

自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト

報告書（概要版）

青森県八戸市

人口10万人以上30万人未満の団体モデル

1.事業概要 (八戸市)

【人口10万～30万人未満】

青森県 八戸市

(人口 21.9万人 人口密度 731.2人/km²)

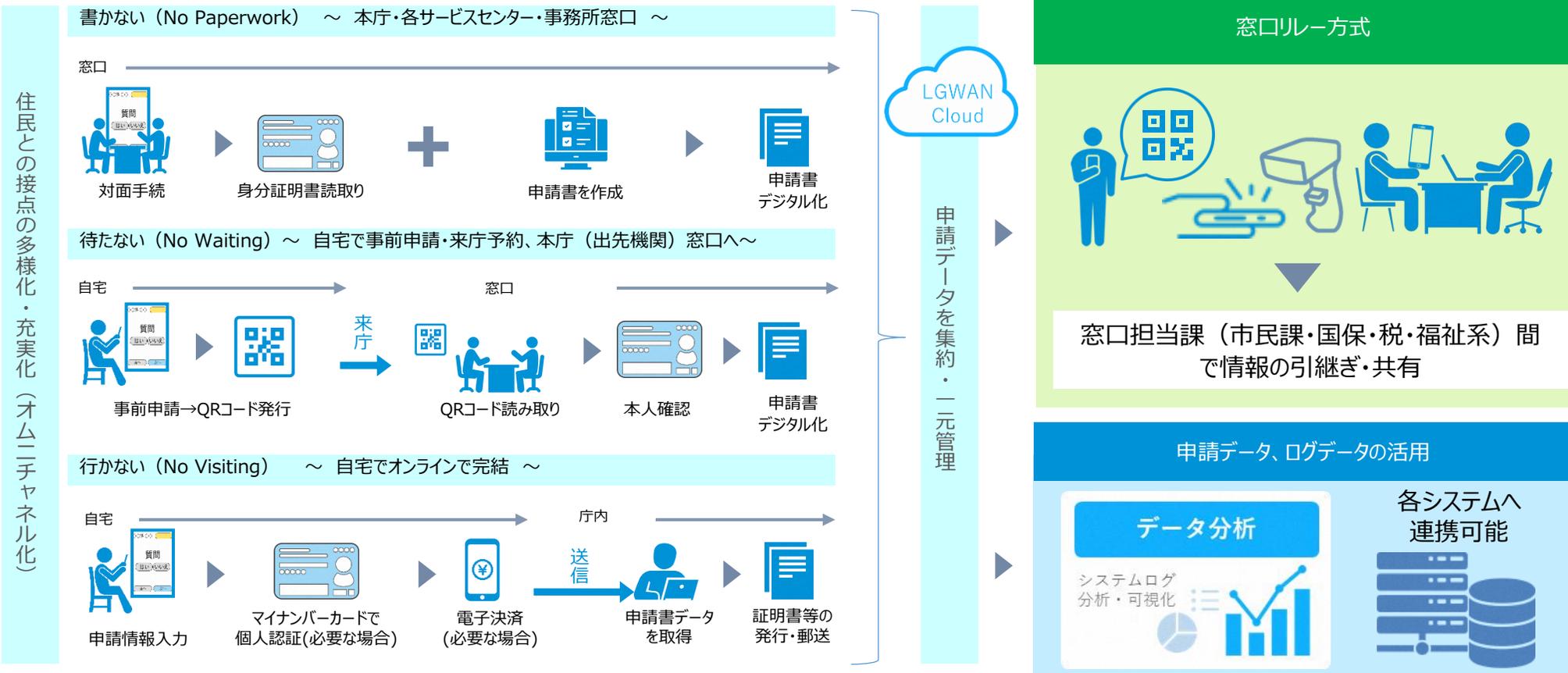
中核市

市域広

連携中枢都市圏

- オムニチャネル化、多様な申請データやログの一元管理、業務フローの統一化
→ 各事務所等(計11カ所)も同様のサービスを導入
- 申請手続の約40%をデジタル化し、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、業務効率化を推進
- 将来的に連携中枢都市圏へ展開

事業概要



住民異動届出書、住民票の写し、戸籍証明書関係、印鑑登録、印鑑登録証明書、個人番号カード暗証番号変更・再設定、児童手当・特例給付現況届、国保・年金異動届出書、税証明交付申請書など

2.目指す姿、改革全体のKPI（八戸市）

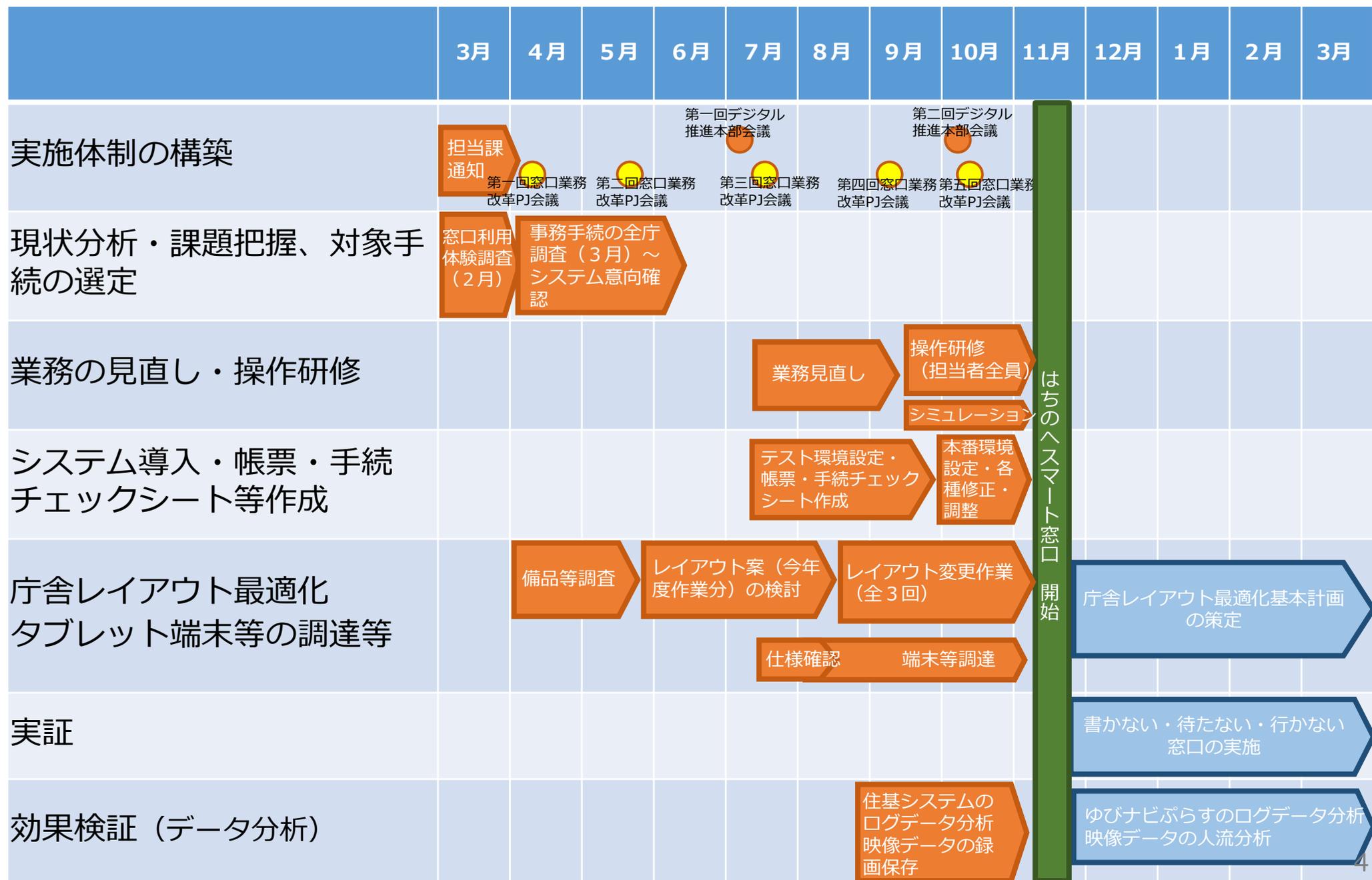
目指す姿

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

- 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

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。ゆびナビぷ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。ゆびナビぷ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（八戸市）



