

# 地方自治体における業務改革モデルプロジェクト について



総務省

平成27年9月14日

# 業務改革モデルプロジェクト

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等の内部管理業務に焦点を当て、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。

**【H28要望額：2.0億円】**

## ① 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)

- ・ 住民異動、戸籍届出、各種証明書発行、国民健康保険、介護保険等、別々の窓口で行っている事務手続きをワンストップ化する総合窓口の実施を念頭に業務フローを見直し、待ち時間の短縮等住民の利便性向上につなげる。
- ・ ワンストップ窓口においては、単に職員を集約するのではなく、入力業務等のバックヤード業務について、アウトソーシングを積極的に活用し、業務の効率化を図る。

## ② 庶務業務等の内部管理業務改革

- ・ 人事・給与・旅費・福利厚生などの庶務業務について、各職員がシステム入力を行うよう業務フローを見直し、各課における庶務業務を集約化することで、業務の効率化を図る。
- ・ また、集約化した業務については、アウトソーシングを積極的に活用し、業務の効率化を図る。
- ・ 財務会計システム・文書管理システム等の内部管理システムの連携による業務の効率化も検討する。

## (具体的な取組)

- ・ 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、2016~18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う「業務改革モデルプロジェクト」を10団体において実施。
- ・ 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助成。

# 「経済財政運営と改革の基本方針2015」(抄)

## 〈平成27年6月30日閣議決定〉

### 経済財政運営と改革の基本方針2015 ～経済再生なくして財政健全化なし～

#### 第3章「経済・財政一体改革」の取組―「経済・財政再生計画」

#### 4. 歳出改革等の考え方・アプローチ

##### [Ⅰ] 公的サービスの産業化

(多様な行政事務の外部委託、包括的民間委託等の推進)

- ・ 外部委託等が進んでいない分野のうち、市町村等で今も取組が遅れている分野を中心に適正な外部委託を加速する。さらに、これまで取組が進んでいない、窓口業務などの専門性は高いが定型的な業務について、官民が協力して、大胆に適正な外部委託を拡大する。

##### [Ⅱ] インセンティブ改革

(質の高いサービスを効率的に提供する優良事例を2020年度までに全国展開)

- ・ BPR(Business Process Reengineering)等を通じて公共サービス業務の改善の優良事例を官民の協力で創出する。定量的な目標の下に進捗管理を行いながら、優良事例に関する情報開示を進め、全国展開を促す。

##### [Ⅲ] 公共サービスのイノベーション

(公共サービスに関わる業務の簡素化・標準化)

- ・ 国はガイドラインを示すとともに、地方自治体にも計画的な取組を促し、国・地方自治体、民間企業等が協力し、計画期間中にITを活用した業務の簡素化・標準化を推進する。ITを活用した公共サービスの業務改革及び政府情報システムのクラウド化・統廃合等により、政府情報システムの運用コストの3割減を目指す。
- ・ マイナンバー制度を有効活用し、質の高い公共サービスを効率的に提供する優良事例を全国に展開する。

#### 5. 主要分野ごとの改革の基本方針と重要課題

##### [3] 地方行財政改革・分野横断的な取組等

(国と地方を通じた歳出効率化・地方自治体の経営資源の有効活用)

- ・ (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**、公共サービスイノベーションにおける優良事例の全国展開を**加速する。**
- ・ 地方独立行政法人を含む地方においても効率的で質の高いサービスを提供するため、民間の大胆な活用の観点から市町村で取組が遅れている分野や窓口業務などの専門性は高いが定型的な業務の適正な民間委託の取組の加速をはじめ、公共サービスの広域化、共助社会づくりなど幅広い取組を自ら進める。その際、**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。**
- ・ (中略) 業務改革を推進するため、民間委託やクラウド化等の各地方自治体における取組状況を比較可能な形で開示する。

(IT化と業務改革)

国・地方(独立行政法人を含む。)を通じた横断的な取組として、行政のIT化に対する国民の信頼が確保されるよう、徹底したサイバーセキュリティ対策を講じつつ、マイナンバー制度の導入を突破口に更なるIT化と業務改革を図る。国においては、オンラインサービス改革、各府省庁の主要業務の効率化・省力化等の業務改革、政府情報システムのクラウド化・統廃合等に取り組む。また、政府情報システムの運用コスト低減を進める。地方公共団体においても業務の簡素化・標準化、及びそれらと併せた自治体クラウドの積極的展開など、業務改革の抜本的な取組を加速化し、行政コスト低減を図る。

