



総務省 業務改革モデルプロジェクト

【窓口業務改革】



総合窓口の導入とアウト ソーシングの一体的推進



鳥取市

I【背景・経過】

①H22年度 「行財政改革大綱」 で位置づけ

②H25年度 「ICTを活用した利便性の高い窓口サービスの検討」

③H26年度 **「鳥取市窓口サービスの
あい方見直し方針」** 策定

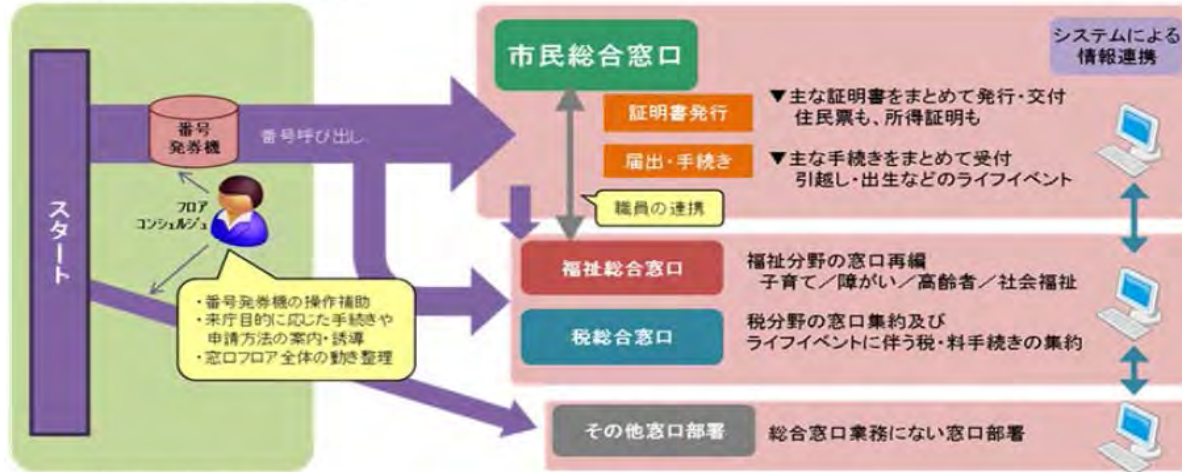
〈目的〉 市民目線での窓口サービスの質向上 と 業務の効率化

↓ ↓ 実現に向け段階的に取り組む ↓ ↓

- ◆ 3つの総合窓口（市民総合・福祉・税）
- ◆ 来庁されなくても良くなる環境の整備
（コンビニ交付、電子申請、コールセンター）

◆3つの総合窓口 (H31年度 新本庁舎)

▼ 総合窓口のイメージ図



[共通の取り組み]

- ・ プッシュ型サービスの充実
- ・ 市民・職員双方の動線設計の見直し
- ・ 歳入確保の取り組み
- ・ 包括的アウトソーシングの導入

▼ (1) 3つの総合窓口の整備要素

市民総合窓口	ライフイベントに伴う手続きを集約し、まとめて受付します。
福祉総合窓口	来庁者の世代や状況にあわせ窓口を再編し、市民動線の短縮を図ります。
税総合窓口	窓口を集約するとともに、ライフイベントに伴う税・料の還付・精算等の手続き集約化を図ります。
案内・相談体制	フロアコンシェルジュや番号発券システム等、正確でわかりやすい情報提供を行うとともに、じっくりと相談できる体制も構築します。
総合支所の窓口サービス	本見直し結果は本庁だけに留まるものではなく、総合支所の窓口サービスにも波及します。

