

第3回 国と地方のシステムWG 御説明資料 (民間委託関係)



平成29年3月16日(木)
自治行政局行政経営支援室

経済・財政再生計画 改革工程表 (平成28年12月21日経済財政諮問会議決定)

		集中改革期間			2019年度	2020年度～	KPI (第一階層)	KPI (第二階層)			
～2016年度 (主担当府省庁等)		2017年度	2018年度								
地方行政分野における改革	<p><⑪民間の大胆な活用による適正な民間委託等の加速> ○業務改革モデルプロジェクト</p>										
	<p>助言通知 発出(平成27年8月23日付総務大臣通知)</p>		<p>業務改革モデルプロジェクト (窓口業務のアウトソーシング、総合窓口の導入、庶務業務の集約化) ■地方自治体において、(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などの内部管理業務に焦点を当て、民間企業の協力の下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の業務改革を一体的に行い、住民の利便性向上につながるような取組をモデル的に実施。モデル事業の実施を通じて改革の手法を確立し、その手法を横展開 ■政令指定都市等、規模の大きな自治体は一定取組が進んでいることから、人口規模10～20万人程度の団体を主なターゲットとして、2016～2018年度の各年度においてモデルとなるような改革を実践してもらい「業務改革モデルプロジェクト」を6団体程度において実施(複数自治体の共同による案件の花巻を促し、採用を図る) ■BPRの実施等計画策定段階において必要な経費について国費で支援</p>								
	<p>モデル自治体 7市町村</p>		<p>モデル自治体の取組の他の自治体への波及 ・総務省におけるシリング等を通じた国さかけ ・各都道府県における管内市町村への国さかけ ↓ それぞれの取組について全ての都道府県において新たに取組む市町村が拡大</p>								
	<p>窓口業務等の民間委託の取組を含め、「業務改革モデルプロジェクト」について、試行的な歳出効率化効果の算定のフォーマットを作成するとともに、プロジェクト参加団体以外も含め、業務分析の手法を用いた先進団体における算定結果を公表</p>		<p>モデル自治体 6市町村程度</p>		<p>モデル自治体 6市町村程度</p>		<p>成果について、モデル自治体で検討</p>				
	<p>《総務省自治行政局》</p>		<p>窓口業務以外での民間委託に係る先進自治体の調査・実態把握等</p>		<p>左記について自治体へ情報提供 窓口・庶務業務以外での民間委託促進に係る検討・方針決定</p>		<p>引き続きフォーマットを検討するとともに、歳出効率化効果の算定結果を公表</p>				
<p>総務省行政管理局の標準委託仕様書(案)策定との連携 ・総務省行政管理局策定の標準委託仕様書(案)等について、モデル自治体における窓口業務のアウトソーシングへの活用可能性とその検証結果提供</p>											

・以下の汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村数

(1)窓口業務のアウトソーシング
 【208⇒416】
 総合窓口の導入
 【185⇒370】

(2)庶務業務の集約化
 【143⇒286】

(いずれも2014年10月現在⇒2020年度)

・歳出効率化の成果(事後的に検証する指標)

