

八戸市窓口業務改革プロジェクトについて

1. 書かない・待たない・来ない窓口サービス

- ・ **ライフイベント系申請手続**（転入・転出・転居・出生・おくやみなど）、**証明書発行系申請手続**（住民票、戸籍、印鑑登録など）のあわせて約230,000件についてデジタル化を図り、書かない・待たない・来ない窓口サービスを導入する。
- ・ **各サービスセンター・事務所（計11カ所）**にも本庁と同様のサービスを導入。

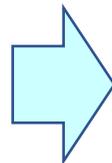
2. 庁内の業務効率化

- ・ システム操作ログを活用したデータ分析とその見える化を実現し、**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。

3. 庁舎レイアウト最適化

- ・ 本プロジェクトによる窓口業務改革の推進に伴い、**八戸市庁舎レイアウト最適化基本計画**を策定し、令和7年度以降の本庁舎本館1階の全面改修に向け、実施設計・工事の検討を行う。
- ・ 今年度は、令和6年11月に予定している書かない・待たない・来ない窓口の実施にあわせ、可能な限りレイアウトを最適化し、来庁した市民の快適性、利便性の向上を図るとともに、職員の業務効率化にも繋げていく窓口空間を構築する

Before



After (イメージ)



1-1. 計画と現在の進捗状況（全体）

1. 書かない・待たない・来ない窓口サービス

計画

- ・ **ライフイベント系申請手続**（転入・転出・転居・出生・おくやみなど）、**証明書発行系申請手続**（住民票、戸籍、印鑑登録など）のあわせて約230,000件についてデジタル化を図り、書かない・待たない・来ない窓口サービスを導入する。
- ・ **各サービスセンター・事務所（計11カ所）**にも本庁と同様のサービスを導入。

現在の進捗状況

- ・ **令和6年11月18日（月）**より、事業名を第8次八戸市行財政改革大綱（※）にあわせ、「**はちのハスマート窓口（書かない・待たない・行かない窓口）**」としてスタート
- ・ 窓口担当職員（会計年度任用職員を含む）を対象に、操作研修、シミュレーション演習を実施中

※ 第8次八戸市行財政改革大綱（素案）Ⅲ-(1)策定の趣旨より

職員一人ひとりが第7次八戸市総合計画に掲げる将来都市像「ひと・産業・文化が輝く北の創造都市」を見据えながら、経営感覚を持って各種取組を考え、組織として限られた経営資源（職員・資産・資金・情報・時間）を効果的・効率的に活用し、持続可能な行財政運営を推進するにあたり、これまでの行財政改革大綱の考え方を継承しながらも、新しい時代に対応すべく「**スマート自治体**」への転換を目指し、デジタルトランスフォーメーション（DX）による業務の効率化や働き方改革の更なる推進を図るための新たな指針として、「第8次八戸市行財政改革大綱」を策定します。

はちのハスマート窓口を導入する手続き

総数				うち はちのハスマート窓口を導入する手続き				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きの約40%をデジタル化すること」を達成する見込み

1-2. 現在の進捗状況（書かない窓口）

書かない窓口

No	担当課	手続数	件数	備考
1	市民課	28	150,735	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・再設定など
2	国保年金課	25	31,262	国保・年金異動届出書、住民異動届出書〔国保・年金〕、後期高齢者医療葬祭費支給申請書、国民年金被保険者関係届書（申出書）【資格取得届】など
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受給資格認定申請書（兼同意書）など
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
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、八戸市中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
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
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）
8	南郷事務所・サービスセンター	199	97,961	住民異動届出書、住民票の写し、戸籍証明書関係、印鑑登録証明書、税証明交付申請書など
合計		331	391,296	

- 7課＋南郷事務所・サービスセンターで導入
- 申請件数（※）は、年間約39万件を想定（※前年度実績を基にした推計値）

1-3. 現在の進捗状況 (待たない窓口)

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受給資格認定申請書(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

1-4. 現在の進捗状況 (行かない窓口)

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	

- 行かない窓口（完全オンライン申請）は現在のところ2課で対応
- ただし、対象申請件数は10万件以上（全体の1/4以上）
- 来年度に向けて、主に事業者向け申請（補助金・許認可系業務）について拡充する予定。（基本的に職員側で編集できるシステムため、追加費用なしで申請書の新規追加が可能）

