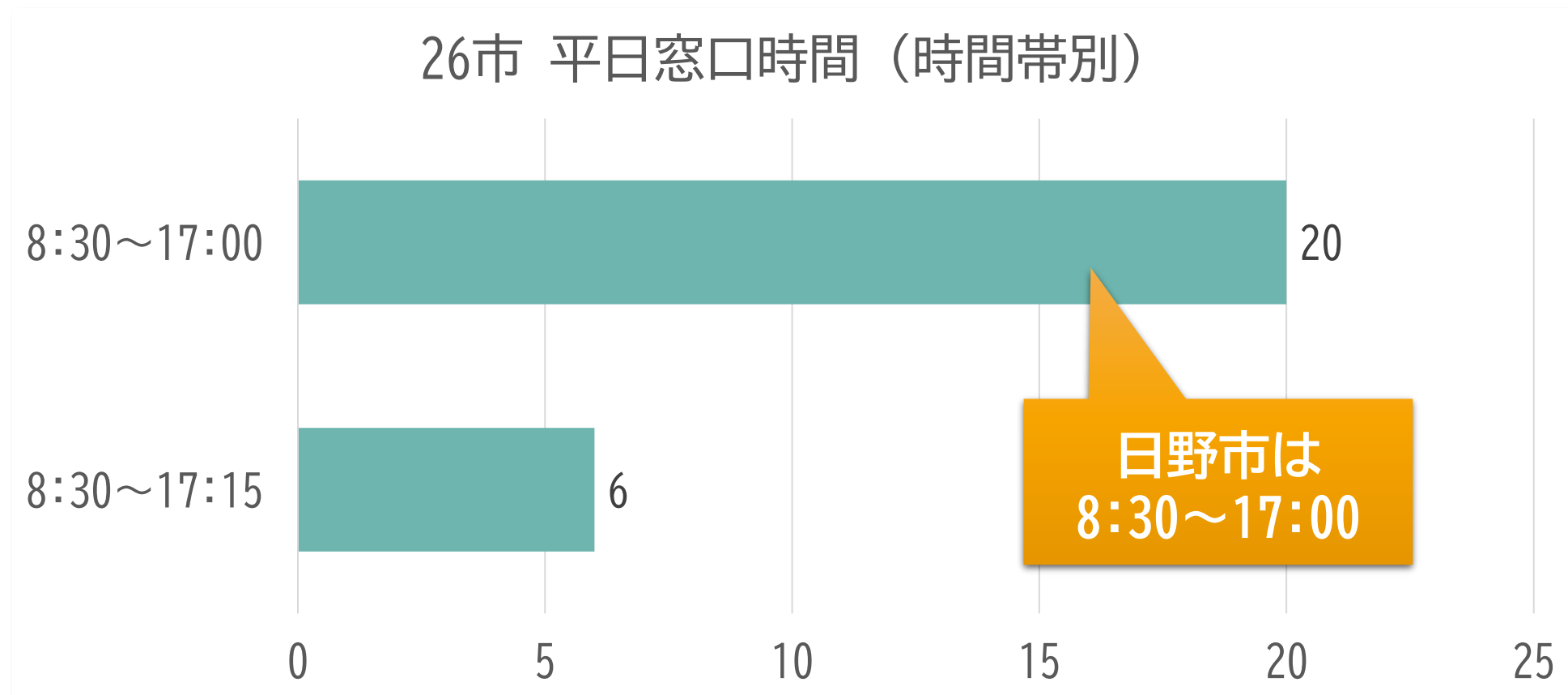
2-1. 日野市の窓口時間・土曜開庁の状況

窓口名称	平日	土曜日
市民窓口課 (豊田駅連絡所)	8:30～17:00	毎週 8:30～17:00
七生支所	8:30～17:00	毎週 8:30～17:00
保険年金課	8:30～17:00	毎週 8:30～17:00
納税課	8:30～17:00	毎週 8:30～17:00

- 日野市では、2024年5月27日より終了時間を15分短縮しました（8:30～17:15 → 8:30～**17:00**）。
- どの窓口も、窓口時間は変わりません。
- 職員の勤務時間は【8:30～17:15】です。8:30の開始時点で窓口受付が可能な状態となっています。