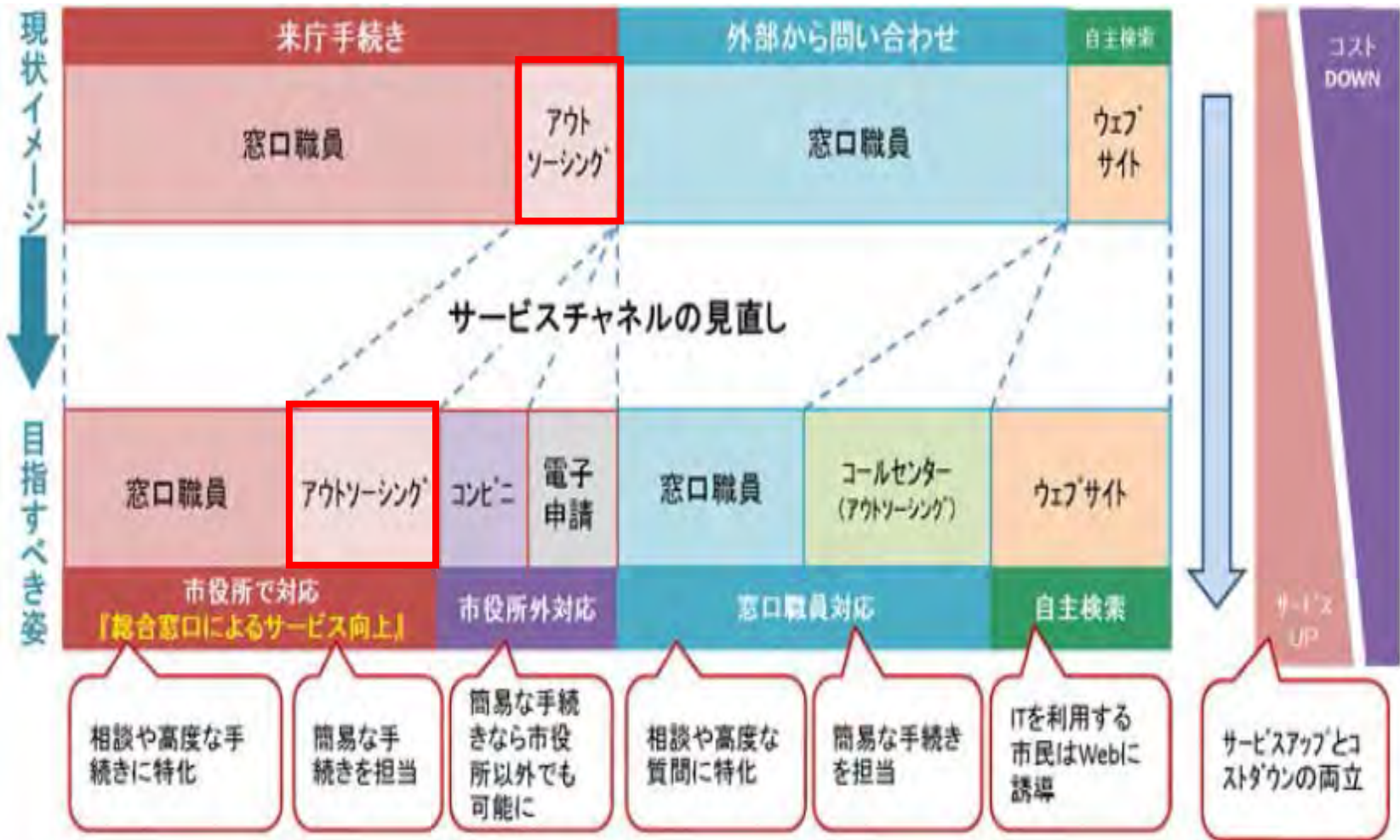
◆主な取組み

- H26年3月
申請書統合化
案内強化(記載補助)
- H26年度 **BPR実施**
- H28年1月
住基系システム再構築
- ◆ H28年9月～
総合窓口一部開始
- ◆ 29年度
コンビニ交付開始(予定)
電子申請開始(予定)
- ◆ 30年度
中核市へ移行予定
- ◆ 31年度
新本庁舎 稼働予定
(3つの総合窓口)

Ⅱ【現状と目指すべき姿】

＜窓口サービスに係る事務処理の効率化の全体イメージ＞

鳥取市窓口サービスのあり方見直し方針（H27年2月）



Ⅲ【問題→課題】

■個別アウトソーシング化で一定の効果はあるが

→業務横断的に享受する段階に至っていない

■サービスの安定化が難しい……

→繁忙期、平常期で差が(業務の平準化が必要)

