

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）

東京都八王子市

先駆けとなる改革に取り組むモデル
バックヤードの集約処理

1.事業概要（八王子市）

【先駆け（バックヤードの集約処理）】

東京都 八王子市

（人口 56.1万人 人口密度 3108.5 /km²）

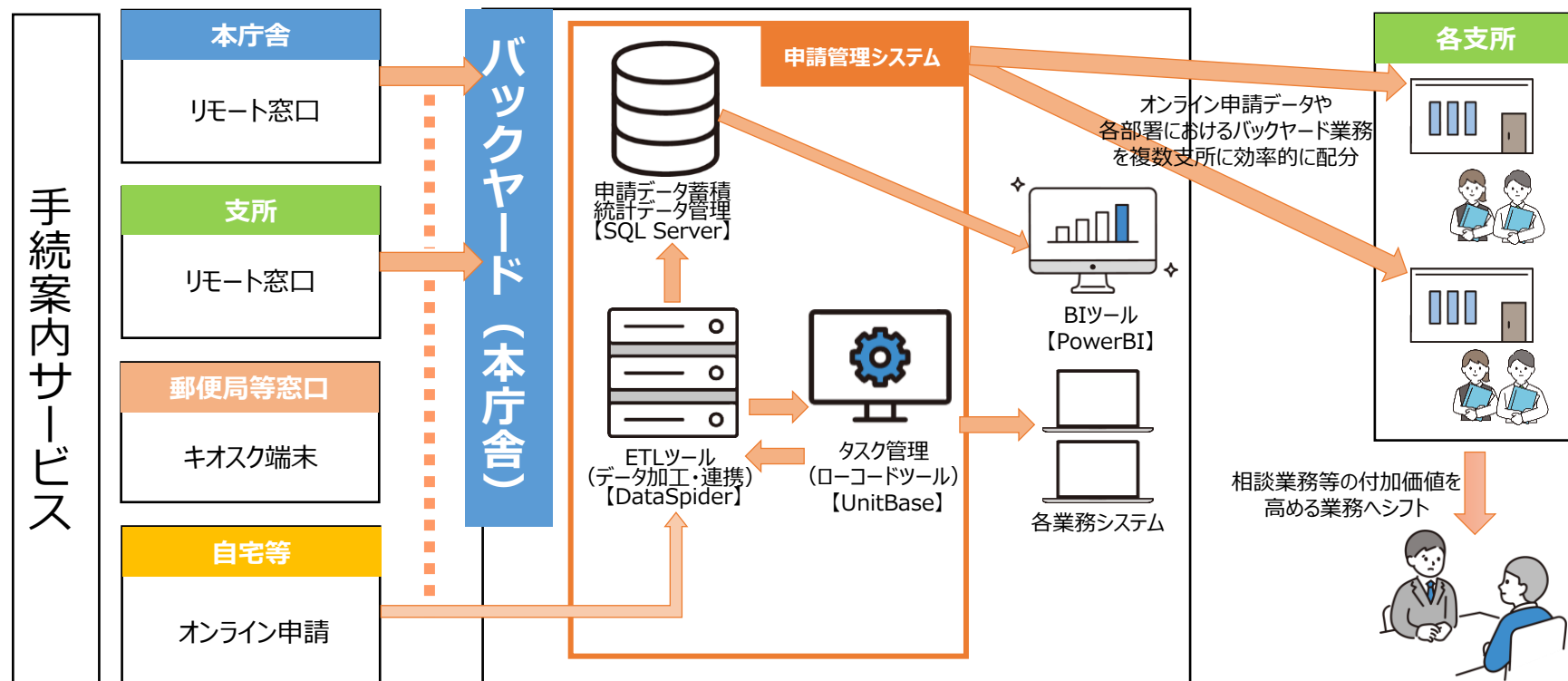
中核市

ベッドタウン

支所等多数

- フロントヤード業務とバックヤード業務をデジタル技術で効率的に分離
- 一部支所をバックヤード業務センター化し定型業務処理

→ 支所機能を維持しつつ、データ対応・タスク管理により各支所に審査業務等を調整配分し仮想的に業務を集約化



対象手続

①転入 ②転居 ③転出 ④国保（資格加入・脱退） ⑤国保（再交付申請書）

2. 目指す姿、改革全体のKPI（八王子市）

目指す姿

- ・ マイナンバーカードの徹底した利活用による行政手続のオンライン化のほか、相談業務等のリモート対応により、**自宅または近隣の施設からすべての行政サービスにアクセスできる。**
- ・ 行政サービスの提供に必要な各種手続については、**公共サービスメッシュを活用**したタテとヨコの連携により、行政等が把握している情報を掲示し、本人の同意のみで手続きが完結する。
- ・ 業務データが連携されることで、**バックヤード業務の自動化**が実現し、相談業務などの市民に寄り添う業務への集中的な人員配置がなされている。
- ・ オンライン化等の進展により**窓口開庁時間の最適化**が実現している。
- ・ **デジタル化により生み出された空間的なリソース**が、地域自治を推進するための地域共同の場に活用されている。

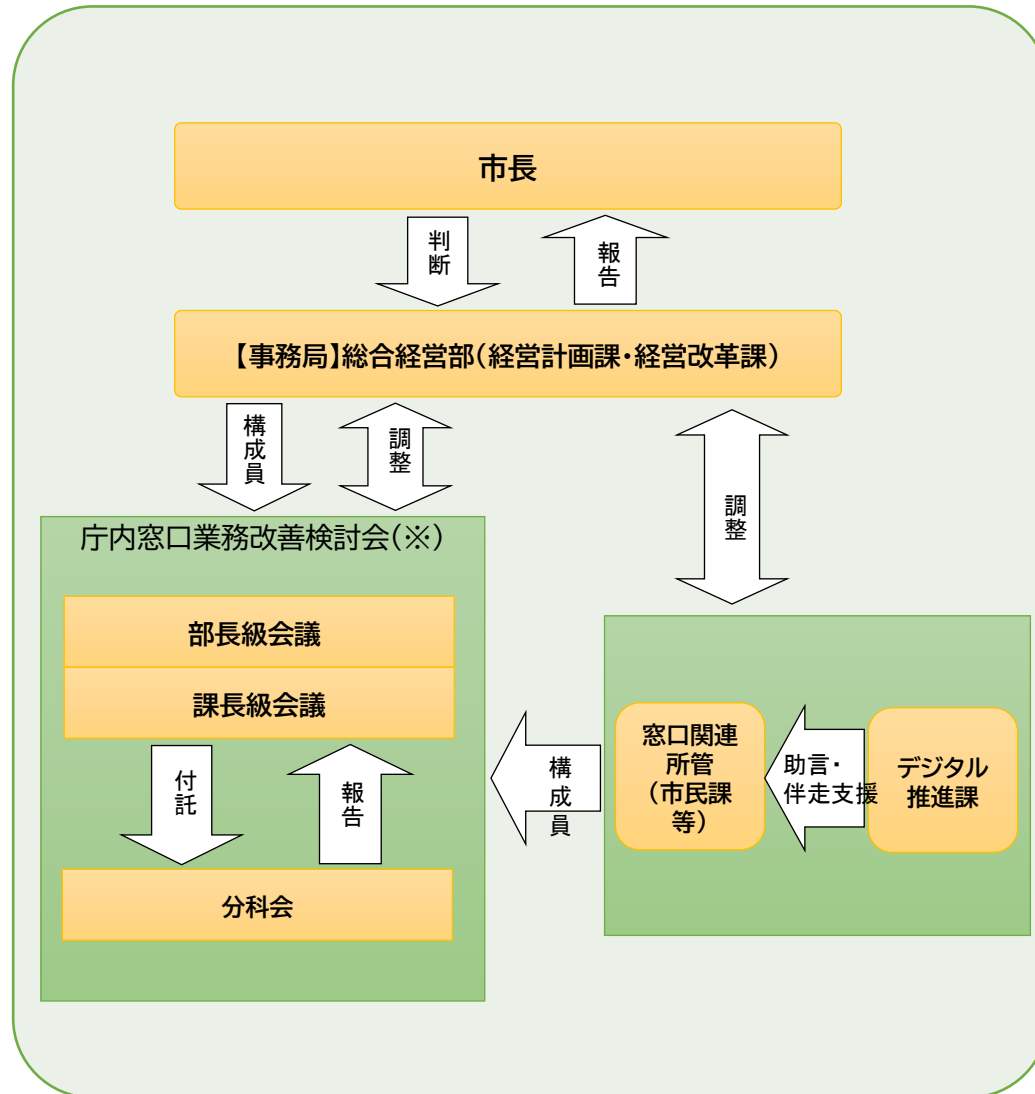
KPI	目標	改革前	設定の背景
利用者満足度	70% (R8末)	—	施策の有効性の指標
対応手続数（※）/率	63手続/100% (R8末)	0手続 (R5年4月時点)	施策の進捗を測る指標
業務時間削減数	120,000時間 (R8末)	0時間 (R5年4月時点)	業務効率化の効果を測る指標