2-2. 他市の平日窓口時間

※多摩地域26市のデータです（2025年11月時点）。
※平日夜間開庁などを行っている市もありますが、グラフには含めていません



日野市と同じ【8:30~17:00】の窓口時間がもっとも多くなっています

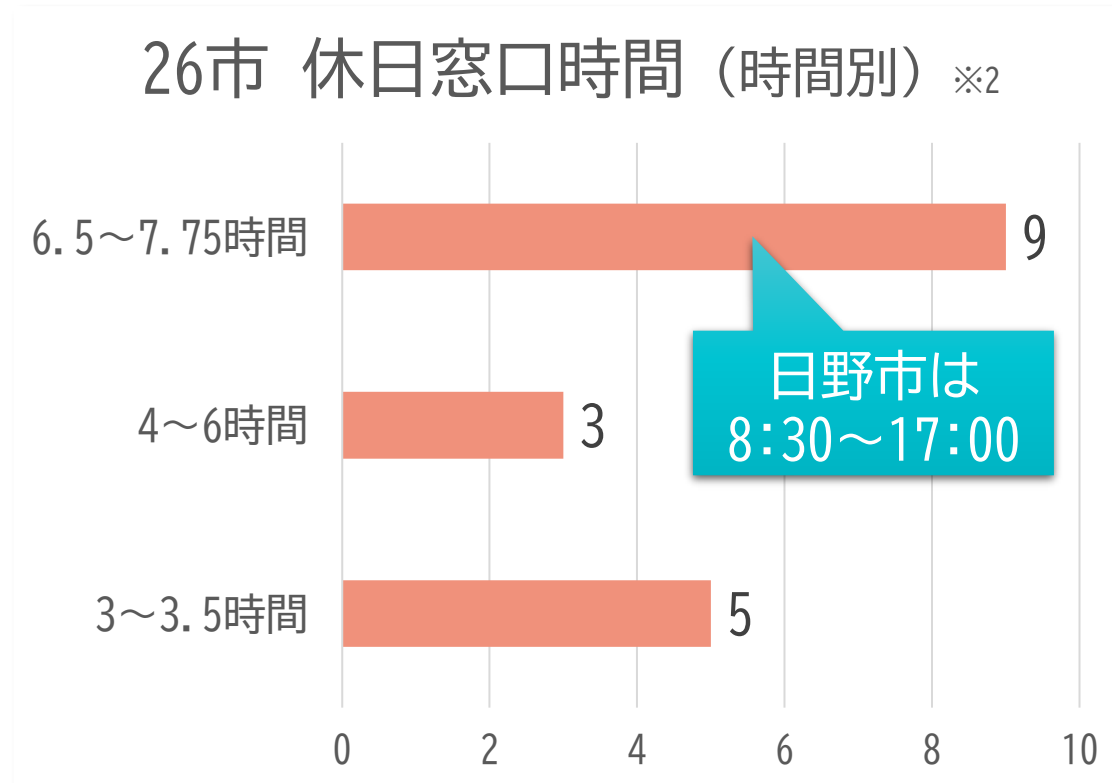
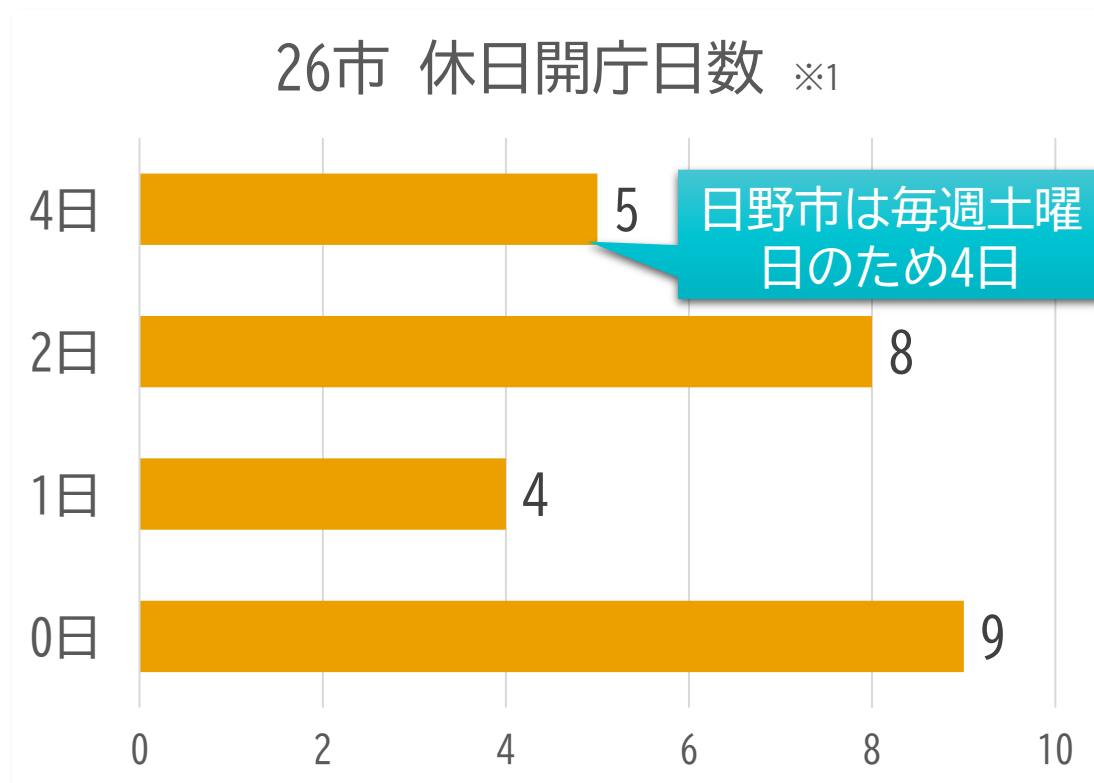
（参考）全国自治体の窓口短縮の状況

※企画経営課調べ（各自治体HP等より）
 ※大崎市及び我孫子市は試行期間扱い
 ※人口：令和2年国勢調査より

都道府県	市区町村	変更前			変更後			短縮時間	変更時期	参考：人口
茨城県	つくば市	8:30	～	17:15	8:45	～	16:30	60分	令和5年10月	241,656
福島県	いわき市	8:30	～	17:00	9:00	～	16:00	90分	令和6年1月	332,931
福岡県	古賀市	8:30	～	17:00	9:00	～	16:00	90分	令和7年1月	58,786
埼玉県	志木市	8:30	～	17:15	8:45	～	16:30	60分	令和7年4月	75,346
埼玉県	久喜市	8:30	～	17:15	8:45	～	16:30	60分	令和7年7月	150,582
埼玉県	川口市	8:30	～	17:15	9:00	～	16:30	75分	令和7年10月	594,274
宮城県	大崎市	8:30	～	17:15	8:45	～	16:00	90分	令和7年12月	127,330
東京都	墨田区	8:30	～	17:00	9:00	～	16:30	60分	令和7年12月	272,085
宮城県	多賀城市	8:30	～	17:15	9:00	～	16:30	75分	令和8年1月	62,827
千葉県	千葉市	8:30	～	17:30	9:00	～	17:00	60分	令和8年1月	974,951
千葉県	我孫子市	8:30	～	17:00	9:00	～	16:30	60分	令和8年1月	130,510

