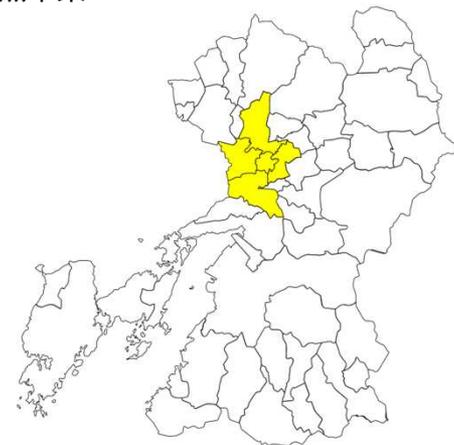


# 熊本市

## Win - Winな窓口の実現

(市民が利用しやすく、職員も働きやすい窓口)

熊本県



人口 (H30.1.1時点) /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
734,317人 390.32km <sup>2</sup>	5区役所 7総合出張所 7サービスC	102.1	増：6,647人 減：6,955人	増：41,198人 減：40,638人

### 現行業務の棚卸し・分析

#### 【主な取組】

- ・7月中旬 説明会（将来像の共有）
- ・7月中旬～ 業務調査・業務フロー作成
- ・7月下旬～ 住民異動データRPA要件検討
- ・9月～ 窓口導入検討ICTソリューションのRFI実施
- ・9月～ 住民異動データRPA登録検証 画面設計レビュー
- ・1月～ RPA運用テスト・内部検証

#### 【棚卸し対象窓口業務】

区役所の窓口業務を対象として、  
総合窓口関連 全93手続（福祉課 63、保護課 5、保健子ども課 25）  
ライフイベントに関連する簡易な諸手続をワンフロアで可能とする観点から抽出

アウトソーシング関連 全445手続（区民課 124、福祉課 215、保護課6、保険子ども課100）  
アウトソーシングの適用可否と繁閑に左右されない集約化の観点から抽出

#### 【現行業務の現状（主要概要）】

- 1 年間当たり利用件数** 5区役所区民課業務
- (1) 証明交付業務 575,600件（住民票・印鑑・戸籍関係）  
最大：56,590件（3月） 最少：43,230件（12月）
- (2) 住民異動業務 48,900件（転入・転出・転居）  
最大：8,870件（3月） 最小：2,800件（1月）

