

地方公共団体における行政改革の取組

(平成26年10月1日現在)

目次

★自治体クラウドの導入	P1
★ICTの活用	P2
★総務事務センターの設置	P3
★複数部局にまたがる業務の標準化	P4
★他自治体との連携による行政改革	P5
★公共施設の効果的活用	P6
★アウトソーシングの推進	P7
★窓口業務のアウトソーシング	P8
★歳入確保対策	P9

★自治体クラウドの導入

- 地方自治体が情報システムを自庁舎で管理・運用することに代えて、他自治体と共同で外部のデータセンターで管理・運用する取組であり、特に小規模団体の導入が進んでいる。
- **業務フローの見直しを通じて、業務の標準化を行い、カスタマイズを抑制すること等により、コスト削減が図られるとともに、安全なデータセンターを使用することでセキュリティ強化等も図られる。**

〈秋田県町村電算化事業/秋田県内12町村〉

【取組】

- ・ 平成21年度、秋田県町村会において情報システムの共同化について調査研究を開始、平成23年度末にシステム共同化に取り組むことについて首長が合意。その後、首長のリーダーシップにより、一部事務組合を新たに設立し、秋田県の全12町村で情報システム共同化を実施。
- ・ 平成25年9月より順次共同システムへ移行。
- ・ 平成23年度末に、「システムのカスタマイズを最小限に抑えること、パッケージ外の業務についても共同利用すること」などの基本方針等に基づき、全町村での情報システムの共同化に取り組むことに合意。（基幹系業務、内部情報系業務、建設水道農林系業務の52業務が対象）
- ・ 電算共同化アドバイザーを迎え推進体制を整備。

【効果】

- ・ 情報システム導入経費10%以上の削減効果。
- ・ データセンターの活用による業務継続性の確保、セキュリティ強化。
- ・ 町村における事務の軽減（一部事務組合が実施）
- ・ 他の町村職員との交流により、情報共有等が可能に。

〈共同利用型自治体クラウド/高石市・忠岡町・田尻町〉

【取組】

- ・ 「災害に強いまちづくり」の一環として、基幹系業務システムを高石市と忠岡町が平成26年に共同で導入し、経費削減・セキュリティ確保を実現（平成27年1月田尻町も参加）。（基幹系業務、内部情報系業務。その他の40業務を対象）
- ・ 一つのシステムを共同利用するため、カスタマイズを原則不可とし、業務フローをゼロベースで見直した。
- ・ 納付書・封筒・各種帳票類を統一することにより、コスト削減を実現した。

【効果】

- ・ 高石市では、導入当初5年間で約24%の経費削減、10年間の利用で約33%、15年間の利用で約36%の経費削減を見込んでいる。
- ・ 堅牢なデータセンターを利用することにより、住民情報などの重要情報の保全性が高まり、大規模災害時などの業務継続性を確保し、迅速な復旧・復興作業の一助となるシステム構築が実現される。

★ICTの活用

- ICTを活用したテレワークの実施により、「いつもの仕事をどこでも行うことが可能」になり、育児や介護をしながらでも仕事を継続することができるなどの「**ワークスタイルの変革**」が実現する。
- 公共データを活用しやすい形式で民間開放することにより、民間事業者が公開情報を活用し、**新たな事業を展開することが可能**となる。

〈テレワークの推進/佐賀県〉

【取組】

- ・ 県民満足度の向上、女性の活躍、管理職への登用、多様な人材確保等を目指し、平成20年から取組を開始。
- ・ 平成22年から全職員を対象として、全庁的に実施。
- ・ システムの整備やタブレット端末を導入(平成26年10月)することで、クラウド環境を活用し、「いつでも」「どこでも」県庁内と同じように業務の実施が可能となり、①在宅勤務②サテライト勤務③モバイルワークを実現。

【効果】

- ・ ビデオ通話によるコミュニケーションの活性化。
- ・ 通勤時間の縮減。
- ・ 介護・育児をしながらでも安心して仕事ができる。
- ・ 災害時等、出勤が困難な場合にも、業務が可能。



