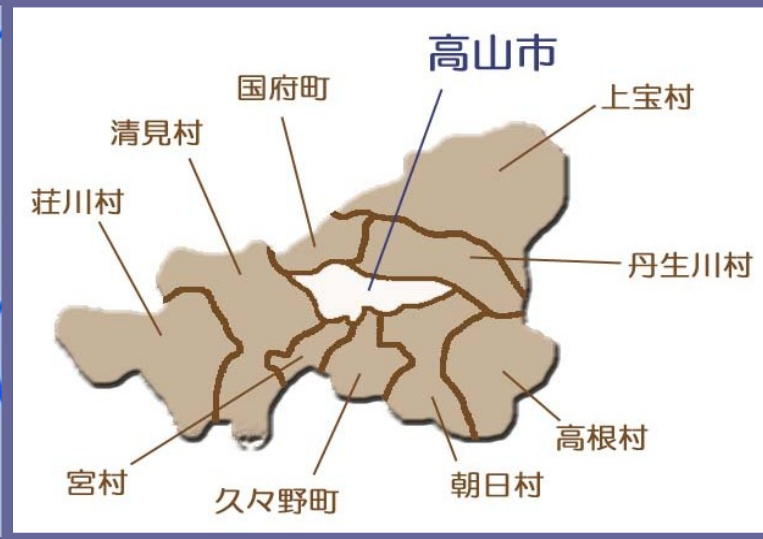


高山市の窓口業務改革について

高山市 行政経営課

高山市の概要

市町村合併 (H17.2.1)



合併前

人口 約66,000人

面積 139.57Km²

東西 約27Km、南北 約12Km

財政力指数 0.740

地方債残高 266.8億円

経常収支比率 70.9

職員数 577人

合併後

人口 約96,000人

面積 約2,178Km²
(森林率92.3%)

