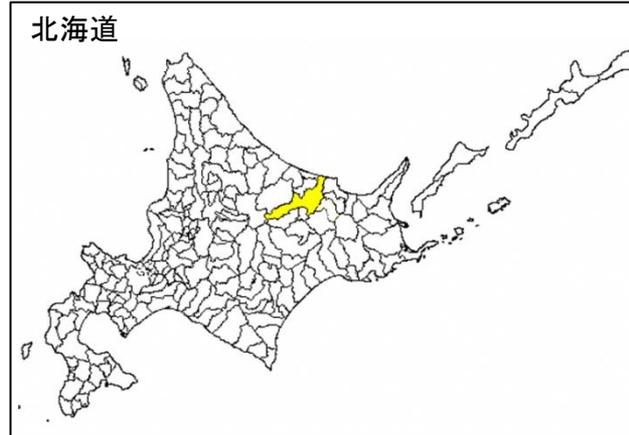


北見市 窓口支援システムを活用した 地方都市における業務平準化モデル事業



人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	昼夜間人口比率	人口動態 自然増 自然減	人口動態 社会増 社会減
118,716人 (H30年1月末) 1,427km ²	1本庁 3総合支所 5支所出張所 1サービスC	99.9 (H27年国勢調査)	増:782人 減:1445人 ▲663人(H28年度)	増:4190人 減:4670人 ▲480人(H28年度)

主な取組の概要

【おもな取組み】

- ・7月、8月 作業チーム発足、テーマ設定、キックオフ
- ・8月～ 戸籍住民課検討会 10月～各課説明会
- ・10月～2月 証明書請求処理の業務フロー変更
- ・11月～2月 住民異動の業務フロー変更、遠隔分散処理試行
- ・11月 各課手続き調査、ヒアリング、業務分析
- ・～2月 効果分析、報告書の作成

【棚卸し対象窓口業務】

本庁舎、総合支所、支所出張所の窓口業務約700業務のうち、総合窓口／ワンストップサービスに関係する手続きを分類化

- ①届出・申請手続きから 145種類前後が対象
- ②証明書請求手続きから 40種類前後が対象

<対象範囲の考え方>

- ①住民異動及び戸籍届と、関連して必要となる手続きのうち、頻度の高いもの(ライフイベント関連手続き)
- ②証明書の交付請求(窓口請求及び郵送請求)

【現行業務の現状(主要概要)】

1. 年間当たり利用件数
分類対象業務:148,000件 ※本庁分
最大:約30,000件(住民票の写し交付業務)
2. 民間委託導入現状 : 完全直営
3. 人員・処理時間(住民票の写しの交付の例の場合)
 - (1)証明窓口の通常人員(郵送請求処理事務を含む)
受付・お渡し0～3名、出力・照合0～2名、審査1～2名
(繁忙状況により流動的な動きをしているため人数固定ではない)
最大:正職員2、嘱託職員4、臨時職員2+異動窓口からの応援
 - (2)種類: 住民票、戸籍、印鑑登録、税証明(約35種類)
 - (3)処理時間(住民票の写しを単品で請求の場合)
受付→出力照合→お渡し 計4分
 - ・申請書はシステム作成
 - ・申請書統合化により、請求種類が多いほど記入時間短縮となる

北見市検討テーマ

BPRの手法による業務効率化・平準化／集約化業務フローの検討／窓口支援システム(※)の活用

● 3線処理を意識した事務のBPR・標準化の取り組み

ライフイベント窓口・証明書郵送請求処理業務について、受付⇒処理⇒審査の区分化が必要となる、受付やチェック手順、審査への引継ぎ事項など、円滑な受付と処理の流れのための業務プロセスの見直しを行った。

└ 遠隔分散・協調処理による業務平準化の試行検証

受付後の2線処理(住基システムへの入力や照合)を本庁・総合支所・支所出張所が遠隔で協同的に行う運用方法の検討と、互いの業務支援と繁閑の吸収効果について試行検証した。〈内部のテレワーク&クラウドソーシングによる業務量削減〉

