

業務改革モデルプロジェクト

「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)(抄)

[3] 地方行財政改革・分野横断的な取組等

- ・(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(中略)を加速する。
- ・(中略)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。



地方自治体における、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ついて、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、住民の利便性向上に繋がる業務改革にモデル的に取り組む自治体を支援する「業務改革モデルプロジェクト」を実施。

【H28予算:1.0億円】

※BPR(Business Process Reengineering):業務プロセスの再構築

(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、今後取組が期待される人口規模10~20万人程度の団体を主なターゲットとして、2016~18年度の各年度で6団体程度、公募の上選定。
(複数団体による共同提案も募集)
- BPRの手法を活用した業務分析や計画策定などの検討経費について国費で支援。
- ⇒ 汎用性のあるモデルを構築(業務改革におけるBPRの過程を含め、そのノウハウを抽出し公表)し、他の自治体へ全国展開。
- ⇒ これらの取組による歳出効率化等の成果の把握手法を検討・確立し、その手法を活用して歳出効率化等の成果を検証する。

業務改革モデルプロジェクト事業委託団体一覧

○募集：平成28年4月18日～5月13日
 ○契約締結：平成28年6月以降
 ○選定・公表：平成28年6月7日
 ○事業報告：平成29年2月末

応募団体名	人口 (H27.1.1現在)	取組内容の特徴	選定理由
岐阜県 高山市	91,571	窓口業務改革事業 ・日本一の市域を有し、合併後10年で職員数が3割超減少してきた。 ・本庁及び9支所の窓口について、BPR手法を用いた業務分析を実施、無駄や重複の排除、市の業務範疇の明確化を行い、効率的・効果的な窓口業務のあり方を検討。 ・アウトソーシングにより、現在、市の窓口業務で活用する臨時職員を当該委託先の正規雇用へ転換することも視野。	本庁舎及び9支所にまたがる市域全体での窓口業務改革であり、 <u>単一窓口ではなく複数窓口を同時に改革する取組のモデル</u> として採択
兵庫県 神戸市	1,550,831	市民サービス業務プロセス標準化・再構築事業 ・郵送・電子申請の拡大(対象事務数38→更に24事務について検討対象)。 ・「郵送・電子申請事務センター」設置、申請の受理、内部処理及び問合せ業務の一本化。統合した業務の外部委託検討。 ・既に準備を進めている総合(ワンストップ)窓口との相乗効果発揮が期待。	総合窓口化と電子申請・郵送申請の拡大を同時に実施する業務改革であり、 <u>窓口で処理すべき業務の量及び質をあわせて改革する取組のモデル</u> として採択
鳥取県 鳥取市	193,064	窓口業務改革 ・平成31年度からの総合窓口設置に向け、窓口事務処理の段階別に業務分析、包括的アウトソーシングの導入可能性を検討(①業務範囲のあり方及び一括業務委託の市場性、②適切な契約期間のあり方、③総合窓口の本格稼働に向けた準備期間・導入スケジュールのあり方、④段階的な業務内容の拡大のあり方、⑤概算経費のあり方、⑥検認等担い手最適化のあり方、⑦想定リスクと対応策など)	窓口事務処理の段階別(フロント、ミドル、バック)に業務分析及びアウトソーシング検討を実施する改革であり、 <u>窓口業務の適正な民間委託が可能な範囲の確定やその効果の把握に資する取組のモデル</u> として採択
鳥取県 北栄町	15,664	北栄町庶務業務包括委託導入検証事業 ・総合窓口化に併せ、庁内全部署の庶務業務を集約化の上アウトソーシングを目指す。具体的には、給与計算、福利厚生、旅費計算、文書保存、封入作業、イベント準備、各種データ入力、庁舎管理庶務、各施設管理庶務(予約管理庶務、使用許可庶務)、郵便差出庶務、ふるさと納税庶務、バス運行管理、各種外郭団体事務局庶務等まで広範な事務を検討。 ・別途、本庁舎の総合窓口化及び民間委託を実施し、当該委託先に庶務業務も包括委託。	総合窓口業務と窓口業務に含まれない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する改革であり、 <u>①窓口業務の範囲確定の検討及び②その他内部管理業務の包括的委託の二点に係る取組のモデル</u> として採択