4.庁内の推進体制図（八戸市）

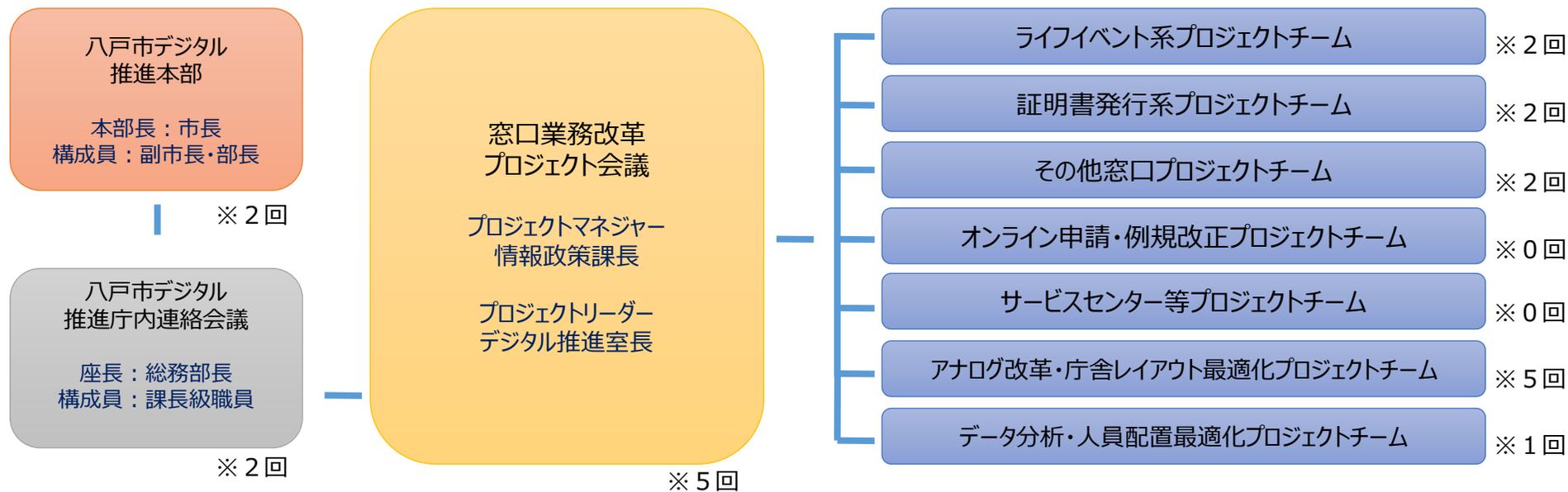
庁内体制の整備～窓口業務改革プロジェクト会議・プロジェクトチームの設置

窓口業務改革プロジェクト会議を新設（旧窓口業務改革ワーキンググループ会議（GL・担当）、若手デジタルイノベーションチーム等で組織）



下部組織として業務毎のプロジェクトチームを編成（各課担当者で構成、全7PT、17課、66名）

- A) ライフイベント系プロジェクトチーム
- B) 証明書発行系プロジェクトチーム
- C) その他窓口プロジェクトチーム
- D) オンライン申請・例規改正プロジェクトチーム
- E) サービスセンター等プロジェクトチーム
- 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
- G) データ分析・人員配置最適化プロジェクトチーム



- ※はプロジェクト開始～令和7年2月28日までに実施した会議の回数
- その他、外部有識者による会議を開催（八戸市デジタル推進懇談会（2回）、八戸市庁舎レイアウト最適化に向けた有識者会議（2回））

5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（八戸市）

(1)現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】

- 2月に窓口BPRアドバイザー派遣事業を活用し、**窓口体験調査**を実施。25項目にわたる気づき・提言を報告
- 3月に市役所の全ての手続について**全庁調査**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）

【抽出された課題】

（窓口体験調査報告書における主な課題）

- ① **待ち時間が長い**
- ② **記入する書類が多い**
- ③ **次の課への案内がない**
- ④ 市役所で取得できない書類がわからない
- ⑤ ホームページの改善
- ⑥ **窓口に掲示物が多く雑然としている**
- ⑦ **窓口が狭い**。隣の話し声が聞こえる
- ⑧ 窓口の場所や表示が分かりにくい
- ⑨ 移動が多い
- ⑩ 窓口で受けた説明の内容が多い。覚えられない
- ⑪ 待ち時間の表示（デジタルサイネージを活用）
- ⑫ **申請書への自動転記が必要**
- 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
- ⑭ 複数の申請様式を一つに統合

【課題への対応】

- ① はちのへスマート窓口の導入で対応
- 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。
- ③ 窓口リレー方式における**手続チェックシート**で対応
- ④ 同上
- 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&Aを含め、来年度以降さらなる利便性向上を図る予定
- ⑥ 今年度の**庁舎レイアウト変更**時に対応済
- 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
- ⑧ 同上
- ⑨ 同上
- ⑩ 今後の運用で対応
- 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
- 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
- ⑬ はちのへスマート窓口・行かない窓口で対応
- 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

5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（八戸市）

①窓口利用体験調査の様子



③QRコード（事前申請）



②手続チェックシート（抜粋）

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 来庁者の本人確認書類（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、国保年金課⑧番窓口（0178-43-9487）にお問い合わせください。	国保年金課（本館1階） ⑧番窓口 南郷事務所 各市民サービスセンター

5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（八戸市）

④庁舎レイアウトの変更（ビフォーアフター）

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書かない窓口の様子



5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（八戸市）

(2)対象手続選定

【手続】

- ◆ ライフイベント系手続
(手続数95、想定件数150,676)
 - ・ 住民異動届出書
 - ・ 個人番号カード暗証番号変更・再設定申請書
 - ・ 国保・年金異動届出書
 - ・ 児童手当・特例給付 現況届 など

- ◆ 証明書発行系手続
(手続数20、想定件数114,711)
 - ・ 住民票の写し、印鑑証明書
 - ・ 戸籍証明書関係
 - ・ 税証明交付申請書 など

- ◆ その他
(手続数17、想定件数27,948)
 - ・ 自動車臨時運行許可申請書
 - ・ 心身障害者医療費支給申請書 など

【選定の理由】

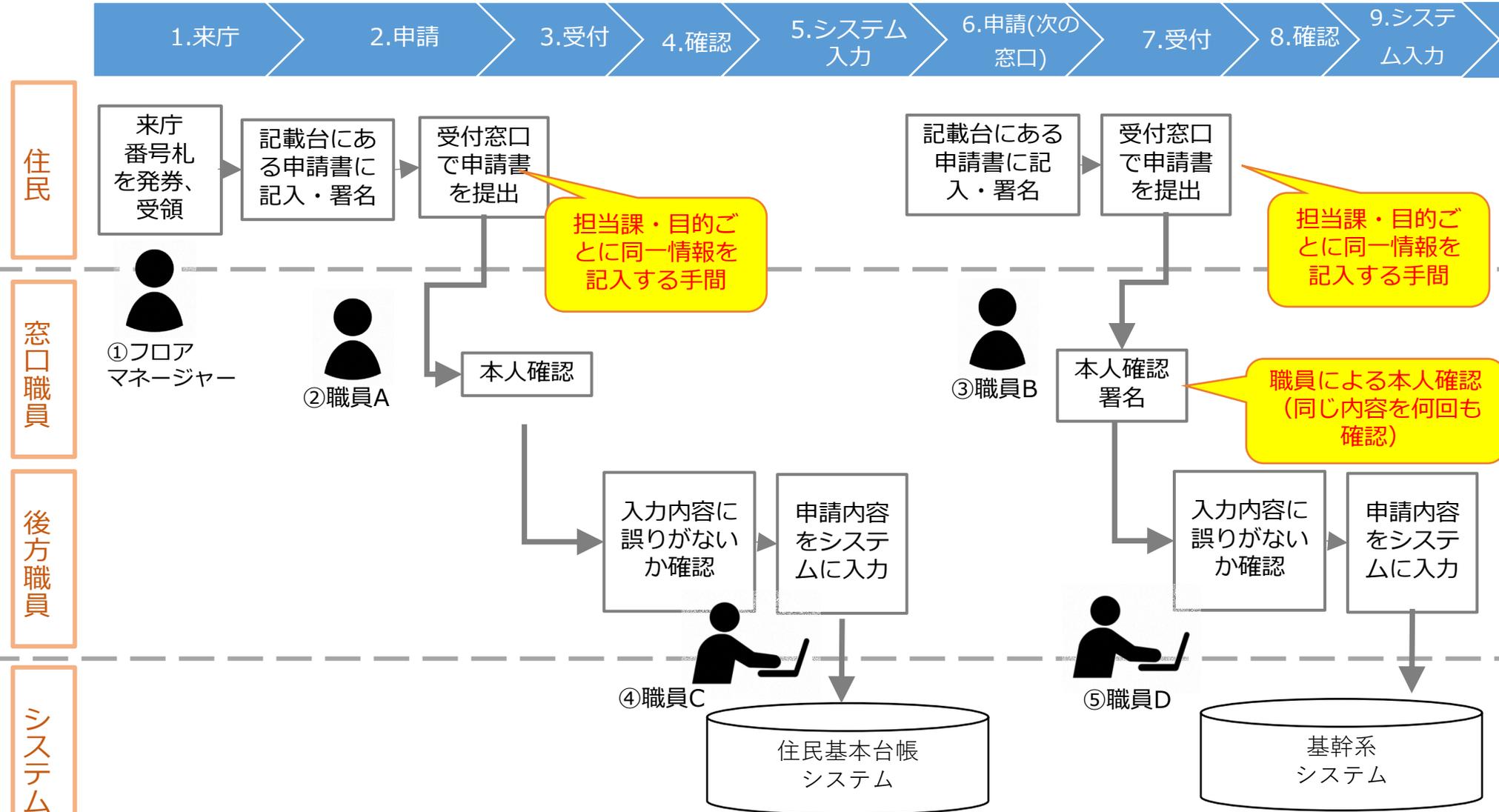
- ◆ ライフイベント系手続は、窓口リレー方式の主要の手続であることから、関係手続について件数にかかわらず選定している。

