

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）

福岡県北九州市

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（北九州市）

【先駆け（バックヤードの集約処理）】

福岡県 北九州市

（人口 92.3万人 人口密度 1909.8 /km²）

指定都市

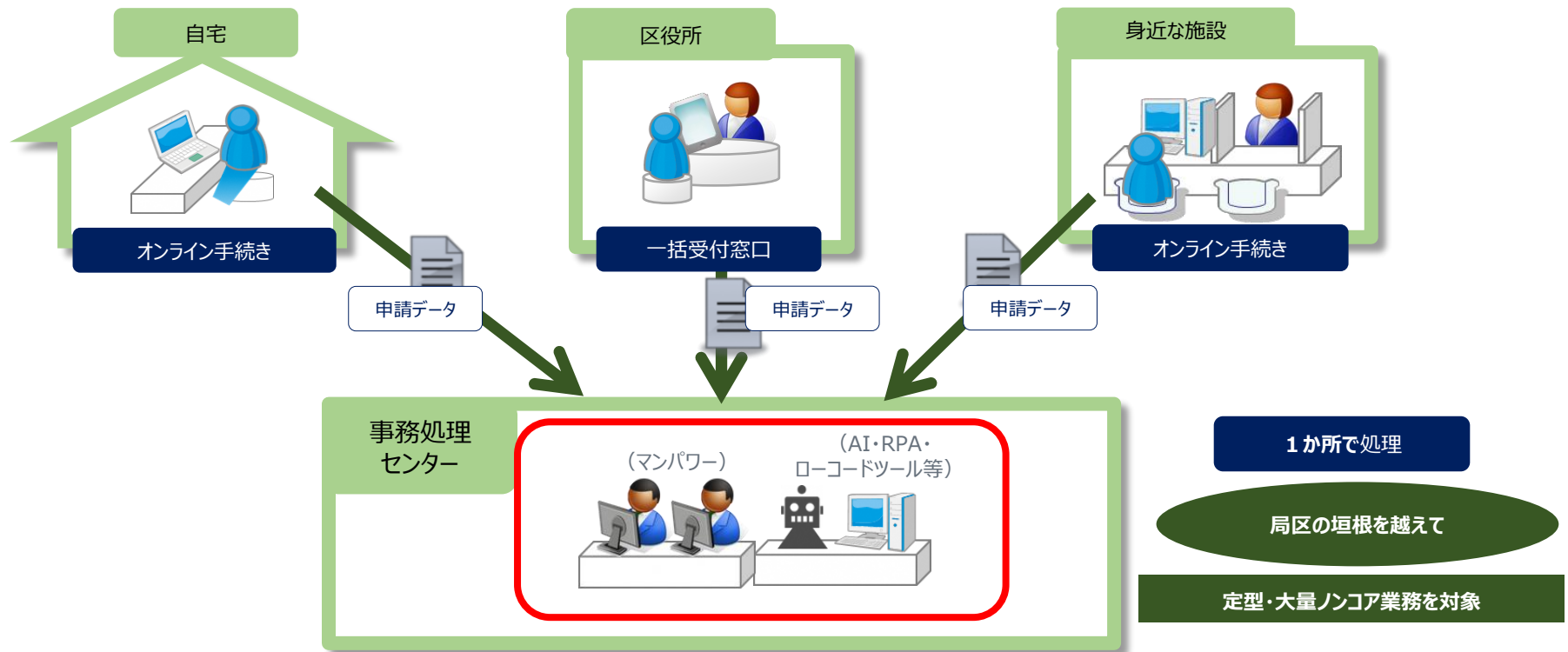
大都市

区役所等多数

○ オンライン申請や区役所での申請に関するバックヤード事務処理を1か所で実施

→ 行政事務センターを設置し定型・大量の事務処理を1か所で実施（まずは業務量の多い福祉業務／子育て分野を対象）

事業概要



令和6年度対象業務（子育て分野を対象）

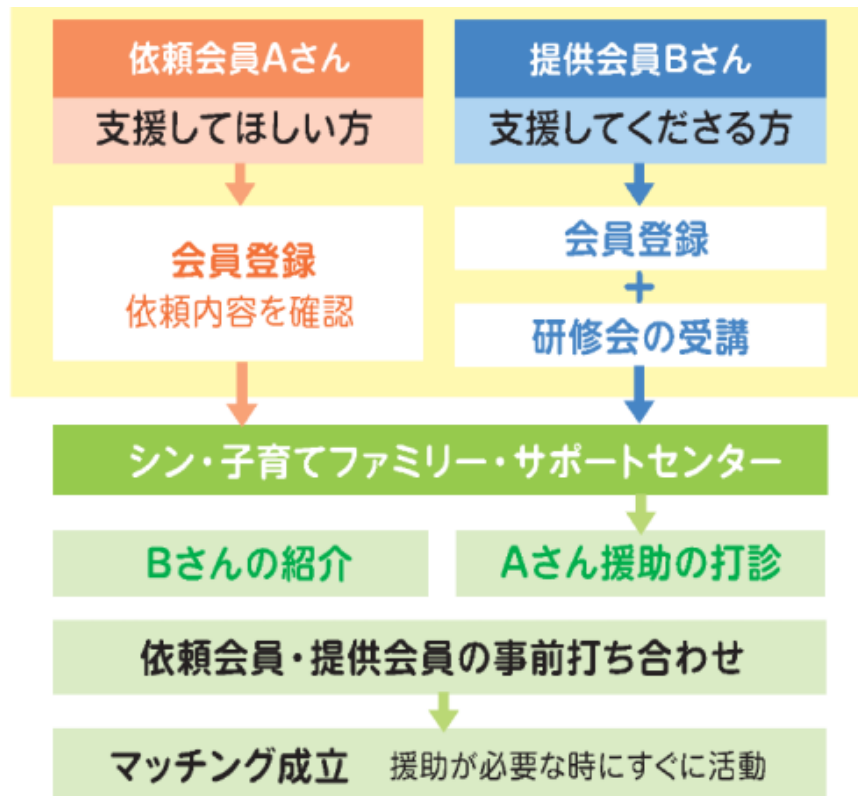
①保育入所業務（年間申請受付総数：約5,900件）【オンライン手続きのバックヤード処理、区役所の定型・大量ノンコア業務の集約処理】

②シネ・子育てファミリー・サポート事業（年間申請受付総数：約7,500件）【オンライン手続きのバックヤード処理】

1.事業概要（北九州市）

補足：シン・子育てファミリー・サポート事業

子育てを「支援してほしい方（依頼会員）」と「支援してくださる方（提供会員）」が会員となり、地域の中で支えあう相互援助活動。（旧：ほっと子育てふれあい事業）
保育施設等への「送迎」や、学校の放課後の「預かり」、保護者の急用や急病時、軽度の病児の「預かり」など、子育て中の「ちょっと困った」に対応。



時間・対象	利用料金	報酬額
月～土の7:00～19:00	500円/1時間	1,000円/1時間
上記以外の時間及び日・祝	600円/1時間	1,100円/1時間
病児（軽度）の支援	600円/1時間	1,100円/1時間

