

総務省 業務改革モデルプロジェクト

西予市窓口改革モデル事業

～ 総合窓口からアウトソーシングへ～

愛媛県西予市

愛媛県西予市の概要

せいよ

平成25年9月
日本ジオパーク認定
「大地」「生態系」「人」の
3つの要素のつながりを
楽しく知る

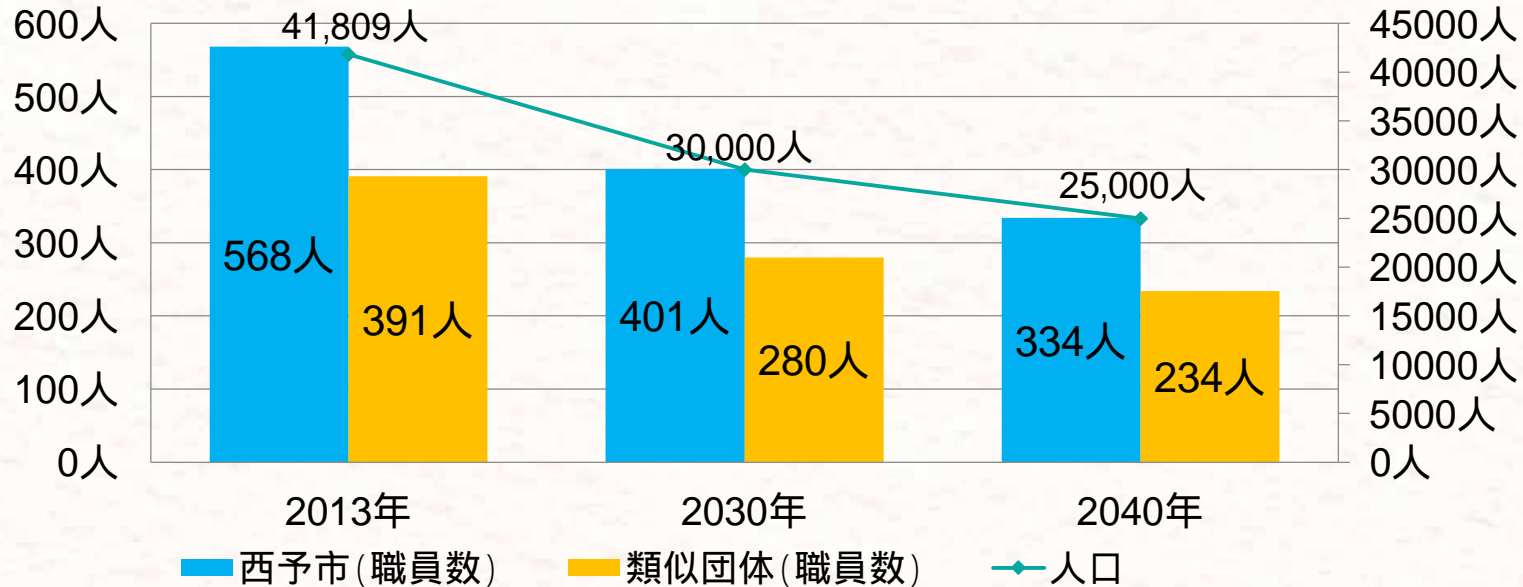
平成16年4月合併（明浜町、宇和町、野村町、城川町、三瓶町）

- ◆ 人口・・・38,919人(H27国調) ※合併当時47,034人
- ◆ 面積・・・514.34 km²
- ◆ 集落数・・・334集落
- ◆ 高齢化・・・40.8% (H27年) ※合併当時32.9%
- ◆ 地形・・・
地形
海岸部：果樹、漁業
内陸部：水稻、露地野菜
山間部：畜産、林業、落葉果樹



1. 背景

人口1万人当たりの職員数
西予市133.94人 類似団体93.66人



- 職員数が、類似団体より1万人当たり約40人多い。
- 少ない人数でも、市民サービスを維持するために。
- 市民窓口の分散、非効率な申請書作成
- 業務マニュアル・フローがない。
- 正規職員以外の人材の活用不足



2. 業務改革モデルプロジェクト

1) 取組内容(目指すべき姿)

総合窓口化の検討

市民からの手続き、相談、苦情を、第一義的かつ総合的に受け付けられる組織（総合窓口）の検討。

ワンストップ化の検討

総合窓口で受け付けた書面（電子媒体等）の利用。マイナンバーカードで利用できる手続きの検討。

窓口業務の非常勤化及びアウトソーシングの検討

市内4つの支所



市内24の公民館



市役所



窓口対応予約制検討

総合窓口で処理することとなっていない高度の審査を要する事務について予約制の導入を検討。

手続の申請書作成支援

単純手続は職員の聞き取りにより電子的に申請書を作成し、相手に確認の上、処理する方法を検討。

マニュアルの作成

事務マニュアルの作成、改善、修正の職員研修を行い、マニュアル作成に着手し、事務の標準化を行う。

オンライン窓口検討



支所の窓口にも総合窓口機能に特化する部局を新設し、相談問合せはオンライン会議を活用することの検討。また、支所の人員を本庁所属にさせつつ、支所や公民館を本庁のサテライトオフィスとして利用していくことも視野に検討。