└ 証明書郵送請求処理業務の効率化

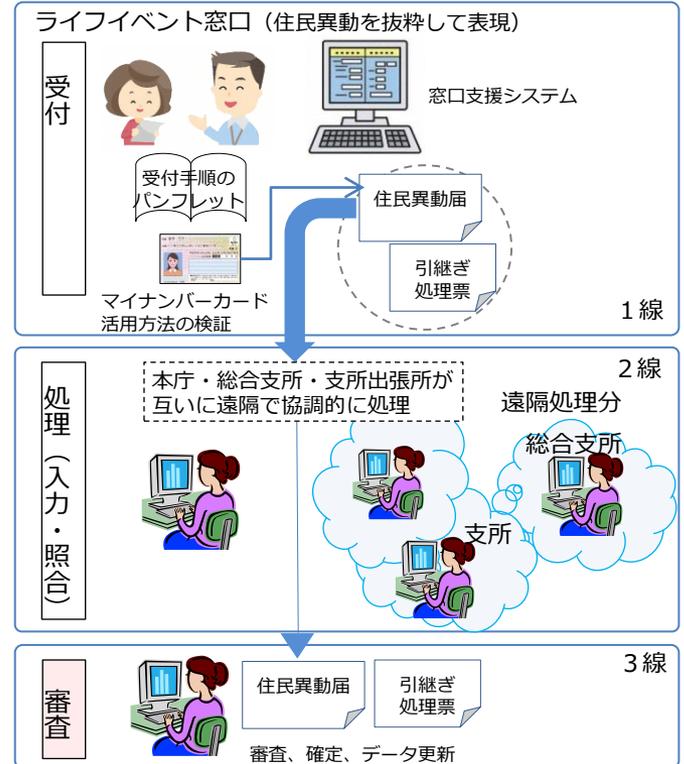
大きな業務量を有する証明書郵送請求の処理について、受付⇒処理⇒審査手順の明確化とあわせて、管理台帳のICT化やチェック事項の整理、処理過程の見える化を行った。

● 受付処理の迅速化研究(マイナンバーカード活用の試行検証)

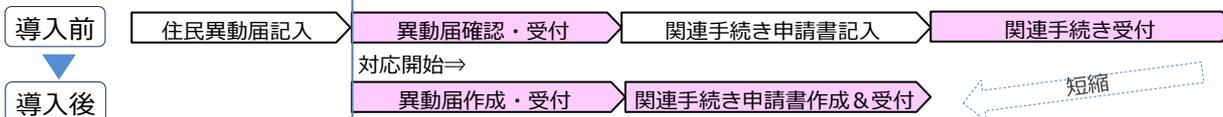
転入者や住登外者の来庁情報入力やシステムを活用した申請書作成のさらなる迅速化として、マイナンバーカードの券面記載事項読取機能の活用方法を検証した。

● 業務マニュアルとしての受付手順や処理票の整備

住民異動受付と証明交付業務に関して、受付時の聞き取り確認や後工程への引き継ぎに活用でき、業務マニュアルとしても機能する、受付手順パンフレットや引継ぎ処理票などのツールのモデルを作成した。



システムを活用した申請書作成による受付時間の短縮イメージ



関連手続きの数が多いほど、申請書記入時間の短縮効果が高まる

各種届出書・申請書の作成には住民基本台帳データを活用することで迅速に行うことができる

(詳細は報告書本編にて記載)

現行業務の棚卸し・分析

新しい業務フロー図(全体像)

① 総合窓口としての業務フロー (手続き受付/案内フロー)

総合窓口の実施に必要な業務フローとして、書類の流れや作業の引継ぎの流れに着目し全体像を検討した。
以下のようなパターン化したルートと交付物処理の組み合わせにより表現し、各手続きを当てはめて分類する。

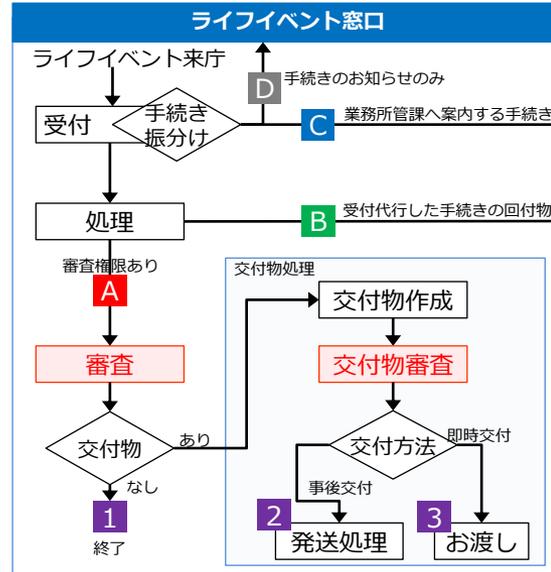
組み合わせ

ルート (手続き振り分け)	
受付	A 審査まで完結 (審査権限あり)
	B 受付を代行 (事務委任)
案内	C 業務所管課へ案内 (事務委任)
	D 手続きのお知らせのみ (事務委任)
	E 受付も案内も対象外

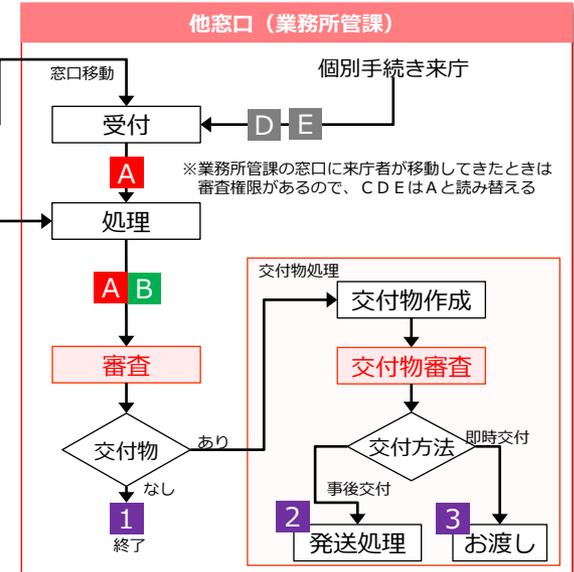
X	
交付物処理	
1 交付物なし	総合窓口から見た手続きの流れは、 Aルート×交付物3 + BCルートの5パターン (A1、A2、A3、B、C) となる
2 事後交付	
3 即時交付	