依頼会員が支払う額

提供会員が受け取る額

※きょうだい児を同時に支援する場合、2人目以降は、半額。

旧事業からのリニューアル点

- ・ 依頼会員の利用料金の値下げ
- ・ 提供会員への報酬額の増加
- ・ 発生する差額について市が負担

今回集約対象となる業務部分

2. 目指す姿、改革全体のKPI（北九州市）

目指す姿

本事業は、北九州市の「スマらく区役所サービスプロジェクト」の一部としている。

【スマらく区役所サービスプロジェクト】

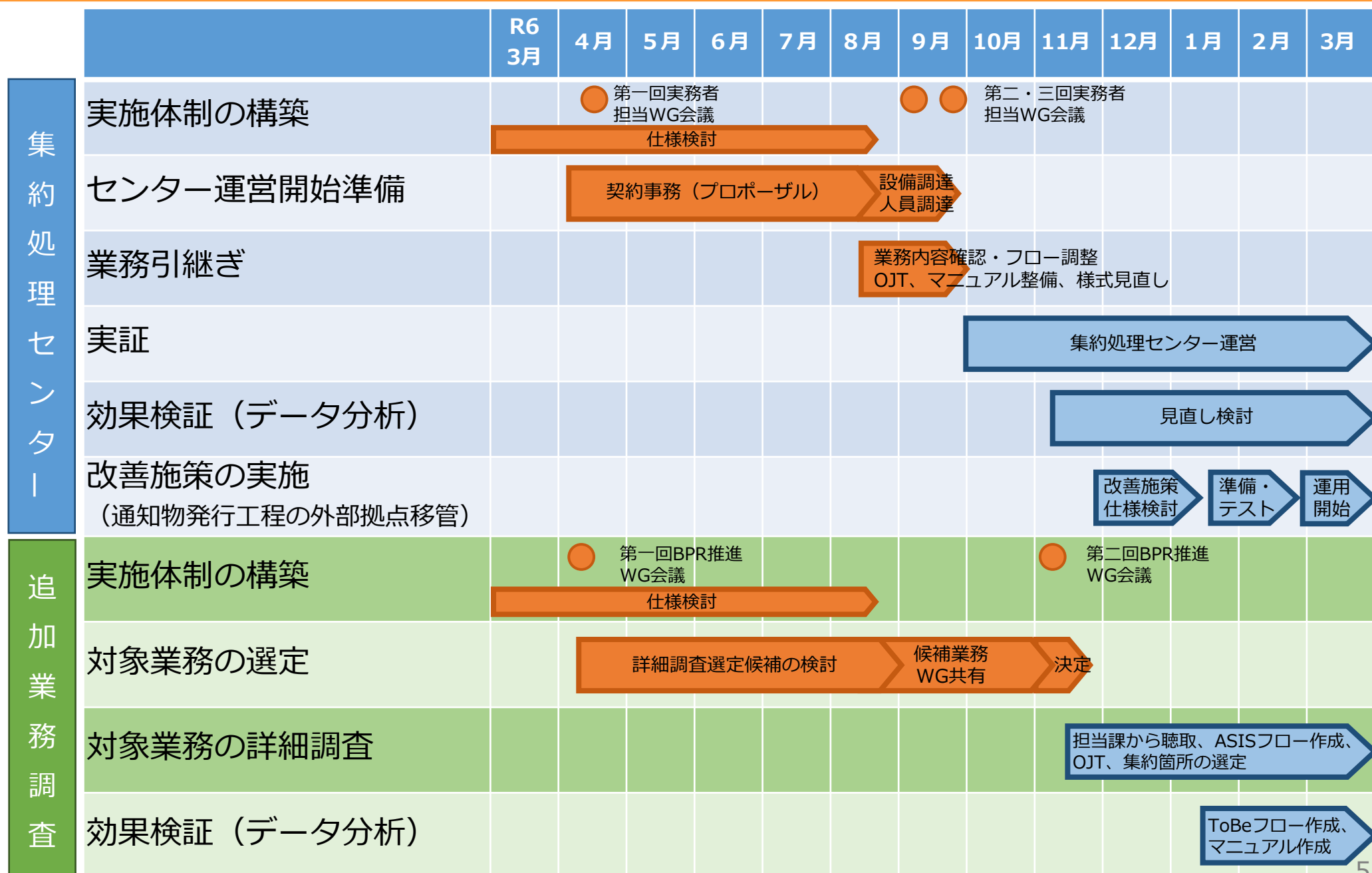
「北九州市DX推進計画」に掲げた市民サービス提供体制の将来像“「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所”の実現に向けて、

システム標準化等も見据えた区役所窓口のDXを推進する。

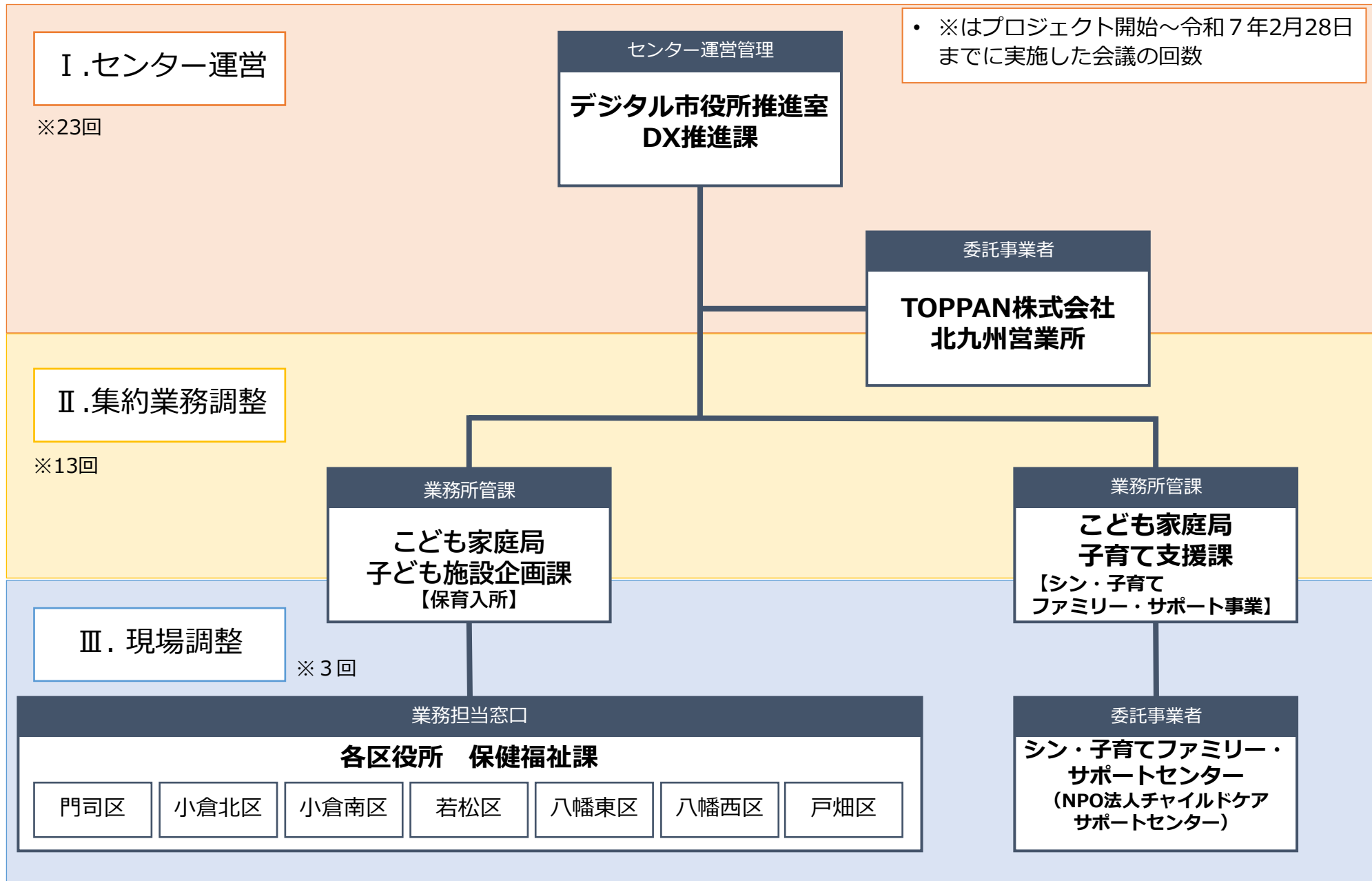
1. 区役所に行かず、スマホで簡単に手続き
2. 区役所に行く場合でも、窓口で書く、待つ場面を減らす
3. 区役所以外でもサポートする環境を整備
4. 定型・大量業務を集中処理するバックヤードを整備

KPI	目標	改革前	設定の背景
職員の後方作業時間の削減	6,200h (R8末)	15,500h (R3末)	窓口業務の効率化及び手続きのオンライン化を推進するためには、窓口で行われる申請データの更新やオンライン申請を一括して処理する体制を整備する必要がある

3.モデルプロジェクトのスケジュール（北九州市）



4.庁内の推進体制図（北九州市）



5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（北九州市）

(1)現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】

- 全庁業務量調査
- オンライン申請状況の調査
- 窓口職員へのアンケート、聞き取り

【抽出された課題】

○2040年問題に向けた体制構築が必要となる中、区役所窓口職員の業務のうち約60%は専門性不要のノンコア業務（職員以外でも可）であることが判明したため、これを効率化する必要がある。

⇒窓口職員より「窓口対応は説明等により長時間に及ぶことが多く、バックヤード事務の処理に支障が出ている。」との声があった。

○”行かなくていい”市役所を推進させるためにオンライン申請率を上げる必要があるが、オンライン申請が窓口職員の負担になっている。

⇒保育入所関係職員によるとオンライン申請の内容確認は区役所で行っているが、不備が非常に多く、区役所職員の手間となっている。

【課題への対応】

○ノンコア業務の集約化

職員が、職員にしかできない・職員がすべき業務に注力できるよう、**定型・大量な専門性不要なノンコア業務の集約処理体制を構築**して効率的に業務を行えるようにする。

