



令和8年(2026年)3月27日
総務部 コンプライアンス・行政経営課
丸山、井出、布施
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8年(2026年)3月27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

窓口・電話受付時間の設定 令和8年4月1日からの本格実施について

長野県総務部
令和8年3月

背景

- 窓口・電話対応により、窓口の開閉作業や集中作業を行う時間が確保しづらく、結果として時間外勤務が恒常化しています
- 県民サービスを安定的に提供し続けるためには、限られた人員でサービスの質を高める働き方が必要です

目的

- 情報共有の定例化や業務改善により、窓口対応の質向上やミス防止、相談対応の充実を図ります
- そのために、受付時間(9:00~16:30)を設定し、県民サービスの「質」を高めます

職員の働き方を変革し、県民サービス向上へ

試行概要

窓口等の利用時に協力をお願い(周知)しながら、アンケート等で利用者・職員双方の意見を収集しました

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: 県庁舎・合同庁舎・単独現地機関(警察本部除く)

※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

※電話での問合せ先を所属ごと集約して明示
※事件・事故・災害等、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

内容: 窓口・電話の受付時間を9:00~16:30に設定



利用者視点では

- 全体の8～9割の方が9:00～16:30に利用していることを確認しました
➔ 時間短縮による影響は小さい
- 利用者アンケートからは**職員の接遇評価が高い**ことを確認しました
利用者の声:窓口における「対応が丁寧」「案内が分かりやすい」との接遇を評価する意見多数
- 利用者からの率直なご意見は公表時(10/23公表、11/25試行開始)に集中しており、現在はほとんどない状況です
- いただいたご意見から、「きめ細やかな発信」「適切な対応の徹底」等の課題も明確になり、改善を図りながら進めています

主な実施したこと

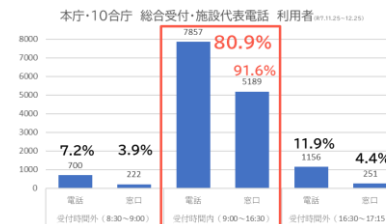
- ・電話での問い合わせの際に分かりやすくなるよう「所属HPに受付時間を明示」しました
- ・電話対応の際に取組の周知や利用者に配慮した「適切な電話対応を周知徹底」しました
- ・一部サービス低下の声も、「統一的な対応・接遇向上に向けて所属内研修」を実施しました

職員視点では

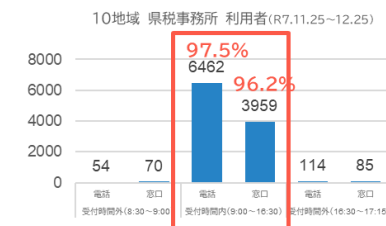
- 窓口所属などでは「情報共有の定例化」や「生み出された時間で接遇・利便性向上の取組」を実施しました ➔ 目的の効果を確認しました
- 職員の「接遇意識の向上」や「取組理解」は進みました。一方で、「本取組で実現したい(時間外勤務削減、業務改善、情報共有・連携、サービス向上)」の意識変化は4～5割と試行期間では一定の成果を確認しました
➔ 職員の行動変容に向け「取組の目的・意義の浸透」を強化します