近年、全国的に窓口時間短縮に向けた動きが出てきています（上記は一部のみ）

2-3. 他市の休日開庁状況・窓口時間



日野市は、他市と比較して休日開庁日数・窓口時間ともに充実しています

※1 毎週土曜（又は日曜）の場合は「4日」、隔週土曜（又は日曜）の場合は「2日」、月末土曜（又は日曜）の場合は「1日」としています。
本庁舎の窓口とし、支所・出張所等の窓口に関しては含みません。少なくとも1つ以上の窓口が開いている場合は、日数に含めています。

※2 窓口時間が日によって違う場合（9:00~17:00、9:00~12:00の2パターンある等）は、長い時間をグラフに含めています。

3 行政サービスの拡充について



近年はデジタル化により窓口に来なくて済む手続きが増えています

3-1. 行政サービスの拡充（年表）

市民窓口課

2004年
総合窓口開始（税証明発行）

2007年
郵便局証明書発行の開始（住民票等・市内9局）
七生支所・豊田駅連絡所での固定資産税証明書の発行開始

2016年
証明書コンビニ交付開始
多機能端末機設置（コンビニ交付機）
郵便局証明書発行終了

2017年
証明書自動交付機撤去
窓口業務委託開始
土曜日の住民票異動処理開始

2021年
多機能端末機撤去
（コンビニ交付機）

2022年
証明書・異動手続
のWEB申請開始

2023年
引越しワンストップ
サービス開始

2024年
戸籍広域交付開始
窓口受付システム導入（オンライン受付予約・混雑状況確認・順番お知らせ・多言語対応機能実装）
おくやみ窓口開始
マイナンバーカードの特急発行開始

2025年
証明書郵送オンライン申請開始

保険年金課

2017年
窓口案内システム導入

2018年
2階から1階へフロア移転

2023年
翻訳システム導入

2024年
電子申請開始（国民健康保険加入・喪失届出 ※社保⇄国保に限る）
マイナンバーカードの健康保険証利用開始
窓口受付予約システム導入

2025年
電子申請開始（マイナンバーカードの健康保険証利用登録解除申請、限度額適用・標準負担額減額認定証申請）

納税課

2005年
コンビニ収納開始
2005年 軽自動車税当初納付通知
2006年 国民健康保険当初納付通知
2007年 市都民税、固定資産税、再発行納付書

2019年
eLTAX開始
（法人市民税、市民税特別徴収収納 ネットバンク等）

2022年
キャッシュレス納付開始（クレジット・スマホ）
分納納付書（コンビニ、キャッシュレス開始）
軽JNKS導入（4輪・3輪）

2023年
eLTAX税目拡大（市都民税・固定・軽自・国保
eL-QR読み取り、キャッシュレス納付）

2025年
軽JNKS導入（2輪）

2026年
eLTAX科目拡大
（後期高齢者医療保険料）

2005年

2010年

2015年

2020年

2025年

eLTAX … 「地方税ポータルシステム」のことで、主に地方税の申告や申請手続き、納税などを行うためのシステム
軽JNKS … 軽自動車税（種別割）の車両ごとの納付情報を、軽自動車検査協会・運輸支局等がオンラインで確認できるもの

