

開庁時間変更および「書かない窓口」を導入します ～市民サービス向上に向けた窓口業務の見直しに取り組みます～

千葉市では、市民サービスのさらなる向上を目指し、令和8年1月から市役所や区役所などの開庁時間を見直すとともに、申請書の記入が不要となる「書かない窓口」を導入しますので、お知らせします。

業務の効率化と市民の利便性向上を両立させるこれらの取り組みにより、限られた人員体制の中でも、持続可能で質の高い行政サービスの提供を目指します。

1 趣旨

近年、市民ニーズが高度化・複雑化する中、限られた人員体制でも持続可能で質の高いサービスを提供し続けるためには、業務の効率化や適正化を行うとともに、市民目線に立った窓口業務見直しが必要です。

このたび、業務の効率化、適正化を図る時間を確保するため市役所本庁舎や区役所などの開庁時間を変更するとともに、市民の皆さまの区役所窓口での手続きに伴う負担の軽減を図るため「書かない窓口」を導入します。

これらの取り組みを通じて、市民の皆さまへのサービスをより一層向上させてまいります。

2 見直しの内容

(1) 開庁時間変更

開庁時間（窓口・電話受付時間）を変更することで、業務改善や企画立案、事務ミスの防止などの取り組みに充てる時間を確保し、市民サービスの向上につなげます。また、窓口に行かずに行きができるようオンライン手続きなどの周知や普及促進に取り組みます。

ア 変更内容

現行 8：30～17：30（9時間）
変更後 9：00～17：00（8時間）

イ 変更時期

令和8年1月5日（月）

ウ 対象窓口

市役所本庁舎、区役所、保健福祉センター、市民センターおよび各出先機関の窓口

＜参考＞これまでのオンライン手続きの拡充

オンラインでも実施可能な手続きは、令和6年度時点で約770種類と直近5年間で約1.4倍に拡大し、その手続きの全申請件数のうち半数以上はオンラインが活用されています。

＜オンライン手続きできる主なサービス＞

- ・住民票の写しの交付申請
- ・印鑑登録証明書の交付申請
- ・がん集団検診の予約 など

(2) 「書かない窓口」の導入

「書かない窓口」は、引越しの手続きや、住民票の写し等の証明書を交付請求する手続きにおいて、これまでには、住所や氏名などの同じ情報を何度も複数の書類に繰り返し書く必要があり、大きな手間となっていました。また、手続きに不慣れな方やご高齢の方にとっては記入自体が大きな負担でした。

「書かない窓口」導入後は、窓口で職員にマイナンバーカードや運転免許証などの本人確認書類をご提示いただき、職員が申請内容の確認後に、申請書をシステムで作成するため、申請者は内容を確認して署名するだけで済みます。

ア 導入時期

令和8年1月5日（月）

イ 対象窓口

各区役所市民総合窓口課（6カ所）

各市民センター（12カ所）

ウ 対象手続き

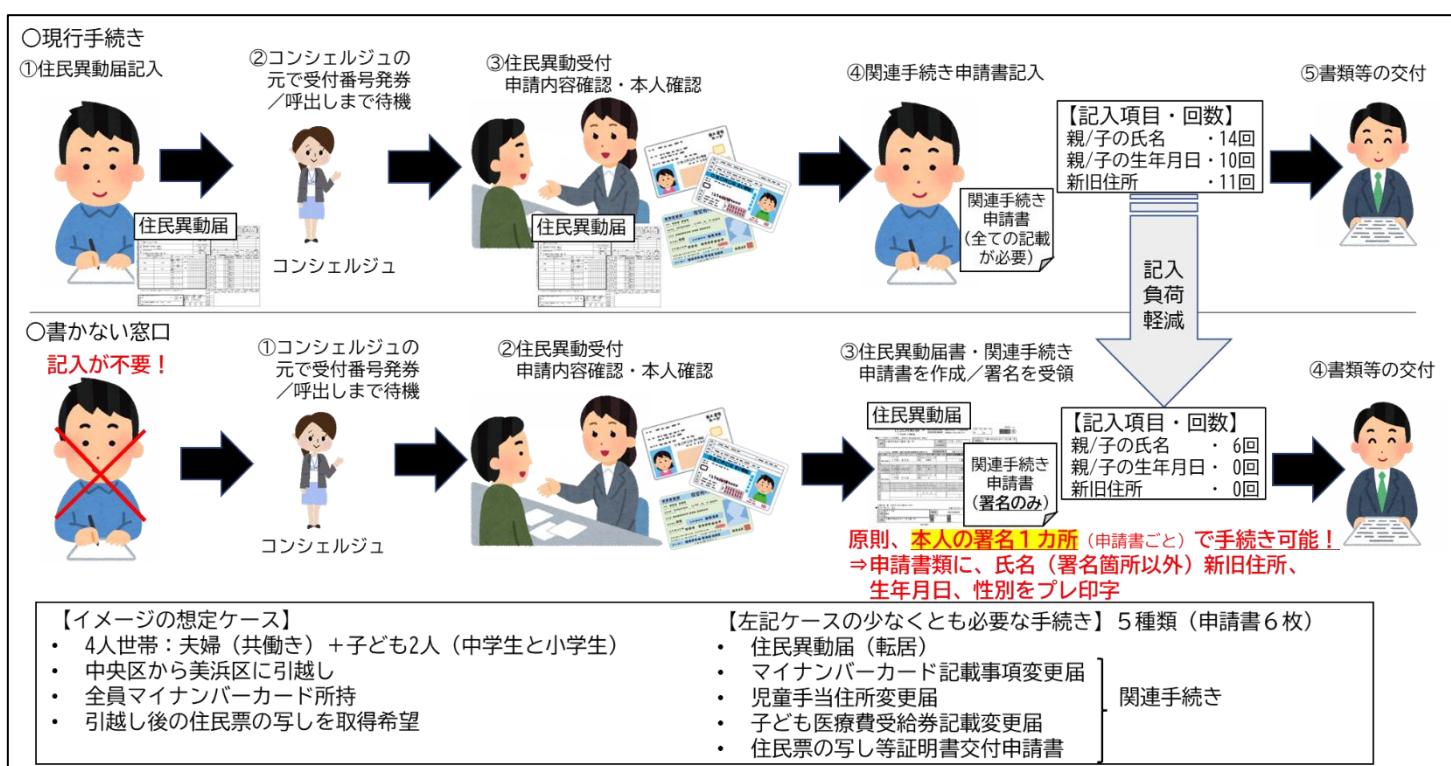
（ア）住民異動関係

転入、転出、転居、世帯変更、住民異動に付随する手続き（マイナンバーカード、児童手当、子ども医療費助成、国民健康保険、国民年金、住民異動後の住民票の写し等の証明書取得）

（イ）証明書の交付手続き（令和8年2月開始予定）

住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍証明

※上記住民異動関係以外で単独で証明書を取得する場合



住民異動関係手続きの流れ（イメージ）

問い合わせ先

【開庁時間に関すること】

総務局情報経営部業務改革推進課 電話 245-5030

【書かない窓口に関すること】

市民局市民自治推進部区政推進課 電話 245-5132