

# 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト

## 報告書

令和7年3月

青森県八戸市

【人口10万人以上30万人未満の団体モデル】

---

## 目次

1. 事業概要.....	3
1.1 概況.....	3
1.2 概要.....	3
1.3 はちのへスマート窓口.....	5
2. 目指す姿・改革全体の KPI.....	6
2.1 フロントヤード改革により目指す姿.....	6
2.2 改革全体の KPI.....	7
3. モデルプロジェクトのスケジュール.....	7
3.1 全体方針.....	7
3.2 作業指示・進捗管理.....	8
3.3 スケジュール表.....	9
4. 庁内の推進体制.....	10
4.1 窓口業務改革プロジェクト会議・プロジェクトチームの設置.....	10
4.2 八戸市デジタル推進本部・庁内連絡会議.....	12
4.3 外部有識者による会議.....	12
4.4 八戸市議会.....	12
5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定.....	13
5.1 窓口申請手続データベースの作成.....	13
5.2 窓口体験調査・窓口 BPR アドバイザー事業報告書における課題・提言に対する取組.....	14
5.3 手続チェックシート.....	16
5.4 QR コード（事前申請時）.....	17
5.5 庁舎レイアウトの変更（令和 6 年度）.....	17
5.6 書かない窓口の様子.....	18
5.7 対象手続の選定.....	19
6. 業務フロー（BPR）.....	20
6.1 業務フロー（ライフイベント系業務の例）.....	20
6.2 業務フロー（証明書発行系業務の例）.....	21
6.3 業務フロー（セルフ端末の例）.....	22
6.4 業務フロー（待たない窓口の例）.....	23
6.5 業務フロー（行かない窓口（完全オンライン申請）の例）.....	23
7. 課題解決に向けた取組の選定.....	24
7.1 窓口リレー方式による書かない窓口.....	24
7.2 セルフ端末の利用による申請書作成.....	25
7.3 待たない窓口 ～ 手続の一部を自宅等で行い、その後来庁して手続を行う.....	25
7.4 待たない窓口 ～ 来庁予約による窓口受付.....	26

7.5	行かない窓口 .....	27
7.6	オムニチャネル化 .....	27
8.	データフロー .....	28
9.	効果検証 .....	29
9.1	モデル事業共通の効果検証指標 .....	29
9.2	申請件数と1件あたり平均処理時間 .....	30
9.3	窓口申請に係るデータの分析 .....	31
10.	KPIの達成状況 .....	34
10.1	全体 KPI .....	34
10.2	個別 KPI (書かない・待たない・行かない窓口推進事業) .....	35
10.3	個別 KPI (オムニチャネル化) .....	35
10.4	個別 KPI (システムの操作ログを活用したワークフロー分析・ダッシュボードの作成) ....	36
10.5	個別 KPI (庁舎レイアウト最適化に向けた基本計画(基本設計)の策定) .....	36
11.	費用対効果の検証 .....	37
12.	改革の効果・さらなる業務改善の検討 .....	38
12.1	改革の効果(はちのへスマート窓口導入の効果(手続時間の短縮)) .....	38
12.2	改革の効果(利用者満足度) .....	39
12.3	改革の効果(八戸市庁舎レイアウト最適化基本計画の策定) .....	40
12.4	改革の効果(まとめ) .....	46
12.5	さらなる業務改善の検討(全体) .....	46
12.6	さらなる業務改善の検討(周知・PRの強化) .....	47
12.7	さらなる業務改善の検討(データの活用) .....	47
13.	今年度の取組における課題、今後の見通し .....	48
13.1	今年度の取組における課題 .....	48
13.2	今後の課題解決に向けた取組(実施期間中に解決できるもの) .....	49
13.3	今後の課題解決に向けた取組(次年度以降に解決する見込みのもの) .....	49

# 1. 事業概要

## 1.1 概況

青森県 八戸市（人口 21.9 万人 人口密度 731.2 人/km<sup>2</sup>）

八戸市は、太平洋に臨む青森県の南東部に位置している。

昭和 39 年の新産業都市指定以降、臨海部には大規模な工業港、漁港、商業港が整備され、その背後には工業地帯が形成されている。優れた漁港施設を有する全国屈指の水産都市であり、北東北随一の工業都市となっている。

## 1.2 概要

<事業名>

八戸市窓口業務改革プロジェクト

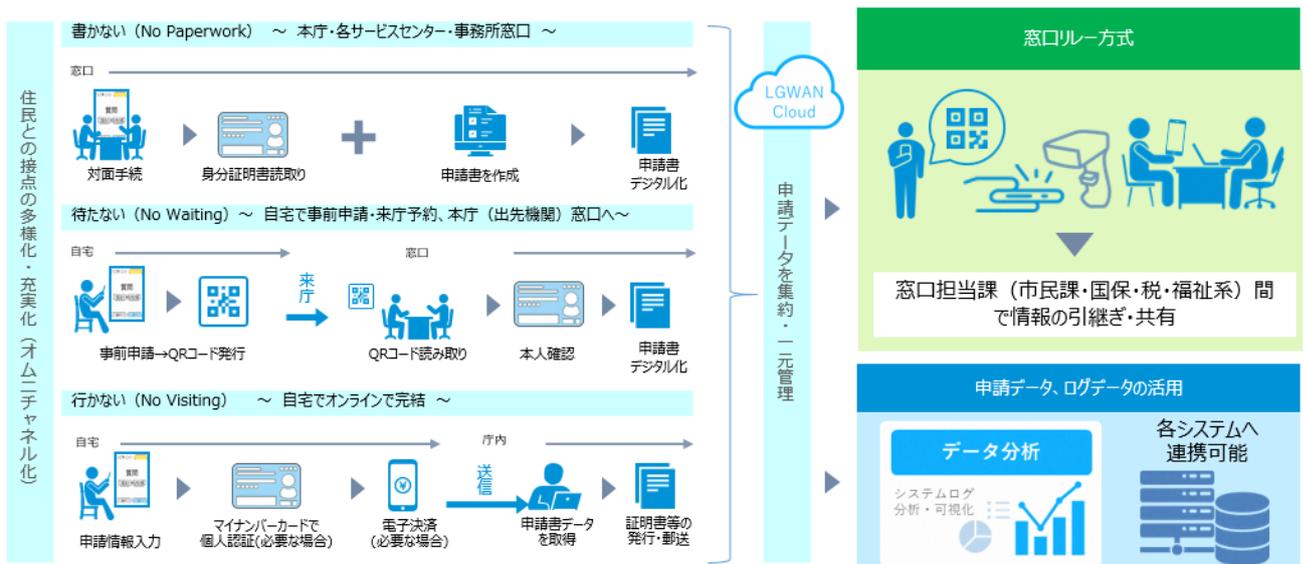
<概要>

市役所における申請手続の約 40%をデジタル化し、書かない・待たない・行かない窓口サービスを導入する。

また、各サービスセンター・事務所（計 11 か所）にも本庁と同様のサービスを導入し、オムニチャネル化を図る。

あわせて、年間約 16,600 時間の業務削減と約 30,000 千円のコスト削減を目指し、業務効率化と市民の利便性の向上を包括的に推進する。

将来的に連携中枢都市圏への展開を目指す。



#### <対象業務>

- ① ライフイベント系申請業務（転入・転出・転居・おくやみなど）
- ② 証明書発行系申請業務（住民票、戸籍、印鑑登録、税関係証明書など）
- ③ 保険・福祉系業務（国民健康保険・介護保険・障害者福祉・児童福祉等）

#### <書かない窓口>

- ・ 利用者が申請書の記入なしで行政手続を行うサービスを導入する。
- ・ その際、住民基本台帳とのデータ連携やマイナンバーカードの読取、または身分証明書からタブレット端末のカメラ OCR 機能で申請書を自動作成する機能により、迅速な手続が可能となる。
- ・ 自分で情報を入力、またはマイナンバーカードを読み取らせるだけで、各種申請書作成が行えるセルフ端末を導入する。
- ・ 最初の窓口で入力したデータを他関係窓口でも反映されるシステムを導入し、申請者が何度も書かなくてもよい窓口とする。（窓口リレー方式）

#### <待たない窓口>

- ・ インターネットを使った電子事前申請サービスを導入する。スマートフォン等により簡単な入力で申請書を作成できるほか、窓口での待ち時間を最小限に抑えることが可能となる。
- ・ インターネットを使った電子受付予約を導入する。自分の都合に合わせて窓口サービスを利用することが可能となる。

#### <行かない窓口>

- ・ インターネットを使った電子申請サービスを導入する。24 時間、自分の都合に合わせてサービスを利用することが可能となる。
- ・ 同時に、手続の進捗状況の確認や手数料決済もオンライン化し、自宅等で申請手続を完結する、完全にデジタル化した電子申請サービスを導入する。
- ・ 市役所本庁まで来なくても、最寄りのサービスセンターまたは事務所で同様の手続が可能となるサービスを導入する。（オムニチャネル化）

#### <庁内 BPR>

- ・ システム操作ログを活用したワークフロー分析とそのダッシュボード化を実施し、窓口業務改革の検討とバックヤード業務の効率化・集約化を推進する。
- ・ 定量的なデータだけではなく、実際に職員が感じている役立ち度や業務負荷の度合い等、定性的なデータも分析し、必要に応じた RPA の導入、ボトルネックの解消、人材配置の適正化等の運用改善に活用する。
- ・ 窓口業務の電子化・ペーパーレス化に伴い、市民・職員の動線の最適化、個別相談や総合窓口の設置等、窓口空間の在り方について検討を進め、庁舎レイアウト最適化に向けた基本計画（基本設計）を策定する。

### 1.3 はちのへスマート窓口

<名称>

令和6年11月18日（月）より、市民に親しみを持っていただくため、事業名称を「はちのへスマート窓口（書かない・待たない・行かない窓口）」としてスタートした。（令和6年10月8日第2回八戸市デジタル推進本部会議で決定）

<概要>

広報はちのへ4月号（令和7年3月20日発行）より

特徴 面倒な手続きも「はちのへスマート窓口」で簡単に！

## 面倒な手続きも はちのへスマート窓口で簡単に！

「市役所で手続きしないといけないけど、待ち時間が長い」「何回も住所や名前を書くのが面倒」 そう感じたことはありませんか？ 待ち時間を短く、スムーズに手続きを進められるよう、市では昨年11月から「書かない・待たない・行かない窓口」をコンセプトとした「はちのへスマート窓口」を始めました。今回は、その利用方法を紹介しますので、お手続きの際はぜひご利用ください。

### 書かない窓口

対応窓口  
 ◎市民課 ◎国民年金課 ◎介護保険課 ◎障がい福祉課 ◎子育て支援課 ◎住民税課 ◎資産税課  
 ◎高齢者課 ◎各市民サービスセンター

市民の前では、申請書を書く必要はありません！職員が作成した申請書を確認し、電子署名するだけ！ 入力した情報は、次に手続きをする窓口にも共有されます！

発行 番号札を発券  
 マイナンバーカードや運転免許証などに記載している情報を職員が入力  
**書くのはここだけ！** 申請者の本人確認・電子署名  
 申請内容の確認

転入 転居 出生 おくやみ などの ライフイベント  
 手続き完了 その他に必要な手続き一覧（二次元コード付き）を発行

住民票の写し 戸籍謄本・抄本 印鑑登録証明書 などの発行  
 申請完了 証明書発行

利用した皆さんの声  
 以前は自分で申請書に記入していたのが、全部入力してもらえたので、とても楽でした！

次の窓口にも情報が共有されるので特短！  
 次の窓口で二次元コードを提示して手続き開始

### 待たない窓口

事前にオンラインで申請書を作成しておくことで、窓口での手続きにかかる時間を短くすることができます！

住民票の写し 戸籍謄本・抄本 印鑑登録証明書 税証明書 などの発行

手続きガイドにしたがって、お持ちのスマートフォンなどで申請内容を入力  
 二次元コード発行  
 発行 番号札を発券  
**特短！** 二次元コードを提示 申請者の本人確認  
 申請者の本人確認・電子署名  
 申請内容の確認  
 手続き・申請完了 証明書発行

### 行かない窓口

自宅で、申請から支払いまでの手続きを全てオンラインで完了できます！  
 ※マイナンバーカードと署名用電子証明書（暗証番号：4桁～16文字）が必要です。

手続きガイドにしたがって、お持ちのスマートフォンなどで申請内容を入力  
 確認メールを受信  
 手数料・郵送料をオンラインで支払い  
 申請内容の確認  
**市役所に行く必要なし！** 手続き・申請完了 後日証明書等郵送

市民満足度一上がってます！  
 2月に行った利用者アンケートの結果では、はちのへスマート窓口導入前（6年7月）に比べ、市民満足度がアップしました。

調査対象 市民課2番窓口（転入・転出手続きなど）と3番窓口（証明書発行など）の利用者

全体 **91.8%**（前調査比 +8.3ポイント）  
 手続きにかかった時間 **76.6%**（前調査比 +10.2ポイント）  
 2番窓口 1件当たり2分16秒減  
 3番窓口 1件当たり1分55秒減

手続きの簡便さ **89.0%**（前調査比 +12.6ポイント）

他にも、便利なコンビニ交付があります！  
 マイナンバーカードを使って、コンビニなどのマルチコピー機から証明書を取得できます。

発行できる証明書  
 ▷住民票の写し→300円  
 ▷印鑑登録証明書→300円  
 ▷戸籍証明書（戸籍全部）（個人事項証明）→450円  
 ▷戸籍の附票の写し→300円

利用可能時間  
 6時30分～23時（年末年始、メンテナンス日を除く）

※この記事について—広報統計課 ☎43-9317 ▶はちのへスマート窓口について—情報政策課 ☎43-2124

2 令和7年4月号 広報はちのへ 令和7年4月号 広報はちのへ 3

PR チラシ（市庁舎に設置・各町内会等に配布）

**はちのへスマート窓口**  
新しい窓口サービスで  
手続きがもっと簡単・便利に

書かない 待たない 行かない

2024年11月18日  
スタート！

お問合せ先  
八戸市 情報政策課 デジタル推進室 ☎ 0178-43-2124

引っ越し・住民票・印鑑証明・児童手当など  
**①書かない窓口**  
煩雑で面倒な書類記入の手間を大幅に軽減  
一度入力した情報は他の窓口でも共有され  
手続きがもっと簡単・便利になります  
※南部事務所・各サービスセンターでも実施します  
※マイナンバーカードを使うとさらにスムーズな申請ができます

税証明・おくやみ関連手続きなど  
**②待たない窓口**  
オンラインで申請書を事前に作成  
市役所ではQRコードを読み込ませるだけ  
一部手続きは窓口予約に対応

住民票の写し・戸籍関係証明・税証明など  
**③行かない窓口**  
市役所に行かなくても  
本人確認から支払いまで  
オンラインですべて完結

## 2. 目指す姿・改革全体の KPI

### 2.1 フロントヤード改革により目指す姿

#### 目指す姿

はちのへスマート窓口 ～ 市民が暮らしやすさを実感できるデジタル社会の形成

令和 5 年 2 月に策定した八戸市デジタル推進計画は、日本社会においてデジタルを軸とした新たな動きが加速する中、デジタル技術の一層の活用により、さらなる市民サービスの向上と業務効率化を図る必要があることを策定の趣旨としている。

本プロジェクトで実施する

- ①書かない・待たない・行かない窓口の導入
- ②各サービスセンター・事務所（計 11 か所）のデジタル化
- ③データに基づくバックヤード業務の分析・業務効率化
- ④市民が親しみやすい窓口空間・庁舎空間の最適化

は、本計画の目的と合致するところであり、市民が暮らしやすさを実感できるデジタル社会の形成に向け、将来にわたって取組みを継続していく。

また、業務効率化によって創出された職員の時間を、地域課題の解決や地域の魅力向上など、より付加価値を高める業務に注力することより、市民ニーズに寄り添った質の高い行政サービスを提供できるまちを目指す。

さらには、平成 28 年度より取り組んできた八戸圏域連携中枢都市圏における広域連携事業への発展や、全国への横展開を見据え、今後も地域のデジタル化を一層推進することで当市の魅力を向上させ、東北地方では仙台市に次ぐ IT 企業の集積地として発展してきた土壌を活かし、デジタル推進先進地として全国に発信していくまちを目指す。

## 2.2 改革全体の KPI

KPI	目標	改革前	設定の背景
電子窓口システム 利用件数	234,000件 (R8末)	0件	書かない・待たない・行かない窓口の効果を測るためのアウトカム指標となる。ゆびナビぶらすのログ抽出機能機能より計測する。
電子窓口システム 移行手続数	100手続 (R8末)	0手続	書かない・待たない・行かない窓口の効果を測るためのアウトプット指標となる。全庁調査によりアナログ的に計測する。
システム導入により削減 された住民の在庁時間	22,000時間	-	書かない・待たない・行かない窓口の効果を測るためのアウトカム指標となる。ゆびナビぶらすの操作ログ抽出機能と監視カメラの画像分析より計測する。
データ連携やRPAを活用 した手続数	10手続 (R8末)	-	窓口業務の効率化を図るためのアウトプット指標となる。全庁調査によりアナログ的に計測する。
市民満足度	70%	-	書かない・待たない・行かない窓口の効果を測るためのアウトカム指標となる。窓口アンケートやwebアンケートの実施により計測する。

## 3. モデルプロジェクトのスケジュール

### 3.1 全体方針

<全体方針>

- ・ はちのへスマート窓口の開設日（11月）から逆算し、4つのフェーズに分け、それぞれ中間目標を設定する。
- ・ フェーズの区切りでプロジェクト会議を開催し、次フェーズにおける作業指示とそれまでの進捗管理を行う。
- ・ 各プロジェクトチーム毎の個別案件は、各プロジェクトチーム会議を随時開催し、調整を行う。

## 3.2 作業指示・進捗管理

### <第1フェーズ>

- ・ 窓口利用調査報告会（令和6年2月）における気づき・課題・提言に対する取組の確認
- ・ 申請手続きに係る全庁調査に基づく電子申請システム導入の意向確認
- ・ 窓口申請手続データベースの作成
- ・ 庁舎レイアウト最適化に関する意見照会

### <第2フェーズ>

- ・ 電子申請システムを導入する手続の帳票を作成（申請書画面の作成）
- ・ 手続チェックシートの作成
- ・ 条例改正案、例規改正案の作成

### <第3フェーズ>

- ・ 帳票定義（各担当課とシステムベンダーによる作業）
- ・ 手続チェックシートの確認
- ・ タブレット端末の調達と設置
- ・ 庁舎レイアウト変更について、委託業者による配置図の最終調整
- ・ 庁舎レイアウト変更について、作業スケジュール確認（職員による休日作業）
- ・ 行かない窓口における返信メール画面、クレジットカード決済画面等の詳細設定
- ・ 行かない窓口（オンライン申請）に係る条例改正（9月市議会定例会）