#### 2 民間委託導入現状

住民票・戸籍関係等証明書交付の郵便請求業務は民間委託済

#### 3 人員・処理時間

- 住民票の写しの交付の例
- (1) 人員 中央区役所区民課（証明班）計22名  
（正規8名、嘱託9名、再任用5名）
- (2) 処理時間 8分 / 1件

Win - Winな窓口の実現(市民が利用しやすく、職員も働きやすい窓口)をテーマに、市民サービスの向上と業務効率化を目指す。

## (1) 福祉簡易窓口の設置

ライフイベント(引越し等)に伴う簡易な手続きを取り扱う専用窓口を設置し、一部の市民(事務的な手続きのみで完了する市民)が手続きを早く済ませられる窓口を実現する。

福祉社簡易窓口で一部の業務を取り扱うことで生じる業務効率化により、相談が発生する市民には従来の福祉窓口で充実した相談業務を実施する。

<作業内容>

- ✓ 対象手続の明確化
- ✓ 業務量の分析
- ✓ 業務フローの作成

## (2) 全庁的なアウトソーシングの導入

区役所における全ての窓口関係業務の棚卸を行い、各区の業務集約化・外部化を検討し、全庁的なアウトソーシングの導入を実現する。

<作業内容>

- ✓ 区役所手続・業務の調査
- ✓ 各手続・業務のアウトソーシング適用可否の分析
- ✓ 優先的に実現する業務の選定、費用対効果の分析

## (3) ICTの活用

タブレット端末(届出ナビシステム)で住民異動届出書を作成することで、届出情報をデジタル化するとともに、届出書の記入漏れと関連手続の案内漏れを解消する。

**SQRC(セキュリティ機能搭載QRコード)とRPAの活用により、住民異動届出情報を住基システムへ自動入力・仮登録する仕組みを構築し、横展開可能な汎用性のあるセキュアなデータ連携を実現する。**

届出ナビシステムとRPAの導入により、受付時間と入力業務を簡素化し、市民と職員のリードタイムの削減を図る。

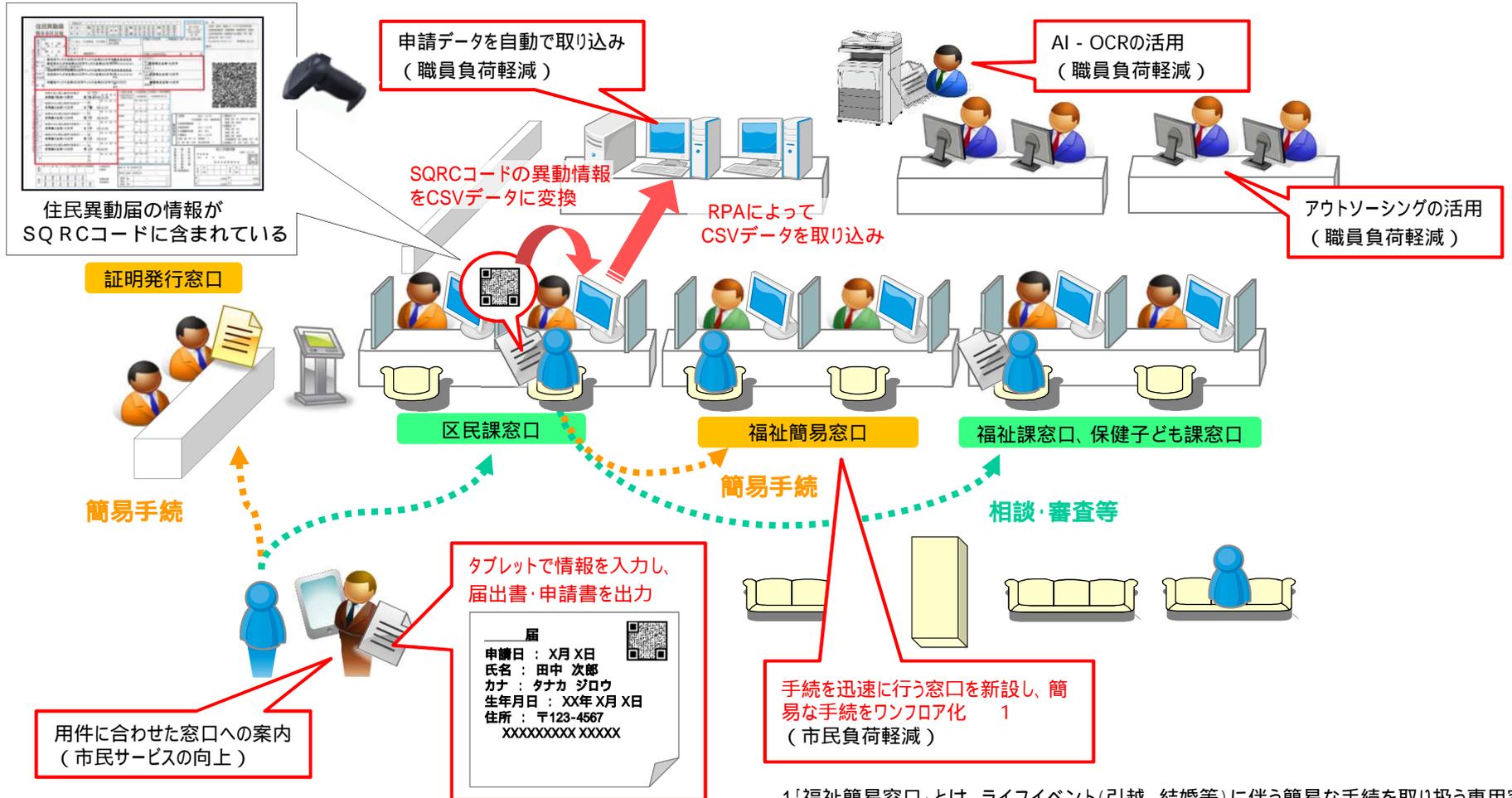
<作業内容>

- ✓ 各システム要件の明確化
- ✓ 業務フローの作成 (福祉簡易窓口の業務フローに含む)
- ✓ 費用対効果の分析

# 主な取組の概要 (将来窓口の全体像)

## Win-Winな窓口 : 市民が利用しやすく、職員も働きやすい窓口

早い窓口 : 簡易な手続(引越し関連、証明書発行など)は迅速に / 相談や専門性の高い審査を伴う手続(福祉関連、給付関連等など)はより丁寧に  
やさしい窓口 : 来庁した市民にとってわかりやすい(案内人によるワンストップサービス) / 移動などの負担が少ない(ワンフロア・サイン・案内状・申請書情報取込等)  
均一で正確な窓口 : どの区役所・総合出張所も標準的で公平なサービスを提供、業務標準化によりICT化・アウトソーシング化・セルフ化・自動化を促進