東西 約81Km 南北 約55Km

財政力指数 0.483

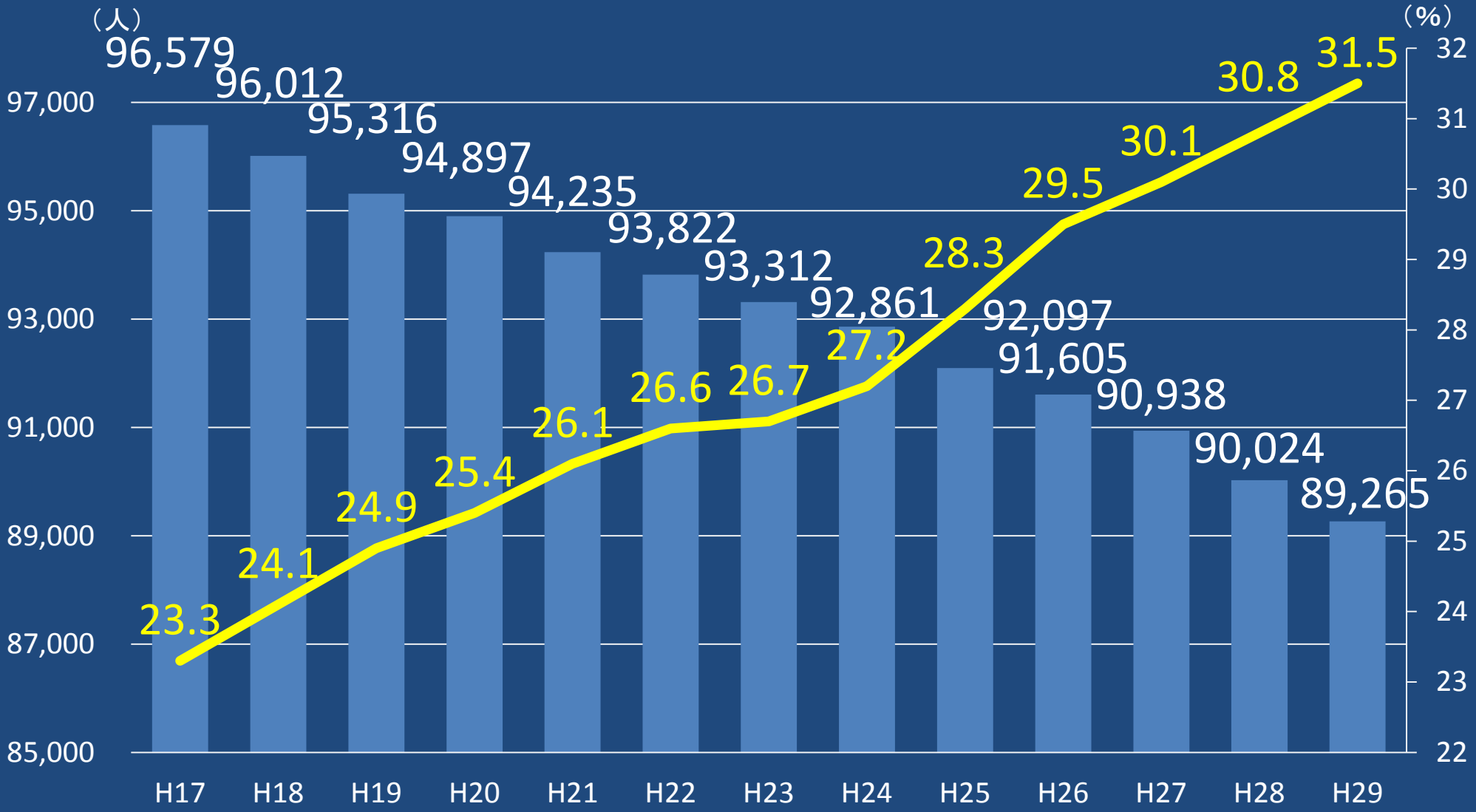
地方債残高 1,152億円

経常収支比率 85.7

職員数 1,250人 支所数 9か所

高山市の概要

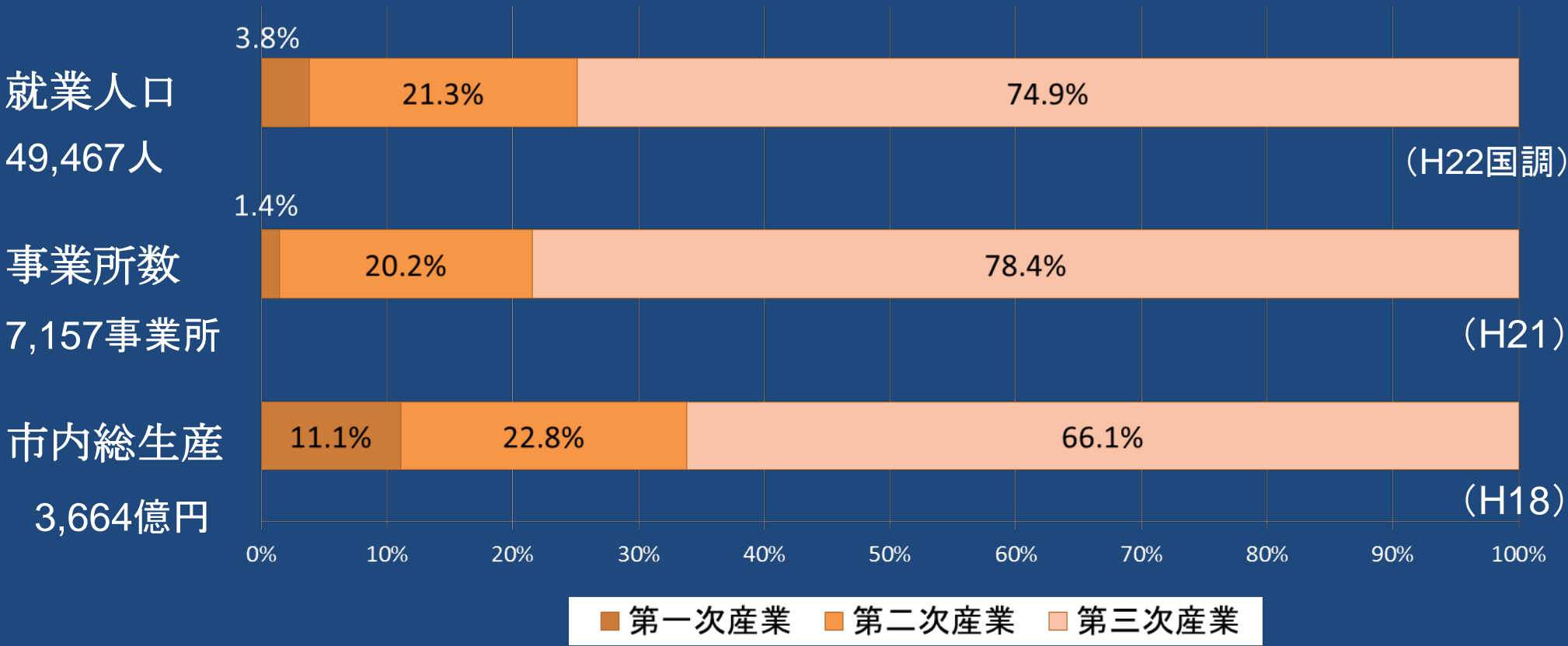
人口と高齢化率の変遷



■人口 —高齢化率

各年4/1現在 住民基本台帳

高山市の概要



観光消費額 H28年:1,000億円 (H27:820億円)