### <第4フェーズ>

- ・ 業務フロー確認
- ・ 操作研修の実施（対象となる窓口従事職員160名）
- ・ 庁舎レイアウト変更について、A~Cゾーンに区分けして実施。大型の什器については業者による移動・廃棄
- ・ 不要な掲示物等についても廃棄
- ・ 広報・PR（ホームページ・SNS・チラシ作成）

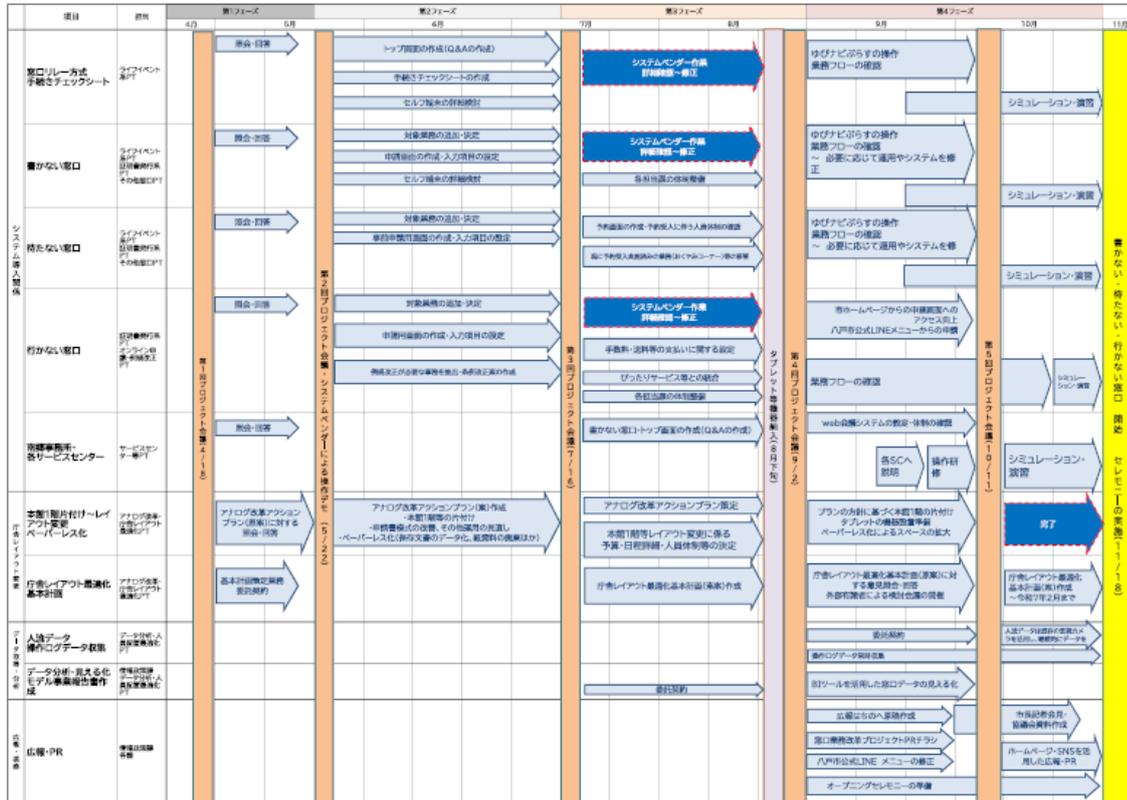
### 3.3 スケジュール表

<スケジュール表 (概要)>



<スケジュール表 (詳細)>

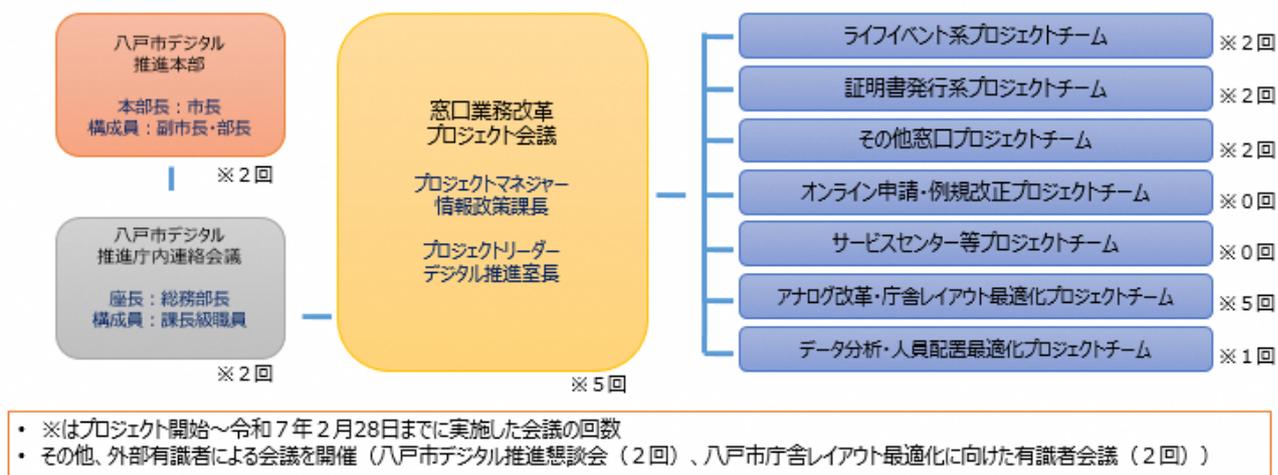
書かない・待たない・行かない窓口導入スケジュール



## 4. 庁内の推進体制

### 4.1 窓口業務改革プロジェクト会議・プロジェクトチームの設置

< 庁内体制図（全体） >



< 窓口業務改革プロジェクト会議（新設） >

- ・ 主に GL 級職員で構成。若手デジタルイノベーションチームも参加する。
- ・ 各フェーズ毎の進捗確認を行う。（令和6年度 全5回）

< プロジェクトチーム（新設） >

- ・ プロジェクト会議の下部組織として、業務毎にプロジェクトチームを設置
- ・ 全7プロジェクトチーム、17課、66名で構成
  - ① ライフイベント系プロジェクトチーム
  - ② 証明書発行系プロジェクトチーム
  - ③ その他窓口プロジェクトチーム
  - ④ オンライン申請・例規改正プロジェクトチーム
  - ⑤ サービスセンター等プロジェクトチーム
  - ⑥ アナログ改革・庁舎レイアウト最適化プロジェクトチーム
  - ⑦ データ分析・人員配置最適化プロジェクトチーム

<各プロジェクトチームの詳細>

チーム名	業種	書かない窓口	セルフ端末	事前申請	来庁予約	来ない窓口	PT構成員(人)	
A ライフイベント系プロジェクトチーム	転入、転出、転居、出生、おくやみ、婚姻、戸籍届出など	○	○	○	○	×	17	
B 証明書発行系プロジェクトチーム	戸籍関係、住民票、印鑑登録証明書、税関係証明書など	○	○	○	○	○	9	
C その他窓口プロジェクトチーム	住民異動、戸籍登録を伴わない単独の申請(国保、保育所、児童手当、子ども医療費、小中学校、保健所など)	△	△	△	△	△	10	
D オンライン申請・例規改正プロジェクトチーム	オンライン申請に係る運用、例規改正、LINEを活用した窓口案内、びったりサービスとの統合、キャッシュレス決済など	—	—	○	○	○	5	
E サービスセンター等プロジェクトチーム	南郷事務所、サービスセンターにおける業務全般、リモート相談システムに関すること	○	△	△	△	×	8	
F アナログ改革・庁舎レイアウト最適化プロジェクトチーム	アナログ改革、ペーパーレス化、庁舎レイアウト最適化に関すること	○	—	—	○	—	12	
G データ分析・人員配置最適化プロジェクトチーム	操作ログ等のデータの収集・分析、アンケート調査の実施・分析、見える化シート、プロジェクト報告書の作成・人員配置最適化	○	○	○	○	○	5	
※事業の進捗状況に応じて適宜変更・改編・追加を行う							計	66

<プロジェクトチーム構成員>

窓口業務改革プロジェクトチーム構成員(敬称略)

チーム名	情報政策課	(窓口G)	(市民課)	(戸籍G)	(市民課)	(住記G)	市民課	南郷事務所	センター	サービス	国保年金課	介護保険課	障がい福祉課	住民税課	資産税課	子育て支援課	こども未来課	学校教育課	(法規G)	総務課	(行革G)	行政管理課	(庁舎管理G)	行政管理課	人事課	インベションチーム	計
ライフイベント系プロジェクトチーム	小橋山 ●中居 森貝	太内田	喜喜多	関川 晴海	-	-	狹守	田嶋	長谷部	鈴木	山村	滝沢	佐々木	-	-	山田	-	-	加藤 芝	17							
証明書発行系プロジェクトチーム	●橋田 小橋山	欠端	高坂	森	-	-	-	-	-	鈴木	浅水	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	聖村 八木田	9	
その他窓口プロジェクトチーム	●小橋山 北川	-	-	-	-	-	田中	佐藤	長谷部	-	-	滝沢	金浜	和泉	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	聖村 板橋	10	
オンライン申請・例規改正プロジェクトチーム	●小橋山 森貝	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	佐々木	-	-	-	-	-	-	加藤 芝	5	
サービスセンター等プロジェクトチーム	●中居 森貝	大山	-	-	若宮 石鉢	村中	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	田嶋 八木田	8	
アナログ改革・庁舎レイアウト最適化プロジェクトチーム	吉里 ●中居 北川	三浦 八木澤	-	-	-	-	宮崎	村井	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	赤石	鳥谷部	中村	田嶋 板橋	12			
データ分析・人員配置最適化プロジェクトチーム	●久保 吉里 小橋山	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	芝	-	中村	-	5			
計	17	5	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	12	66				

●プロジェクトチームリーダー

## 4.2 八戸市デジタル推進本部・庁内連絡会議

＜八戸市デジタル推進本部＞

- ・ 八戸市長を本部長として、副市長・教育長・部長級職員で構成される。
- ・ 各会議の最上部組織として、八戸市デジタル推進計画に位置付けられている。

＜八戸市デジタル推進庁内連絡会議＞

- ・ 総務部長を座長として課長級職員で構成される。
- ・ 八戸市デジタル推進計画に位置付けられている。

## 4.3 外部有識者による会議

＜八戸市デジタル推進懇談会＞

- ・ 八戸市デジタル推進計画に位置付けられている。
- ・ 八戸商工会議所、八戸青年会議所、八戸工業大学、民間企業、一般公募で構成される。(9名)
- ・ 事業の進捗状況の報告と意見聴取を実施する。(令和6年度2回開催)

＜八戸市庁舎レイアウト最適化に向けた基本計画に係る有識者会議＞

- ・ はちのへスマート窓口の実施に伴い、外部有識者等広く市民の意見を聴取し、満足度の高い窓口空間・庁舎空間を構築することを目的とする。
- ・ 大学・専門学校・商工会議所・金融機関・福祉関係者で構成される。(5名)
- ・ 基本計画に対する意見聴取を実施する。(令和6年度3回開催)

## 4.4 八戸市議会

＜八戸市議会デジタル化推進特別委員会＞

- ・ 八戸市デジタル推進計画の事業の進捗状況の報告とあわせ、八戸市窓口業務改革プロジェクトの進捗状況についても報告する。(令和6年度4回開催)
-

## 5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定

### 5.1 窓口申請手続データベースの作成

< 窓口申請システム導入の意向確認と各手続の詳細把握（第2回八戸市窓口業務改革プロジェクト会議資料より抜粋） >

窓口申請調査結果（全庁）一覧

	総数				うち電子申請システムを導入する手続				割合	
	手続数	件数	処理時間(年間)	1件当たり平均(分)	手続数※1	件数	処理時間(年間)※2	1件当たり平均(分)	手続数	件数※3
総数	3,873	958,814	198,252	12.4	332	403,691	78,755	11.7	8.6%	42.1%

※1 南郷事務所・サービスセンターの重複分（180手続）を除けば、133手続となる。

※2 本プロジェクトのKPIは16,600時間の削減。78,755時間の約21%削減で達成する見込み。

※3 本プロジェクトの目標である「申請手続の約40%をデジタル化」を達成する見込み

実際は133手続

※調査時（令和6年5月時点）の数字

	各窓口の総数				うち電子申請システムを導入する手続				割合	
	手続数	件数	処理時間(年間合計)	1件当たり平均(分)	手続数	件数	処理時間(年間合計)	1件当たり平均(分)	手続数	件数
市民課	150	245,911	61,697	15.1	29	163,130	39,893	14.7	19.3%	66.3%
管理G（霊園・斎場・合葬墓）	58	2,861	567	11.9	0	0	0	-	0.0%	0.0%
窓口2番（住民異動・戸籍・パスポート）	57	35,409	16,228	27.5	1	23,727	11,864	30.0	1.8%	67.0%
窓口3番（証明書系）	18	127,427	24,842	11.7	17	125,167	24,466	11.7	94.4%	98.2%
マイナンバー	17	80,214	20,059	15.0	11	14,236	3,564	15.0	64.7%	17.7%
国保年金課	151	60,487	19,004	18.9	25	31,262	10,885	20.9	16.6%	51.7%
管理G、保険料G	54	38,170	13,678	21.5	11	18,275	8,057	26.5	20.4%	47.9%
後期高齢者	34	13,824	3,044	13.2	9	5,746	1,017	10.6	26.5%	41.6%
国民年金	63	8,493	2,282	16.1	5	7,241	1,810	15.0	7.9%	85.3%
子育て支援課	79	26,573	7,114	16.1	33	26,071	6,882	15.8	41.8%	98.1%
こども未来課	17	21,332	3,721	10.5	0	0	0	-	0.0%	0.0%
介護保険課	64	41,399	16,795	24.3	8	12,829	1,069	5.0	12.5%	31.0%
障がい福祉課	427	77,469	17,590	13.6	31	52,813	6,564	7.5	7.3%	68.2%
住民税課	37	15,197	425	1.7	4	1,594	399	15.0	10.8%	10.5%
資産税課	34	24,341	3,082	7.6	3	18,031	1,844	6.1	8.8%	74.1%
※南郷事務所・サービスセンター	287	109,008	12,275	6.8	199	97,961	11,220	6.9	69.3%	89.9%
合計	1,246	621,717	141,701	13.7	332	403,691	78,755	11.7		

## 5.2 窓口体験調査・窓口 BPR アドバイザー事業報告書における課題・提言に対する取組

＜窓口体験調査・窓口 BPR アドバイザー事業報告書における課題・提言に対する取組(主なもの)＞

<p>【取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2月に窓口BPRアドバイザー派遣事業を活用し、<b>窓口体験調査</b>を実施。25項目にわたる気づき・提言を報告</li> <li>3月に市役所の全ての手続について<b>全庁調査</b>を実施（各手続の概要、根拠法令、年間件数、処理時間、システム導入意向など）</li> </ul> <p>【抽出された課題】 （窓口体験調査報告書における主な課題）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 待ち時間が長い</li> <li>② 記入する書類が多い</li> <li>③ 次の課への案内がない</li> <li>④ 市役所で取得できない書類がわからない</li> <li>⑤ ホームページの改善</li> <li>⑥ 窓口に掲示物が多く雑然としている</li> <li>⑦ 窓口が狭い。隣の話声が聞こえる</li> <li>⑧ 窓口の場所や表示が分かりにくい</li> <li>⑨ 移動が多い</li> <li>⑩ 窓口で受けた説明の内容が多い。覚えられない</li> <li>⑪ 待ち時間の表示（デジタルサイネージを活用）</li> <li>⑫ 申請書への自動転記が必要</li> <li>⑬ 可能な限りオンライン申請に、また、自宅で完結する手続の導入</li> <li>⑭ 複数の申請様式を一つに統合</li> </ol>		<p>【課題への対応】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① はちのへスマート窓口の導入で対応</li> <li>② 書かない窓口・窓口リレー方式を導入した申請については、記入箇所はほぼ0となっている。</li> <li>③ 窓口リレー方式における手続チェックシートで対応</li> <li>④ 同上</li> <li>⑤ はちのへスマート窓口専用HPを開設。八戸公式LINEからもアクセス可能に。Q&amp;Aを含め、来年度以降さらなる利便性向上を図る予定</li> <li>⑥ 今年度の庁舎レイアウト変更時に対応済</li> <li>⑦ 庁舎レイアウト最適化基本計画で可動式パーティション設置等を含め全面改修を検討</li> <li>⑧ 同上</li> <li>⑨ 同上</li> <li>⑩ 今後の運用で対応</li> <li>⑪ 現在は待ち人数のみの表示となっている。平均処理時間をかけて待ち時間予測値を表示することについて検討中</li> <li>⑫ 書かない窓口でのマイナンバーカード読取、身分証明書のスキャン等による自動転記で対応</li> <li>⑬ はちのへスマート窓口・行かない窓口で対応</li> <li>⑭ 今後、第8次八戸市行革大綱の進行と同期しながら検討</li> </ol>
---	---	--

＜窓口体験調査・窓口 BPR アドバイザー事業報告書における課題・提言に対する取組（詳細）＞

	気づき	取組・対策	担当PT	備考
1	職員の説明がとても丁寧	継続	アナログ改革・庁舎レイアウト最適化プロジェクトチーム	
2	窓口付近で迷っているときの職員の案内が親切	継続	アナログ改革・庁舎レイアウト最適化プロジェクトチーム	1と同じ
3	ホームページパッと見てどの課でどんな手続きをしたらいいか分からない	当面はLINEメインメニューより主要の手続きについて案内を作成 並行してホームページを更新	オンライン申請・例規改正プロジェクトチーム	市全体のHPも更新予定（広報統計課）
4	市役所で取得できない書類がわからない	手続きチェックシートに追加するなどの対策が考えられるが、詳細はプロジェクトチームで対策を検討	ライフイベント系プロジェクトチーム アナログ改革～プロジェクトチーム	
5	窓口の場所や表示が分かりにくい	PTで対策を検討	アナログ改革・庁舎レイアウト最適化プロジェクトチーム	
6	窓口に掲示物が多く雑然としている	アナログ改革アクションプランを策定し、掲示物の撤去・貼付けスペース等のルール作りを行い、8月のテスト稼働までに実施予定	アナログ改革・庁舎レイアウト最適化プロジェクトチーム	
7	窓口が狭い 隣の話声が聞こえる	PTで対策を検討	アナログ改革・庁舎レイアウト最適化プロジェクトチーム	

気づき		取組・対策	担当PT	備考
8	待ち時間が長い	書かない窓口、窓口リレー方式による待ち時間の削減 事前申請・来庁予約による待ち時間の削減	ライフイベント系プロジェクトチーム	
9	記入する書類が多い	手続きチェックシート、窓口リレー方式により一度記入したものは記入不要に。 タブレット入力についてもなるべく手打ちなしにしたい。	ライフイベント系プロジェクトチーム データ分析～ プロジェクトチーム	
10	次の課への案内がない	手続きチェックシートの作成・活用を図る	ライフイベント系プロジェクトチーム	
11	宿題の内容を覚えられない (説明が多すぎて覚えられない)	運用上の検討・工夫が必要 定型化しているものについては、留意事項を記載したものを渡すなどの工夫が必要かもしれない。	ライフイベント系プロジェクトチーム	
12	移動が多い	各課の配置等の検討・工夫が必要	アナログ改革・庁舎レイアウト最適化プロジェクトチーム	
13	職員の説明スピードが速い	運用上の検討・工夫が必要	ライフイベント系プロジェクトチーム	11と類似
14	ホームページの改善	当面はLINEメインメニューより主要の手続きについて案内を作成 並行してホームページを更新	オンライン申請・例規改正プロジェクトチーム	3と類似