- ◆ 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。

- ◆ 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。

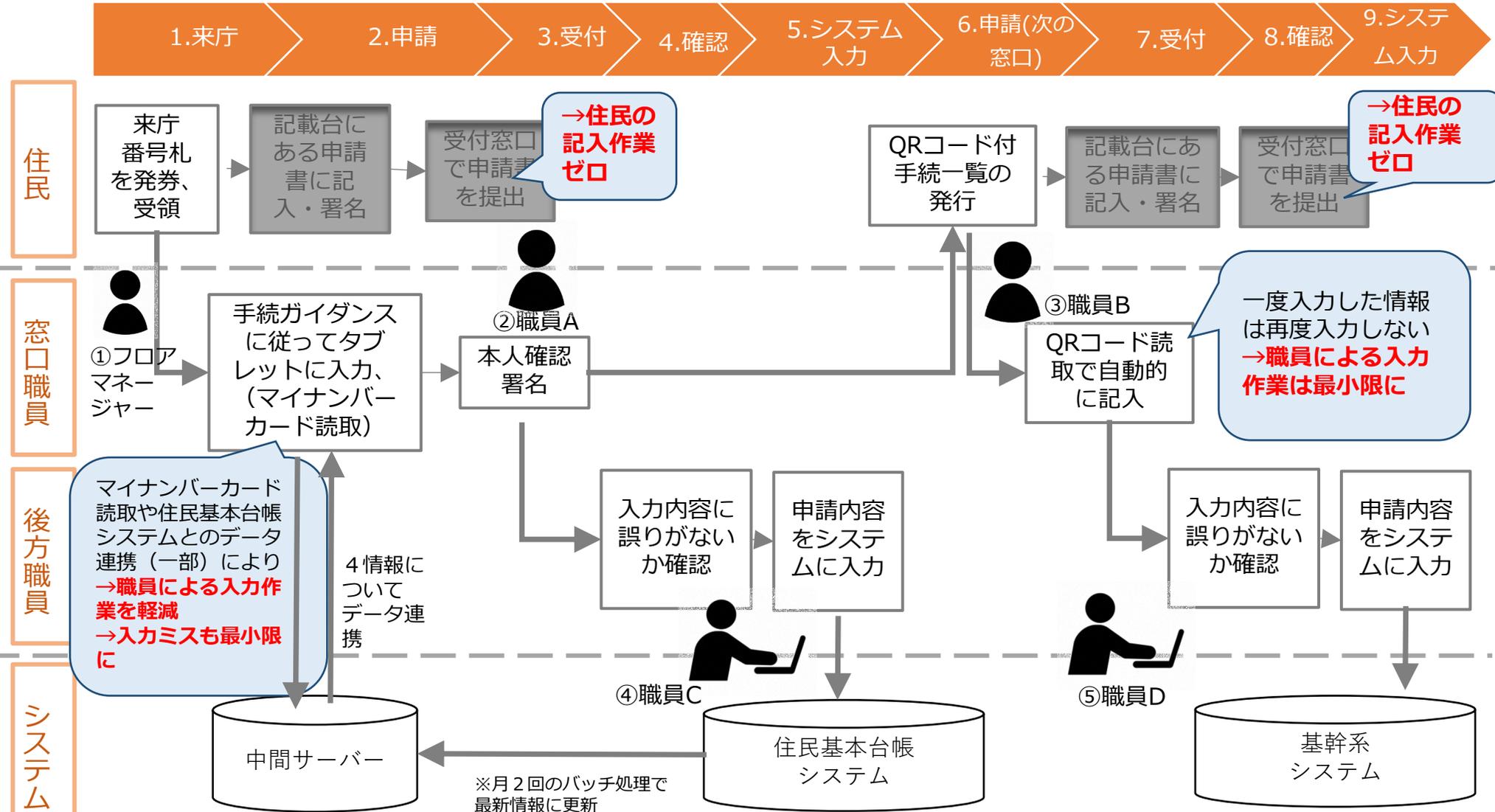
6. 業務フロー（八戸市・10万～30万人モデル）

場所	本庁舎	取組	書かない窓口（窓口リレー方式）
■改革前（ライフイベント系業務の例）		手続	転入、転居、出生、おくやみ等 計132手続



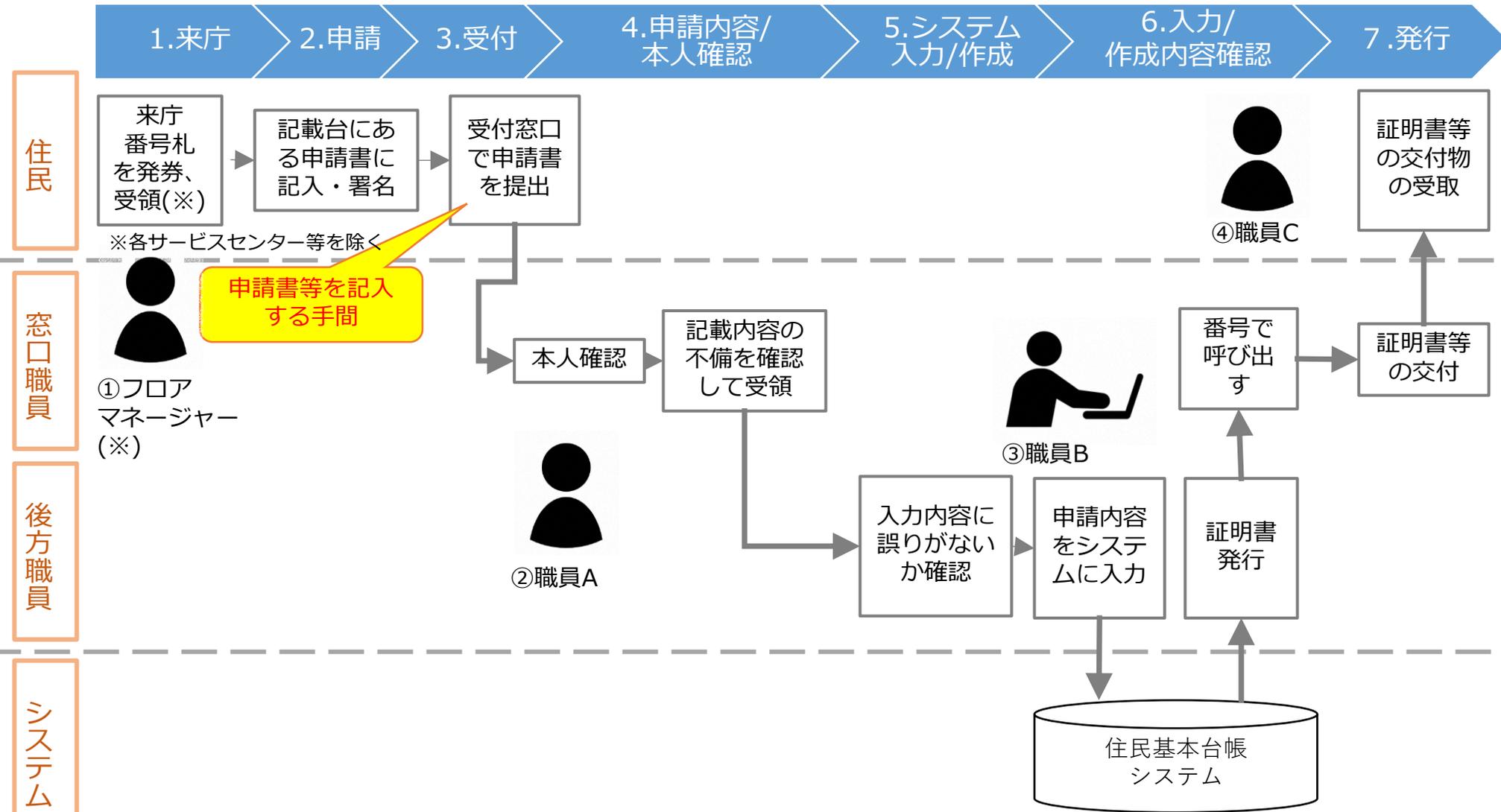
6. 業務フロー（八戸市・10万～30万人モデル）

場所	本庁舎	取組	書かない窓口（窓口リレー方式）
■改革後（ライフイベント系業務の例）		手続	転入、転居、出生、おくやみ等 計132手続



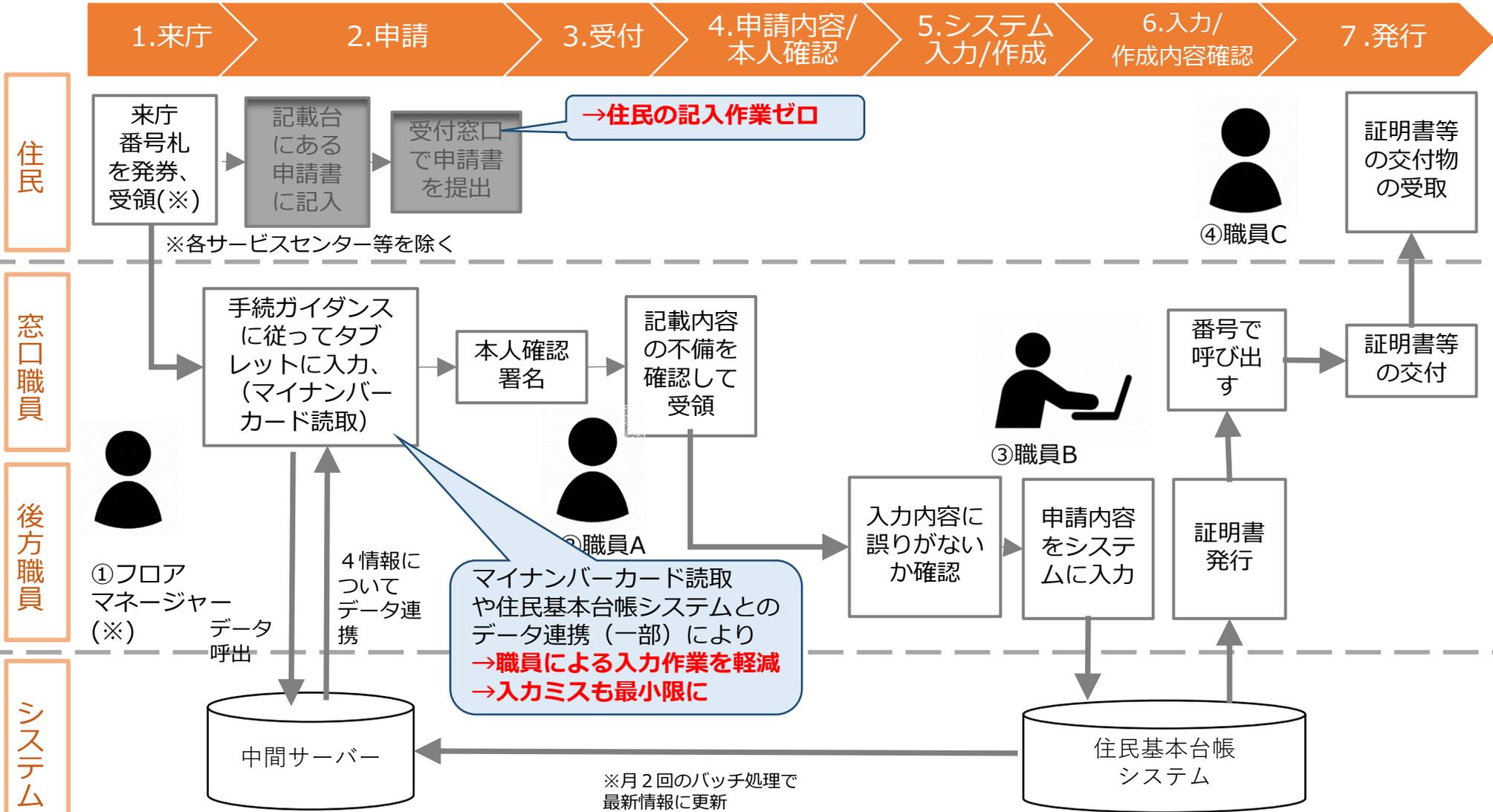
