



令和7年(2025年)10月23日
総務部 コンプライアンス・行政経営課
丸山、青木、井出、布施、森
電 話:026-235-7029(直通)
026-232-0111(代表)内線2552
FAX :026-235-7030
E-mail:comp-gyosei@pref.nagano.lg.jp

令和7年(2025年)10月23日
総務部 財産活用課
沼澤、新海、飯島、由井、岡部
電 話:026-235-7045(直通)
026-232-0111(代表)内線2240
FAX :026-235-7474
E-mail:zaikatsu@pref.nagano.lg.jp

県民サービス向上に向けた “誰もが働きやすい長野県庁”の実現について ～窓口・電話受付時間の設定（試行）とカスタマーハラスメント対策～

長野県
令和7年10月

県民サービス向上に向けた“誰もが働きやすい長野県庁”の実現

目的

人口減少社会のなか、長野県庁が「最高品質の行政サービス」を安定的に提供するためには、「窓口・電話サービスの改革」や「職員が安心して業務に専念できる環境づくり」が極めて重要です。そのため、「Ⅰ 窓口・電話受付時間の設定」や「Ⅱ カスタマーハラスメント対策」、「Ⅲ 利用者の利便性向上」を一体的に進め、誰もが働きやすい環境をつくり、「最高品質の行政サービス」を提供していきます。

都道府県では全国初

Ⅰ 窓口・電話の受付時間が9:00～16:30に変わります

目的

- ・業務改善に注力することにより、県民サービスの向上につなげます（朝会等の定例化により職員間の連携強化にも寄与）

内容

- ・令和7年11月25日から、本庁・合同庁舎等で窓口・電話の受付時間を設定する取組を**試行**し、利用者と職員双方の声を踏まえ、本格実施を検討します
※合わせて、電話の問合せ先を所属ごと集約して明示します。



国指針に先立って

Ⅱ カスタマーハラスメントに組織的に対応します

目的

- ・利用者に分かりやすく、職員も安心して働ける職場環境づくりを進めます（個人情報等の情報セキュリティ対策にも寄与）

内容

- ・対応責任者の指定や、相談窓口の設置などを盛り込んだ「**カスタマーハラスメント対策要綱**」を10月に**制定**（11月1日施行予定）
※職員の接遇向上を含めた研修を実施
- ・オフィス改革を進め、すべての所属で**受付場所の明示**や**立ち入りエリアを明確化**



Ⅲ サービス利用者の利便性向上を図ります

New 聴覚障がい者等が電話で問合せしやすくするため、**手話通訳オペレータ**を介した**電話サービスを導入**します（11月25日スタート）

- ・相談先を分かりやすくするため、**県ホームページの掲載内容を充実**します（県HP「相談窓口一覧」のリニューアル 等）
- ・利用者が来庁せずに**手続できるよう、行政手続のオンライン化を推進**します（県への申請や手数料等の納付をオンラインで実施できる手続を順次拡充）

I 窓口・電話受付時間の設定（試行）

取組の背景

- ・窓口業務に従事する職員の多くが、窓口の開閉作業や整理業務を、勤務時間外に行わざるを得ない状況→**時間外勤務の恒常化**

係内で業務進捗や情報共有を定例的に行えるようにしていきたい。（現地職員の声）

目的

- ・時間外勤務の削減による職員の働き方改革を推進する
- ・限られた人員でも県民サービスの質を向上させる

効果

- ・業務改善に注力することにより、県民サービスを向上
- ・朝会等の定例化による情報共有、職員間の連携強化

試行期間

令和7年11月25日(火)～令和8年3月31日(火)

受付時間

従来:8:30～17:15 → 試行:**9:00～16:30**に設定

対象施設

県庁本庁舎・合同庁舎、単独現地機関(警察本部を除く)

※図書館・美術館など県民利用施設や、児童相談所・県立学校など業務の性質上、受付時間の短縮が難しい施設は対象外

対象業務

- ・行政窓口での各種手続
 - ・電話でのお問い合わせ(※合わせて、電話での問合せ先を所属ごと集約して明示します)
- ※事件・事故・災害等の緊急の場合は受付時間に関わらずこれまでどおり対応
※相談窓口・電話は内容に応じて柔軟に対応

試行
令和7年11月25日(火)から
窓口・電話受付時間が
9:00～16:30
に変わります

試行期間 令和7年11月25日(火)～令和8年3月31日(火)

対象施設	対象業務
県庁本庁舎・合同庁舎、 単独現地機関(警察本部を除く)	・行政窓口での各種手続 ・電話でのお問い合わせ
※図書館・美術館など県民利用施設や、 児童相談所・県立学校など業務の性質上、 受付時間の短縮が難しい施設は対象外です	※事件・事故・災害等の緊急の場合は 受付時間に関わらず対応します ※相談窓口・電話は内容に 応じて柔軟に対応します