気づき		取組・対策	担当PT	備考
15	手続きチェックシートの配布	手続きチェックシートの作成・活用を図る	ライフイベント系プロジェクトチーム	10と類似
16	庁舎案内の見直し	PTで対策を検討	アナログ改革・庁舎レイアウト最適化プロジェクトチーム	5と類似
17	「本日のお手続き」を作成	手続きチェックシートの作成・活用を図る	ライフイベント系プロジェクトチーム	10、17と類似
18	手持ちの書類に職員が注記する	PTで対策を検討	ライフイベント系プロジェクトチーム	
19	八戸市公式LINEから参照(Q&Aの作成)	LINEメインメニューより主要の手続きについて案内を作成 Q&Aの作成については要検討	オンライン申請・例規改正プロジェクトチーム	
20	待ち時間の表示(デジタルサイネージを活用)	待ち人数に平均受付時間をかければ算出可能と考えられる。 実際の運用については要検討。	データ分析・人員配置最適化プロジェクトチーム	
21	可動式パーティションの設置	PTで対策を検討	アナログ改革・庁舎レイアウト最適化プロジェクトチーム	

	気づき	取組・対策	担当PT	備考
22	可能な限りオンライン申請に	待たない窓口（事前相談・来庁予約）で対応	ライフイベント系プロジェクトチーム	
23	記載の4S（整理・整頓・清掃・清潔）を徹底 複数の申請様式を一つに統合など	手続きチェックシート等の導入と一緒に要検討	ライフイベント系プロジェクトチーム アナログ改革・庁舎レイアウト 最適化プロジェクトチーム	
24	申請書への機械印字	書かない窓口等で対応（身分証明書のスキャン、職員の入力代行など）	ライフイベント系プロジェクトチーム	
25	自宅で完結する手続き	行かない窓口で対応	証明書発行系プロジェクトチーム オンライン申請・例規改正 プロジェクトチーム	

< 窓口利用体験調査の様子 >



### 5.3 手続チェックシート

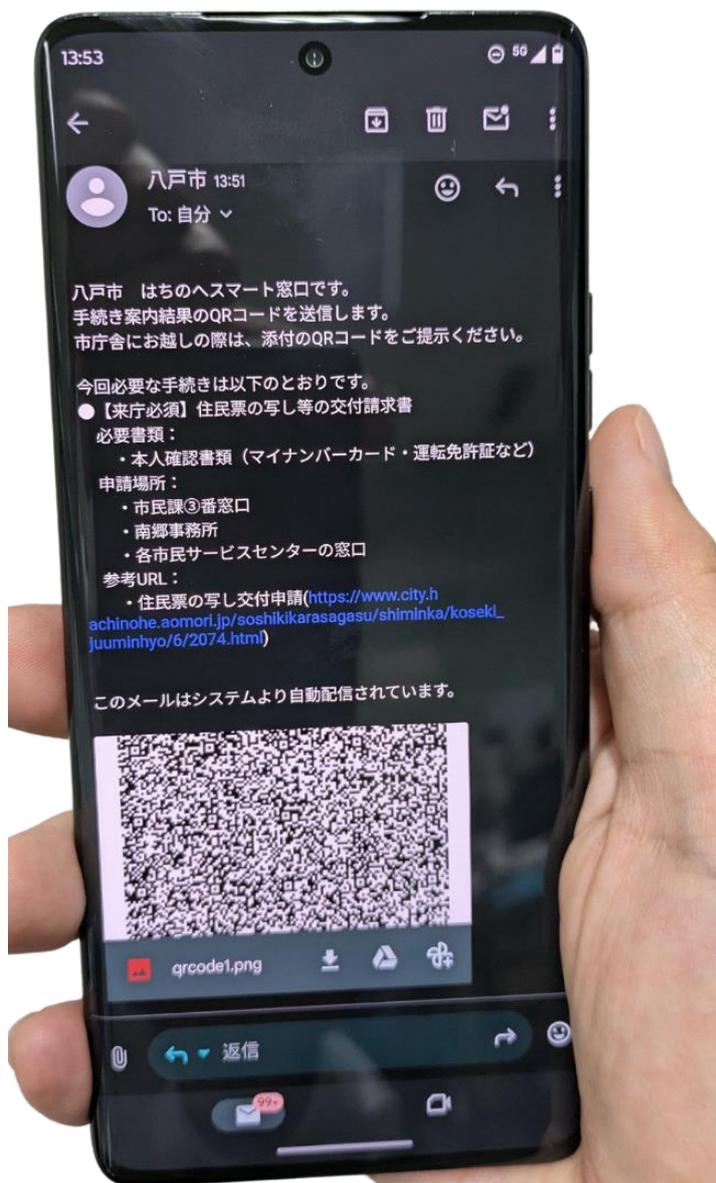
窓口利用体験調査報告書における提言に基づき作成。複数窓口での申請が必要な利用者に対し、窓口リレー方式の最初の窓口で交付される。右上はQRコードとなっている。

2024年12月10日 17:33 手続きID: 43179			
今回必要な手続きは以下のとおりです。			
申請書類	必要書類	場所	
住民異動届出書	本人確認書類（マイナンバーカード・運転免許証など）	市民課②番窓口 南郷事務所 各市民サービスセンターの窓口	
委任状（住所異動）	委任状（住所異動） 本人が委任状を書けない場合は委任状及び申立書 発行者の本人確認書類（マイナンバーカード・運転免許証など）	市民課②番窓口 南郷事務所 各市民サービスセンターの窓口	
住民票の写し等の交付請求書	本人確認書類（マイナンバーカード・運転免許証など）	市民課③番窓口 南郷事務所 各市民サービスセンターの窓口	
印鑑登録・証明等申請（届）書（本人申請）	【登録済みの方】印鑑登録証、本人確認書類（マイナンバーカード・運転免許証など） 【新たに登録する方】登録する印鑑、本人確認書類（マイナンバーカード・運転免許証など）	市民課③番窓口 南郷事務所 各市民サービスセンターの窓口	
国外へ出国した時点で、お手持ちのマイナンバーカードは廃止されている場合があります。	本人確認書類（運転免許証など） 出国前にお持ちだったマイナンバーカード	市民課③番窓口	
国民健康保険の加入手続き	届出内容により異なりますので、国民年金課③番窓口（0178-43-9487）にお問い合わせください。	国民年金課（本館1階） ③番窓口 南郷事務所 各市民サービスセンター	

## 5.4 QRコード（事前申請時）

窓口利用体験調査報告書における提言に基づき作成。利用者が自身のスマートフォンで事前申請を行った際、登録が完了すると送付されるQRコードとなる。

これを次の窓口に持っていくことで、コードの読み取りにより申請内容が自動転記され、手続き時間の短縮が図られる。



## 5.5 庁舎レイアウトの変更（令和6年度）

窓口利用体験調査報告書における提言と第3回窓口業務改革プロジェクト会議で決定された方針を基に、はちのへスマート窓口の開設にあわせ、令和6年度中に可能な範囲でレイアウト変更を実施する。

本館1階エントランスホールから正面



本館1階 案内ブース



本館1階 旧マイナンバー窓口 → セルフ端末スペース



## 5.6 書かない窓口の様子



## 5.7 対象手続の選定

第4回窓口業務改革プロジェクト会議、及び第2回八戸市デジタル推進本部会議で最終決定した。

＜第2回八戸市デジタル推進本部会議資料より抜粋＞

はちのへスマート窓口を導入する手続

総数				うち はちのへスマート窓口を導入する手続				割合	
手続数	件数	処理時間(年間)	1件当たり平均(分)	手続数	件数	処理時間(年間)	1件当たり平均(分)	手続数	件数(※)
3,674	958,814	198,252	12.4	132	391,296	76,426	11.7	3.6%	40.8%

※ 本プロジェクトの目標である「市役所における申請手続の約40%をデジタル化すること」を達成する見込み

待たない窓口(事前申請、窓口予約(※))

No	担当課	手続数	件数	備考
1	市民課	13	87,833	住民異動届出書、住民票の写し、印鑑登録証明書、個人番号カード暗証番号変更・再設定など ※予約窓口はおくやみコーナーのみ
2	国保年金課	23	30,854	国保・年金異動届出書、住民異動届出書【国保・年金】、後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定証交付申請書兼入院日数届書など ※予約窓口はおくやみコーナーのみ
3	子育て支援課	33	26,071	児童手当・特例給付 現況届、児童扶養手当現況届、八戸市子ども医療費支給資格認定申請書(兼同意書)など ※予約窓口なし
4	介護保険課	8	12,829	介護保険料還付請求書兼口座振込依頼書、介護保険料還付請求書兼口座振込依頼書など ※予約窓口はおくやみコーナーのみ
5	障がい福祉課	31	52,813	自立支援医療費支給認定申請書、収入申告書、八戸市心身障害者医療費支給申請書、所得状況等の調査に関する同意書など ※予約窓口はおくやみコーナーのみ
6	住民税課	4	1,594	軽自動車税(種別割)申告(報告)書兼標識交付申請書、軽自動車税(種別割)廃車申告書兼標識返納書、原動機付自転車等廃車申告書 ※予約窓口はおくやみコーナーのみ
7	資産税課	3	18,031	税証明交付申請書(課税・所得証明、納税証明、資産証明) ※予約窓口対応
合計		115	230,025	

※予約窓口は、おくやみコーナーと税証明交付(資産税課)のみ

行かない窓口

No	担当課	手続数	件数	備考
1	市民課	13	87,833	住民票の写し、戸籍証明書関係、印鑑登録証明書
2	資産税課	3	18,031	税証明交付申請書(課税・所得証明、納税証明、資産証明)
合計		16	105,864	

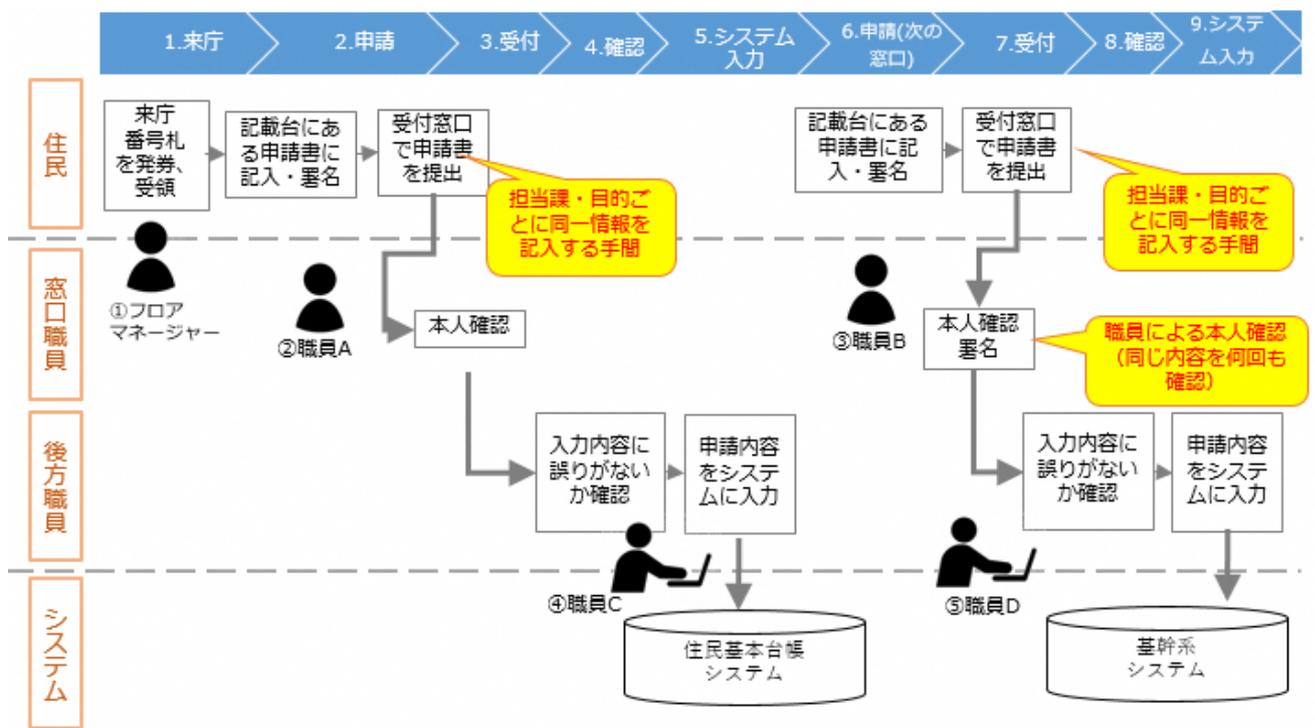
<対象手続の選定>

【手続】	【選定の理由】
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ ライフイベント系手続 (手続数95、想定件数150,676)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民異動届出書</li> <li>・ 個人番号カード暗証番号変更・再設定申請書</li> <li>・ 国保・年金異動届出書</li> <li>・ 児童手当・特例給付 現況届 など</li> </ul> </li> <li>◆ 証明書発行系手続 (手続数20、想定件数114,711)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民票の写し、印鑑証明書</li> <li>・ 戸籍証明書関係</li> <li>・ 税証明交付申請書 など</li> </ul> </li> <li>◆ その他 (手続数17、想定件数27,948)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自動車臨時運行許可申請書</li> <li>・ 心身障害者医療費支給申請書 など</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ ライフイベント系手続は、窓口リレー方式の主要の手続であることから、関係手続について件数にかかわらず選定している。</li> <li>◆ 証明書発行系手続については、件数が多いものから優先的に選定している。</li> <li>◆ その他、ライフイベント系手続に関係するもの、または、担当課から移行希望があり、かつ件数の多いものから選定している。</li> </ul>

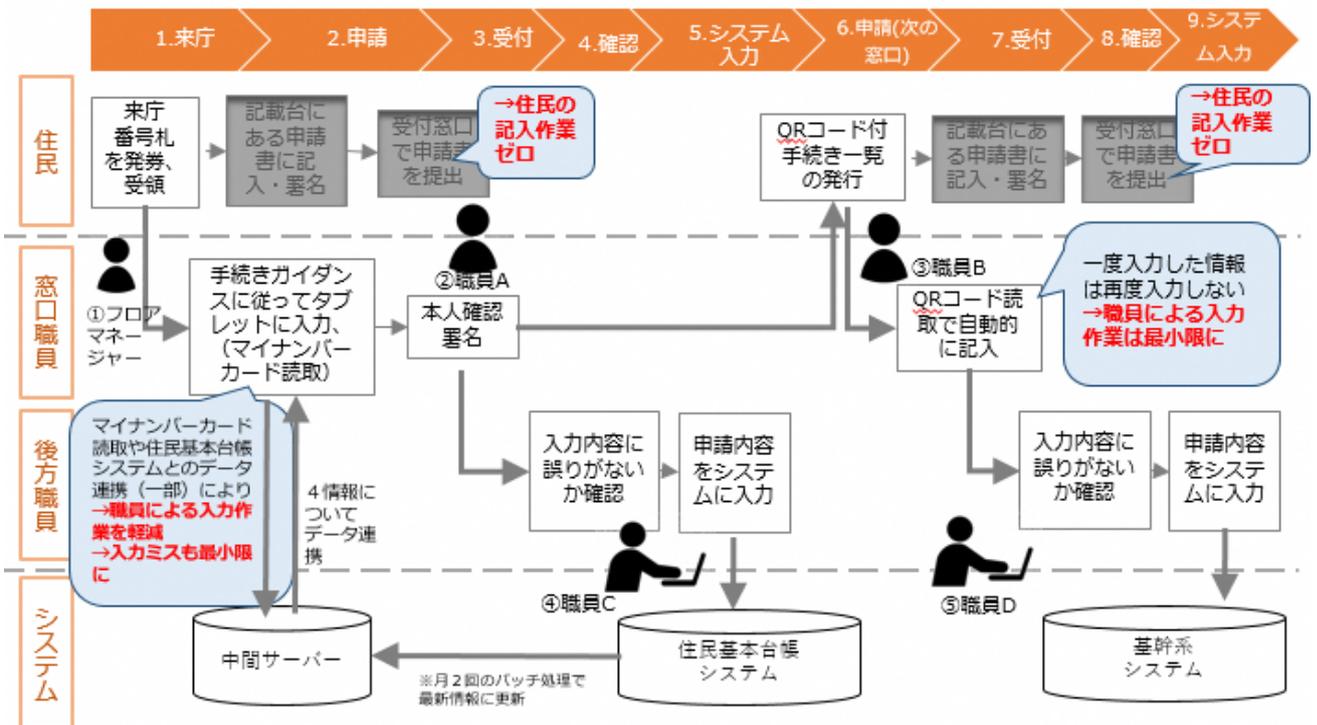
## 6. 業務フロー (BPR)

