

総務省 業務改革モデルプロジェクト

西予市窓口改革モデル事業

～ 総合窓口からアウトソーシングへ～

愛媛県西予市

愛媛県西予市の概要

せいよ

平成25年9月
日本ジオパーク認定
「大地」「生態系」「人」の
3つの要素のつながりを
楽しく知る

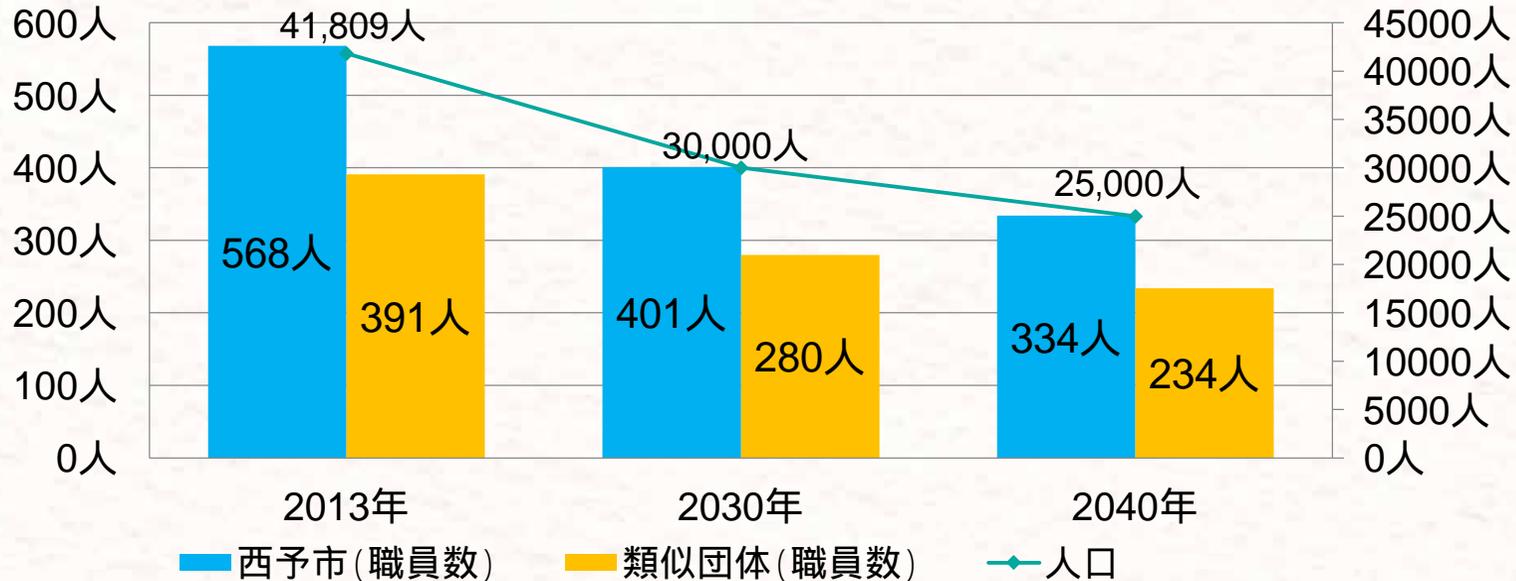
平成16年4月合併（明浜町、宇和町、野村町、城川町、三瓶町）

- ◆ 人口・・・38,919人(H27国調) ※合併当時47,034人
- ◆ 面積・・・514.34 km²
- ◆ 集落数・・・334集落
- ◆ 高齢化・・・40.8% (H27年) ※合併当時32.9%
- ◆ 地形・・・
地形
海岸部：果樹、漁業
内陸部：水稻、露地野菜
山間部：畜産、林業、落葉果樹



1. 背景

人口1万人当たりの職員数
西予市133.94人 類似団体93.66人



- 職員数が、類似団体より1万人当たり約40人多い。
- 少ない人数でも、市民サービスを維持するために。
- 市民窓口の分散、非効率な申請書作成
- 業務マニュアル・フローがない。
- 正規職員以外の人材の活用不足



