



12月からアオーレと一部支所で試行 窓口の受付時間と開庁日を変更

長岡市は、人口減少や少子高齢化、デジタル化など社会環境の変化に対応し、「行かない・書かない・待たない」利便性の高い窓口サービスと、窓口業務の効率化を両立する窓口改革を進めています。

このたび、窓口改革の一環として、アオーレ長岡と一部の支所の窓口受付時間の短縮およびアオーレ長岡の祝日の開庁を、12月から試行的に実施します。

手続きのオンライン化率や証明書のコンビニ交付率、窓口の時間別受付数などの利用状況を踏まえたもので、今後もオンラインで申請できる手続きを拡充しながら、より利便性の高い窓口サービスへの転換と業務改善の取り組みを進めていきます。

1 変更の概要

(1) アオーレ長岡の総合窓口（証明書発行、戸籍届出、健康保険、年金、税金窓口など）

① 窓口受付時間を短縮

現行	変更後
平日 8:30～17:15 土曜日 9:00～17:00	平日・土曜日とも 9:00～16:30※

※電話による問い合わせと相談対応の時間は変更なし。

窓口が混雑する3月と4月は、受付終了時間を17:00まで延長します。

② 開庁日を変更（○は開庁日）

現行				変更後			
平日	土曜日	日曜日	祝日	平日	土曜日	日曜日	祝日
○	○	休み	○	○	○※	休み	休み

※土曜日は、税金、市営住宅窓口、パスポート申請の業務は行いません。

・西サービスセンター（リバーサイド千秋1階）では、引き続き日曜日・祝日も市民ニーズの多い証明書発行などの取り扱いを継続します。

(2) 越路支所・和島支所・栃尾支所の窓口（市民・環境・福祉窓口）受付時間を短縮

現行	変更後
平日 8:30～17:15	平日 9:00～16:30※

※電話による問い合わせと相談対応の時間は変更なし。

窓口が混雑する3月と4月は、受付終了時間を17:00まで延長します。

2 証明書発行と窓口利用の現状（詳細は別紙のとおり）

- （１）マイナンバーカードの普及によりコンビニ交付・オンライン手続きが増
- ・住民票など5種の証明書の交付率は、コンビニ交付が令和8年3月で41.4%と、令和5年度平均から19.4ポイント増。
 - ・転出手続きの割合は、オンラインによるものが令和8年3月で47.8%と、令和5年度平均から28.6ポイント増。
- （２）窓口利用者の9割が午前9時～午後4時30分に来庁
変更後の時間帯の来庁者の割合は、アオーレ長岡が約92%、支所が約90%。
（午前9時前と午後4時30分後に、アオーレ長岡総合窓口を訪れた100人に聞き取りをした結果、96人が「ほかの時間帯でも来庁できる」と回答）

3 見直しによる効果

受付時間の変更によって確保した時間は、オンライン申請メニューの拡充や窓口対応力向上のための接遇研修、職員間の情報共有ミーティングなどに充て、より丁寧で分かりやすい窓口対応を実現するなど、市民の利便性の向上と窓口サービスの質の向上につなげます。

4 市民の利便性を向上させる取り組み

- ・来庁不要な手続きのオンライン申請を拡充（出生届などを検討）
- ・来庁が必要な手続きは、予約制の拡充により待ち時間の削減
- ・平日に来庁しにくい人などへの対応として、アオーレ総合窓口は土曜日開庁を継続
- ・証明書のコンビニ交付、オンライン申請など取得方法をわかりやすく案内

5 スケジュール

期日	実施内容
10月1日（木）	市政だより10月号で窓口受付時間の変更を周知
12月1日（火）	アオーレ総合窓口と3支所（越路・和島・栃尾）で試行を開始

今後の試行で、時間帯別の来庁者数や市民意見などを把握して効果や課題を検証。その結果を踏まえて、令和9年度中に正式実施の可否を判断します。

〔 問い合わせ：市民窓口サービス課 電話0258-39-2246 〕