

デジタル化の進展に伴う窓口改革について

1 報告趣旨

市民ニーズに応じたサービスを継続して提供できるよう、効果効率的な行政運営の実現を図るため、手続のデジタル化とともに、市民部事務所の窓口改革について報告する。

2 報告内容

(1) 経営資源の状況(職員数、財源)

人口減少に対応した職員規模を維持しつつ、中長期的な視点で収支の均衡を図る必要がある。

ア 職員数の目標値(定数管理計画)・・・人口減少を踏まえ今後は減少(表1)

イ 財源・・・令和7年度以降は収支の均衡が図られていない状況(表2)

表1 職員数の目標(八王子市経営計画)

基準値:令和5年度(2023年度)	2,895人
目標値:令和8年度(2026年度)	2,878人
令和5年度比 △17人	

表2 経営改革の取組(八王子市経営計画)

(単位:億円)

		令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	4か年合計
内訳	必要な財源(経営改革による確保額) 【A】	1	11	15	37	64
	想定している取組による確保額 【B】	1	11	7	21	40
	取組の更なる推進による確保額 【C】=A-B	-	-	8	16	24

(2) デジタル技術を活用した窓口の取組

【書かない】 マイナンバーカードを利用した引越しワンストップ支援の本格実施

【待たない】 予約システムによる事務所での待ち時間の解消

【迷わない】 スマートフォン等で簡単な質問に答えることで、必要な手続きが可視化できる手続ガイドシステムを導入

【行かない】 リモート窓口を設置し、近くの事務所から相談が可能に

設置場所

デジタルフロントスポット長房、南大沢事務所、八王子駅南口総合事務所



(3) 市民部事務所の窓口時間短縮

ア 窓口時間（1.5 時間短縮）

	区分	曜日	現行	見直し後	開始時間の考え
①	八王子駅南口 総合事務所	平日	8:30~19時	10~19時	商業施設の開始時間 に合わせる
		日曜日	8:30~17時	10~17時	
②	南大沢事務所	平日・ 日曜日	8:30~17時	10~17時	併設施設(はちまるサ ポートなど)の開始時 間に合わせる
③	その他事務所	平日	8:30~17時	9~16時	

イ 短縮した時間で行う業務

(ア) DXの推進に伴うオンライン転出など、本庁に多く蓄積される各種データのバックヤード業務

(イ) DX環境やデジタルデバйд対応等の市民サービス向上につながる業務

ウ 時間短縮により期待できる効果

(ア) バックヤード処理を事務所へ分散させることによる本庁（市民課）での審査・確定処理時間の短縮

(イ) 事務所職員のスキルアップによる市民対応の質の向上と対応職員によるばらつきのない安定した窓口サービスの提供

エ 変更日 令和6年(2024年)10月7日(月)

(4) スケジュール

令和6年(2024年)5月 各施設・市ホームページ等で周知開始、関係機関・地域団体への個別説明

9月 横山事務所現施設廃止

10月「デジタルフロントスポット長房」開設、フロントヤード改革及び窓口時間短縮の運用開始

(参考) 本庁・各事務所の異動手続件数(バブルチャート)