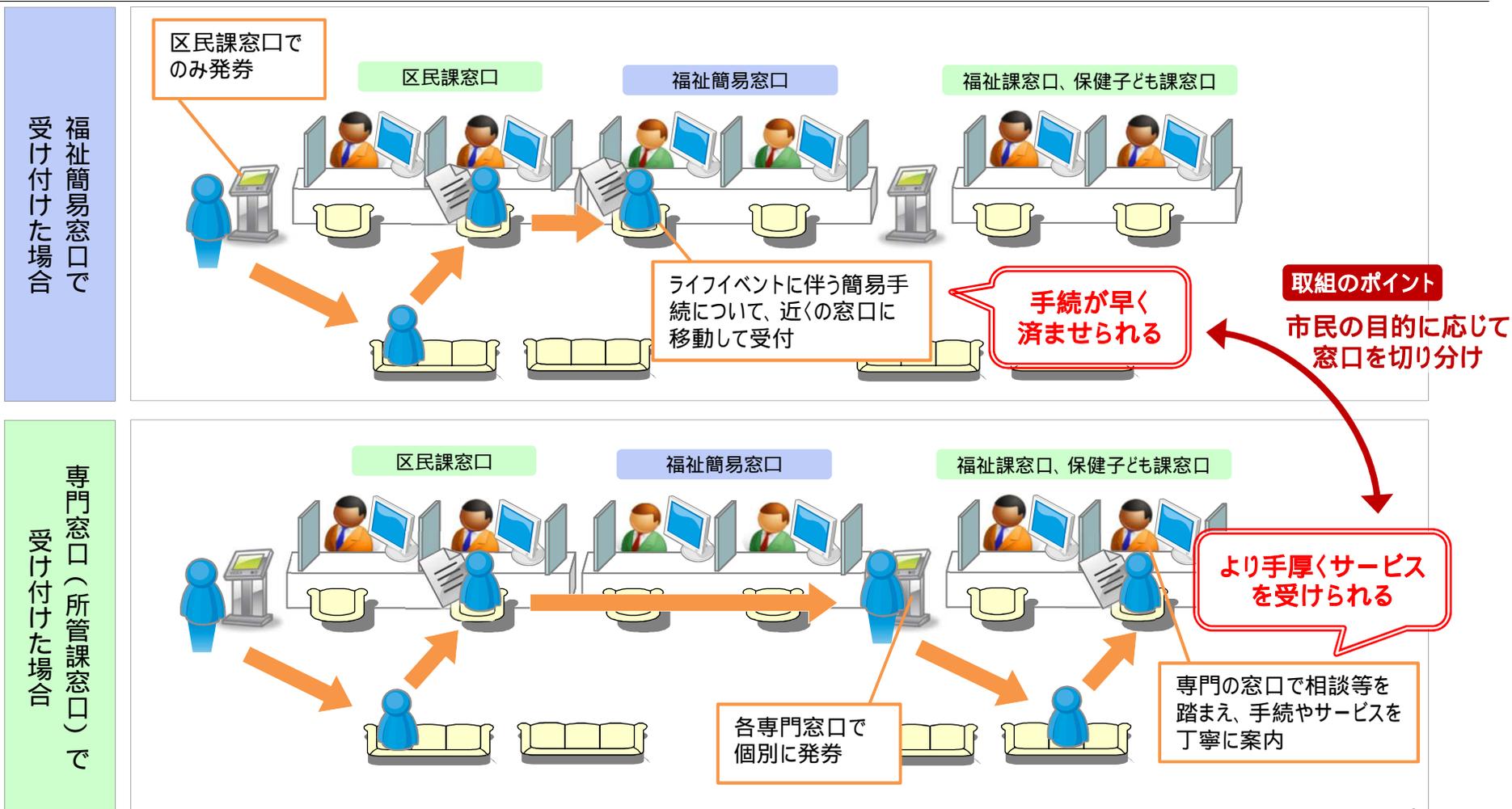


<sup>1</sup>「福祉簡易窓口」とは、ライフイベント(引越、結婚等)に伴う簡易な手続を取り扱う専用窓口です。福祉簡易窓口を設置することで、一部の市民(事務的な手続のみで完了する市民)が手続を早く済ませられるような仕組みを実現します。

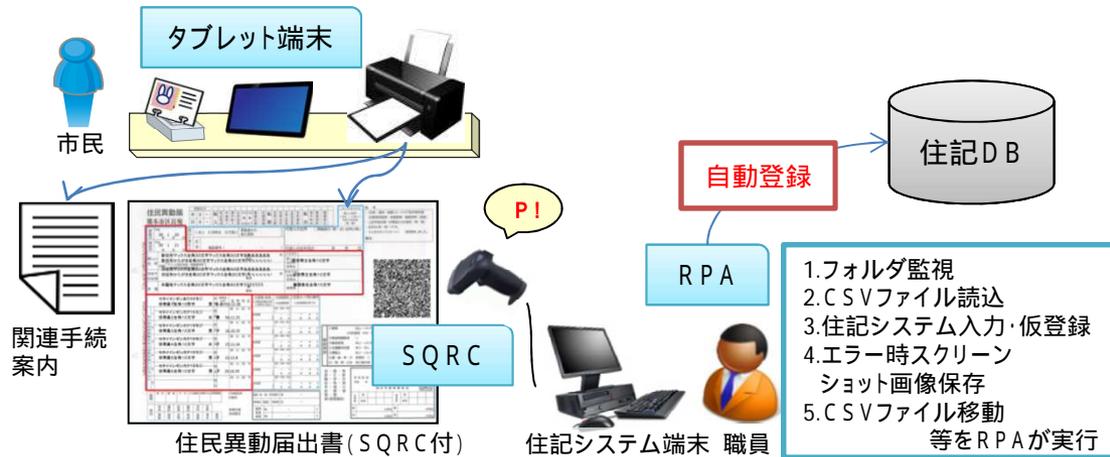
# 主な取組の概要（福祉簡易窓口の設置による窓口効率化）

- ✓ ライフイベントと併せて福祉関係の手続が発生する場合の市民の動きについて、「**事務的な手続のみの市民**」は福祉簡易窓口を活用し、「**手続時に相談が発生する市民**」は所管課窓口を活用する。
- ✓ 市民の目的によって受付窓口を切り分けることで、「**一部の市民（事務的な手続のみの市民）**」の手続を早く済ませられるようにする。

