



総務省 業務改革モデルプロジェクト

**【窓口業務改革】**



# 総合窓口の導入とアウトソーシングの一体的推進



鳥取市

# I【背景・経過】

①H22年度 「行財政改革大綱」 で位置づけ

②H25年度 「ICTを活用した利便性の高い窓口サービスの検討」

③H26年度 **「鳥取市窓口サービスの  
あい方見直し方針」** 策定

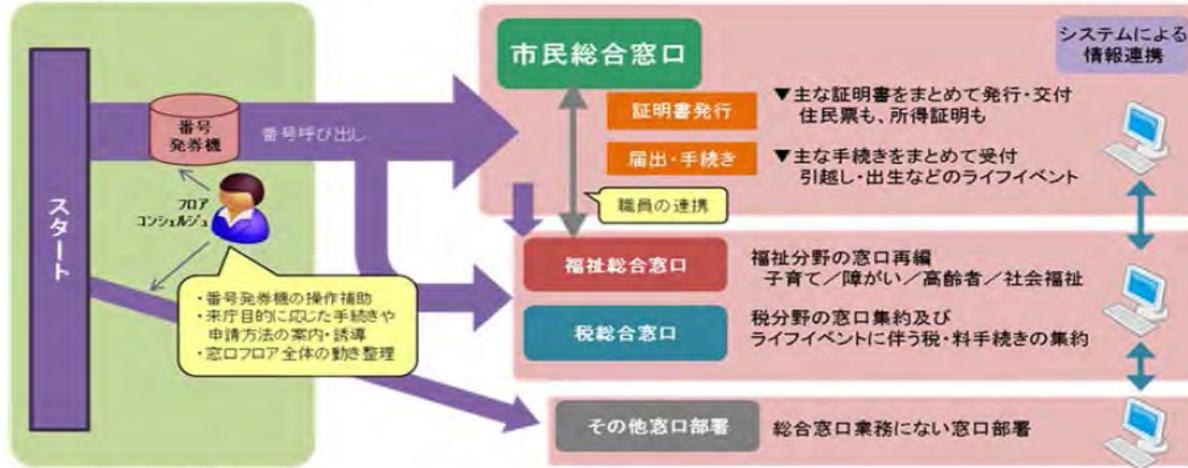
〈目的〉 市民目線での窓口サービスの質向上 と 業務の効率化

↓ ↓ 実現に向け段階的に取り組む ↓ ↓

- ◆ 3つの総合窓口（市民総合・福祉・税）
- ◆ 来庁されなくても良くなる環境の整備  
（コンビニ交付、電子申請、コールセンター）

# ◆3つの総合窓口 (H31年度 新本庁舎)

## ▼ 総合窓口のイメージ図



### [共通の取り組み]

- ・ プッシュ型サービスの充実
- ・ 歳入確保の取り組み
- ・ 市民・職員双方の動線設計の見直し
- ・ 包括的アウトソーシングの導入

### ▼ (1) 3つの総合窓口の整備要素

市民総合窓口	ライフイベントに伴う手続きを集約し、まとめて受付します。
福祉総合窓口	来庁者の世代や状況にあわせ窓口を再編し、市民動線の短縮を図ります。
税総合窓口	窓口を集約するとともに、ライフイベントに伴う税・料の還付・精算等の手続き集約化を図ります。
案内・相談体制	フロアコンシェルジュや番号発券システム等、正確でわかりやすい情報提供を行うとともに、じっくりと相談できる体制も構築します。
総合支所の窓口サービス	本見直し結果は本庁だけに留まるものではなく、総合支所の窓口サービスにも波及します。

