

「経済財政運営と改革の基本方針2015」(平成27年6月30日閣議決定)(抄)

[3] 地方行財政改革・分野横断的な取組等

- ・(中略)BPRの手法を活用した業務改革モデルプロジェクトの実施による官民協力した優良事例の創出と全国展開(中略)を加速する。
- ・(中略)窓口業務のアウトソーシングなど汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村数を2020年度(平成32年度)までに倍増させる。



地方自治体における、①住民サービスに直結する窓口業務②業務効率化に直結する庶務業務等の内部管理業務について、民間企業の協力のもとBPR※の手法を活用しながら、ICT化・オープン化・アウトソーシングなど、住民の利便性向上に繋がる業務改革にモデル的に取り組む自治体を支援する「業務改革モデルプロジェクト」を実施。

【H28予算(案):1.0億円】

※BPR(Business Process Reengineering):業務プロセスの再構築

「経済財政運営と改革の基本方針2016」(平成28年6月2日閣議決定)(抄)

第3章 経済・財政一体改革の推進

5. 主要分野ごとの改革の取組

(3) 地方行財政改革・分野横断的な課題

③ 地方行財政の「見える化」等

(中略)窓口業務等に係る住民一人当たりコストや民間委託等による歳出効率化効果について、業務改革モデルプロジェクトにおいて試行的な算定フォーマットを作成・公表し、各自治体での活用を促す。

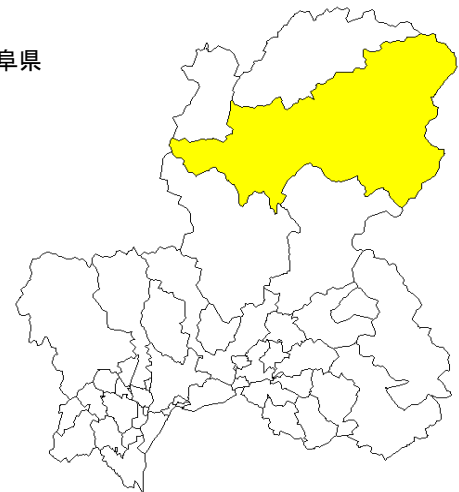
業務改革モデルプロジェクト事業委託団体一覧

応募団体名	人口 (H27.1.1現在)	取組内容の特徴	選定理由
岐阜県高山市	91,571	窓口業務改革事業 <ul style="list-style-type: none"> ・日本一の市域を有し、合併後10年で職員数が3割超減少してきた。 ・本庁及び9支所の窓口について、BPR手法を用いた業務分析を実施、無駄や重複の排除、市の業務範疇の明確化を行い、効率的・効果的な窓口業務のあり方を検討。 ・アウトソーシングにより、現在、市の窓口業務で活用する臨時職員を当該委託先の正規雇用へ転換することも視野。 	本庁舎及び9支所にまたがる市域全体での窓口業務改革であり、 <u>単一窓口ではなく複数窓口を同時に改革する取組のモデルとして採択</u>
兵庫県神戸市	1,550,831	市民サービス業務プロセス標準化・再構築事業 <ul style="list-style-type: none"> ・郵送・電子申請の拡大(対象事務数38→更に24事務について検討対象)。 ・「郵送・電子申請事務センター」設置、申請の受理、内部処理及び問合せ業務の一本化。統合した業務の外部委託検討。 ・既に準備を進めている総合(ワンストップ)窓口との相乗効果発揮が期待。 	総合窓口化と電子申請・郵送申請の拡大を同時に実施する業務改革であり、 <u>窓口で処理すべき業務の量及び質をあわせて改革する取組のモデルとして採択</u>
鳥取県鳥取市	193,064	窓口業務改革 <ul style="list-style-type: none"> ・平成31年度からの総合窓口設置に向け、窓口事務処理の段階別に業務分析、包括的アウトソーシングの導入可能性を検討(①業務範囲のあり方及び一括業務委託の市場性、②適切な契約期間のあり方、③総合窓口の本格稼働に向けた準備期間・導入スケジュールのあり方、④段階的な業務内容の拡大のあり方、⑤概算経費のあり方、⑥検認等担い手最適化のあり方、⑦想定リスクと対応策など) 	窓口事務処理の段階別(フロント、ミドル、バック)に業務分析及びアウトソーシング検討を実施する改革であり、 <u>窓口業務の適正な民間委託が可能な範囲の確定やその効果の把握に資する取組のモデルとして採択</u>
鳥取県北栄町	15,664	北栄町庶務業務包括委託導入検証事業 <ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口化に併せ、庁内全部署の庶務業務を集約化の上アウトソーシングを目指す。具体的には、給与計算、福利厚生、旅費計算、文書保存、封入作業、イベント準備、各種データ入力、庁舎管理庶務、各施設管理庶務(予約管理庶務、使用許可庶務)、郵便差出庶務、ふるさと納税庶務、バス運行管理、各種外郭団体事務局庶務等まで広範な事務を検討。 ・別途、本庁舎の総合窓口化及び民間委託を実施し、当該委託先に庶務業務も包括委託。 	総合窓口業務と窓口業務に含まれない定型的業務の集約及びアウトソーシングを一体的に実施する改革であり、 <u>①窓口業務の範囲確定の検討及び②その他内部管理業務の包括的委託の二点に係る取組のモデルとして採択</u>