2. 業務改革モデルプロジェクト

1) 取組内容(目指すべき姿)

総合窓口化の検討

市民からの手続き、相談、苦情を、第一義的かつ総合的に受け付けられる組織（総合窓口）の検討。

ワンストップ化の検討

総合窓口で受け付けた書面（電子媒体等）の利用。マイナンバーカードで利用できる手続きの検討。

窓口業務の非常勤化及びアウトソーシングの検討

市内4つの支所



市内24の公民館



市役所



窓口対応予約制検討

総合窓口で処理することとなっていない高度の審査を要する事務について予約制の導入を検討。

手続の申請書作成支援

単純手続は職員の聞き取りにより電子的に申請書を作成し、相手に確認の上、処理する方法を検討。

マニュアルの作成

事務マニュアルの作成、改善、修正の職員研修を行い、マニュアル作成に着手し、事務の標準化を行う。

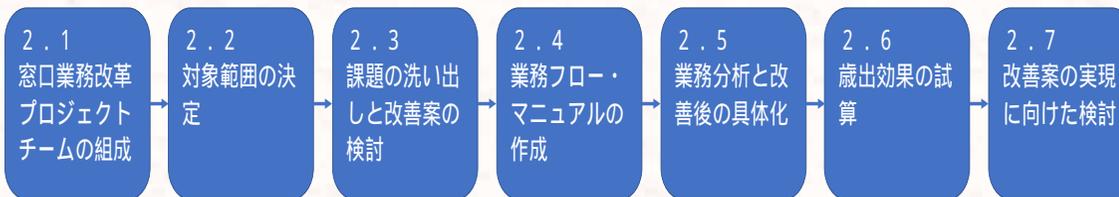
オンライン窓口検討



支所の窓口にも総合窓口機能に特化する部局を新設し、相談問合せはオンライン会議を活用することの検討。また、支所の人員を本庁所属にさせつつ、支所や公民館を本庁のサテライトオフィスとして利用していくことも視野に検討。

2) 各課における具体的な作業

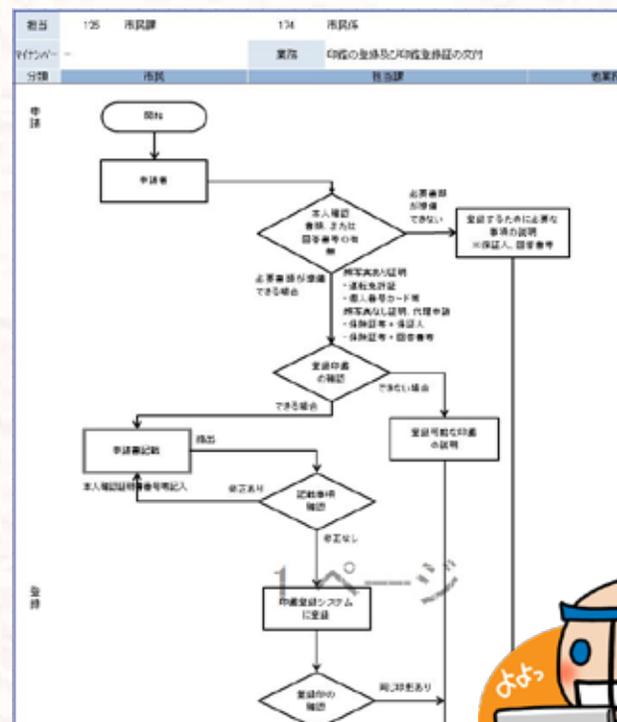
- A) 調査票による業務の洗い出し
- B) マニュアルの作成
- C) アウトソーシング化可能な事務の抽出
- D) 申請書の記載支援の検討