6. 業務フロー（八戸市・10万～30万人モデル）

場所	本庁舎、各サービスセンター等（11カ所）	取組	書かない窓口・待たない窓口・セルフ端末
■ 改革前（各種証明書発行業務の例）		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



6. 業務フロー（八戸市・10万～30万人モデル）

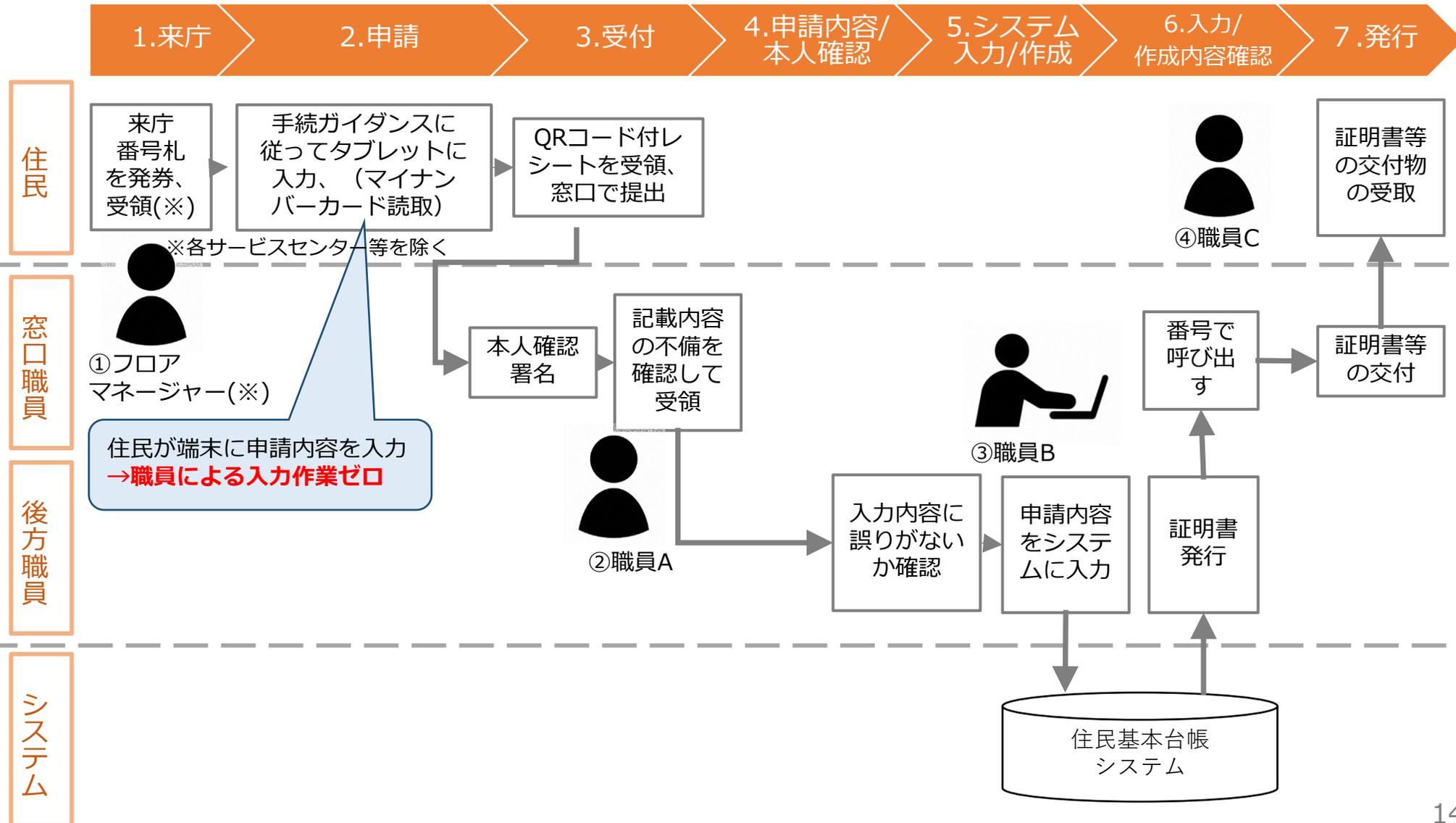
場所	本庁舎、各サービスセンター等（11カ所）	取組	書かない窓口
■ 改革後（各種証明書発行業務の例）		手続	住民票の写し、戸籍謄本・抄本、印鑑登録証明書の発行等 計20手続



6. 業務フロー（八戸市・10万～30万人モデル）

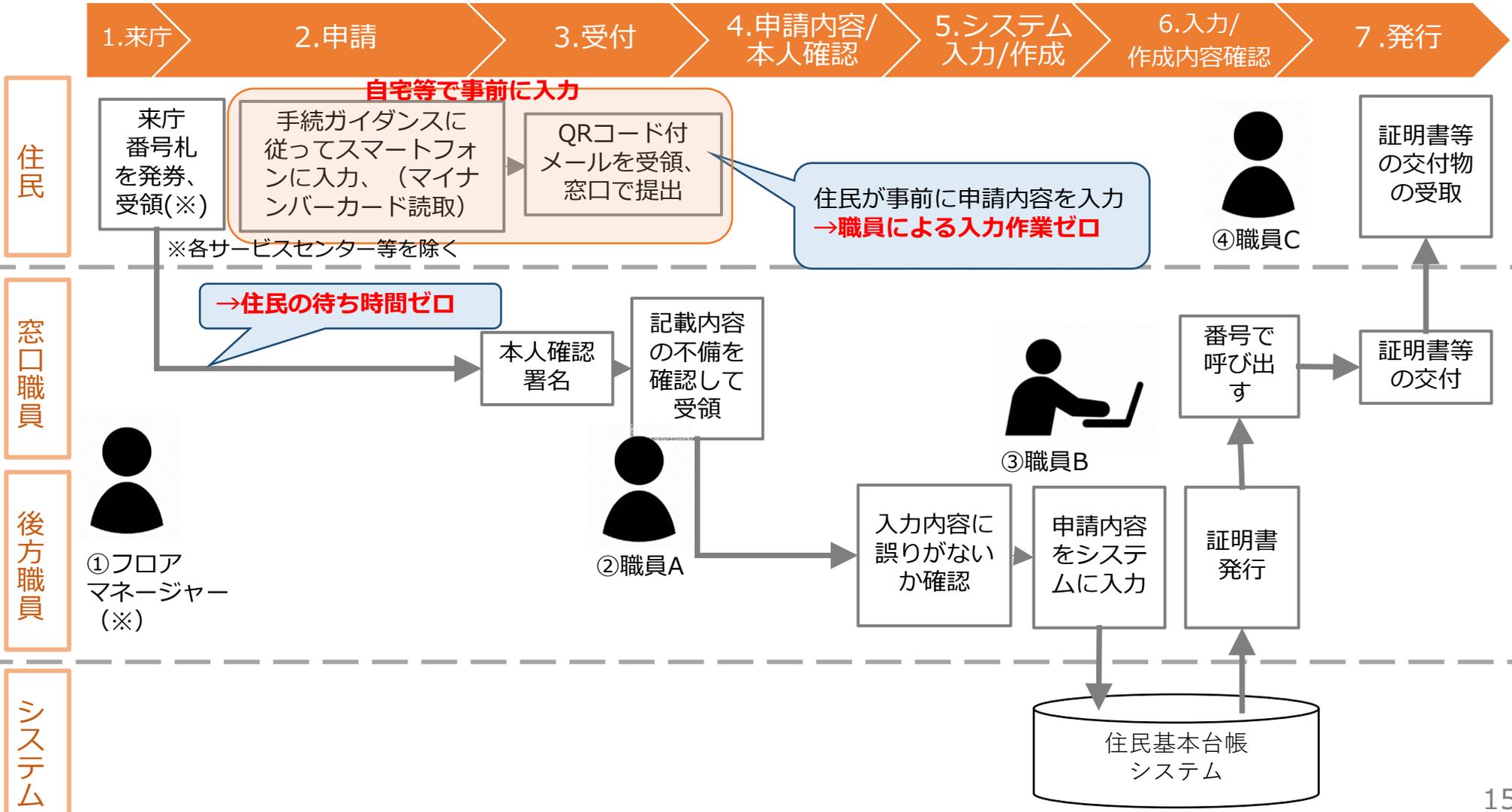
場所	本庁舎、各サービスセンター等（11カ所）	取組	セルフ端末
		手続	転入、転居、出生、おくやみ等 計132手続

