



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

【背景・経過】

H22年度 「行財政改革大綱」 で位置づけ

H25年度 「ICTを活用した利便性の高い窓口サービスの検討」

H26年度 「鳥取市窓口サービスの
あり方見直し方針」 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）

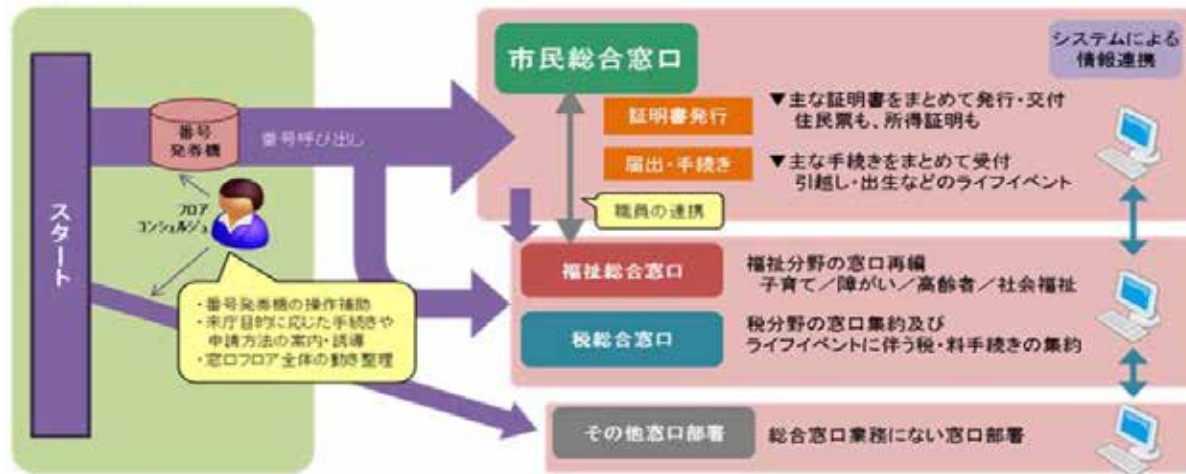
来庁されなくても良くなる環境の整備

（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)

主な取組み

▼ 総合窓口のイメージ図



[共通の取組み]

- ・ プッシュ型サービスの充実
- ・ 歳入確保の取組み
- ・ 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。