調査票による業務の洗い出し

業務洗い出し調査票						
【目的】 各部門で実施している業務の数や種類を把握するための調査票です。現在作成を進めている業務マニュアルとの整合を図るとともに、窓口改革の対象業務抽出のインプットとします。						
【回答部門】						
部署名	生活福祉	部	市民	課	室	
連番	業務名	申請書の有無	予約制導入の検討	事務分担の検討	補足説明・備考など	担当係名
1	自動車臨時運行の許可及び運行許可証の交付	有	対象外	検討可能		
2	印鑑の登録及び印鑑登録証の交付	有	対象外	検討可能	申請書記入のみ	
3	印鑑登録証明書の交付	有	対象外	検討可能		
4	出生届出に関すること	有	対象外	正職員以外では実施不可		
5	認知届出に関すること	有	対象外	正職員以外では実施不可		
6	養子縁組届出に関すること	有	対象外	正職員以外では実施不可		

フロー・マニュアルの作成



現状業務の調査・分析

モデル業務名		転入に係る手続（シミュレーション世帯）				区分：現行	実施日	2016年9月28日					
No.	担当課	担当係	手続場所	手続名	手続詳細	市民が用意するもの	開始時間	終了時間	所要時間	書類名	住所	氏名	届込先
1	市民〇が来庁し、市民課窓口へ向かう												
2	市民課	市民係	1階市民課	住民異動届記入	市民〇が「住民異動届」に必要事項を記入する	届出印（本人であれば署名のみで可） 本人確認書類、転出証明書	0:00:00						
3	市民課	市民係	1階市民課	住民異動届受付	受付、確認、受理する	-	0:00:00	0:07:00	0:07:00	住民異動届 (5人世帯)	2	6	
4	市民課	市民係	1階市民課	(内部処理) 住民異動処理	住民記録システムにて、転入処理	市基から転入 世帯主:42歳 国民健康保険 妻:38歳 社会保険 子:2歳 国民健康保険 子:2歳 国民健康保険 父:78歳 後期高齢者医療制度 (身体障害者手帳 3級) (介護認定者 要支援1)	0:07:00	0:17:00	0:10:00				
5	市民課	市民係	1階市民課	(内部処理) 関係部署へ電話連絡	市民〇がこの後行う手続きの関係部署（福祉課、水道課）へ、対象者と訪問の旨を連絡する								
6	市民課	市民係	1階市民課	必要な処理及び手続について案内 待ち時間で他課へ連絡取り、	・印鑑登録（市民係） ・マイナンバー通知カードへ新住所を裏面記載 ・マイナンバーカード・住民基本台帳カード →統合端末にてカード継続処理、電子証明書の発行、カード表面への新住所記載 ・国民健康保険（国民年金係） し、受付後、税務課へ渡す（com）	マイナンバー通知カード マイナンバーカード 住民基本台帳カード	0:17:00	0:42:00	0:25:00				
15	市民課から長寿介護課に移動する												
16	長寿介護課	介護保険係	1階長寿介護課	「介護保険受給資格証明書」提出	市民〇が前住所市区長村交付「介護保険受給資格証明書」を提出する	・介護保険受給資格証明書	1:14:30	1:15:00	0:00:30				
17	長寿介護課	介護保険係	1階長寿介護課	「介護保険要介護認定・要支援認定申請書」記入	市民〇が「介護保険要介護認定・要支援認定申請書」を記入する	・印鑑 ・本人、身元確認書類	1:15:00	1:20:00	0:05:00	介護保険要介護認定・要支援認定申請書	2	2	
18	長寿介護課	介護保険係	1階長寿介護課	「介護保険受給資格証明書」 「介護保険要介護認定・要支援認定申請書」受付	受付、確認、受理する		1:20:00	1:25:00	0:05:00				
19	長寿介護課	介護保険係	1階長寿介護課	「介護保険者証」「介護保険負担割合証」発行	「介護保険者証」「介護保険負担割合証」発行し交付する								
20	長寿介護課	介護保険係	1階長寿介護課	口座振替依頼について案内	西予市市税等口座振替依頼書について案内・説明する		1:25:00	1:26:00	0:01:00				
21	長寿介護課から福祉課へ移動する												
22	福祉課	子育て支援係	1階福祉課	児童手当の認定請求書記入	市民〇が「認定請求書」に必要事項を記入する	-				児童手当・特例給付認定請求書（児童2人）	1	4	1