事務の整理

- 対象手続きについて業務所管課から事務委任を行う
- フローBは受付権限まで、C/Dは案内のみを事務委任
- 事務委任を受けることにより各業務の資格情報を取扱う
- 業務の受付手順は業務所管課が整備する必要



「受け付けしてよいか」の業務所管課への逐次確認は、業務所管課にとって事務中断となるので行わない前提



フローB・Cの手続きで即時交付を求められたときは、業務所管課に案内し、業務所管課で交付する

調査票のデータをライフイベントのフラグで絞り込むと、ライフイベントごとに必要な手続きを抽出できる

事務種別ID	事務名	業務区分	業務所管課	ライフイベント	入力	処理	審査	交付物
00010	記入票	住民票	戸籍住民課	住民票	1	1		
00010	国民健康保険 加入申請(新規)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00040	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00050	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00060	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00070	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00080	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00090	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00100	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00110	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00120	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00130	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00140	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00150	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00160	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00170	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00180	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00190	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		
00200	国民健康保険 加入申請(再申請)	国民健康保険	国民健康課	国民健康	2	1		

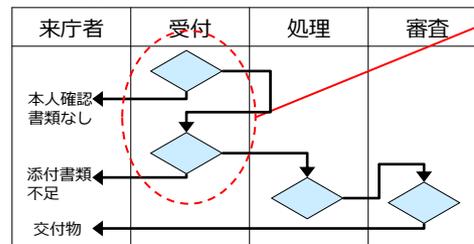
絞り込み
ライフイベントごとの「手続きリスト」の作成にも活用できる

【転入に必要な手続き】

- 国保加入
- 子ども医療(新規)
- ...

▼注▼手続きごとの個別のフロー(のようなもの)は描かない

よくある例) ○○手続きフロー



「判断」として表現されていても各ステップ内のチェック事項にすぎない

確認事項は、ステップごとのチェック表として表現する

引継票	
■ 本人確認	OK・NG
■ 添付書類	OK・NG
■ 審査	OK・NG

新しい業務フローの検討結果

棚卸結果：現行業務の課題（一部）

申請書をシステムで作成すると、記入時間の短縮効果あり
⇒受付対応や事後処理の効率化が引き続き課題となる

業務フローの見直しで生じた現場の課題

課題	原因	解決の方向性
受付時や申請書作成時の聞きとりもれ、確認もれをなくしたい	受付時や申請書作成時に何を確認するか整理し共有する必要	<ul style="list-style-type: none"> 手続きごとに確認事項を整理 パンフレットツールで明確化
受付後の手書き補記が多く、後処理への引継ぎもれをなくしたい	何を確認して引き継いでいくか明確にする必要	<ul style="list-style-type: none"> 確認して引継ぎする事項を処理票で明確化 手書き補記削減
入力や照合での後戻り処理を減らしたい（特に戸籍届との組み合わせ）	入力処理の手順や戸籍届との組み合わせの入力のパターンを明確にする必要	<ul style="list-style-type: none"> 入力や照合処理の手順、確認事項の整理 引継事項の整理
入力や照合処理に待ちが生じる	本庁：件数が多いため、順番待ちに支所：少人数体制のため窓口対応が重なると事後処理が後回しに	<ul style="list-style-type: none"> 遠隔処理で互いに支援と平準化
審査段階からの再確認や後戻り処理を減らしたい	<ul style="list-style-type: none"> 前工程から積み重ねて引き継ぐ必要 審査要素の散在 	<ul style="list-style-type: none"> ◎処理票の活用 ◎審査とは何かの明確化