2-1. 庁内の業務効率化 計画と現在の進捗状況

2. 庁内の業務効率化

計画

- システム操作ログを活用したデータ分析とその見える化を実現し、**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。

現在の進捗状況

- データ分析・人員配置最適化プロジェクトチーム会議を開催し、現状のデータ（システムの操作ログ）を分析し、窓口における繁忙期・閑散期予測や、それに対する人的コストや業務委託した場合のコスト比較等を検討中。
- 窓口の繁忙期は年度末、年度始や週明け日（月曜など）ということは体感で分かっているところではあるが、何の申請がどのぐらい多いのか具体的に算出し、精度の高い予測を行い、業務効率化に活用する。
- 今年度末までに、これらの分析結果やシステムの導入による効果、課題、窓口のデジタル化に伴う運用改善に係る提言等をまとめた自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト報告書を作成する。

2-2. 窓口申請に関するデータの収集・分析 ①

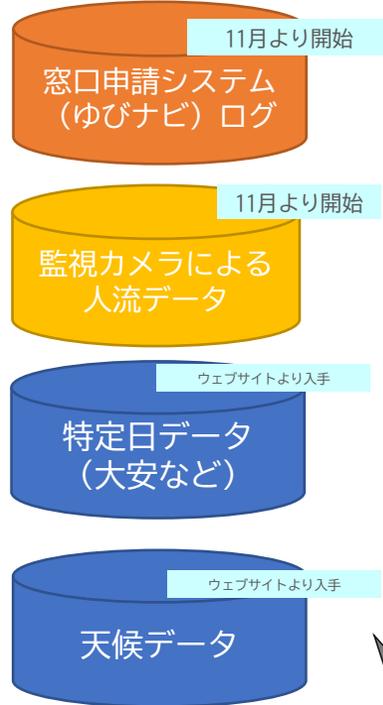
現状データ

- ✓ 受付件数（日付、曜日、時刻）
- ✓ 業務毎の件数

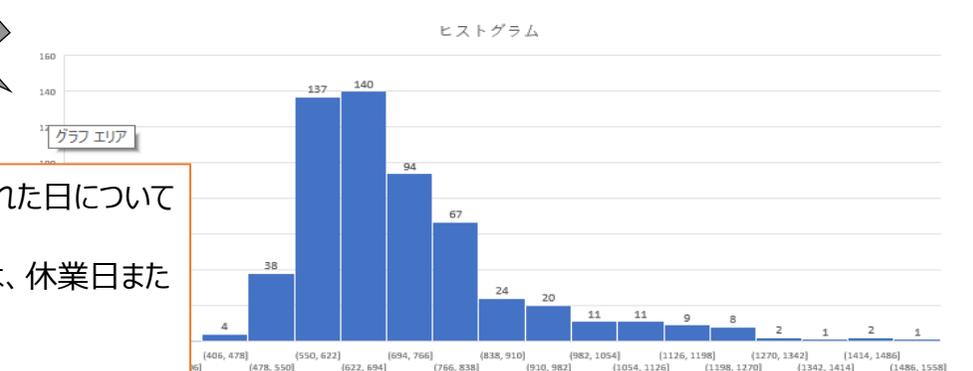
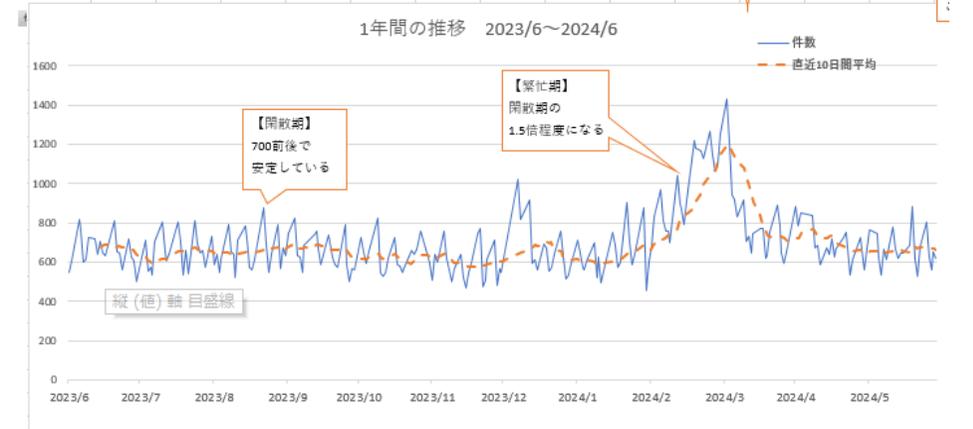
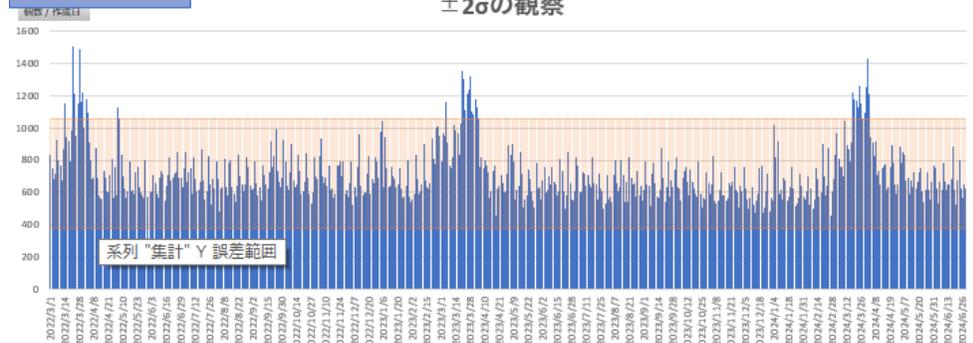