【目的】

・マニュアルフロー図は各係内の処理の見える化、複数部署が関わるライフイベントについて、申請者ベースで総合的な業務フローと所要時間の見える化

【調査方法】

・シナリオを作成し、市民役職員で実際の時間を測定（出生・死亡・転入）

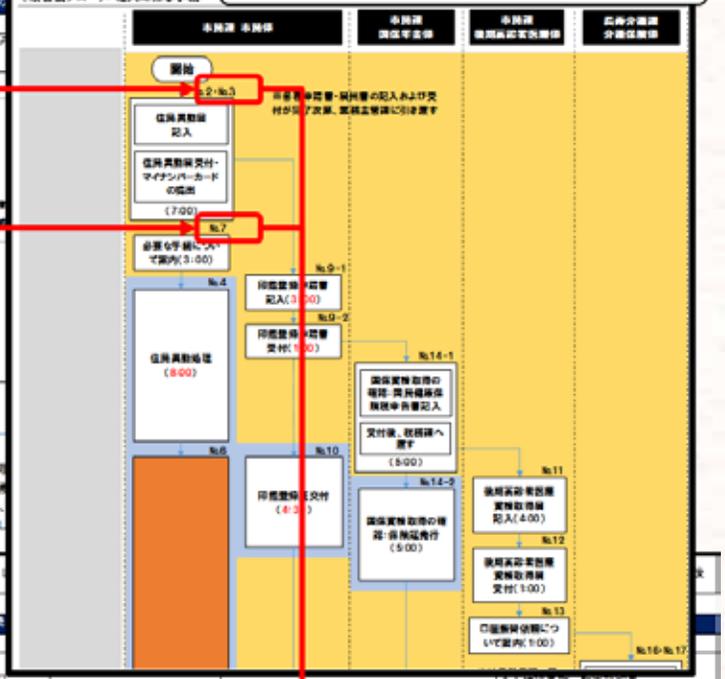


新しい業務フローの検討

棚卸結果: 現行業務シナリオ(一部)

No.	担当課	担当係	平続場所	平続名	平続内容	市民が用意するもの
1	市民課	市民係	1階	総合窓口	市民Cが受付し、市民課窓口へ向かう	
2	市民課	市民係	1階	市民係	住民異動届記入	市民Cが「住民異動届」に必要な事項を記入する
3	市民課	市民係	1階	市民係	住民異動届受付	受付、確認、受理
4	市民課	市民係	1階	市民係	(内部処理) 住民異動届処理	住民異動システムにて、転入処理
5	市民課	市民係	1階	市民係	(内部処理) 関係部署へ電話連絡	市民Cがこの後行う平続者の関係部署(福祉課、水道課)へ、対象者と訪問の旨を連絡する
6	市民課	市民係	1階	市民係	必要な処理及び平続について案内 待機時間待機(健康づくり、水道、下水道)	<ul style="list-style-type: none"> 印鑑登録(市民係) マイナンバー通知カードへ新住所を裏面記載 マイナンバーカード・住民基本台帳カード 総合窓口にてカード継続処理、電子証明書の発行、カード裏面へ新住所記載 国民健康保険(国民年金係) 後期高齢者医療(後期高齢者医療係) 公的年金(国保・厚生年金の場合) (年金係) マイナンバーカード継続処理、裏面記載(5人の所長時間)
7	市民課	市民係	1階	市民係	必要事項を平続者に案内	<ul style="list-style-type: none"> 児童手当一括申請 乳幼児医療一括申請 保育所一括申請 身体障害者手帳一括申請 介護保険被保険者証一長寿介護課 水道一水道課 下水道一下水道課 小・中学校に在学する児童・生徒のいる世帯で学校で転校手続き 防災行政無線戸別受信機貸し出し ごみの出し方一環境衛生課(市外については担当者が市民課へ行き、対応)