受付時間内(9:00～16:30)の利用状況

- 施設代表電話(24h対応) 約8割

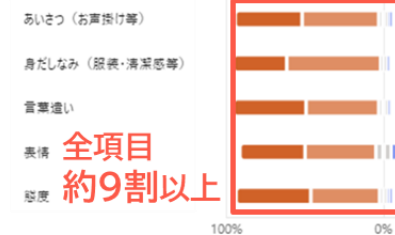


- 県民利用の多い所属(窓口・電話) 約9割強



問. 本日対応した職員の接遇

- とても良かった
- 良かった
- どちらともいえない
- 悪かった
- とても悪かった



「電話利用時に分かりやすくなるよう、所属HPに受付時間を明示」

課紹介

◎ 課 (行政経営推進担当) 近藤 浩
課長 丸山 俊樹
担当課長 (政務評価担当) 神津 千賀子

お問い合わせ先

● 電話番号: 026-235-7029
● 受付時間: 平日9時00分～16時30分
● ファックス: 026-235-7030

※令和8年3月25日時点

<生み出された時間での取組>

窓口・電話の接遇向上【県税事務所・保健福祉事務所等】

・「FAQ」や「職員対応マニュアル」を作成し、所属内研修を実施

県民サービスの向上(利便性向上)【保健福祉事務所等】

・WEBからの受付(検査業務)を試行、わかりやすい受付窓口を実施

窓口の閉所作業(レジメ、集計等)が余裕を持って行えるようになった【行政情報センター】

試行状況を踏まえ、令和8年4月1日から本格実施します



- この取組が県民の皆さまにご理解いただけるよう引き続き、対応を強化します
実施したもの・すぐ実施するもの：「取組の目的・意義の浸透」、「きめ細やかな発信」、「利用者の皆様への適切な対応の徹底」
今後実施するもの：「県HPの改善・充実(対話型AIチャットボットの導入等)」、「行政手続のオンライン化の推進」など
※いずれも主なもの
- 利用者と職員の声を継続的に反映し、改善を図りながら進めていきます

県民サービス向上のための取組も引き続き実施していきます

すでに実施したもの

- 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した(本庁、合庁(10所)、長野、北信保健福祉事務所)
- 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した(県HP「各種相談窓口一覧」等)



県HP「各種相談窓口一覧」

今後実施するもの(予定)【R8当初予算事業】

- 利用者が必要な情報を簡単に入手できるようにするため、県公式ホームページに対話型AIチャットボットを導入します
- 徹底した業務改革(BPR)に取り組み、県民サービスを向上します(県ホームページ改善、相談業務の記録作成の効率化等)
- 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ています(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)

①取組の目的・意義の浸透

職員一人ひとりが目的・意義を再確認し、各所属で対話をしながら、業務に応じた適切な運用、サービス向上を検討し実施します。

②きめ細やかな発信

各所属・業務に係るHPでの掲載内容の充実などにより、受付時間をきめ細やかにお知らせします。

③利用者の皆様への適切な対応の徹底

利用者に配慮し丁寧で適切な対応を徹底します。(特に、受付時間前後の対応)



参考資料

1. 試行内容
2. 窓口・電話・施設代表電話の利用状況調査
3. 利用者アンケート結果（自由意見含む）
4. 職員・所属アンケート結果
5. 県民サービス向上の取組

1. 試行内容

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

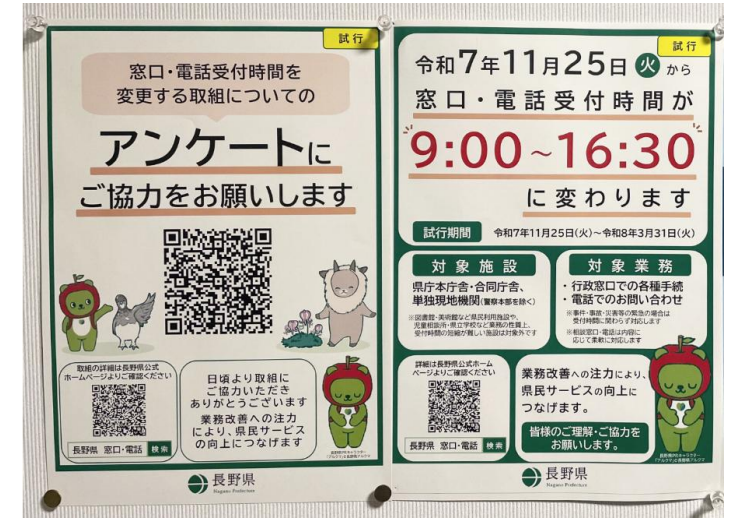
県庁本庁舎・合同庁舎、単独現地機関(警察本部を除く)
※図書館・美術館など県民利用施設や、児童相談所・県立学校など業務の性質上、受付時間の短縮が難しい施設は対象外

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

取組背景

- 窓口等の準備作業や締め作業を勤務時間外に実施せざるを得ない状況
- 窓口・電話対応により、勤務時間内に業務改善や情報共有、集中した事務作業の時間確保が困難
- 限られた人員の中で、職員の働き方を変革し、結果としてサービスの質を高める必要