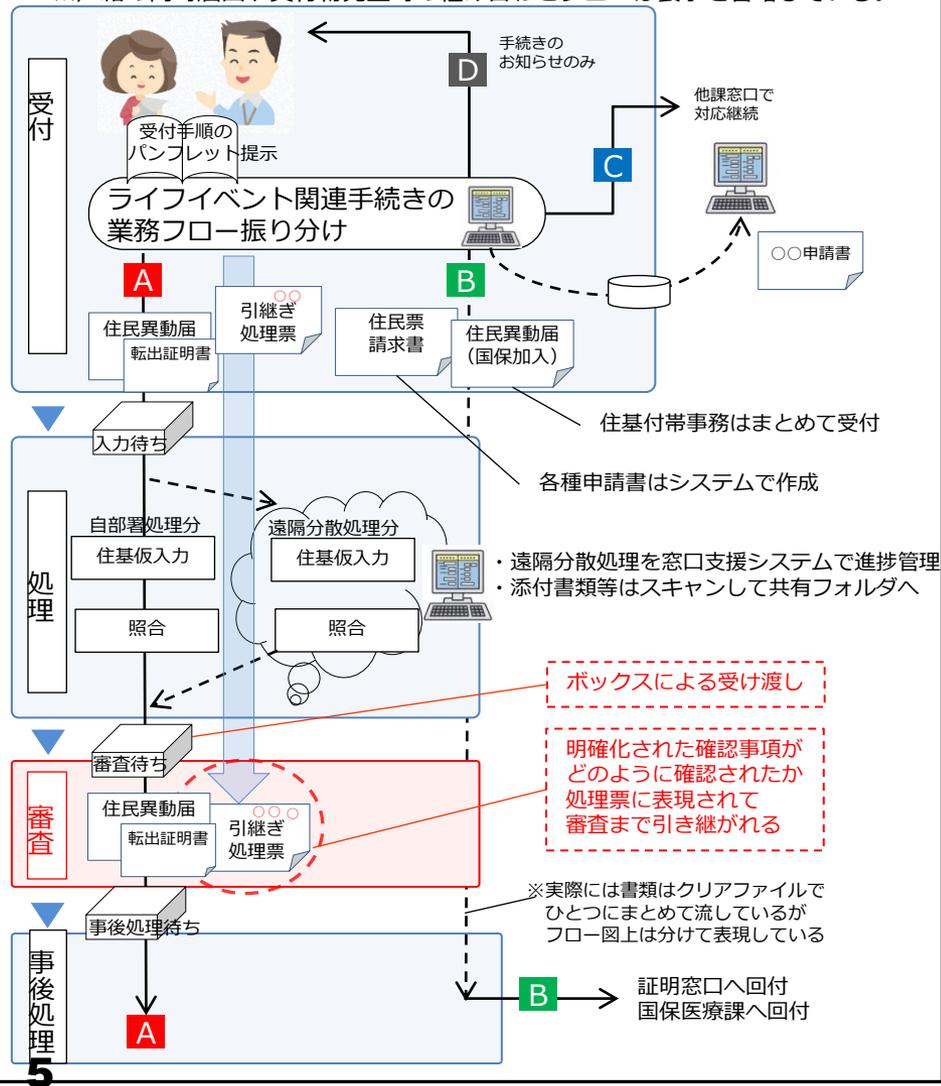
必要とわかったこと

- ① 確認事項や処理手順が見える化して誰でもわかるように
- ② 前工程で確認できたことは、後工程に引き継ぎしよう
- ③ 書類の流れの視点でスムーズに流れるように考えよう
- ④ 受付、処理、審査の各ステップの役割を明確化しよう

検討結果：新しい業務フロー図（一部）

例：転入時の基本業務フロー

※転入届、住民票の交付請求、国保加入の3手続きを抜粋して例示
※戸籍の同時届出や交付物発生時の組み合わせフローは表示を省略している。



3線処理を円滑に行うために必要となるツールを作成

⇒新規職員の研修にも活用可能

○パンフレットのモデル例 ～手続きごとの受付手順や説明事項、確認事項を整理して提示する～ 【証明窓口】 【住民異動】



特に、聞き取りで申請書を作成する場合には、来庁者側からは何を聞かれているかわかりにくいいため、流れが見えるツールが必須とわかった。

○後工程への引継ぎ処理票モデル例 ～確認漏れと手戻りの防止、処理状況の明確化～ 届出書に表現されない、各処理工程での補足事項を後工程に伝えていくものとして追加

【証明書郵送請求処理票】



証明書の種類や請求者によって異なる確認事項や例外処理のパターンを12種類の処理フロー票に落とし込んだ

【ボックス受け渡し/所在の明確化】



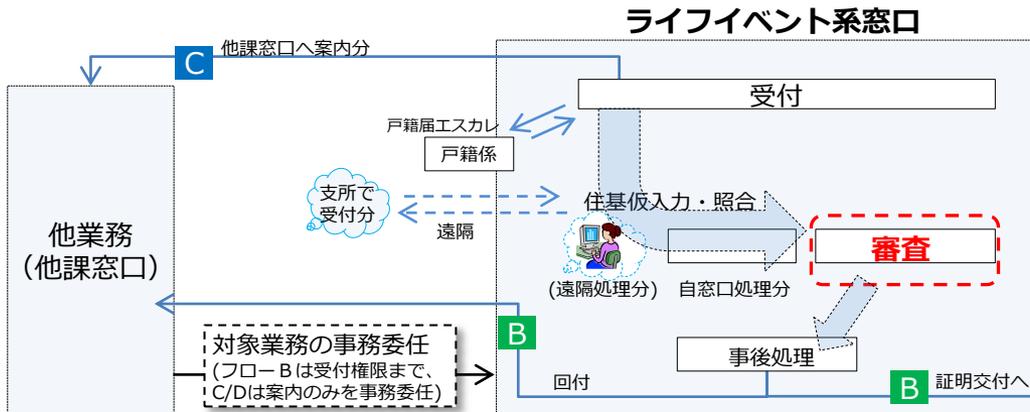
※「出力済み」ではなく「審査待ち」のように次工程のための能動表現とする

新しい業務フロー及びアウトソーシングの解説

新しい業務フロー図解説

総合窓口の業務フローと座席配置モデル

全体フローと3線フローを、実際の座席配置に落としこんで整理した。



<留意点>

- ・書類の流れを明確にして、円滑な引継ぎを行うこと
- ・「審査」の位置づけを明確に区分すること

(建物の柱などの都合上、実際の配置とは一部差異がある)