〈公共データの民間開放/静岡県〉

【取組】

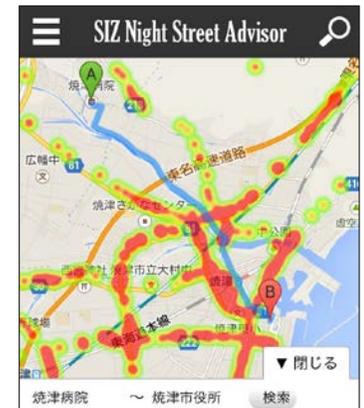
- ・ HP等で公開されている公共データは通常、PDF形式で掲載されており、編集・加工が難しく、著作権の問題により、二次的利用は制限されている。
- ・ 平成25年8月、オープンデータ専用サイト「ふじのくにオープンデータカタログ」を開設し、災害拠点病院や地質、水位、雨量観測所などの防災関連情報をはじめ、富士山の絶景画像、ロケ地等の情報を掲載。

【効果】

- ・ 「いつでも、誰でも、自由に」データを手入、活用が可能に。

【活用事例】

- ・ 数分ごとに更新される河川の水位情報をサイトに掲載し、基準水位を超えると民間事業者が住民にメール配信するサービスを実施。
- ・ サイトに掲載された道路照明灯データを基に、明るい夜道を案内するナビ「Night Street Advisor」を高等専門学校生が作成・配信。



「Night Street Advisor」

★総務事務センターの設置

- 会計・給与・旅費・福利厚生などの内部管理事務を総務事務センターに集中化させ、**経費削減や人材配置の効率化を図るとともに、認定の精度が一定化。**
- 庶務事務システムの導入により、誤記入等のミスは事前チェックで防止でき、**外部委託を併せて行うことでさらなる効率化効果が見込まれる。**

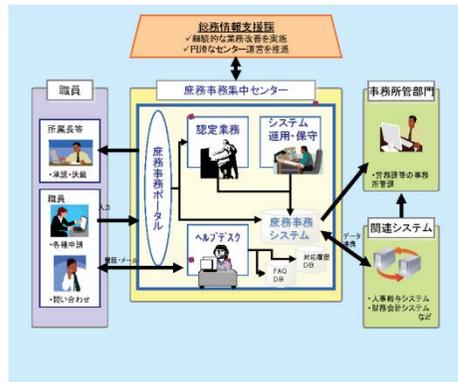
〈横浜市の取組〉

【取組】

- ・ 平成15年3月電子市役所推進計画に総務事務の集中化・アウトソーシングを位置づけ、検討を開始。
- ・ 平成20年4月庶務事務集中センター稼働開始。
- ・ 各職員が発生源入力し、勤務関係はシステムで自動集計、給与手当関係はセンターで集中的に認定。
- ・ ITを活用し業務の集中化、セルフサービス化、外部委託化。
- ・ ライフイベントごとに関連手続を一覧表示。
- ・ 対象職員約20,000人。

【効果】

- ・ 各課の庶務担当者等が担当していた中間経由業務を廃止。
- ・ 各種手当等の認定の精度が一定化。
- ・ 各種申請・申告をシステムで行うことにより、未記入箇所のチェックや縦計の単純ミスなどを事前防止。
- ・ 約198,000時間に相当する事務量を軽減(H25)。



〈宮崎市の取組〉

【取組】

- ・ 平成20年に「給与事務センター」を設置。
- ・ 人事課給与厚生係で実施していた業務(a～e)の外部委託及びこれまで各課で行っていた臨時職員に関する業務(f)を集約し、外部委託。

- a.各月の給与・賞与計算、年末調整
- b.諸届の申請受付・審査・認定
- c.システム処理依頼・処理結果の確認
- d.福利厚生業務(保険証・貸付・財形貯蓄等)
- e.各課への配布業務(保険証・支給明細書)
- f.臨時職員、嘱託員の給与・福利厚生業務

【効果】

- ・ 人事課において、正職員3名、嘱託員1名の削減。
⇒人件費削減効果額 2,430万円
- ・ 各課において、臨時職員に関する業務を委託したため正職員11名分の人件費を削減。
⇒人件費削減効果額 8,250万円
⇒委託料約5,300万円を差し引くと
財政効果額約5,380万円(平成25年度)

★複数部局にまたがる業務の標準化

- 業務洗い出しにより「業務の見える化」を実現し、作業手順書の作成を通じた効率的な業務フローの構築の取組や、各部署でそれぞれ行っていた、請求書に基づく支払事務を集約する取組。
- 複数の部局で同様の事務を行っている場合、これを**効率的な方法に統一することにより、事務の効率化、コスト削減等**が図られる。

〈業務改善活動/伊達市〉

【取組】

- ・ H18年、5町合併により伊達市が誕生。持続可能な行政経営のため、平成23年から民間手法を活用した「Date Task Innovation」を実施。徹底した業務効率化による省力化を通して人材の有効活用を図っている。