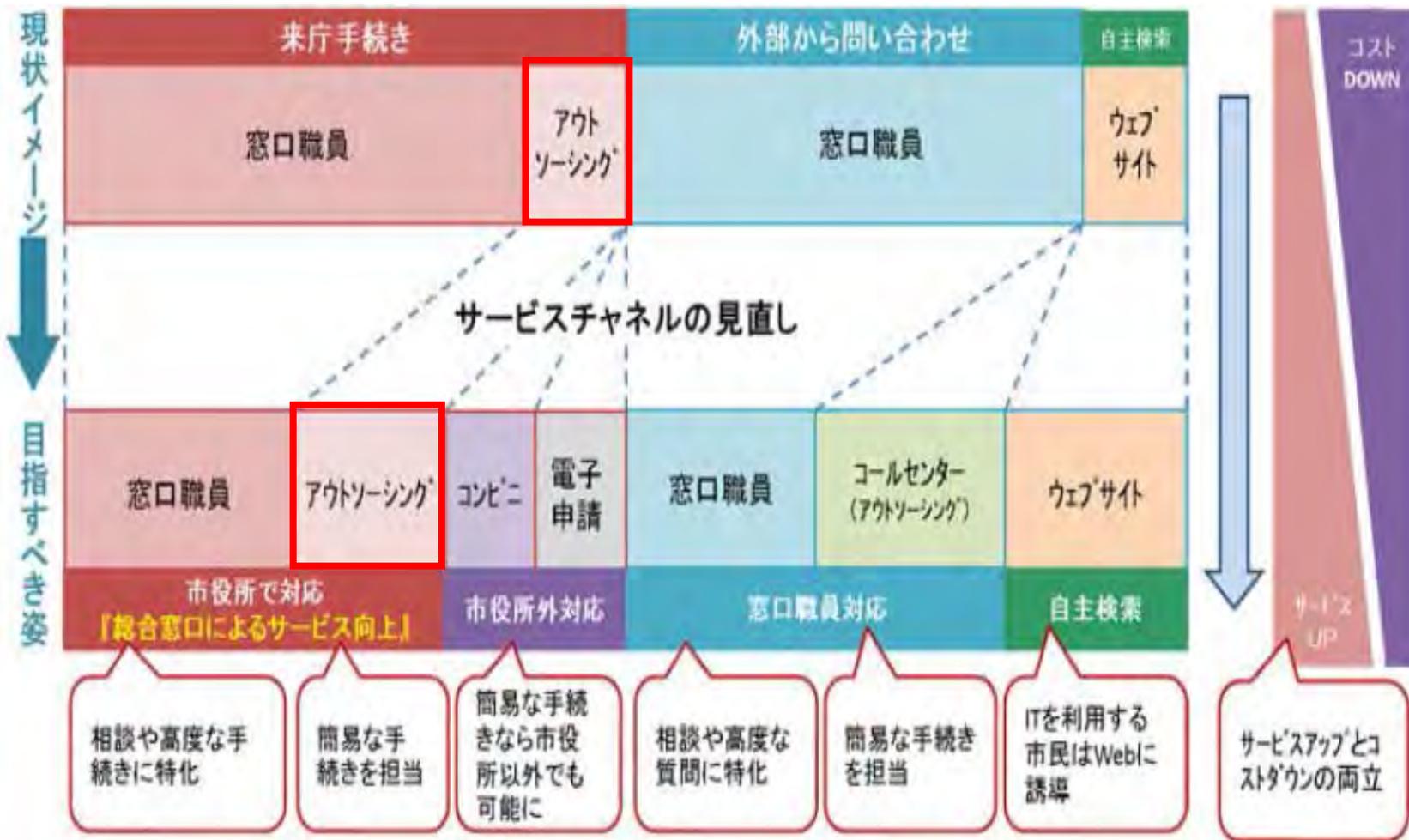
# ◆主な取組み

- H26年3月  
申請書統合化  
案内強化(記載補助)
- H26年度 **BPR実施**
- H28年1月  
住基系システム再構築
- ◆ H28年9月～  
総合窓口一部開始
- ◆ 29年度  
コンビニ交付開始(予定)  
電子申請開始(予定)
- ◆ 30年度  
中核市へ移行予定
- ◆ 31年度  
新本庁舎 稼働予定  
(3つの総合窓口)

# Ⅱ【現状と目指すべき姿】

## <窓口サービスに係る事務処理の効率化の全体イメージ>

鳥取市窓口サービスのあり方見直し方針(H27年2月)



## Ⅲ【問題→課題】

■個別アウトソーシング化で一定の効果はあるが

→業務横断的に享受する段階に至っていない

■サービスの安定化が難しい……

→繁忙期、平常期で差が(業務の平準化が必要)