また、**オンライン申請の処理も集約**し、窓口職員の負担を減らす。

(2)対象手続選定

【手続】

・保育入所手続き

申請内容のシステム入力および一部通知の発送

・シン・子育てファミリー・サポート事業

（既存の子育て支援事業に市補助金を追加したもの）

活動報告書による市補助金の支払い先と金額計算を行い、通知を発送

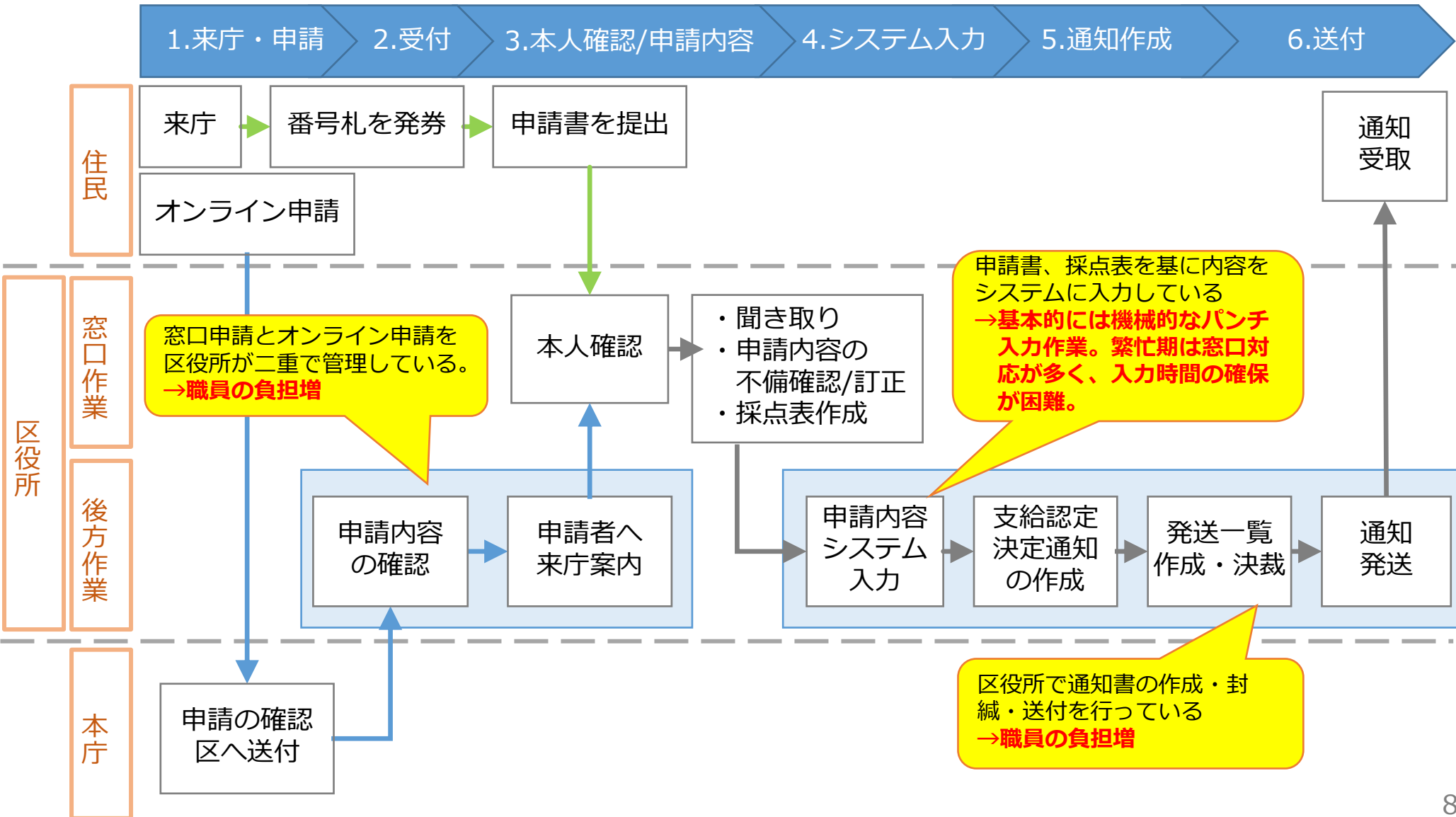
【選定の理由】

福祉業務は他の業務と比較して業務量が膨大であることや、子育て分野の手続きを行う保護者はデジタルネイティブ世代であり、窓口での手続きに加え、オンラインでの手続きも多く見込まれることから、福祉業務を対象とする。