■改革後（セルフ端末活用の例）



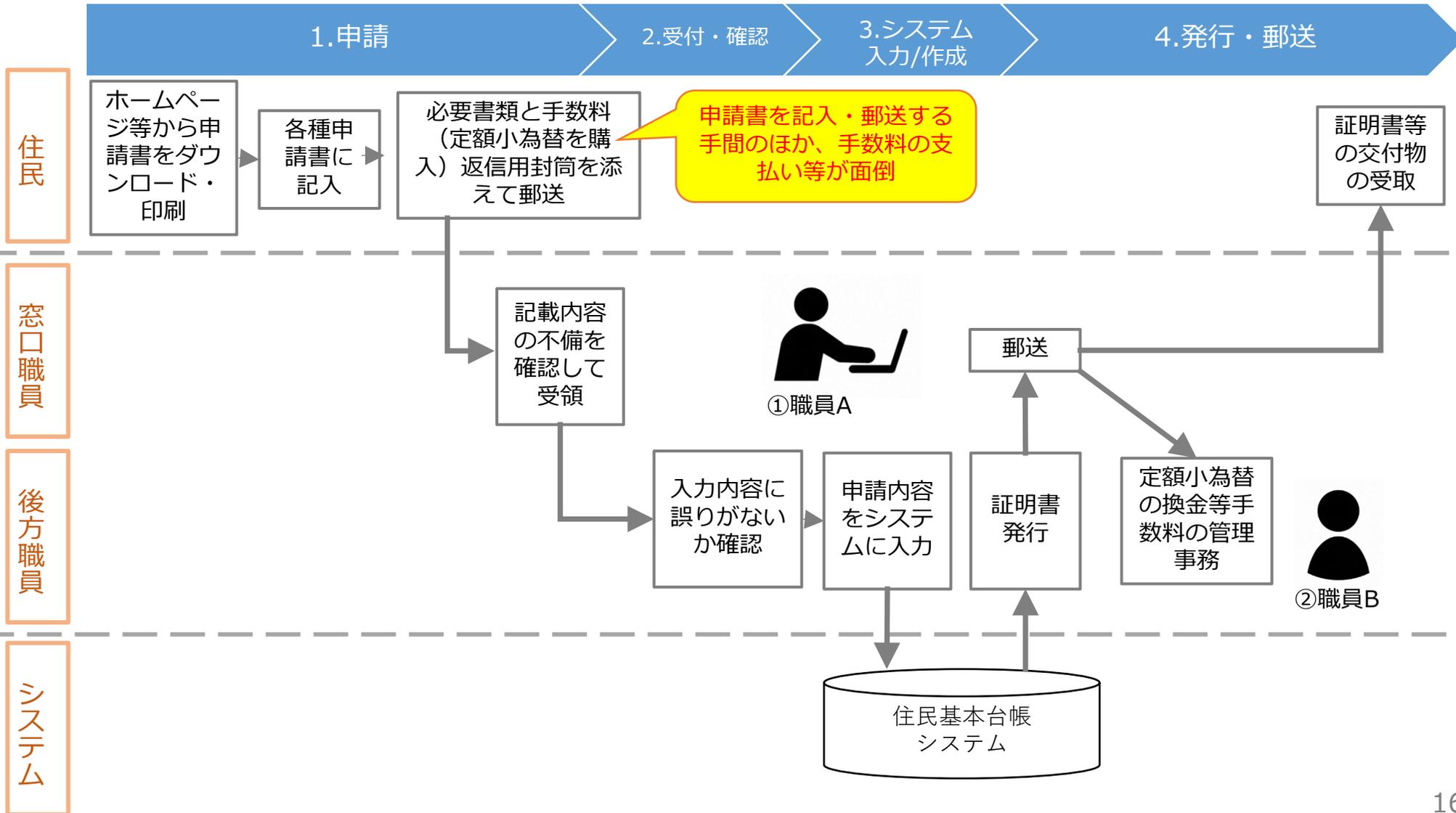
6. 業務フロー（八戸市・10万～30万人モデル）

場所	本庁舎、各サービスセンター等（11カ所）	取組	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）
■ 改革後（各種証明書発行業務の例）		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



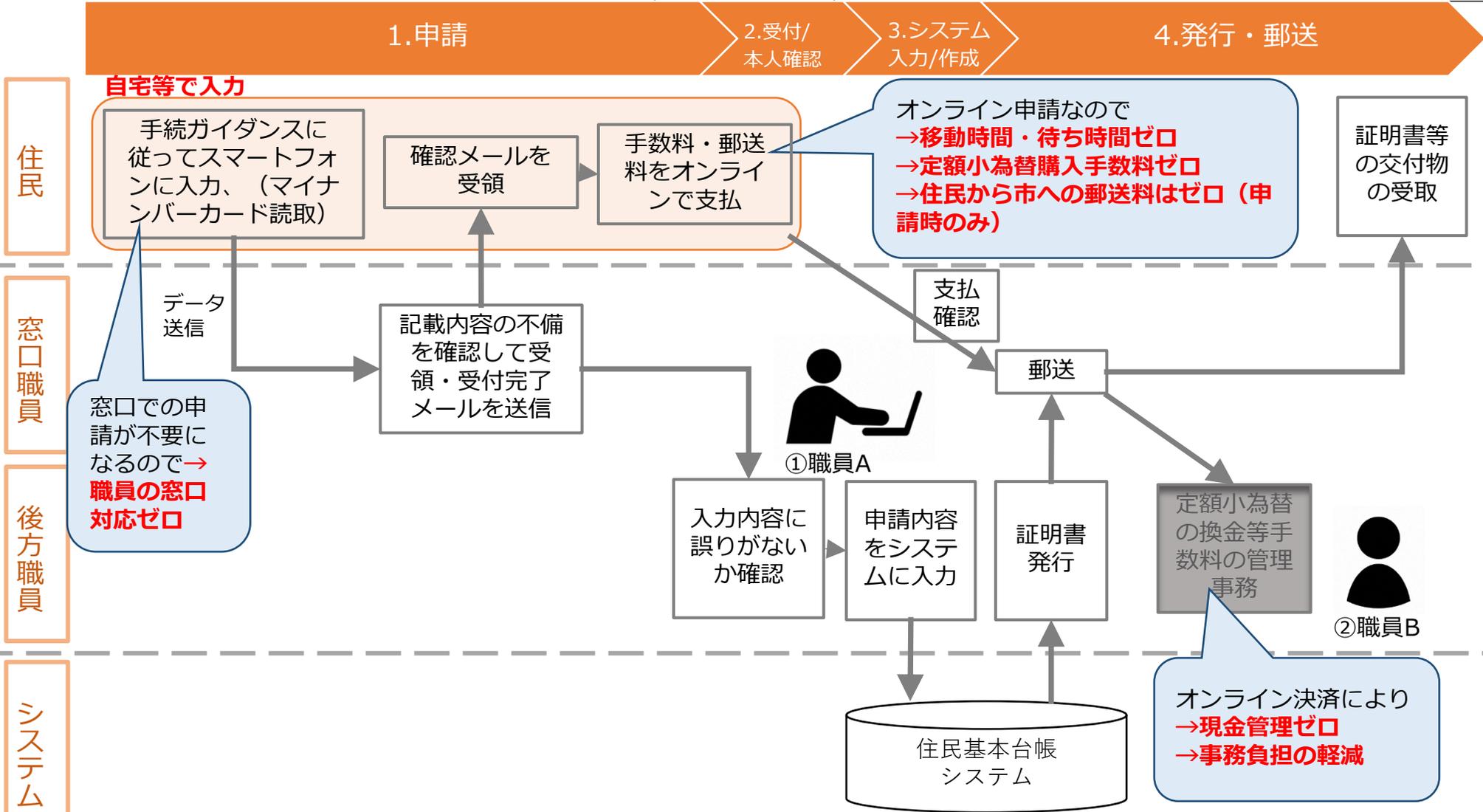
6. 業務フロー（八戸市・10万～30万人モデル）

場所	本庁舎	取組	行かない窓口（郵送受付）
■改革前（各種証明書発行（郵送受付）の例）		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



6. 業務フロー（八戸市・10万～30万人モデル）

場所	本庁舎	取組	行かない窓口（郵送受付）
■ 改革後（各種証明書発行業務の例）		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



7. 課題解決に向けた取組の選定

概要	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) 初期 69,229,020円 / ランニング (概算) 14,400,000円 ※1 ※1 費用は、「書かない窓口」、「待たない窓口」、「行かない窓口」を全てを導入したときの費用		
課題	○窓口利用体験調査により以下の課題が判明 ※2 ・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 ※2 家族5人(国保加入、保育園入園、障がい者関係手続あり)とペット一匹で転入した場合		
対応策	○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。 ○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。		

ゆびナビプラス (BSNアイネット)