応募団体名	人口 (H27.1.1現在)	取組内容の特徴	選定理由
愛媛県 西予市	41,119	西予市窓口改革モデル事業 ・民間事業者、大学研究者らと連携し、BPRのみならず空間最適化も考慮に入れ、以下を検討。 ①総合窓口化に係る組織及び業務 ②手続きのワンストップ化 ③高度の審査を要する場合の予約制の導入 ④単純手続の申請書電子的作成支援の導入 ⑤支所・本庁連携オンライン窓口の導入 ⑥マニュアルの作成と事務の標準化 ⑦窓口業務の非常勤化又はアウトソーシング化 ⑧オフィス改革による職員等の生産性等の向上 ⑨マイナンバーカードの活用促進	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であり、 <u>窓口事務のオープン化や手続コストの最適化に係る取組のモデル</u> として採択
大分県 別府市	121,100	誰もが快適で賑わいのある窓口業務改革 ・窓口業務を駅近く、市内中心部の中心市街地、百貨店の空きフロアに移転した上、段階的なアウトソーシングを実施(第1段階：フロアマネジャー業務、第2段階：住民が行う書類作成補助業務、第3段階：書類受付・内容審査業務)。 ・外部資源を市外からではなく、市内の他業種事業者との連携により確保することを検証(受託可能性、サービス水準、教育訓練、コスト比較等) ・タブレット端末を活用した申請サポートツールの用意	窓口全体の他業種事業者の運営する建物への移転及び同事業者との連携による人材確保を含めた改革であり、 <u>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証する取組のモデル</u> として採択
沖縄県 南城市	42,178	南城市役所総合窓口設置プロジェクト ・新庁舎の移転(平成29年12月予定)に併せたインテリジェント型(総合受付かつ総合処理ができる)総合窓口の設置をめざす。 ・平成26年度から庁内検討を始め、利用頻度の高い窓口部署を集約してきた実績を活用。 ・併せて組織機構改革やアウトソーシングによる、市民サービス向上と業務改革を推進。	島部の小規模団体における窓口業務改革であり、 <u>人員体制及び利用者並びに外部資源の各事項で限定された条件のもとで窓口業務を改革する取組のモデル</u> として採択

連携中枢都市圏の取組の推進

連携中枢都市圏の意義とは

- 地域において、相当の規模と中核性を備える圏域において市町村が連携し、コンパクト化とネットワーク化により、人口減少・少子高齢社会においても一定の圏域人口を有し活力ある社会経済を維持するための拠点を形成

連携中枢都市圏に何が求められているのか

- ① 圏域全体の経済成長のけん引
産学金官の共同研究・新製品開発支援、六次産業化支援 等
- ② 高次の都市機能の集積・強化
高度医療の提供体制の充実、高等教育・研究開発の環境整備 等
- ③ 圏域全体の生活関連機能サービスの向上
地域医療確保のための病院群輪番制の充実、地域公共交通ネットワークの形成 等