追加データ

- ✓ 利用者の窓口滞在時間
- ✓ 待ち時間



分析



施策案 (定量データに基づく施策案)

- 繁忙期予測と体制（必要人員、窓口数）に関する提案。+2σから外れた日については、臨時窓口で対応。必要な窓口数と人員を予測。
- 閑散期、土曜窓口の在り方に関する提案。-2σから外れた日については、休業日または予約窓口のみの対応として人的コストを削減。コスト削減額も予測。
- 上記を踏まえ業務委託した場合のコスト比較を計算。

2-3. 窓口申請に関するデータの収集・分析 ②

定量データ

- ✓ 受付件数（日付、曜日、時刻）
- ✓ 業務毎の件数
- ✓ 利用者の窓口滞在時間
- ✓ 待ち時間



⋮

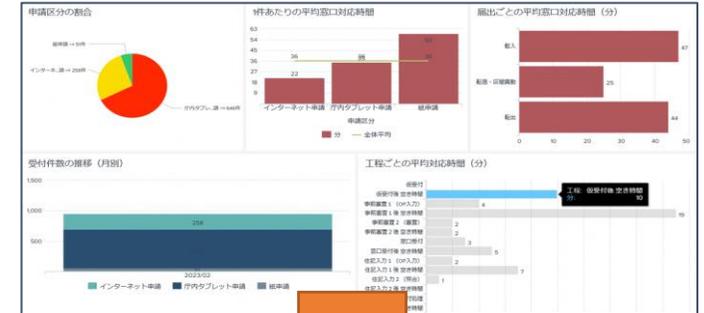


定性データ

- ✓ 満足度
- ✓ 繁忙期・閑散期の業務対応について
- ✓ ゆびナビを導入による効果、課題、窓口のデジタル化に伴う運用改善に係る提言など



BIツールを活用した見える化



データに基づくBPRの推進に関する提言

- ✓ 手続きの簡素化、事務の統一化
- ✓ 職員の負担軽減
- ✓ 人員配置の最適化
- ✓ 業務フロー上のボトルネックの解消

施策案・報告書作成

- 今年2月に実施した窓口体験調査と全く同じ調査を行い、ゆびナビ導入等によりどれほど時間短縮等に効果があったか検証を行う（令和7年1月ぐらいを予定。八戸市と共同作業）
- 職員アンケートにより、業務委託の意向や課題について整理。また、ゆびナビの導入による効果、課題、窓口のデジタル化に伴う運用改善に係る提言などをまとめる。
- 全国の同規模自治体のモデルとなるようなフロントヤード改革の報告書としたい。