6.業務フロー（北九州市・92万人モデル）

場所	区役所窓口	取組	スマらく区役所サービスプロジェクト
		手続	保育入所手続き

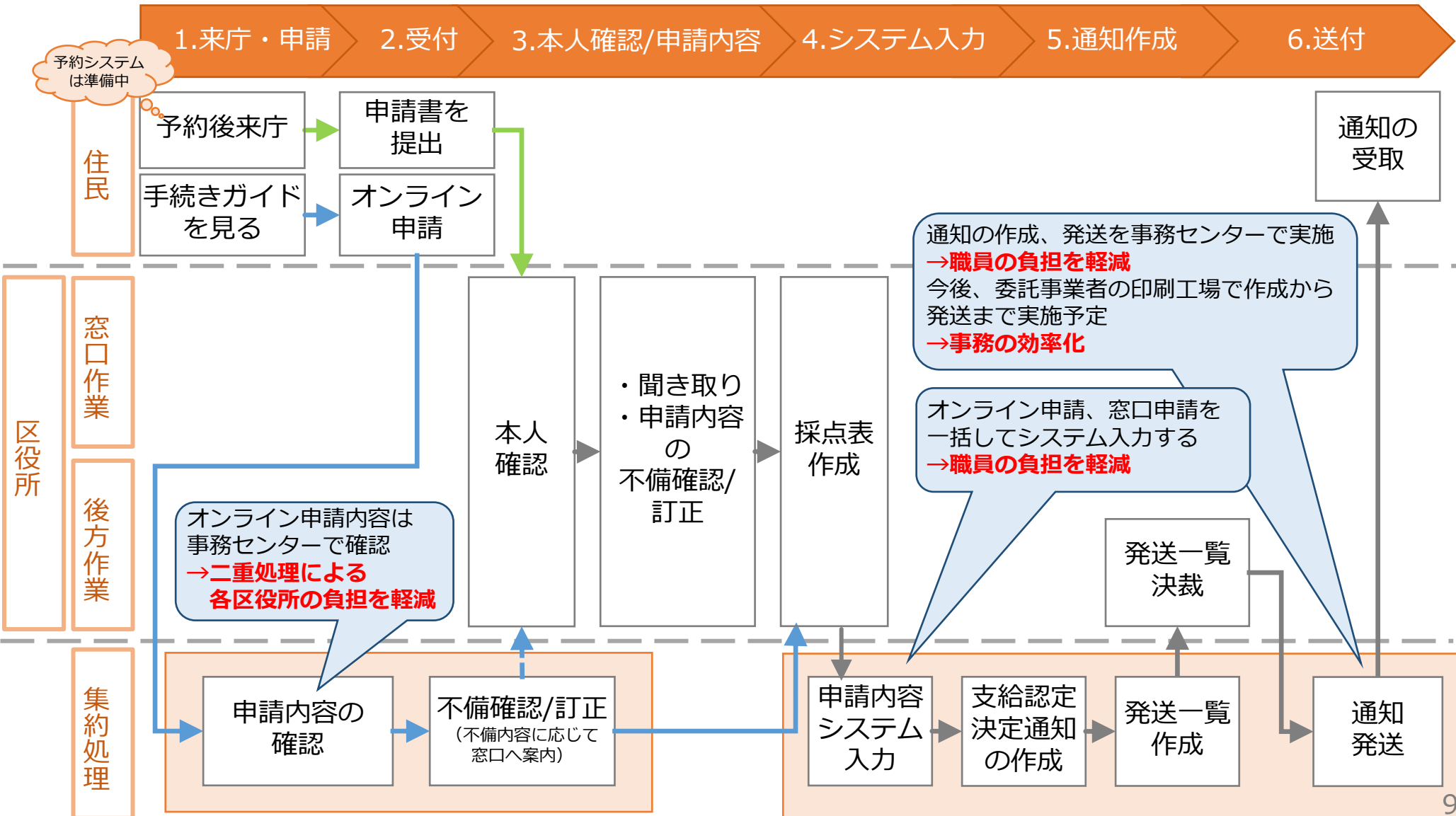
■改革前（申請～支給認定決定通知書）



6.業務フロー（北九州市・92万人モデル）

場所	区役所窓口	取組	スマらく区役所サービスプロジェクト
		手続	保育入所手続き

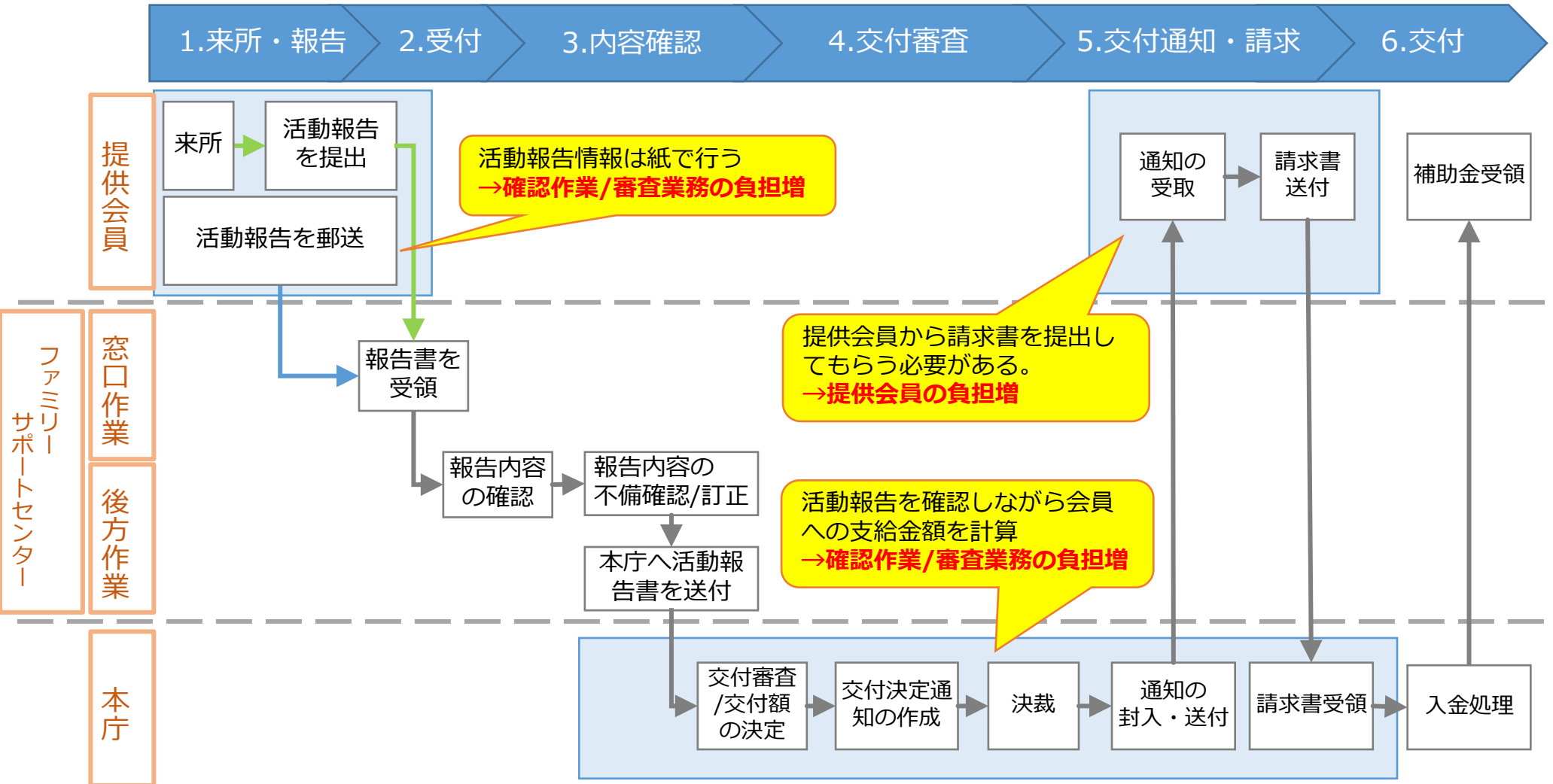
■改革後（申請～支給認定決定通知書）



6.業務フロー（北九州市・92万人モデル）

場所	シン・子育てファミリー・サポートセンター窓口 (旧 ほっと子育てふれあいセンター)	取組	スマらく区役所サービスプロジェクト
		手続	シン・子育てファミリー・サポート

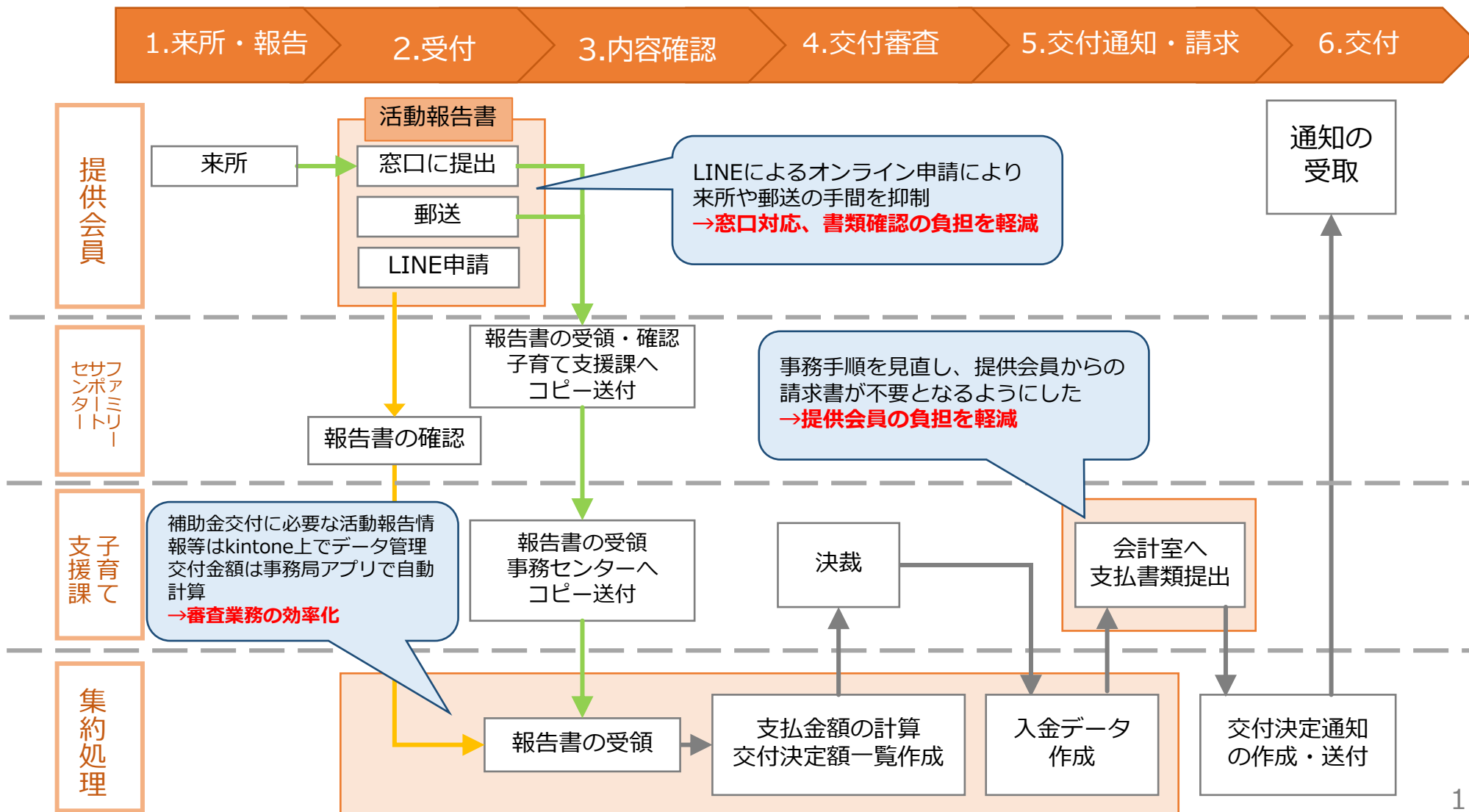
■改革前（活動報告～交付）



6.業務フロー（北九州市・92万人モデル）

場所	シン・子育てファミリー・サポート センター窓口	取組	スマらく区役所サービスプロジェクト
		手続	シン・子育てファミリー・サポート

■改革後（申請～支給認定決定通知書）



7.データフロー（北九州市）

7-1.保育入所

住民

オンライン
申請

インターネット

Graffer
(電子申請サービス)