連携中枢都市圏をいかに実現するか

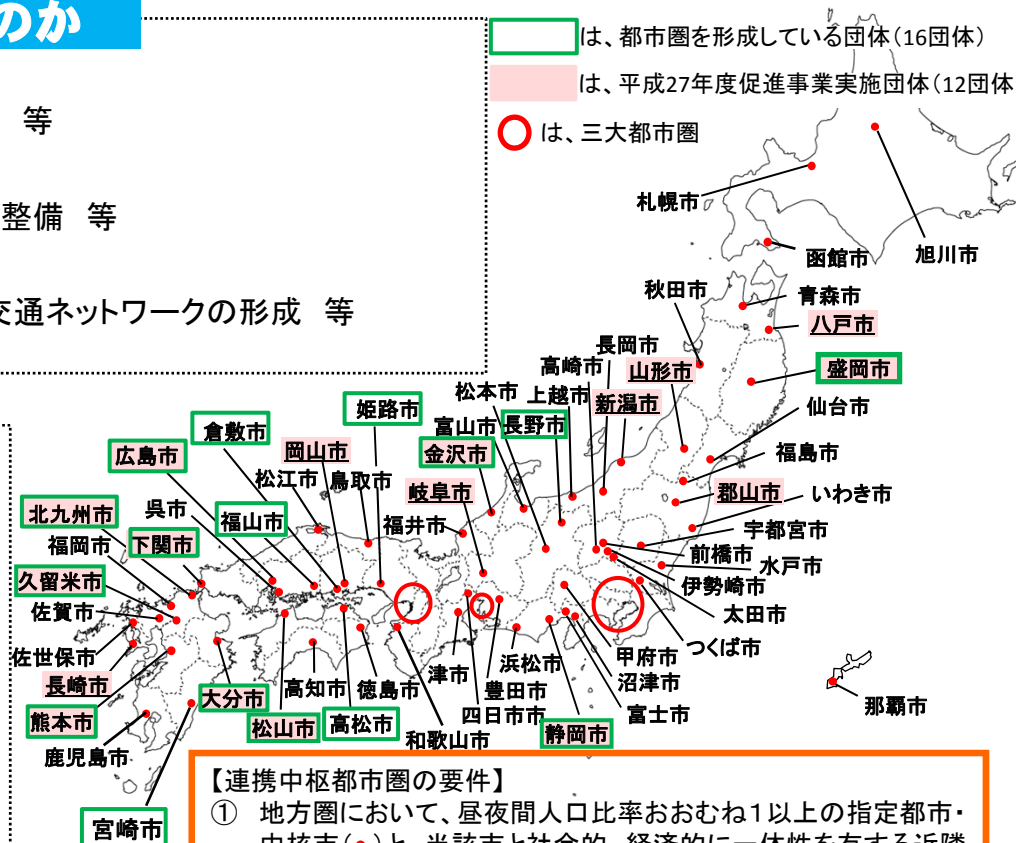
- 地方自治法を改正し、地方公共団体間の柔軟な連携を可能とする「連携協約」の制度を導入（平成26年11月1日施行）
- 平成26年度・平成27年度は、連携中枢都市圏の形成を推進するため、国費により支援（21事業）
- 平成28年度予算においても1.3億円を計上し、引き続き連携中枢都市圏の形成を促進
- 平成27年度から 地方交付税措置を講じて全国展開を図る

➤ 連携中枢都市圏形成のための手続き

連携中枢都市宣言

連携協約の締結

都市圏ビジョンの策定



【連携中枢都市圏の要件】

- ① 地方圏において、昼夜間人口比率おおむね1以上の指定都市・中核市(●)と、当該市と社会的、経済的に一体性を有する近隣市町村とで形成する都市圏

※ ただし、①を原則除く都市圏であって、隣接する2つの市（各市が昼夜間人口比率1以上かつ人口10万人程度以上の市）の人口の合計が20万人を超え、かつ、双方が概ね1時間以内の交通圏にある場合において、これらの市と社会的、経済的に一体性を有する近隣市町村とで形成する都市圏についても、①の都市圏と同等の取組が見込まれる場合においてこれを含むものとする。

連携中枢都市圏の形成の動き (平成28年7月8日現在)