2024年5月：窓口終了時間を全庁で15分短縮

4 手続き種類 および 手続き件数の推移

納税課に関する手続きについては件数が膨大（税収納等は100万件超え）であることから、この「4」では納税課窓口に関する手続き件数は除いています。

4-1. 手続きとは？

窓口



市役所の窓口に来庁して行う手続き。本人確認や書類提出を対面で行うものが中心です。

窓口時間に合わせて手続きを行う必要があります。

(例) 住所変更、印鑑登録 など

電子等



パソコンやスマートフォンを使って申請・届出を行う手続きや、コンビニでの証明書発行・支払いも含みます。24時間の手続きが可能なのが一般的です。

(例) 住民票のコンビニ交付 など

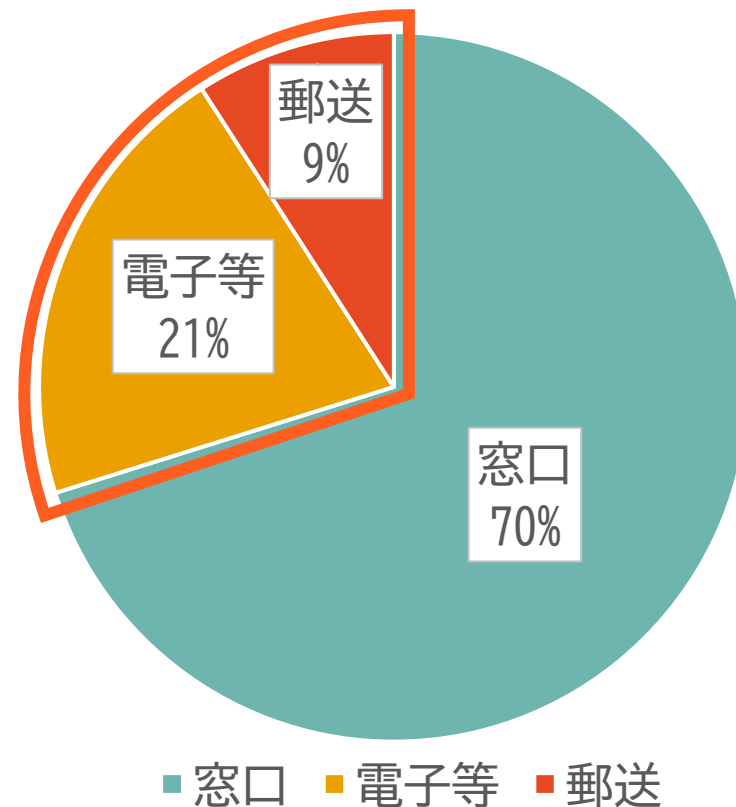
郵送



申請書や必要書類を郵送で送付して行う手続き。自らのペースで手続きが可能です。

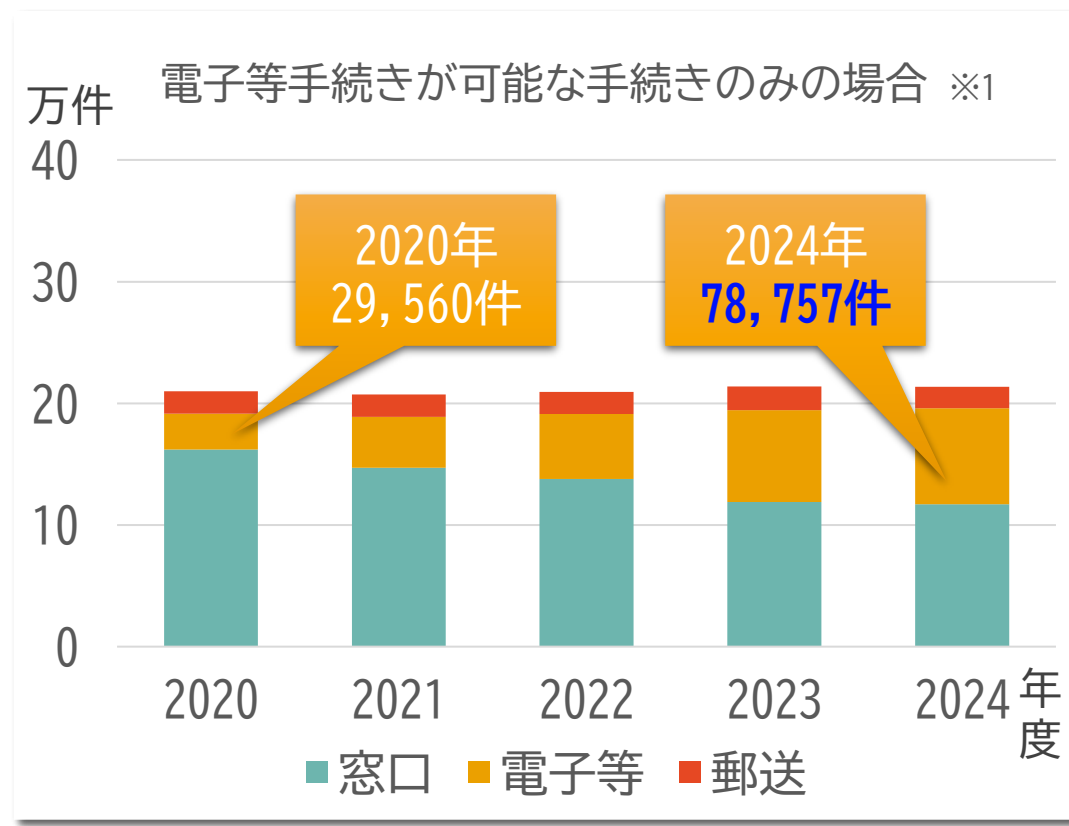
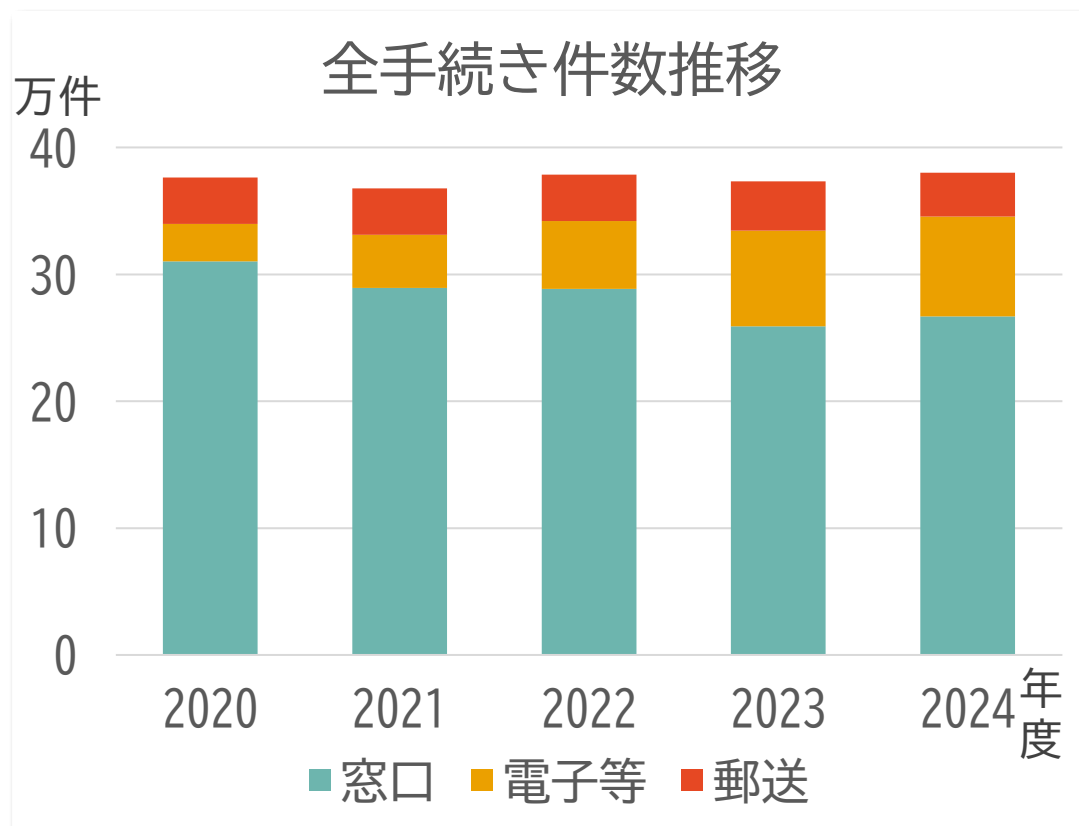
(例) 戸籍証明の郵送請求 など