※ 達成に向けた取組のいずれかに対応している手続の数

3.モデルプロジェクトのスケジュール（八王子市）

取 組		4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10月	11月	12月	1 月	2 月	3 月
1	フロントヤードの充実												
	（１） 手続案内サービスの導入	要件定義											
	（２） リモート窓口システムの導入	仕様検討・調達											
2	バックヤード業務の集約・分散	運用テスト											
		実証											
2	バックヤード業務の集約・分散	窓口業務調査・分析											
		バックヤード業務集約化の対象選定											
		実装・実証											
2	（１） ノーコード・ローコードツールの利活用												
		要件定義											
		実証											
2	（２） データドリブン分析手法の導入①												
		取得データ・ダッシュボード検討・データフロー設計											
		実装											
2		実証											
3	情報公開 （データドリブン分析手法の導入②）												
		BIツール導入検討											
		取得データ・ダッシュボード検討・データフロー設計											
3		実装											
		実証											

4.庁内の推進体制図（八王子市）



庁内窓口業務改善検討会

開催実績

■ 部長級会議……2回（9月・3月）

<9月>

- ・ 窓口業務調査の実施結果の共有
 - ・ 集約・分散対象業務の選定に向けた詳細ヒアリングの説明
 - ・ デジタルツール（リモート窓口、手続ガイド）の導入状況の共有
- <3月（予定）>

- ・ 最終報告
- ・ 今後の窓口サービス改革の方向性

■ 課長級会議……3回（4月・9月・3月）

<4月>

- ・ 八王子市フロントヤード改革構想書（素案）の共有
 - ・ モデルプロジェクトの全体スケジュールの共有
 - ・ 窓口業務調査の実施方法の説明
- <9月・3月（予定）>
- ・ 上記部長級会議と同テーマ

■ 分科会……3回（4月・8月・3月）

<4月>

- ・ モデルプロジェクトの全体スケジュールの共有
 - ・ 窓口業務調査の実施方法の説明
- <8月>
- ・ 窓口業務調査の実施結果の共有
 - ・ 集約・分散対象業務の選定に向けた詳細ヒアリングの説明
- <3月（予定）>
- ・ 最終報告

5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（八王子市）

(1)現状分析、課題抽出の取組

【抽出された課題】

- 令和5年度に、業務の量及び質の可視化を目的に、全庁業務調査を実施した。調査結果から、バックヤード業務を含む窓口関連業務のボリュームが市役所全体の業務量の約57%（1559人分）を占めており、ボリュームゾーンであることが明らかになった。
- 広い市域をカバーするため支所（13か所の事務所と1か所の総合事務所）を設置しているが、地理的条件、交通の便や人流、対応している手続などの理由によって、一部の支所に処理が集中していることが明らかになった（次ページ参照）。

【課題への対応】

- 来庁者が集中する本庁や特定の支所の業務負荷を軽減するため、オンラインで受け付けた申請に係るバックヤード業務の一部を、各支所の業務量等に応じて分配し、業務処理量の平準化を図る。
- 加えて、上記バックヤード業務の分散化の推進に向けて、オンライン申請の誘導を行う手続案内サービス等の取組を実施し、市役所全体の効率化を図る。

(2)対象手続選定

【手続（分散する主なタスク）】

- ① 転入（転入に係る事前準備作業）
- ② 転居（転居に係る事前準備作業）
- ③ 転出（転出処理）
- ④ 国保資格加入・脱退(システム入力申請不備対応)
- ⑤ 国保 再交付(システム入力申請不備対応)

【選定方法】

- ① 支所で取扱う83手続を対象に、窓口業務調査を実施
＜窓口業務調査の主な実施内容＞
 - ✓ 83手続の現行業務フロー図（BPMN図）の作成
 - ✓ デジタルを前提としたフローとするための課題抽出・整理

- ② 短期的な実現可能性や見込み効果の大きさなどの観点で、所管課とのヒアリングを通じ対象手続を選定

＜主な選定の観点＞

- ✓ 支所が担うことで負担軽減につながるプロセスがイメージできる
- ✓ 年間取扱件数が多い、オンライン申請の利用率が高い（見込み）、など

5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（八王子市）

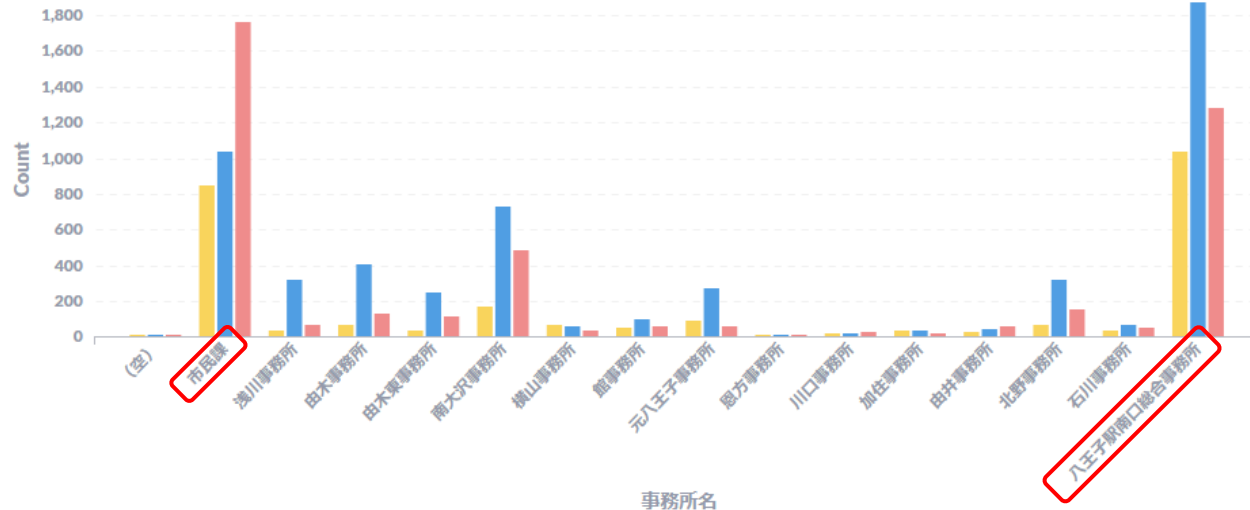
本市は、広い市域をカバーするため13か所の事務所と1か所の総合事務所を設置している。各事務所においては、各種手続の窓口だけでなく、地域福祉の困り事の相談窓口など、地域コミュニティにおいて重要な役割を担っている。

一方で、コンビニ交付の普及や引越しワンストップサービスの導入、コンビニでの収納サービスなどのデジタル化の取組により、窓口業務は全体的に減少傾向にあるものの、地理的条件、交通の便や人流、対応している手続などの理由によって、一部の事務所に処理が集中している。