圏域名 (連携中枢都市圏)	連携中枢都市宣言	連携協約	都市圏ビジョン	連携市町村	圏域人口等	受託 団体
1 播磨圏域連携中枢都市圏 (姫路市)	H27年2月13日	H27年4月5日締結式	H27年4月5日公表	【兵庫県】相生市、加古川市、高砂市、加西市、宍粟市、たつの市、稲美町、播磨町、市川町、福崎町、神河町、太子町、上郡町、佐用町、赤穂市(計:7市8町)	1,327,193人 (うち姫路市 536,270人)	○
2 備後圏域 (福山市)	H27年2月24日	H27年3月25日締結式	H27年3月25日公表	【岡山県】笠岡市、井原市 【広島県】三原市、尾道市、府中市、世羅町、神石高原町 (計:5市2町)	875,682人 (うち福山市 461,357人)	○
3 高梁川流域連携中枢都市圏 (倉敷市)	H27年2月17日	H27年3月27日締結式	H27年3月27日公表	【岡山県】笠岡市、井原市、総社市、高梁市、新見市、浅口市、早島町、里庄町、矢掛町 (計:6市3町)	783,035人 (うち倉敷市 475,513人)	○
4 みやざき共創都市圏 (宮崎市)	H26年12月1日	H27年3月25日締結式	H27年5月12日公表	【宮崎県】国富町、綾町 (計:2町)	428,716人 (うち宮崎市 400,583人)	○
5 久留米市広域連携中枢都市圏 (久留米市)	H27年11月2日	H28年2月23日締結式	H28年2月23日公表	【福岡県】大川市、小郡市、うきは市、大刀洗町、大木町 (計:3市2町)	459,623人 (うち久留米市 302,402人)	○
6 みちのく盛岡広域連携中枢都市圏 (盛岡市)	H27年10月30日	H28年1月15日締結式	H28年3月25日公表	【岩手県】八幡平市、滝沢市、雫石町、葛巻町、岩手町、紫波町、矢巾町 (計:2市5町)	481,699人 (うち盛岡市 298,348人)	○
7 石川中央都市圏 (金沢市)	H27年12月4日	H28年3月28日締結式	H28年3月28日公表	【石川県】白山市、かほく市、野々市市、津幡町、内灘町 (計:3市2町)	723,223人 (うち金沢市 462,361人)	○
8 長野地域連携中枢都市圏 (長野市)	H28年2月17日	H28年3月29日締結式	H28年3月29日公表	【長野県】須坂市、千曲市、坂城町、小布施町、高山村、信濃町、小川村、飯綱町 (2市4町2村)	554,256人 (うち長野市 381,511人)	○
9 下関市連携中枢都市圏 (下関市)	H27年9月30日	H27年12月18日 (形成方針策定)	H28年3月29日公表	【山口県】下関市 (合併1市圏域)	280,947人	○
10 大分都市広域圏 (大分市)	H27年12月22日	H28年3月29日締結式	H28年3月29日公表	【大分県】別府市、臼杵市、津久見市、竹田市、豊後大野市、由布市、日出町 (計:6市1町)	787,663人 (うち大分市 474,094人)	○
11 瀬戸・高松広域連携中枢都市圏 (高松市)	H27年9月4日	H28年2月16日締結式	H28年3月30日公表	【香川県】さぬき市、東かがわ市、三木町、綾川町、土庄町、小豆島町、直島町 (計:2市5町)	593,743人 (うち高松市 419,429人)	○
12 熊本連携中枢都市圏 (熊本市)	H27年6月18日	H28年3月30日締結式	H28年3月31日公表	【熊本県】宇土市、宇城市、合志市、美里町、玉東町、大津町、菊陽町、西原村、南阿蘇村、 御船町、嘉島町、益城町、甲佐町、阿蘇市、高森町、山都町 (計:4市10町2村)	1,116,317人 (うち熊本市 734,474人)	○
13 広島広域都市圏 (広島市)	H28年2月15日	H28年3月30日締結式	H28年3月31日公表	【広島県】呉市、竹原市、三原市、大竹市、東広島市、廿日市市、安芸高田市、江田島市、 府中町、海田町、熊野町、坂町、安芸太田町、北広島町、大崎上島町、世羅町 【山口県】岩国市、柳井市、周防大島町、和木町、上関町、田布施町、平生町 (計:10市13町)	2,341,287人 (うち広島市 1,173,843人)	○
14 北九州都市圏域 (北九州市)	H27年12月24日	H28年4月18日締結式	H28年4月18日公表	【福岡県】直方市、行橋市、豊前市、中間市、宮若市、芦屋町、水巻町、岡垣町、遠賀町、 小竹町、鞍手町、香春町、苅田町、みやこ町、上毛町、築上町 (計:5市11町)	1,425,339人 (うち北九州市 976,846人)	○
15 しずおか中部連携中枢都市圏 (静岡市)	H28年3月1日	H28年3月31日	H28年4月28日公表	【静岡県】焼津市 (計:1市)	859,446人 (うち静岡市 716,197人)	○
16 松山圏域 (松山市)	H28年7月8日	H28年7月8日	H28年7月8日公表	【愛媛県】伊予市、東温市、久万高原町、松前町、砥部町 (計:2市3町)	652,485人 (うち松山市 517,231人)	○