全手続きの内訳 (2024年度・件数ベース)



約3件に1件の手続きが
窓口に来庁せず行われています

4-2. 手続き件数・内訳の年度別推移

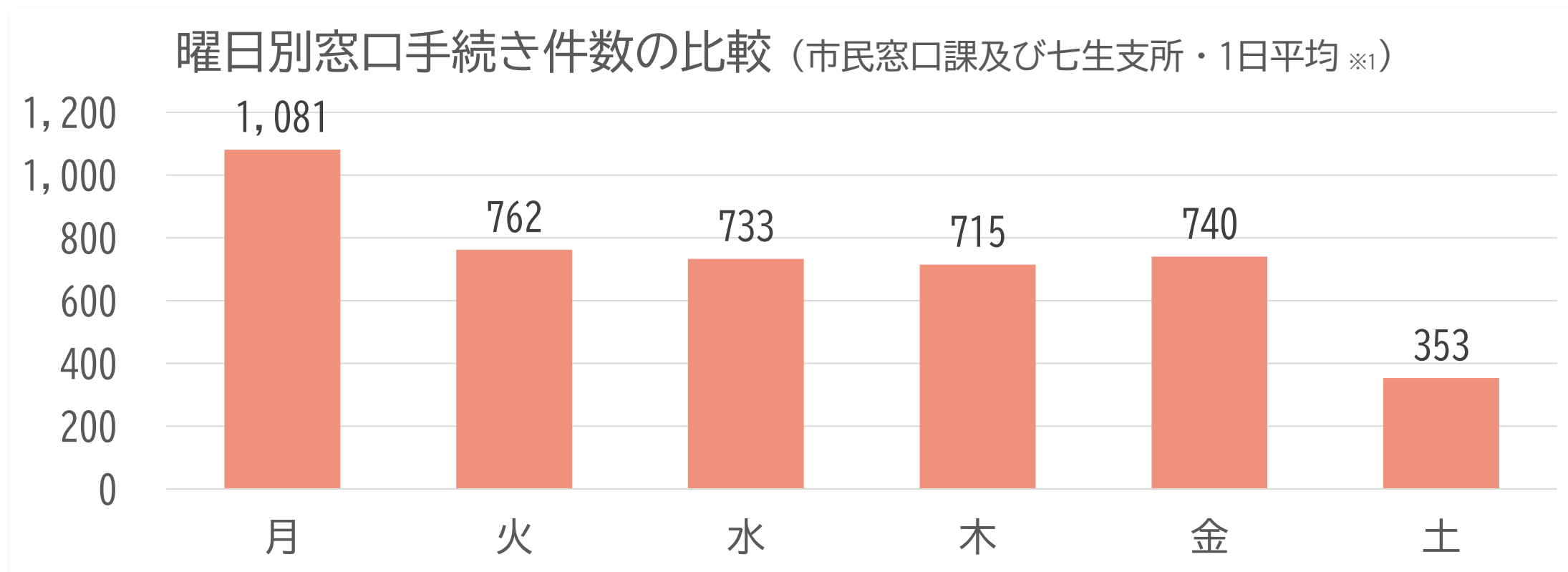


電子等手続きの件数は、デジタル化と共に増加しています（4年で2.6倍）

※1 次の手続き

住民票の写しの交付、印鑑証明書の交付、除籍・改製原の謄本・抄本の交付、市都民税課税（非課税）証明書の交付、税収納、国民健康保険 資格事務受付（加入、喪失、資格確認証等の再交付、マイナ登録解除届等）