詳細は長野県公式ホームページよりご確認ください

業務改善への注力により、
県民サービスの向上に
つなげます。

皆様のご理解・ご協力をお願いします

長野県 窓口・電話 検索

長野県
Nagano Prefecture

令和8年4月からの本格実施に向けて、県民向けアンケートを実施予定です。ご協力をお願いします。

Ⅱ カスタマーハラスメント対策

取組の背景

職員の3人に1人 過去3年以内にカスタマーハラスメントを受けたと回答(令和7年8月 職員アンケート)

- ・ 暴言、侮辱、脅迫などの精神的な攻撃(対面、電話)
- ・ 怒声を上げ突き飛ばすなどの身体的な攻撃(対面)
- ・ 3時間以上同じ内容の要求を繰り返すなどの継続的、執拗な言動(対面、電話)



- 他の県民の皆様への行政サービスを確保
- 職員の心身の健康と職場環境を守る

**長野県職員カスタマーハラスメント
対策要綱を制定**(11月1日施行予定)

基本的な 考え方

理不尽な言動や長時間にわたる悪質な苦情(カスタマーハラスメント)に対して、**組織的に対処**することで**職員の過度な負担を軽減**し、働きやすい職場環境をつくり、最高品質の行政サービスを提供する

組織として 対応します

カスタマーハラスメントには複数人で対応します

- 受付担当者を孤立させることのないよう各課室にカスタマーハラスメント対応責任者を指定
- カスタマーハラスメント対応責任者等からの「相談窓口」をコンプライアンス・行政経営課に設置
- 悪質なカスタマーハラスメントに対し必要に応じ警察や弁護士、外部有識者に相談を実施
- 行政サービスの品質向上のため、必要に応じて電話の通話内容を録音

オフィス内の
立ち入りエリアを明確化します
(個人情報等の情報セキュリティ対策にも寄与)

- オフィス改革の一環として、既存レイアウトを変更するなど、各所属で受付場所の明示や立ち入りエリアを設定

執務スペースへの 侵入防止策を 講じます

接遇の向上を 図ります

職員向け研修を実施

- カスタマーハラスメントに対する適切な対応や、接遇の向上を図る



Ⅲ 利用者の利便性向上

県の間合せ先を分かりやすくするなど、利便性の向上を図ります

アクション New 11月25日スタート

聴覚障がい者等が電話で問合せしやすくなります

聴覚障がい者等が県HP(所属や業務ページ)のリンクを押すと、手話通訳オペレータを介して、担当課と通話出来ます



画像提供元:総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関 (一般)日本財団電話リレーサービス

○導入予定箇所

本庁、合庁(10所)、長野・北信保健福祉事務所

アクション リニューアル 11月25日

利用者が相談したい問合せ先を分かりやすくします

【見直し後のイメージ】

県HPの「相談窓口一覧」をリニューアル

相談窓口をカテゴリーに分けて、利用者がより簡単に相談窓口を見つけられるように改善



アクション

利用者が来庁せずに手続きできることを目指します

行政手続のオンライン化の推進

県への申請や手数料等の納付をオンラインで実施できる手続を順次拡充※

※ しあわせ信州創造プラン3.0 達成目標

県に対してオンラインで実施できる行政手続の割合(年間100件以上の県民等の県への申請等手続のうち、オンラインで実施できるものの割合)
35%(令和6年度)→100%(令和9年度)

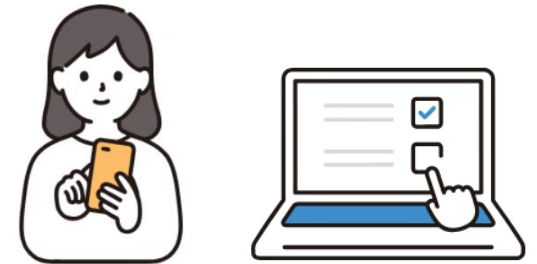
Ⅲ 利用者の利便性向上【参考】

県への申請等の手続には、既にオンラインで実施できるものが多いので、積極的にご利用ください。

■ オンラインで実施可能な手続の例

手 続
県税の申告・納付
身体障がい者等に対する自動車税及び軽自動車税の減免の申請
住宅用の土地の取得に対する不動産取得税の減額・還付の申請
パスポート(旅券)の申請
県営水道の使用開始・休止の申込
ながの子育て家庭優待パスポートの登録

いつでも、どこでも
手続ができます



➤ 今後、県への申請や手数料等の納付をオンラインで実施できる手続を順次拡充