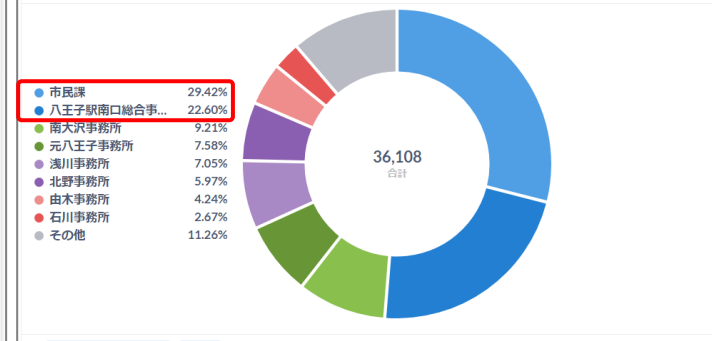
転入・転居・転出（事務所別）（2024年1月以降）

Stat DB / 最終更新1ヶ月前 by あなた

● 転居 ● 転出 ● 転入



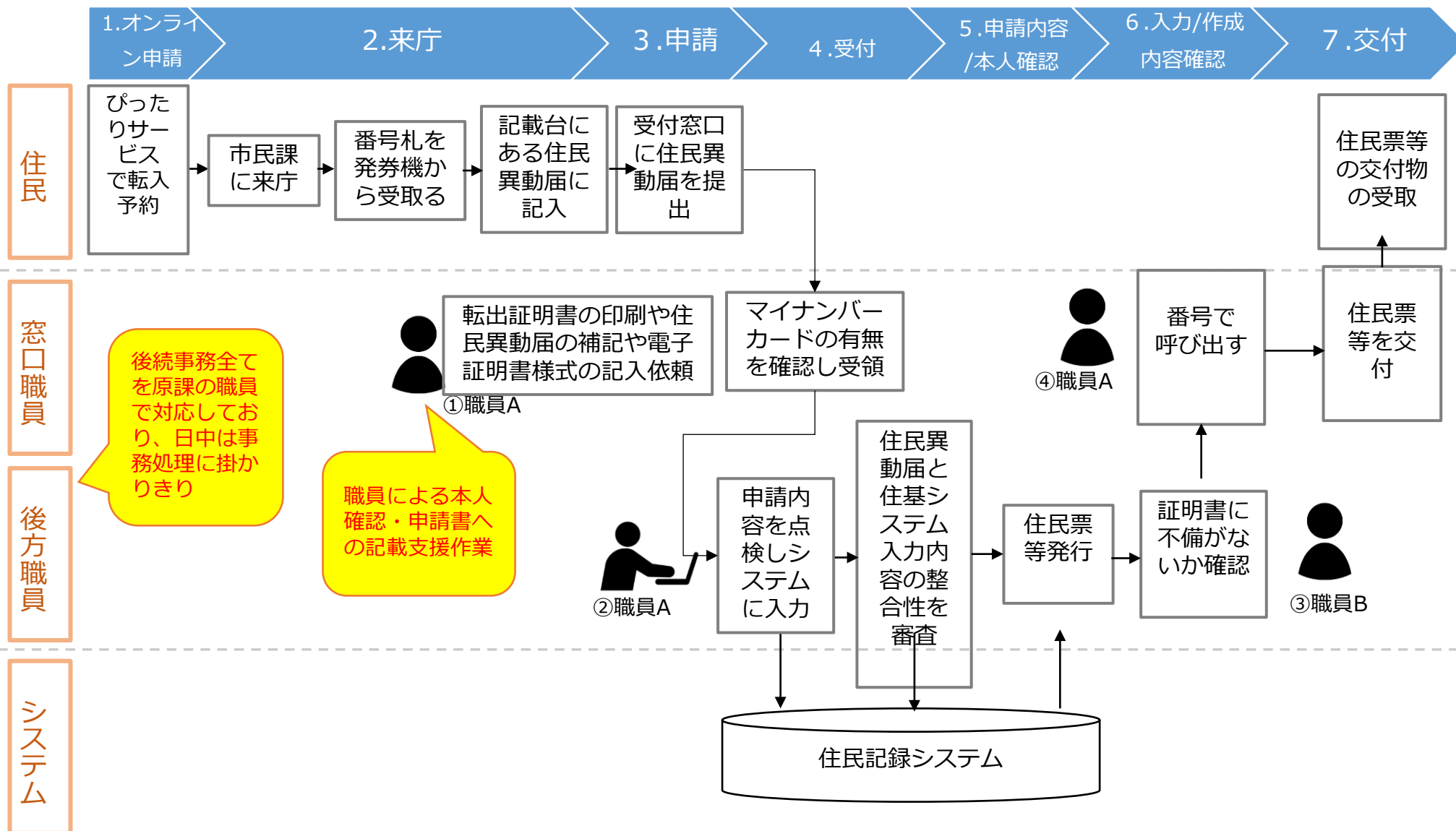
事務所別異動件数（2024年1月以降）



6.業務フロー(バックヤードの集約処理モデル) (八王子市)

場所	本庁舎、市民部各事務所	取組	転入手続オンライン化による業務の負荷分散
		手続	転入

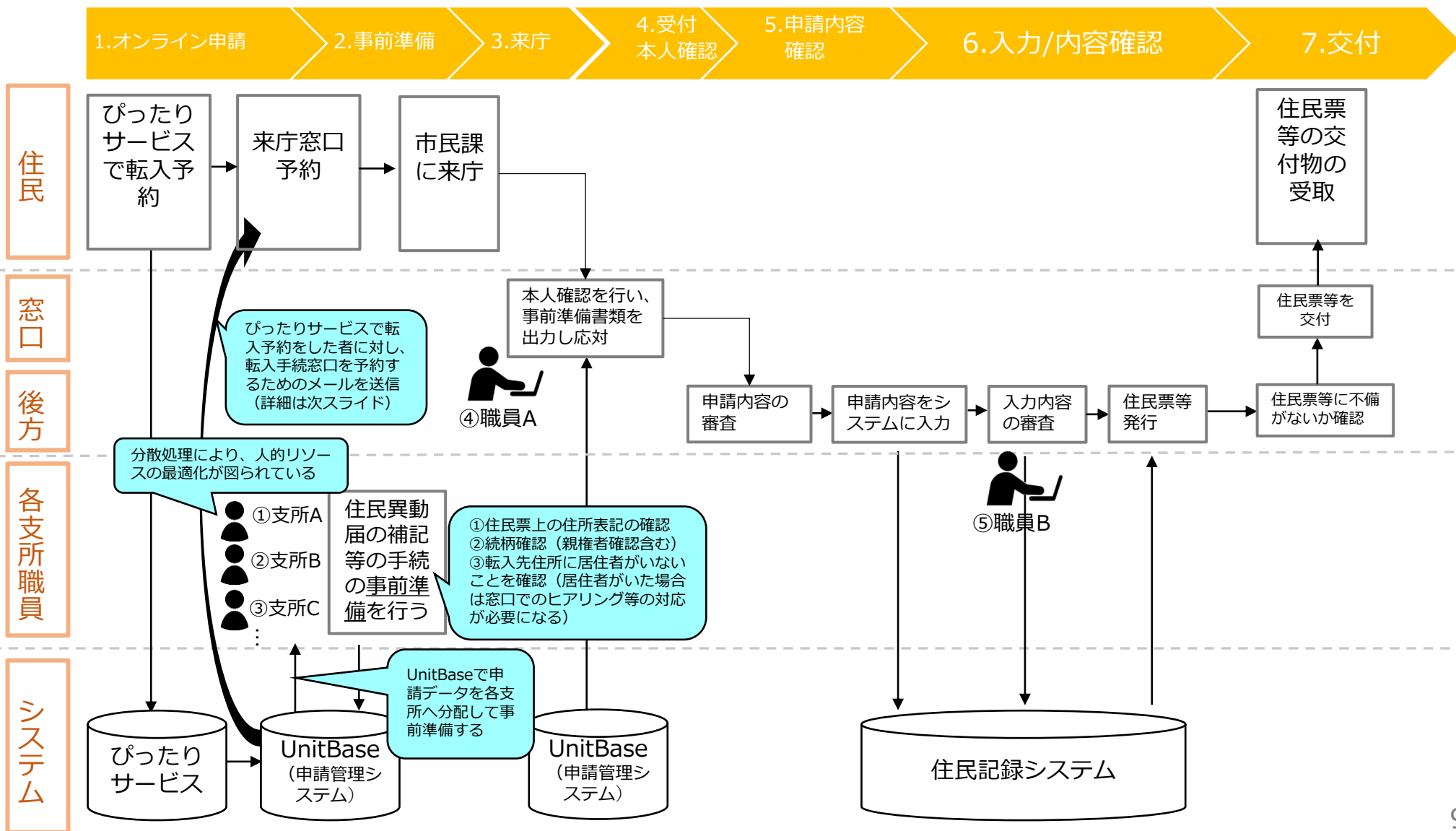
■改革前 (転入業務の例)



6.業務フロー(バックヤードの集約処理モデル) (八王子市)

場所	本庁舎、市民部各事務所	取組	転入手続オンライン化による業務の負荷分散
		手続	転入

■改革後（転入業務の例）



6.業務フロー(バックヤードの集約処理モデル) (八王子市)