「Date Task Innovation」

- ①徹底した整理整頓清掃によるムダの顕在化。
- ②全庁での業務洗い出し表作成による「業務の見える化」。
- ③作業手順書作成による既存業務のムダ取りと、最も効率的な業務フローの全庁展開による人材の有効活用。

【効果】

- ・ 「業務の見える化」による業務の最適化
- ・ 業務の最適化・効率化により組織と職員配置を適正化。結果、人員増に拠らず繁忙部署への人材配置を実現。
- ・ 本庁窓口と4総合支所間の統一作業構築のため本庁で作業手順書を作成。今後、統一作業・統一レイアウト構築等へ発展させる。

〈公共料金の一括口座振替/筑西市〉

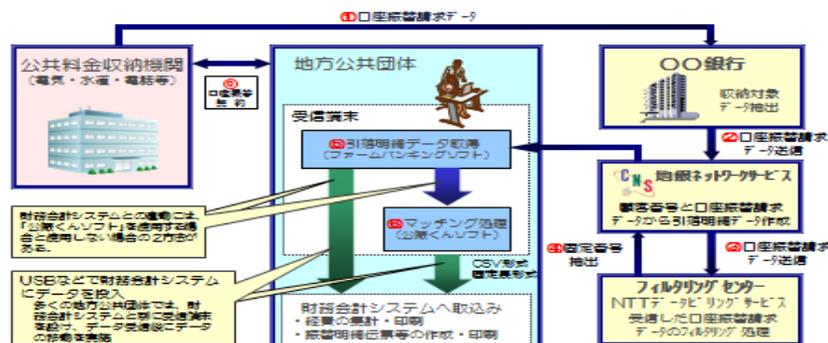
【取組】

- ・ 市が支払う電気、電話、水道などの公共料金は、これまでは納付書や請求書で支払っており、毎月500枚以上の支払伝票を作成するため、多くの時間と労力を要していた。
- ・ 地銀ネットワークサービスの「公共料金明細サービス」システムを平成26年10月に導入し、一括口座振替の取組を開始。

【効果】

- ・ 1か月あたりの公共料金の支払伝票が、95%以上削減された(約500枚→約15枚)。
- ・ 支払伝票の作成・審査に要する時間で換算すると、1か月あたり約60時間の短縮となる。

〈支払いのフロー〉



★他自治体との連携による行政改革

- 都道府県と市町村が連携することで、施設の共同整備や共同利用、行革事例の共有など様々な取組が行われている。
- コストの削減と住民サービスの向上が図られるとともに、意識の共有や優良事例の横展開も可能に。

〈図書館の共同整備/高知県・高知市〉

【取組】(H29年度開館予定)

- ・ 県と市の旧施設の老朽化・耐震化への対応が同時期に必要であった為、両者で協議を行い一体的に整備することとした。

【効果】

- ・ 県と市が一体的に整備することで、建築費、運営費の削減が可能。
- ・ 県と市の図書資料が一カ所で借りられるなど、住民の利便性が向上。



〈県振興局と市町の執務室共同化/長崎県等〉

【取組】

- ・ 離島地区(五島市、新上五島町、壱岐市、対馬市)において、各島の県振興局と各市町の同じ部門の配置を平成21年度から順次一体化。県と市町の職員が同じフロアで業務を遂行し、一体となって課題に取り組む体制を構築。

【効果】

- ・ 市町と県の連携が深まり、目的を共有できる。
- ・ 申請・許可の処理、行政相談等の手続がスムーズに。
- ・ 利便性が向上し、スピード感のある行政運営が可能。
- ・ 幅広い政策協議の実現と専門的知識の共有。

〈行革甲子園/愛媛県・管内市町〉

【取組】

- ・ 愛媛県主催により、市町が行ってきた行政改革の事例発表会を平成24年から開催。
- ・ 審査員、知事、全市町の首長が参加し、評価を行い大賞を決定。(他県からもオブザーバーとして事例発表あり)
- ・ 全市町の首長が参加することで、取組の拡散を促進。

【効果】

- ・ 発表された事例のノウハウを参考に、複数の市町で同様の取組がおこなわれる。
- ・ 市町の行政改革の広がりによる住民サービスの向上が期待される。

【平成26年度の実績】

- ・ 応募件数: 全20市町から46事例
- ・ 大賞: 「公の施設等評価及びあり方」方針の策定
(今治市)