3-1. 庁舎レイアウト最適化 計画と現在の進捗状況

3. 庁舎レイアウト最適化

計画

- 本プロジェクトによる窓口業務改革の推進に伴い、**八戸市庁舎レイアウト最適化基本計画**を策定し、令和7年度以降の本庁舎本館1階の全面改修に向け、実施設計・工事の検討を行う。
- 今年度は、令和6年11月に予定している書かない・待たない・来ない窓口の実施にあわせ、可能な限りレイアウトを最適化し、来庁した市民の快適性、利便性の向上を図るとともに、職員の業務効率化にも繋げていく窓口空間を構築する

現在の進捗状況

- 今年度のレイアウト変更にあたっては、窓口サービスに影響が出ないように、営業日以外の作業となることから、3回に分けて実施。11月10日（日）終了予定。
<主な変更内容>
 - ✓ マイナンバーカード申請窓口の設置と市民環境部長室の移設
 - ✓ 市民課・介護保険課の執務スペースのレイアウトを変更、市民課の各窓口の近くに担当グループが来るよう、効率的な動線を確保した配置とする
 - ✓ 不要な紙の廃棄・退避及びキャビネットについて整理
 - ✓ 長年の蓄積により煩雑化したLAN回線、電気回線を整理し、効率的な配置と修繕を実施
 - ✓ 書かない窓口の実施に伴う記載台の縮小とセルフ端末ブースの増設 など
- 八戸市庁舎レイアウト最適化基本計画については、11月以降に策定作業を開始。市民サービスに影響が出ないように、仮庁舎を設置せず、コストを最小限に抑えるコンセプトとして策定する予定。

書かない窓口

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

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、障がい者関係手続きあり)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コード付き手続き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。

ゆびナビプラス (BSNアイネット)



手続きガイダンス機能により、必要な手続きが抽出でき、QRコード付き手続き一覧を発行できる

記載台または窓口

① 手続き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きがすぐにわかる
- 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

④ QRコード付手続き一覧の発行

QRコード付手続き一覧を発行
⇒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)

書かない窓口（セルフ端末）

概要	セルフ端末の利用による申請書作成	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
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、手続きに係る時間を短縮する。		

ゆびナビプラス （BSNアイネット）



手続きガイダンス機能により、必要な手続きが抽出でき、QRコード付き手続き一覧を発行できる

記載台

① 手続き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きがすぐわかる
- 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

③ QRコード印刷 （レシート）

申請書入力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

待たない窓口（事前申請）

概要

手続きの一部を自宅等で行い、その後来庁して手続きを行う

手続

転入、転居、出生、おくやみ、証明書発行系申請、その他福祉系申請等

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、障がい者関係手続きあり）とペット一匹で転入した場合

対応策

- 事前申請と手続きガイダンスにより、自宅から迷わせない手続きの案内が可能
- 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



- webページより申請可能

②手続き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コード付手続き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きが完了。

以降、書かない窓口と同様

待たない窓口（来庁予約）

概要	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	税証明、おくやみ
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、障がい者関係手続きあり）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		

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き



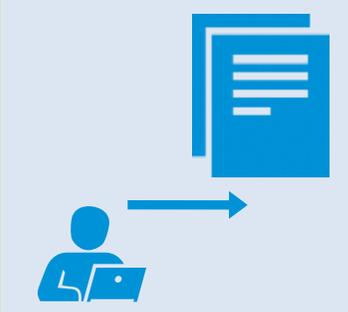
- 事前申請と併用することでさらなる効率化が可能

以降、書かない窓口と同様

行かない窓口（オンライン申請）

概要	来庁不要。オンラインで完結する手続き	手続	住民票の写し、戸籍謄本・抄本、印鑑登録証明書の発行、所得証明書の発行等
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 ○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の導入 ○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>ゆびナビぶらす 認証アプリ</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ● 手続きガイダンスに従って、適切な手続きの選択・入力 	<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

オムニチャネル化

<p>概要</p>	<p>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</p>	<p>手続</p> <p>転入、転居、出生、おくやみ、証明書発行系申請等</p>
<p>ツール</p>	<p>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）</p> <p>※ 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</p>	
<p>課題</p>	<p>○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</p>	
<p>対応策</p>	<p>○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</p>	