ライフイベントと併せて福祉関係の手続が発生する場合の市民の動き



# 主な取組の概要 (ICTソリューションの組み合わせによる業務効率化)



## 主要ポイント

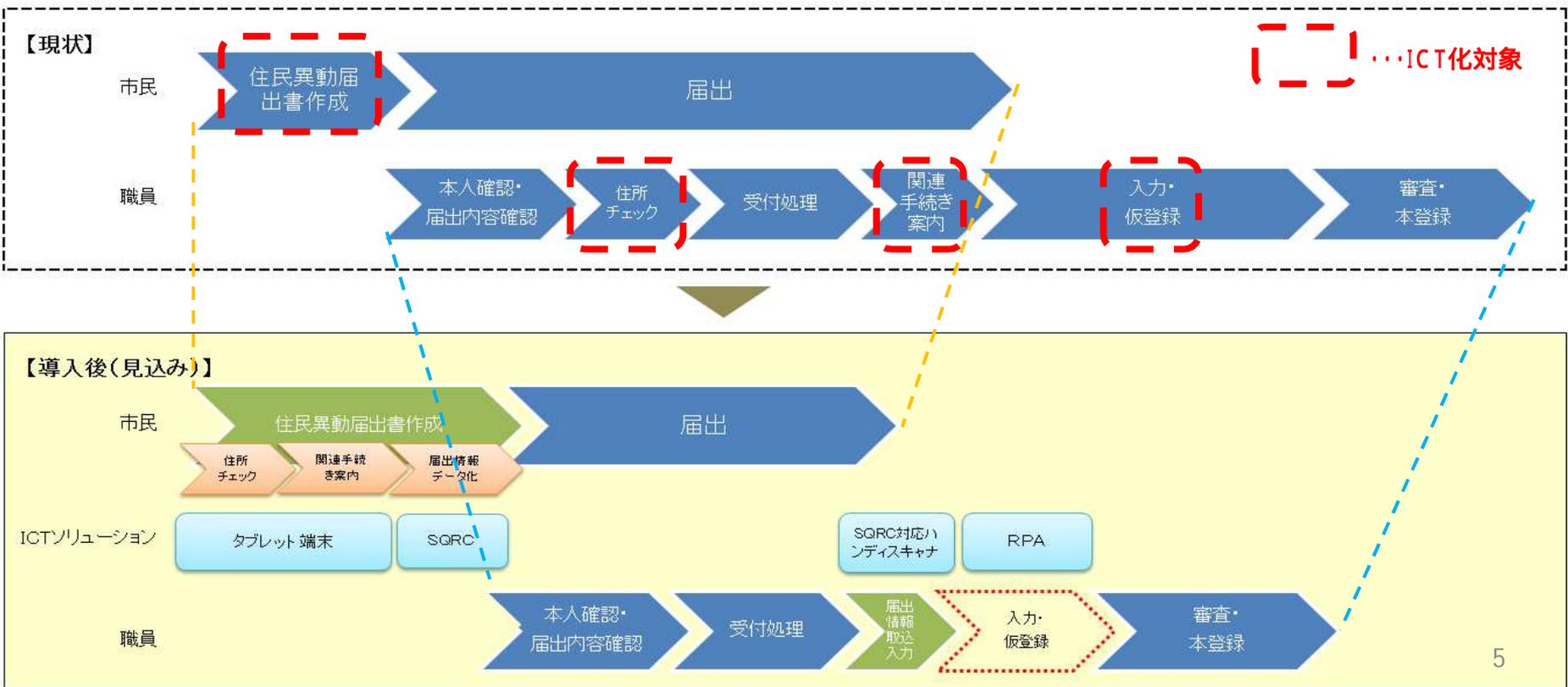
タブレット端末にて住民異動届出書を作成、関連手続を案内。

住民異動届出書の記入漏れ・記入ミスを防止し、関連手続の案内漏れリスクを解消。

SQRC (セキュリティ機能搭載QRコード) とRPAにより、住民異動届出情報を住記システムへ自動入力・仮登録する仕組みを構築。

セキュアなデータ連携を実現し、入力業務を簡素化。

市民、職員双方のリードタイムを削減。



## 活用した調査票 (一部)

### < 福祉簡易窓口の現行手続調査 >

作業時	担当課	手続き	ライフイベントとの関連 (該当イベントに)								受付時の特性			相談・面談の 要否 (リストボックス)		
			引越関連			戸籍関連				申請書受付後の処理時間 以下の3区分の合計が100%になるように割合を記入			備考			
			転入	転居	転出	出生	死亡	結婚	離婚	概ね5分以内	概ね10-15分	20分以上				
A	B	C														
51	福祉課 (高齢福祉班)	介護保険被保険者証書き換え										100	0	0		不要
40	福祉課 (高齢福祉班)	介護保険認定申請(前住地引継ぎ)										80	20	0		必要
41	福祉課 (障がい福祉班)	身体障害者居住地域等変更届										100	0	0		必要
50	福祉課 (障がい福祉班)	特定医療費(指定難病)支給認定変更申請(届出)書										100	0	0		不要
47	福祉課 (障がい福祉班)	特別児童扶養手当氏名、住所変更申請										100	0	0		必要
46	福祉課 (障がい福祉班)	特別障害者、障害児福祉手当、経過的福祉手当住所変更届										100	0	0		必要
45	福祉課 (障がい福祉班)	重度心身障がい者医療費助成受給資格変更届										100	0	0		不要
43	福祉課 (障がい福祉班)	精神障害者保健福祉手続記載事項変更届(再交付申請書)										50	50	0		不要
49	福祉課 (障がい福祉班)	自立支援医療費(精神通院)記載事項変更届										50	50	0		不要
42-1	福祉課 (障がい福祉班)	療育手続記載事項変更届(転居)										100	0	0		必要
6-1	保健子ども課 (子ども班)	児童手当(転入)・新規申請										0	90	10	B:世帯全員での転入約15分 (中央区では連絡の有無に関わらず受付時に転入元へ確認) C:単身赴任、別居監護	不要
11-1	保健子ども課 (子ども班)	児童手当(受給者と児童の世帯が別になる場合) ・別居監護申立書										35	35	30	A,B:児童の入寮等 C:離婚予定の別居	必要
7	保健子ども課 (子ども班)	児童手当(転出) ・消滅届										0	95	5	C:転出と同時に離婚の場合、他都市への確認が必要な場合等	不要
11-2	保健子ども課 (子ども班)	児童手当(受給者と児童の世帯が別になる場合) ・別居監護申立書														必要
12-1	保健子ども課 (子ども班)	子ども医療(転入) ・新規申請										95	5		<Uまわりカード共通条件> ・保険証無 受付不可 (国保は加入受付票で受付可) ・住基情報システムに反映無 受付可、受付不可	不要
13	保健子ども課 (子ども班)	子ども医療(転出) ・喪失届										95	5			不要