転入予約者に対する転入手続来庁先予約フォームの運用

ぴったりサービスで転入予約

手続案内サービスで
手続できる窓口を確認し
予約フォームで
来庁予約

とりあえず
本庁を選ん
でおこう

事務所でも手続
できるんだね
家の近所に変更
しよう！

UnitBaseで申請
データからメール
アドレスを抽出

メールにURLを記
載し、手続案内
サービス及び転入
手続来庁先予約
フォームへ誘導

UnitBase
(申請管理シ
ステム)

転入手続来庁先予約フォーム

この予約フォームについて

マイナポータルでの転入予約申請がありとうございます。
こちらは、みなさまへよりスムーズに転入手続をご案内するための予約フォームです。
既にマイナポータルでご指定の来庁予定場所と異なる事務所を選択いただいても構いません。
この予約フォームの入力をせずに来庁いただくこともできますが、手続に時間がかかることがあります。

手続案内サービス (<https://hachioji-city.supportnavi.jp/>) で、必要な手続を確認のうえ、ご予約ください。
また、以下のページからご自宅に近い窓口をご確認いただけます。ぜひご利用ください。
<https://www.city.hachioji.tokyo.jp/life/001/001/001/p034873.html>

※八王子市役所本庁舎、八王子駅南口総合事務所は大変込み合うことが予想されます。
※予約した時間に対応中の方がいらっしゃった場合は、その方の対応が完了してからのご案内となります。ご了承ください。
※来庁の際、住民票転入届の記入は不要です。予約日時とお名前を直接職員にお伝えください。

Q1. 来所される方の氏名を入力してください。 必須

氏名

氏 必須

名 必須

生年月日

手続案内サービス



市HPでの手続窓口紹介ページ



町名を選択すると最寄りの
手続先の案内ページへ
リンクする

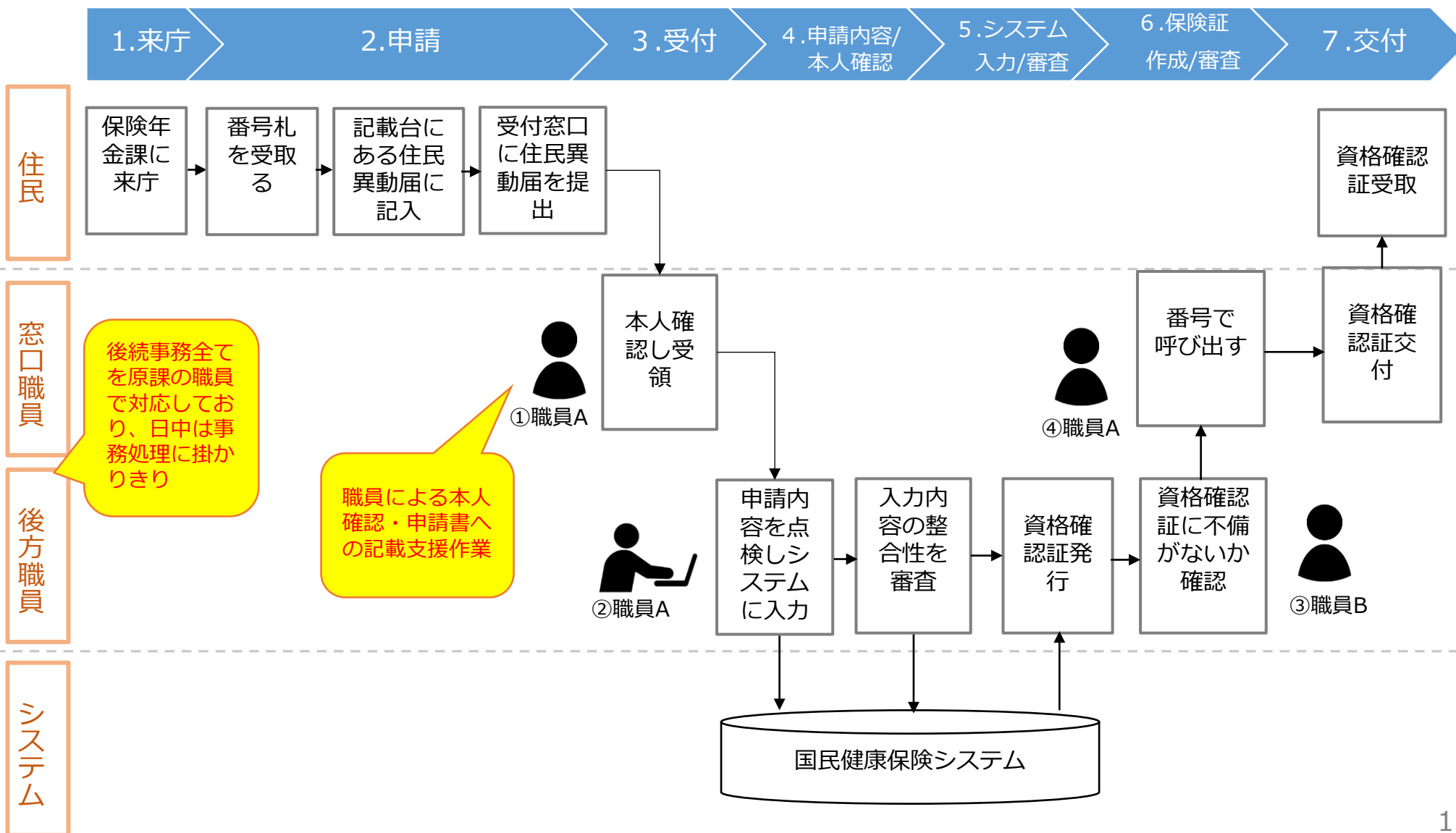
以下の効果をねらいとして、転入予約を行った方にメールで転入手続の来庁窓口予約フォーム(LoGoフォーム)を運用している

- 手続に使える窓口を案内することで利用者にとって使いやすい窓口へ誘導する
- 日時指定予約により来庁時間をコントロールし窓口の負荷を分散するとともに、待ち時間を短縮する
- 申請者が本庁等の一部窓口に集中しているため、来庁場所の件数を分散する
- 来庁場所選択の理由の収集
- 事前準備に関わる情報の収集を行い、効果を分析する
- 手続案内サービスの利用促進

6.業務フロー(バックヤードの集約処理モデル) (八王子市)

場所	本庁舎 保険年金課窓口	取組	国保加入手続オンライン化による業務の負荷分散
		手続	国民健康保険加入

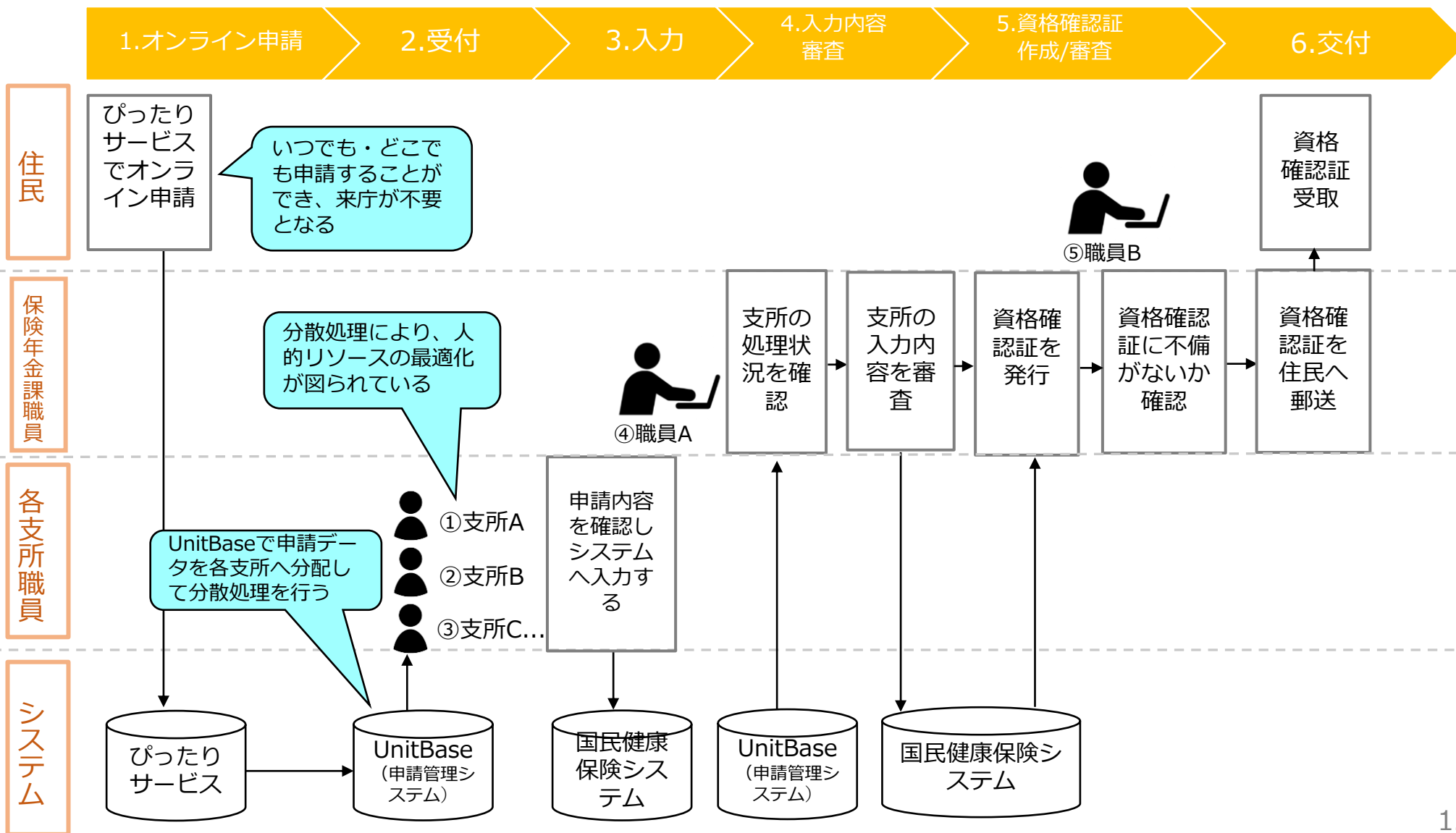
■改革前 (国民健康保険加入業務の例)



