

経済・財政再生計画 改革工程表 (平成27年12月24日)

2014・2015年度 《主担当府省庁等》	集中改革期間				2019年度	2020年度～	KPI (第一階層)	KPI (第二階層)
	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度				
<p>通常国会</p> <p>概算要求 税制改正要望等</p> <p>年末</p> <p>通常国会</p> <p>＜⑪民間の大胆な活用による適正な民間委託等の加速＞</p> <p>○業務改革モデルプロジェクト</p> <p>助言通知 発出(平成27年8月28日付総務大臣通知)</p>	<p>業務改革モデルプロジェクト (窓口業務のアウトソーシング、総合窓口の導入、庶務業務の集約化)</p> <p>■地方自治体において、(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などの内部管理業務に焦点を当て、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の業務改革を一体的に行い、住民の利便性向上につながるような取組をモデル的に実施。モデル事業の実施を通じて改革の手法を確立し、その手法を横展開</p> <p>■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、人口規模10～20万人程度の団体を主なターゲットとして、2016～2018年度の各年度においてモデルとなるような改革を実践してもらう「業務改革モデルプロジェクト」を6団体において実施</p> <p>■BPRの実施等計画策定段階において必要な経費について国費で助成</p>						<p>・以下の汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村数</p> <p>〔1〕窓口業務のアウトソーシング 【208⇒416】 総合窓口の導入 【185⇒370】</p> <p>〔2〕庶務業務の集約化 【143⇒286】</p> <p>(いずれも2014年10月現在⇒2020年度)</p>	<p>・歳出効率化の成果 (事後的に検証する指標)</p>
<p>《総務省自治行政局》</p>	<p>モデル自治体 6市町村</p> <p>モデル自治体の取組の他の自治体への波及</p> <p>モデル自治体 6市町村</p> <p>モデル自治体 6市町村</p> <p>モデル自治体 6市町村</p> <p>それぞれ取組について全ての都道府県において新たに取組む市町村が拡大</p> <p>成果についてモデル自治体で検証</p> <p>成果についてモデル自治体で検証</p> <p>成果についてモデル自治体で検証</p> <p>歳出効率化等の成果の把握手法の検討・確立</p> <p>上記手法を活用し、歳出効率化等の成果を検証</p> <p>窓口・庶務業務以外での民間委託促進に係る検討・方針決定</p> <p>左記方針にもとづき、民間・外部委託を促進</p> <p>内閣府の標準委託仕様書(案)策定との連携</p> <p>＞内閣府策定の標準委託仕様書(案)等について、モデル自治体における窓口業務のアウトソーシングへの活用可能性とその検証結果提供</p>							

経済・財政再生計画 改革工程表 2016改定版 (平成28年12月21日)