申請手続

申請データ
添付書類

LGWAN

区役所窓口

採点表

申請手続

申請書
添付書類
採点表

職員が
スキャン

申請書
採点表

LGWAN

申請書、採点表は区役所がス
キャンして事務センターへ連携

印刷拠点

通知物発行

通知物

自治体内部のネットワーク

LGWAN系

Graffer
管理システム
申請データ
添付書類

CSV読込入力

申請データ

事務センタ
ーで手作業

添付書類

申請データはCSVの読込を使用、
添付書類は手動でDLLkintone
へ格納

Kintone

進捗管理
システム

申請データ
採点表
(電子申請のみ)
添付書類

事務センタ
ーで手入力

進捗管理システムで登録した内容を
事務センター職員が手入力する

LGWAN系

共有フォルダ
申請書
採点表

事務センタ
ーで手入力
申請データ
採点表

通知発行用データを子ども・子育て
支援システムから抽出し、事務セン
ターへ連携のうえ、ファイル伝送で外
部印刷拠点へデータ連携

マイナンバー
利用業務系

子ども・
子育て支援
システム

データ出力
(※ベンダー経由)

ファイル伝送
(HENNGE Secure Transfer)

通知発行用
データ

7.データフロー（北九州市）

7-2.シン・子育てファミリー・サポート事業

住民

オンライン申請

インターネット

LINE

活動報告

活動報告書
(画像)

会員登録

会員情報
口座情報(画像)

GovTech
Express
(LINE)

オンライン申請による報告を開始
提供会員は活動報告書の画像を
LINEで送るだけで終了

活動報告書
(画像)

データベース

会員情報
口座情報(画像)

LGWAN

郵送

来所

シン・子育て
ファミリー・サポート
センター

活動報告

活動報告書
(紙)

事務センターで
手入力
活動記録

LGWAN

自治体内部のネットワーク

LINEで報告された会員
情報はCSVを読み込み、
活動報告や口座情報は
手入力で処理

CSV読込入力
会員情報

事務センターで
手入力
活動報告
口座情報

Excel

事務局アプリ

会員情報
活動記録
口座情報

交付決定額一覧
入金データ

API連携によりkintone
へのデータ登録や活動記
録を呼び出して交付金
の計算を行う

API連携

会員情報
活動記録
口座情報

Kintone

データベース

会員情報および月別の活動状況や
交付金情報を記録

会員情報
活動記録
口座情報
月別交付金額

8.効果検証・改革による効果（北九州市）

効果検証指標取得状況

	改革前R5年度調査	R6年度末想定値	R8年度末想定値
KPI			
後方作業時間合計	15,500時間/年	—	6,200時間/年
手続名	保育入所		
後方作業時間	9,000時間/年	8,300時間/年	6,000時間/年
後方作業削減時間	—	700時間/年	3,000時間/年
手続名	シン・子育てファミリー・サポート事業		
後方作業時間	6,500時間/年	155時間/年	155時間/年
後方作業削減時間	—	6,345時間/年	6,345時間/年
後方作業時間合計	15,500時間/年	8,455時間/年	6,155時間/年

実績	R6.10	R6.11	R6.12	R7.1	R7.2
保育入所					
事務センター 作業時間	545.0 時間/月	471.3 時間/月	484.3 時間/月	478.5 時間/月	404.8 時間/月
年間換算	5,721時間/年				
処理件数	504	552	662	1,336	205
オンライン 申請率	0.9%				
シン・子育てファミリー・サポート事業					
事務センター 作業時間	—	159.8 時間/月	169.0 時間/月	162.5 時間/月	147.8 時間/月
年間換算	—	1,917時間/年			
処理件数		643	655	632	558
オンライン 申請率	78.1%				

※上記はR6.10月～R7.2月までの勤務時間実績および申請および報告の受付件数より算出

改革による効果・更なる業務改善（見込）

- R6年度ではノンコア業務を切り分けて集約した結果、**職員の後方作業が年間約7,000時間削減**。特に、シン・子育てファミリーサポート事業においては、LINE活用によるオンライン申請の拡充や、当初紙媒体でのアナログ運用の想定であった金額計算等の事務処理を自動計算ツール等により効率化を実現し、後方作業時間を大きく削減。また、保育入所申請では、年度内に通知物の外部印刷拠点での一括処理を実施予定。
- R7年度には保育入所業務の集約業務内容を拡充予定であり、**年間約1,459時間を削減見込**。また、R8年度までに保育入所申請における**WEB申請割合50%達成**と、それに伴う台帳管理の電子化による書類管理作業時間の削減を実現し、さらに**年間約841時間を削減見込み**。
- シン・子育てファミリーサポート事業においては、職員後方作業時間以外の、事務センター内業務の更なる効率化に向け、現在画像での管理となっている活動報告書データのテキスト化等、事務センター全体業務量削減に向けた取り組みを検討する必要がある。

9. 主なKPI達成状況（北九州市）

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
職員の後方作業時間の削減	15,500h (R3末)	8,474h (R6末)	6,200h (R8末)	定型・大量の専門性不要のノンコア業務を集約処理を行う行政事務センターの設置 通知物の外部印刷拠点への移管による単純作業の効率化	・保育入所申請WEB申請率の拡大推進 ・kintone活用による台帳電子化の推進 ・画像データのテキスト化推進 ・保育入所業務の業務範囲拡大 （面接のお知らせ、保留通知書、保育利用先決定通知書、保育料決定通知書の作成・送付関連業務）

10.費用対効果の検証（北九州市・9 2万人モデル）

【1年目（集約2業務）】

※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
15,500時間 × 4,400円/時間
≡ 6,820万円/年

(改革後)対象業務の職員人件費
8,455時間 × 4,400円/時間
≡ 3,720万円/年

職員人件費削減額
7,045時間 × 4,400円/時間
≡ 3,100万円/年

職員人件費の削減額
≡ 3,100万円

ツール導入・運用経費
初期経費 + 初年度運用経費
= 5,300万円

費用削減効果
- 2,200万円

※導入経費については、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）についても考慮する必要あり

【R7年（R6年～集約2業務+保育入所業務範囲拡大）】

職員人件費の削減額
8,504時間 × 4,400円/時間
≡ 3,740万円

※業務拡大による削減分を含む

運用経費
(事務センター運用経費)
= 5,350万円(見込)

※事務センター運営費用
※業務拡大分費用

費用削減効果
- 1,610万円

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

【R8年（R7年と同業務）】

職員人件費の削減額
9,346時間 × 4,400円/時間
≡ 4,100万円

運用経費
(事務センター運用経費)
= 5,350万円(見込)

※事務センター運営費
※業務拡大分費用

費用削減効果
- 1,250万円

効果試算の条件

- ・効果時間の算出は、R5年度業務詳細調査を基準とし、年度ごとの集約業務範囲拡大および改善施策の影響を考慮し試算。
 - ・職員の人件費単価＝職員人件費単価平均850万円/年を基準とし算出（年間240日、8時間/日の人員稼働として試算）
 - ・年間業務量＝対象2業務および範囲拡大分業務の年間の後方作業時間の合計。
 - ・上記数値はすべて年間換算の値
- ※その他年間約100万円の郵券代コストが事務センター委託範囲に移行している。

コストメリットの創出に向けて

- 集約処理拠点の構築および業務範囲拡大等により、職員後方作業時間削減のKPIは達成したが、費用対効果を創出するには至らなかった。
- 保育入所業務においては、オンライン申請率のKPIを新たに50%と設定（現在の実績値0.9%）し、達成時には台帳管理の電子化による書類管理作業時間の削減により841時間削減の効果（職員人件費換算：約370万円）を見込む。今後は、保育入所同様にオンライン申請分の集約により、高い削減効果の得られる業務を追加集約することで、事務センター全体の費用対効果の創出を図る。