■ラインが不明確……

→業務範囲を明確にし、機能的・効率的なラインとローテに

**これらの課題をクリアするためには、包括的な
アウトソーシングの導入が効果的ではないか**

IV【業務改革モデルプロジェクト】

目的

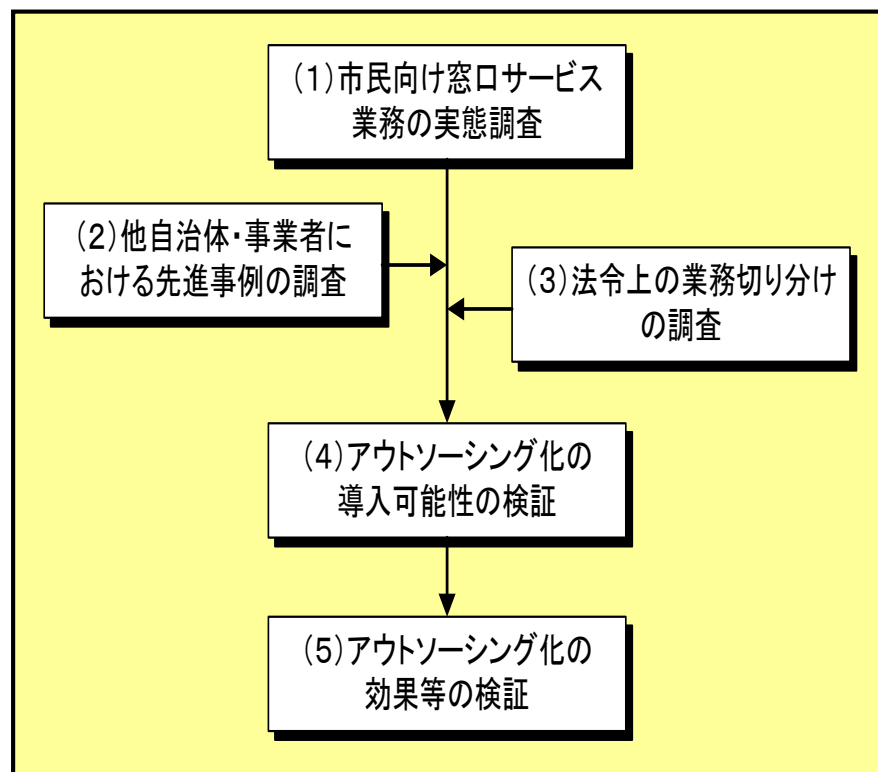
◎窓口サービスにかかる事務処理を効率的・安定的に推進する

◎総合窓口を構成する各部署を横断した形で、段階的に包括的アウトソーシングの導入の可能性を検証する

～民間事業者の知見・ノウハウ・技術を積極的に活用～

実施計画(1～5)

図 本事業の実施フロー



(計画1) 市民向け窓口サービス業務の実態調査

◎ 業務インデックスによる業務の棚卸し(見える化) ← BPR(H26年度実施)

No.	所属		大区		中区分		小区分		番号法 通しNo.	システム No.	業務 番号	年間 手続件数	平均手続時間(分)				審査の種 類	即時決定 or 後日決 定	交付物の 有無	受益者負 担金の有 無	(行内)添付書類				試験対 象	ライフイベント												
	管理 所属	管理	来庁の目的	管理 扶 養	手続 書き(業務 インデックス)	申請書類・届出書類	番号法 通しNo.	システム No.					① 受	② 入	③ 審	計					審査の種 類	即時決定 or 後日決 定	交付物の 有無	受益者負 担金の有 無		添付書類 名	添付書類 作成率	提出根拠	省略の可 能性	課題又は 理由	転 入	転 出	出 産	死 亡	婚 姻	離 別		
1	1	市民課		証明交付事務	1	住民票の写し	1	住民票写しの請求書	002	6, 28	61,855	3	2	2	7	形式審 査	即時決 定	住民票	有																			
2	1	市民課		証明交付事務	1	住民票の写し	2	住民票の写し等交付申請 書(郵便請求用)	002	3	5,853	3	2	3	8	形式審 査	即時決 定	住民票	有																			
3	1	市民課		証明交付事務	1	住民票の写し		住民票の写し等交付申請 書(公用郵便請求用)	002	4, 33、 99, 100	2,507	2	2	3	7	形式審 査	即時決 定	住民票	無																			
4	1	市民課		証明交付事務	1	住民票の写し		住民票の写し等交付申請 書(債権郵便請求用)	002	3	5,616	2	3	3	8	形式審 査	即時決 定	住民票	有																			
5	1	市民課		証明交付事務	1	住民票の写し	4	広域交付住民票申請書	102	6, 28	79	2	10	3	15	形式審 査	即時決 定	住民票	有																			
6	1	市民課		証明交付事務	2	戸籍の附票の写し	5	戸籍謄抄本・附票の写し、 身分証明書等の請求書	103	6, 28	3,329	3	3	2	8	形式審 査	即時決 定	戸籍附 票	有																			
7	1	市民課		証明交付事務	2	戸籍の附票の写し	6	戸籍謄抄本等交付申請書 (郵便請求用)	103	3	1,176	3	3	2	8	形式審 査	即時決 定	戸籍附 票	有																			
8	1	市民課		証明交付事務	2	戸籍の附票の写し		戸籍謄抄本等交付申請書 (公用郵便請求用)	103	4, 33、 99, 100	6,303	2	2	3	7	形式審 査	即時決 定	戸籍附 票	無																			
9	1	市民課		証明交付事務	2	戸籍の附票の写し		戸籍謄抄本等交付申請書 (債権郵便請求用)	103	3	72	2	2	3	7	形式審 査	即時決 定	戸籍附 票	有																			
10	1	市民課		証明交付事務	3	戸籍(除籍)	5	戸籍謄抄本・附票の写し、 身分証明書等の請求書	103	6, 28	33,799	5	5	5	15	形式審 査	即時決 定	戸籍(除 籍)謄抄 本	有																			