～2016年度 《主担当府省庁等》	集中改革期間			2019年度	2020年度～	KPI (第一階層)	KPI (第二階層)
	2017年度	2018年度	2019年度				
<p>助言通知 発出(平成27年8月28日付総務大臣通知)</p>	<p>業務改革モデルプロジェクト (窓口業務のアウトソーシング、総合窓口の導入、庶務業務の集約化)</p> <p>■地方自治体において、(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などの内部管理業務に焦点を当て、民間企業の協力の下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の業務改革を一体的に行い、住民の利便性向上につながるような取組をモデル的に実施。モデル事業の実施を通じて改革の手法を確立し、その手法を横展開</p> <p>■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、人口規模10～20万人程度の団体を主なターゲットとして、2016～2018年度の各年度においてモデルとなるような改革を実践してもらう「業務改革モデルプロジェクト」を6団体程度において実施(複数自治体の共同による案件の応募を促し、採用を図る)</p> <p>■BPRの実施等計画策定段階において必要な経費について国費で支援</p>					<p>・以下の汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村数</p> <p>〔1〕窓口業務のアウトソーシング 【208⇒416】 総合窓口の導入 【185⇒370】</p> <p>〔2〕庶務業務の集約化 【143⇒286】</p> <p>(いずれも2014年10月現在⇒2020年度)</p>	<p>・歳出効率化の成果 (事後的に検証する指標)</p>
<p>《総務省自治行政局》</p>	<p>モデル自治体 7市町村</p> <p>モデル自治体の取組の他の自治体への波及</p> <p>モデル自治体 6市町村程度</p> <p>モデル自治体 6市町村程度</p> <p>それぞれ取組について全ての都道府県において新たに取組む市町村が拡大</p> <p>成果について、モデル自治体で検討</p> <p>左記により作成したフォーマットを更に検討するとともに、引き続きプロジェクト参加団体以外も含め、業務分析の手法を用いた先進団体における算定結果を公表</p> <p>業務改革モデルプロジェクトに伴うフォーマットを取りまとめるとともに、プロジェクト参加団体以外も含め、業務分析の手法を用いた先進団体における算定結果を公表</p> <p>引き続きフォーマットを検討するとともに、歳出効率化効果の算定結果を公表</p> <p>窓口業務以外での民間委託に係る先進自治体の調査・実態把握等</p> <p>左記について自治体へ情報提供</p> <p>窓口・庶務業務以外での民間委託促進に係る検討・方針決定</p> <p>左記方針に基づき、民間・外部委託を促進</p> <p>総務省自治行政局の標準委託仕様書(案)策定との連携</p> <p>・総務省自治行政局策定の標準委託仕様書(案)等について、モデル自治体における窓口業務のアウトソーシングへの活用可能性とその検証結果提供</p>						

重要課題: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

改革項目:⑪民間の大胆な活用による適正な民間委託等の加速

改革工程の進捗状況

改革工程	改革工程の進捗	
	計画期間中の進捗	今後の進展について
業務改革モデルプロジェクト (窓口業務のアウトソーシング、総合窓口の導入、庶務業務の集約化)	業務改革モデルプロジェクトを、平成28年度及び平成29年度にそれぞれ7団体実施。(平成28年度、29年度予算額各1億円) 平成29年度業務改革モデルプロジェクトにおいて、複数自治体での広域的な取り組みを採択(滋賀県草津市、大阪府河内長野市、福岡県須恵町) (順調)	平成30年度においても、引き続き同数程度の団体で業務改革モデルプロジェクトを実施予定(概算要求額1億円) 平成30年度業務改革モデルプロジェクトにおいても、複数自治体での広域的な案件の応募を促進。
歳出効率化効果の算定のフォーマットを更に検討するとともに、引き続きプロジェクト参加団体以外も含め、業務分析の手法を用いた先進団体における算定結果を公表	歳出効率化効果に関し、「業務改革モデルプロジェクト」を通じて、以下の課題が明らかになった。 ●「窓口業務」は、職員の兼務、複数の部署への分散など、その範囲は一義的に決まらない。また、従事職員の正規・臨時・民間の構成割合も多様。 ●「窓口業務改革」の内容・範囲についても一義的に決まっていない。よって、一律の効果指標設定では実態と乖離。 (一例) ・鳥取市・・・届出を総合窓口でワンストップで受け付けし、各担当課が同時並行処理する体制を導入 ・草津市・・・基幹システムを共同利用する近隣団体との共同アウトソーシングに向けた事務の集約を検討 ・別府市・・・特定の出張所の窓口業務に関し、社会福祉法人が受託し、障がい者を雇用して業務実施を検討。 上記課題を踏まえ、BPR実施団体毎に公表する歳出効率化効果の指標例について検討。 (順調)	○「業務改革モデルプロジェクト」の成果を横展開するため、同プロジェクトによるBPR実施団体の具体的な取組と、その取組を踏まえた歳出効率化効果の指標例の組み合わせを、分かりやすい形で周知を図る。
窓口業務以外での民間委託に係る先進自治体の調査・実態把握等、自治体への情報提供。 窓口・庶務業務以外での民間委託促進に係る検討・方針決定	●先進事例の横展開については、毎年「地方公共団体における行政改革の取組」を取りまとめ、総務省HPで公開するとともに、改革工程表(「都道府県と協力した全国展開の推進」)に沿って、都道府県・政令指定都市の改革担当課及び都道府県市町村担当課へのヒアリングを実施し、個々の団体の取組状況や今後の対応方針・課題に対応した先進的な取組を助言・情報提供。 ●民間委託や指定管理者制度等、業務改革の状況や今後の対応方針について「見える化」し、全国及び類似団体と比較可能な形で公表(平成28年4月1日時点の状況を平成29年3月30日に公表)。 (順調)	●平成27年8月に発出した総務大臣通知を踏まえ、窓口・庶務業務以外での民間委託等の外部資源の活用方策について検討。
総務省行政管理局の標準委託仕様書(案)策定との連携 ・総務省行政管理局策定の標準委託仕様書(案)等について、モデル自治体における窓口業務のアウトソーシングへの活用可能性とその検証結果提供	標準委託仕様書(案)について、業務改革モデルプロジェクト実施団体に意見照会を行い、その結果を仕様書(案)の検討に反映。 (順調)	平成29年度中に完成予定の標準委託仕様書の活用について、業務改革モデルプロジェクト実施団体に検討を依頼。