## 調査票解説

### 【調査票の特徴】

ライフイベントに関連する福祉課・保護課・保健子ども課の所管業務を対象に、**福祉簡易窓口での取り扱い可否を判断するための情報を収集。**

### 収集情報

- ・ ライフイベントとの関連
- ・ 相談や審査の有無
- ・ 処理や交付のタイミング
- ・ 受付、処理、交付の所要時間 <sup>1</sup> 等

1 手続1件あたりの受付・処理・交付の各作業の実施時間(待ち時間は除く)について、所管課職員の感覚値で回答。

### 【調査票の活用方法】

以下の観点により、**福祉簡易窓口で取り扱う手続を選定。**

質的判断：手続の難易度

量的判断：手続の処理に要する時間

総合判断：発生頻度及び年間処理件数、受付後審査・入力・交付等の処理の特性

選定した手続について、福祉簡易窓口での運用の流れ(フロー)を検討。 9ページ参照

## 活用した調査票 (一部)

### < 区役所現行手続調査 >

No.	担当課	班	手続き名	受付時の特性				
				相談・面談の要否 (リストボックス)	審査有無 (リストボックス)	審査の内容 (リストボックス)	平均受付 時間	アウトソーシ ングの適用状況 (リストボックス)
1	区民課		住民票関係証明書の交付申請	必要	有	単純	2分	未検討
2	区民課		戸籍関係証明書の交付申請	必要	有	単純	2分	未検討
3	区民課		印鑑登録証明書の交付申請	必要	有	単純	2分	未検討
4	区民課		広域交付住民票の交付申請	必要	有	単純(職員対応必須)	2分	未検討
5	区民課		市県民税(所得・課税)証明書の交付申請	必要	有	単純	2分	未検討
6	区民課		固定資産税関係証明書の交付申請	必要	有	単純	2分	未検討
7	区民課		納税証明書の交付申請	必要	有	単純	2分	未検討
8	区民課		住民票系実態証明書の交付申請	不要	有	単純	2分	未検討
9	区民課		行政施設置証明書の交付申請書	必要	有	単純	2分	未検討
10	区民課		住民票閲覧申請	必要	有	単純(職員対応必須)	5分	未検討
11	区民課		住民基本台帳事務に係る支援措置届	必要	有	複雑	30分	適用不可
12	区民課		パスポートの申請	必要	有	単純(職員対応必須)	25分	未検討
13	区民課		パスポートの交付	必要	有	単純	2分	未検討
14	区民課		住民異動届(転入)	必要	有	複雑	7分	未検討
15	区民課		住民異動届(転出)	必要	有	複雑	5分	未検討
16	区民課		住民異動届(転居)	必要	有	複雑	5分	未検討
17	区民課		住民異動届(その他)	必要	有	複雑	5分	未検討
18	区民課		通知カードに係る記載事項変更等届	必要	有	単純	3分	未検討
19	区民課		通知カード運用変更(紛失・返納)届	必要	有	単純	5分	適用不可
20	区民課		個人番号指定請求	必要	有	単純(職員対応必須)	5分	適用不可
21	区民課		個人番号カード交付取消届	必要	有	単純(職員対応必須)	3分	適用不可
22	区民課		個人番号カード表面記載事項変更届 電子証明書新規発行申請	必要	有	単純(職員対応必須)	10分	適用不可
23	区民課		個人番号カード在留期間更新に伴う有効期間変更申請書 電子証明書発行/更新申請	必要	有	単純(職員対応必須)	10分	適用不可
24	区民課		個人番号カード暗証番号変更・再設定 電子証明書暗証番号変更・再設定申請	必要	有	単純(職員対応必須)	10分	適用不可
25	区民課		個人番号カード一時停止解除届 利用者証明用電子証明書一時停止解除届	必要	有	単純(職員対応必須)	10分	適用不可
26	区民課		個人番号カード返納届 電子証明書失効申請	必要	有	単純(職員対応必須)	5分	適用不可
27	区民課		署名用電子証明/利用者用電子証明 新規発行/更新申請	必要	有	単純(職員対応必須)	10分	適用不可
28	区民課		個人番号カード紛失・廃止届 電子証明書 失効申請/秘密鍵消滅届	必要	有	単純(職員対応必須)	5分	適用不可
29	区民課		個人番号カード交付申請書請求書	必要	有	単純(職員対応必須)	5分	適用不可
30	区民課		住民基本台帳カード表面記載事項変更届	必要	有	単純(職員対応必須)	10分	適用不可
31	区民課		住民基本台帳カード運用変更(紛失・焼失)届	必要	有	単純(職員対応必須)	5分	適用不可
32	区民課		印鑑登録申請	必要	有	単純	3分	未検討
33	区民課		印鑑登録廃止・亡失届	必要	有	単純	3分	未検討
34	区民課		特別永住者証明書交付申請	必要	有	単純	10分	未検討
35	区民課		特別永住者証明書再交付申請	必要	有	単純	10分	未検討
36	区民課		特別永住者証明書の有効期間更新申請	必要	有	単純	5分	未検討
37	区民課		住居地届	必要	有	単純	5分	未検討
38	区民課		特別永住者に係る住居地以外の変更届	必要	有	単純	10分	未検討
39	区民課		住民異動届等に伴う書き方指導及び案内業務	必要	有	単純	5分	未検討
40	区民課		住民異動に伴う戸籍附票の記載業務	不要	無	単純	-	未検討