補足資料.費用対効果の見通し

コストメリットの創出に向けては、職員人件費の削減効果の大きい業務を集約処理に移行していくとともに、事務センターの運用経費を抑制していくことが必要となる。改善効果の見通しとしては、下記の①～③を見込み、業務集約ごとに、職員人件費削減効果を積み上げながら、運用経費抑制を推進し、初年度と同程度規模業務を6業務集約した時点で、コストメリットを創出できる見込み。

事務センター運用経費改善見通し	①：業務集約による運用経費の抑制	事業者が運営する事務センターへの業務移管により、 単純な作業人数の積み上げでない、集約処理の効率化 で、事務センター運用経費を抑制
	②：DX施策による工程の改善	OCR読み取りなどを活用した、入力工程の改善など、 移管した業務へのDX施策の適用 により、作業工程を省人化し、集約した各業務にかかる人件費を抑制。
	③：業務習熟での作業時間の改善	事務センターへの業務移管以降の、 作業者の業務習熟 により、各業務にかかる作業時間を改善。

▼コストメリット創出に向けた試算と集約のステップイメージ

下記の条件で試算を実施し、6業務集約までのコストメリット創出ステップのイメージは下右図の通り。 **6業務集約時にコストメリット創出見込み**

職員人件費削減効果

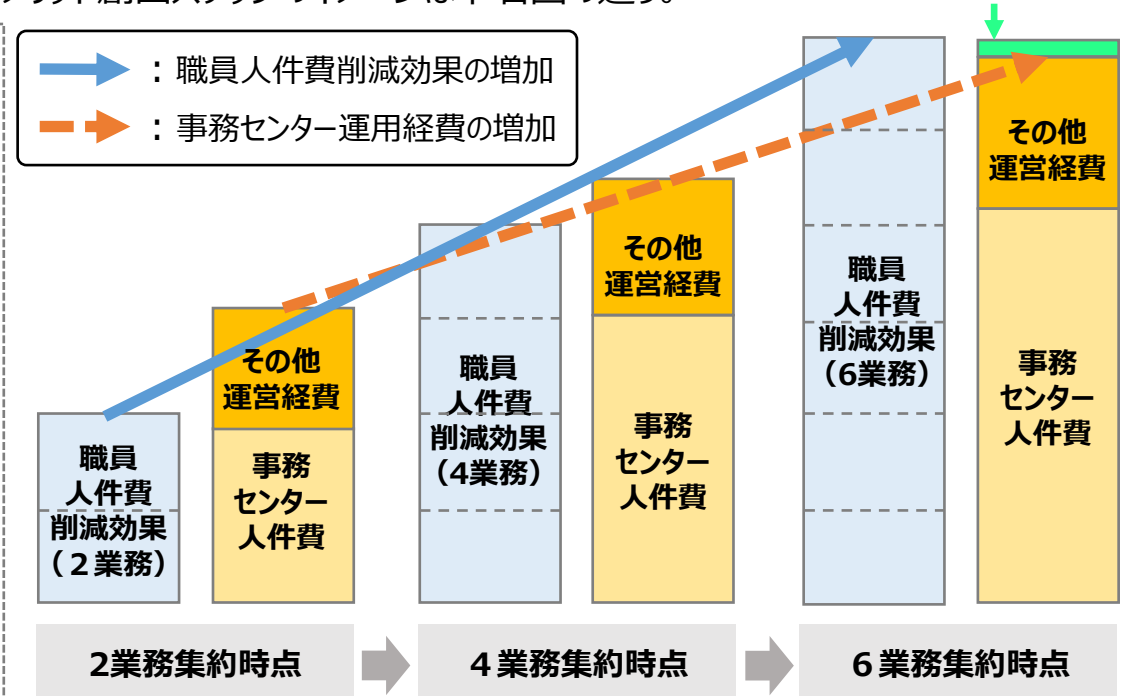
初年度集約時と同等の業務を追加集約していく想定で効果を試算（**WEB申請50%達成時と同等想定**）

- 職員後方作業時間見込：15,500時間（2業務）
- 職員後方作業時間削減見込：9,300時間（2業務）

事務センター運用経費

下記の条件で業務を追加集約していく想定で効果を試算

- 追加業務の初年度コスト：6,150万円（2業務）
- 追加業務の2年目以降コスト：5,350万円（2業務）
※上記コストはいずれも初年度集約+範囲拡大分と同等想定
- 業務集約による運営経費の抑制：約20%削減
※上記は単純な作業人数積み上げした場合と比較しての割合
- DX施策による人件費への改善効果：約15%削減
- 業務習熟による人件費への改善効果：約5%削減
※上記の改善は、各追加業務に対して1度のみ適用の想定



補足資料.費用対効果の見通し

事務センターへの費用対効果創出に向けた試算は下記の通り。6業務集約時点で、年単位の費用対効果がプラスに転じ、14業務集約時点で、事業全体の費用対効果がプラスとなる見通し。(※下記効果試算の条件は、10.費用対効果の検証と同等)

【2業務集約時点 (R8年時点)】

職員人件費の削減額 9,346時間 × 4,400円/時間 ≒ 4,100万円 ※後方作業時間約15,500時間相当 (通年)	—	運用経費 (事務センター運用経費) = 5,350万円(見込) ※事務センター運営費 (通年)	=	費用削減効果 -1,250万円	R8年までの費用対効果の累積 -5,060万円
--	---	--	---	----------------------------------	--

【4業務集約時点】

職員人件費の削減額 18,646時間 × 4,400円/時間 ≒ 8,200万円 ※後方作業時間約31,000時間相当 (通年)	—	運用経費 (事務センター運用経費) = 9,080万円(見込) ※事務センター運営費 (通年) ※4業務集約時の業務集約による人件費抑制効果およびDX施策、業務習熟による改善を見込んだ数値	=	費用削減効果 -880万円	4業務集約時点の費用対効果の累積 -5,940万円
---	---	--	---	--------------------------------	--

【6業務集約時点】

職員人件費の削減額 27,946時間 × 4,400円/時間 ≒ 12,300万円 ※後方作業時間約46,500時間相当 (通年)	—	運用経費 (事務センター運用経費) = 12,230万円(見込) ※事務センター運営費 (通年) ※6業務集約時の業務集約による人件費抑制効果およびDX施策、業務習熟による改善を見込んだ数値	=	費用削減効果 +70万円	6業務集約時点の費用対効果の累積 -5,870万円
--	---	---	---	-------------------------------	--

6業務集約時点で、単年での費用対効果がプラスに転じる見込み

【12業務集約時点】

職員人件費の削減額 55,846時間 × 4,400円/時間 ≒ 24,570万円 ※後方作業時間約93,000時間相当 (通年)	—	運用経費 (事務センター運用経費) = 21,800万円(見込) ※事務センター運営費 (通年) ※12業務集約時の業務集約による人件費抑制効果およびDX施策、業務習熟による改善を見込んだ数値	=	費用削減効果 +2770万円	12業務集約時点の費用対効果の累積 -154万円
--	---	--	---	---------------------------------	---

【14業務集約時点】

職員人件費の削減額 65,146時間 × 4,400円/時間 ≒ 28,660万円 ※後方作業時間約108,500時間相当 (通年)	—	運用経費 (事務センター運用経費) = 25,220万円(見込) ※事務センター運営費 (通年) ※14業務集約時の業務集約による人件費抑制効果およびDX施策、業務習熟による改善を見込んだ数値	=	費用削減効果 +3,440万円	14業務集約時点の費用対効果の累積 +3290万円
---	---	--	---	----------------------------------	--

14業務集約時点で、累積での費用対効果がプラスに転じる見込み

11.改革の効果・さらなる業務改善の検討（北九州市）

改革による効果

- オンライン申請分を事務センターに集約することで、特に保育入所業務においては各区における窓口申請/WEB申請の2重管理を解消し、各区業務負担を軽減する体制構築ができた。
- 集約事務センターの構築に際し、庁内版kintoneおよび、GovTech Express（LINE）を積極的に活用することで、ペーパーレス管理の基盤を構築することができた。
- **事務センター移管により生まれた時間を、子育て支援施策検討・計画に充てる**などして、支援内容を充実させ、**より利用しやすいサービスへの変革**を推進できた。また、制度の変更に伴う告知広報（イベント企画等）への活動も可能となり、市民サービスの拡充にも寄与することができた。