### 6.1 業務フロー (ライフイベント系業務の例)

<改革前>

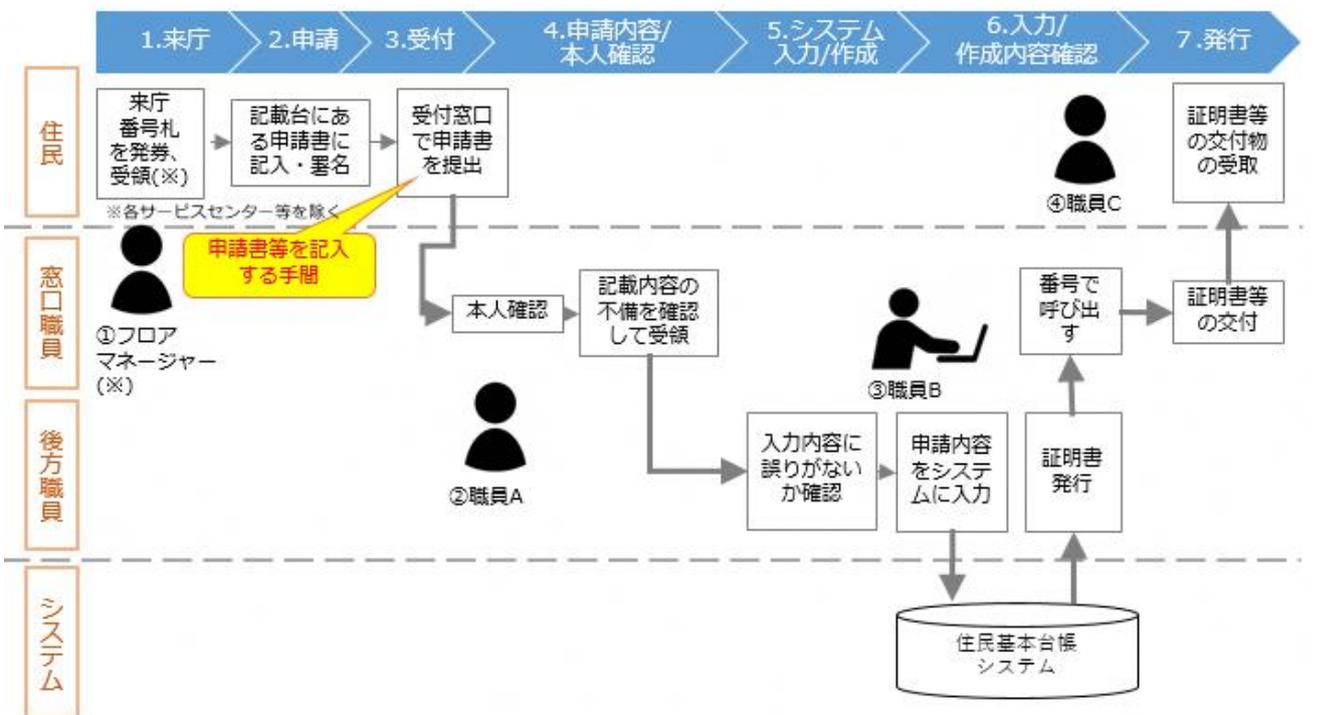


<改革後>

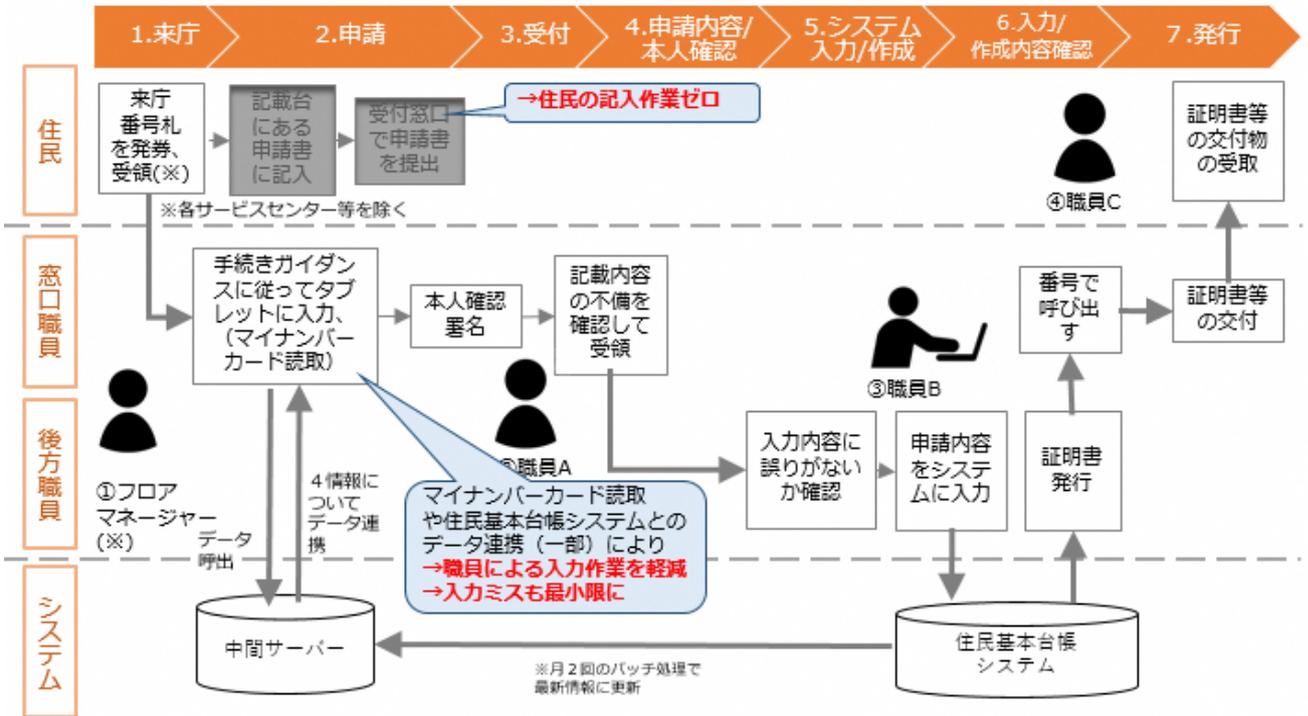


## 6.2 業務フロー（証明書発行系業務の例）

<改革前>

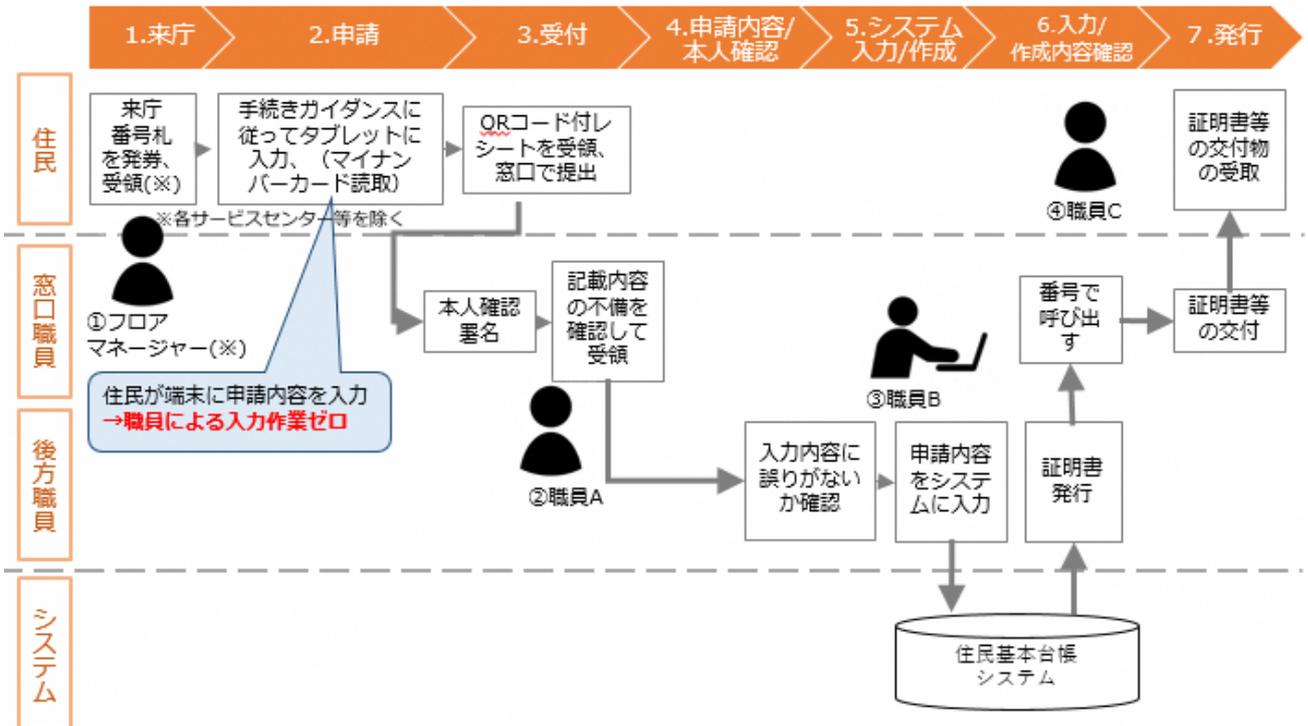


<改革後>



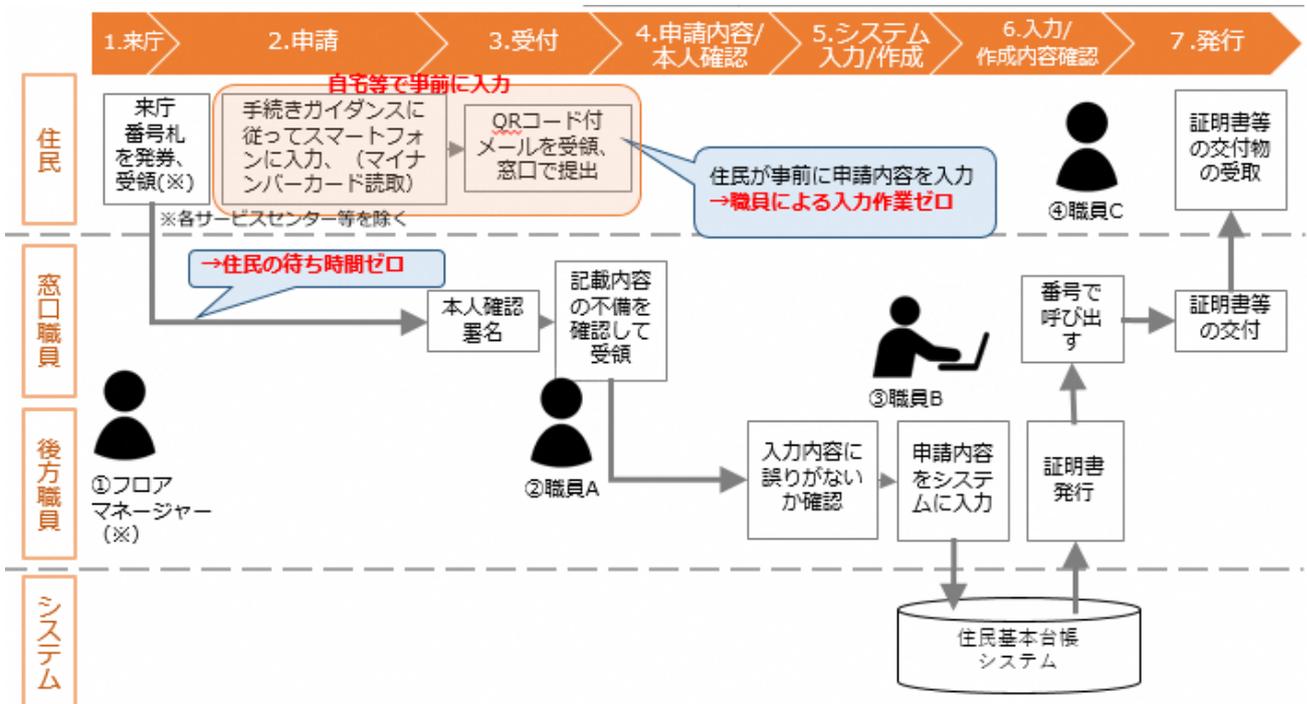
### 6.3 業務フロー（セルフ端末の例）

<改革後>



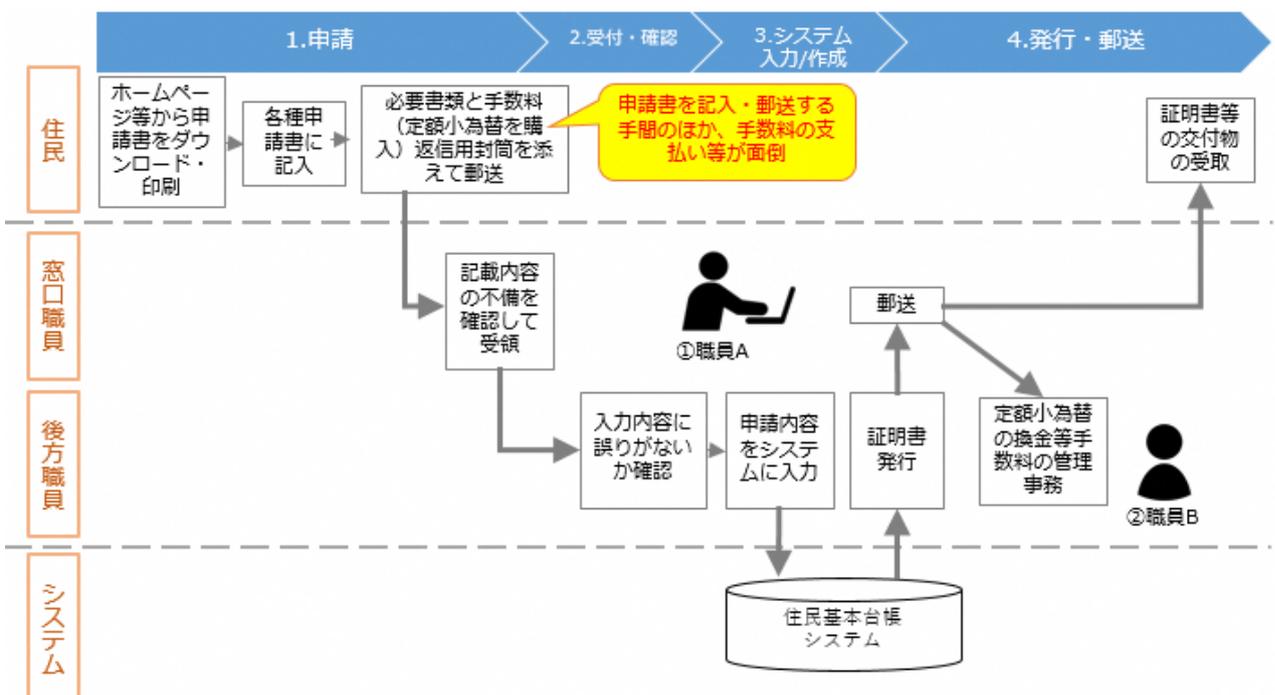
## 6.4 業務フロー（待たない窓口の例）

<改革後>

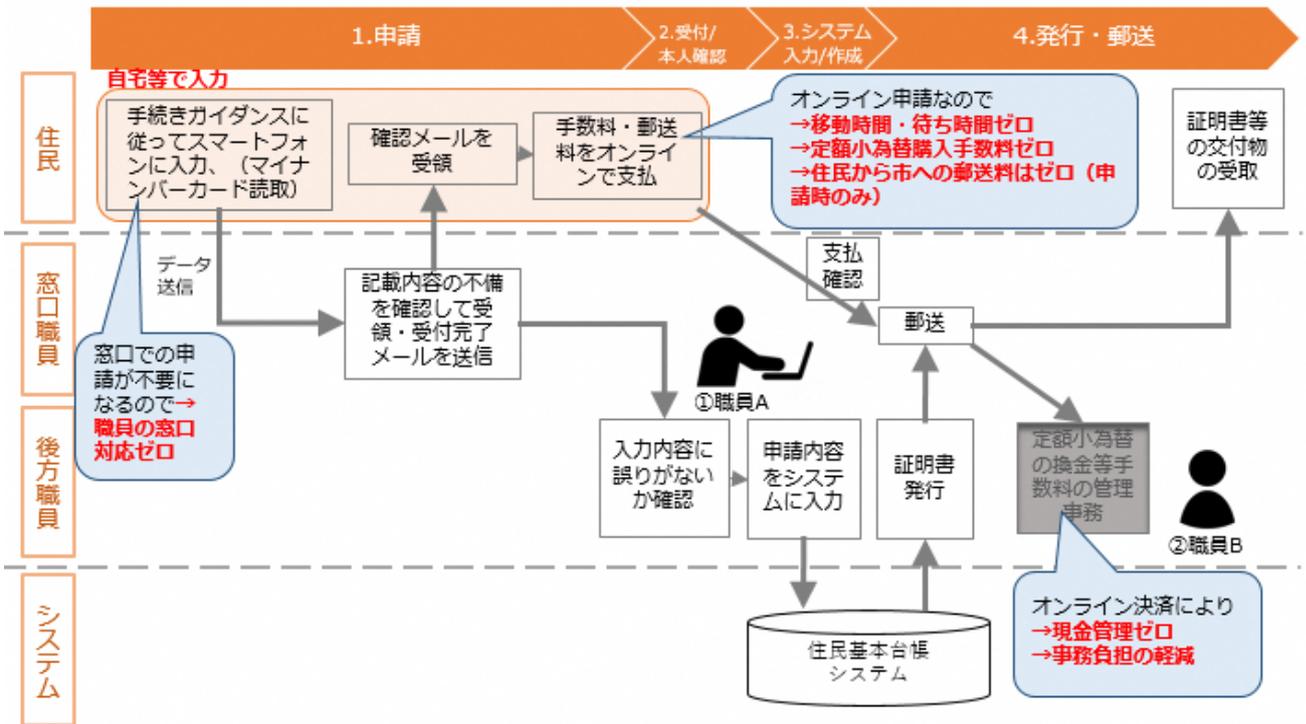


## 6.5 業務フロー（行かない窓口（完全オンライン申請）の例）

<改革前>



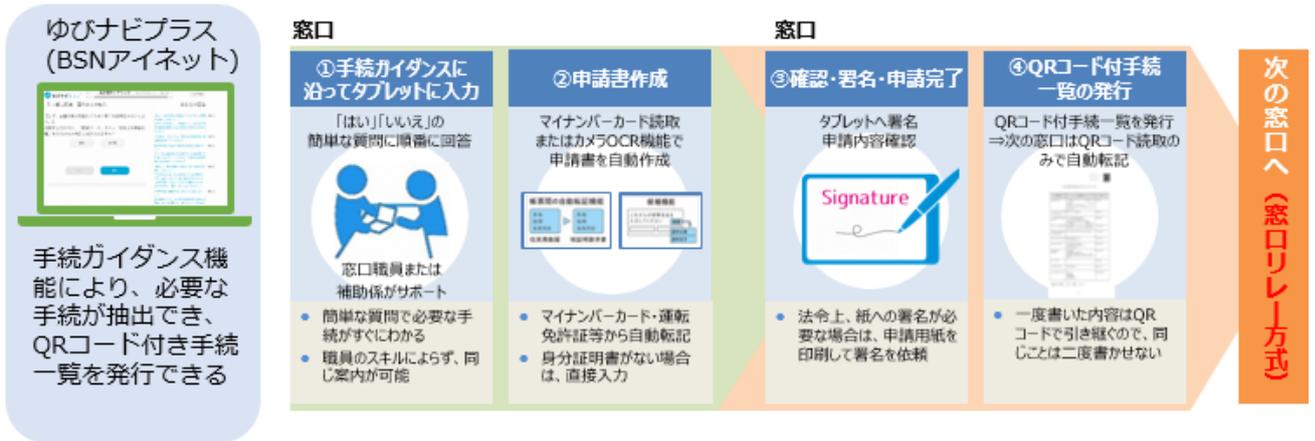
<改革後>



## 7. 課題解決に向けた取組の選定

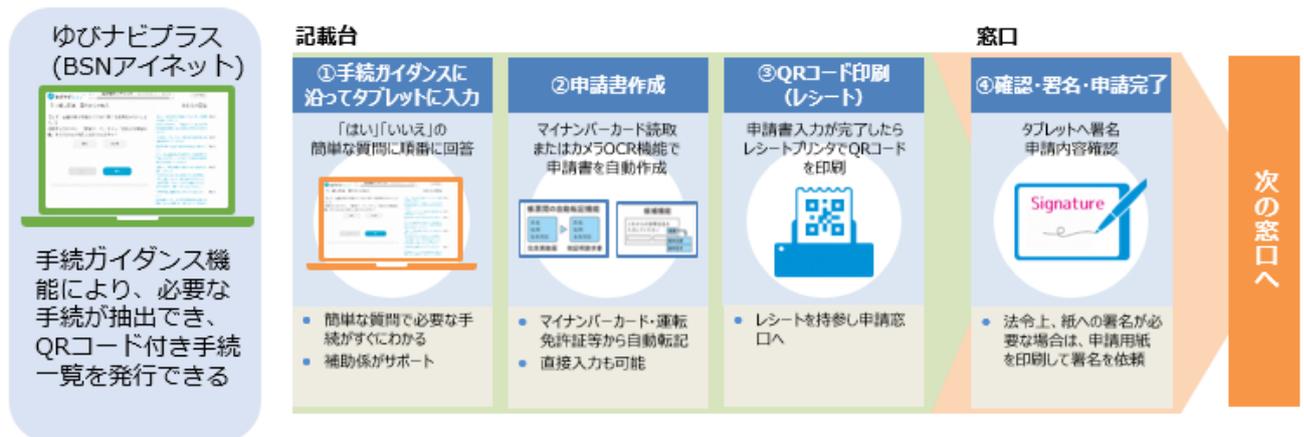
### 7.1 窓口リレー方式による書かない窓口

- ・ 手続：転入、転居、出生、おくやみ等 計 132 手続
- ・ ツール：ゆびナビプラス (BSN アイネット)
- ・ 課題：窓口利用体験調査により、氏名を書いた数 61 回、住所を書いた数 33 回、生年月日を書いた数 37 回、書いた書類 24 枚であったことが判明した。
- ・ 対応策：
  - 利用者が申請書を記入する手間を省くため、最初の受付窓口で書いた内容が QR コード付き手続チェックシートに記録され、他の窓口のその QR コード読取により、一度書いた内容が自動転記されるシステムを構築する。
  - 八戸市の人口規模では受付件数が多いため、現状、人員や窓口スペースが不足しており、また、利用者毎の手続の種類が多く、ワンストップ窓口で全てをカバーできないケースが多く発生するものと考えられることから、まずはリレー方式を導入し、利用者の申請書記入の負担を軽減しながら運用データを蓄積する方針とし、将来的なワンストップ窓口の設置を検討する。