4-3. 曜日別の窓口手続き件数（2024年度）



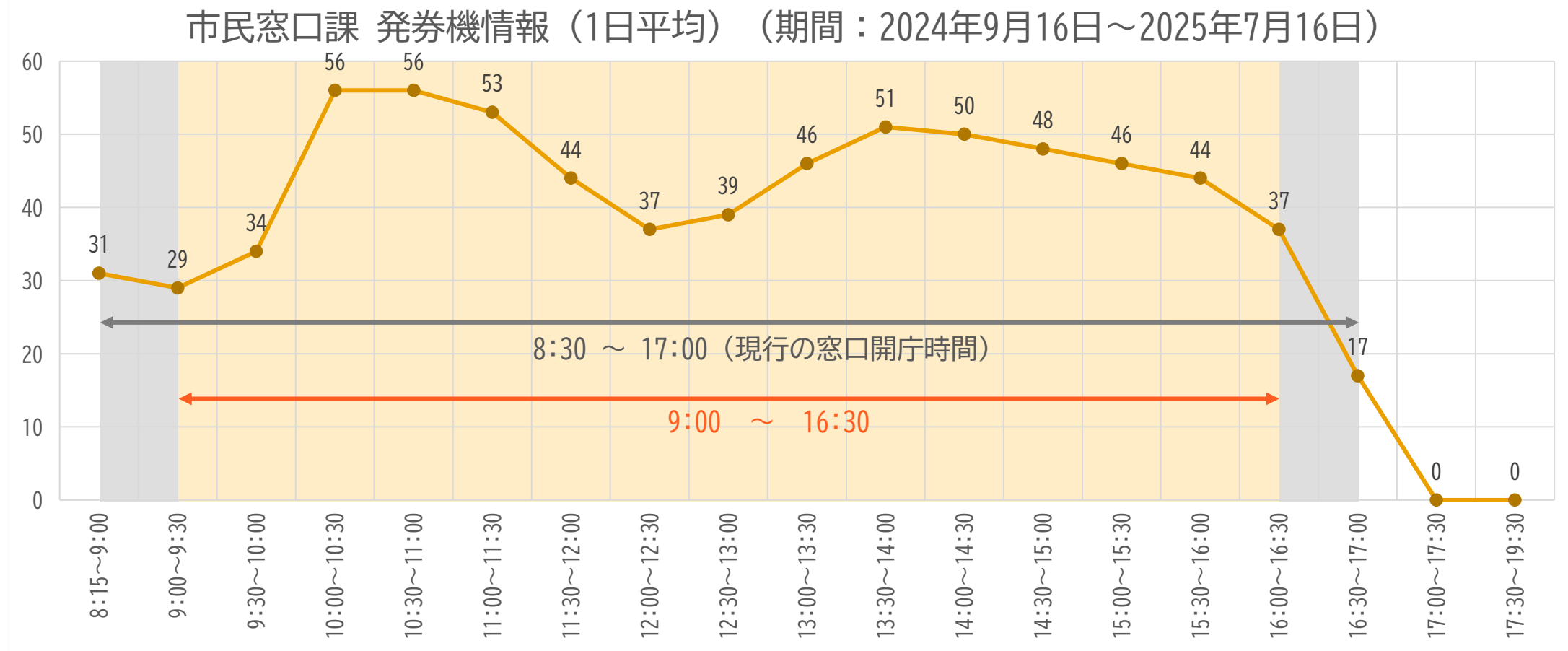
火～金曜日と比較して月曜日は約1.5倍、土曜日は約半分の件数となっています

※1 曜日別手続き件数を集計している市民窓口課及び七生支所の手続きのみ
（住民票の写しの交付、住民異動手続き、印鑑登録・廃止、印鑑登録証明書の交付 など）

4-4. 時間帯別の発券機情報

※市民窓口課発券機（本庁舎）の発券情報をもとに分析。

※1回の発券であっても、複数の手続きが発生することがあるため、手続き数とは整合しません。



来庁者の約9割が【9:00～16:30】の時間帯に来庁しています

(参考) 納税課の手続きについて (2024年度)

手続き名	窓口	電子等	郵送	備考
税収納	185件	1, 071, 569件	－	金融機関納付、コンビニ納付、スマートフォン納付等の合計
納税相談	5, 372件	－	－	窓口対応に加え、電話対応の件数を含めた合計
納付書の再交付	18, 519件	－	－	分納納付書作成や、複数期別の一括納付書作成等があり、対応件数の実態とは相違があります
口座振替の申し込み	644件	－	3, 647件	

5 コスト比較

企画経営課にて試算した概算値となります。参考資料としてご覧ください。

5-1. 手続き1件あたりのコスト比較(2024年度・平均金額)

	窓口	電子等	郵送
市民窓口課 七生支所	2,714円	178円	3,104円
保険年金課	1,667円	1,183円	658円
納税課	807円	22円	657円

電子等手続きはデジタル費用が発生するものの、人件費が抑えられることによりコストを抑えることができます。コスト削減につなげていくため、今後もデジタル化を進めていく必要があると考えられます

※ 課ごとに手続きにかかる人件費（職員単価×全手続きの平均処理時間等）、物件費（需用費、委託料、使用料及び賃借料等の年度合計÷年度処理件数）を合計し算出したものです。

※ 全手続きを平均して算出しているものです。記載の金額よりもコストのかかる手続きや、無料でできる手続きもあります。

5-2. 窓口を「1時間」短縮した場合の年間経費

	【現行】 月～土 8:30～17:00	【1時間短縮】 月～土 9:00～16:30	削減効果額（年間）
市民窓口課	3億4,083万円	3億0,503万円	▲ 3,580万円
七生支所	1億6,071万円	1億4,248万円	▲ 1,823万円
保険年金課	2億0,800万円	1億8,142万円	▲ 2,658万円
納税課	6,638万円	5,919万円	▲ 719万円
合計			▲ 8,780万円

※年間経費（月～土曜日の窓口開庁にかかる年間総コスト）

…月～土曜日の窓口を開設するために必要な経費の合計。人件費（正規職員・会計年度任用職員）及び物件費（窓口委託料、機械保守、システム利用料、消耗品 等）の合計により算出。職員の残業時間は考慮していません。