更なる業務改善の検討

● オンライン申請拡大による業務削減効果の最大化

- 保育入所申請では、オンライン申請率が0.9%と非常に低い状態だが、今後オンライン申請を更に拡大することで、**窓口対応者数の減による職員後方作業時間の削減**や、**データ受付による書類管理簡便化**など、更なる業務削減効果が見込まれる。R8年度のオンライン申請率50%達成に向け、今後申請率増加に向けて施策検討が必要。

オンライン
申請拡大に
向けて

現状、オンライン申請フォームで申請開始後、**申請完了する申請者は約8%であり、多くは書類添付の段階で離脱**しているため、途中離脱を改善する受付フォーム改修や書類準備のフォロー施策等の検討が必要。また、**現状は申請者の1stステップが、各区役所への事前相談**であるため、事前相談からオンライン申請への誘導施策の検討など、**フォーム改修/周知/運用すべてを含む総合的な改善が必要**。

● 事務センター内業務の更なる効率化と最適化

- 事務センター内での単純な通知物の印刷等をより効率よく実施するために、**通知物の印刷拠点での一括処理等**についても実施予定。
- すでにオンライン申請が拡充している、シン・子育てファミリー・サポート事業においては、画像化された申請書データをテキスト化することで、**データ取り込みによる入力業務の削減など、更なる業務効率化**が見込まれる。今後の集約2業務のオンライン申請拡大に伴い、後続の事務センター内運用も最適化の検討が必要。
- BPR調査時の業務時間と、実際の勤務時間実態に乖離が発生したため、詳細を精査し、改善施策の検討が必要。

11.改革の効果・さらなる業務改善の検討（北九州市）

改革による職員意見

- kintoneは主にセンター側の進捗管理の役割でしかないため、**区役所側からすると必要性を感じない**
- 職員が行っていた業務を一部集約したということは一先ず成功であり、**事務負担の軽減も多少であると感じ取れている**
- 取り扱う業務範囲が狭いため、センターとの連携作業がむしろ負担として感じる場面もあることから、**今後の集約範囲拡大やスムーズな連携手法に期待**している
- 保育入所はそもそも集約に向かない業務であり、**効果も感じないし負担も増えているため、保育入所以外を集約するべきでは**
- **オンライン申請は件数が未だ少ないため実感できていない**。例年業務が多い4月入所事務について事務軽減は感じ取れたため、**他通知等も集約対象にしてほしい**

改革による市民意見

シン・子育て
ファミリー・サポート事業

- ワンコインで気軽に支援を頼めるようになった。二人目を出産し、育児に追われていることが多かったが、上の子だけでも預かってもらえると自分の時間ができてありがたい。育休復帰後に向けて、資格取得の時間に充てられるようになった。
- 普段から使用しているLINEで研修の案内や、事業にかかるお知らせを受け取ることができて便利
- 報酬額が増えてありがたい。モチベーションも上がる。
- 報告書の提出や、市への補助金申請がLINEでできて便利。センターまで毎回行かなくて良くなり、**活動しやすくなった**。
- LINEは、難しいと思っていたが、質問に沿って入力するだけだったので、**使ってみると意外と簡単**。センターとのやり取りが楽になった。

12.今年度の取組における課題、今後の見通し（北九州市）

取組の中で生じた課題

業務集約での課題

- ①保育入所業務における各区の点数設定情報管理のバラつき
- ②手続き全体における各区運用差異の発生

運用での課題

- ③業務集約による通知物発送作業負荷の集中（人の手による通知発送）
- ④職員のkintone進捗管理システム利用への忌避感
- ⑤BPR調査時の業務時間試算と勤務実態時間の乖離

事業拡大に向けた課題

- ⑥保育入所業務におけるオンライン申請率の低さ
- ⑦申請情報の電子化および基幹システムとの連動
- ⑧コストメリットの創出

課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できたもの】

<業務集約での課題：①,②>

- ・保育入所における各区点数設定情報の入力作業効率化について、連携帳票の標準化を実施
- ・業務マニュアル策定による手続き全体の作業を標準化

<運用での課題：③>

- ・集約対象業務の送付物について、印刷・封入封緘・送付工程を委託事業者の外部印刷工場へ移管（実施に向け最終テスト中）

【次年度以降に解決する見込みのもの】

<運用での課題：④,⑤>

- ・職員にメリットのあるkintoneを利用した申請運用の実現
- ・詳細調査による乖離原因の特定と解消施策の検討

<事業拡大に向けた課題：⑥,⑦,⑧>

- ・R8年度の保育入所オンライン申請率50%達成かつオンライン申請と親和性の高い業務追加による費用対効果の改善
- ・申請情報のテキスト化の推進
- ・庁内kintoneを活用した児童台帳等の完全電子化
- ・申請データと基幹系システムの連携について、今後申請管理システムでのデータ連携を検討

事業拡大に向けて

本事業の拡大とコストメリット創出のためには、**集約により高い効果の得られる業務の追加（オンライン申請と親和性の高い業務等）**に加え、**集約業務の更なる効率化**が不可欠だが、kintoneでの進捗管理の実施を例に挙げると、各区から、これまで行っていないシステム操作の発生に抵抗感があり、結果的に利用範囲がオンライン申請の情報連携に留まるなど、**全体最適な事務フローの実現に向けては、未だ多くの課題**を残している。今後、**オンライン申請の拡大や新たなシステム連携の実現を推進するとともに、より踏み込んだ事務フローの改革**が必要。

補足資料.事業実施で工夫した点(1)：申請書様式（北九州市）

申請書様式の統一

集約開始前、保育入所申請の「利用調整採点表」は点数基準こそ統一されていたが、記入様式は各区役所のオリジナル様式であり、記入項目や情報記入場所にばらつきがあったため、各区統一の申請書様式を作成し、集約処理拠点でシステム入力を行う際に記入項目や情報の見落としがないようにした。

区ごとに違う様式

A区



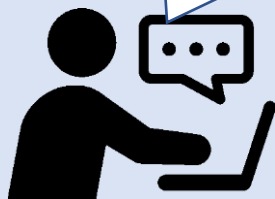
B区



C区



事務センター



この項目は、A区は用紙右側を入力して、B区の場合は別紙、C区だったら用紙下部に書いてあるのを…

- ・区ごとに様式の読み解きが必要なため、時間を要する。
- ・どの項目を入力すべきなのか判断が必要

統一した様式を使用

A区

B区

C区

事務センター



この項目は様式のここを入力する。

- ・様式が統一されているため、確認箇所に迷わない
- ・所定の項目・内容をシステムに入力すれば良い

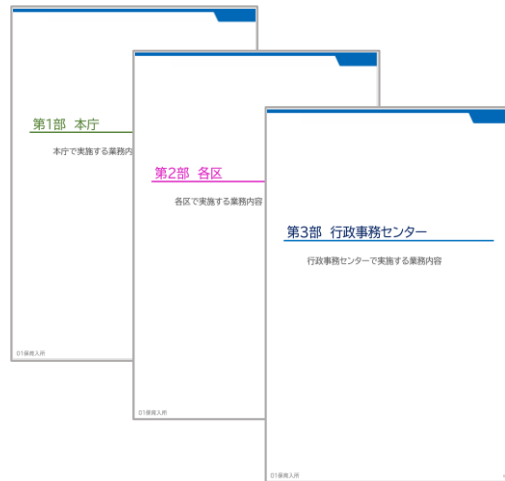
補足資料.事業実施で工夫した点(2)：業務マニュアル（北九州市）

業務マニュアルの策定

各区ごとに運用のばらつきがあると、集約処理拠点(事務センター)での処理が複雑化してしまい、効率化に繋がらないため、マニュアルを作成し、運用方法を全区共通化することで、事務センターに送付される書類を統一し、運用の安定化を図った。

◆ 本庁/各区/事務センターごとの整理

それぞれの業務範囲を明確にし、各工程で行う業務を明文化。マニュアルを見ればどの部分の業務をどこが行っているかわかるようにした。

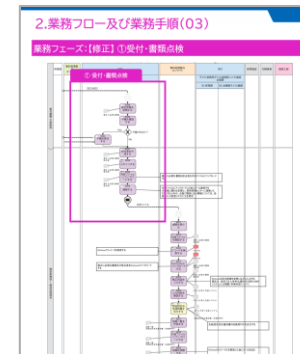


◆ マニュアルの随時更新

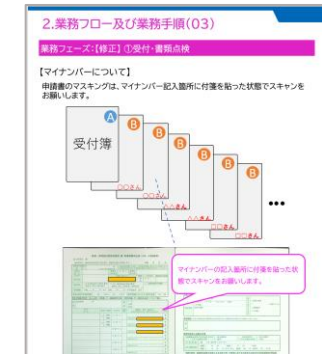
業務の効率化、さらなる標準化を見据えるほか、区役所側からの作業手順に関する意見や本庁の制度見直しによる手順変更についても随時マニュアルの更新を行い、各区へ適用日時とともに共有を行っている。