手続ガイダンス機能により、必要な手続が抽出でき、QRコード付き手続一覧を発行できる

窓口

①手続ガイダンスに沿ってタブレットに入力

「はい」「いいえ」の簡単な質問に順番に回答



窓口職員または補助係がサポート

- 簡単な質問で必要な手続がすぐわかる
- 職員のスキルによらず、同じ案内が可能

②申請書作成

マイナンバーカード読取またはカメラOCR機能で申請書を自動作成



- マイナンバーカード・運転免許証等から自動転記
- 身分証明書がない場合は、直接入力

窓口

③確認・署名・申請完了

タブレットへ署名申請内容確認



- 法令上、紙への署名が必要な場合は、申請用紙を印刷して署名を依頼

④QRコード付手続一覧の発行

QRコード付手続一覧を発行⇒次の窓口はQRコード読取のみで自動転記



- 一度書いた内容はQRコードで引き継ぐので、同じことは二度書かせない

次の窓口へ (窓口リレー方式)

7. 課題解決に向けた取組の選定

概要	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)	初期	69,229,020円 /ランニング (概算) 14,400,000円 ※1
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。		

ゆびナビプラス (BSNアイネット)



手続ガイダンス機能により、必要な手続が抽出でき、QRコード付き手続一覧を発行できる

記載台

①手続ガイダンスに沿ってタブレットに入力

「はい」「いいえ」の簡単な質問に順番に回答



- 簡単な質問で必要な手続がすぐにわかる
- 補助係がサポート

②申請書作成

マイナンバーカード読取またはカメラOCR機能で申請書を自動作成



- マイナンバーカード・運転免許証等から自動転記
- 直接入力も可能

③QRコード印刷 (レシート)

申請書入力が完了したらレシートプリンタでQRコードを印刷



- レシートを持参し申請窓口へ

窓口

④確認・署名・申請完了

タブレットへ署名申請内容確認



- 法令上、紙への署名が必要な場合は、申請用紙を印刷して署名を依頼

次の窓口へ

7. 課題解決に向けた取組の選定

概要	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） 初期 69,229,020円 /ランニング（概算） 14,400,000円 ※1 ※1 費用は、「書かない窓口」、「待たない窓口」、「行かない窓口」を全てを導入したときの費用		
課題	○窓口利用体験調査により以下の課題が判明 ・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 ※2 ○窓口での待ち時間を含む庁内滞在時間の長さ ○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。 ※2 家族5人（国保加入、保育園入園、障がい者関係手続あり）とペット一匹で転入した場合		
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。		

自宅など

①八戸市HPまたはLINEから事前申請ページにアクセス



- 手続ガイダンスに従って、適切な手続の選択・入力

②手続ガイダンスに沿って入力



- 申請者の基本情報や必須項目を入力
- メールアドレスの認証もあり

③QRコードを送信



- 書かない窓口①と同様のQRコード付手続一覧が記載されたメールを送信

窓口

④確認・署名・申請完了

窓口でQRコードを読み取ることで申請書が復元される



- QRコードは持参したスマートフォンから読取（印刷不要）
- 職員が確認・補記することで手続が完了。

以降、書かない窓口と同様

7. 課題解決に向けた取組の選定

概要	待たない窓口～来庁予約による窓口受付。 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を図る	手続	おくやみ、税証明等申請
ツール	ゆびナビプラス（BSNアイネット） 初期 69,229,020円 /ランニング（概算） 14,400,000円 ※1 ※1 費用は、「書かない窓口」、「待たない窓口」、「行かない窓口」を全てを導入したときの費用		
課題	○窓口利用体験調査により以下の課題が判明 ・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 ※2 ○窓口での待ち時間を含む庁内滞在時間の長さ ○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。 ※2 家族5人（国保加入、保育園入園、障がい者関係手続あり）とペット一匹で転入した場合		
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る。		

自宅など

① 八戸市HPまたはLINEから
来庁予約ページにアクセス



- 予約登録だけでなくキャンセルも可能

② 手続を選択・来庁日時
を入力



- 手続（担当窓口）を選択
- カレンダーに入力。空き状況も一目でわかる

③ 予約情報を
メールで送信



- 申請者と予約者が異なる場合でも対応可能

窓口

④ 来庁～申請手続

待ち時間なくスムーズな手続



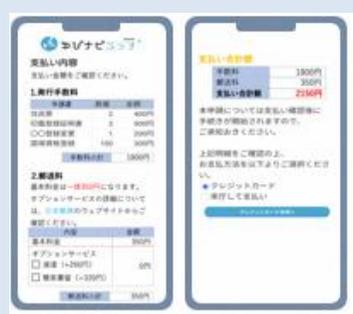
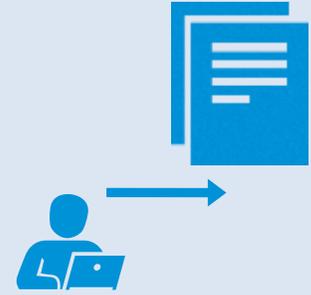
- 事前申請と併用することでさらなる効率化が可能

以降、書かない窓口と同様

7. 課題解決に向けた取組の選定

概要	行かない窓口 来庁不要。オンラインで完結する手続	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） 初期 69,229,020円 /ランニング（概算） 14,400,000円 ※1 ※1 費用は、「書かない窓口」、「待たない窓口」、「行かない窓口」を全てを導入したときの費用		
課題	○窓口での待ち時間を含む庁内滞在時間の長さが課題となっている。 ○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

①八戸市HPまたはLINEから申請ページにアクセス	②本人確認	③申請書入力	④郵送料・手数料の支払い	⑤申請完了通知・証明書等発送
 <p>行かない窓口</p>	 <p>ゆびナビプラス 認証アプリ</p>			
<ul style="list-style-type: none"> webページより申請可能だが、公的個人認証（マイナンバーカード読取）を使用する際はアプリのダウンロードが必要 	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォンにマイナンバーカードをかざして情報を読み取り 	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカード読み取りでほぼ自動転記 添付書類（画像データ）の追加も可能 	<ul style="list-style-type: none"> キャッシュレス決済のみ対応 	<ul style="list-style-type: none"> 証明書等を郵送 申請完了通知

7. 課題解決に向けた取組の選定

概要

オムニチャネル化～各サービスセンター・南郷事務所（計11カ所）に書かない窓口サービスを導入
併せてリモート相談システム（Web会議システムを活用した遠隔業務サポート）を導入

手続

住民票の写し、戸籍謄本・抄本、印鑑登録証明書の発行、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） 初期 69,229,020円 /ランニング（概算） 14,400,000円 ※1
Web会議システムLiveOn（ジャパンメディアシステム株式会社）

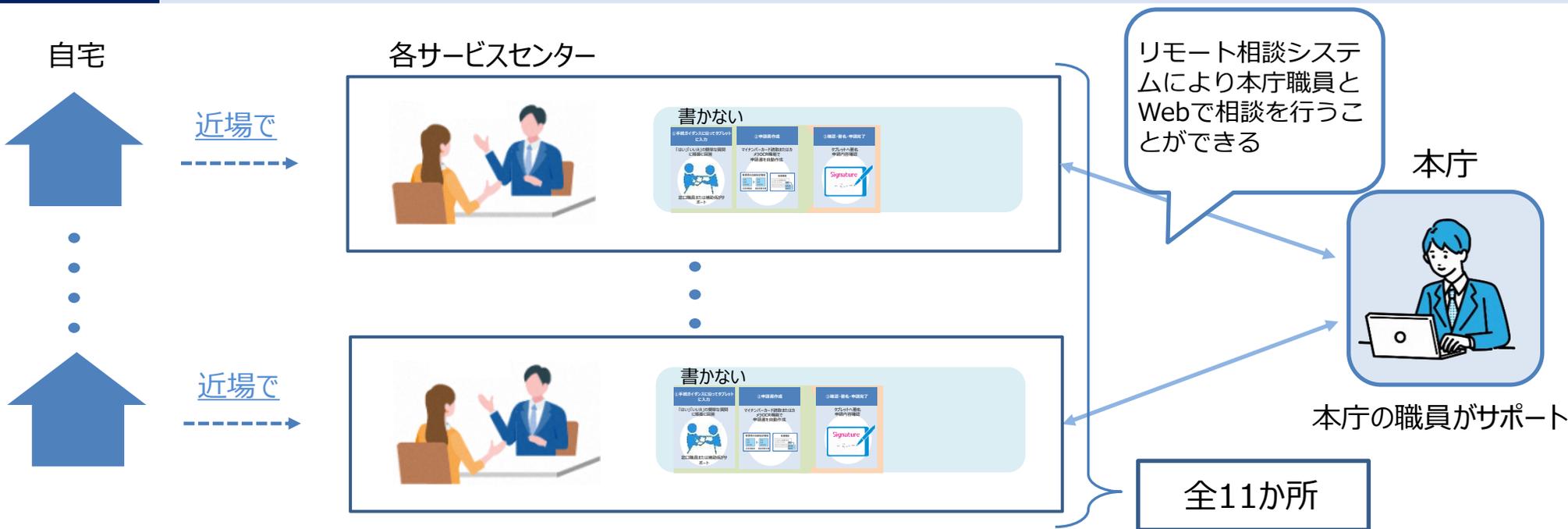
※1 費用は、「書かない窓口」、「来ない窓口」、「待たない窓口」を全てを導入したときの費用