6.業務フロー(バックヤードの集約処理モデル) (八王子市)

場所	本庁舎 保険年金課窓口、市民部各事務所	取組	国保加入手続オンライン化による業務の負荷分散
		手続	国民健康保険加入

■改革後 (国民健康保険加入業務の例)



7.課題解決に向けた取組の選定（八王子市）

概要

取組1 フロントヤードの充実
(1) 手続案内サービスの導入

手続

転入届、転出届、転居届、出生届

ツール

手続案内サービス（株式会社アスコエパートナーズ）

初期¥0 / ランニング¥77,000/月

課題

- 庁内照会により以下の課題が判明
- ・オンライン化されている市民部行政手続の利用率8.4%
- ・バックヤードの効率化を図るため、オンライン申請の利用率を上げる必要がある。

対応策

- 自身に必要な手続や受けられる行政サービスが確認できる「手続案内サービス」で手続方法を確認することで、行政手続がオンライン化されていることの認知度を向上し、オンライン申請の利用率の向上を図る。
- 手続案内サービス自体の認知度を向上させるため、広報やSNSに加えて、庁内のロビーへのQRコードの掲示、不動産協会や大学等を通じた周知活動や、オンライン転入予約時のプッシュ通知等、市民との接点を可能な限り活用し周知を行う。
- アンケートフォームで利用者満足度や意見等を収集し、PDCAサイクルを回す。

手続案内サービス



利用者は平易な質問に回答することで、自身に必要な手続を確認し、シームレスにマイナポータルに連動して手続を行うことができる。

ライフイベントの発生



ライフイベント（転入・転居・転出や出生）が発生
対象者は自分に必要な手続は何か把握する必要がある

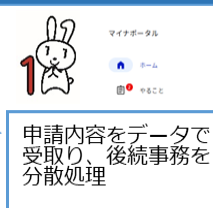
対象者が自身のスマホやPCで検索する場合

手続案内サービス



対象者は自身に必要な手続を漏れなく把握できる
申請フォームが整備されている手続はマイナポータルでオンライン申請

オンライン申請



申請内容をデータで受取り、後続事務を分散処理

利用状況分析（Googleアナリティクス）



可視化

周知方法等の改善

リモート窓口で案内



対象者が市役所窓口に来庁する場合、

来庁者にはリモート窓口から手続案内サービスへ誘導

アンケートフォーム（Microsoft Forms）



意見等をフィードバック

7.課題解決に向けた取組の選定（八王子市）

概要	取組1 フロントヤードの充実 (2) リモート窓口システムの導入	手続	オンライン申請サポート、専門相談、戸籍相談等
ツール	みんなのス窓（株式会社エスプールグローバル） 初期：¥2,071,850（税込） ランニング(運営費用)：¥4,910,400（税込/R6年10月～R7年3月）		
課題	○支所によって提供しているサービス内容に違いがある ○オンライン申請の利用率を引き上げる必要がある		
対応策	○各支所におけるサービスレベルの平準化 ○オンライン申請の申請サポートによるオンライン申請率の向上		

リモート窓口



- ① タッチパネル上のボタンを押すとオペレーターに繋がる。
- ② オペレーターは市民の用件を確認

①接続

画面のボタンを押すとオペレーターへ接続

複雑な操作なくオペレーターに繋がる

②オンライン申請サポート・相談等

（オペレーター）
オンライン申請の申請サポート、簡易な相談への対応
→ 必要に応じて職員へ接続

（職員）
専門的な相談に対応

- ・ オンライン申請の方法を知ることにより、次回からは自宅からの申請が可能に
- ・ 近くの支所から専門相談が可能に



- オンライン申請率の向上
- 職員が付加価値の高い業務に従事することで、住民サービスを向上

7.課題解決に向けた取組の選定（八王子市）

概要

取組2 バックヤード業務の集約・分散
 (1) ノーコード・ローコードツールの利活用
 (2) データドリブン分析手法の導入①

手続

①転入 ②転居 ③転出 ④国保（資格加入・脱退） ⑤国保（再交付申請書）

ツール

Webアプリ作成ノーコードツール（UnitBase 株式会社ジャストシステム）
 ETLツール（DataSpiderServista 株式会社セゾンテクノロジー）

課題

○オンライン申請やコンビニ交付の利用率が向上し窓口対応件数が減少していくなかで、支所機能を維持しつつ、オンライン申請に係るバックヤード業務を効率的に処理していくための仕組みづくりが必要

対応策

○オンライン申請データを管理するための申請管理システムと申請データをタスクとして管理し、各支所へ分散させる仕組みをノーコードツールで開発。タスクの分散については各支所の業務状況をデータにより可視化したうえで、自動的に分散量をコントロールし業務量の平準化を図る。また、バックヤード業務可能時間の確保のため、セルフレジの導入やコンビニ交付の更なる利用促進を行う。

「開庁時間」から「固定業務時間」や「標準的な窓口業務時間(※1)」を差し引いた時間に「開庁時間短縮により創出した時間」(※2)を加えた時間をアイドルタイム(＝バックヤード業務可能時間)として定義
 ※1窓口業務時間は繁忙状況により変動するため繁忙係数(後述)により補正
 ※2本市の独自取組として令和6年10月より支所の開庁時間を短縮



バックヤード業務可能時間

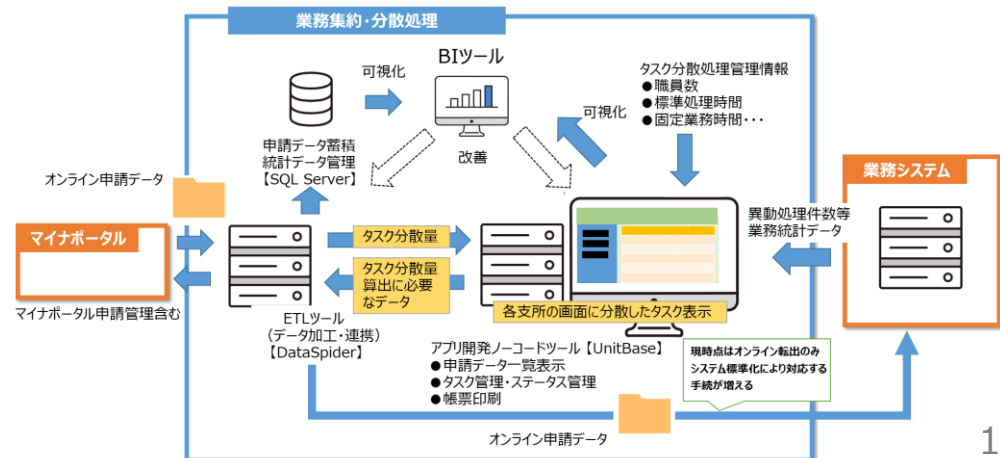
- ① 開庁時間短縮で創出した時間
- ② 開庁時間から固定業務時間及び窓口対応業務時間を差し引いた時間