## 調査票解説

### 【調査票の特徴】

区役所の窓口業務所管課(区民課、福祉課、保健子ども課、保護課)が実施している全ての手続・業務を対象に、**アウトソーシングの適用可否を判断するための情報を収集**。

### 収集情報

- ・ 相談や審査の有無
- ・ 処理や交付のタイミング
- ・ 受付、処理、交付の所要時間 1
- ・ 繁忙月
- ・ アウトソーシングの適用状況 等

1 手続1件あたりの受付・処理・交付の各作業の実施時間(待ち時間は除く)について、所管課職員の感覚値で回答。

### 【調査票の活用方法】

以下の観点により、**アウトソーシング可能な業務・事務を選定**。

- 質的判断：業務・事務の難易度、アウトソーシング実績
- 量的判断：年間業務量(所要時間、件数)

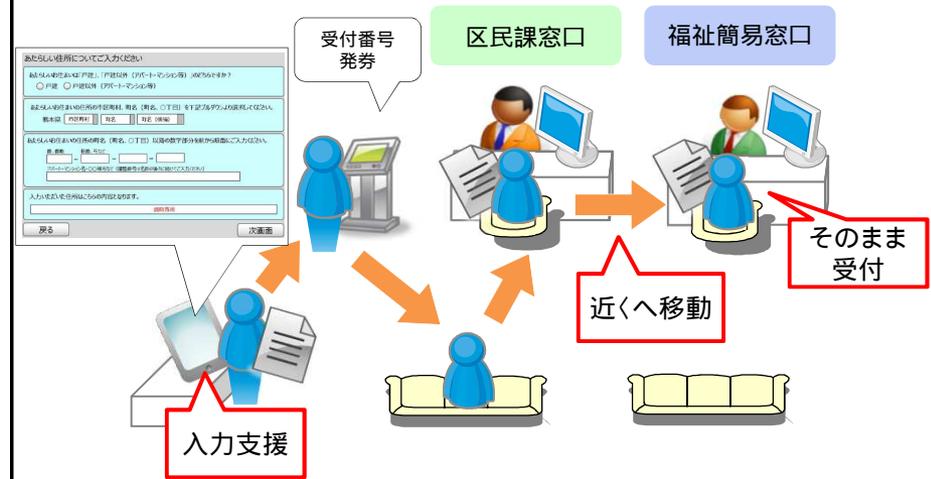
# 新しい業務フローの検討結果

## 棚卸結果：現行業務フロー図



- 現行業務では、住民異動届記載 受付番号発券 順番待ち という流れを、手続ごと（所管窓口ごと） に行っている。特に、引越し等の手続においては、複数の手続が必要なケースが多く、市民の移動負荷や待ち時間の長時間化が課題となっている。
- また、届出書作成についても、記載の手間や窓口受付時の確認・修正作業に時間を要しており、手続時間の延長につながっている。

## 検討結果：新しい業務フロー図

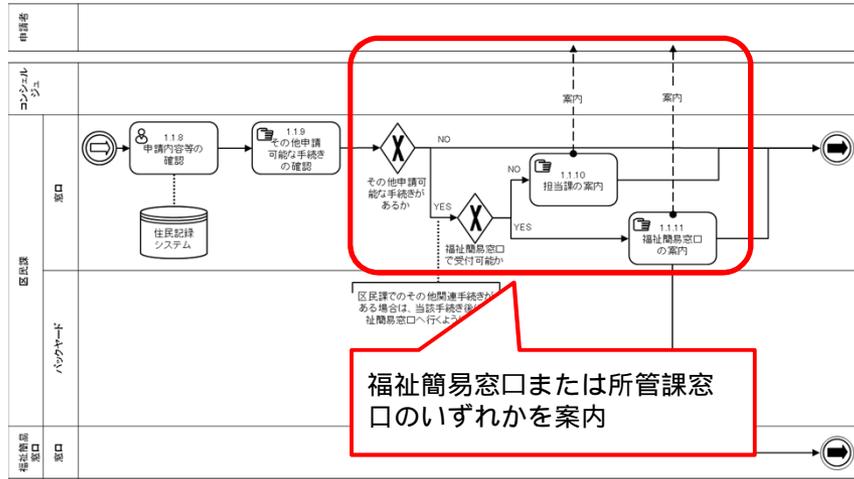


- 新たに設置する「福祉簡易窓口」では、住民異動に関連する福祉関係の手続は、再度発券することなく、近くの窓口（福祉簡易窓口）へ移動してそのまま手続ができる。
- また、住民異動届はタブレットでの入力とし、住所検索や入力チェック等の入力支援機能を実現する。これにより、市民の届出書作成負担を軽減するとともに、受付時の確認・修正の職員負担の軽減も図る。