応募団体名	人口 (H27.1.1現在)	取組内容の特徴	選定理由
愛媛県西予市	41,119	西予市窓口改革モデル事業 <ul style="list-style-type: none"> ・民間事業者、大学研究者らと連携し、BPRのみならず空間最適化も考慮に入れ、以下を検討。 ①総合窓口化に係る組織及び業務 ②手続きのワンストップ化 ③高度の審査を要する場合の予約制の導入 ④単純手続の申請書電子的作成支援の導入 ⑤支所・本庁連携オンライン窓口の導入 ⑥マニュアルの作成と事務の標準化 ⑦窓口業務の非常勤化又はアウトソーシング化 ⑧オフィス改革による職員等の生産性等の向上 ⑨マイナンバーカードの活用促進 	総合窓口化と予約制窓口、オンライン窓口、申請書記載支援など複線的な窓口業務改革であり、 <u>窓口事務のオープン化や手続コストの最適化に係る取組のモデルとして採択</u>
大分県別府市	121,100	誰もが快適で賑わいのある窓口業務改革 <ul style="list-style-type: none"> ・窓口業務を駅近く、市内中心部の中心市街地、百貨店の空きフロアに移転した上、段階的なアウトソーシングを実施(第1段階:フロアマネジャー業務、第2段階:住民が行う書類作成補助業務、第3段階:書類受付・内容審査業務)。 ・外部資源を市外からではなく、市内の他業種事業者との連携により確保することを検証(受託可能性、サービス水準、教育訓練、コスト比較等) ・タブレット端末を活用した申請サポートツールの用意 	窓口全体の他業種事業者の運営する建物への移転及び同事業者との連携による人材確保を含めた改革であり、 <u>必要な外部人材を域内民間事業者との連携により域内で確保することを検討する取組のモデルとして採択</u>
沖縄県南城市	42,178	南城市役所総合窓口設置プロジェクト <ul style="list-style-type: none"> ・新庁舎の移転(平成29年12月予定)に併せたインテリジェント型(総合受付かつ総合処理ができる)総合窓口の設置をめざす。 ・平成26年度から庁内検討を始め、利用頻度の高い窓口部署を集約してきた実績を活用。 ・併せて組織機構改革やアウトソーシングによる、市民サービス向上と業務改革を推進。 	島部の小規模団体における窓口業務改革であり、 <u>人員体制及び利用者並びに外部資源の各事項で限定された条件のもとで窓口業務を改革する取組のモデルとして採択</u>