2.窓口・電話・施設代表電話の利用状況調査結果

利用状況調査

実施期間: 令和7年11月25日～令和7年12月25日

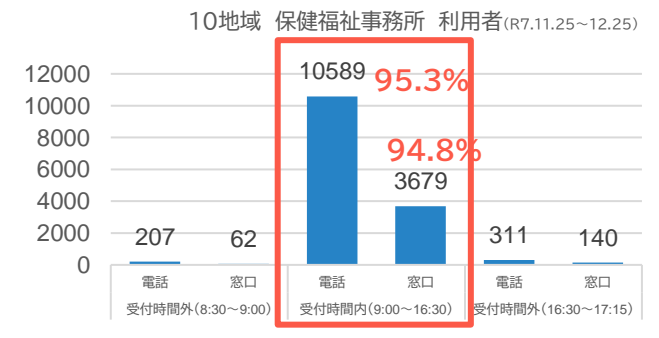
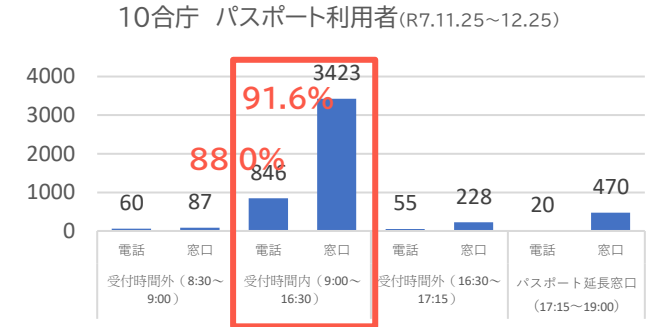
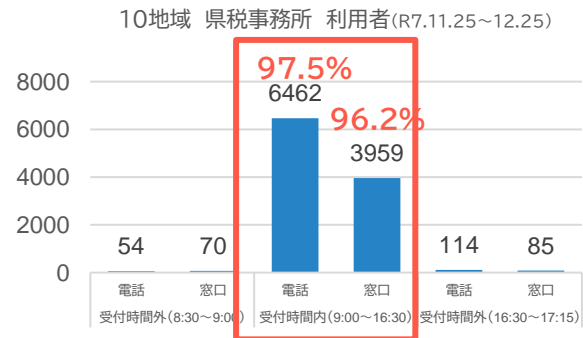
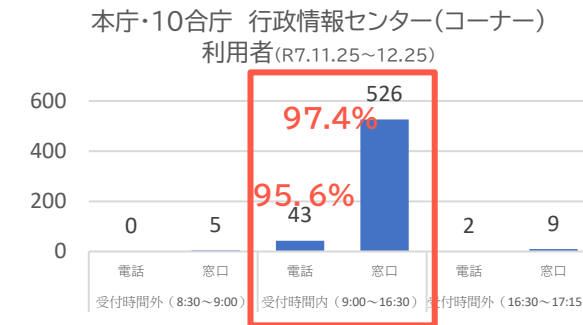
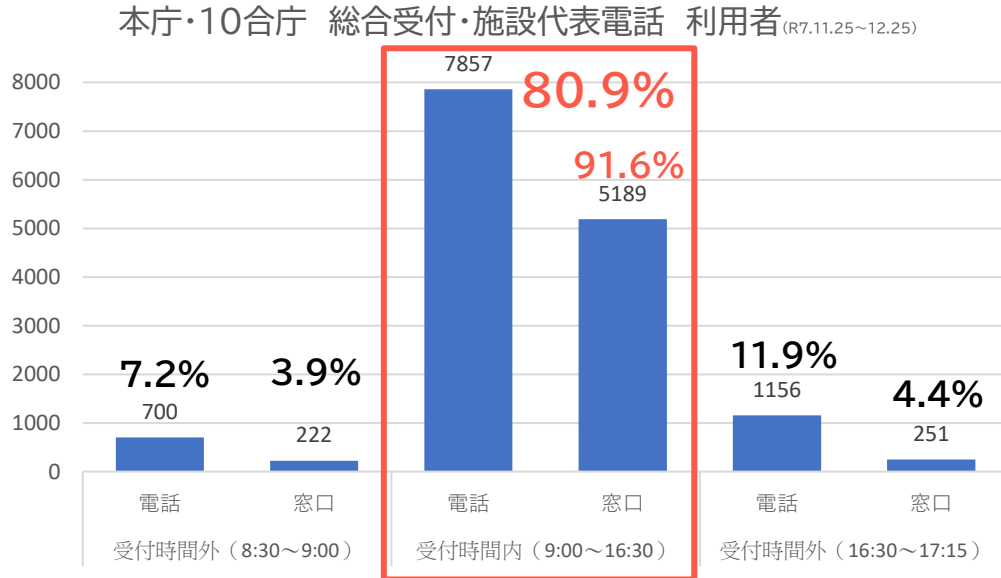
- ✓ 全体の8～9割の方が9:00～16:30に利用していることを確認しました
➔ 時間短縮による影響は小さい