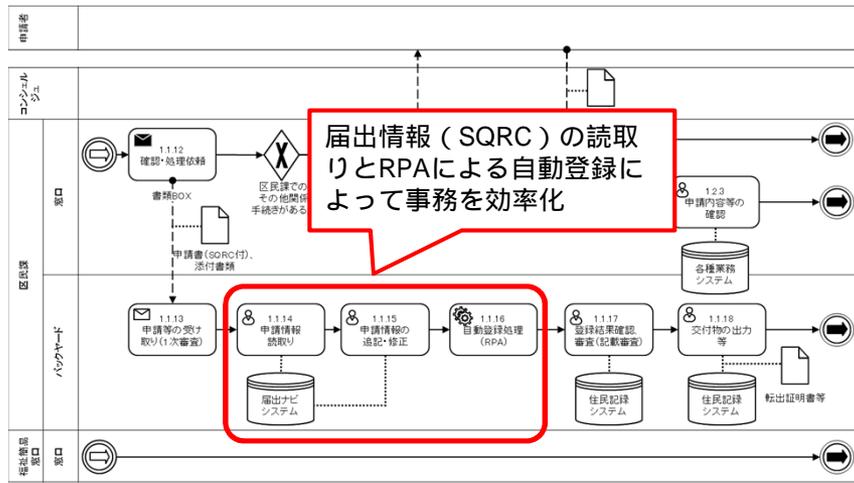
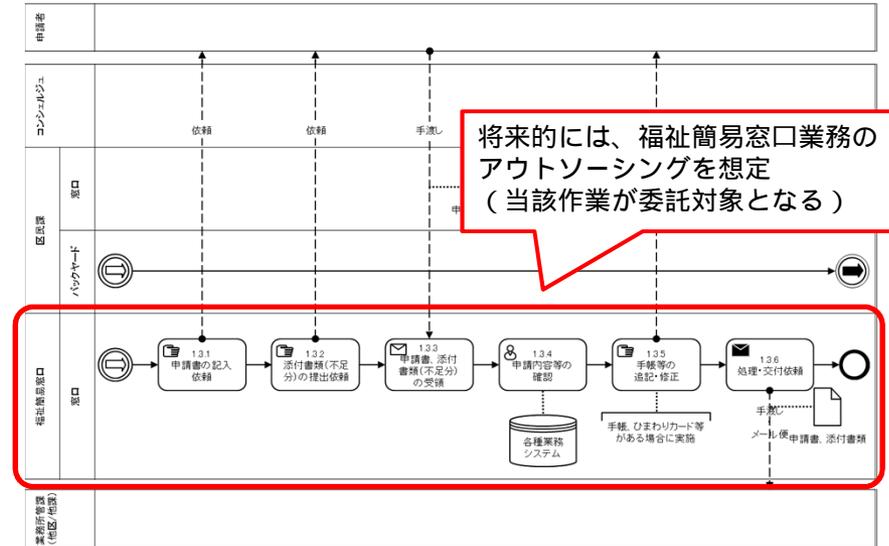
次ページで業務フローを提示

## 新しい業務フロー図解説、アウトソーシングの検討結果解説

### 区民課窓口（住民異動届）の業務フロー（一部）



### 福祉簡易窓口の業務フロー（一部）



### 【業務フローの特徴】

- ✓ 区民課窓口で住民異動届を受け付けた後、関連する手続の内容によって、福祉簡易窓口または所管課窓口のいずれかを案内。
- ✓ 住民異動届の入力事務において、届出書に印字されたSQRCを讀取り、RPA（ロボット）による自動登録を実施。
- ✓ 福祉簡易窓口の業務について、将来的には窓口の包括アウトソーシングを想定。

## 歳出削減等の効果把握手法（全庁アウトソーシング）

### 【優先的にアウトソーシングを実施する対象業務の選定方法】

アウトソーシング適用可能な業務及び現在委託済みの業務を対象とし、各業務の繁閑や全体の作業ボリュームを踏まえて、直近で全庁的なアウトソーシングを実現する対象業務を検討。

対象業務としては、すでに一部の区・期間で委託している児童手当関係の現況届や住民異動届の入力業務に加え、各課から一定の業務量のある入力業務を10件程度選定。

### 【積算方法】

上記の対象業務について、以下の削減費用（効果）と委託費用（費用）を比較分析。

#### <効果> 職員の削減人件費

対象業務の入力時間・発生件数・繁忙月から、月ごとの業務量（時間）を算出

上記の業務量（時間）を人数に換算

最も業務量が多い月の人数を通年で雇用する必要があるため、「対象業務の実施における繁忙月の人数 × 職員人件費 1」で削減人件費を算出

1 担当者の雇用形態の比率により、人件費を案分して算出

#### <費用> 委託費用

住民異動届の入力業務は即時対応が必要なため、各区の窓口バックヤードに委託事業者を配置する前提で人数を算出

上記以外の業務については、業務量から必要人数を算出

「 + ） × 委託事業者の人件費・管理工数（仮説）」にて委託費用を算出

### 【積算結果】

#### 年間約2,500万円 人件費削減見込

削減業務量としては、年間19,182時間の削減が見込まれる。

削減された業務量については、残業時間の削減や窓口対応（相談等）のサービス拡充に充てる考え。

削減費用

最も人数が必要な月で見ると18名の配置が必要。  
これを受け、「通年で18名を雇用する」とした場合の人件費を試算。

#### 対象業務における月別必要人数



委託費用

住民異動届は即時対応が必要なため、各区の窓口バックヤードに委託事業者を配置。  
上記以外の業務については、業務量から必要人数を算出。

#### 対象業務の年間業務量（人数換算）



## 歳出削減等の効果把握手法 (ICTの活用 - 届出ナビシステム・住記RPA検証)

### 【システム検証内容】

住民異動届（転入届）作成支援、住所変更に関連した窓口案内、及びSQRCとRPA連携により住記システムへ自動入力を行うシステムの内部検証を市職員のみで1ヶ月間実施。テストパターンとして、窓口案内：20パターン、届出情報入力：30パターンを定めて検証を行った。