★公共施設の効果的活用

- 公共施設の管理を民間事業者に行わせる指定管理者制度の活用や、空き施設を民間開放することにより、公共施設を効果的に活用する取組。
- **民間事業者の創意工夫により施設の魅力が向上し、住民の利便性向上や新たな雇用の創出が実現。**

〈図書館への指定管理者制度の導入/武雄市〉

【取組】

- ・ 市図書館の運営についてTSUTAYAを展開するCCCを指定管理者に指定(平成25年4月から)。
- ・ 民間のノウハウを生かし、年中無休、開館時間の延長、カフェや書店を併設するなど、住民サービスの向上が図られている。

【効果】

- ・ 平成25年度来場者は導入前の3.6倍に。
- ・ 目的外使用による使用料収入が年額612万円。



〈空き公共施設の有効活用/大館市〉

【取組】

- ・ 市町村合併を行ったことにより、空き公共施設の有効活用が課題になっており、「大館市空き公共施設等利活用促進条例」を制定。(公の施設を普通財産化して活用)
- ・ 最も有効に施設を活用し、かつ、地域活性化に資すると認められる法人又は団体を「指定事業者」に指定する。
- ・ 指定事業者には利用する空き公共施設等の減額譲渡・無償貸付・減額貸付等の奨励措置を講じる。

【効果】

- ・ 公共施設の有効活用により、3施設での民間事業者利用があり、65人の雇用が創出。

【事例】

旧施設	活用事例	効果
旧白沢通園センター・旧三岳小学校	長芋などの皮むき作業所	正社員2人、作業従事者41人を雇用。
旧葛原保育所	比内地鶏の加工や地場産食材を活用した新商品の開発・製造	正社員3人雇用。市外からの本社移転による企業誘致効果。

★アウトソーシングの推進

- 地方自治体においては、これまでも様々な業務の民間委託が進められており、民間事業者の提案を受けて委託を実施する取組も見られる。
- 経費削減が図られるとともに、**民間事業者の工夫により、受付時間延長等、住民サービス向上が実現。**

〈計画的なアウトソーシング/浜松市〉

【取組】

- ・ 政策評価を実施し、廃止、民営化、民間委託とした事業について計画的に実行していく仕組みを構築した。
- ・ 即実行可能なものは次年度予算に反映、計画的に実行すべきものは実施時期を定めた行政経営計画を作成し、進行管理を行うことで、積極的に民間委託等を推進。
- ・ アウトソーシングを実施した業務のモニタリングを義務づけ、適正に業務が実施されているかチェックし、削減効果が長期に継続する仕組みと検証体制を構築した。

【効果】

- ・ H22～H25の間で経費削減額22.5億円。
- ・ モニタリングにより、サービスの質の維持が図られる。

(主な民間開放業務と経費削減額)

学校給食(21調理場).....1,109,465千円
学校用務員業務(29校、37名削減)・・・580,326千円
ごみ収集(2事業所).....230,485千円

公園の管理運営(2施設).....66,934千円
図書館の管理運営(8館).....94,484千円
市営住宅の管理運営(1,420戸).....42,400千円

指定管理

〈北海道市場化テスト(提案型の民間委託)/北海道〉

【取組】

- ・ 公共サービスの質の維持向上と行政運営の効率化を図るとともに、地域経済の活性化につなげていくため、民間提案に基づいて道の業務を見直し、業務の民間開放を推進。
- ・ 提案に基づき13業務を民間開放(H19～H25実績)。

【効果】

- ・ 民間事業者が実施可能と考えられる業務等の提案を受け付けることにより、幅広い業務の民間委託が可能に。
- ・ H19～H25の間で
経費削減額約49億円、削減人員数276人。
- ・ 民間事業者の創意工夫により、サービスの向上が実現。
(例)旅券業務の受付時間の延長

(主な民間開放業務と経費削減額)

道路等パトロール.....3,962,235千円
農業試験場における農業技能労務・・・332,015千円
法人二税申告書封入等.....181,887千円
河川パトロール.....172,042千円
旅券業務.....81,995千円

★窓口業務のアウトソーシング

- 窓口業務の委託を行うことにより、経費削減が可能になるとともに、職員の企画部門等への重点的な配置が可能となる。また、委託事業者による窓口人員配置の効率化、労務管理の効率化が図られ、待ち時間の短縮等、住民サービス向上が実現。