①+②の時間をバックヤード業務可能時間と定義する。

オンライン申請データとタスク分散量算出に必要なデータをETLツールにインプットすると自動的にタスク分散量が算出される仕組み。

タスク管理・分散処理の全体イメージ

デジタルツールを駆使して、オンライン申請データをタスク(※)として管理し、進捗状況の管理、割当支所の決定等を自動で行うようにしている。
 ※業務の最小単位(1件分の転出処理等)



7.課題解決に向けた取組の選定（八王子市）

UnitBase業務管理画面

レポートの編集:業務管理_八王子駅前口総合事務所

支所名	八王子駅前口総合事務所	支所コード	85
日付時刻	2025/01/01		
職員数	16	職員業務時間合計	6000
再任用フルタイム	1	(分)	
再任用11時間		再任用業務時間 (分)	375
再任用20時間			
専門職	17	専門業務時間 (分)	6120
アシスタント職			
合計人数	34	業務時間合計 (分)	12495
		業務時間合計 (職別係数反映)	12495
異動記録件数 (予定)	190	異動記録件数 (月別平均値)	190
異動記録時間	5700	係数記録時間	30
証明発行件数 (予定値)	300	証明発行件数 (月別平均値)	300
証明発行記録時間	4500	証明発行標準記録時間	15
9条2項通知・19条2項通知処理		新出業務 1	
庁内公開請求		新出業務 2	
		新出業務 3	
固定業務時間 (合計)	2040	固定業務時間	60
契約状況	通常	契約係数	1/2
固定業務時間+新出業務時間	2040		
パソコンサポート業務可能時間	255		

UnitBaseのカレンダー機能で業務管理情報を管理する。

主に以下の情報を日単位で管理する。

- ・各支所の職員等の人数（休暇等の場合は都度修正）
- ・固定業務（庶務業務、定例会議、施設管理等）時間（イベント等がある場合は都度修正）
- ・転入等の異動や証明発行等の月別平均処理件数
- ・繁忙状況

オンライン
申請データ

バックヤード
業務可能時間

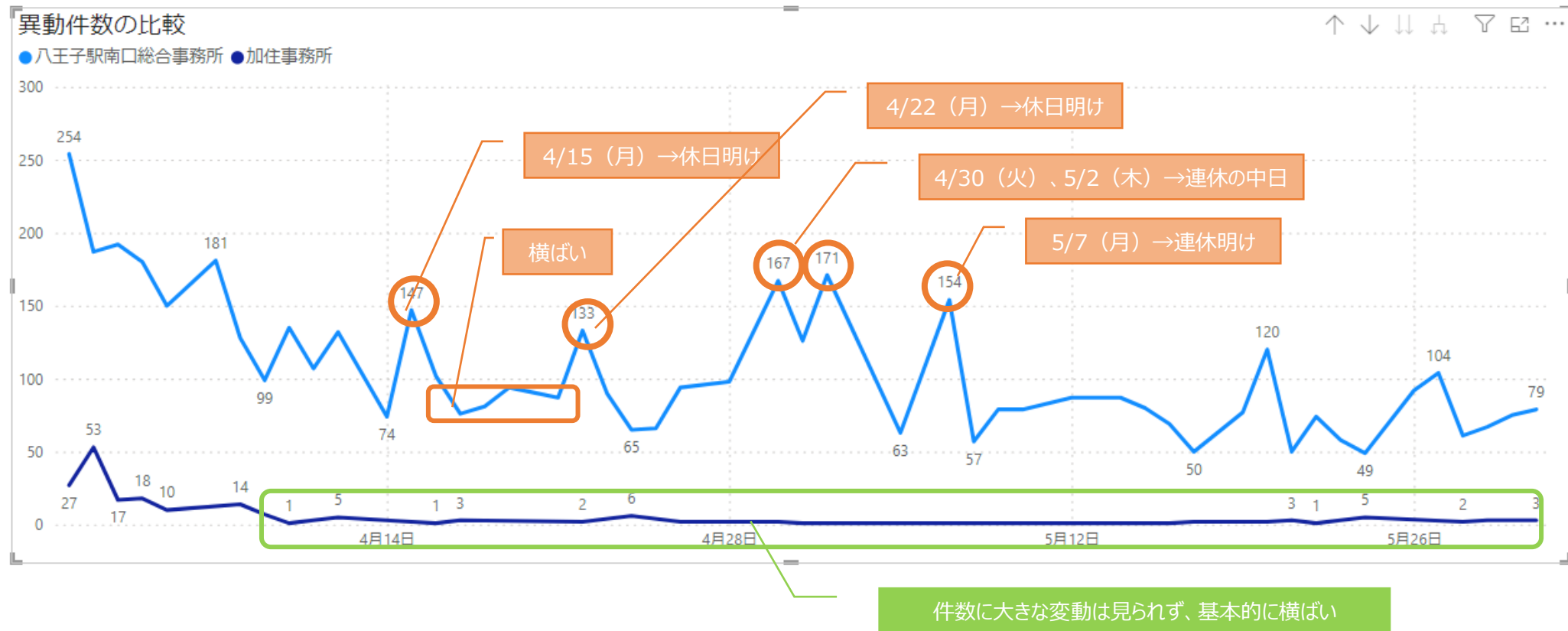
ETLツール 自動計算

各支所が処理
するタスク
データを出力

バックヤード業務可能時間を以下の考え方で算出

- $$\frac{\text{① (一日の業務時間 - 固定業務時間)} \times \text{当日職員等人数}}{\text{② 標準窓口業務時間} \times \text{繁忙係数}}$$
- ① - ②をバックヤード可能業務時間と定義

7.課題解決に向けた取組の選定（八王子市）



【繁忙係数算出に向けた分析】

- 交通の便が良く、利用者の多い八王子駅南口総合事務所と比較的利用者の少ない地域事務所である加住事務所の異動件数の比較を行った
- 八王子駅南口総合事務所は明らかに休日明けの異動件数が多い一方で、加住事務所は季節的な増はあるものの、基本的には横ばいである
- このため、変動幅の小さい事務所は日々の業務ボリュームが変わらないとみなし、繁忙係数を固定値の“1”に設定することで、毎日決まった量の業務を割り振る
- 一方で、変動幅の大きい事務所は休日明けのような業務増が予測される日にちについて、繁忙度合いの見込みに応じて繁忙係数を“1.1～1.5”に設定することで、バックヤード業務分散量をコントロールし、過度な負担とならないよう配慮する

