

2026 年 8 月 24 日
京都府福知山市

市民サービスが 2 つの柱で変わります

変化

12 月からコンビニ交付開始【予定】／来年 2 月から窓口時間見直し

手続きはもっと便利に、窓口時間見直しで生み出した時間を政策づくりへ

京都府福知山市は、市民サービスを 2 つの柱で変更します。

1 つ目は、自治体システムの標準化とあわせて、「証明書のコンビニ交付サービス」を、2026 年 12 月から開始します(予定)。住民票などの証明書を、全国のコンビニで午前 6 時 30 分から午後 11 時まで受け取れるようになります。

2 つ目は「市役所の窓口時間の見直し」を 2027 年 2 月 1 日から試行開始します。開庁と電話受付の時間を、従来の午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分から、午前 9 時～午後 4 時 30 分に短縮します。

ポイント

- 【変更】 コンビニ交付開始と窓口短縮を 2 本柱に、市民サービスが変わります
- 【利便】 6 種類の証明書を全国のコンビニで 6 時 30 分から 23 時まで取得できるように
- 【効果】 市民にとっては証明書を受け取れる時間は大きく広がり、窓口に行かなくても手続きが完結する場面を増やして利便性が高まります。一方、職員は業務改善や政策立案の時間を確保して市民サービス及び生産性の向上につなげます

内容 証明書コンビニ交付サービス

全国のコンビニエンスストアなどに設置されているキオスク端末(マルチコピー機)で、「住民票の写し」や「印鑑登録証明書」、「所得・課税証明書」などの証明書が簡単に取得できるようになります。

- ・開始日:2026 年 12 月【予定】 ※自治体システムの標準化とあわせて開始予定
- ・利用時間:6 時 30 分から 23 時まで
- ・取得場所:全国の対応コンビニなどに設置されたマルチコピー機
- ・取得できる証明書:住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、所得・課税証明書、戸籍証明書、戸籍の附票の写しの 6 種類
- ・必要なもの:利用者証明用電子証明書が有効なマイナンバーカード
- ・利用できない日:年末年始やシステムメンテナンス日など

内容 市役所の窓口時間見直し

■開庁時間見直しの背景

これまで職員の勤務時間(午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分)と開庁時間が同一であったため、窓口の準備や申請受付後の事務処理は勤務時間外に行うほかなく、時間外勤務が生じていました。

■開庁時間見直しの狙い

今回の開庁時間見直しは、単なる時間短縮ではなく、生み出した時間を市民のための政策づくりに振り分ける「時間の再配分」です。これまで窓口部署では、開庁前の準備や閉庁後の事務処理に迫られ、職員同士が集まる課内会議や庁内会議への参加すら難しいという課題がありました。開庁時間を見直すことで、この課題を解消し、勤務時間内に政策を練る時間を確保します。

■市議会からの政策提言

令和 7(2025)年 10 月 20 日、令和 6 年度決算を踏まえた政策提言として「開庁時間見直しの検討について」

て」をいただき、庁内で調査・検討を重ねてきました。

■ご利用状況の調査について

全庁的に来庁者調査を実施したところ、午前 8 時 30 分～午前 9 時及び午後 4 時 30 分～午後 5 時 15 分の来庁者は全体の約 10%でした。（調査実施時期：令和 7 年 6 月、令和 8 年 3 月～4 月）

■市役所窓口の新しい開庁時間

(1)対象施設：

市役所本庁舎、各支所（三和、夜久野、大江）、ハピネスふくちやま（子育て総合相談窓口・人権推進室）、上下水道部庁舎

(2)開庁時間・外線電話の対応時間

曜日(平日)	変更前	変更後
月・火・木・金	午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分	午前 9 時から午後 4 時 30 分 ・庁舎玄関の開錠時間：午前 8 時 45 分 ・施錠時間：午後 4 時 30 分
水(★)	午前 8 時 30 分から午後 7 時	午前 9 時から午後 7 時

★開庁延長部署：市民課、保険年金課、障害者福祉課、会計室、税務課、学校教育課、生涯学習課、子育て総合相談窓口

※休祝日は閉庁します

(3)試行開始日：2027 年 2 月 1 日(月)

(4)本格実施日：2027 年 6 月 1 日(火)

【お問合せ先】

福知山市役所

経営戦略課 TEL:0773-24-7030 E-mail:keiei@city.fukuchiyama.lg.jp

職員課 TEL:0773-24-7034 E-mail:syokuin@city.fukuchiyama.lg.jp

D X 推進課 TEL:0773-24-7060 E-mail:joho@city.fukuchiyama.lg.jp

市民課 TEL:0773-24-7014 E-mail:shiminka@city.fukuchiyama.lg.jp