〈窓口業務等の民間委託/上天草市〉

【取組】

- ・ 臨時職員の増加に伴い、労務管理が複雑化したこと等を受け、民間委託推進委員会・ワンストップ窓口検討部会を平成24年6月に設置し、窓口業務の民間委託を検討。
- ・ 平成25年4月から市役所及び支所の4か所で行っている窓口業務(一部)の民間委託を開始。
- ・ 住民票の写し、各種証明書等の交付請求に係る受付及び引渡しや国民健康保険、児童手当等の届出受付などの63業務を民間委託。
- ・ 住民票の写し等の窓口5業務の交付請求に係る受付及び引渡しについては、市が指定する郵便局(11局)においても取扱いを可能とした。

【効果】

- ・ コスト削減効果(H25):年間約7,700万円(H24比)
- ・ H25窓口業務職員削減数(臨時嘱託職員含む):△19人(H24比)
- ・ 正職員の配置転換(企画部門等への重点的な配置)
- ・ 労務管理の効率化
- ・ 窓口のワンストップ化。

〈保険窓口業務の委託/池田市〉

【取組】

- ・ 国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療保険の受付、システム入力、交付に係る窓口業務を平成26年6月から委託した。
- ・ 窓口レイアウトを変更し、3保険窓口を隣接するよう配置し、一体的に民間事業者へ委託。
- ・ 納付相談等、対応に時間のかかる業務を職員が対応し、委託業務と住み分け。

【効果】

- ・ 来庁者の待ち時間の短縮
⇒一体的な民間委託により、窓口人員を柔軟に配置相談窓口を分け、短時間で済む用件の来庁者にスムーズに対応
- ・ フロアマネージャーの配置により、国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療保険にまたがって複数の用件がある市民に対する適切な案内を可能にするなど市民サービスが向上した。
- ・ 委託により、正職員4名、再任用職員1名、非常勤職員1名、アルバイト職員8名の計14名の職員を削減。また、職員の時間外勤務を削減。
⇒財政効果は年間438万円見込。

★歳入確保対策

- コンビニ納付、クレジット収納、ペイジー等の多様な収納チャネルを設け、**住民が納付しやすい環境が整備されることで、収納率の向上を図る。**
- 債権回収を一元化し、法的措置を前提とした徴収業務を行うことで、**効果的な滞納整理と歳入の確保が図られる。**

〈納税環境の整備/前橋市〉

【取組】

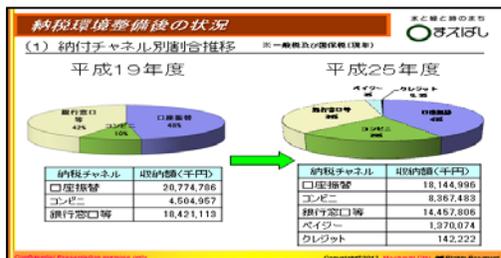
- ・ コンビニ納付(平成18年導入)、クレジット収納(平成24年導入)、ペイジー(平成22年導入)等ICTを活用した新たな納税チャネルを導入することにより住民が納付しやすい環境を整備。

ペイジー(pay easy)・・・税金や公共料金、各種料金などの支払いを、金融機関の窓口やコンビニのレジに並ぶことなく、パソコンやスマートフォン・携帯電話、ATMから支払うことができるサービス。

- ・ 接遇研修等の各種研修を実施
- ・ 納税啓発活動を実施し、市民の納税意識の向上を図る。

【効果】

- ・ 現年度課税分の収納率は99.3%(平成25年度一般税)。
- ・ H25の一般税国保税(現年)収納分におけるコンビニ納付、クレジット収納、ペイジーの利用率は23.3%となっている。



〈債権回収の一元化/滋賀県〉

【取組】

- ・ 訴訟等の法的措置を前提とした徴収を一元的に実施する「債権回収特別対策室」を平成25年に設置。
- ・ 弁護士資格を有する職員を配置し、体制強化。
- ・ 通知により、催促しても、納入がない場合には、訴訟手続に着手。

【効果】

- ・ 約9,850万円あった債権のうち、2,770万円を徴収。
- ・ 取組を強化する体制を整え、訴訟手続きの予告と分納管理を徹底することで、多くの滞納債権について訴訟手続に着手する前に徴収することができた。

債権名	対象事案(円)	収納済額(円)
看護職員就学資金等	6,942,486	4,229,789
母子および寡婦福祉資金等	8,065,077	2,894,410
高校奨学資金	81,766,445	20,179,263
その他	1,769,637	402,887
合計	98,543,645	27,706,349