

第8回 国と地方のシステムWG 御説明資料 (地方行政関係)



総務省

平成29年10月25日

地方行政サービス改革の見える化・比較可能な形での公表、先進事例の横展開

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している（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）。この調査結果を踏まえ、各団体において住民への説明責任を果たしつつ、地域の実情に応じて、民間委託等の業務改革を推進していただくこととしている。

地方行政サービス改革の取組状況等（平成28年4月1日現在）

自治体コード	都道府県名	市区町村名	類似団体区分
.....	〇〇県	□□市	都市Ⅱ-1

※公表項目は、他に窓口業務の状況、総務事務センターの設置状況、クラウド化の実施状況、公共施設等総合管理計画の策定状況、地方公会計の整備状況がある。

民間委託の実施状況（平成28年4月1日現在）

本庁舎の清掃
【市区町村】

学校給食（調理）
【市区町村】

(1)民間委託

自治体コード	都道府県名	市区町村名	類似団体区分	直営(※)	今後の対応方針【直営(※)を希望した団体のみ回答】	類似団体委託率	全国委託率
.....	〇〇県	□□市	都市Ⅱ-1				
本庁舎の清掃						100.0%	99.2%
本庁舎の夜間警備						90.0%	97.8%
案内・受付						97.1%	86.2%
電話交換						89.5%	89.8%
公用車運転				○	専任職員を擁しているため、当面は直営で行う方針である。	65.8%	86.2%
し尿収集						97.4%	97.9%
一般ごみ収集						97.5%	96.3%

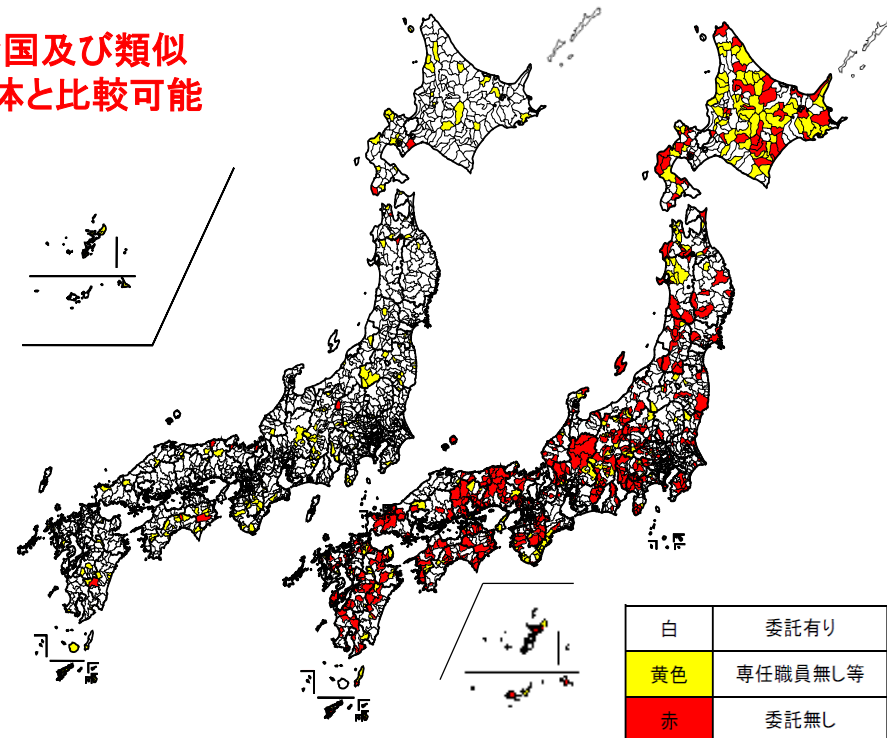
比較

全国及び類似
団体と比較可能

(2)指定管理者制度等

自治体コード	都道府県名	市区町村名	類似団体区分	導入率	導入に対する考え方【未導入施設がある団体のみ回答】	類似団体導入率	全国導入率
.....	〇〇県	□□市	都市Ⅱ-1				
体育館				6	6	100.0%	36.9%
競技場				2	2	100.0%	53.8%
プール				2	2	100.0%	70.9%
海水浴場				0	0		66.7%
宿泊施設				0	0		80.5%
保養施設				0	0		85.5%
（保養施設、登山の家等）				0	0		67.9%
キャンプ場等				0	0		68.8%
産業情報提供施設				0	0		65.2%
展示場施設、見本市施設				1	0	0.0%	100.0%
開放型研究施設等				0	0		50.5%
大規模公園				6	2	33.3%	43.2%
公園住宅				6	0	0.0%	56.4%
駐車場				1	0	0.0%	26.8%
大規模公園、斎場等				1	0	0.0%	13.9%
図書館				4	0	0.0%	24.2%
博物館				0	0		13.4%
公民館、市民会館				30	0	0.0%	82.9%
文化会館				4	3	75.0%	37.3%
会館等、研修所等				1	0	0.0%	100.0%
（青少年の家を含む）				0	0		93.8%
特別養護老人ホーム				0	0		69.8%
介護支援センター				0	0		42.6%
福祉・保健センター				8	8	100.0%	
児童クラブ、児童館等				47	47	100.0%	