※1時間短縮の年間経費

…上記の年間経費から、月～土の毎日1時間分の経費を削減し算出。1時間削減対象となるのは「人件費」及び「物件費のうち、フロア案内委託料」に限定

5-3. 土曜開庁を縮減した場合の年間経費

土曜毎週開庁（月4日）→ 隔週開庁（月2日）の場合

	【現行】 月～土（月4） 8:30～17:00	月～土（月2） 8:30～17:00	削減効果額 （年間）
市民 窓口課	3億4,083万円	3億2,458万円	▲1,625万円
七生支所	1億6,071万円	1億5,640万円	▲431万円
保険 年金課	2億0,800万円	2億0,425万円	▲375万円
納税課	6,638万円	6,381万円	▲257万円
合計			▲2,688万円

土曜毎週開庁（月4日）→ 土曜開庁を廃止した場合

	【現行】 月～土（月4） 8:30～17:00	月～金 8:30～17:00	削減効果額 （年間）
市民 窓口課	3億4,083万円	3億0,833万円	▲3,250万円
七生支所	1億6,071万円	1億5,209万円	▲862万円
保険 年金課	2億0,800万円	2億0,050万円	▲750万円
納税課	6,638万円	6,124万円	▲514万円
合計			▲5,376万円

※土曜日隔週開庁の年間経費

…年間経費から、土曜開庁月2日分の経費を削減し算出。削減対象となるのは「人件費」及び「物件費のうち、フロア案内委託料」に限定

※土曜開庁を廃止した年間経費

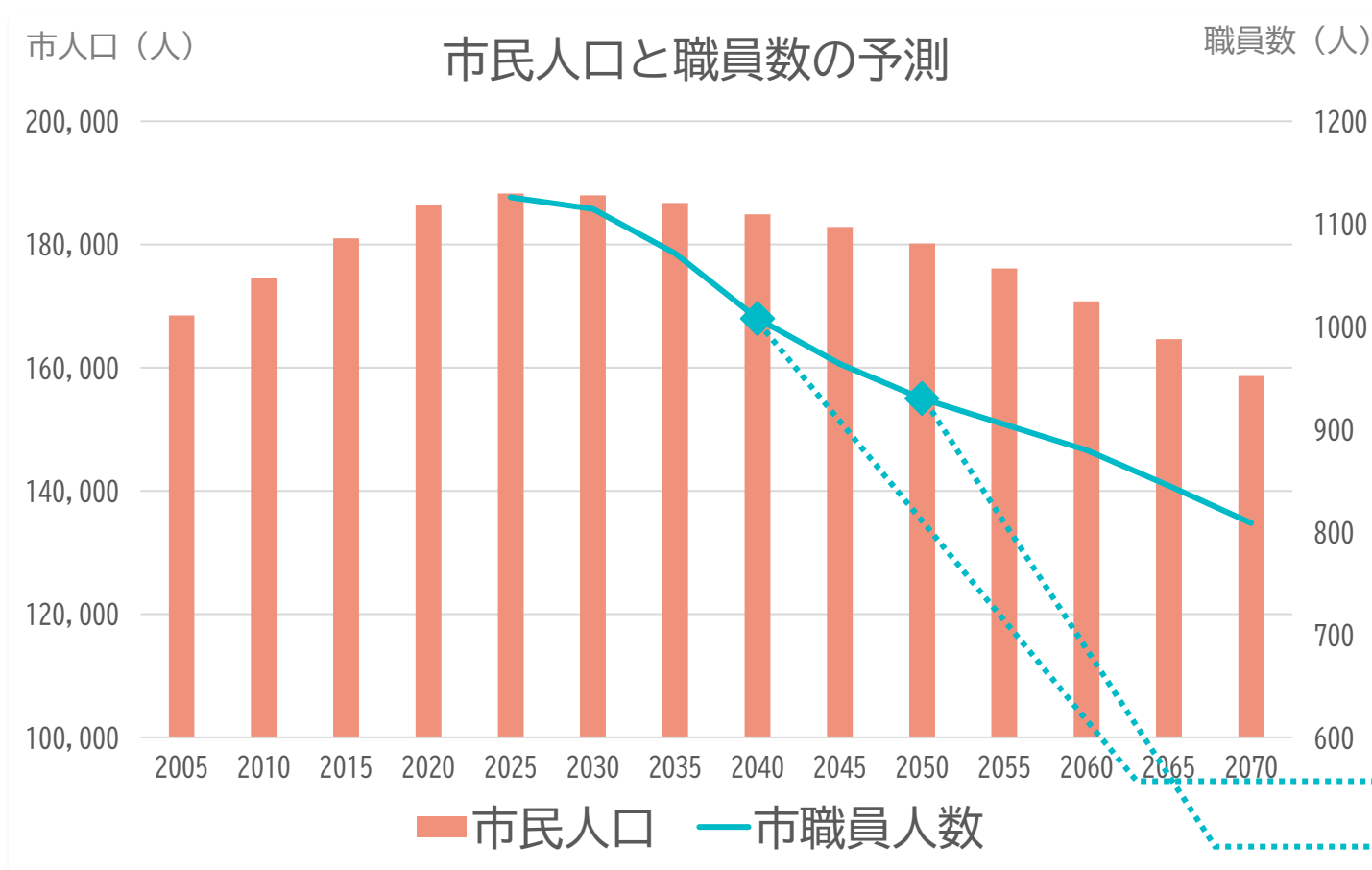
…年間経費から、土曜開庁分の経費を削減し算出。削減対象となるのは「人件費」及び「物件費のうち、フロア案内委託料」に限定

内容	削減効果額（年間）
窓口時間を1時間短縮	▲ 8,780万円
土曜開庁を毎週（月4日）→ 隔週（月2日）	▲ 2,688万円
土曜開庁を毎週（月4日）→ 廃止	▲ 5,376万円