7.課題解決に向けた取組の選定（八王子市）

概要

取組3 情報公開
データドリブン分析手法の導入②

手続

支所で取扱う83手続

ツール

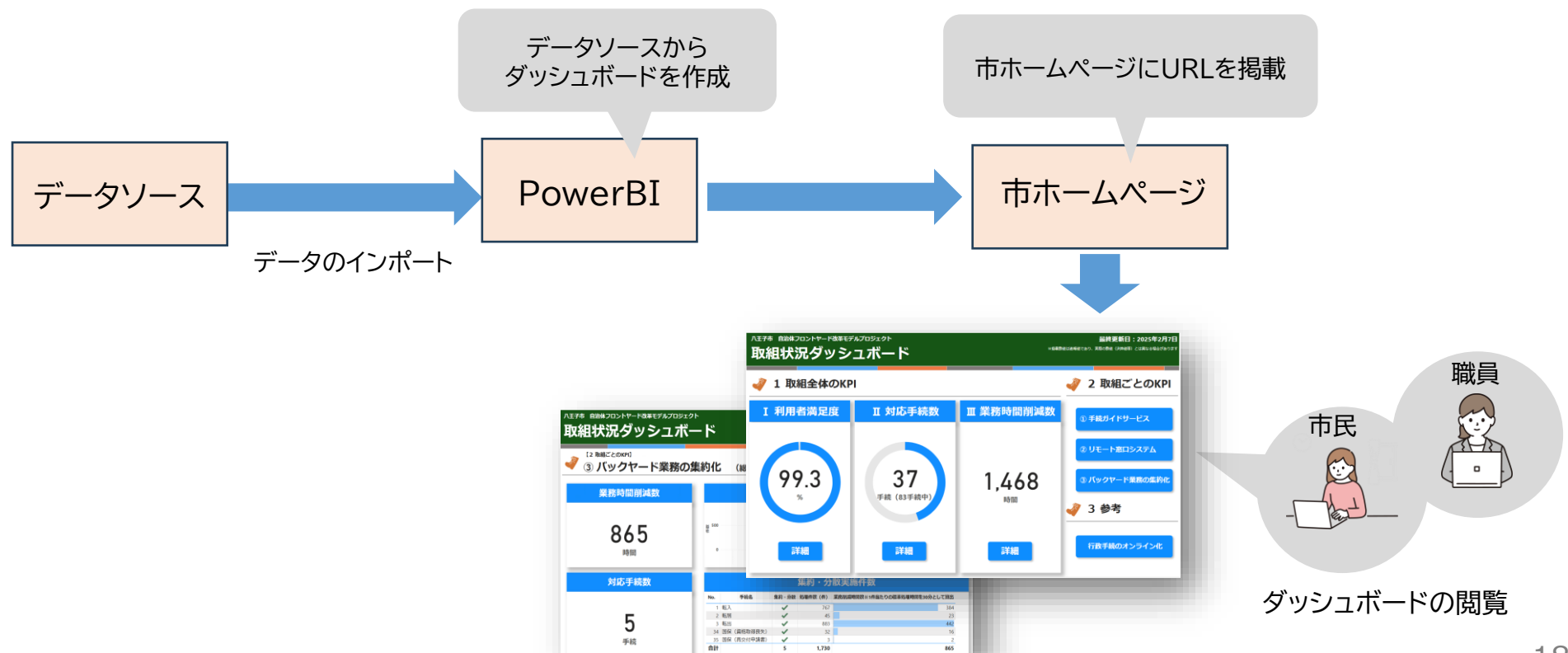
Microsoft PowerBI

課題

- 各取組の効果の発信によるアカウントビリティ（説明責任）の向上
- 各取組のKPIの達成状況や進捗状況について、現状把握・評価を行うための環境整備

対応策

- BIツールを用いて各取組のKPI等の情報をダッシュボード化し、市ホームページへ公開する。
- BIツールの特性を生かし、複数のデータを一元的に収集、迅速に可視化



8.データフロー（八王子市）

■改革後（転入業務の例）

実線：データ連携
破線：データ連携無

自治体内部のネットワーク

住民

オンライン
申請

インターネット

手続案内
サービス

最適な手続を案内
するとともに、オンラ
イン申請へ誘導

マイナポータル
（びったりサービス）

申請手続
申請データ

LGWAN

LGWAN系

マイナ
ポータル
申請管理

申請処理
状況データ

DMZ

連携
サーバ

マイナンバー
利用業務系

申請管理
システム

ETL
+
ローコード
ツール

申請データ

異動統計
データ※

基幹系
システム

BIツール
（次スライドで
一例を紹介）

BIツール

FY改革取組状況
について、ダッシュ
ボード化

BIツール
（外部用）

特定
通信

特定
通信

※異動統計データ…

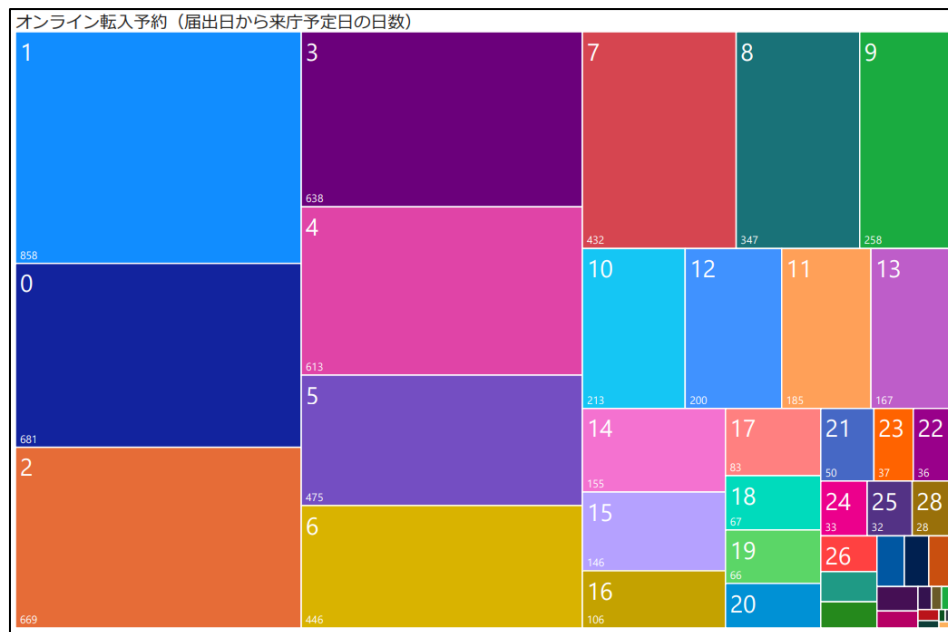
ETLツールを用い申請データを自動で仮名加工したデータ

- ・申請日時
- ・来庁場所
- ・申請者の年代
- ・国保加入者有無
- ・分散処理事務所名 等

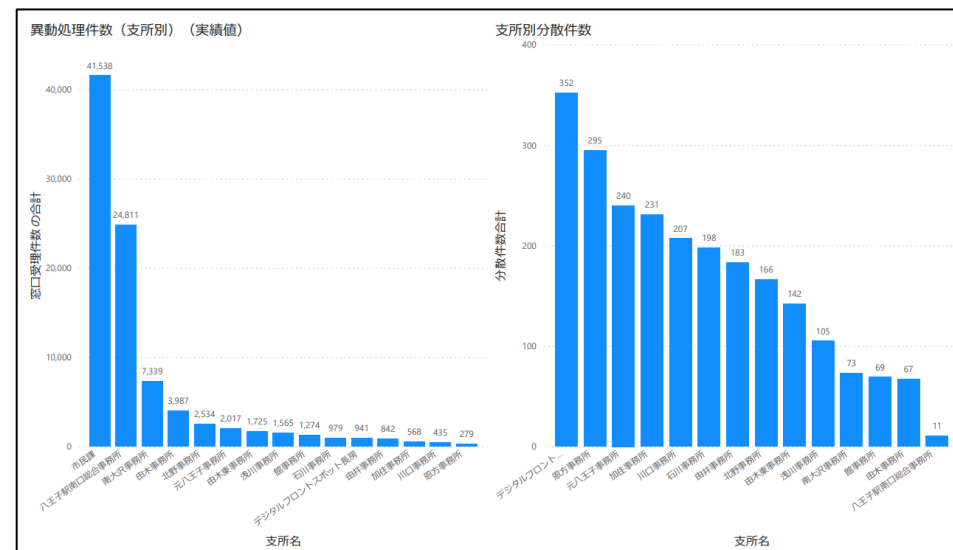
なお、BIツール外部用で用いるデータは項目を申請日時、来
庁場所、年代に絞り匿名性を高める対応を行っている

8.データフロー（八王子市）

マイナンバー利用事務系で運用しているBIツールダッシュボードの一例



ぴったりサービスで転入予約を行った対象者が何日先を来庁日に指定しているかをツリーマップにしたもの。申請当日を指定している申請者が一定数存在する一方で、3日以上先を指定している対象が大多数で、転入手続の事前準備をするに必要な期間が十分にあることを示している。



左側が支所別の異動処理件数、右側がタスクを分散した件数を示している。

「異動処理件数が多い＝タスクの分散余地が少ない」ため、概ね異動処理件数が少ない支所に対してタスクを優先的に分散していることが明示されている。
※異動処理件数以外に職員数や固定業務時間等を加味してタスク分散しているため、異動処理件数と反比例の関係にはならない。

9.効果検証（八王子市）

改革による効果（見込）

No.	手続	分散件数（＝オンライン申請数）				業務時間削減数		
		11月	12月	1月	計	受付 （15分/件）	処理 （30分/件）	計
1	転入	233件	235件	299件	767件	192時間	384時間	575時間
2	転居	18件	12件	15件	45件	11時間	23時間	34時間
3	転出	282件	253件	348件	883件	221時間	442時間	662時間
4	国保（資格取得喪失）	—	—	52件	52件	13時間	26時間	39時間
5	国保（再交付申請書）	—	—	3件	3件	1時間	2時間	3時間
計		533件	500件	717件	1,750件	438時間	875時間	1,313時間