検討結果: 新しい業務フロー図(一部)



検討結果: 新しい業務シナリオ(一部)

No.	担当課	担当係	平続	内容	市民が用意するもの	
1	市民課	総合窓口	1階	総合窓口	市民Cが受付し、総合窓口へ向かう	
2	市民課	市民係	1階	総合窓口	市民Cが「住民異動届」に必要な事項を記入する	
3	市民課	市民係	1階	総合窓口	受付、確認、受理	
7	市民課	市民係	1階	総合窓口	必要な事項を平続者に案内	
9-1	市民課	市民係	1階	総合窓口	印鑑登録申請書記入	市民Cが「印鑑登録申請書」に必要な事項を記入、提出する



歳出削減等の効果把握

(試算に使用する数値)

区分	算出根拠	金額 (円/時)
職員の時給	対象課において、窓口業務を行っている職員67名の平均給与額275,296円を時給換算した額	1,786
臨時職員の時給	対象課において、窓口業務を行っている臨時職員の平均時給額	800
民間委託事業者の時給	臨時職員の時給に管理費用20%を上乗せした額 ※支援事業者関連会社(人材サービス会社)において管理費用は1名につき25%前後となっており、本事業における試算は10名以上を想定して行っているため、管理を合理化することで20%程度に抑えられると想定	960
民間委託事業者の現場管理者の時給	管理者の時給を1000円と仮定し、管理費用20%を上乗せした額	1,200

業務名	現行手続 時間 (分)	改善後手続 時間 (分)	削減時間 (分)	削減率 (%)
4 出生届に関すること	53	36	17	32%
20 死亡後手続きに関すること	61	53.3	7.7	13%
24 転入届に関すること	129	74	55	43%

窓口業務のアウトソーシング化による歳出効率化効果

	① 委託可能 業務時間	② 作業者の時給	③ 現場管理者の 作業時間	④ 現場管理者の 時給	⑤ 職員の確認 作業時間	⑥ 職員の時給	合計(円) ①×②+③×④ +⑤×⑥
現行	41,368	1,768	0	1,200	0	1,768	73,138,624
委託後	41,368	960	4,136	1,200	4,136	1,768	51,988,928
効果額							21,149,696

注:③現場管理者の作業時間:一般的なプロジェクト管理費用が10%程度であることから算出
⑤職員の確認作業時間:職員のシミュレーションにより算出

職員の業務時間:37,232時間(約20名分)/年の最適配置

現行の全窓口業務に係る人件費 : 平均給与275,296(円) × 67(名) × 16.2(月) = 298,806,278(円/年)
窓口業務のアウトソーシング化による人件費の年間削減率 : 21,149,696 / 298,806,278 = 7.07%

3) その他の取組み



【予約制の導入】

- ・フローの中に「相談」がある業務を抽出し、担当者へのヒアリングにより業務を選定（10業務）
- ・予約を行うことにより、事前準備ができ、市民の待ち時間が削減される。

【申請書の作成支援】

- ・フローの中に「申請書」がある業務を抽出し、担当者へのヒアリングにより業務を選定（20帳票）
- ・作成支援を行うことにより、記載する時間と記載を待つ時間が削減される。

【オンライン窓口の導入】

- ・支所から本庁への問い合わせが一定数ある業務を抽出（11業務）
- ・市民が支所において、オンラインで本庁職員と手続きを行うことで、問合せ時間が削減される。
- ・プライバシーを確保できる場所が必要

スペース、ツール、スタイルを変えて、働き方改革を

変革、それこそが夢と希望を
叶える唯一のすべてである



ご清聴ありがとうございました。