

デジタル化推進特別委員会

日時： 令和6年12月13日（金）
10：00～
場所： 第4委員会室

1 八戸市窓口業務改革プロジェクトについて

資料1

【配付資料】

資料1

八戸市窓口業務改革プロジェクト

1. 八戸市窓口業務改革プロジェクト

1. はちのへスマート窓口

- ・ **ライフイベント系申請手続、証明書発行系申請手続**についてデジタル化。書かない・待たない・行か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

- ・ 今年度は、令和6年11月のはちのへスマート窓口実施にあわせ、可能な限りレイアウトを最適化。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。
- ・ 令和7年度以降の本庁舎本館1階の全面改修に向けた、**八戸市庁舎レイアウト最適化基本計画**を策定。

2. はちのへスマート窓口の概要

八戸市は、令和6年1月に総務省の「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」に選出されたことを受け、令和6年11月18日（月）より、

はちのへスマート窓口

を開始。

「**書かない**」「**待たない**」「**行かない**」をコンセプトに、行政サービスのデジタル化と効率化を目指す。

市民の皆様にとってより便利でスムーズな窓口サービスを提供。



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！**

八戸市 

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

3. はちのへスマート窓口 3つの特徴

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

※南郷事務所・各サービスセンターでも実施

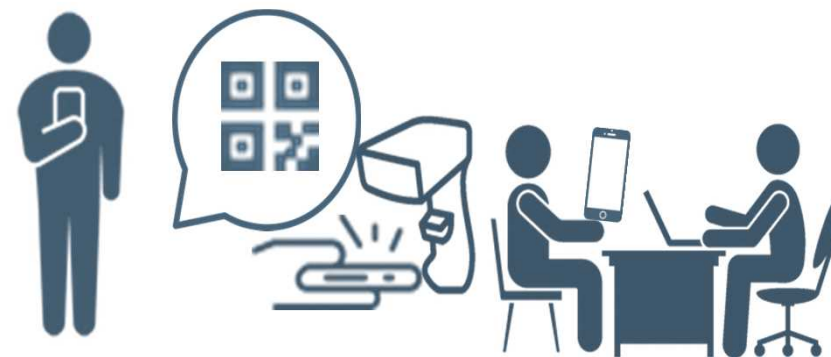
※マイナンバーカードを使うとさらにスムーズな申請が可能



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



4. はちのへスマート窓口の詳細

書かない・待たない・行かない窓口

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	住民異動届出書〔介護保険〕、介護保険被保険者証等再交付申請書、介護保険関係書類送付先変更申出書など
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	相続人代表者指定届、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など
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	-	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（手続数は他課と重複するためカウントしない）
合計		132	391,296	

- ・ 全部で132手続き、件数ベースで39万件以上（推計値）についてデジタル化を図る
- ・ 市役所における全ての手続きの約40%（件数ベース）について、はちのへスマート窓口対応とする
- ・ 「待たない窓口」における窓口予約対応手続きは、おくやみコーナーと税証明交付手続き
- ・ (※)は「行かない窓口」対応手続き

5. はちのへスマート窓口の今後の展望

1. サービスのさらなる拡充

- ・ 事業者向け申請も追加予定（令和7年度）

2. デジタルデバイド対策

- ・ 「書かない窓口」の導入により、基本的に書類の記入が不要であるため、簡単に手続きが完了
- ・ 高齢者等もスムーズに行政サービスを利用できることに加え、職員のサポートで安心して利用できる環境を整備