※分散件数は、集計上の都合により1月末までの件数としている。

※業務削減時間数の考え方：受付15分/件、バックヤード処理30分/件を改革前の標準処理時間として試算。改革後はオンライン申請により受付処理がなく、支所への分散によりバックヤード処理が発生しないため、分散件数に対して45分/件すべてを削減効果として試算

※上記の表は、四捨五入の関係で合計が一致しない場合がある。

10. 主なKPI達成状況（八王子市）

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
利用者満足度 【全体】	－ (R5.4月時点)	99.3% (R7.1月時点)	70% (R8年度末)	・手続き案内サービス、リモート窓口の利用者に対するアンケート調査の実施	・アンケート回答率向上に向けた運用改善
対応手続数 【全体】	0手続 (R5.4月時点)	37手続 (R7.1月時点)	63手続 (R8年度末)	・対応手続の定義※の整理 ※「手続案内サービス」、「リモート窓口サービス」または「バックヤード業務の集約・分散」のいずれかの取組を実施した手続の数 ・バックヤード業務の集約・分散の実証に向けたオンライン申請可能な手続の拡大	・バックヤード業務の集約・分散の実施件数増加に向けたオンライン申請可能な手続の更なる拡大
業務時間削減数 【全体】	0時間 (R5.4月時点)	1,483時間(※) (R7.1月時点)	120,000時間 (R8年度末)	・バックヤード業務の集約・分散の実証 ・手続案内サービス、リモート窓口システムの導入によるオンライン申請への誘導	・バックヤード業務の集約・分散の実施件数増加に向けたオンライン申請可能な手続の更なる拡大
対応手続数 【バックヤード業務の集約・分散】	0手続 (R5.4月時点)	5手続 (R7.1月時点)	30手続 (R8年度末)	・窓口業務調査による対象とする手続の整理 ・5手続を対象としたバックヤード業務の集約・分散の実証	・各種取組の効果を最大化させる観点から、対応可能な手続の速やかなオンライン化
利用率 【手続案内サービス】	－ (R5.4月時点)	12.0% (R7.1月時点)	70% (R8年度末)	・認知度の向上に向けた広報活動の実施 ・オンライン転入手続時のプッシュ通知	・アンケートフォームで利用者満足度や意見等を収集し、データに基づくPDCAサイクルの実施
ダッシュボード形成数 【データドリブン分析手法の導入】	0 (R5.4月時点)	40 (R7.1月時点)	50 (R8年度末)	・BIツールを用いた外部公開用及び内部管理用ダッシュボードの作成	・データ取得の更なる自動化の検討 ・ダッシュボード化すべき情報の整理

※取組ごと削減効果（リモート窓口システム：159時間、バックヤード業務の集約・分散：865時間、行政手続きのオンライン化：444時間）の合計値

11.費用対効果の検証（八王子市・先駆的モデル）

【試算の前提】

・本取組の柱である「バックヤード業務の集約・分散」に係る費用対効果の検証とする。

【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

81,021時間 × 4,406円
＝ 356,979千円

(改革後)対象業務の職員人件費

75,441時間 × 4,406円
＝ 332,393千円

職員人件費削減額

5,580時間 × 4,406円
＝ 24,586千円

年間業務量（時間）＝実証した5手続1件あたり標準処理時間×年間処理件数

職員の人件費単価：職員1人あたりの平均給与額830万円とし、年間業務時間を1,884時間として試算

職員人件費の削減額

＝ 24,586千円

ツール等経費

ノーコード・ローコードツール
導入経費+運用（保守）経費等
＝21,693千円

仕組み構築の内製化によるコスト
＝5,288千円

費用削減効果

▲2,395千円

- ・仕組み構築を内製化したため、構築に係るコストを計上
- ・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

5,580時間（削減効果見込時間）×4,406円（人件費単価）

※オンライン申請率や可能手続数が向上していけば、更なる業務削減時間が見込まれる

【2年目以降】

職員人件費の削減額

＝ 24,586千円

ツール等経費

ノーコード・ローコードツール
保守経費＝2,539千円

費用削減効果

22,047千円

※2年目以降は業務の熟度が上がるにより、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

＝ 147,513千円

ツール等経費

ノーコード・ローコードツール
保守経費＝2,539千円

費用削減効果

144,974千円

効果試算の条件

- ・対象5手続1件あたり標準処理時間は、オンライン申請及びバックヤード業務の集約・分散により、改革前45分（受付15分、バックヤード業務30分）→改革後0分（オンライン申請により受付なし、支所への分散によりバックヤード業務なし）で試算
- ・集約・分散の仕組み構築の内製化（オンライン申請フォームの作成、システム構成の検討・実装等）によるコストは、実績値（1手続あたり240時間×5手続＝1,200時間）を基に試算
- ・削減効果見込時間（5,580時間/年）については、11月～1月（実証期間のうち実績データ取得済の期間）における5手続のオンライン申請率を年間に換算して試算
- ・KPI達成（令和8年度末）後の費用対効果は、バックヤード業務の集約化・分散化対象業務が30手続になった場合の費用対効果を試算（現時点で新たな対象手続は未定のため、5手続の削減効果見込時間（5,580時間）の6倍で試算）

12.改革の効果・さらなる業務改善の検討（八王子市）

改革による効果

<フロントヤードの充実>

- ・ オンライン申請可能な手続の拡大や手続き案内サービスの導入等、市民の利便性向上につながった。

<バックヤード業務の集約・分散>

- ・ 各支所の業務量に応じたタスクを自動で配分する仕組みが整備できたことで、人的リソースを効率的に活用することが可能となった。

<情報公開>

- ・ BIツールを用いたデータ分析や外部公開の取組を通じて、データ活用による客観性やアカウンタビリティ（説明責任）の向上につながった。

更なる業務改善の検討

<フロントヤードの充実>

- ・ 【手続案内サービス】サービスの周知啓発及びアンケート回答率向上に向けた取組検討
- ・ 【リモート窓口システム】利用実績や稼働率を踏まえた費用対効果の更なる検証

<バックヤード業務の集約・分散>

- ・ ローコードツールを活用した仕組みの構築・運用を安定的に継続するための職員の育成
- ・ 集約・分散のタスク管理機能や申請管理システム機能の効果的な運用手法（内製化・外注）の検討
- ・ 各支所の業務量の把握精度や予測モデルの向上

<情報公開>

- ・ 経年での比較結果の掲載
- ・ 市民が効果実感を得られるよう、市民目線を考慮した掲載方法の工夫

本取組に対する声

<フロントヤードの充実>

- ・ 【手続案内サービス・利用者からの声】引越しは初めてのことなので、全て漠然としか理解していませんでしたが、方法や手続きが明確化され助かりました。もっと沢山の事柄に対して使えるようになったら嬉しいです。

<バックヤード業務の集約・分散>

- ・ 【タスク分散・職員からの声】業務の隙間時間での分散タスクの処理は不慣れなことも相まって難しい。分散タスクを効率的に処理するためにはまとまった時間を確保する必要があると思う。
- ・ 【タスク分散・職員からの声】分散されたタスクをただ処理するだけでは業務に対するモチベーションの確保が難しい。タスクに対して自発的な意欲を引き出し、自ら業務改善していけるような意識改革を別途行う必要があると考える。

13.今年度の取組における課題、今後の見通し（八王子市）

取組の中で生じた課題

全庁的な視点でのリソース活用を目的に実施した「バックヤード業務の集約・分散」について、モデルプロジェクトの中で①対象手続の選定、②仕組みの構築、③試行運用を実施した。取組の検討段階に応じた課題は以下のとおりである。

- ① 実現可能性が高く見込み効果の高い手続の選定
- ② リソースを最大効率で活用するための支所間のタスク分散割合の仕組み構築
- ③ バックヤード業務を分散する仕組みの安定運用方法の構築

課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できたもの】

- ・ 窓口業務調査により手続ごとを客観的に分類し、各手続に対して詳細ヒアリングを実施することで、効果が見込める手続（5手続）を選定
- ・ ノーコード・ローコードツールを活用し、自動的に各支所へのタスク分散量を算出・分散できる仕組みを構築
- ・ 分散作業の処理マニュアルを作成し、各支所へ展開

【次年度以降に解決する見込みのもの】

- ・ 各支所のアイドルタイムの更なる有効活用に向けたオンライン申請率の向上による分散可能な件数の増加
- ・ 選定しなかった手続に対する最適な改善手法の検討
- ・ 支所のリソースの有効活用と全体最適を図る観点から、オンライン申請に伴うバックヤード業務の分散に留まらない、集約・分散処理を効果的に発展させるための検討