業務改革モデルプロジェクト最終報告会概要

団体名	人口 (H27.1.1現在)	窓口数	モデル事業概要	新業務フローのポイント
岐阜県 高山市	91,571	1本庁 9支所	本庁舎及び9支所の窓口を同時に改革	支所完結処理の増加(支所 本庁の報告・連絡業務の削減他所掌の見直し)
兵庫県 神戸市	1,550,831	1本庁 9区役所 1支所 2出張所 等	総合窓口化と電子申請・郵送申請の拡大を同時に実施	対面の窓口業務から電子上の処理への移行(電子申請可能なもの、困難なものの仕分けを実施)
鳥取県 鳥取市	193,064	1本庁 8総合支所	窓口事務処理の段階別に業務分析及びアウトソーシング検討を実施	基本届出を総合窓口でワンストップ受付し、各担当課が同時並行処理 ライフイベント毎に対象業務を抽出し、BPRを実施
鳥取県 北栄町	15,664	1本庁 1分庁	総合窓口業務と窓口業務以外の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	庶務業務及びその他定型業務を事務センター(仮称)を設置し実施。(総合窓口と同一事業者に委託予定) 庁内全業務を対象にBPRを実施
愛媛県 西予市	41,119	1本庁 4支所 10出張所	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	基本届出を市民課でワンストップ受付し、各担当課が同時並行処理 その他相談発生手続には予約制を導入、本庁・支所間で確認等が必要な手続にはオンライン窓口を導入
大分県 別府市	121,100	1本庁 3出張所	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	地域内の社会福祉法人による受託、障害者を雇用しての窓口業務実施 コンシェルジュが手続案内及び申請書作成支援を行い、ワンストップ窓口による各届出の一括受付・処理
沖縄県 南城市	42,178	1本庁 1分庁 2出張所	島部の小規模団体における窓口業務改革	フロアマネージャが申請データ入力支援を行い、総合窓口からシステムを通じ、各担当課が同時並行処理

窓口業務改革による歳出効率化効果の把握 (処理手続時間の短縮) 【例：鳥取市】

BPRによる業務量分析 例)「業務インデックス」(抄)

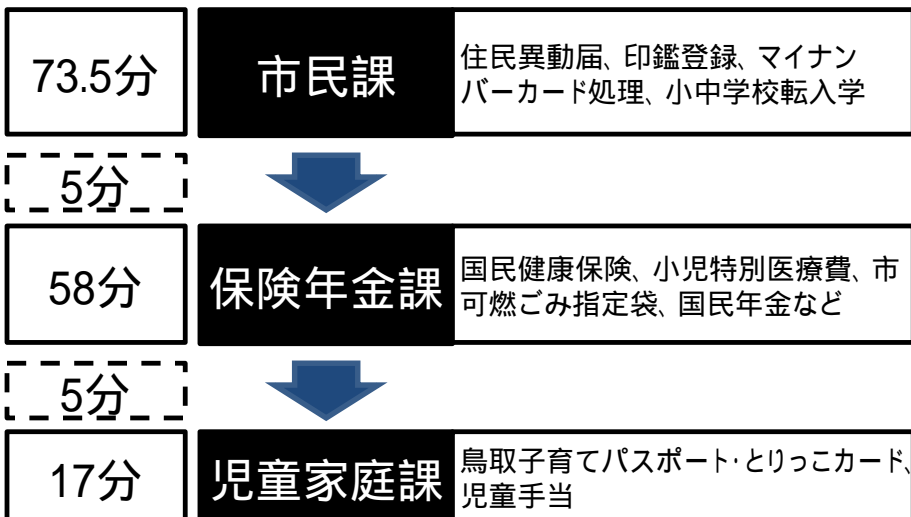
所属	大区分	中区分	小区分	年間手続 件数	手続時間(分)			
					受付	入力	審査	計
市民課	証明交付	住民票の写し	住民票の写しの請求	61,855	3	2	2	7
市民課	証明交付	住民票の写し	広域交付住民票申請	79	2	10	3	15