<施設の代表電話>

- ✓ 24時間受付の代表電話でも約8割が受付時間内(9:00～16:30)に集中していました

<窓口・電話(利用の多い所属)>

- ✓ いずれも約9割以上が受付時間内(9:00～16:30)に集中していました



3.利用者アンケート結果（自由意見含む）

利用者アンケート

回答:105件 実施期間:令和7年11月25日～令和8年3月末 ※令和8年3月25日時点

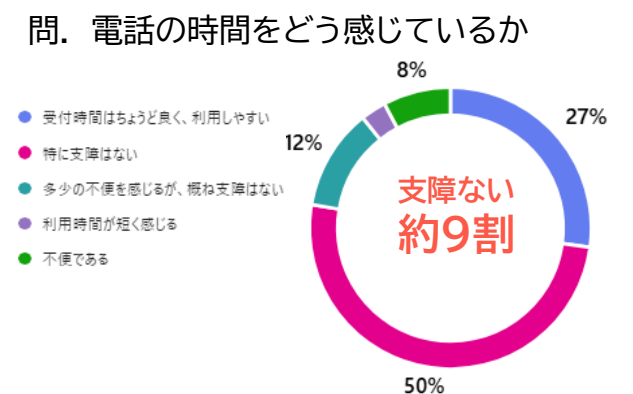
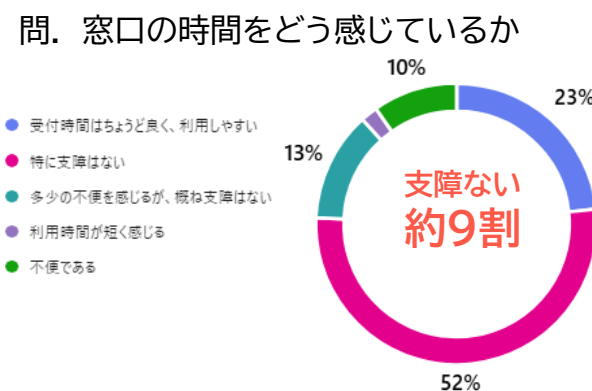
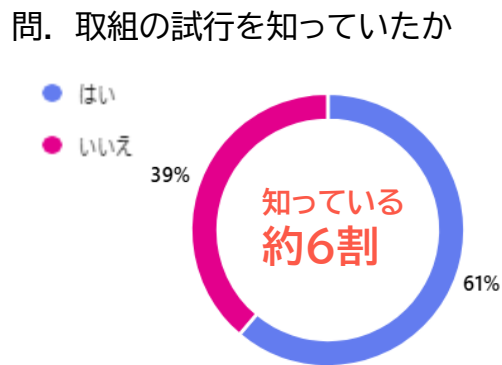
- ✓ 職員の接遇評価は高いことを確認しました(全項目で約9割以上がとても良かった 又は 良かった)
利用者の声:窓口における「対応が丁寧」「案内が分かりやすい」等の接遇を評価する意見多数

<受付時間の認知状況>

- ✓ 試行を「知っていた」:約6割 → 引き続き、周知の強化が必要

<受付時間の妥当性>

- ✓ 窓口・電話とも「支障ない」:約9割
- ✓ 一部利用者からは、「夕方に連絡が取りたい」「折り返しが来ない」「9:00～16:30の時間に行くことは難しい」などの声
➡ 「職員の適切な電話対応・課や係内でのフォローに留意」、「行政手続オンライン化などサービス向上策の充実」が必要