高山市 窓口業務改革事業

岐阜県



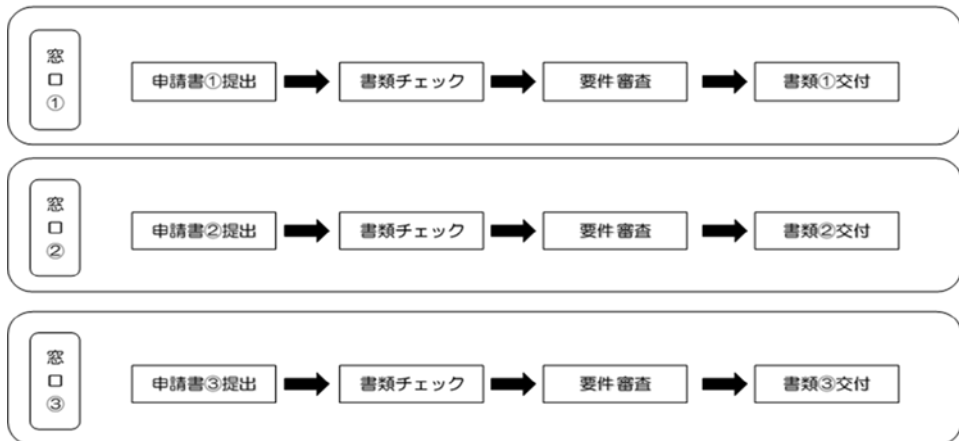
人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
91,571人 2,178km ²	1本庁 9支所	本庁及び9支所の窓口業務について、BPRの手法を活用した窓口の業務分析を実施することにより、業務の無駄や重複の排除、市の業務範疇の明確化を行い、効率的・効果的な窓口業務のあり方の検討を進めます。

事業計画

- 本庁及び9支所の窓口業務について、BPRの手法を活用した窓口の業務分析を実施、業務の無駄や重複の排除、市の業務範疇の明確化を行い、効率的・効果的な窓口業務のあり方の検討を進める。対象事務は、24の申請・届出受付等事務。
- アウトソーシングや窓口改修は費用対効果を踏まえて検討。アウトソーシングにより、現在、市の窓口業務で活用する臨時職員を当該委託先の正規雇用へ転換することも視野。

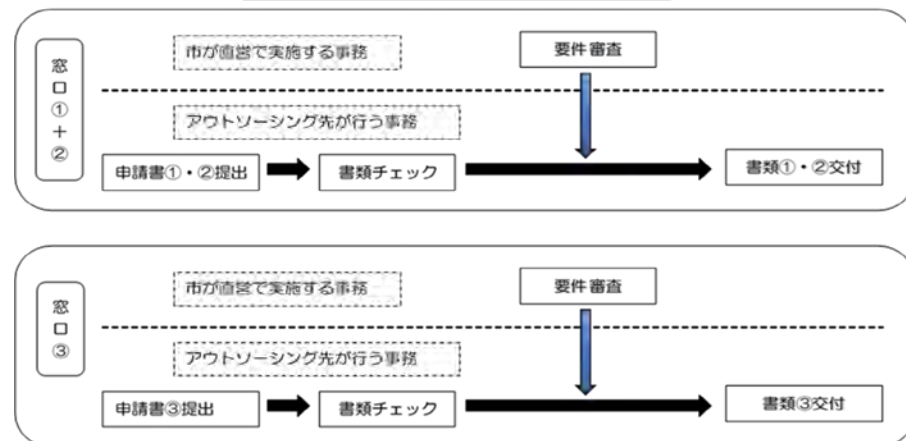
現行の窓口業務体制

市が直営で実施している各種窓口での書類交付事務



目指すべき窓口業務体制

アウトソーシングを組み合わせた書類交付事務



神戸市

市民サービス業務プロセス 標準化・再構築事業



兵庫県

人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
1,550,831人 557km ²	1本庁 9区役所 1支所 2出張所 等	郵送・電子申請の拡大、当該申請の受理、内部処理及び問合せ業務の一本化、及び「郵送・電子申請事務センター」を設置して、統合した郵送・電子申請業務を外部委託することを検討します。

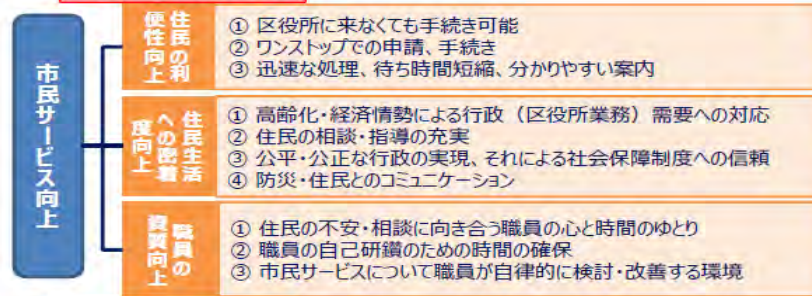
事業計画

○郵送・電子申請の拡大(対象事務38→さらに24事務を検討)、当該申請の受理、内部処理及び問合せ業務の一本化、及び「郵送・電子申請事務センター」を設置して、統合した郵送・電子申請業務を外部委託することを検討。
○既に準備を進めている総合(ワンストップ)窓口についても、今回の提案事業との相乗効果が期待されるものであり、総合窓口の導入プロセスと課題についても報告し、他都市での導入の参考としていただくことを視野。