連携中枢都市圏構想の推進に係る委託事業の実施とその成果

課題

- ① 中心市と近隣市町村における課題認識や今後の方向性の共有するため、市町村間の協議の必要性
- ② 取組の実効性を確保するため、多様な関係者の参画の必要性
- ③ 具体的な連携のニーズや取組イメージを把握する必要性

<委託事業>

- ・関係市町村等との検討会
- ・基礎調査 ・試行事業

委託事業(予算)

- H26 1.3億円
- H27 2.0億円
- H28 1.3億円

委託事業による成果

- ① 関係地方公共団体間での協議を通じ、地域の抱える課題や今後の連携の必要性について認識を共有。
- ② 行政だけでなく、事業者、金融機関、大学、医療機関等民間サイドも参画し、圏域としての戦略を構想。
- ③ 調査事業(観光動態調査、圏域内の住民・事業者へのアンケート等)や試行事業(圏域としての展示会・物産展の開催、圏域内事業向けのセミナー開催等)を通じて、具体的な連携のニーズやイメージを把握。

I. 個別団体の取組の支援

○ 14圏域において都市圏を形成

- ・平成26年度受託団体9団体は全て圏域を形成
- ・平成27年度受託団体12団体中5団体が圏域を形成

II. 全国的な施策へのフィードバック

○ II-1 連携中枢都市圏に係る制度要綱や地財措置に反映

- ・想定される具体的な取組内容を制度要綱に例示するとともに、財政需要を地方財政措置に反映

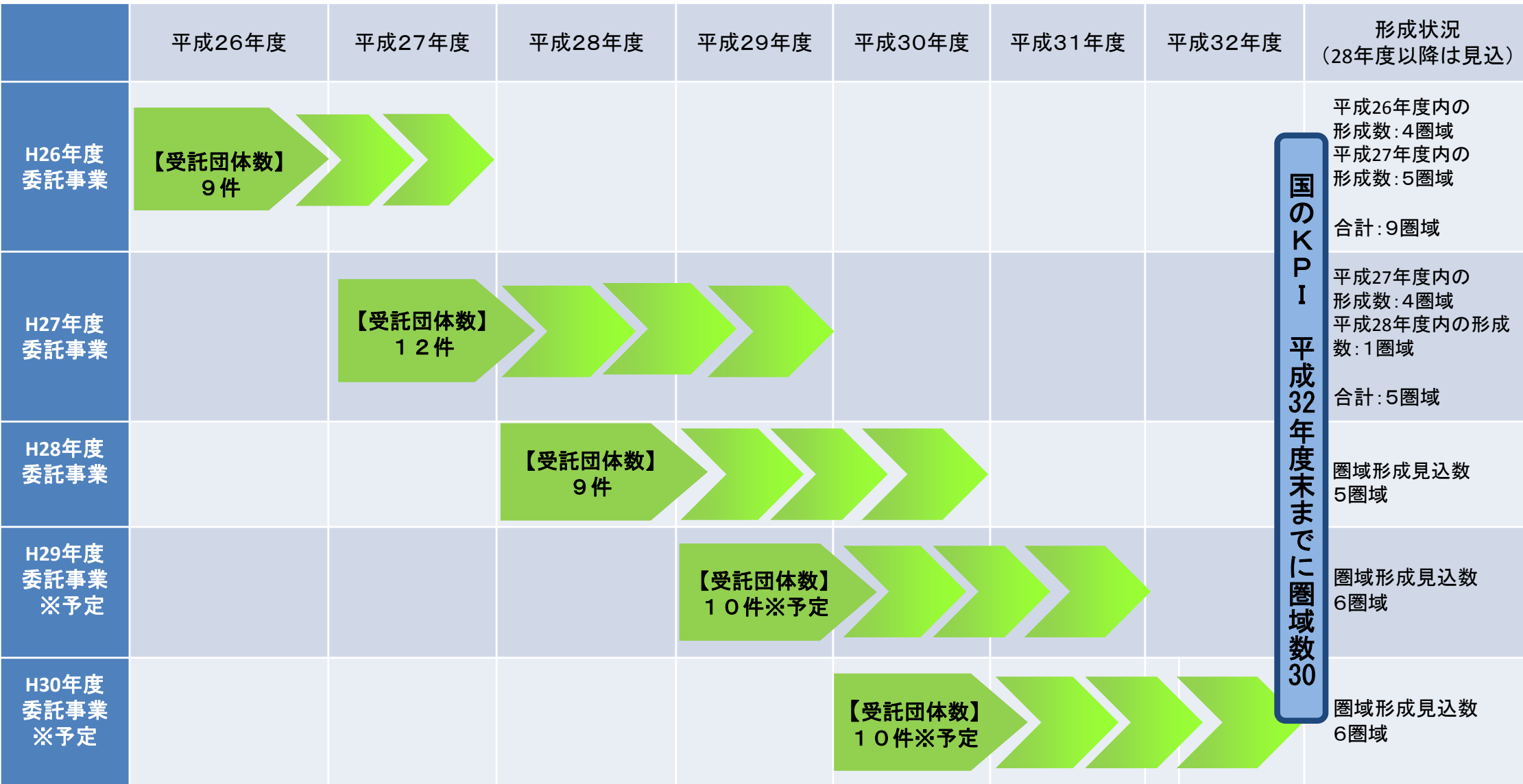
○ II-2 取組の成果をモデルとして全国へ波及

- ・全国説明会等において、先行自治体の具体的な連携内容や圏域形成までの取組(関係自治体間の協議や地域・民間関係者の参画、基礎調査等)を情報共有

○ II-3 関係府省との連携・支援策とりまとめ

委託事業を通じた連携中枢都市圏の形成

- 連携中枢都市圏の形成には、委託事業等の実施から形成までおおよそ2～3年を要するのが通例。
- KPI(平成32年度末までに圏域数30を達成)の実現のため、委託事業を通じた全国展開を図る。