3.利用者アンケート結果（自由意見含む）②

利用者からのご意見

県民ホットライン(4件) 窓口や電話でのご意見(26件)

※令和8年3月25日時点

- ✓ 利用者からの率直なご意見は公表時(10/23公表、11/25試行開始)に集中、現在はほとんどない状況です
- ✓ いただいたご意見から、「きめ細やかな発信」「適切な対応の徹底」等の課題も明確になり、改善を図りながら進めています

<主な意見/改善ポイント>

① 電話対応に関する意見(6件)

[ご意見]電話利用時に各所属のHPに受付時間が明示されておらず分かりづらい

➡ 対応:電話での問い合わせの際に分かりやすくなるよう「所属HPに受付時間を明示」しました

[ご意見]県へ電話をした際に、受付時間の説明がなく、担当者不在のため、夕方電話したらメッセージが流れた

➡ 対応:電話対応の際に取組の周知や利用者に配慮した「適切な電話対応を周知徹底」しました

「利用者が電話利用時に分かりやすくなるよう、所属HPに受付時間を明示」

②取組の周知不足に関する意見(6件)

[ご意見]Google等の検索エンジンで表示される営業時間が変わっておらず、改善すべき

➡ 対応:関係課と各所属で連携して、掲載統一を強化していきます

③「職員の働き方改革推進」に賛同意見(6件)

・取組の趣旨を十分理解いただいたうえで応援している声も多い

④否定的な意見(12件)

[ご意見]「職員が楽するためだけに見える」、「サービス低下につながるのでは」といった声

➡ 対応:誤解を招かぬよう、目的や改善策などを丁寧に説明していきます

課・係業務紹介

課長：池田 智和

県民の声係

- 「県民ホットライン」など、県民の皆様の声を広くお聞きすることを担当しています。

対話・共創推進係

- 対話や協働・共創、NPOに関する業務を行っています。

広報係

- 県政の広報を行っています。
- 会見場の運営などの報道業務を行っています。

お問い合わせ先

- 電話：026-235-7110
- ※受付時間 平日9時00分～16時30分
- ファックス：026-235-7026

4.職員・所属アンケート結果①

所属アンケート

回答:460件 実施期間:令和7年12月19日～令和8年1月16日

- ✓ 窓口所属では「**情報共有の定例化**」や「**生み出された時間で接遇・利便性向上の取組**」を実施しました
➔ **目的の効果を確認しました**

<所属アンケートの主な声>

「情報共有の時間確保や定例化」、勤務時間外に実施していた「窓口開閉作業」、「集中した事務作業」、「サービス向上への検討」が勤務時間内に出来るように、加えて、「働きやすい環境づくり」にも寄与

朝会の定例化、サービス向上への検討が勤務時間内に出来るようになった【保健福祉事務所】

窓口の閉所作業(レジメ、集計等)が余裕を持って行えるようになった【行政情報センター】

集中したいシステム入力の作業を勤務時間内にできるようになった【保健福祉事務所】

早出・遅出勤務職員の働きやすさに繋がっている【保健福祉事務所】

<生み出された時間での取組(一例)>

窓口・電話の接遇品質向上【県税事務所・保健福祉事務所等】

- ・「FAQ」や「職員対応マニュアル」を作成し、統一的な対応及び接遇向上のため、所属内研修を実施
- ・受付時間前に朝会を実施、進捗状況の確認や情報共有、相談を定例化

県民サービスの向上(利便性向上)【保健福祉事務所等】

- ・利用者の利便性向上に向け、WEBからの受付(検査業務)を試行
- ・来庁者にわかりやすい受付(窓口)を検討・実施

働きやすい環境づくり【保健福祉事務所等】

- ・書類やデータの整理整頓、職場内の業務改善を実施

<定量効果>

- ・超勤削減(県税事務所で前年同月比10.4%減(R7.12月))