担当者ヒアリング、又はシミュレーションによる算出

ライフイベント手続毎の処理時間短縮効果

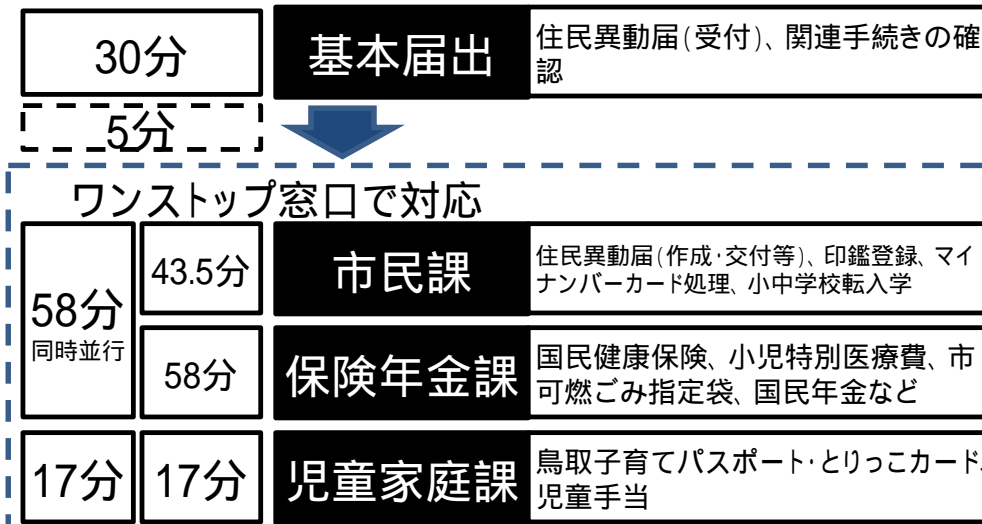
手続	現在	短縮	短縮率
転入	158.5	48.5	30.6%
転出	92	30	32.6%
転居	108.5	23	21.2%
出生	102	6	5.9%
死亡	157	9	5.7%
結婚	173.5	45	25.9%
離婚	151.5	30	19.8%

現行手続の流れ



「転入」手続き終了まで **158.5分**

総合窓口設置後の手続の流れ



「転入」手続き終了まで **110分**

窓口業務改革による歳出効率化効果の把握（業務コストの削減）

現状業務コスト

(「現状業務量」+「職員育成業務量」)
×「職員別人件費」

「現状業務量」

- モデル 実測による算出(シミュレーションを行う場合を含む)
- モデル 担当者ヒアリングによる算出
- モデル 「受付」「入力」「審査」等の区分毎に見込み業務量を設定し、フロー全体の業務量を算出

「職員育成業務量」

- モデル 職員の指導育成に要する業務量全体を算出(算出方法は「現状業務量」のモデル ~)
- モデル 臨時職員を活用する場合、採用・指導育成・シフト作成および管理などに要する業務量を算出
- モデル 見込まない

「職員別人件費」

(算出基礎対象範囲)

- モデル 実従事者積み上げ平均
- モデル 担当課室所属職員平均
- モデル 全職員平均

(対象人件費)

- モデル 社会保険雇用主負担分を含めたフル人件費
- モデル 支払給与相当分のみ

改革後業務コスト

(「新業務フロー業務量」-「アウトソーシング対象業務量」
+「受託事業者モニタリング業務量」)×「職員別人件費」
+「アウトソーシング対象業務量」×「民間従事者人件費」

「新業務フロー業務量」

- (1)削減要素:ワンストップ化やシステム導入による重複事務削減
- モデル 新フローでのシミュレーションにより実測算出
- モデル 「現状業務量」をベースに机上計算
- モデル 「現状業務量」モデル と同手法により算出
- (2)増加要素:コンシェルジュ・フロアマネージャの設置
- モデル シミュレーションにより実測算出
- モデル 他の類似業務、先行事例から仮設定

「アウトソーシング対象業務量」(対象可否判断)

- モデル モデルに加え、各団体の判断で、想定される受託事業者のスキルに応じて、()個人情報保護、()専門的相談など非定型的業務、()新制度(マイナンバー制度等)への対応等を個別に対象外業務と判断
- モデル 内閣府H27.6.4通知で示されている民間事業者が行うことができる業務の範囲に従って対象業務を判断
- モデル 事業者側に受託可能な業務を判断させて試算

「受託事業者モニタリング業務量」

- モデル 事業者との継続的な打合せ・進捗確認に要する業務量として算出
- モデル 見込まない

「民間従事者人件費」

- モデル 推定単価の設定(管理費の上乗せ、利益率の上乗せ、消費税率の上乗せ等、設定各種)
- モデル 事業者側に受託可能な業務を判断させて試算