◆ 詳細業務フローに基づいた業務手順の記載

詳細調査で作成した業務フローと業務詳細を併せて確認できる誌面とし、キャプチャ画像等も組み込みながら理解しやすいマニュアルを作成した。



業務フローにより、作業全体の流れを把握しやすい



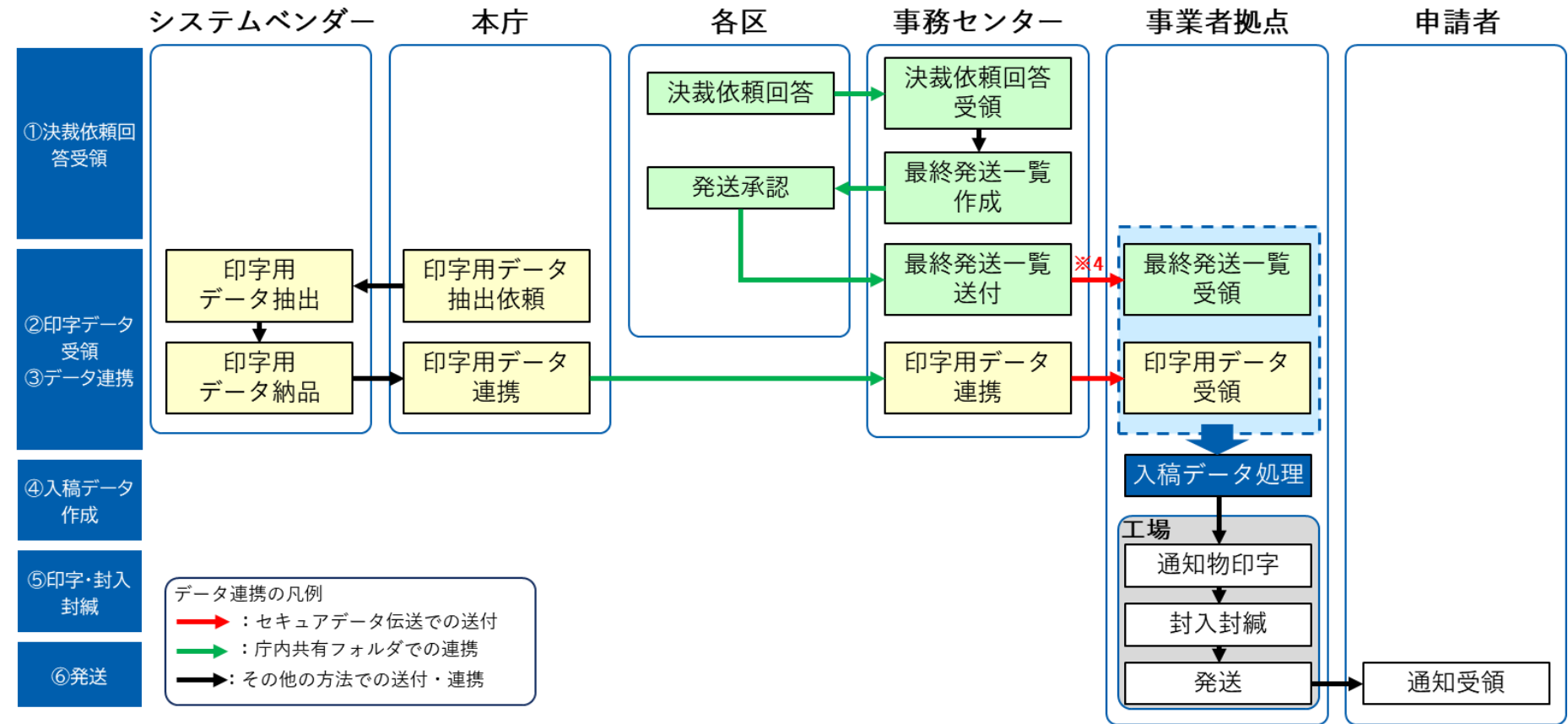
事務センターへの連携手順も図解でわかりやすくした

補足資料.事業実施で工夫した点(3)：外部拠点での通知発行（北九州市）

業外部印刷拠点での通知物発行

業務運用開始以降、通知発送作業ピークへの対応負荷が大きいことや、今後複数の通知発送業務拡大による封入封緘作業等の増大が課題として浮上。これに対し、通知物の印刷および封入封緘を事業者の外部印刷拠点で実施することで、より効率的な通知物発送体制の構築を図った。

◆ 運用のイメージ

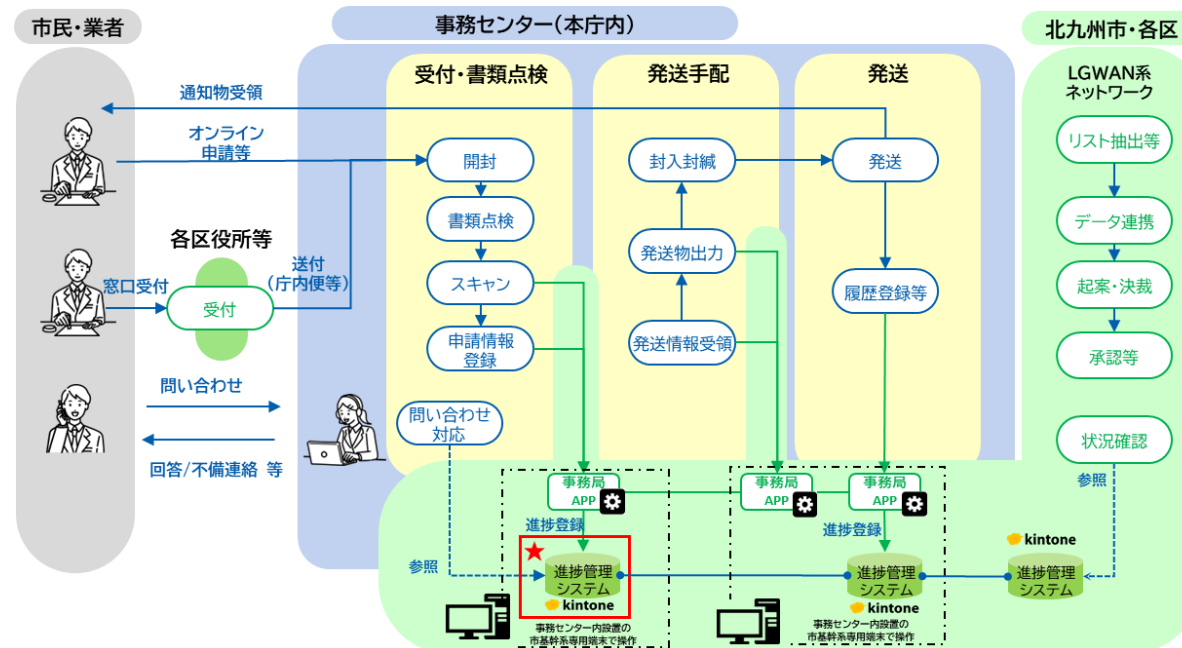


補足資料.事業実施で工夫した点(4) : kintoneでの情報連携 (北九州市)

庁内kintoneを活用した進捗管理システム

事務センターへの業務集約にあたり、事務センターでの事務処理状況の見える化が必要となり、個人情報を含む申請情報を事務センター／本庁／各区がリアルタイムで確認できる仕組みを庁内kintone(LGWAN環境)を活用し構築しました。

▼ネットワーク構築のイメージ



★進捗管理システム

進捗管理システム

各種申請情報および進捗情報をクラウド上にデータベース化し、参照可能なシステム。LGWAN上のkintoneにてアプリケーションを開発し、業務情報が随時確認できる状態にするシステム。

システムの役割

①手続き内容の一元管理

- 申請情報等を管理番号で紐づけ、データベース管理

②各区・本庁との連携(照会)

- 事務処理進捗状況の照会/問い合わせ内容の確認

③ステータス管理

- 個別業務特性に対応した受付～処理完了までの各状態を管理

※現在主に保育入所業務で利用中。今後、蓄積したDBの児童台帳としての活用、通知発送決裁等のkintone化等、更なる効率化を検討。