これらは、市役所全体のサービス維持や必要な施策（例えば、子育て、福祉、教育、まちづくり等）に充てることが可能な財源となります

6. 将来推計（職員数・税收）

6-1. 将来の職員数の予測



■ 人口データ

- 「令和4年度日野市人口ビジョン」（企画経営課作成）の数値をもとにしています
- 今後、少子高齢化により生産年齢人口（働く世代）が減少していく見込みです。

■ 職員数

- 働く世代が減れば、市役所で働く職員の数も同じ割合で減っていくと仮定しています。
- 「公務員になりたい人の割合」などは一定として、人口の変化に合わせて職員数も変動することを見込んだ予測です。

年	職員数	2024年比
2024年	1,126人	100.0%
2040年	1,008人	▲10.5%
2050年	930人	▲17.4%

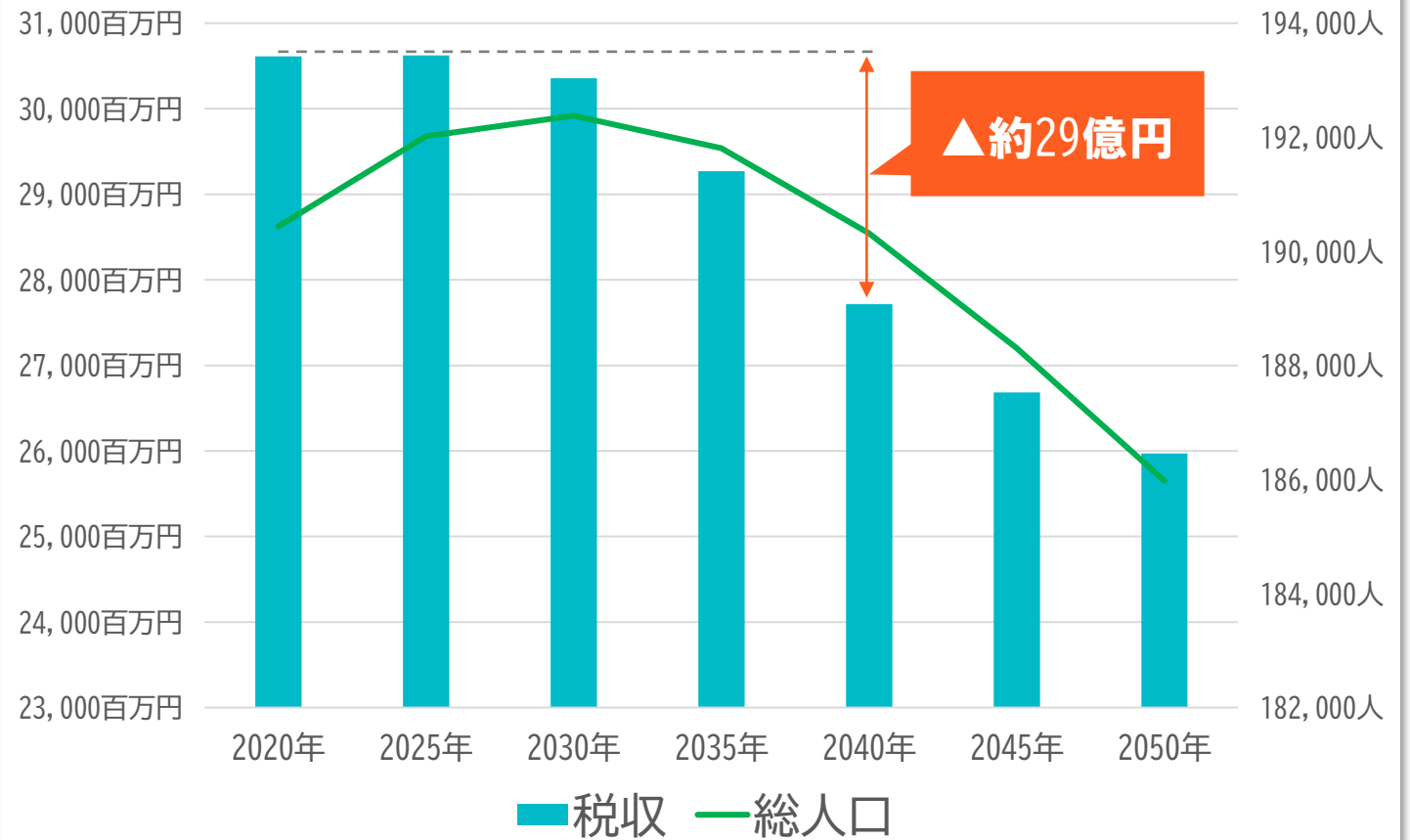
2040年の職員数は、現在から **約1割（100人超）減少** すると予測されています

6-2. 将来の税収の予測

年	税収（千円）	差額（2020年比）
2020年	30,611,612	—
2025年	30,624,084	12,472
2030年	30,355,749	▲ 255,863
2040年	27,713,985	▲ 2,897,627
2050年	25,971,683	▲ 4,639,929

【出典】人口推計は令和2年国勢調査に基づく社会保障・人口問題研究所による推計値（令和5年12月22日）、地方税収額は令和2年度市町村別決算状況調より（2020年のみ実数）。これを加工

市税収入の将来推計



2040年の税収は、市税が29億円減少する予測がされています

職員数（人的資源）

2040年の職員数は
現在から約1割減少する予測が
されています

税収（財政的資源）

2040年の税収は
市税が29億円減少する予測が
されています

市民サービスとしての窓口は「多く」「長く」が望ましいですが、将来の推計からも、今後はより効率的な運営を行う必要があると考えられます