### 【積算方法】

下記を実施し積算。

テストパターン毎に、職員による窓口対応時間、住記システム入力時間を事前測定。(n=3)

テストパターン毎に、届出ナビシステムへの届出情報入力時間、関連窓口案内用設問回答時間を測定。(n=6)

テストパターン毎に、職員作業時間 (SQRC読込、追加入力、CSV出力) とRPA入力時間、RPA入力結果[エラー/正常終了件数]を測定。(n=6)

上記 ~ に関して平均値を求め、下記表にまとめて各削減効果 (下記表の黄色背景色部分) を算出。

### <届出ナビシステム検証-効果分析-住民異動届(転入)>

※下記は1人～5人世帯の平均時間

時間表記 mm:ss

	届出ナビシステム関係 (市民利用)			窓口 対応時間	【現行】 窓口対応 時間	窓口対応 削減時間
	届出 情報 入力	窓口 案内 回答	小計			
平均	5:42	1:05	6:47	5:18	7:00	( ) 1:42

窓口対応  
時間削減

削減率：24, 3%

時間表記 mm:ss

	住記システムRPA入力関係 (職員利用)				RPA 入力 (B)	合計時間 (A)+(B)	【現行】 入力時間 (C)	職員入力作業 削減時間 (C)-(A)	入力 短縮時間 (C)-{(A)+(B)}
	職員作業 (SQRC⇒CSV出力)			小計(A)					
	SQRC 読込	追加入力 (個人 番号、住民 票コード等)	CSV 出力						
平均	0:03	0:45	0:02	0:50	2:50	3:40	5:25	( ) 4:35	( ) 1:45

職員入力作業  
時間削減

削減率：84, 7%

# 歳出削減等の効果把握手法 / 取組のモデル化に向けた課題

## 歳出削減等の効果把握手法 (ICTの活用 - 届出ナビシステム・住記RPA検証)

各削減効果（前頁表の黄色背景色部分）と検証中に発生したRPAエラー発生率、中央区役所の年間転入届件数（全部・一部）、職員の人件費をもとに「職員の削減人件費」と、「市民の窓口受付から住民票発行までの短縮時間」を算出。

中央区役所実績

転入届（全部・一部）件数	8591件/年・・・届出ナビで窓口案内が可能
転入届（全部）件数	6989件/年・・・RPAで住記システム自動入力が可能
RPAエラー発生率	3.3%・・・RPA処理180件中、エラー6件発生

「異動日が未来日」や「性別と続柄が不一致」等、基幹システム入力チェックによる登録エラー

### <効果> 職員の削減人件費

職員の窓口対応削減時間	転入届（全部・一部）件数 × 窓口対応削減時間（前頁表（ ））	= 243時間/年
RPAエラー件数	転入届（全部）件数 × RPAエラー発生率	= 231件/年
RPA正常処理件数	転入届（全部）件数 - RPAエラー件数	= 6,758件/年
職員の入力作業削減時間	RPA正常処理件数 × 職員入力作業削減時間（前頁表（ ））	= 516時間/年
職員の業務削減時間	職員の窓口対応削減時間 + 職員の入力作業削減時間	= 759時間/年

積算結果

職員の業務削減時間 × 職員人件費 =  
**年間約2,856千円 削減見込**

中央区役所の転入届に関する業務

削減業務量としては、年間約759時間の削減が見込まれる。  
 [参考] 市全体の転入、転出、転居届に関する業務では、年間約3,860時間の削減見込

業務量削減により、残業時間の削減、  
**窓口対応（相談等）のサービス拡充への転換が期待できる**

### <効果> 窓口受付から住民票発行までの短縮時間

窓口受付から住民票発行までの短縮時間 : 窓口対応削減時間（前頁表（ ））+ 入力短縮時間（前頁表（ ））

積算結果

**約3分27秒 短縮見込**

取組結果のモデル化に向けた課題

【福祉簡易窓口】

- ✓ 窓口新設の取組のため、窓口のレイアウト調整（改修等）が必要。
- ✓ 複数課の手続を扱うため、所管組織の検討が必要。

【全庁アウトソーシング】

- ✓ 複数の課・区役所の業務が対象となるため、所管組織の検討が必要。
- ✓ 委託事業者の作業場所は一ヶ所に集約することが効果的だが、窓口受付業務や即時対応事務を対象とする場合は、一定数の対応者（委託事業者）を固定で配置させる必要がある。（ある程度の業務量がないと、配置の無駄が出る。）

【届出ナビシステム、RPA】

- ✓ 届出ナビのユーザビリティを高め、利用率を向上させる（途中離脱させない）ことが必要。
- ✓ RPAによる省力化を最大限に発揮するには、インプットデータの文字化け対策による届出ナビと基幹系システムのスムーズな連携が必要。また、発生した連携エラーについてシステム仕様にフィードバックしていくことが重要。
- ✓ RPAの入力速度を更に向上させるためには、対象基幹システム自体の画面遷移や入出力項目の表示、更新等の処理速度向上が必要。