課題

- 高齢化の進展、社会経済情勢の変化に伴う福祉サービス需要の増、複雑化
- 厳しい財政状況の下、職員定数増への制約
- ICT・マイナンバー制度の活用による、市民の手続きの選択肢増加への期待

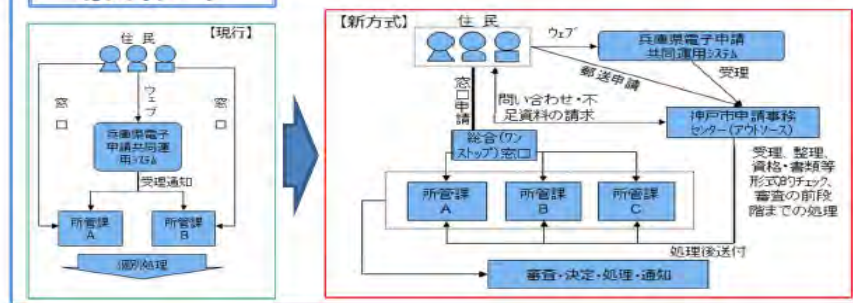
事業の位置づけ



実現の手段

- **業務プロセス再構築、職員の専門性・総合力の有効活用**
- ✓ マイナンバー制度の活用（コンビニ交付等）
- ✓ 総合窓口の導入
- ✓ **郵送・電子申請の推進**
- ✓ 内部事務の集約化
- ✓ 民間活用・業務委託（単純・定型・反復業務と、職員の専門性・総合力が求められる業務の峻別、重点化）

導入イメージ



スケジュール

- 平成28年度 総務省委託事業でモデル検討
- 平成29年度 想定対象事業で一部導入
- 平成30年度 対象業務拡大

想定対象業務

- 児童手当現況届
 - 転出局
 - 国民健康保険・介護保険証再発行申請
 - 敬老優待乗車証更新申請
 - 健診券・予防接種券交付申請
- など

鳥取市

窓口業務改革

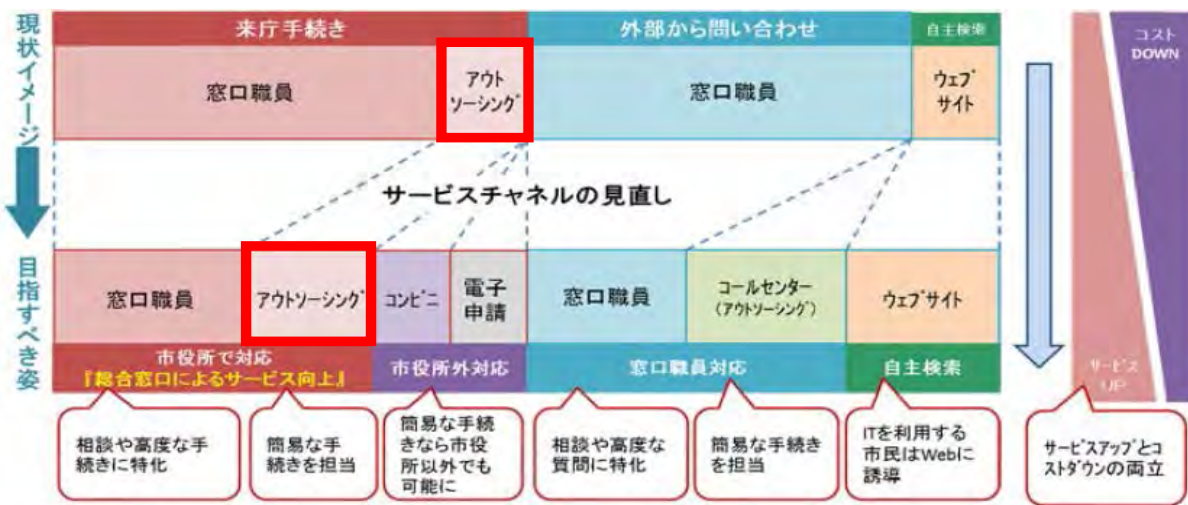
(総合窓口化とアウトソーシングの一体的推進)