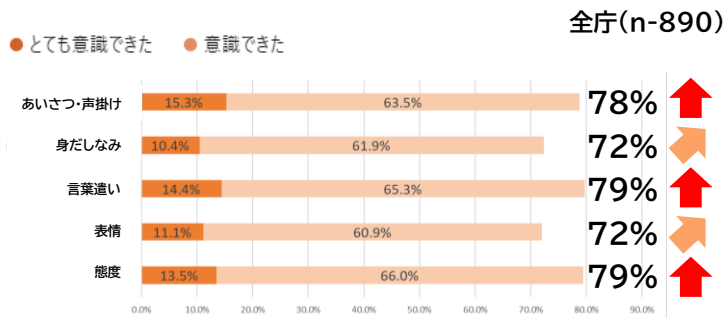
4.職員・所属アンケート結果②

職員アンケート

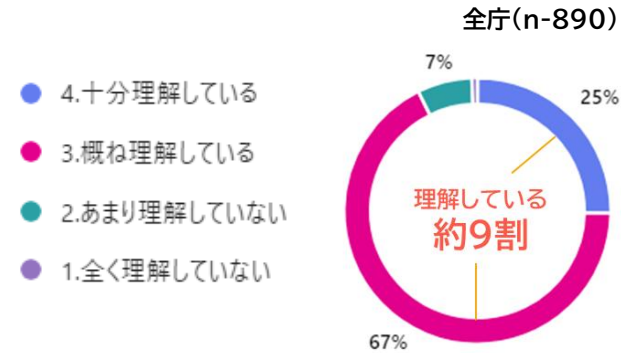
回答:890件 実施期間:令和7年12月12日~12月26日

- ✓ 職員の「**接遇意識の向上**」や「**取組理解**」は進みました
 - ・「あいさつ」「言葉遣い」「態度」「表情」など「接遇意識が向上」したと回答:約7~8割(意識できた・とても意識できたと回答)
 - ・職員の約9割が「取組の趣旨を理解」と回答
- ✓ 一方で、「**本取組で実現したい(時間外勤務削減、業務改善、情報共有・連携、サービス向上)**」の意識変化は4割~5割と試行期間としては一定の成果を確認しました
 - ➡ 職員のさらなる行動変容に向け、「**取組の目的・意義の浸透**」を強化します

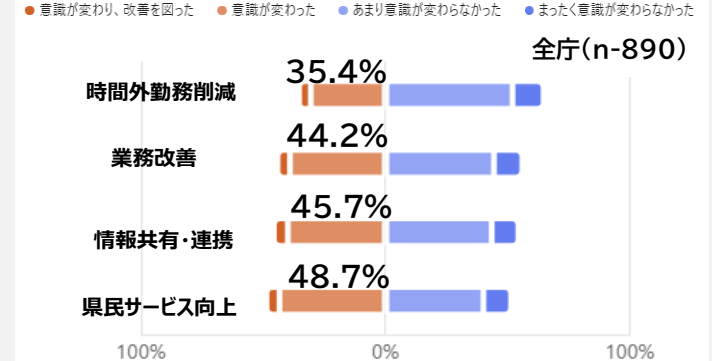
取組を通じた接遇意識の変化



取組趣旨の理解



試行前後の意識の変化



5. 県民サービス向上の取組（実施したもの）

県の間合せ先を分かりやすくするなど、利便性の向上を進めています

アクション 令和7年11月25日から実施

聴覚障がい者等が電話で問合せしやすくなりました

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

○導入箇所

本庁、合庁(10所)、長野、北信保健福祉事務所

アクション 令和7年11月25日から実施

利用者が相談したい問合せ先を分かりやすくしました

県HPの「各種相談窓口一覧」をリニューアルしました
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



5. 県民サービス向上の取組（今後実施するもの（予定））

利用者が必要な情報を簡単に入手できるようにするなど、**利便性の向上**を図ります

アクション

令和8年10月導入予定

県公式ホームページに**対話型AIチャットボット**を導入し、**必要な情報をいつでも簡単に入手**できるようになります



アクション

徹底した業務改革(BPR)に取り組み、職員が付加価値の高い業務に注力できる**環境の整備により、県民サービスを向上**します

全庁共通業務におけるBPRの推進・横展開

記録作成など事務作業の効率化により、**県民の皆様との相談業務などの質的向上**を図ります
県ホームページの改善により、利用者の「知りたい情報への到達性」を向上します

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)

34.8%(令和6年度)→**50.4%(令和7年10月末)**→100%(令和9年度)

5. 県民サービス向上の取組（【参考】行政手続のオンライン）

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