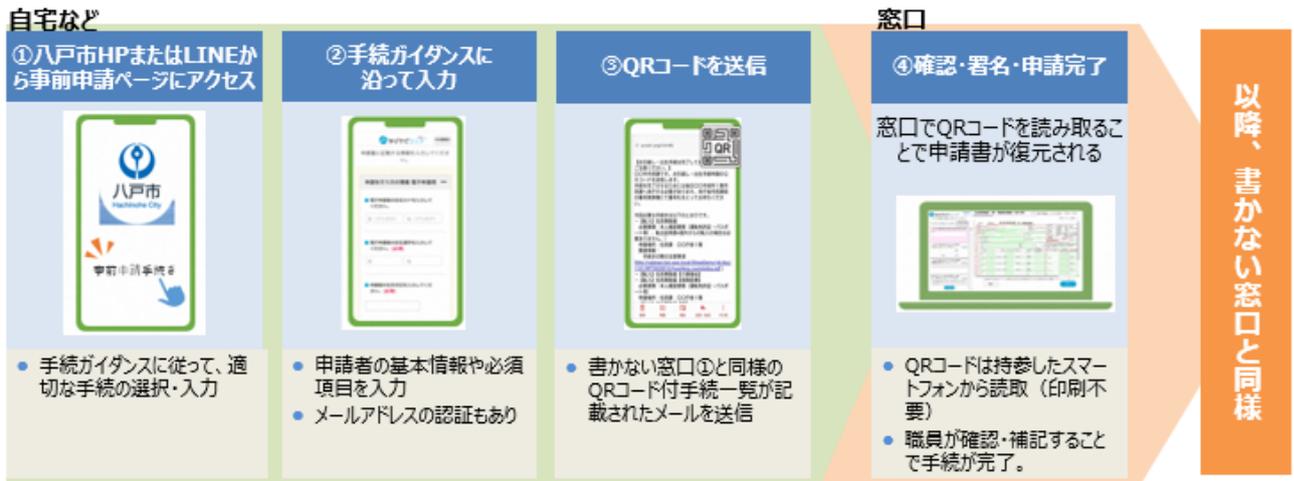
## 7.2 セルフ端末の利用による申請書作成

- ・ 手続：転入、転居、出生、おくやみ等 計 132 手続
- ・ ツール：ゆびナビプラス (BSN アイネット)
- ・ 課題：特に混雑時における窓口の待ち時間の長さ
- ・ 対応策：セルフ端末で入力した内容を保存した QR コード付きレシートを窓口を持参することで、手続に係る時間を短縮する。



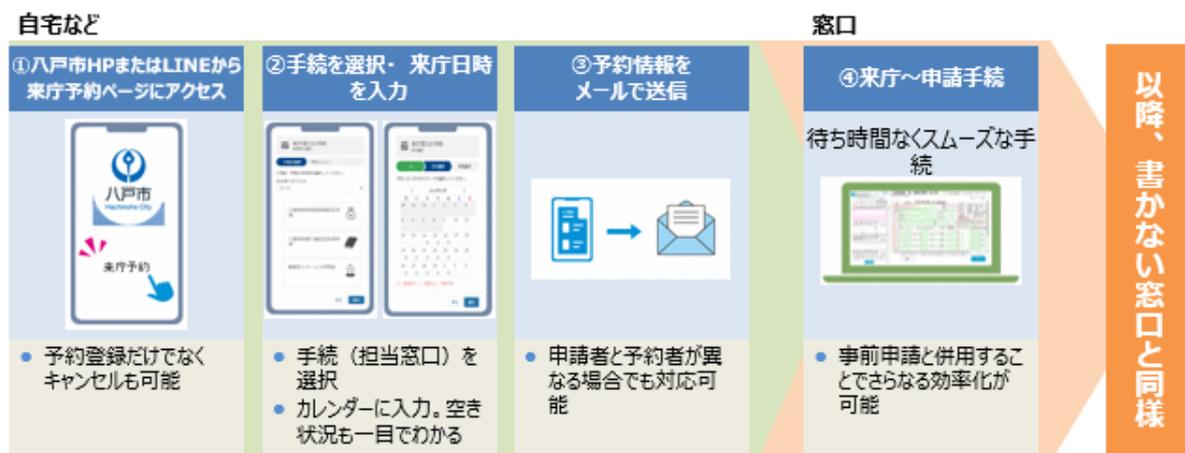
## 7.3 待たない窓口 ～ 手続の一部を自宅等で行い、その後来庁して手続を行う

- ・ 手続：転入、転居、出生、おくやみ等 計 132 手続
- ・ ツール：ゆびナビプラス (BSN アイネット)
- ・ 課題：窓口での待ち時間を含む庁内滞在時間の長さ。また、窓口担当職員の確保が課題となっており、限られた人材でサービスの質を確保するためには、さらなる業務改善が必要となっている。
- ・ 対応策：
  - 事前申請と手続ガイダンスにより、自宅から迷わせない手続の案内が可能となっている。
  - 窓口における申請時間の大幅な短縮と、職員の業務時間の削減が図られる。



## 7.4 待たない窓口 ～ 来庁予約による窓口受付

- 手続：税証明等申請、おくやみ
- ツール：ゆびナビプラス（BSN アイネット）
- 課題：
  - 窓口利用体験調査により、氏名を書いた数 61 回、住所を書いた数 33 回、生年月日を書いた数 37 回、書いた書類 24 枚であったことが判明した。
  - 窓口での待ち時間を含む庁内滞在時間が長くなった。
  - 窓口担当職員の確保が課題となっており、限られた人材でサービスの質を確保するためには、さらなる業務改善が必要となっている。
- 対応策：
  - 事前申請に来庁予約を組み込み、さらなる住民利便性の向上と在庁時間の短縮を図る。
  - 利用者が決まった時間に来庁するため、職員配置について事前準備が可能となり、業務効率化に繋がる。
  - 申請データを活用することで、窓口の混雑の緩和やよりニーズの高い時間帯に人員をシフトする等の対応が可能となっている。



## 7.5 行かない窓口

- ・ 手続：住民票の写し、戸籍謄本・抄本、印鑑登録証明書の発行等 計 20 手続
- ・ ツール：ゆびナビプラス（BSN アイネット）
- ・ 課題：
  - 窓口での待ち時間を含む庁内滞在時間が長くなった。
  - 窓口担当職員の確保が課題となっている。限られた人材でサービスの質を確保するためには、さらなる業務改善が必須となっている。
- ・ 対応策：
  - オンラインで完結するシステムを導入する。
  - 来庁不要であることから、そもそも在庁時間が発生しない。窓口の混在の緩和や窓口における業務時間の削減に繋がる。

### 自宅など

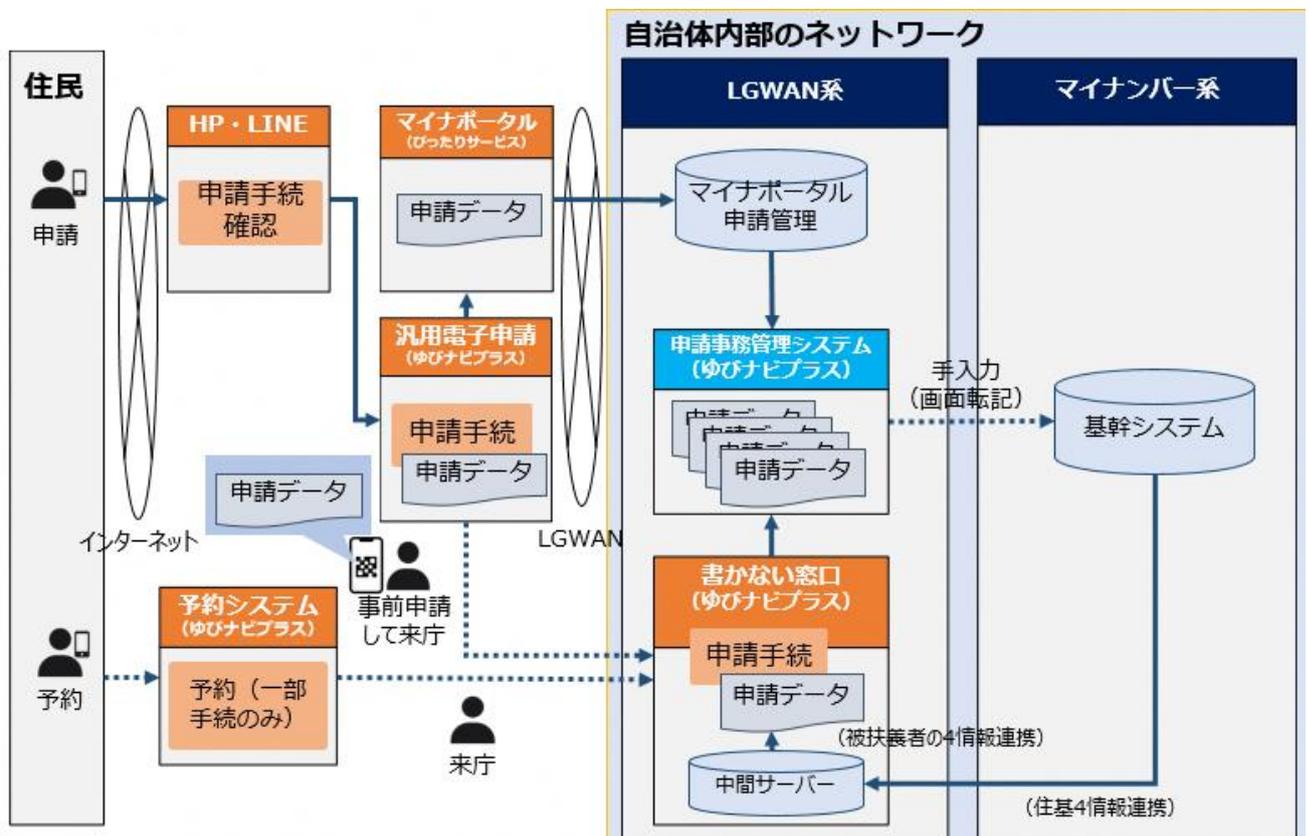


## 7.6 オムニチャネル化

- ・ 手続：住民票、戸籍謄本・抄本、印鑑登録証明書、住民異動届出など 計 65 手続
- ・ ツール：ゆびナビプラス（BSN アイネット）
- ・ 課題：人口減少、高齢化、都市のスポンジ化が進む中、市民がより近いところで行政相談や申請を行う体制を整備することが必要
- ・ 対応策：
  - 各サービスセンター・南郷事務所（計 11 ヶ所）に、本庁と同様の書かない窓口サービスを導入する。
  - あわせてリモート相談システムを導入し、出先機関の業務負担の軽減を図る。



## 8. データフロー



## 9. 効果検証

### 9.1 モデル事業共通の効果検証指標

1 手続あたりの 来庁から手続完了 までの時間	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期
対象手続	転入・転出・戸籍届出等	転入・転出・戸籍届出等	転入・転出・戸籍届出等	転入・転出・戸籍届出等
総サンプル数	17	30	135	24
平均待ち時間 (申請書記入～待ち時間)	408秒	99秒	486秒	1,891秒
平均手続時間	1,188秒	1,413秒	1,110秒	1,354秒
平均後処理時間	－	－	－	－

住民 満足度	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期
住民満足度 (10点満点)	8.35	9.18	8.89	8.89
手続時間 (5点満点)	3.32	3.83	3.32	3.78
手続の簡便さ (5点満点)	3.82	4.45	4.17	4.44

職員 満足度	改革前	改革後
職員満足度 (10点満点)	4.94	5.91
処理時間 (5点満点)	2.68	2.76
事務の簡便さ (5点満点)	2.53	2.53

## 9.2 申請件数と1件あたり平均処理時間

＜申請件数と1件あたり平均処理時間（令和6年11月18日～令和7年2月末）＞

	合計	11月	12月	1月	2月	単位：件 1件あたり平均 処理時間
住民異動届出書	5,056	824	1,359	1,445	1,428	13分56秒
住民票の写し	11,288	1,572	3,076	3,243	3,397	6分24秒
戸籍証明書	7,137	1,012	1,857	2,114	2,154	10分41秒
印鑑登録証明書	7,961	1,093	2,052	2,368	2,448	6分15秒
マイナカード関係	12,705	1,527	3,139	3,750	4,289	7分21秒
税関係証明書	3,174	466	833	857	1,018	6分31秒
児童手当・児童扶養手当	706	165	202	170	169	12分31秒
子ども医療費関係	728	240	127	153	208	13分48秒
行かない窓口（オンライン申請）	22	4	1	8	9	—
その他	5,349	873	1,466	1,618	1,392	—
<b>合計</b>	<b>54,126</b>	<b>7,776</b>	<b>14,112</b>	<b>15,726</b>	<b>16,512</b>	—

- 平均処理時間は、令和7年2月の操作ログデータより、リレー方式を除く単独窓口での平均処理時間を算出。各数値については、操作ミス等による異常値・外れ値を除いている。
- ゆびナビぶらすを操作した時間のみ算定（待ち時間、移動時間、バックヤード処理、証明書交付時間は含んでいない）

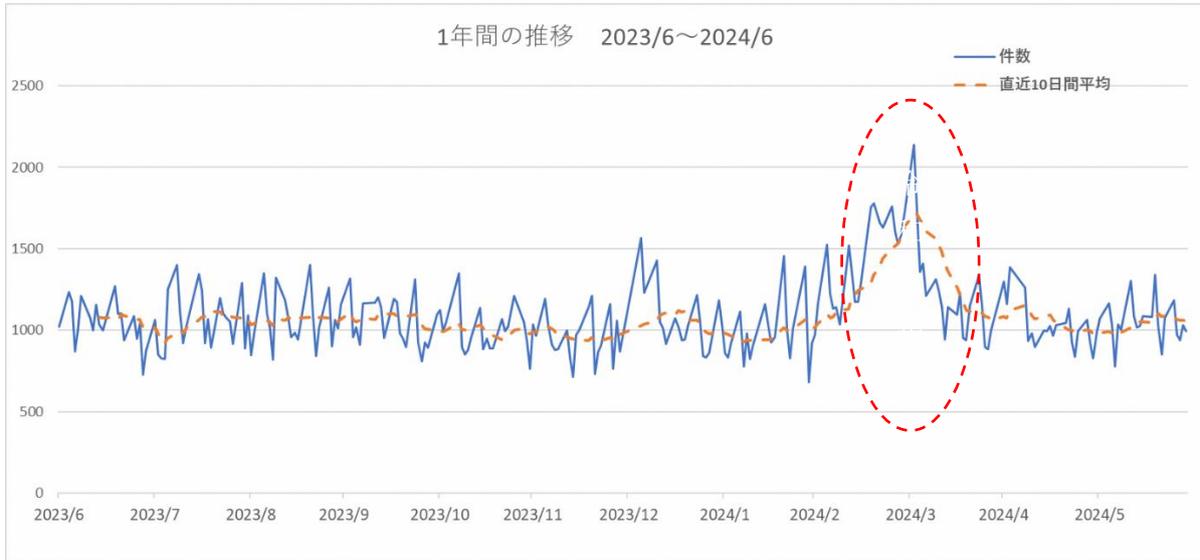
＜窓口別：申請件数と1件あたり平均処理時間（令和6年11月18日～令和7年2月末）＞

	合計	11月	12月	1月	2月	単位：件 1件あたり平均 処理時間
市民課 2番窓口 （住民異動関係）	7,211	1,081	1,936	2,051	2,143	13分46秒
市民課 3番窓口 （証明書発行関係）	10,328	1,387	2,630	3,163	3,148	7分39秒
市民課 マイナンバー窓口	10,636	1,339	2,616	3,132	3,549	7分14秒
国保年金課	2,436	408	670	743	615	10分15秒
子育て支援課	2,367	598	569	592	608	16分18秒
資産税課	1,525	260	410	415	440	4分46秒
南郷事務所・ 各サービスセンター	18,279	2,594	4,972	5,226	5,487	7分50秒
その他	1,344	109	309	404	522	—
<b>合計</b>	<b>54,126</b>	<b>7,776</b>	<b>14,112</b>	<b>15,726</b>	<b>16,512</b>	—

- 平均処理時間は、令和7年2月の操作ログデータより、リレー方式を除く単独窓口での平均処理時間を算出。各数値については、操作ミス等による異常値・外れ値を除いている。
- ゆびナビぶらすを操作した時間のみ算定（待ち時間、移動時間、バックヤード処理、証明書交付時間は含んでいない）

