

第5回公共サービスイノベーション・プラットフォーム 御説明資料 (窓口業務の民間委託関係)



総務省

平成29年4月5日(水)
自治行政局行政経営支援室

地方行政サービス改革の取組状況の見える化・比較可能な形での公表

各団体の取組について、統一した様式で、見える化を実施

<公表項目>

民間委託の実施状況、指定管理者制度等の導入状況(施設区分別)、窓口業務の状況、庶務業務の集約化状況、自治体情報システムのクラウド化の状況、公共施設等総合管理計画の策定状況、地方公会計の整備について取組状況を見える化。

<公表イメージ>

〇〇県(◆◆市)

(平成28年4月1日現在)

(1)民間委託

	直営(%)	今後の対応方針【直営(%)を選択した団体のみ回答】	【参考】	
			類似団体委託率	全国委託率
本庁舎の清掃				
本庁舎の夜間警備				
⋮				
⋮				

※平成28年4月1日現在において、直営で専任職員を置いている団体 委託率(%)【算出方法:委託実施団体数÷事業実施団体数(「全部直営かつ専任職員無し」除く)×100】

全国平均との比較

類似団体との比較

(2)指定管理者制度等の導入

	公の施設数	制度導入施設数	導入率	自治体職員常駐施設数	自治体職員を常駐で配置している事に対する考え方	【参考】	
						類似団体導入率	全国導入率
体育館							
⋮							
⋮							

導入率(%)【算出方法:制度導入施設数÷公の施設数×100】

(3)窓口業務

総合窓口の設置

設置状況	→	予定時期
------	---	------

【参考】

設置率(類似団体)	
設置率(全国)	

窓口業務の民間委託

委託状況	
------	--

【参考】

委託率(類似団体)	
委託率(全国)	

(4)庶務業務の集約化

実施状況	委託状況

対象部局				対象業務			
首長部局	企業局	教育委員会	その他	給与	旅費	福利厚生	財務会計

【参考】	
類似団体	委託率
実施率	
委託率	
全国	
実施率	
委託率	

「実施予定無し」及び「首長部局未設置団体」は「未実施の理由」を、「実施予定あり」の団体は「実施予定時期」を記述してください。
【人口が5万人未満の団体は回答不要】

(5)自治体情報システムのクラウド化

実施済み	【参考】	
	実施率(類似団体)	実施率(全国)
	自治体クラウド	単独クラウド
	単独クラウド	

実施予定	【参考】	
	実施率(類似団体)	実施率(全国)
	自治体クラウド	単独クラウド
	単独クラウド	

検討中	【参考】	
	実施率(類似団体)	実施率(全国)
	自治体クラウド	単独クラウド
	単独クラウド	

未実施	【参考】	
	実施率(類似団体)	実施率(全国)
	自治体クラウド	単独クラウド
	単独クラウド	

実施しない理由

(6)公共施設等総合管理計画

策定済み	→	策定予定	→	策定予定時期
------	---	------	---	--------

【参考】

策定割合(類似団体)	策定割合(全国)
------------	----------

(7)地方公会計の整備

統一的な基準による財務書類の作成状況(一般会計等財務書類)

作成済み	→	作成予定	→	作成完了予定年度
------	---	------	---	----------

【参考】

作成割合(類似団体)	作成割合(全国)
------------	----------

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

(平成28年4月1日現在)

	導入団体数	市区町村数	割合
全市区町村	275団体	1,741団体	15.8%
指定都市	16団体	20団体	80.0%
特別区	18団体	23団体	78.3%
中核市	27団体	43団体	62.8%
指定都市・中核市以外の市	179団体	727団体	24.6%
町村	35団体	928団体	3.8%

(※) 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

(平成28年4月1日現在)

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	213団体	1,741団体	12.2%
指定都市	6団体	20団体	30.0%
特別区	6団体	23団体	26.1%
中核市	9団体	43団体	20.9%
指定都市・中核市以外の市	115団体	727団体	15.8%
町村	77団体	928団体	8.3%

庶務業務の集約化に関する実施状況について

(平成28年4月1日現在)

人事・給与・旅費・福利厚生等の庶務業務について、庶務事務システム等を使用して発生源入力を行い、審査確認等の担当部局を集約し、各部局の庶務担当者の業務を削減する取組を行っていることをいう。

	導入団体数	市区町村数	割合
都道府県	45団体	47団体	95.7%
全市区町村	292団体	1,741団体	16.8%
指定都市	14団体	20団体	70.0%
特別区	23団体	23団体	100.0%
中核市	19団体	43団体	44.2%
指定都市・中核市以外の市	175団体	727団体	24.1%
町村	61団体	928団体	6.6%

「平成28年度業務改革モデルプロジェクト」成果報告書概要一覧

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・連絡業務の削減その他所掌の見直し)
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①（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)

