

自治体名	自治体の課題	取組内容	効果の概要
<p>千葉県 千葉市</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区役所と保健福祉センターがそれぞれ別の場所に位置しており、住民関係手続と福祉関係手続を完了させるためには、それぞれの施設を行き来する必要がある、住民の負担となっていた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口の導入</li> <li>窓口レイアウトの変更</li> <li>申請の簡略化</li> </ul> <p>(取組にあたってのポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務フローの現状分析</li> <li>庁内検討体制の整備</li> </ul>	<p>【効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手続時間の削減 介護保険要介護認定申請手続 18分 ⇒ 10分（8分削減）</li> <li>窓口に移動する手間、申請書重複記入の手間を削減</li> </ul> <p>(測定手法)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各手続をロールプレイング形式で実験的に実施し、所要時間を算出</li> </ul>
<p>埼玉県 深谷市</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請手続ごとに申請様式が異なるため、複数の手続が必要な場合は、申請書類に同じ情報を記入しなければならず、市民にとって手間・負担となっていた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口業務の民間委託</li> <li>申請の簡略化</li> </ul> <p>(取組にあたってのポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>先進自治体の事例研究</li> </ul>	<p>【効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請書自動作成による市民課窓口での所要時間（発券～会計終了）の削減。</li> <li>証明書発行手続 平均13分22秒（R2.12～R3.4） ※導入前平均15分33秒+申請書記載時間（R2.6）</li> <li>住民異動処理手続 平均22分15秒（R2.12～R3.4） ※導入前平均41分（R2.6）</li> </ul> <p>(測定手法)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手続開始時と終了時に申請様式上に時間を記録して算出</li> </ul>
<p>長崎県 佐世保市</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民を対象に実施したアンケートにおいて、1カ所で手続が完了する「窓口の一元化」について高い関心が示された。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口の導入</li> <li>窓口業務の民間委託</li> <li>窓口レイアウトの変更</li> </ul> <p>(取組にあたってのポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口に関する住民ニーズと現状を比較分析</li> </ul>	<p>【効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民の待ち時間 削減時間 約10分/件</li> <li>事務処理時間 削減時間 約3分/件</li> </ul> <p>(測定手法)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>番号発券機の番号発券時刻、窓口受付時刻、手続完了時刻等のデータを確認し算出</li> </ul>

# 連携中枢都市圏における成果指標（K P I）の設定状況等に関する調査

## 1. 調査の概要

- 令和3年3月末時点において連携中枢都市圏ビジョンを策定している連携中枢都市圏の連携中枢都市を対象に実施。
- 例年実施している①「連携中枢都市圏におけるK P I の設定状況及び達成状況に関する調査」に加えて、②「連携中枢都市圏におけるK P I の設定・検証方法等に関する調査」を新たに実施。
- ②「連携中枢都市圏におけるK P I の設定・検証方法等に関する調査」では、それぞれの圏域において、施策や事業のK P I の設定や検証をどのように行っているか、K P I の設定等における工夫等について調査を実施。

## 2. 調査の結果（概要）～K P I の設定方法等について～

### <K P I の設定の方法等>

- 多くの圏域が各事業の所管課（原課）と連携担当課で調整を行った上で、ビジョン懇談会での議論も経てK P I を設定している。
- 数は少ないが、議会の議決を経てK P I を設定している圏域や外部有識者のアドバイスを踏まえてK P I を設定している圏域もある。

### <K P I の検証の方法等>

- 多くの圏域が毎年度検証を行っている。
- ビジョン懇談会で検証を行っている圏域が多いが、ビジョンに定める取組期間（おおむね5年間）終了のタイミングで外部（コンサルタント）に委託して成果検証を行った圏域もある。

### <K P I の設定等に当たったの工夫等>

- 連携担当課から各事業の所管課に対し、K P I の設定等に有益なデータや資料等を提供するなど連携担当課が中心となってK P I の質を高めるための工夫をしている事例が見られる。
- 政策分野ごとに連携市町でK P I について議論する場を設けているなど連携市町村を巻き込みながらK P I の設定等を行っている事例が見られる。

## 3. 調査の結果（概要）～K P Iの内容について～

### <適切なK P Iとして評価できるK P Iの例>

- 連携の効果（特に、連携市町村への波及効果）を測るK P Iを設定している。  
（例）連携中枢都市圏に所在する公共施設を連携市町村の住民がどの程度利用しているかをK P Iとして設定。
- 事業効果を直接的に測ることができるアウトカム指標をK P Iとして設定している。  
（例）セミナーの開催回数や参加人数ではなく、セミナーがどれだけ参加者の行動の変容につながっているかをK P Iとして設定。

### <各圏域におけるK P Iの設定に係る課題の例>

- 事業に関するK P Iとして適切なアウトカム指標が思い当たらず、アウトプット指標を設定している。  
（例）職員の人材育成について、能力向上度合いを計測する手段がなく、K P Iを「研修開催回数」「研修参加者数」と設定。
- 施策に対するK P Iとして、連携事業以外の要因で大きく変動しやすいKPIを設定している。  
（例）「雇用対策」という施策に対するK P Iを「第2次・第3次産業の従業者数」と設定。