集約化・外部化の検討結果解説

②集約化、外部化可能となる対象業務範囲の調査把握法

右記の3つのモデルケースを設定し、対象となる業務範囲の分類を行った

手続番号	手続名	業務区分	年間受付件数(件)				処理時間(分)				受付対応	手続開始の案内パンフレット	マイエアー	マイエアー	マイエアー	マイエアー	マイエアー	
			窓口	郵送	電子申請	その他	受付対応	処理	お渡し	お渡し								
10010	職入届	住民異動	2871				7	18	3	正職員のみが受付	あり	A	1	○	○	○	○	○
20010	国民健康保険 加入手続(転入)	国民健康保険	7000	0	0	0	5	4	4	正職員のみが受付	あり	B	2	○	○	○	○	○
25040	特別障害者医療 加入(変更(75歳以上))	後期高齢								正職員のみが受付	あり	C	2	○	○	○	○	○
32120	身体障害者手帳 記載事項の変更届	後期高齢	300							臨時職員も受付可としている	あり	C	1	○	○	○	○	○
37000	北見市(1)事業所の申請	バス	1461							正職員のみが受付	あり	C	2	○	○	○	○	○
38010	盲ろう者障害者医療費支給申請(新規)	重度医療助成	258				20	10	5	臨時職員も受付可としている	あり	C	2	○	○	○	○	○
51010	児童手当 認定請求(新規)	児童手当	650	0	0	0	10	15	7	臨時職員も受付可としている	あり	C	1	○	○	○	○	○
51020	児童手当 繰上請求	児童手当	400	0	0	0	7	5	5	臨時職員も受付可としている	あり	C	1	○	○	○	○	○
55010	子ども医療助成 受給者証の交付申請(新規)	子ども医療助成	1277				15	5	5	臨時職員も受付可としている	あり	C	2	○	○	○	○	○
57010	ひびり親医療費助成者証交付申請(新規)	ひびり親医療助成	314				20	10	5	臨時職員も受付可としている	あり	C	2	○	○	○	○	○

モデル	対象業務範囲	手続きの種類
ケース1	証明(窓口+郵送) 住民票・戸籍・所得証明・納税証明・その他証明	40前後
ケース2	現在、住基所管課で受付している手続き (北見市では証明+ライフイベント(戸籍と住基)+住基所管課手続き+住基付帯事務(*)+一部のライフイベント関連手続き)	175前後
ケース3	総合窓口化した場合に取扱を想定する手続き 証明+ライフイベント(戸籍と住基)+住基所管課手続き+住基付帯事務+ライフイベント関連手続き(受付代行)	190前後

「住基以外の関連手続き」の範囲の設定は、自治体によって異なることとなる

<ライフイベント関連手続きの設定基準モデル>

- ・受付手順が整備可能と考えられること(平易な手続き)
- ・ライフイベントに関連して発生し、件数が多いものの優先
- ・受付案内フローを「B」(受付代行)と整理すること

*住基付帯事務: 国保・後期高齢・介護保険・国民年金・児童手当(転出のみ)の資格得喪は、住民異動届(転入・転出・転居・世帯変更届)で一括受付できるとされている(住基法28~29条)

歳出削減等の効果把握手法

集約化によるBPR及びスケールメリット効果、外部化の試算方法

＜試算を行うための前提条件＞

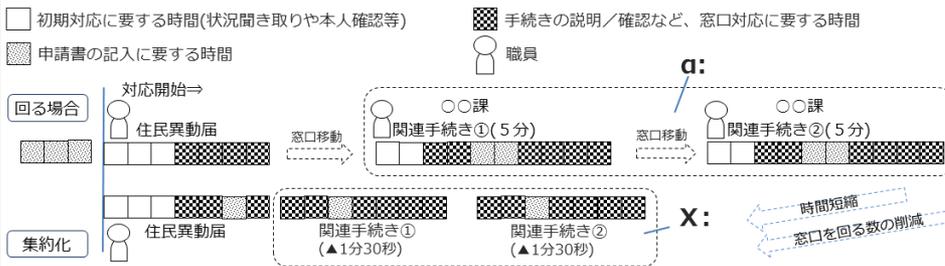
- ・北見市では証明窓口とライフイベント窓口は一体的にシフトを組んでいる。嘱託職員・臨時職員の割合が高い。
- ・「外部化した場合に要する人数」は手続きの処理時間や件数からの業務量の単純な逆算ではなく、実際のシフト組みに要している人員数をベースとして試算。