### 9.3 窓口申請に係るデータの分析

< 市民課手続件数 2023年6月～2024年5月 >



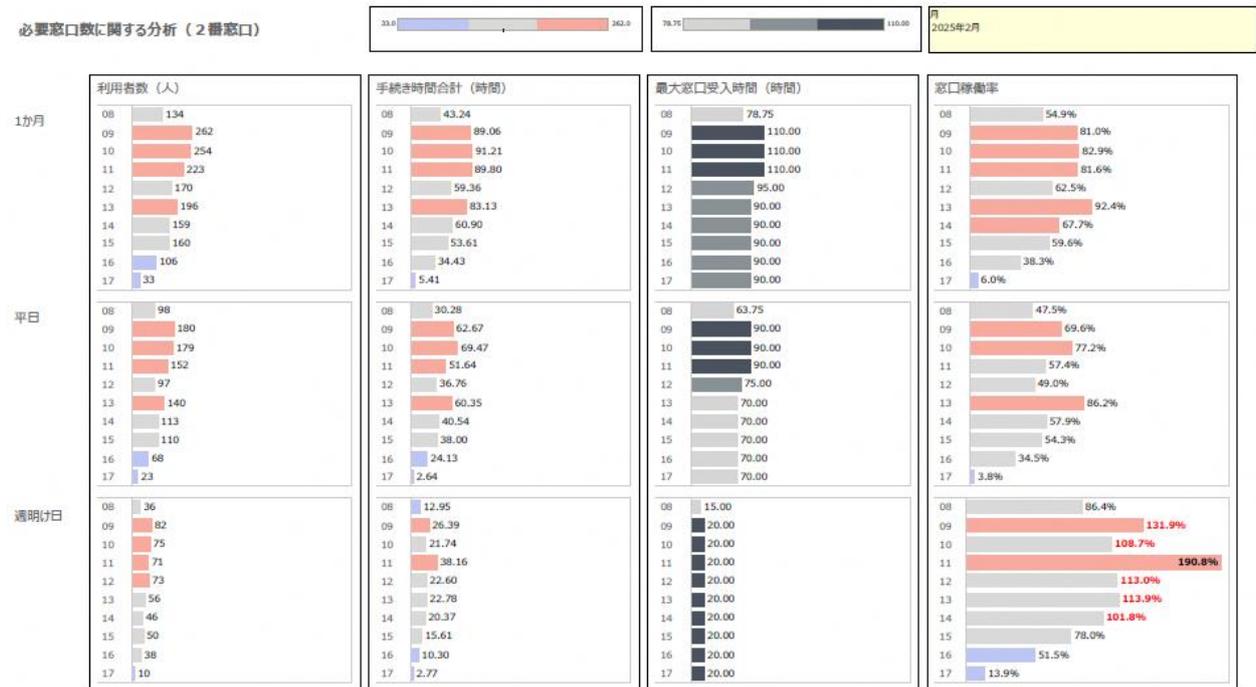
- 平均 1,069 件で±200 件の間で推移している。
- $\mu + 2\sigma$  を超える件数が発生するのは繁忙期（3月第3週～4月第1週）のみで、平均の 1.6 倍程度の件数となること分かっている。



< 市民課窓口稼働率 (2025年1月～2025年2月) >

- ゆびナビぷらすの導入により、申請手続に係る時間が測定可能となり、窓口稼働率を算定することが可能となっている。
- これにより、窓口対応に必要な職員数について、データに基づく施策提案を実施することが可能となっている。

<窓口稼働率 市民課2番窓口（住民異動など全般）> 令和7年2月データ



<施策案>

- ・ 窓口稼働率は、平日 38.3%~92.4%に対し、週明け日は 51.5%~190.8%となっている。
  - ・ 週明け日のみ通常の2倍程度の人員が必要となるが、平日は充足されている状態となっている。
- ⇒ 週明け日のみ増員する仕様で業務委託を検討。（会計年度任用職員の任用だと週明け日のみの対応はできない）

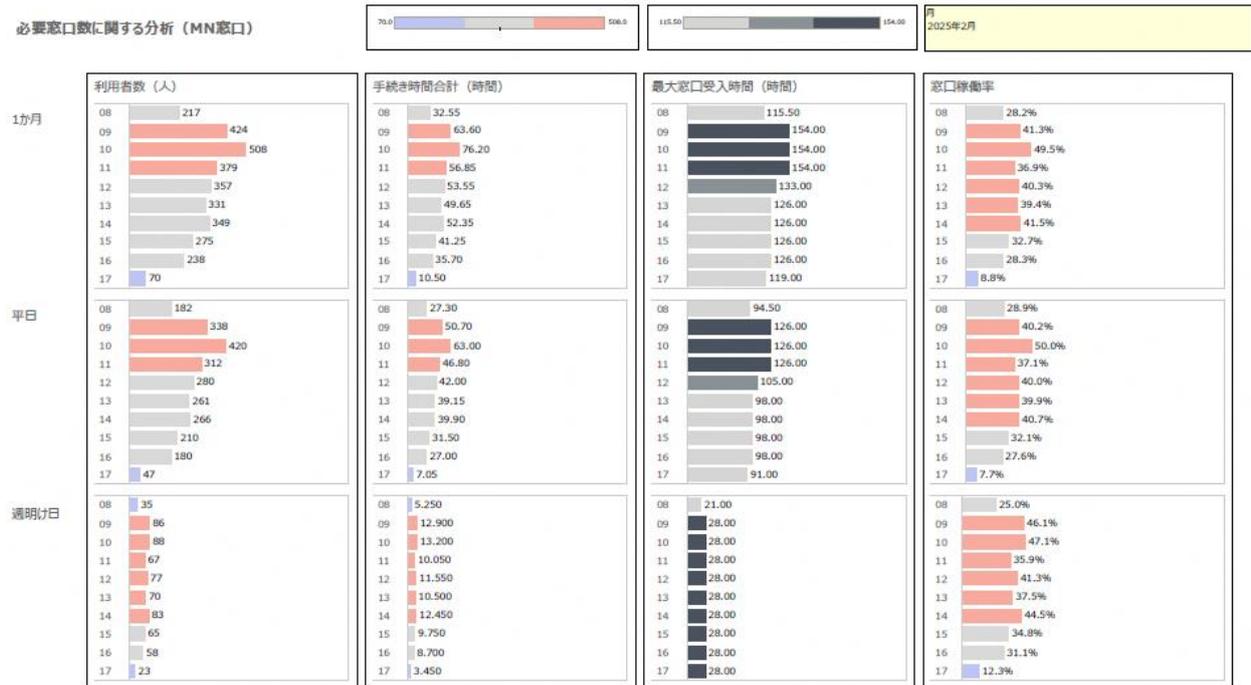
<窓口稼働率 3番窓口（証明書発行系）> 令和7年2月データ



<施策案>

- ・ 窓口稼働率は、平日 29.3%～52.0%に対し、週明け日は 28.1%～56.0%となっている。
  - ・ 3番窓口は曜日での変動はほぼない。稼働率も最大で 56%程度である。
  - ・ 業務負荷が小さく、キオスク端末設置による自動化が可能と考えられる。
- ⇒ 窓口職員数の削減を検討。(20%～30%の削減が可能)

<窓口稼働率 マイナンバーカード関係窓口> 令和7年2月データ



<施策案>

- ・ 窓口稼働率は、平日 27.6%～50.0%に対し、週明け日は 25.0%～47.1%となっている。
  - ・ 3番窓口は曜日での変動はほぼない。稼働率も最大で 50%程度。
  - ・ 但し、マイナンバーカード関係窓口は7窓口を設置しているが、うち5窓口は基本的にマイナンバーカード交付の予約窓口となっていることから、暗証番号の変更など予約者以外の対応については、実態として2窓口で対応しているため、待ち時間が発生している。
  - ・ 以上より、窓口は空いているが、対応する職員が不足している状況と考えられる。
- ⇒ 人員増の検討、業務委託による対応を検討。

<全体>

- ・ 17時～18時の窓口稼働率は、週明け日2番窓口で最大13.9%であり、ほとんど10%以下となっている。利用人数も少ない。
- ・ ⇒ 窓口開設時間の短縮を検討。

## 10. KPI の達成状況

### 10.1 全体 KPI

KPI	改革前	本年度	目標	達成に向けた取組	
				本年度の取組	次年度以降の取組
電子窓口システム利用件数	0件	49,627件 (R7.2月時点)	234,000件 (R8末)	令和6年11月18日より書かない・待たない・行かない窓口を開始。本庁・南郷事務所・各サービスセンターで実施。	目標値を達成するには対象業務を拡大する必要があるため、次年度以降は対象手続のさらなる拡充を図る予定。
電子窓口システム移行手続数	0手続	132手続 (R7.2月時点)	100手続 (R8末)	当初の想定よりも、システム移行を希望する手続が多く、既に132手続について移行しており、目標を達成済。	次年度以降、事業者向け申請等について対象を拡大する予定。また、各種給付金・資格確認などプッシュ型申請手続の導入についても検討。
システム導入により削減された住民の在庁時間	-	3,642時間 (R7.2月時点)	22,000時間	令和6年11月18日の開始以降、手続に要した時間のみで3642時間の削減が図られている。特に、利用者の記入時間がほぼ0となった効果が大きい。	手続の対象を拡大しながら今後も継続。
データ連携やRPAを活用した手続数	-	0 (R7.2月時点)	10手続 (R8末)	児童手当についてはRPAが既に導入されているが、他については、現在のところ未導入。	短期的にはゆびナビぶらすの運用実績、連携するデータを確認しながら、内製による開発を検討。中長期には、基幹システム標準化後を想定した窓口DXaaSの導入に向け検討。
市民満足度	-	91.8% (R7.2月時点)	70%	導入前の7月の調査では、83.5%と元々高水準であったが、はちのへスマート窓口導入後は、さらに上昇し、非常に高い数字となっている。また、手続にかかった時間、簡便さについても10%以上上昇。	業務の効率化・平準化、業務委託等を進めながらも、継続してサービスの質を確保。

## 10.2 個別 KPI（書かない・待たない・行かない窓口推進事業）

KPI	本年度 (※)	目標	達成に向けた取組	
			本年度の取組	次年度以降の取組
書かない窓口 受付件数	54,104件	191,800件 (R8末)	令和6年11月18日より書かない・待たない・行かない窓口を開始。本庁・南郷事務所・各サービスセンターで実施。	目標値を達成するには対象業務を拡大する必要があるため、次年度以降は対象手続きのさらなる拡充を図る予定。
インターネットを使った電子申請件数	22件 (R7.2月時点)	40,000件 (R8末)	本KPIは待たない窓口（事前申請）と行かない窓口（完全オンライン申請）の効果を測るアウトカム指標であるが、これらの認知度がまだ低いため、件数は少ない状況。	次年度以降、事業者向け申請等について対象を拡大する予定。また、各種給付金・資格確認などオンラインのプッシュ型申請手続きの導入についても検討を進める。
データ連携・ワンストップ化窓口手続数	19手続 (R7.2月時点)	35手続 (R8末)	南郷事務所・各サービスセンターの出先機関については、ワンストップ窓口として機能している（市民課業務16、税証明3）。また、市民課2番窓口についても、ワンストップで手続きが完了するケースも多い。	物理的な窓口スペースの確保が必要なため、庁舎レイアウト最適化が必要であることと、必要職員の確保も課題となっているが、費用対効果を踏まえ、リレー方式のデータを基に、事例の多いパターンからワンストップ化を推進する。
来庁者平均待ち時間削減率 （システム導入後の待ち時間／導入前の待ち時間）	34.7% (R7.2月時点)	40% (R8末)	改革前・改革後ともに待ち時間・移動時間・後処理時間を除いた手続き時間の比較において、 （改革前）10,504時間 （改革後）6,862時間 （差）3,642時間となっており。 削減率は $3,642 \div 10,504 = 34.7\%$ となっている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>データの活用による窓口運用の最適化</li> <li>RPAの内製による開発</li> <li>キオスク端末の設置</li> </ul> を進め、さらなる待ち時間の軽減を図る

※令和6年11月18日～令和7年2月28日の実績

## 10.3 個別 KPI（オムニチャネル化）

KPI	本年度 (※)	目標	達成に向けた取組	
			本年度の取組	次年度以降の取組
出先機関における書かない窓口受付件数	18,279件	57,540件 (R8末)	令和6年11月18日より書かない・待たない・行かない窓口を開始。南郷事務所・各サービスセンターの11ヵ所の出先機関においても同時に実施。	約3.5カ月の運用で18,279件であることから、目標値を達成する見込みとなっている。次年度以降も引き続き継続する。
出先機関におけるweb会議用端末、セルフ端末設置数	11台	33台 (R8末)	Web会議用端末は11ヵ所全ての出先機関に設置。セルフ端末については利用状況を踏まえ、次年度以降に設置を検討。	セルフ端末の設置については、本庁における利用実績と次年度以降設置を検討しているキオスク端末の利用状況を踏まえ検討を進める。

※令和6年11月18日～令和7年2月28日の実績

## 10.4 個別 KPI（システムの操作ログを活用したワークフロー分析・ダッシュボードの作成）

KPI	本年度 (※)	目標	達成に向けた取組	
			本年の取組	次年度以降の取組
データを分析した手続数	132手続	100手続 (R8末)	ゆびナビぶらすを導入した132手続全ての操作データについて収集・分析を実施。本年度で目標値を達成。	ゆびナビぶらすを導入する手続は今後増加する見込みであるので、データの収集・分析はさらに進む見込み。
ダッシュボード形成数	19	22 (R8末)	申請種別・窓口別の件数、処理時間の基礎データの他、市民・職員アンケートの分析や窓口稼働率など、業務効率化に活用できるものについて順次導入を検討する。	データの公表や活用方法について検討を進める。
バックヤード集約化数	0	11	南郷事務所・各サービスセンターにおける少ない人員体制と業務負荷を考慮し、本年度はフロントヤードの業務変更のみとしているが、それぞれのニーズを踏まえ、効率的なバックヤードの集約化を検討する。	本庁とのデータ連携・RPAや電子決裁等のツールについては、庁内でプロジェクトチームを組織し、内製で検討を進める。また、詳細なデータ分析を基に、サービスセンターそのものの持続可能性も議論となっていることから、行政改革部門と協働して検討をすすめる。
役立ち度 (職員)	59.1%	70%	ゆびナビぶらすを導入後に、管理職・会計年度任用職員を含む窓口関係職員を対象にアンケートを実施	アンケート調査は引き続き行い、時系列の分析も実施予定

※令和6年11月18日～令和7年2月28日の実績

## 10.5 個別 KPI（庁舎レイアウト最適化に向けた基本計画（基本設計）の策定）

KPI	本年度 (※)	目標	達成に向けた取組	
			本年の取組	次年度以降の取組
新たな窓口空間整備に係る提案数	14	10 (R8末)	外部有識者で構成される「八戸市庁舎レイアウト最適化に向けた基本計画に係る有識者会議」を3回開催。会議において計14件の意見・提案をいただいている。パブリックコメントも実施したが、回答は0件となっている。	庁舎レイアウト最適化に向けた基本計画策定後の動きについては現在未定であるが、引き続き、外部有識者で構成される「八戸市デジタル推進懇談会」等で意見聴取を行う予定。
個室相談スペース設置数	0	2 (R8末)	庁舎レイアウト最適化に向けた検討会議等で聴取した意見・提案や市民アンケート調査・職員の役立ち度調査等の結果を踏まえ設置する数としており、現状未実施。	本年の取組実績を踏まえ検討を進める。

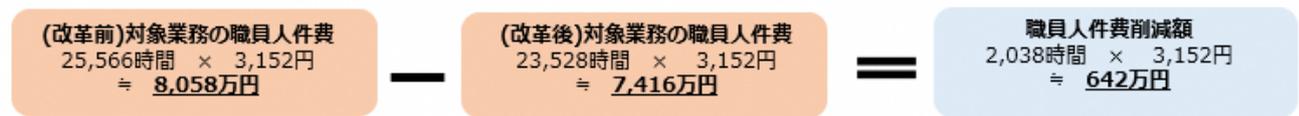
※令和6年11月18日～令和7年2月28日の実績

## 11. 費用対効果の検証

<令和6年度（1年目）>

- ・ 2,038時間の手続時間の短縮
- ・ 職員人件費は642万円の削減

【1年目】 ※職員人件費の算出＝年間業務量（時間）×職員の人件費単価（円）



<算定根拠>

◎（改革前）25,566時間の算出根拠

<1カ月分>

単独窓口 = “00:07:59”×14541件 = 1,935時間  
 リレー2窓 = “00:41:11”×260件 = 178.5時間  
 リレー3窓 = “00:47:02”×22件 = 17時間  
合計 2,130.5時間

※1件あたり平均手続時間は、窓口現地調査（令和6年7月）より

※件数は令和6年2月実績

2130.5時間×12カ月≒ 25,566時間

◎（改革後）23,528時間の算出根拠

<1カ月分（令和6年2月）>

単独窓口 = “00:07:31”×14541件 = 1,821.6時間  
 リレー2窓 = “00:28:52”×260件 = 125時間  
 リレー3窓 = “00:37:58”×22件 = 14時間  
合計 1,960.6時間

※1件あたり平均手続時間は、窓口現地調査（令和6年7月）より

※件数は令和6年2月実績

1,960.6時間×12カ月≒ 23,528時間

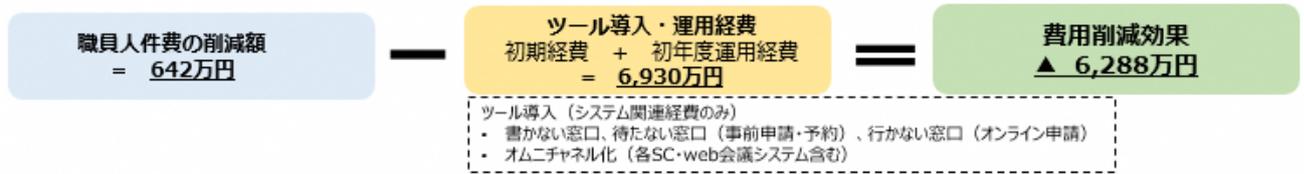
◎職員人件費@3,152円の算定根拠

令和6年度市民課現計予算（人件費）215,455千円÷35人÷12カ月÷21日÷7.75h=3,152円  
 市民課予算（215,455千円）の内訳は、給与＋期末・勤勉手当＋共済費

※手続1件あたり作業時間は、改革前・改革後ともに待ち時間・移動時間・後処理時間を除く

※オンライン申請は今回の試算に含んでいない

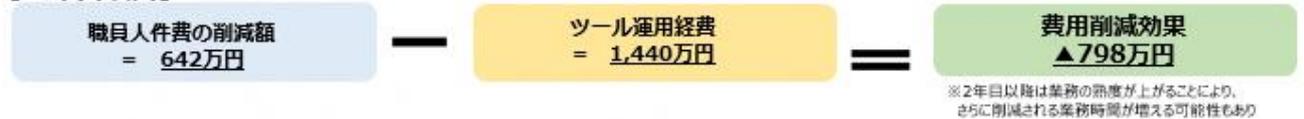
<令和6年度 費用削減効果>



<2年目（令和7年度）以降の費用削減効果>

- ・ 運用経費（使用料・システム保守委託）を除くと、削減効果は▲798万円となる。

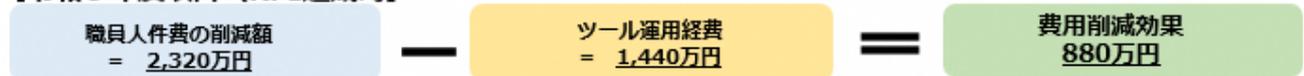
【2年目以降】



<令和9年度以降（KPI達成時）の費用削減効果>

- ・ オンライン申請の拡大等により、5,322時間の手続時間の短縮を見込む。
- ・ 40,000件×479秒（単独窓口の数字を使用：導入前7:59ー入後0:00）≒ 5,322時間
- ・ 5,322時間×@3,152円 ≒ 1,678万円
- ・ 職員人件費は約2,320万円の削減（1,678万円 + 642万円）
- ・ 運用経費（使用料・システム保守委託）を除くと、削減効果は880万円となる。