■ラインが不明確……

→業務範囲を明確にし、機能的・効率的なラインとローテに

**これらの課題をクリアするためには、包括的な  
アウトソーシングの導入が効果的ではないか**

# IV【業務改革モデルプロジェクト】

## 目的

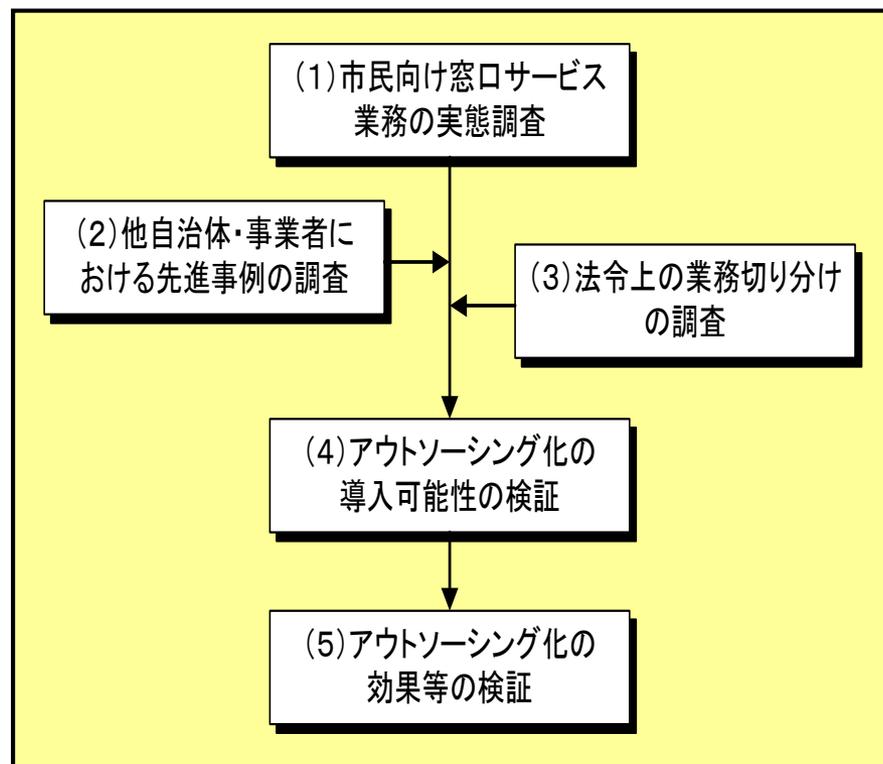
◎窓口サービスにかかる事務処理を効率的・安定的に推進する

◎総合窓口を構成する各部署を横断した形で、段階的に包括的アウトソーシングの導入の可能性を検証する

～民間事業者の知見・ノウハウ・技術を積極的に活用～

## 実施計画(1～5)

図 本事業の実施フロー





# 窓口サービス業務実態調査票

1) 管理No.		H28	H29	H30	H31	2) 処理区分		現状維持		3) 枝番号		
		14										
		大区分		中区分		小区分		6) サービス概要 (100文字以内)		出生子を戸籍に記		
5) サービス名												
7) サービス種別		申請・届出の内容に関わる照会又は閲覧				10) サービスの根拠法令		有無 (○、×)	○			
8) 担当	部名	市民文化部				11) 様式	様式名称 (複数回答可)	出生届				
	課名	市民課					様式の根拠法令	有無 (○、×)	○			
	補佐級室名							12) 手数料	有無 (○、×)	×		
	係名											
9) ライフイベント	転入		出生	○								
	転居		婚姻									
	転出		離婚									
	世帯構成変更		死亡									
16) サービス処理手続きのフロー						17) 現在の委託の状況			18)			
ヤード	フロント	ミドル	バック			有無 (○)	従事職員の限定等 委託の法的規制がある 場合の概要	委託可否 担当課判断	委託可否 ・留意			
1段階	①受付						民間委託可能					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>届書の受付（記入の仕方や 軽易な誤りの指導）</li> <li>整理番号の発券</li> </ul>											
2段階	①審査						検認業務のため市町村職員限定					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>届書受付</li> <li>届書受付時刻確認</li> <li>来庁者本人確認</li> <li>添付書類の確認</li> <li>届書の記載内容の審査</li> <li>住所地・本籍地・新本籍地 が市外の場合は該当市町村へ 電話照会</li> <li>※届書に疑義が生じた場合の み法務局等への受理照会</li> </ul>											
3段階	②作成						民間委託可能					
			戸籍システムでの入力						8			

## (計画2)他自治体・事業者における先進事例の調査

### ◎先進自治体へ

包括的なアウトソーシング化等について

### ◎事業者へ

留意点、重要視した事項、導入後の課題整理の方法など

## (計画3)法令上の切り分けの調査

### ★業務上の切り分け(職員 & 受託者)

公権力行使の事務と委託可能な事務

法的制限の有無

### ★偽装請負にならない伝達や繋ぎ方

### ★各省ガイドラインや留意事項等の概要整理

## (計画4)アウトソーシング化の導入可能性の検証

### 〈基本的視点〉

- ①業務範囲のあり方・一括業務委託の市場性
- ②適切な契約期間      ③導入スケジュール
- ④段階的な業務内容の拡大のあり方
- ⑤概算経費      ⑥業務担い手のあり方
- ⑦想定されるリスクとその対応策



## (計画5)アウトソーシング化の効果等の検証

## 〈目標とする成果指標〉

### ①定量的目標

- ・正規職員の窓口業務従事時間の削減
- ・市民の満足度向上

### ②定性的目標

- ・繁閑における正規職員の適切な人数配置
- ・人事異動に伴う負担の軽減

## ★段階的導入に向けた今後の課題★

- ◎効果の算出と把握(サービス面・業務面・歳出面)
- ◎段階的な導入の具現化
  - ◎対応可能な事業者の確保
  - ◎業務知識継承の仕組みづくり

質の高い住民サービスを引き続き効率的・効果的に提供するため、今後も総力を挙げて



一丸となって取り組んでまいります

ありがとうございました