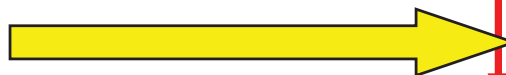
所属	大区分	中区分	小区分	年間手続件数	手続時間(分)			
					受付	入力	審査	計
市民課	証明交付	住民票の写し	住民票の写しの請求	61,855	3	2	2	7
市民課	証明交付	住民票の写し	広域交付住民票申請	79	2	10	3	15

担当者ヒアリング、又はシミュレーションによる算出

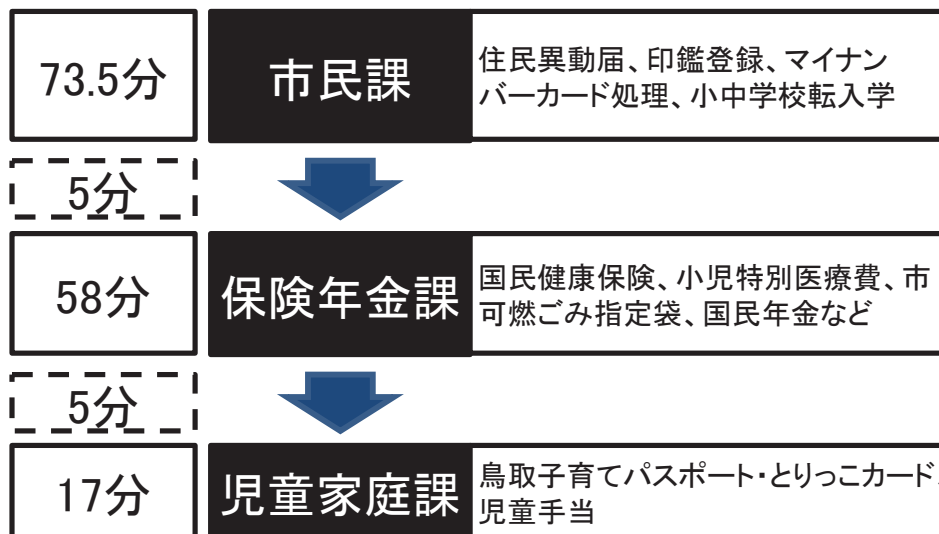
ライフイベント手続毎の処理時間短縮効果

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%

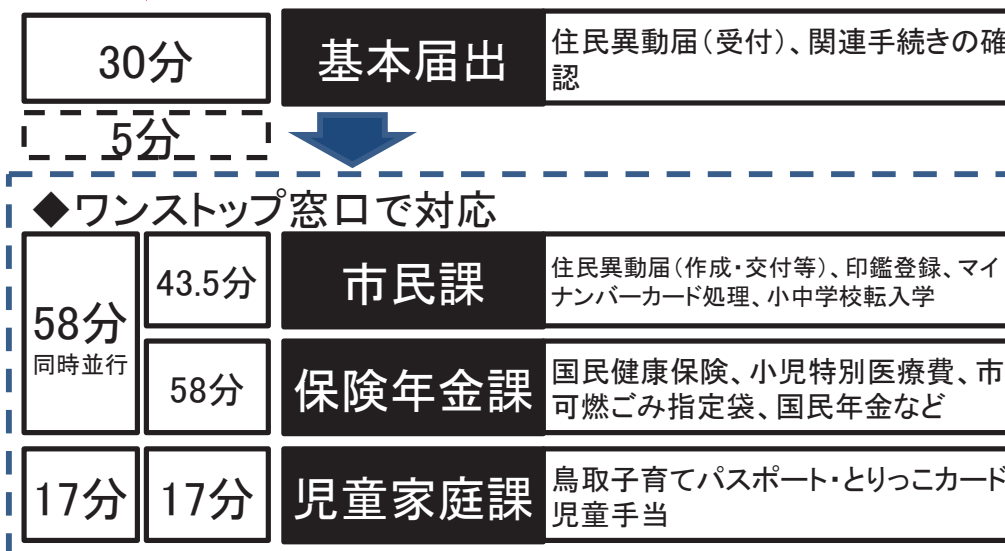
現行手続の流れ



総合窓口設置後の手続の流れ



「転入」手続き終了まで **158.5分**



「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②（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① 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② 担当者ヒアリングによる算出
モデル③ 「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① 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①～③）
モデル② 臨時職員を活用する場合、採用・指導育成・ソフト作成および管理などに要する業務量を算出
モデル③ 見込まない

「職員別人件費」

（算出基礎対象範囲）

- モデル① 実従事者積み上げ平均
モデル② 担当課室所属職員平均
モデル③ 全職員平均

（対象人件費）

- モデル① 社会保険雇用主負担分を含めたフル人件費
モデル② 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① 新フローでのシミュレーションにより実測算出
モデル② 「現状業務量」をベースに机上計算
モデル③ 「現状業務量」モデル③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① シミュレーションにより実測算出
モデル② 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① モデル②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、i)個人情報保護、ii)専門的相談など非定型的業務、iii)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② 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③ 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① 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② 見込まない

「民間従事者人件費」

- モデル① 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② 事業者側に受託可能な業務を判断させて試算