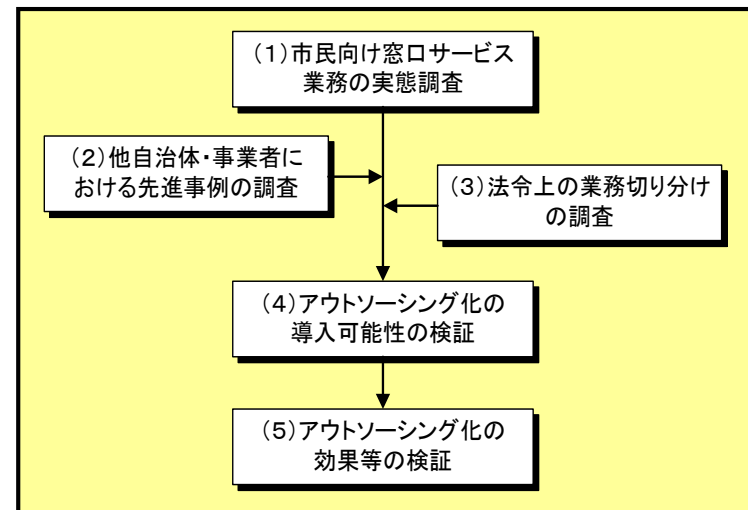
人口 /面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
193,064人 765km ²	1本庁 8総合支所	平成31年度からの総合窓口設置に向け、窓口事務処理の段階別に業務分析、包括的アウトソーシングの導入可能性を検討します。

事業計画

○平成31年度からの総合窓口設置に向け、窓口事務処理の段階別(フロント、ミドル、バック)に業務分析、包括的アウトソーシングの導入可能性を検討します。(①業務範囲のあり方及び一括業務委託の市場性、②適切な契約期間のあり方、③総合窓口の本格稼働に向けた準備期間・導入スケジュールのあり方、④段階的な業務内容の拡大のあり方、⑤概算経費のあり方、⑥検認等担い手最適化のあり方、⑦想定されるリスクと対応策など)



本事業の実施フロー



北栄町

北栄町庶務業務包括委託 導入検証事業

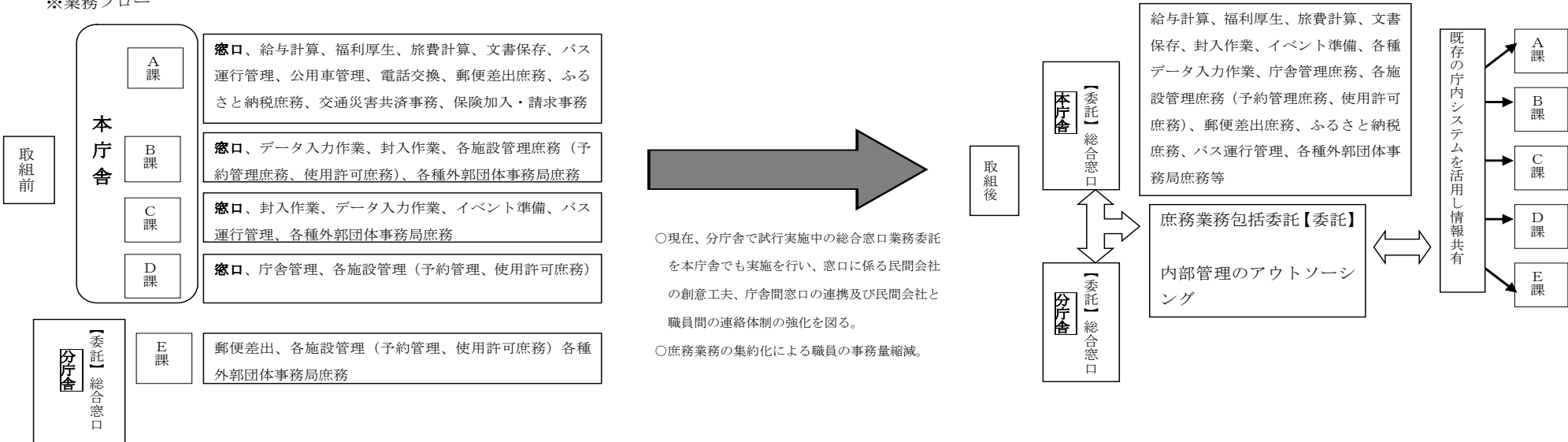


人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
15,664人 57km ²	1本庁 1分庁	総合窓口化に併せ、庁内全部署の庶務業務を集約化の上アウトソーシングを目指します。