課題

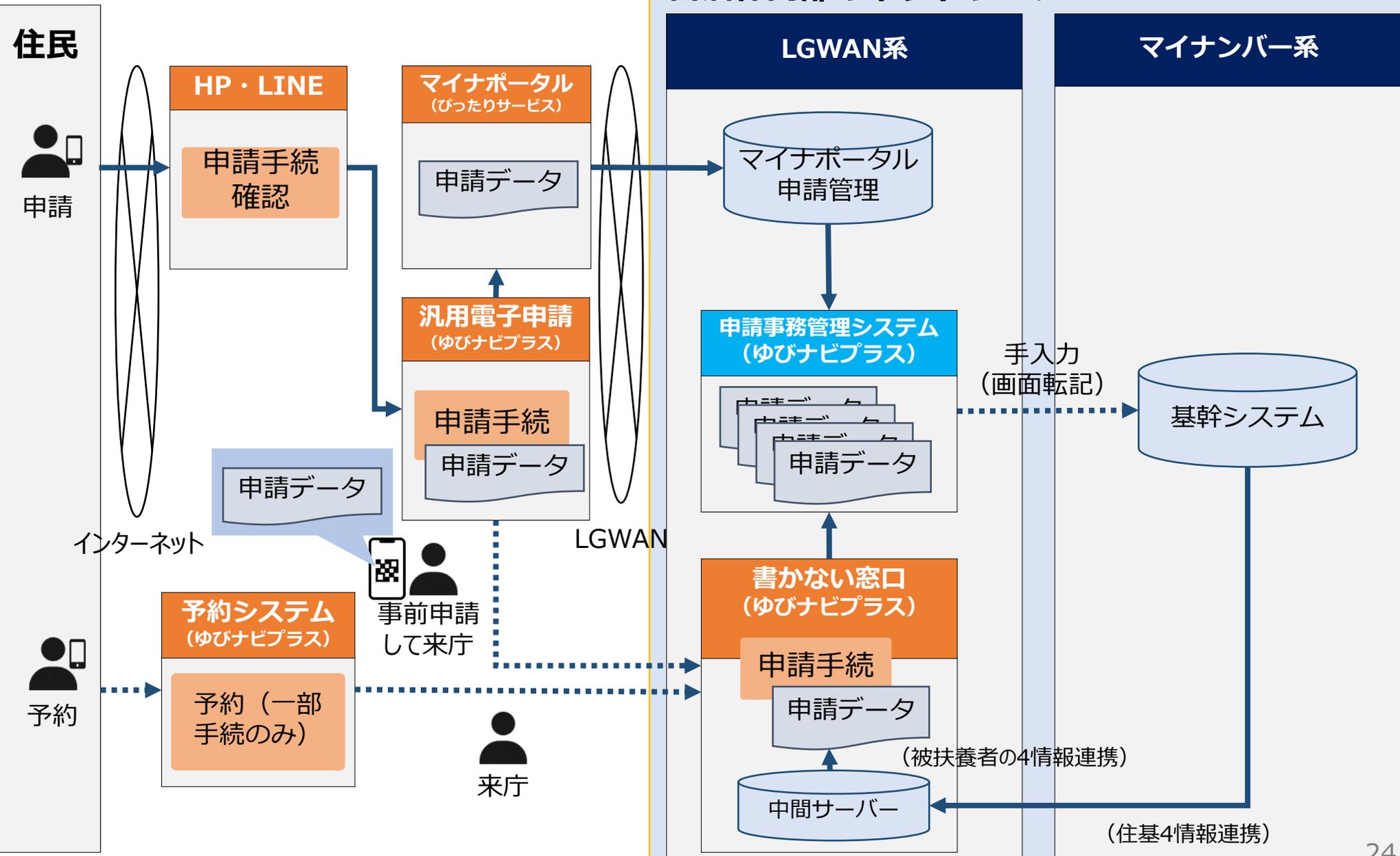
○人口減少、高齢化、都市のスポンジ化が進む中、高齢者や身体が不自由な方をはじめとして、市民がより近いところで行政相談や申請を行う体制を整備することが必要となっている。

対応策

○各サービスセンター・南郷事務所（計11カ所）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（八戸市・10～30万人モデル）



9.効果検証（八戸市）

モデル事業共通の効果検証指標取得状況

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	職員 満足度	改革前	改革後
住民満足度 (10点満点)	8.35	9.18	8.89	8.89	職員満足度 (10点満点)	4.94	5.91
手続時間 (5点満点)	3.32	3.83	3.32	3.78	処理時間 (5点満点)	2.68	2.76
手続の簡便さ (5点満点)	3.82	4.45	4.17	4.44	事務の簡便さ (5点満点)	2.53	2.53

9.効果検証（八戸市）

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）

単位：件

1件あたり平均
処理時間

	合計	11月	12月	1月	2月	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	—
合計	54,126	7,776	14,112	15,726	16,512	—

- 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。
- ゆびナビぷらすを操作した時間のみ算定している。（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.効果検証（八戸市）

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）

単位：件

	合計	11月	12月	1月	2月	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	—
合計	54,126	7,776	14,112	15,726	16,512	—

- 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。
- ゆびナビぷらすを操作した時間のみ算定している。（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）

10. 主なKPI達成状況（八戸市）

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ぴらすの運用実績、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DXSaaS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。

11.費用対効果の検証（八戸市・10万～30万人モデル）

【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）

(改革前)対象業務の職員人件費
25,566時間 × 3,152円
≒ **8,058万円**

(改革後)対象業務の職員人件費
23,528時間 × 3,152円
≒ **7,416万円**

職員人件費削減額
2,038時間 × 3,152円
≒ **642万円**

年間業務量 = 手続1件あたり作業時間（※）×年間処理件数
※リレー方式と単独窓口で場合分けしている

職員の人件費単価：平均給与をもとに試算（各手当、共済費を含む）

職員人件費の削減額
= **642万円**

ツール導入・運用経費
初期経費 + 初年度運用経費
= **6,930万円**

費用削減効果
▲ 6,288万円

ツール導入（システム関連経費のみ）

- 書かない窓口、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）
- オムニチャネル化（各SC・web会議システム含む）

※導入経費については、単費での導入の場合の試算。国費（新地創交付金等）や地財措置（デジタル活用推進事業債等）は考慮していない

【2年目以降】

職員人件費の削減額
= **642万円**

ツール運用経費
= **1,440万円**

費用削減効果
▲ 798万円

※2年目以降は業務の熟度が上がることにより、さらに削減される業務時間が増える可能性もあり

【KPI達成（令和8年度末）後】

職員人件費の削減額
= **2,320万円**

ツール運用経費
= **1,440万円**

費用削減効果
880万円

効果試算の条件

◆ 手続1件あたり作業時間（分：秒）

- 単独窓口： 導入前 7：59 ⇒ 導入後 7：31 （2月分14,541件）
- リレー方式2窓口： 導入前 41：11 ⇒ 導入後 28：52 （2月分260件）
- リレー方式3窓口以上： 導入前 47：02 ⇒ 導入後 37：58 （2月分26件）

※手続1件あたり作業時間は、改革前・改革後ともに最初の申請書記入時間・待ち時間・移動時間・後処理時間を除く

◆ KPI達成（令和8年度末）後の費用対効果は、オンライン申請件数40,000件に到達した場合の費用対効果を試算

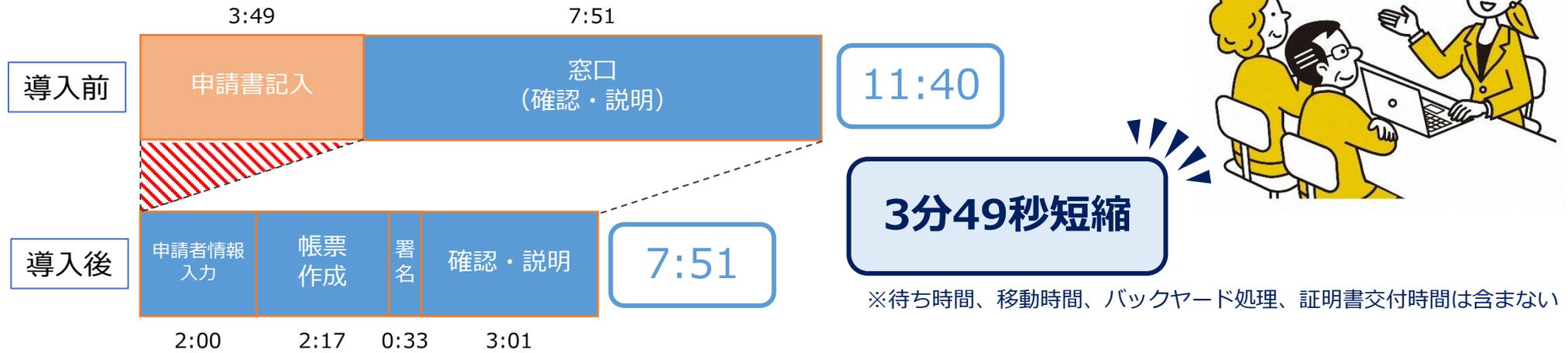
◆ オンライン申請における手続1件あたりの作業時間 導入前7：59⇒導入後0：00