外部化モデルケース	現行シフト	外部化した場合に要する人数の試算				コスト	解説
		1線2線	審査(正職員)	計			
ケース1 (証明窓口・郵送)	10人+ 住基異動から 応援	10人	1.5人	11.5人 (+1.5)	増	▲異動窓口から応援している工数が分断されてしまうため、逆に要員が増えてしまう ▲審査職員の固定化による要員増 ▲諸経費+消費税の増	
ケース2 (1+現行のライフイベント系窓口での対応範囲)	20人	17人	3人	20人	増	・現行の業務範囲に近い(北見市では、戸籍届や住居付帯事務等もまとめて受付している) ▲審査職員の固定化が必要 ▲諸経費+消費税の増	
ケース3 (2+受付代行拡大)	20人 +α	17人 +β	3人	20人 +β	集約化による効果	α:各課の窓口での関連手続きの受付対応業務量 β:aを集約化した際に必要となる人員数	

【試算に対する考察】

- ・ケース1とケース2は、関連手続きの受付代行拡大といった集約化によるBPR効果が加味されないことから現行の人員費と外部化した場合に要する人員費を比較すると単純にコスト増となる。
- ・ケース3は、関連手続きの受付代行拡大によりスケールメリットと集約化によるBPR効果が加味されることから、BPRとしての歳出削減効果が見込まれる。ただし、関連手続きの受付代行拡大を行うためには、受付手順の作成や事務委任などの事務整理に必要時間を要することとなる。

＜集約化による受付対応のBPR効果の試算イメージ＞



α: 各課窓口でライフイベント関連手続きの受付に要している業務量
 ・新たに総合窓口で受付代行が想定される代表的な手続きから試算(調査表から③により抽出し、ケース3に分類できるもの)
 例: ライフイベントに伴う児童手当の異動など15種類と設定した場合調査票で取得した各々の想定受付対応時間×受付件数の積み上げ
 ⇒4432件 / 44690分(744時間)相当

X: 集約化により総合窓口の対応が増える業務量
 α - BPR効果(※) = 744 - 110 = 634時間相当
 ※BPR効果: 件数×下記の削減時間 = 6648分(110時間)
 ア) 初期対応時間の削減 △1分
 イ) 申請書記入時間の削減 △30秒と想定

β: 集約業務量に対する要員をシフトや窓口の繁忙状況を考慮し判断する
 (例) 受付窓口を4間口とすると、年間1883.25時間×4間口=7575時間
 Xの増加分634時間は上記キャパシティの8%であり、平常時で窓口が利用されていない時間を10~20%と仮定した場合、平常時は吸収可能と考えられる、等のオペレーション判断。
 ※1件あたりの対応時間は延びるため市民の待ち時間に留意

【ケース3の行革効果】 α(744時間) - β(0時間)
 時間あたり経費を1,800円とした場合には、
 744×1,800 = 1,339,200円相当(理論値)
 ※各課の業務が浅く広く削減される時間

嘱託職員相当の経費で算定した

取組結果のモデル化に向けた課題

【業務棚卸し・分析方法】

- ・総合窓口の全体フローは、各手続きを「パターン化したフロー」に当てはめて分類すること
- ・処理フローは「書類の流れ」に着目して見直しすること
- ・処理フローと机の配置を一体で整理すること

【地域特性】

- ・市町村合併などで支所の多い自治体にとっては、遠隔分散による互いの支援と業務平準化が有効であることが検証された。
 ⇒入力照合処理の業務量そのものを低減することにもつながる。

【業務フローの変更と業務継続性の確保】

- ・3線処理には役割の定義とスムーズに処理するためのツールが必要
- ・仕事の手順を整理し変更することの不安感を受け止めること
- ・確認項目や順番など、慣れている手順が変わるため、ひとつひとつの業務について丁寧に進める必要がある。
- ・業務レベルの継続的な維持には、わかりやすくツール化することと、ロールプレイング形式での継続的かつ定期的な業務研修が必要。

【効果創出の留意点】

- ・人口10万人規模の自治体では、スケールメリットが働きにくく、個別業務単位での外部化は歳出削減効果を生み出しにくい。そのため一定規模の集約化した業務量が求められると考えられる。
- ・地方都市においては担い手確保や育成、価格競争性や事業者のスケールメリット等の考慮も課題となる。

- ・集約化によるBPRにより業務量そのものを削減することも重要。
- ・シフト勤務の概念を念頭におきつつ、ライフイベントのまとめ受付など集約化によるスケールメリットを創出することが前提となる。
- ・受付手順の整備やノウハウ化したツールの整備が前提となり、住民異動や証明以外の手続きについて、引き続き整備を行う必要。

