

第5回国と地方のシステムWG
御説明資料
(業務改革モデルプロジェクトについて)



総務省

平成29年4月11日(火)
自治行政局行政経営支援室

「平成28年度業務改革モデルプロジェクト」成果報告書概要一覧

団体名	人口 (H27.1.1現在)	窓口数	モデル事業概要	新業務フローのポイント
岐阜県 高山市	91,571	1本庁 9支所	本庁舎及び9支所の窓口を同時に改革	○ 支所完結処理の増加(支所→本庁の報告・連絡業務の削減他所掌の見直し)
兵庫県 神戸市	1,550,831	1本庁 9区役所 1支所 2出張所 等	総合窓口化と電子申請・郵送申請の拡大を同時に実施	○ 対面の窓口業務から電子上の処理への移行(電子申請可能なもの、困難なものの仕分けを実施)
鳥取県 鳥取市	193,064	1本庁 8総合支所	窓口事務処理の段階別に業務分析及びアウトソーシング検討を実施	○ 基本届出を総合窓口でワンストップ受付し、各担当課が同時並行処理 ○ ライフイベント毎に対象業務を抽出し、BPRを実施
鳥取県 北栄町	15,664	1本庁 1分庁	総合窓口業務と窓口業務以外の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	○ 庶務業務及びその他定型業務を事務センター(仮称)を設置し実施。(総合窓口と同一事業者に委託予定) ○ 庁内全業務を対象にBPRを実施
愛媛県 西予市	41,119	1本庁 4支所 10出張所	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	○ 基本届出を市民課でワンストップ受付し、各担当課が同時並行処理 ○ その他相談発生手続には予約制を導入、本庁・支所間で確認等が必要な手続にはオンライン窓口を導入
大分県 別府市	121,100	1本庁 3出張所	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討	○ 地域内の社会福祉法人による受託、障害者を雇用しての窓口業務実施 ○ コンシェルジュが手続案内及び申請書作成支援を行いワンストップ窓口による各届出の一括受付・処理
沖縄県 南城市	42,178	1本庁 1分庁 2出張所	島部の小規模団体における窓口業務改革	○ フロアマネージャが申請データ入力支援を行い、総合窓口からシステムを通じ、各担当課が同時並行処理

窓口業務改革による歳出効率化効果の把握①（処理手続時間の短縮）【例：鳥取市】

BPRによる業務量分析 例)「業務インデックス」(抄)

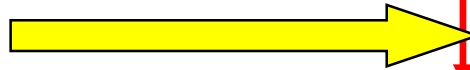
所属	大区分	中区分	小区分	年間手続件数	手続時間(分)			
					受付	入力	審査	計
市民課	証明交付	住民票の写し	住民票の写しの請求	61,855	3	2	2	7
市民課	証明交付	住民票の写し	広域交付住民票申請	79	2	10	3	15

担当者ヒアリング、又はシミュレーションによる算出

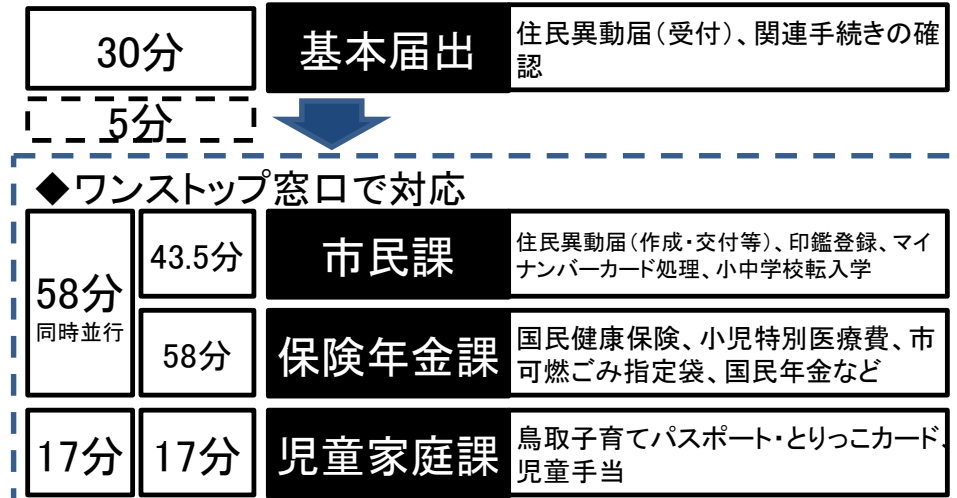
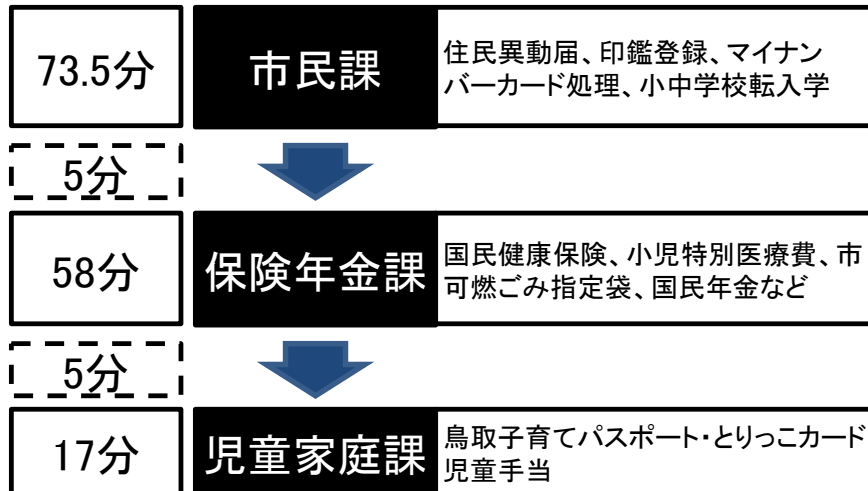
ライフイベント手続毎の処理時間短縮効果