【令和9年度以降（KPI達成時）】

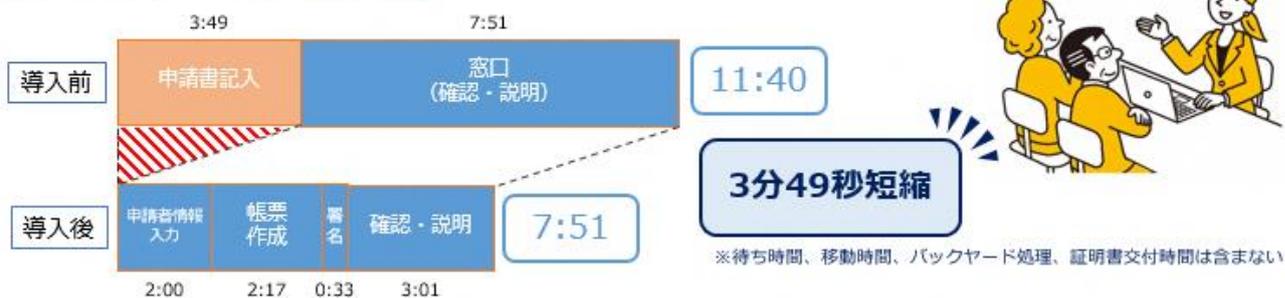


## 12. 改革の効果・さらなる業務改善の検討

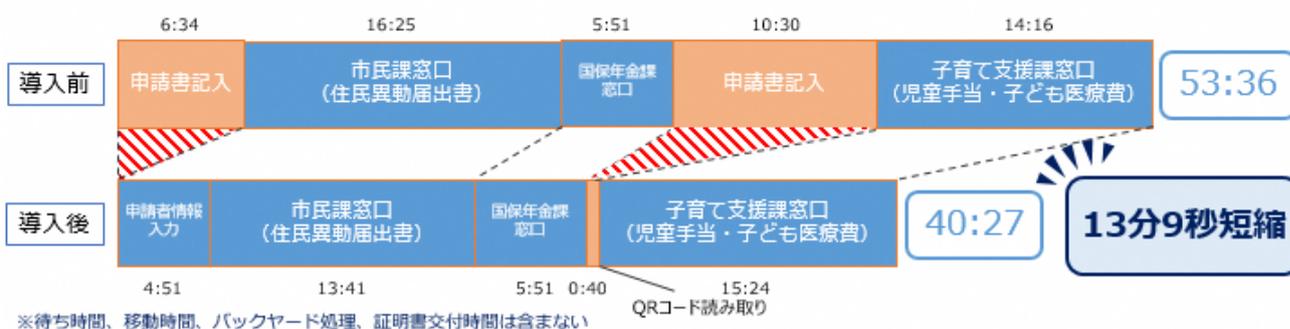
### 12.1 改革の効果（はちのへスマート窓口導入の効果（手続時間の短縮））

はちのへスマート窓口の書かない窓口サービスについて、主な事例を紹介する。

### 単独窓口（住民票の写しなど）



### リレー方式（市民課～国保年金課～子育て支援課）



### 複数申請（サービスセンター等想定 住民票・戸籍証明書・印鑑登録証明書）



## 12.2 改革の効果（利用者満足度）

### 利用者満足度

令和7年2月に行った利用者アンケートの結果では、はちのへスマート窓口導入前（6年7月）に比べ、**満足度がアップ**  
 調査対象：市民課2番窓口（転入・転出手続など）と3番窓口（証明書発行など）の利用者

全体 **91.8%**（前回調査比+8.3ポイント）

手続時間に対する満足度 **76.6%**（前回調査比+10.2ポイント）

手続の簡便さに対する満足度 **89.0%**（前回調査比+12.6ポイント）

## 12.3 改革の効果（八戸市庁舎レイアウト最適化基本計画の策定）

窓口業務のデジタル化、ペーパーレス化に伴い、市民・職員の動線の最適化、データに基づく窓口・人員の配置など、窓口空間の在り方について検討を進め、庁舎レイアウト最適化に係る基本計画を策定した。

令和6年度は、令和6年11月18日のはちのへスマート窓口のスタートにあわせた小規模なレイアウト変更を実施。基本計画に基づく本格的なレイアウト最適化事業は次年度以降を予定している。

＜八戸市庁舎レイアウト最適化基本方針＞

はちのへスマート窓口の開設に伴い、市民の利便性向上と職員の働きやすさを両立させる庁舎環境の整備を進めるため、以下の3本柱を基本方針とする。

### 1 市民の利便性向上

- (1) 「書かない・待たない・行かない」窓口の推進により、スムーズで快適な行政サービスを提供
- (2) 窓口配置の最適化と動線の見直しにより、迷わず利用できる庁舎環境を実現
- (3) 安心・快適に利用できるユニバーサルデザインの導入
- (4) 繁忙期には窓口を増やすことができるフレキシブルな窓口空間

### 2 職員の執務スペースの最適化

- (1) 庁舎内の動線・レイアウトを見直し、業務効率を向上
- (2) 生産性とエンゲージメントの両方を高める多様な執務サポートスペース
- (3) 執務環境の向上による、職員のモチベーション向上

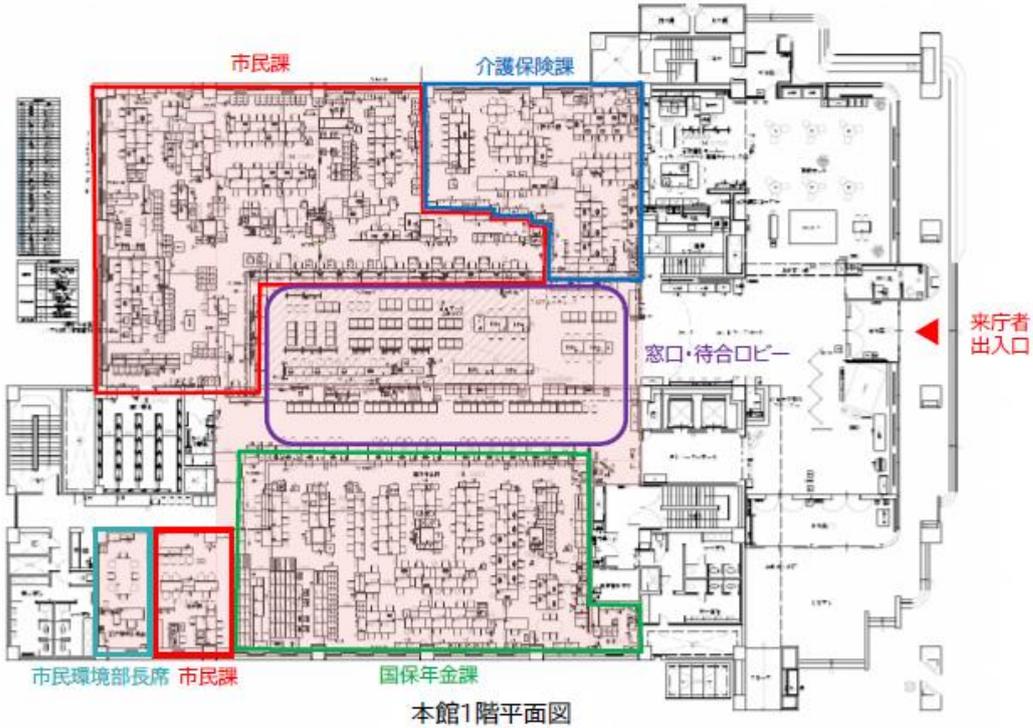
### 3 市民サービスへの影響を最小限に抑えた効率的な工事計画

- (1) 窓口サービスの継続を最優先とし、段階的な工事スケジュールを策定
- (2) 費用対効果を考慮し、既存施設の有効活用や低コストでの改修を推進

これらの方針に基づき、八戸市は市民にとって使いやすく、職員にとって働きやすい庁舎づくりを目指します。

<対象エリア>

対象エリア:本館1階 窓口・待合ロビー、市民課・介護保険課・国保年金課執務スペース等

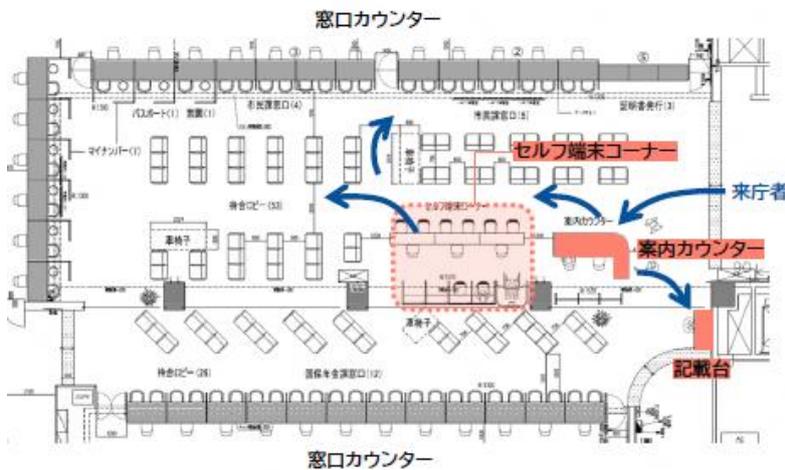


<基本方針1. 市民の利便性向上>

**1 市民の利便性向上**

(1)「書かない・待たない・行かない」窓口の推進により  
スムーズで快適な行政サービスを提供

待合ロビー入口に案内カウンターを新設し、職員が来庁者に対して  
窓口の案内やセルフ端末の入力、順番表の発券などをサポートします。  
来庁者が迷わずにシステムを利用することができ、市民サービスの向上を図ります。



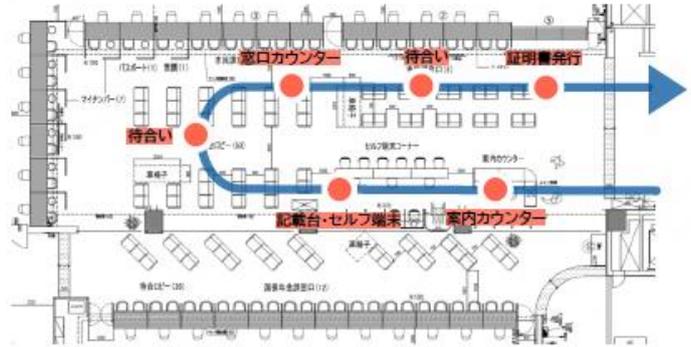
● セルフ端末コーナー  
プライベートに配慮したブースタイプと  
職員のサポートを受けやすいテーブルタイプで構成

## 1 市民の利便性向上

### (2) 窓口配置の最適化と動線の見直しにより 迷わず利用できる庁舎環境を実現

庁舎入口～待合ロビーの奥まで、しっかりと動線を確保。案内カウンター～証明書発行まで、来庁者の動線に合わせ、必要な場所に必要な機能を配置することで、来庁から相談・手続き完了までのスムーズな動線をつくります。

既存の天井吊サインを更新し、各窓口には窓口番号を表記することで、利用者が直観的にわかるようなサインを計画します。



## 1 市民の利便性向上

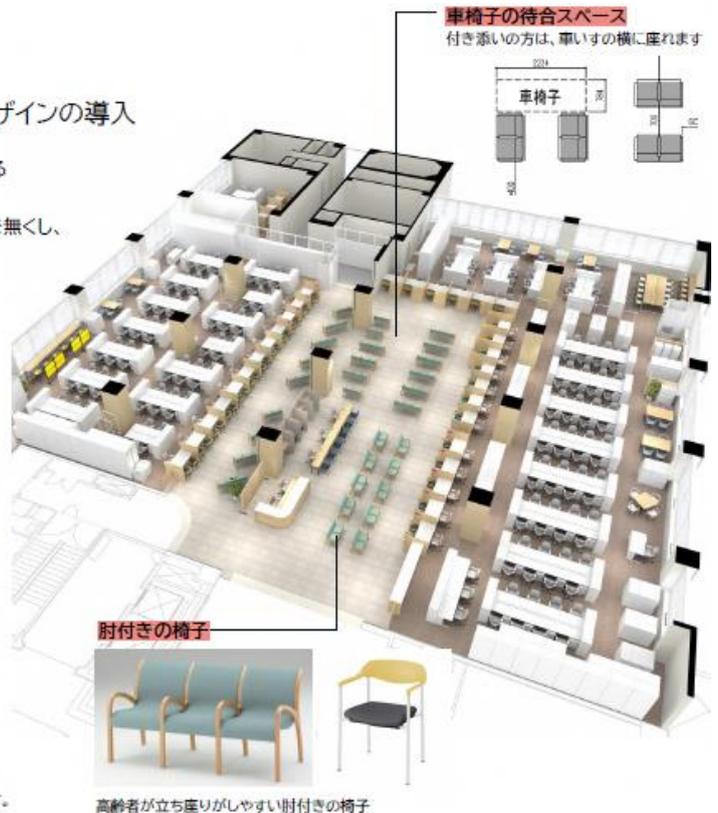
### (3) 安心・快適に利用できるユニバーサルデザインの導入

暖色系の色と明るい木を組み合わせた、明るさと温もりを感じるデザインで、来庁者がゆったりと落ち着いてご利用頂けます。待合ロビー～執務室の全面OAフロア化によって床上の配線を無くし、キャビネットは転倒防止を行うことで、みなさまが安全・安心に利用できます。ユニバーサルデザインを取り入れ、車椅子利用者や高齢者の方も利用しやすいように配慮しています。



#### わかりやすい窓口サイン

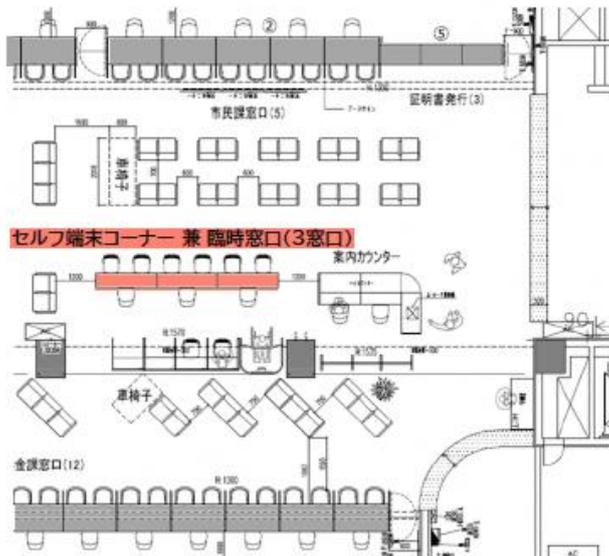
天井吊サインや窓口カウンターの番号サインは、多くの方が識別しやすい色を用いて、窓口の視認性を高めています。日本語が苦手な方にもわかる様に英語表記も行います。天井吊サインは、既存よりも大きなサインに変更し、文字を読みやすく計画します。



## 1 市民の利便性向上

### (4) 繁忙期には窓口を増やすことができるフレキシブルな窓口空間

セルフ端末コーナーの横長のテーブル席は、繁忙期の臨時窓口としても利用できます。

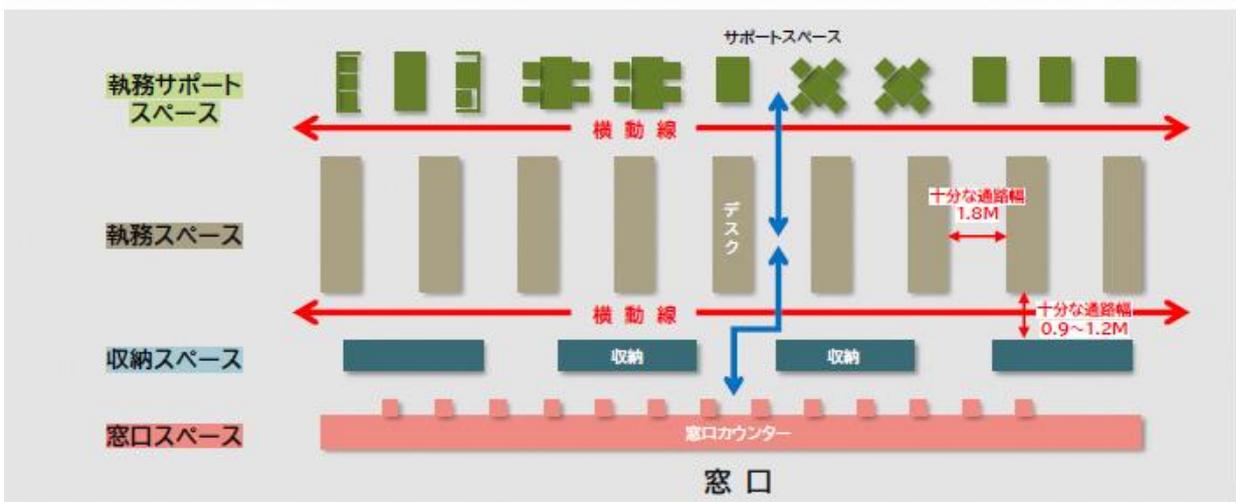


<基本方針2. 職員の執務スペースの最適化>

## 2 職員の執務スペースの最適化

### (1) 庁舎内の動線・レイアウトを見直し、業務効率を向上

執務スペースは、窓口カウンターから奥に向かって機能ごとにまとめて配置。横・縦方向の直線的な動線をしっかりと確保して、職員が移動しやすくしています。窓口カウンター背後にローキャビネットを設けて、窓口カウンターで必要な書類を取り出しやすくするだけでなく、窓口から執務スペースへの視線を遮ることで、デスクワークに集中しやすくしています。効率的に働ける執務スペースにより、職員の満足度を高めます。