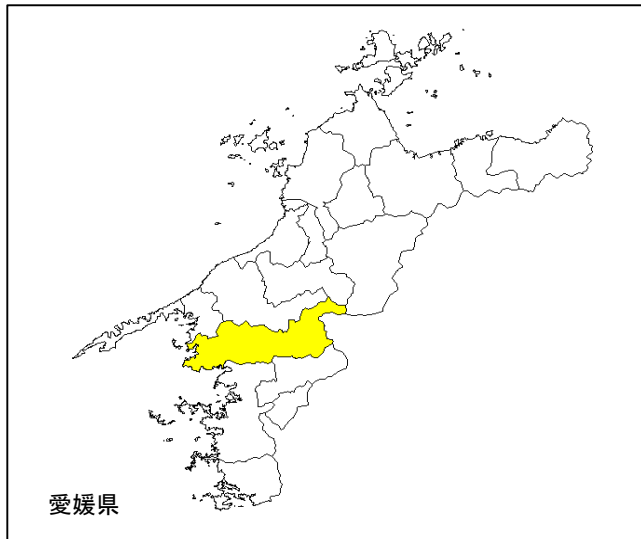
事業計画

- 総合窓口化に併せ、庁内全部署の庶務業務を集約化の上アウトソーシングを目指す。具体的には、給与計算、福利厚生、旅費計算、文書保存、封入作業、イベント準備、各種データ入力、庁舎管理庶務、各施設管理庶務（予約管理庶務、使用許可庶務）、郵便差出庶務、ふるさと納税庶務、バス運行管理、各種外郭団体事務局庶務等まで広範な事務を検討対象とします。
- 別途、本庁舎の総合窓口化及び民間委託を実施し、当該委託先に庶務業務も包括委託。