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

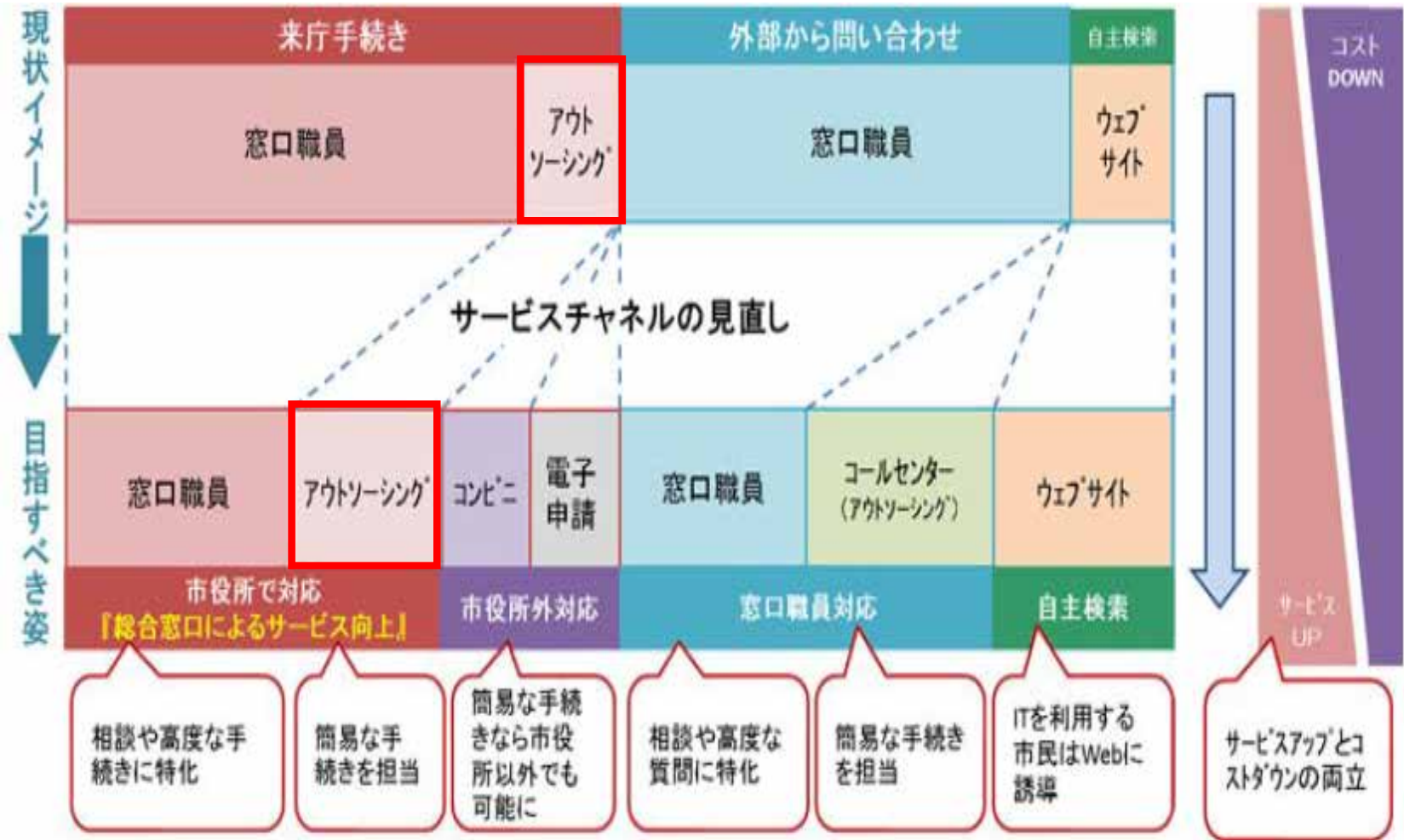
新本庁舎 稼働予定

(3つの総合窓口)

【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)



【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

【業務改革モデルプロジェクト】

目的

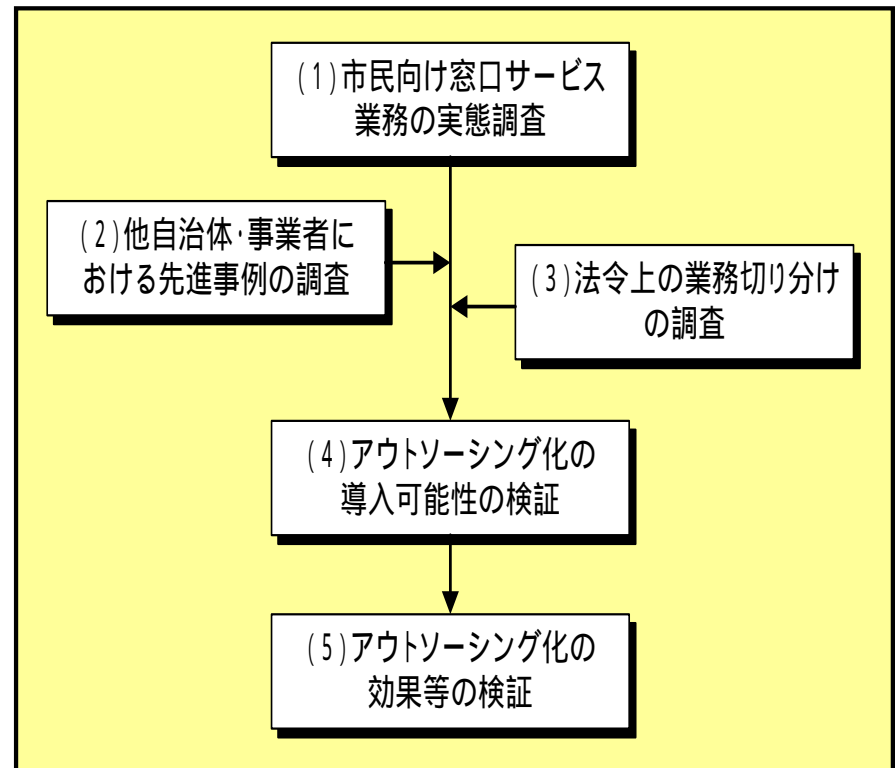
窓口サービスにかかる事務処理を効率的・安定的に推進する

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	
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				
	・届書の受付（記入の仕方や 軽易な誤りの指導） ・整理番号の発券										
2 段階	① 審査						検認業務のため市町村職員限 定				
	・届書受付 ・届書受付時刻確認 ・来庁者本人確認 ・添付書類の確認 ・届書の記載内容の審査 ・住所・本籍地・新本籍地 が市外の場合は該当市町村へ 電話照会 ※届書に疑義が生じた場合の み法務局等への受理照会										
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

業務範囲のあり方・一括業務委託の市場性
適切な契約期間 導入スケジュール
段階的な業務内容の拡大のあり方
概算経費 業務担い手のあり方
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

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

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