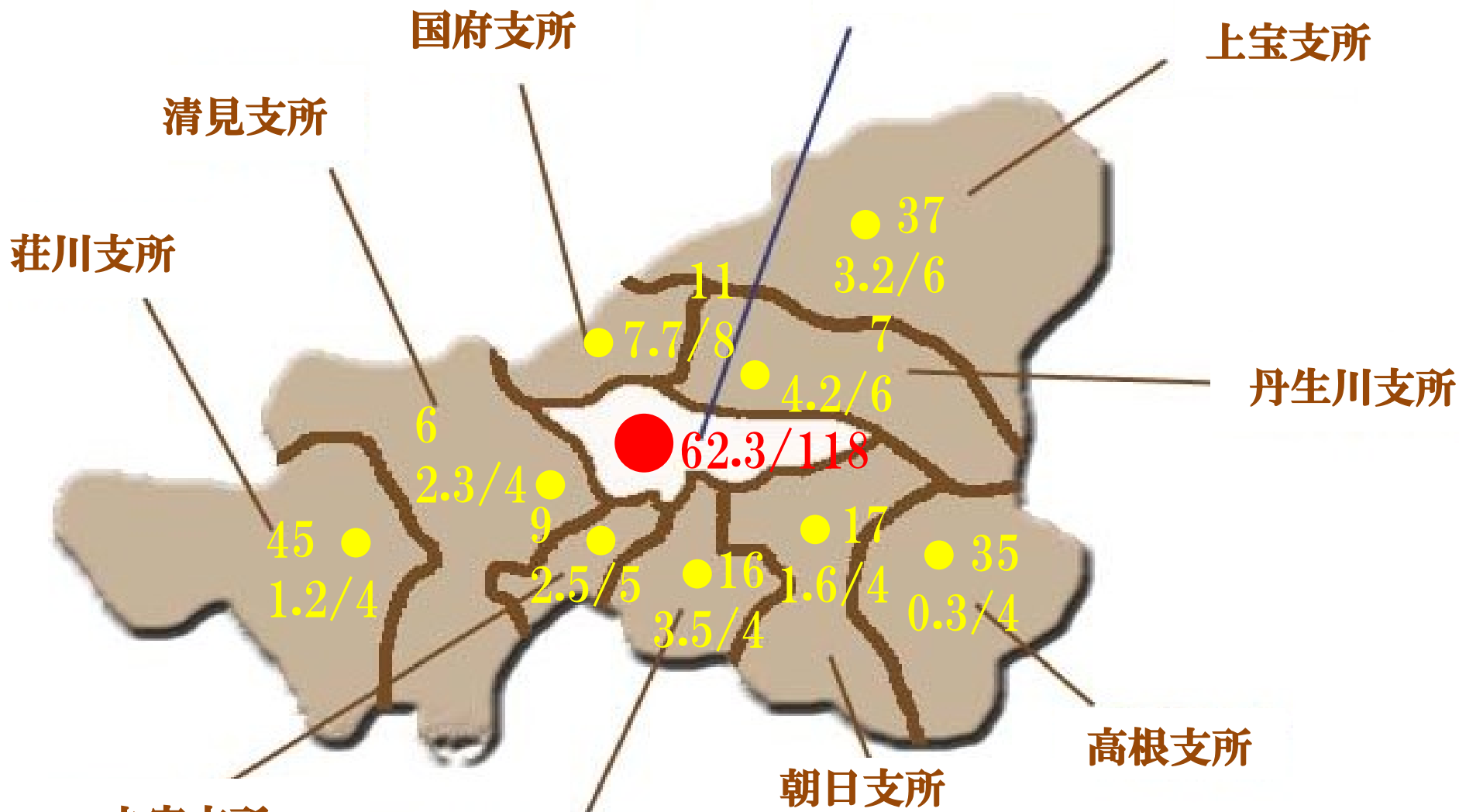
観光波及影響額 H28年:2,210億円 (H27:1,813億円)