マイナンバーカード活用の試行検証

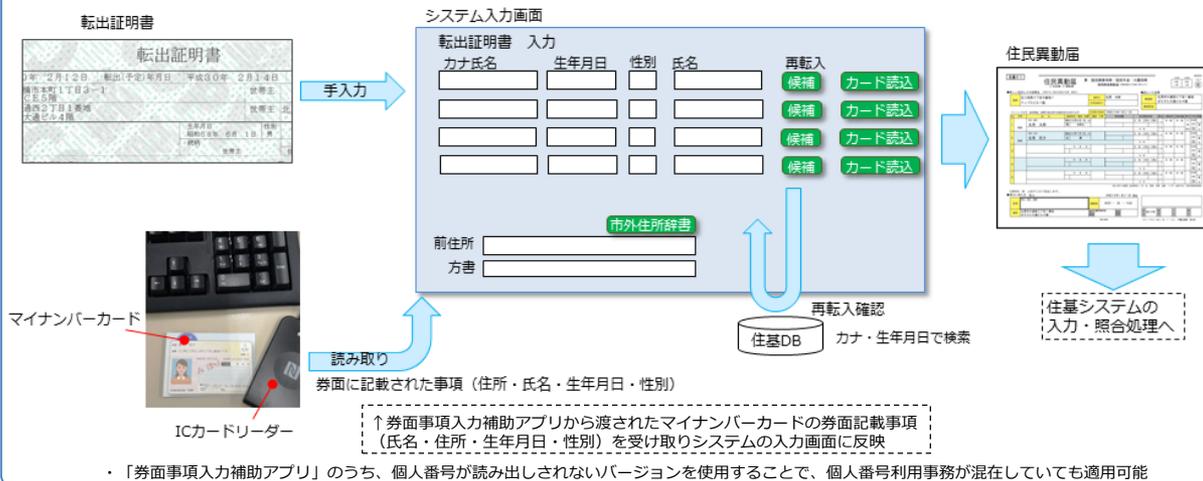
北見市：システムを活用して各種届出書や申請書の印字作成を実施している。

(住基データも使用することで、本人確認の対応から一連の流れで印字作成を行っている)

【課題】住民以外はデータがないので手入力となる

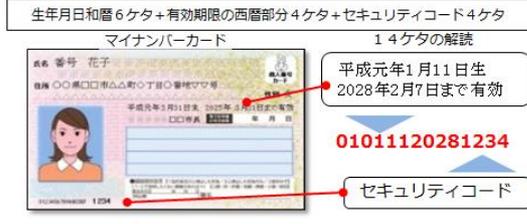
【試行】マイナンバーカードの「券面事項入力補助アプリ」を活用し、4情報を読み取り活用できるか検証

■ 転入届の作成に活用するイメージ



■ 券面事項入力補助アプリ

14ケタ数字を入力するとカード券面の文字列がICから取得できる仕組み



■ 4情報の入力に要する時間を測定

①読み取りボタンを押して、カードをかざす	4秒
②14ケタ数字を解説して入力する(※1)	8秒～15秒
③4情報がシステムの画面に反映される	数秒間
④氏名のカナを聞き取り、入力する(※2)	1.0秒程度
1人物あたり 計 30～40秒	

・2名以上の場合は、上記が人数分要することとなる
 ※1:14ケタの入力速度は、早い人と遅い人で差があった
 ※2:カナ氏名が格納されていないため、手入力となる
 (カナ氏名は自治体システムの検索キーや入力項目として重要)

■ 考察

- ・14ケタを入力するだけで、住所・氏名・性別・生年月日がセットされるため、手入力するよりも心理的な負担感が少なく、誤りが無いという安心感がある。
- ・カードに記載された小さい文字を目視し、14ケタの数字を解釈して入力するのに、慣れを要する。例：「平成元年」⇒01、2月⇒02 など

⇒北見市では、転入届の際「転出証明書」を異動届の添付書類として一体的に取扱い、転入届の前住所欄には「添付書類に同じ」と印字することで、転入届作成時の前住所入力を省略化する運用としたため、効果は人物の氏名・生年月日・性別の入力に限られる。(すでにヒアリング作成を実施している北見市の環境下では所要時間はあまり変わらない計算となる)

■ 課題と解決策のアイデア

課題	解決策のアイデア
①14ケタ数字のテンキー入力操作に10～15秒を要する	14ケタ数字がカードにバーコードで印字されているとテンキー入力が不要となるのでは
②カナ氏名が格納されていない	カード内にカナ氏名の格納
③外字が含まれているかがわからない	カード内に外字有無情報の格納
④多人数で転入してきた場合、読み取り操作に時間を要する	<ul style="list-style-type: none"> ・転出証明書の項目を統一化すること ・住基付帯事務の資格有無など、前自治体からデータで引継ぎできる手段があれば効率的

【参考データ】 来庁時の本人確認 91,018人(証明79,593人、届出11,425人)

└うち、1点確認書類の提示

└運転免許証 74,434人、マイナンバーカード 2,123人、住基カード 536人

└マイナンバーカード提示のうち

└住民登録あり 2,029人

└住民登録なし 94人

平成29年1月～12月の申請書作成データから抽出。調査データが窓口支援システムを活用している業務に限られること、システムで申請書を作成していない場合や、マイナンバーカードを持参していても提示されなかったケースも含まれるため、あくまで参考扱いであり、誤差も含まれる。