◎ 事業の概要、処理時間、件数、ライン別処理時間などを整理

◎ フロント・ミドル・バック業務に分類し、委託範囲の可能性を

窓口サービス業務実態調査票

1) 管理No.		H28	H29	H30	H31	2) 処理区分		現状維持		3) 枝番号		
		14										
		大区分		中区分		小区分		6) サービス概要 (100文字以内)		出生子を戸籍に記		
5) サービス名												
7) サービス種別		申請・届出の内容に関わる照会又は閲覧				10) サービスの根拠法令		有無 (○、×)	○			
8) 担当	部名	市民文化部				11) 様式	様式名称 (複数回答可)	出生届				
	課名	市民課					様式の根拠法令	有無 (○、×)	○			
	補佐級室名							12) 手数料	有無 (○、×)	×		
	係名											
9) ライフ イベント	転入		出生	○								
	転居		婚姻									
	転出		離婚									
	世帯構成変更		死亡									
16) サービス処理手続きのフロー						17) 現在の委託の状況			18)			
ヤード	フロント	ミドル	バック			有無 (○)	従事職員の限定等 委託の法的規制がある 場合の概要	委託可否 担当課判 断	委託可否 ・留意			
1 段階	①受付						民間委託可能					
	<ul style="list-style-type: none"> 届書の受付（記入の仕方や 軽易な誤りの指導） 整理番号の発券 											
2 段階	①審査						検認業務のため市町村職員限 定					
	<ul style="list-style-type: none"> 届書受付 届書受付時刻確認 来庁者本人確認 添付書類の確認 届書の記載内容の審査 住所地・本籍地・新本籍地 が市外の場合は該当市町村へ 電話照会 ※届書に疑義が生じた場合の み法務局等への受理照会 											
3 段階	②作成						民間委託可能					
			戸籍システムでの入力						8			

(計画2)他自治体・事業者における先進事例の調査

◎先進自治体へ

包括的なアウトソーシング化等について

◎事業者へ

留意点、重要視した事項、導入後の課題整理の方法など

(計画3)法令上の切り分けの調査

★業務上の切り分け(職員 & 受託者)

公権力行使の事務と委託可能な事務

法的制限の有無

★偽装請負にならない伝達や繋ぎ方

★各省ガイドラインや留意事項等の概要整理

(計画4)アウトソーシング化の導入可能性の検証

〈基本的視点〉

- ①業務範囲のあり方・一括業務委託の市場性
- ②適切な契約期間 ③導入スケジュール
- ④段階的な業務内容の拡大のあり方
- ⑤概算経費 ⑥業務担い手のあり方
- ⑦想定されるリスクとその対応策



(計画5)アウトソーシング化の効果等の検証

〈目標とする成果指標〉

①定量的目標

- ・正規職員の窓口業務従事時間の削減
- ・市民の満足度向上

②定性的目標

- ・繁閑における正規職員の適切な人数配置
- ・人事異動に伴う負担の軽減

★段階的導入に向けた今後の課題★

- ◎効果の算出と把握(サービス面・業務面・歳出面)
- ◎段階的な導入の具現化
 - ◎対応可能な事業者の確保
 - ◎業務知識継承の仕組みづくり

質の高い住民サービスを引き続き効率的・効果的に提供するため、今後も総力を挙げて



一丸となって取り組んでまいります

ありがとうございました