窓口業務改革事業

◆窓口業務に関する市民サービス拡充の取り組み

- 市民課窓口開設時間の延長：平日19時まで
- 市民課窓口の土日祝日開設：9～12時
- 福祉サービス総合相談支援センターの開設
- パスポート発給事務の実施
- 各種証明書のコンビニ交付サービス導入
- 近隣市町村との各種証明書の相互発行実施

本庁舎



上段:本庁舎からの距離(km)
下段:居住人口(千人)/窓口職員数(人)

窓口業務改革事業

- 本庁内各部署業務フロー調査・分析
- 支所内業務フロー調査・分析
- 本庁－支所間業務フロー調査
- 市民アンケートの実施
- 事業者ヒアリング
- アウトソーシング可能性検討

窓口業務改革事業

内閣府が委託可能
であるとした業務

本庁業務

支所業務

25業務

54業務

56業務

- 市民課 26
- 高年介護課 8
- 福祉課 7
- 健康推進課 4
- 学校教育課 4
- 子育て支援課 2
- 税務課 2
- 管財課 1

- 丹生川支所
- 清見支所
- 荘川支所
- 一之宮支所
- 久々野支所
- 朝日支所
- 高根支所
- 国府支所
- 上宝支所

窓口業務改革事業

内閣府が委託可能
であるとした業務

本庁業務

支所業務

25業務

54業務

56業務

二次業務

131業務

139業務

三次業務

671業務

673業務

現行業務の調査・分析

活用した調査票（一部）

住民異動届（市民課）

2次業務名	住民異動届【転出】受付
申請書等名称	住民異動届
添付書類	保険証・個人番号カード等
交付物名称	転出シート・転出証明書
手数料	有
システム名称	総合行政情報システム
3次業務	1～8

3次 No.	3次業務	来庁者対応(窓口⇒待合⇒完了)									総合窓口化を前提とした委託可能性			
		受付	相談等	申請書 受領、 確認	本人 確認	システ ム関係	証明書 等作成	内部 確認等	手数料 等收受	証明書 交付等	委託可否 所管課 判断	委託不可理由		
												判断業務	公権力の行使	プライバシー
1	受付	○									○			
2	本人確認				○						○			
3	申請内容の確認・住所確認・世帯主確認(一部の場合)			○							○			
4	保険年金等、他課への案内		○								○			
5	システム登録					○					○			
6	登録内容の確認							○			○			
7	審査							○			×	○	○	
8	転出証明の交付(国保手続ある場合は2番窓口で交付)、他課への案内、資料配布								○		○			

現行業務の調査・分析

活用した調査票（一部）

納税証明書等の交付（固定資産税）

2次業務名	地方税法に基づく納税証明書の交付（固定資産税）
申請書等名称	固定資産証明等交付申請書
添付書類	身分証明書、委任状（代理人申請時）
交付物名称	評価等各種証明書、評価額通知書、名寄帳
手数料	有
システム名称	総合行政情報システム
3次業務	1～8（X・Yを含む）

3次	3次業務名	手続 進捗	支所業務	支所で行えない理由				支所で行うことを必要とする理由							
				A	B	C	D	A	B	C	D	E	F		
1	証明交付申請書内容確認	窓口	○												
2	本人確認(代理人の場合は、委任状により本人確認)	窓口	○												
X	連絡業務(支所⇒本庁)		○												
3	筆毎の資料収集して手作業で証明書作成	待合	×		○	○									
4	(証明書作成過程で誤りあれば)固定資産課税台帳修正決裁	待合	×		○	○									
5	(証明書作成過程で誤りあれば)固定資産課税台帳修正	待合	×		○	○									
Y	連絡業務(本庁⇒支所)		○												
6	証明書発行	窓口	○											6	
7	手数料收受	窓口	○											6	
8	証明書交付	完了	○							1				6	

調査票解説

業務フローの検討に必要な
定性情報を把握

本庁・支所の職務分掌を、
報告・連絡業務等の間接時
間を含んで分解・調査

本庁で行う業務について、支所で行えない
理由を整理

(○は本庁所管課の回答) A 利用システム

B 判断業務

C 専門性

D その他

支所で行う業務について、支所で行うこと
を必要とする理由を整理

(数字は回答のあった支所責任者数)

A 同時受付が望ましい

B 利用者が移動困難

C 早期処理が必要

D 支所地域に関連施設

E 市民の利便性

F その他

窓口業務改革事業

- 効果的な業務フローの検討
- 効率的なシステムの導入
- 本庁舎への総合窓口設置
- 窓口業務のアウトソーシング
- 職員配置計画の見直し
- 高山市第7次行革大綱への反映（H32～36）