経済・財政再生計画 改革工程表 (平成27年12月24日)

2014・2015年度 《主担当府省庁等》	集中改革期間			2019年度	2020年度～	KPI (第一階層)	KPI (第二階層)		
	2016年度	2017年度	2018年度						
<p>通常国会</p> <p>2016年度 概算要求 税制改正要望等</p> <p>年末</p> <p>通常国会</p>									
地方行政分野における改革	<p>＜⑪民間の大胆な活用による適正な民間委託等の加速＞</p> <p>○業務改革モデルプロジェクト</p> <p>助言通知発出(平成27年8月28日付総務大臣通知)</p> <p>業務改革モデルプロジェクト (窓口業務のアウトソーシング、総合窓口の導入、庶務業務の集約化)                      ■地方自治体において、(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などの内部管理業務に焦点を当て、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の業務改革を一体的に行い、住民の利便性向上につながるような取組をモデル的に実施。モデル事業の実施を通じて改革の手法を確立し、その手法を横展開                      ■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、人口規模10～20万人程度の団体を主なターゲットとして、2016～2018年度の各年度においてモデルとなるような改革を実践してもらおう「業務改革モデルプロジェクト」を6団体において実施                      ■BPRの実施等計画策定段階において必要な経費について国費で助成</p>							<p>・以下の汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村数</p> <p>(1)窓口業務のアウトソーシング【208⇒416】 総合窓口の導入【185⇒370】</p> <p>(2)庶務業務の集約化【143⇒286】</p> <p>(いずれも2014年10月現在⇒2020年度)</p>	<p>・歳出効率化の成果 (事後的に検証する指標)</p>
	《総務省自治行政局》	<p>モデル自治体 6市町村</p> <p>モデル自治体の取組の他の自治体への波及</p> <p>モデル自治体 6市町村</p> <p>モデル自治体 6市町村</p> <p>モデル自治体 6市町村</p> <p>それぞれ取組について全ての都道府県において新たに取組む市町村が拡大</p> <p>成果についてモデル自治体で検証</p> <p>成果についてモデル自治体で検証</p> <p>成果についてモデル自治体で検証</p> <p>歳出効率化等の成果の把握手法の検討・確立</p> <p>上記手法を活用し、歳出効率化等の成果を検証</p> <p>窓口・庶務業務以外での民間委託促進に係る検討・方針決定</p> <p>左記方針にもとづき、民間・外部委託を促進</p> <p>内閣府の標準委託仕様書(案)策定との連携                      &gt;内閣府策定の標準委託仕様書(案)等について、モデル自治体における窓口業務のアウトソーシングへの活用可能性とその検証結果提供</p>							

経済・財政再生計画 改革工程表 2016改定版 (平成28年12月21日)