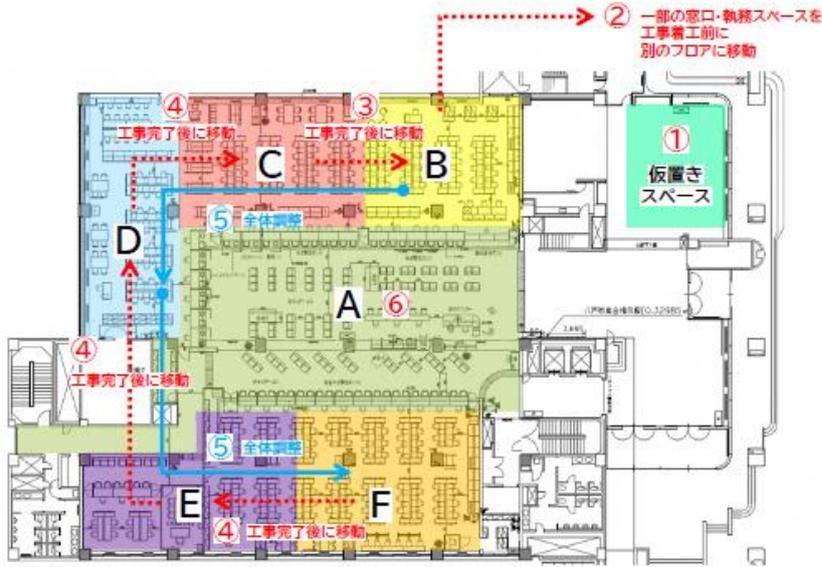


<基本方針3. 市民サービスへの影響を最小限に抑えた効率的な工事計画>

### 3 市民サービスへの影響を最小限に抑えた効率的な工事計画

- (1) 窓口サービスの継続を最優先とし、段階的な工事スケジュールを策定
- (2) 費用対効果を考慮し、既存施設の有効活用や低コストでの改修を推進

6つの工区(A~F)に分けて順番に工事を行うことで、仮庁舎への移転をせずに全面改修を行います。



- ①市民ホールを仮置きスペース(資材置き場)として利用します。
- ②一部の窓口・執務スペースを工事着工前に別のフロアに移動します。
- ③Bエリアから工事を着工し、工事完了とともにCエリアの職員がBエリアへ移動して執務開始します。
- ④空きスペースとなったCエリアを工事着工。工事完了とともに、次の工事エリア(D)の職員が移動して業務開始。以降 E~Fの順番で、工事着工→工事完了→移動(業務開始)とします。
- ⑤Fエリアの工事が完了した後、B~Fの全体調整を行います。
- ⑥Aエリア(待合ロビー・窓口・廊下)は工事ボリュームが多いため、4連休(1回)で工事を完了します。

<全体イメージ図>

#### 八戸市庁舎レイアウト最適化基本計画

##### 基本方針

1. 市民の利便性向上  
動線の工夫・データに基づく窓口配置
2. 職員の職務スペースの最適化  
働きやすい職務空間
3. 工事費・工期の工夫  
既存施設の有効活用、段階的な工期、低コスト

レイアウト変更前



完成イメージ



<八戸市庁舎レイアウト最適化に向けた基本計画に係る有識者会議>

- ・ 基本計画の策定にあたり、「八戸市庁舎レイアウト最適化に向けた基本計画に係る有識者会議」を設置し、意見聴取を実施。
- ・ 令和6年11月29日、令和7年2月6日、令和7年3月28日の全3回開催。
- ・ 大学・専門学校・商工会議所・金融機関・福祉関係者の5名で構成。

## 12.4 改革の効果（まとめ）

### 改革による効果

- 申請書記入ゼロ(※) ～ 申請者情報入力部分のデータ連携
  - ・ 利用者の記入時間はゼロ。代替で職員が入力するが、**住基4情報連携やマイナカード等の読取機能**により、**トータルの時間は短縮**。
  - ・ 本館1階記載台と紙の申請書を撤去し、レイアウトの最適化を実施。
  - ・ 記入ゼロなので子供を抱っこしたままの申請が容易。また、紙記入が困難な高齢者等にも好評。  
「子供を抱っこしたままでも、申請書を記入することが大変だったので、職員が聞き取って申請書を作ってくれるのはありがたい。」  
「前は自分で色々記入していたのが、全部入力してもらえるようになったので、とても楽でした。」
  - ・ 申請書の記入漏れ、ミスの減少。  
※申請書によっては電子署名あり
- リレー方式、その他複数申請
  - ・ 手続チェックシートの発行により迷いなく案内され、2番目以降の窓口の申請者入力時間は非常に短い（QRコード読取）。
  - ・ 単独窓口による複数申請（サービスセンターなど）の場面では、大幅な時間の短縮が図られている。⇒ 実質ワンストップ窓口
- 窓口体験調査（窓口BPRアドバイザー派遣事業）における課題の解決
  - ・ 体験調査報告の気づき・提言の主なもの14項目に対し、10項目について対応。
  - ・ 書かない窓口での手続において比較すると、**氏名、住所、生年月日を記入する項目が50%減少**した。（90回※→45回）  
※障がい福祉、保健所での手続を除く
- 利用者満足度
  - ・ 全体満足度は、元々高い数値からさらに上昇しており、**非常に高い数値（91.8%）**となっている。
  - ・ 利用者の体感としても、申請時間や手続簡便さに対する満足度について数値が上昇しており、**導入効果は高い**。  
「満足できる対応でした。」  
「昔に比べて時間が短くなった」  
「前よりは楽になったが、担当者の入力を待つ時間がほぼなので、入力作業へらしてほしい。」
  - ・ **令和6年2月末現在で確認されたクレームは4件。20倍(※)しても80件÷全体54,126件=0.15%と非常に低い。**  
※クレーム件数の20倍程度は潜在的な不満層がいるといわれている。
- 職員満足度
  - ・ 書かない窓口の導入により、利用者の申請書への記入が無くなった分、職員の事務負担は増大するが、ゆびナビびらず導入前後で職員の満足度はそれほど下がっていない（むしろ若干増加）モチベーション・エンゲージメントに関する数値も落ちていない。
  - ・ 勤続年数が高い層（5年以上）の数値は相対的に低く、若手（4年未満）の方が満足度が高い傾向にある。

## 12.5 さらなる業務改善の検討（全体）

### 更なる業務改善の検討

- データの活用
  - ・ 操作ログデータにより、詳細にわたるデータ分析が可能となった。
  - ・ **手続時間や窓口稼働率の算定**により、繁忙期予測に基づく**窓口数・人員の適正配置**にも応用可能。
- 窓口BPR・業務委託
  - ・ **案内係・セルフ端末操作補助係の業務委託**により、令和7年3月より窓口リレー方式の上流部分の体制を強化。また、おくやみコーナーについても、1日あたりの受付件数を現在の2倍以上とすることを目標に**業務委託**を実施。
  - ・ 業務委託の人数分（6名）と同数の会計年度任用職員を削減。直接人件費ベースで現在の会計年度任用職員よりも安価で契約しており、間接費も比較すると**費用対効果は高い**。
- 庁舎レイアウト最適化
  - ・ 今年度可能な限り実施（案内ブースの設置、記載台の撤去、掲示物の撤去、職務スペースの整理・最適化）。
  - ・ 来年度以降に向けて、窓口データや動線を配慮した「**八戸市庁舎レイアウト最適化基本計画**」を策定（令和7年3月28日予定）。
- 周知・PR
  - ・ 待たない窓口（事前申請・予約）、行かない窓口（オンライン申請）の実績が少ないため、**広報誌・SNS・公民館における勉強会**など、周知・PRに注力して進める。
  - ・ 週明け日の混雑予測などを八戸市公式LINEでお知らせし、**混雑緩和に向けた効果的な周知**を実施する予定。

## 12.6 さらなる業務改善の検討（周知・PRの強化）

### 周知・PRの強化

面倒な手続きも「はちのへスマート窓口」で簡単に！ 特集

#### 面倒な手続きも

## はちのへスマート窓口で簡単に！

「市役所で手続きしないといけないけど、待ち時間が長い」「何回も住所や名前を書くのが面倒」「そう思ったことはありませんか？」  
待ち時間を短く、スムーズに手続きを進められるよう、市では昨年11月から「書かない・待たない・行かない窓口」をコンセプトとした「はちのへスマート窓口」を始めました。今回は、その利用方法を紹介しますので、お手続きの際はぜひご利用ください。

#### 書かない窓口

市民課
健康年金課
介護保険課
障がい福祉課
子育て支援課
住民税課
資産税課  
南郷事務所
各市民サービスセンター

市民の皆さんは、申請書を書く必要はありません！職員が作成した申請書を確認し、電子署名するだけ！入力した情報は、次に手続きをする窓口にも共有されます！

書くのはここだけ！

次の窓口にも情報が共有されるので便利！

利用した皆さんの声は自分自身で申請書に記入していたのが、全部入力してもらえようになったので、とても楽でした！

#### 待たない窓口

事前にオンラインで申請書を作成しておくことで、窓口での手続きにかかる時間を短くすることができます！

待たない！

他にも、便利なコンビニ交付があります！

マインバーカードを使って、コンビニなどのマルチコピー機から証明書を取得できます。  
 発行できる証明書  
 ▷住民票の写し—300円  
 ▷印鑑登録証明書—300円  
 ▷戸籍証明書（戸籍全部（個人）事項証明）—450円  
 ▷戸籍の附票の写し—300円  
 利用可能時間  
 6時30分～23時（年末年始、メンテナンス日を除く）

#### 行かない窓口

自宅で、申請から支払いまでの手続きを全てオンラインで完了できます！  
※マイナンバーカードと署名用電子証明書（暗印）が必要！

市役所に行く必要なし！

市民満足度…上がってます！

2月に行った利用者アンケートの結果では、はちのへスマート窓口導入（6年7月）に比べ、市民満足度がアップしました。  
 調査対象：住民票2番窓口（転入・転出手続きなど）と3番窓口（証明発行など）の利用者  
 全球 **91.8%**（前調査比+8.3ポイント）  
 手続きにかかった時間 **76.6%**（前調査比+10.2ポイント）  
 2番窓口 1件当たり2分16秒減  
 3番窓口 1件当たり1分55秒減  
 手続きの簡便さ **89.0%**（前調査比+12.6ポイント）

※記事について—広報統計課 ☎43-9317 ☎はちのへスマート窓口について—情報政策課 ☎43-2124

## 12.7 さらなる業務改善の検討（データの活用）

	稼働率 (全体)	稼働率 (週明け日)	稼働率 (土曜日)	待ち時間 (平均値)	備考
市民課 2番窓口 (住民異動関係)	64.4%	91.6%	0.0%	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>週明け日については、稼働率が90%を超えており、待ちが発生するリスクが高くなっている。（実際に時間帯によっては100%を超えている状況）</li> <li>対策としてはスポット的に臨時窓口の開設を検討。特に週明け日は平日と比較して2倍程度の増強が必要。</li> <li>その他平日については、基本的に窓口数は足りている。土曜日は開設していない。</li> </ul>
市民課 3番窓口 (証明書発行関係)	33.6%	37.7%	16.9%	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>3番窓口は2番窓口を補完する役割もあるため、窓口数に余裕を持った運用となっている。待ちも少ない。</li> <li>週明け日の急激な利用者の増加はみられない。</li> <li>土曜日は稼働率が半分以上となっていることから、費用対効果を踏まえ窓口の開設の有無を検討すべき</li> <li>キオスク端末設置による自動化や予約窓口のみの運用も検討</li> </ul>
市民課 マイナンバー窓口	34.8%	35.9%	21.0%	36分 42秒	<ul style="list-style-type: none"> <li>平均待ち時間が長くリレー方式のボトルネックとなっている。</li> <li>待ち時間が長い一方で窓口稼働率が低いことから、要因として窓口の人員不足が考えられる</li> <li>今後の対策としては、窓口職員の増員（委託）やローテーションの効率化が考えられる。</li> <li>窓口稼働率が低いので物理的な窓口数の増加は不要</li> <li>実際の業務においては、マイナカードへの書き込みに対するウエイト等があることから、バックヤードにおけるRPAの導入は費用対効果が小さいと思われる。</li> </ul>

※ 稼働率 = 窓口手続時間 ÷ 窓口最大受入時間    窓口最大受入時間 = 9時間45分 × 窓口数

## 13. 今年度の取組における課題、今後の見通し

### 13.1 今年度の取組における課題

#### <マイナンバーカード関係窓口>

- ・ マイナンバーカードの5年毎の更新や健康保険証利用に伴う電子証明書の更新（暗証番号忘れなど）により、窓口の混雑が見られる。
- ・ はちのへスマート窓口の導入により、申請書自体の作成時間は短縮されているが、それを上回る申請者数となっている（平均待ち時間 36 分 42 秒）ことから、早期の対応が必要となっている。

#### <データに基づく人員配置・業務委託>

- ・ 会計年度任用職員の給与増額により、直接人件費ベースの比較においても、委託費の方が低額となるケースがあることから、業務委託を積極的に検討することが必要となっている。
- ・ 証明書発行など定型業務については極力平準化・自動化を図るとともに、1日数件しか事務のない出先機関については、統廃合を検討することが必要となっている。
- ・ データを活用した混雑予想に基づく、人員配置等の工夫が必要となっている。

#### <オンライン申請・セルフ端末・事前申請>

- ・ 全体業務効率化（窓口滞在時間の短縮、職員業務負荷の削減）を図るためには、書かない窓口だけでなく、待たない・行かない窓口を利用者を誘導することが重要であり、特に、市役所に来させない取組を強化することが重要である。
- ・ セルフ端末・事前申請についても、利用促進を図ることが必要となっている。
- ・ 待たない窓口の受入れ体制については、人員不足、窓口スペースの不足等の理由により、予約体制を整備することが困難なケースが多い。

#### <個別の申請手続>

- ・ 戸籍届出関係手続については、第三者（医師、証人等）の署名が必要となっている。
- ・ 印字済の申請書（高額療養費、マイナンバーカード交付申請など）は書かない窓口の必要性がないため、オンライン申請の拡充による業務効率化を図る必要がある。
- ・ 市外からの転入届の受付については、現状のシステムでは世帯情報などの自動転記ができないことから、入力に時間がかかるケースが多くなっている。

#### <窓口空間>

- ・ 窓口の大規模なデジタル化に伴う庁舎レイアウト最適化については、多額のコストが生じるが、活用できる財源がない状況となっている。
- ・ 書かない窓口となり、ヒアリングすることが増えた分、会話への配慮が必要。特に窓口スペースが狭隘なサービスセンター等においては衝立の設置等、プライバシーへ配慮した対策が必要となっている。

#### <連携中枢都市圏への横展開>

- ・ 8市町村中八戸市を含む6市町村で書かない窓口を導入している状況となっている。
- ・ それぞれ別のベンダーと契約済であるため、八戸市事例の横展開にあたっては、既存システム・運用体制と共存する形での導入が必要となっている。

#### <事業者向け申請手続>

- ・ 事業者向け申請のデジタル化。特にオンライン申請について要望を受けている。

### 13.2 今後の課題解決に向けた取組（実施期間中に解決できるもの）

#### <マイナンバーカード窓口>

- ・ 3月下旬～4月上旬の繁忙期に備え、令和6年3月21日より窓口数と人員体制を強化した。

#### <オンライン申請・セルフ端末・事前申請・予約窓口>

- ・ 案内係（新規業務委託）により、混雑時の待ち時間にセルフ端末による事前申請手続を勧め、申請時間の短縮とセルフ端末の利用促進を図っている。

#### <個別の申請手続>

- ・ 戸籍届出関係手続については、書かない窓口の導入は見送っている。

#### <窓口空間>

- ・ 令和6年度は、はちのへスマート窓口のスタートに伴い、利用者及び職員の新たな動線や、紙の申請書・記載台の撤去、不用な掲示物の撤去等、可能な限り庁舎レイアウトの最適化を実施した。

#### <連携中枢都市圏への横展開>

- ・ 連携中枢都市圏 DX 推進ワーキンググループ会議を今年度2回開催。担当者間での情報共有と書かない・待たない・行かない窓口の導入に関する意向調査を実施した。

#### <事業者向け申請手続>

- ・ 令和7年3月より全庁意向調査を実施。また、八戸商工会議所にヒアリングを実施している。

### 13.3 今後の課題解決に向けた取組（次年度以降に解決する見込みのもの）

#### <マイナンバーカード窓口>

- ・ 今年度は臨時窓口で対応するが、今後は混雑状況や利用人数の予測に応じたフレキシブルな窓口空間とし、対応職員数もデータに基づく混雑予想に対応するよう検討を進める。窓口空間の考え方については、八戸市庁舎レイアウト最適化基本計画に登載している。

#### <データに基づく人員配置・業務委託>

- ・ キオスク端末の導入により、マイナンバーカード所持者かつ証明書発行系の定型業務はキオスク端末へ誘導し、極力自動化を図る。(令和7年度事業で検討中)
- ・ サービスセンター等事務の8割以上が証明書発行系業務であることから、出先機関でも積極的に活用。web 会議システムを組み合わせ、件数の少ないサービスセンター等においては窓口の無人化も検討する。
- ・ 窓口稼働率が著しく低い日時(平日16:00~17:00、土曜日)については、費用対効果を踏まえ、土曜日の閉庁を含め、開設時間の見直しを行う。代替措置として予約窓口のみの開設やオンライン申請の促進を検討する。

#### <オンライン申請・セルフ端末・事前申請・予約窓口>

- ・ 待たない窓口(窓口予約)については、今後さらに拡大予定。特に、土日や平日時間外など、利用件数が少ない時間帯について、通常の窓口運用をやめ、代替措置として予約専用窓口の開設等を検討する。
- ・ 行かない窓口への誘導については、手数料の割引等によるインセンティブの検討を進める。

#### <個別の申請手続>

- ・ 印字済の申請書(各種給付金、高額療養費、マイナンバーカード交付申請など)の受付など、こちらから申請書を送る手続(プッシュ型申請手続)については、現行システムを活用して対象を拡大することを検討する。
- ・ また、現行システムを活用し、市役所から送った申請書について承認するだけのものや、将来的な住民票、印鑑登録証明書等の電子証明書化を見据えたオンライン完結型のサービスの拡大を検討する。

#### <窓口空間>

- ・ 令和6年度に策定予定の「八戸市庁舎レイアウト最適化基本計画」において、市民の利便性への影響を最小限にし、費用を可能な限り抑えた計画としている。
- ・ 利用者のプライバシーへの配慮、今後は混雑状況や利用人数の予測に応じたフレキシブルな窓口空間とした計画としている。(着工時期は未定)

#### <連携中枢都市圏への横展開>

- ・ 8市町村中八戸市を含む6市町村で書かない窓口を導入済、もしくは導入を予定している状況。それぞれ別のベンダーと契約済であるため、八戸市事例の横展開にあたっては、既存システム・運用体制と共存する形での導入が必要であるが、システムの導入方法や運用・体制などについて、ワーキンググループ会議等を通じて連携市町村で情報共有していく予定としている。
- ・ 連携中枢都市圏ビジョンの連携施策として窓口DXの登載を検討。八戸市事例の横展開、窓口受付システムの共同調達、連携中枢都市圏の財源の活用等について、基幹システム標準化の時期等をみながら検討を進めていく予定としている。

<事業者向け申請手続>

- ・ 事業者向け申請については、現行システム（ゆびナビぷらす）を活用し拡大する予定であり、追加費用はかからない見込みである。
- ・ 令和7年度より、準備が整った手続より順次開始予定としている。