手続	現在	短縮	短縮率
転入	158.5	48.5	30.6%
転出	92	30	32.6%
転居	108.5	23	21.2%
出生	102	6	5.9%
死亡	157	9	5.7%
結婚	173.5	45	25.9%
離婚	151.5	30	19.8%

現行手続の流れ



総合窓口設置後の手続の流れ



「転入」手続き終了まで **158.5分**

「転入」手続き終了まで **110分**

窓口業務改革による歳出効率化効果の把握②（業務コストの削減）

現状業務コスト

（「現状業務量」+「職員育成業務量」）
×「職員別人件費」

「現状業務量」

- モデル① 実測による算出（シミュレーションを行う場合を含む）
- モデル② 担当者ヒアリングによる算出
- モデル③ 「受付」「入力」「審査」等の区分毎に見込み業務量を設定し、フロー全体の業務量を算出

「職員育成業務量」

- モデル① 職員の指導育成に要する業務量全体を算出（算出方法は「現状業務量」のモデル①～③）
- モデル② 臨時職員を活用する場合、採用・指導育成・ソフト作成および管理などに要する業務量を算出
- モデル③ 見込まない

「職員別人件費」

（算出基礎対象範囲）

- モデル① 実従事者積み上げ平均
- モデル② 担当課室所属職員平均
- モデル③ 全職員平均

（対象人件費）

- モデル① 社会保険雇用主負担分を含めたフル人件費
- モデル② 支払給与相当分のみ

改革後業務コスト

（「新業務フロー業務量」-「アウトソーシング対象業務量」
+「受託事業者モニタリング業務量」）×「職員別人件費」
+「アウトソーシング対象業務量」×「民間従事者人件費」

「新業務フロー業務量」

- （1）削減要素：ワンストップ化やシステム導入による重複事務削減
- モデル① 新フローでのシミュレーションにより実測算出
- モデル② 「現状業務量」をベースに机上計算
- モデル③ 「現状業務量」モデル③と同手法により算出
- （2）増加要素：コンシェルジュ・フロアマネージャの設置
- モデル① シミュレーションにより実測算出
- モデル② 他の類似業務、先行事例から仮設定

「アウトソーシング対象業務量」（対象可否判断）

- モデル① モデル②に加え、各団体の判断で、想定される受託事業者のスキルに応じて、i)個人情報保護、ii)専門的相談など非定型的業務、iii)新制度（マイナンバー制度等）への対応等を個別に対象外業務と判断
- モデル② 内閣府H27.6.4通知で示されている民間事業者が行うことができる業務の範囲に従って対象業務を判断
- モデル③ 事業者側に受託可能な業務を判断させて試算

「受託事業者モニタリング業務量」

- モデル① 事業者との継続的な打合せ・進捗確認に要する業務量として算出
- モデル② 見込まない

「民間従事者人件費」

- モデル① 推定単価の設定（管理費の上乗せ、利益率の上乗せ、消費税率の上乗せ等、設定各種）
- モデル② 事業者側に受託可能な業務を判断させて試算

業務改革モデルプロジェクト団体以外でBPRによる業務改革効果を把握している主な事例(一例)(総務省行政経営支援室調査)

①窓口業務改革に関する事例

都道府県名	市区町村名	改革内容と実施時期		把握した効果指標	効果
		総合窓口の導入	窓口業務の民間委託		
東京都	豊島区	平成27年5月		①来庁者の待ち時間 ②人件費削減分効果額	①17分削減 ②3,221万円
神奈川県	海老名市	平成24年5月	平成25年7月(市民) 平成26年11月(福祉)	①職員数の削減 ②人件費の削減	① 正職員12、臨職等13の25名減(33名から8名) ② 55,280千円の減 ① 正職員7名減(121名から114名) ②19,202千円の減
大阪府	箕面市	平成17年5月	平成18年4月	職員の業務時間	国保部門において時間外勤務を約250時間削減
広島県	東広島市	平成25年2月		窓口サービス全般の市民満足度	アンケートによる市民満足度79%
愛媛県	松山市	平成12年11月		①(処理時間短縮による)住民の待ち時間削減 ②住民の利便性(取扱業務の増加) ③窓口接遇の向上	①一人あたり5分～25分削減 ②取扱業務数91→延べ227業務へ ③職員の意識向上によるお客様の目線にたった接客と業務知識習得等によるスキルアップ
佐賀県	神埼市	平成19年11月		①住民の市役所滞在時間の短縮 ②住民サービスの向上	①1人あたり10分短縮 ②住民満足度50%向上

②庶務業務の集約化に関する事例

都道府県名	市区町村名	改革実施時期	把握した効果指標	効果
岡山県	岡山市	平成22年4月	①職員の業務時間 ②職員満足度	①8万時間削減 ②93%
福島県	国見町	平成16年4月	①職員の業務時間 ②紙の使用量	①6,000時間削減 ②3万枚削減
栃木県	宇都宮市	平成22年10月	①職員の業務時間 ②人件費	①年間約72,000時間削減 ②年間約308,000千円削減
愛媛県	松山市	平成22年1月	①職員数の削減 ②紙の使用量	①約47名削減 ②30万枚削減