～2016年度 《主担当府省庁等》	集中改革期間			2019年度	2020年度～	KPI (第一階層)	KPI (第二階層)		
	2017年度	2018年度	2019年度						
<p>通常国会</p> <p>2017年度 概算要求 税制改正要望等</p> <p>年末</p> <p>通常国会</p>									
地方行政分野における改革	<p>＜⑪民間の大胆な活用による適正な民間委託等の加速＞</p> <p>○業務改革モデルプロジェクト</p> <p>助言通知発出(平成27年8月28日付総務大臣通知)</p> <p>業務改革モデルプロジェクト (窓口業務のアウトソーシング、総合窓口の導入、庶務業務の集約化)                      ■地方自治体において、(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などの内部管理業務に焦点を当て、民間企業の協力の下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の業務改革を一体的に行い、住民の利便性向上につながるような取組をモデル的に実施。モデル事業の実施を通じて改革の手法を確立し、その手法を横展開                      ■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、人口規模10～20万人程度の団体を主なターゲットとして、2016～2018年度の各年度においてモデルとなるような改革を実践してもらおう「業務改革モデルプロジェクト」を6団体程度において実施(複数自治体の共同による案件の応募を促し、採用を図る)                      ■BPRの実施等計画策定段階において必要な経費について国費で支援</p>							<p>・以下の汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村数</p> <p>(1)窓口業務のアウトソーシング【208⇒416】 総合窓口の導入【185⇒370】</p> <p>(2)庶務業務の集約化【143⇒286】</p> <p>(いずれも2014年10月現在⇒2020年度)</p>	<p>・歳出効率化の成果 (事後的に検証する指標)</p>
	《総務省自治行政局》	<p>モデル自治体 7市町村</p> <p>モデル自治体の取組の他の自治体への波及</p> <p>モデル自治体 6市町村程度</p> <p>モデル自治体 6市町村程度</p> <p>モデル自治体 6市町村程度</p> <p>それぞれ取組について全ての都道府県において新たに取組む市町村が拡大</p> <p>成果について、モデル自治体で検討</p> <p>左記により作成したフォーマットを更に検討するとともに、引き続きプロジェクト参加団体以外も含め、業務分析の手法を用いた先進団体における算定結果を公表</p> <p>業務改革モデルプロジェクトに伴うフォーマットを取りまとめるとともに、プロジェクト参加団体以外も含め、業務分析の手法を用いた先進団体における算定結果を公表</p> <p>引き続きフォーマットを検討するとともに、歳出効率化効果の算定結果を公表</p> <p>窓口業務以外での民間委託に係る先進自治体の調査・実態把握等</p> <p>左記について自治体へ情報提供</p> <p>窓口・庶務業務以外での民間委託促進に係る検討・方針決定</p> <p>左記方針に基づき、民間・外部委託を促進</p> <p>総務省自治行政局の標準委託仕様書(案)策定との連携                      ・総務省自治行政局策定の標準委託仕様書(案)等について、モデル自治体における窓口業務のアウトソーシングへの活用可能性とその検証結果提供</p>							

## KPIの状況

KPI	目標値 (達成時期)	KPIの進捗		
		実績値 (時点)	区分	次回の把握時期と今後の方針
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	-	-	-	-
第一階層 ①-1 窓口業務のアウトソーシング	2020年度までに 416団体	301団体 (2017年4月速報値)	B	2017年4月確報値は、2018年3月頃に公表。
①-2 総合窓口の導入	2020年度までに 370団体	215団体 (2017年4月速報値)	B	2017年4月確報値は、2018年3月頃に公表。
② 庶務業務の集約化	2020年度までに 286団体	413団体 (2017年4月速報値)	A	2017年4月確報値は、2018年3月頃に公表。
第二階層 歳出効率化の成果(事後的に検証する指標)	-	-	N	○「業務改革モデルプロジェクト」によるBPR実施団体が試算・公表した歳出効率化効果は、窓口業務改革実施後の実績ベースで把握・公表する予定。 ○「業務改革モデルプロジェクト」実施団体以外の自治体についても、窓口業務改革実施後の実績ベースで把握できる歳出効率化効果については、一覧にまとめて公表することを検討。