※圏域形成見込数は平成26年度、27年度委託事業の受託団体の形成実績を勘案して推計

※圏域形成済みの16団体のうち2団体は委託事業は受託せず圏域を形成

「定住自立圏構想」の推進

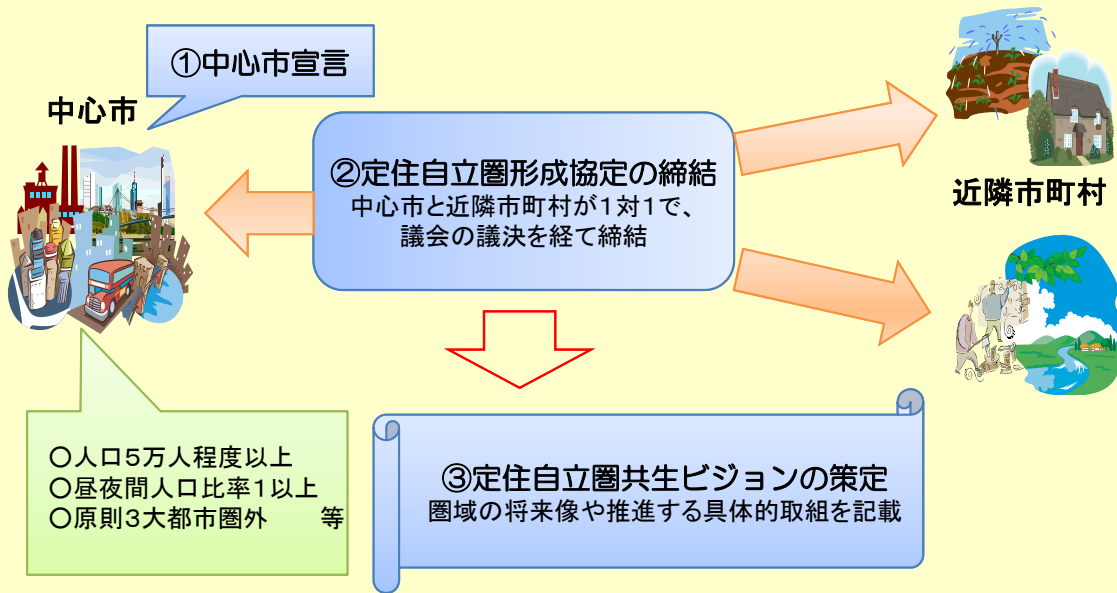
定住自立圏構想の意義

○ 地方圏の人口流出を食い止める「ダム機能」を確保するため、中心市と近隣市町村が相互に役割分担し、連携・協力することにより、圏域全体として必要な生活機能等を確保する「定住自立圏構想」を推進し、地方圏における定住の受け皿を形成する。

【圏域に求められる役割】

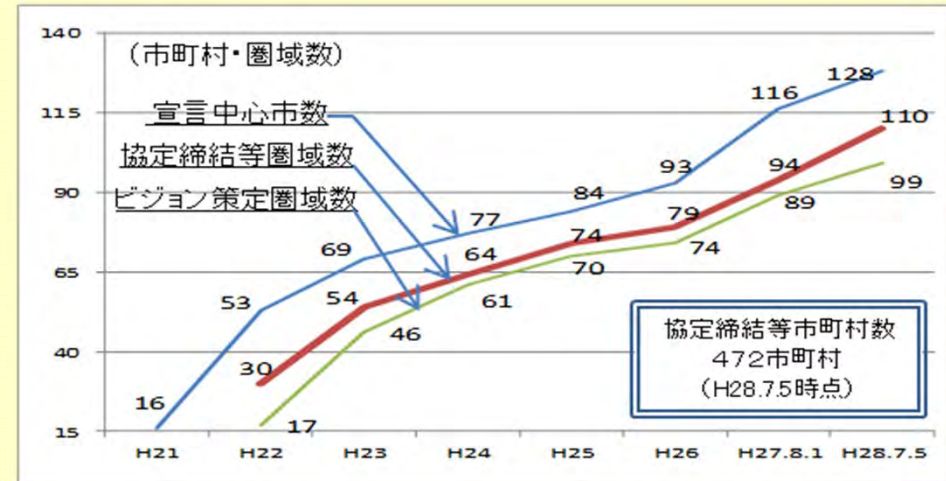
- ①生活機能の強化（医療、福祉、教育、産業振興、環境 等）
- ②結びつきやネットワークの強化（地域公共交通、交通インフラ整備、地産地消、交流移住 等）
- ③圏域マネジメント能力の強化（合同研修・人事交流、外部専門家の招へい 等）

圏域形成に向けた手続



定住自立圏構想への取組状況

KPI: **2020年 140圏域** (H28.7.5現在 110圏域)



※H26以前は4月1日時点の数値

定住自立圏構想に対する支援策

- 定住自立圏共生ビジョンに基づき実施する事業、外部人材の活用や地域医療の確保に要する経費等に対する財政支援
- その他、地方債（地域活性化事業債）、関係各省による事業の優先採択 等