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

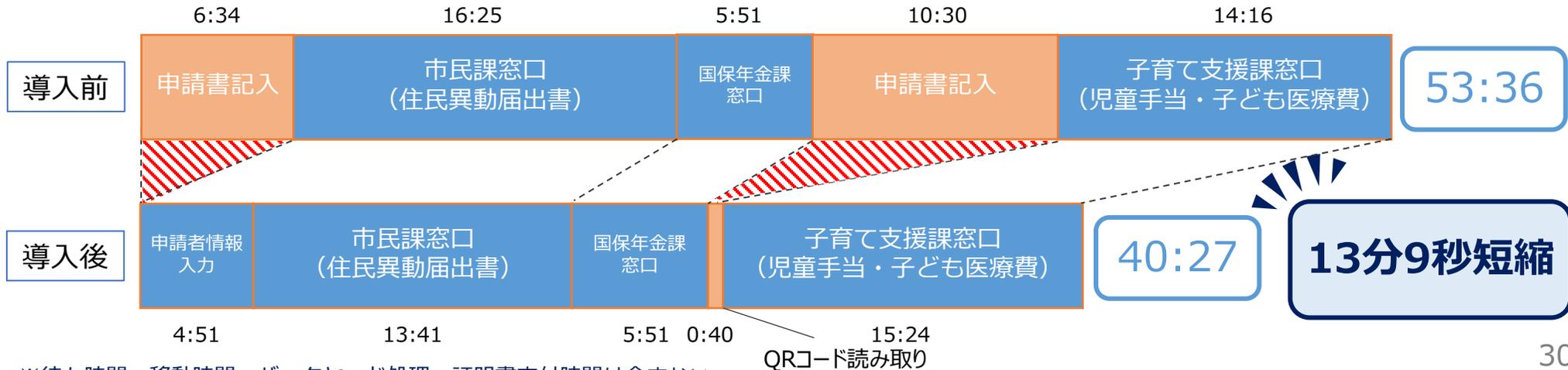
12.改革の効果・さらなる業務改善の検討（八戸市）

はちのへスマート窓口導入後の効果（手続き時間の短縮）

単独窓口（住民票の写しなど）



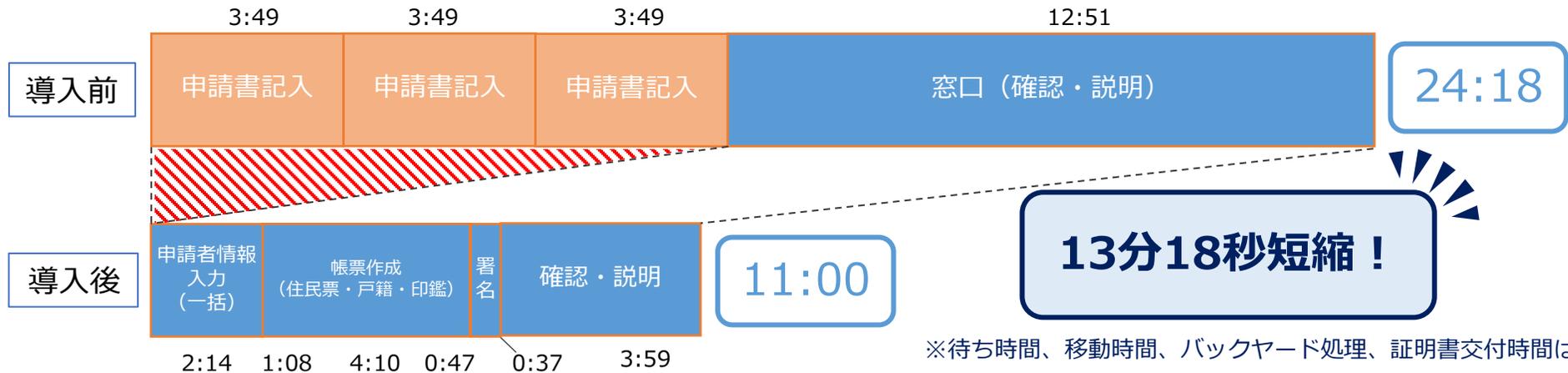
リレー方式（市民課～国保年金課～子育て支援課）



12.改革の効果・さらなる業務改善の検討（八戸市）

はちのへスマート窓口導入後の効果（手続時間・利用者満足度）

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）



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）

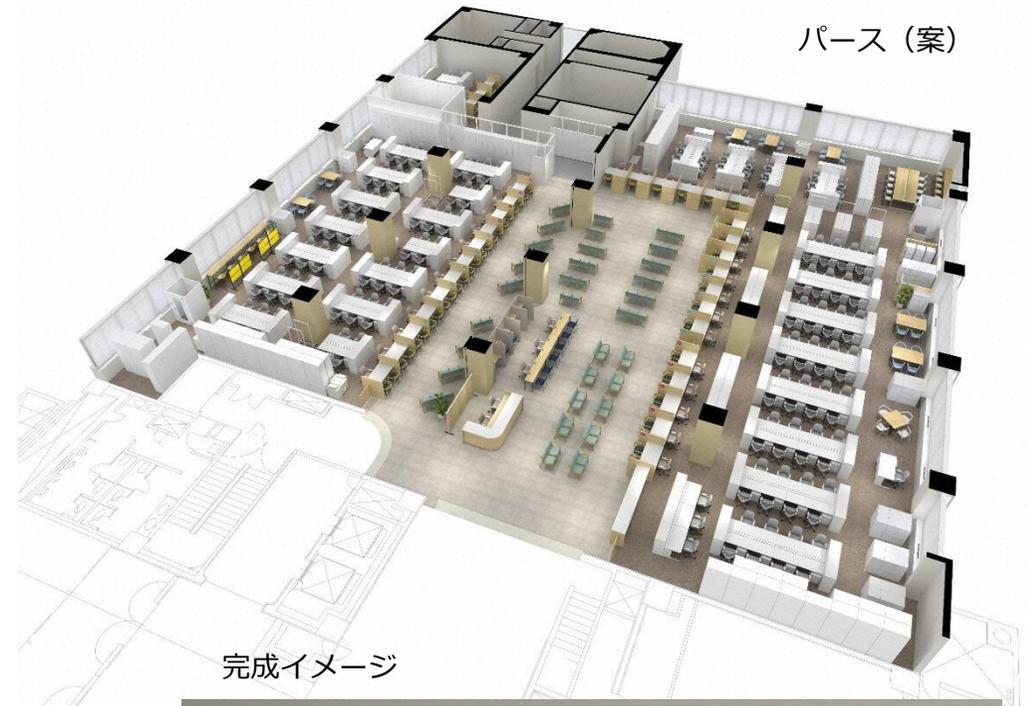
12.改革の効果・さらなる業務改善の検討（八戸市）

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



※ 第3回八戸市庁舎レイアウト最適化に向けた基本計画策定に係る有識者会議（令和7年3月28日開催予定）で、基本計画を決定する予定

12.改革の効果・さらなる業務改善の検討（八戸市）

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、職員の事務負荷は増大するが、ゆびナビぶらす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。
 - 勤続年数が長い層（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.改革の効果・さらなる業務改善の検討（八戸市）

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.改革の効果・さらなる業務改善の検討 (八戸市)

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 市民課 ● 国保年金課 ● 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！



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！

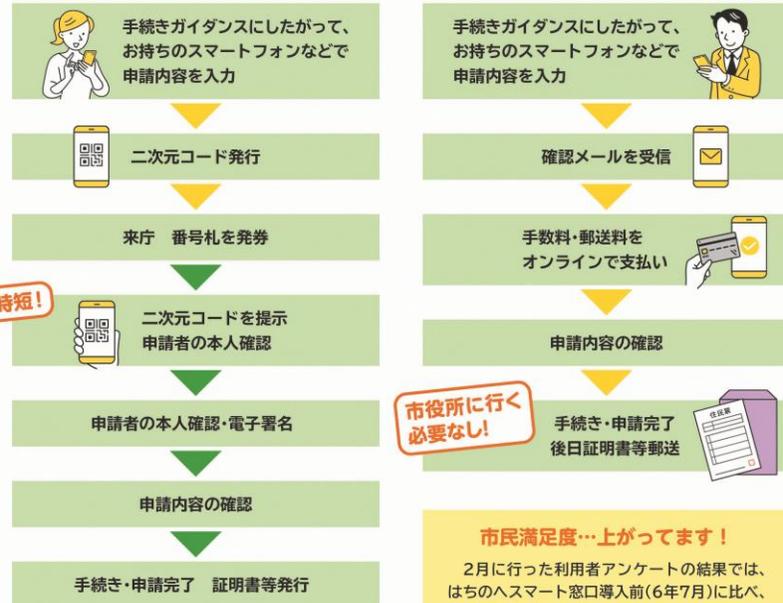


行かない窓口

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用暗証番号(英数6～16文字)が必要です。



住民票の写し 戸籍謄本・抄本 印鑑登録証明書 税証明 などの発行



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)

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%** (前回調査比 +8.3ポイント)

手続きにかかった時間

76.6% (前回調査比 +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% (前回調査比 +12.6ポイント)

図▷記事について…広報統計課 443-9317 ▷はちのへスマート窓口について…情報政策課 443-2124

12.改革の効果・さらなる業務改善の検討（八戸市）

窓口稼働率とデータ活用事例

集計期間：令和7年2月1日～28日

	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"> 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） 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となっている。 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。
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"> 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。 週明け日の急激な利用者の増加はみられない。 土曜日は稼働率が半分以下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。 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している。
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"> 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。 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。 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。 窓口稼働率が低いので物理的な窓口数の増加は不要となっている。 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。

※ 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（八戸市）

今後の課題

1. マイナンバーカード窓口
 - 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、それをはるかに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、早期の対応が必要な状況となっている。
2. 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**が必要必要となっている。
3. 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、**そもそも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、利用促進を図る必要がある。
 - 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。

13.今年度の取組における課題、今後の見通し（八戸市）

今後の課題

4. 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。

5. 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。

6. 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。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。

7. 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.今年度の取組における課題、今後の見通し（八戸市）

今後の課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できるもの】

1. 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増強した。
3. 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る。
4. 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。
5. 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ている。
6. 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**を実施している。
7. 事業者向け申請手続
 - ・ 令和7年3月より全庁意向調査と八戸商工会議所にヒアリングを実施している。

13.今年度の取組における課題、今後の見通し（八戸市）

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】

1. 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する。

2. 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て、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。
- 窓口稼働率の小さい日時（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。

3. 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。

4. 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、市役所側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。

13.今年度の取組における課題、今後の見通し（八戸市）

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】

5. 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）

6. 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する。
- 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。

7. 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）を活用し拡大予定としている。（追加費用はかからない見込み）