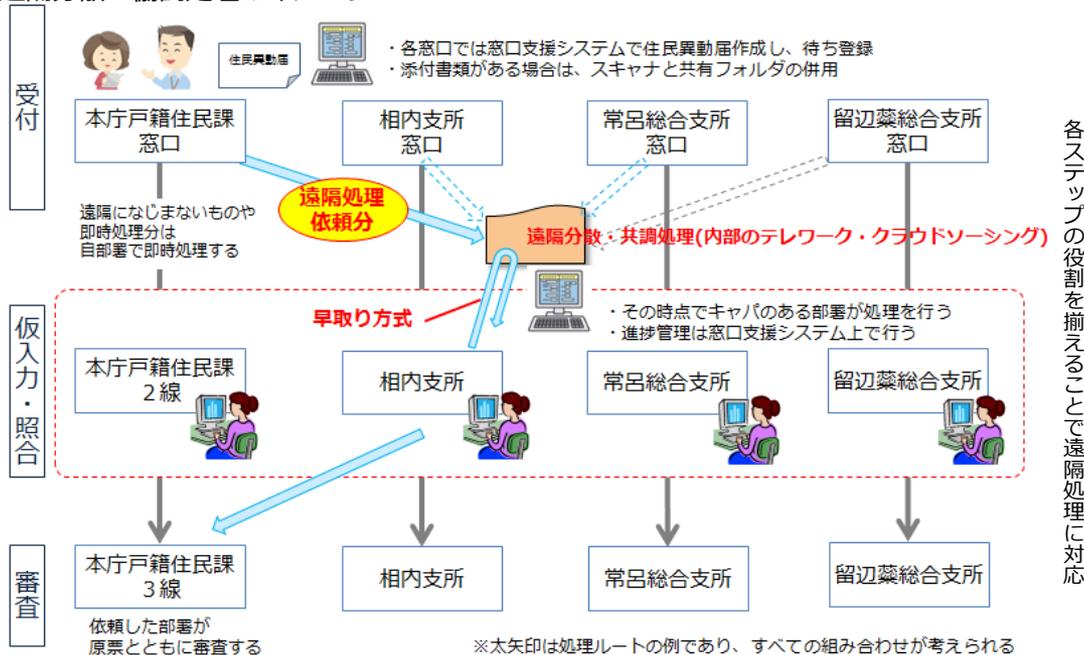
遠隔分散・協調処理の試行検証

北見市では、本庁、3つの総合支所、5つの支所出張所で住民異動届／戸籍届を提出することができる

- 【課題】本庁：届出件数が多く、受付後の入力・照合処理が渋滞することがある
 総合支所・支所出張所：少人数体制のため、他の窓口対応が入ると処理が後回しになる。
 総合窓口的な対応、特に死亡届が増加しており、1件で長時間かかってしまう。
- 【解決方針】届出受付後の住民基本台帳システムへの入力・照合処理を、遠隔で分散し互いに協力して行うことで平準化を図る。(窓口支援システムを活用して進捗管理を行い、処理できる人が順に処理する「早取り方式」)



■遠隔分散・協調処理のイメージ



4つの拠点に協力依頼



- 【前提条件】
- ・即時性は保証されないため、即時交付を要するものは除外
 - ・繁閑の差があるため、一定の処理件数の保障は難しい
- 【利点】
- ・1対1の依頼ではなく、N：Nの関係となるため効率的
 - ・拠点を増やすほど一体的なキャパシティの中で、互いに助け合いながら処理が可能となる

- ・住基システムの入力・照合処理について、遠隔・分散にて処理を行うことができた。
- ・処理依頼登録からおおむね30分以内には、いずれかの拠点で処理されるケースが多かった。
- ・各窓口の対応状況によっては、30分以上処理されずに残る事象も確認された。(最終的には処理された)

受付窓口 (拠点)	届出受付 (件)	うち転居 (b)※	遠隔処理を行った拠点と件数				遠隔分 計(a)	割合 (a/b)
			本庁	相内	常呂	留辺蘂		
本庁	537	168	—	27	7	9	43	26%
相内支所	11	1	0	—	0	1	1	10.0%
常呂(総)	16	8	0	5	—	2	7	88%
留辺蘂(総)	26	10	0	4	1	—	5	50%
計	590	187	0	36	8	12	56	30%

※試行検証期間は、転居を対象として遠隔分散処理を実施(平成30年1月12日～2月7日)

母集団が小さく、その時々で各拠点の繁閑が異なっているため、この件数や割合をそのまま当てはめて算出することはできない

仮に1拠点あたり1日5件程度を処理したとすると、拠点全体では50件程度が処理可能と考えられる。

・仮に1件の処理に5分とすると250分/日、1016時間/年に相当する業務量となるが、全体で浅く広く省力化可能な許容量を表したものであり、直接の削減量とは一致しないことに留意

<遠隔分散=ピークカットや処理の迅速化の意味合いが強い>