※業務フロー



西予市 西予市窓口改革モデル事業

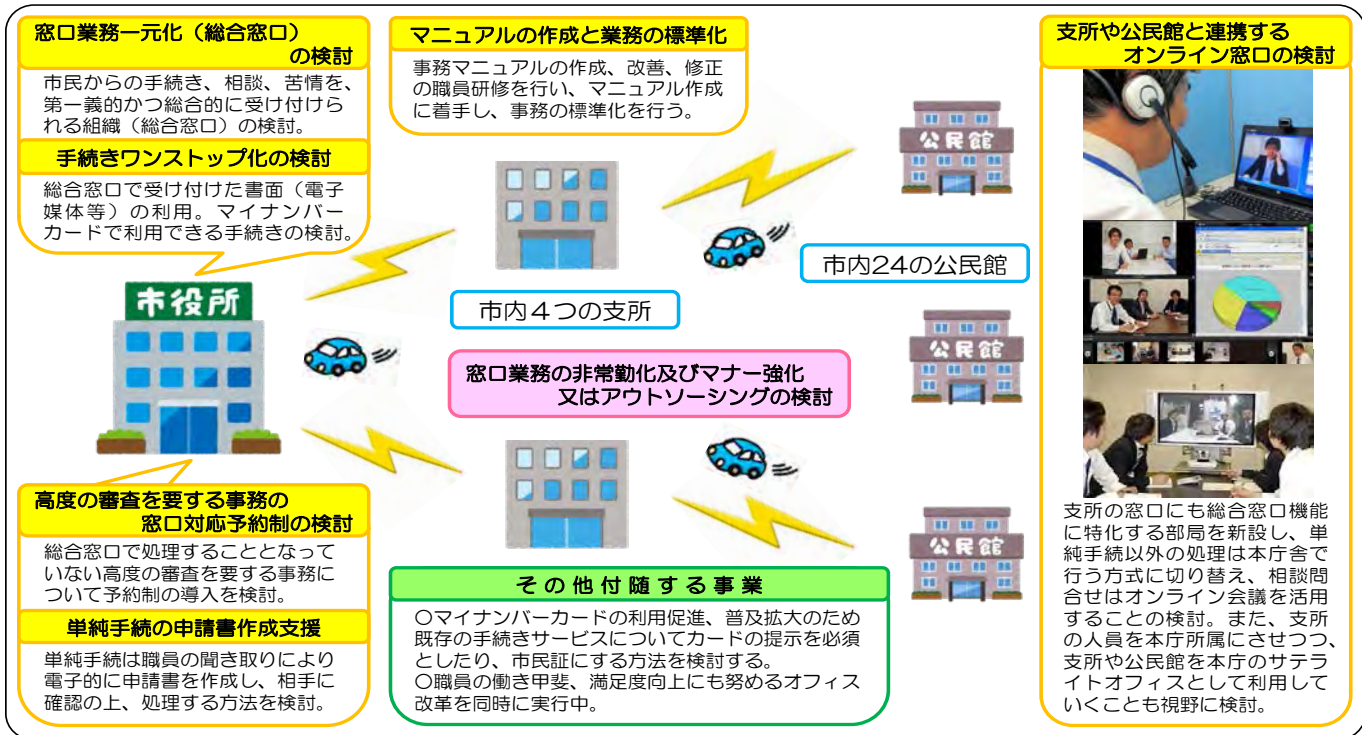


人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
41,119人 514km ²	1本庁 4支所 10出張所	民間事業者、大学研究者らと連携し、BPRのみならず空間最適化も考慮に入れ、窓口の総合窓口化、ワンストップ、予約制窓口、申請書作成支援等を複線的に検討します。

事業計画

○民間事業者、大学研究者らと連携し、BPRのみならず空間最適化も考慮に入れ、以下を検討。

- ①窓口業務の一元化(総合窓口化)に係る組織及び業務の検討
- ②手続きのワンストップ化(事務の内部連携、マイナンバー活用)の検討
- ③高度の審査を要する事務の窓口対応の予約制の導入の検討
- ④単純手続の申請書等の職員の間取りによる電子的作成支援の導入の検討
- ⑤支所窓口と本庁との連携するオンライン窓口の導入の検討
- ⑥マニュアルの作成と事務の標準化
- ⑦窓口業務の非常勤化及びマナー強化、又はアウトソーシング化の検討等
- ⑧マイナンバーカードの活用促進



別府市

誰もが快適で賑わいのある 窓口業務改革

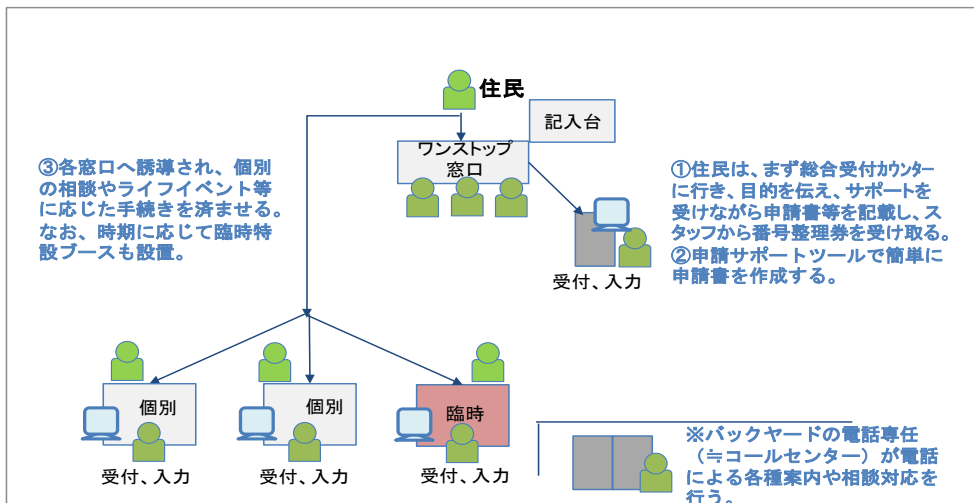


人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
121,100人 125km ²	1本庁 3出張所	窓口業務を駅近く、市内中心部の中心市街地、百貨店の空きフロアに移転した上、総合窓口化や段階的にアウトソーシングを実施することを検討します。

事業計画

- 窓口業務を駅近く、市内中心部の中心市街地、百貨店の空きフロアに移転した上、総合窓口化や段階的にアウトソーシングを実施することを検討（第1段階：フロアマネジャー業務、第2段階：住民が行う書類作成補助業務、第3段階：書類受付・内容審査業務）。
- 外部資源を市外からではなく、市内の他業種事業者との連携により確保することを検証（受託可能性、サービス水準、教育訓練、コスト比較等）
- タブレット端末を活用した申請サポートツールの用意