# K P I 達成に向けたロードマップ

## 【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)抜粋】

○ 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。

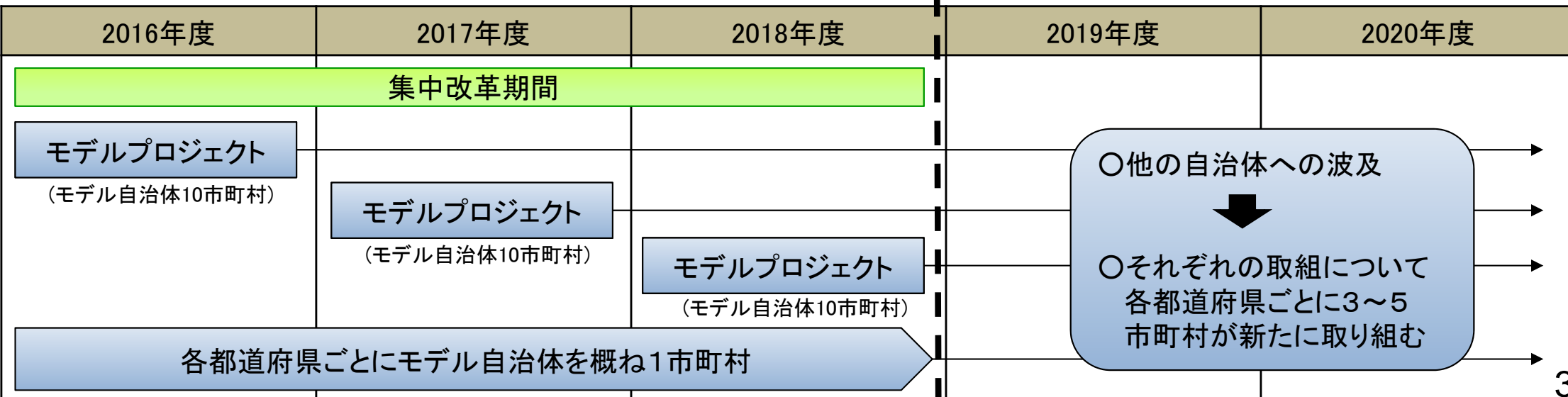
## 【基本的な取組方針】

- 2016～18年度の各年度において、モデルプロジェクトを10市町村において実施(計30市町村)。
- 2018年度までに、他の自治体のモデルとなる市町村(モデル自治体)が全ての都道府県に存在することを目指す。
- 総務省としても、地方自治体における取組状況を毎年度フォローアップし、取組状況を比較可能な形で公表し、見える化を実施。
- その結果、2020年度までに、モデル自治体の取組の波及効果として、少なくとも各都道府県で3～5市町村が先進的な改革に取り組むことを目指す。

	現状値 (2014.10現在)
総合窓口を導入している団体数	185団体
窓口のアウトソーシングを導入している団体数	208団体
庶務業務を集約化している団体数	143団体



	目標値 (2020年度)
総合窓口の導入に取り組んでいる団体数	370団体
窓口のアウトソーシングの導入に取り組んでいる団体数	416団体
庶務業務の集約化に取り組んでいる団体数	286団体



# 窓口業務の民間委託、総合窓口化、庶務業務の集約化等の実施状況について

## 窓口業務の民間委託の実施状況

「地方公共団体における窓口業務の民間委託等に関する調査」（平成26年10月1日現在）より

	民間委託導入団体数（※）	市区町村数	割合
全市区町村	208団体	1,741団体	11.9%
指定都市	12団体	20団体	60.0%
特別区	16団体	23団体	69.6%
中核市	19団体	43団体	44.2%
指定都市・中核市以外の市	140団体	727団体	19.3%
町村	21団体	928団体	2.3%

（※）内閣府通知で民間事業者に取り扱わせることができると整理された窓口業務のいずれかを委託している団体数

## 総合窓口の導入状況

「地方自治体の業務改革に関する取組状況に関する調査」（平成27年3月6日現在）より

住民等からの各種申請等（戸籍・住民基本台帳業務、税証明、福祉業務等）に関する受付部署を複数部署から1部署に集約し、例外的なケースを除きワンストップで対応が完結する取組。

	導入団体数	市区町村数	割合
全市区町村	185団体	1,741団体	10.6%
指定都市	6団体	20団体	30.0%
特別区	4団体	23団体	17.4%
中核市	8団体	43団体	18.6%
指定都市・中核市以外の市	120団体	727団体	16.5%
町村	47団体	928団体	5.1%

## 庶務業務の集約化に関する実施状況について

「地方公共団体における行政改革の取組状況に関する調査」（平成26年10月1日現在）より

人事・給与・旅費・福利厚生等の庶務業務について、各職員がシステムを活用し発生源入力を行うことで各部局の中間経由業務を廃止するとともに、審査確認等の事務を集約化することで、庶務業務を効率化する取組。

	実施団体数	全団体数	割合
都道府県	43団体	47団体	91.5%
全市区町村	143団体	1,741団体	8.2%
指定都市	13団体	20団体	65.0%
特別区	2団体	23団体	8.7%
中核市	13団体	43団体	30.2%
指定都市・中核市以外の市	85団体	727団体	11.7%
町村	30団体	928団体	3.2%