窓口業務改革事業

高山市本庁舎窓口業務 45,626時間



- ①様式の統一等により削減 8%
- ②システム導入等による重複業務の削減 10%
- ③支所業務権限の見直し 1%
- ④業務のアウトソーシング 44%
- ★RPAの導入 合計 63%

窓口業務改革事業

高山市支所窓口業務 10,086時間



①様式の統一等により削減 8%

②システム導入等による重複業務の削減 10%

③業務のアウトソーシング 79%

★RPAの導入 合計 97%

窓口業務改革事業

(時間)

3,000

2,500

2,000

1,500

1,000

500

0

1,860

1,451

934

574

924

974

946

577

2,588

1,115

丹生川支所

清見支所

莊川支所

一之宮支所

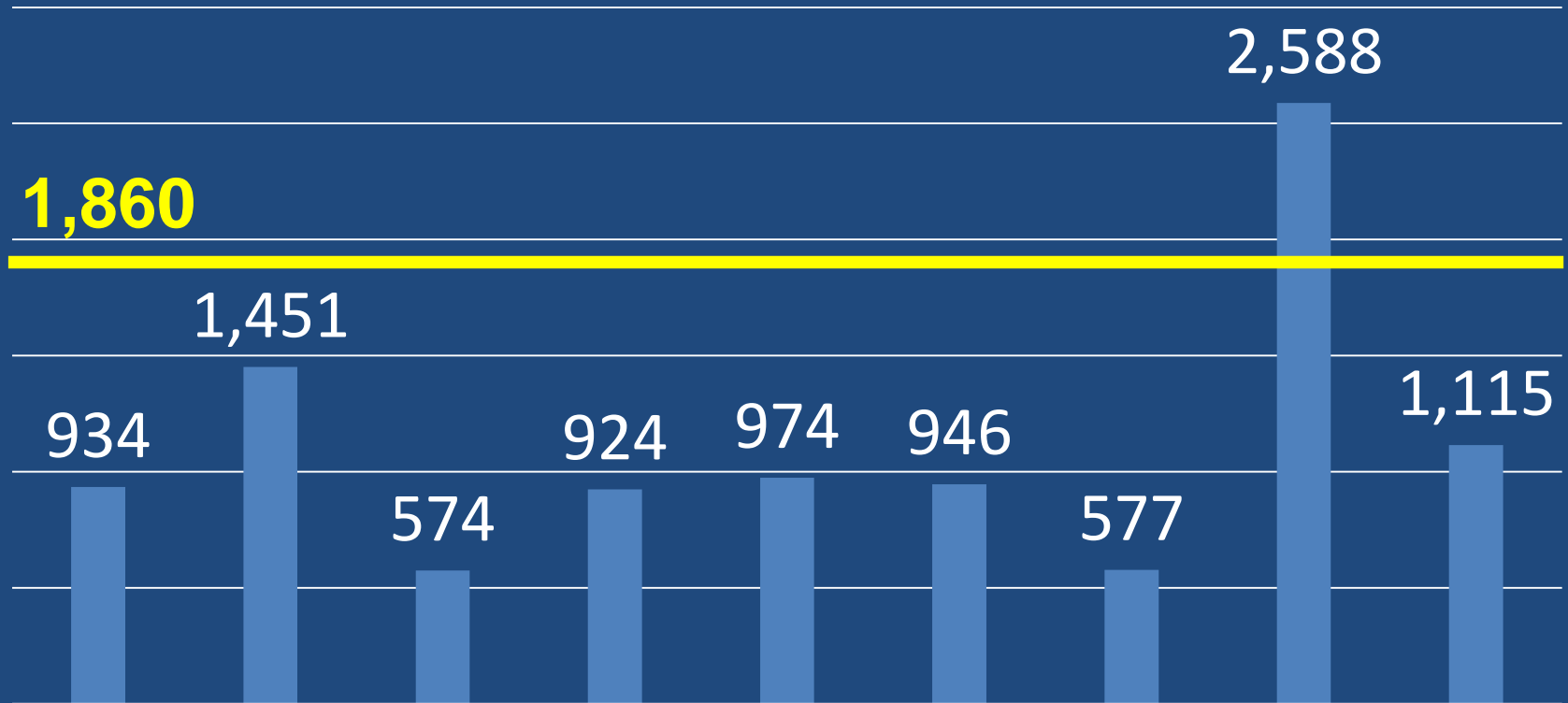
久々野支所

朝日支所

高根支所

国府支所

上宝支所





ご清聴いただき、ありがとうございました。