目指すすがた

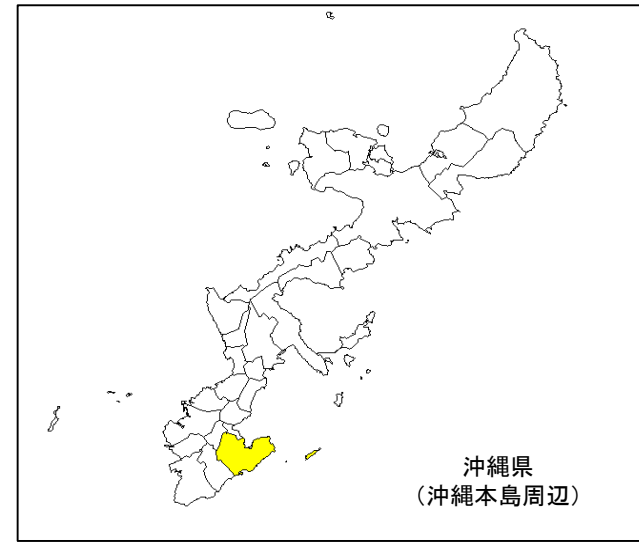


本取組による期待効果（将来的な実施事項も含む）

取組	期待効果			他自治体へ期待される展開
	市民サービス向上	コスト効率性向上	副次的な効果	
《BPR》 ワンストップ窓口	利便性向上（待ち時間やたらい回しの解消、分かりやすさ向上、キッズコーナー等でのサポート強化など）	窓口集約効果による業務量削減効果		モデルとしての横展開
《BPR》 アウトソーシング	おもてなし等の民間ノウハウを活用した業務品質向上 弾力的人員配置による待ち時間等の低減	サービス品質を維持したうえでコスト削減効果（担い手の変更）の獲得	職員が他の地域課題やサービス向上に注力可能	アウトソーシング検討事例の提供、検討結果の展開
《BPR》 ICT活用	利便性向上、窓口時間の短縮化、来庁契機の縮減	職員育成コストの低減		ツールの横展開
《その他》 窓口サービスの拡大 ※将来的な展開	住民が集まる接点ができることで、更なるサービス拡充施策の実施（アクティブな生活情報提供、女性活躍支援、サポート専用ブース等）			高齢化地域への横展開
《その他》 地域百貨店（トキハデパート）への移転 ※将来的な展開	現庁舎よりも交通利便性がよい、来庁と同時に生活品の購入等も可能 待ち時間を他（購買等）にあてることができる	—	駅前百貨店での賑わい創出による地方創生の加速	地方創生と行政改革の相乗効果事例としての横展開

南城市

南城市役所総合窓口 設置プロジェクト



人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
42,178人 50km ²	1本庁 1分庁 2出張所	新庁舎の移転(平成29年12月予定)に併せたインテリジェント型(総合受付かつ総合処理ができる)総合窓口の設置を目指します。

事業計画

- 新庁舎の移転(平成29年12月予定)に併せたインテリジェント型(総合受付かつ総合処理ができる)総合窓口の設置をめざす。
- 平成26年度から庁内検討を始め、利用頻度の高い窓口部署を集約してきた実績を活用。
- あわせて組織機構改革やアウトソーシングによる、市民サービス向上と業務改革を推進。

【提案事業で検討する業務見直し後の総合窓口実現イメージ】

- 市民の転入・転出・出生・死亡・婚姻・離婚などの届出関連手続きが多いことから、市民課の届出を軸(入口)とし、それに関連した業務(ライフイベント業務)を総合窓口化し、市民に浸透しやすく利便性の向上に繋がる業務の内容、フローの見直し、対象手続きの決定及び窓口の設置方式を、本提案事業で具体化する。
- 本市は自動交付機の利用率も高く庁外での利便性向上を含め窓口業務改善案を検討する。新庁舎では、コンビニ交付を実施予定。

※印鑑証明書で約75%、住民票写しで約45%を自動交付機で発行。

例1) マイナポータル等での情報提供、勸奨、受付

例2) 個人番号カード活用(コンビニ交付)

新庁舎での住民動線のイメージ図

