

1. 自治体の業務改革

エビデンス構築の進捗状況

(1) 業務改革の効果把握状況に関する調査等の実施

- ・ B P Rによる業務改革の効果把握の状況について調査を行うとともに、定量的な効果を把握している自治体から個別の取組事例についてヒアリングを実施（令和3年7月～9月）。
- ・ 上記ヒアリングを基に各事例における業務改革の取組内容と住民の利便性向上に関する効果指標の設定状況等を把握し、参考事例として整理（参考資料）。
- ・ 当該参考事例を地方公共団体に周知（令和4年1月）。

自治体の窓口業務改革【総合窓口化、民間委託】 参考事例

自治体名	自治体の課題	取組内容	効果の概要
千葉県 千葉市	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 総合窓口の導入 窓口レイアウトの変更 申請の簡略化 <p>(取組にあたってのポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> 業務フローの現状分析 庁内検討体制の整備 	<p>【効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) 窓口に移動する手間、申請書重複記入の手間を削減 <p>(測定手法)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
埼玉県 深谷市	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口業務の民間委託 申請の簡略化 <p>(取組にあたってのポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> 先進自治体の事例研究 	<p>【効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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） 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） <p>(測定手法)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
長崎県 佐世保市	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 総合窓口の導入 窓口業務の民間委託 窓口レイアウトの変更 <p>(取組にあたってのポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> 総合窓口に関する住民ニーズと現状を比較分析 	<p>【効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民の待ち時間 削減時間 約10分/件 事務処理時間 削減時間 約3分/件 窓口利用者満足度 約92%が満足と回答 <p>(測定手法)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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

【地方行財政改革等：１．持続可能な地方行財政基盤の構築】

１．政策体系の概要

政策目標：持続可能な地方行財政基盤を構築するため、将来の人口構造の変化に対応した行財政制度の在り方の検討や地方交付税をはじめとした地方の財政に係る制度の改革に取り組むとともに、見える化、先進・優良事例の横展開、公営企業・第三セクター等の経営抜本改革を推進する。

- ・ 安定的な財政運営に必要な一般財源総額を確保した上で、臨時財政対策債の発行額（減少の方向）、地方公共団体財政健全化法に基づく健全化判断比率・資金不足比率（改善の方向）

KPI第２階層

○歳出効率化の成果
※全国一律の効果指標設定は困難であり、団体毎に手法に応じた歳出効率化効果等（業務コスト（金額）、処理手続時間等）を把握し、公表

KPI第１階層

○窓口業務のアウトソーシングの実施件数
○標準委託仕様書等を参考にする自治体数
○総合窓口を導入した自治体数
○基準財政需要額の算定への反映を開始した対象業務数

２．狙い

自治体の業務改革・広域連携の効果検証

３．具体的な検証項目

	担当府省	対象施策	工程表の箇所	確認するエビデンス等	予定	必要なデータ例
1	総務省	自治体の業務改革	国地方1 (p77)	自治体の業務改革により、住民の利便性は向上したか	本年秋までにも調査を実施するか検討	既存調査結果を踏まえて検討