比較



※ また、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・政令指定都市の行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・情報提供している。

窓口業務の民間委託、総合窓口化、庶務業務の集約化等の実施状況について

窓口業務の民間委託の実施状況

平成29年4月1日時点 速報値
(平成29年9月1日 集計)

	導入団体数	市区町村数	割合
全市区町村	301団体	1,741団体	17.3%
指定都市	16団体	20団体	80.0%
特別区	19団体	23団体	82.6%
中核市	33団体	48団体	68.8%
指定都市・中核市以外の市	193団体	723団体	26.7%
町村	40団体	927団体	4.3%

(※) 内閣府通知で民間事業者に取り扱わせることができると整理された窓口業務のいずれかを委託している団体数

総合窓口の導入状況

平成29年4月1日時点 速報値
(平成29年9月1日 集計)

住民等からの各種申請等（戸籍・住民基本台帳業務、税証明、福祉業務等）に関する受付部署を複数部署から1部署に集約し、例外的なケースを除きワンストップで対応が完結する取組。

	導入団体数	市区町村数	割合
全市区町村	215団体	1,741団体	12.4%
指定都市	8団体	20団体	40.0%
特別区	6団体	23団体	26.1%
中核市	10団体	48団体	22.2%
指定都市・中核市以外の市	118団体	723団体	16.3%
町村	73団体	927団体	7.9%

庶務業務の集約化に関する実施状況について

平成29年4月1日時点 速報値
(平成29年9月1日 集計)

人事・給与・旅費・福利厚生等の庶務業務について、庶務事務システム等を使用して発生源入力を行い、審査確認等の担当部局を集約し、各部局の庶務担当者の業務を削減する取組を行っていることをいう。

	導入団体数	市区町村数	割合
都道府県	45団体	47団体	95.7%
全市区町村	413団体	1,741団体	23.7%
指定都市	15団体	20団体	75.0%
特別区	23団体	23団体	100.0%
中核市	25団体	48団体	55.6%
指定都市・中核市以外の市	228団体	723団体	31.3%
町村	122団体	927団体	13.2%

「平成28年度業務改革モデルプロジェクト」成果報告書概要及び導入予定時期

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	導入予定の時期
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・連絡業務の削減その他所掌の見直し)	○総合窓口化、本庁支所業務改革：H31上半期ごろ ○アウトソーシング：H32. 1
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)	○行政事務センターをH29. 6に開設。順次取扱業務を拡大予定
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	○総合窓口化：H28. 9より順次試行 ○アウトソーシング：H31秋ごろ
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	○総合窓口化：H30. 10 ○アウトソーシング：H30. 10
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	○総合窓口化：H31. 4 ○アウトソーシング：H31. 4
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、身体障がい者を活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	○アウトソーシング：H32年度
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	○総合窓口化：H30. 6ごろ ○アウトソーシング：H30. 6ごろ

業務改革モデルプロジェクトによる汎用性のある改革モデルの横展開

業務改革モデルプロジェクトによる汎用性のある改革モデルの横展開

- 総務省では平成28年度から業務改革モデルプロジェクトを実施し、地方における歳出改革・効率化に向けてBPRを活用した業務改革の実施による官民協力した優良事例の創出や窓口業務のアウトソーシングなど汎用性のある取組みを支援。
- 業務改革モデルプロジェクトによる汎用性のある改革モデルの横展開のため、
 - ① 平成28年度に業務改革モデルプロジェクトを実施した全団体の成果概要と報告書をHP上で公開
 - ② 都道府県行革担当・市町村担当、指定都市行革担当へのヒアリングで実施団体の成果を周知
 - ③ ブロック会議等の説明会において実施団体の成果を紹介
- 上記横展開をさらに加速させるため、以下により希望に応じて平成28年度業務改革モデルプロジェクト実施団体及び総務省の担当者を派遣し、よりきめ細やかな情報提供を実施。

概要

- 1 実施内容：平成28年度業務改革モデルプロジェクト実施団体及び総務省の担当者を派遣（旅費は総務省負担）。
- 2 対象団体：民間企業の協力のもと、BPRの手法を活用した業務分析や住民サービスの向上・歳出効率化等を伴う、新たな窓口業務改革や内部管理業務改革について、都道府県単位等で研修会、事例研究会等を実施する団体。
- 3 派遣先（平成29年度）：北海道、群馬県、埼玉県、千葉県、長野県、大阪府、島根県、広島県、宮崎県（9道府県、予定含む）

平成29年度 業務改革モデルプロジェクト事業委託団体一覧

応募 団体名	人口	取組内容の特徴	選定理由	応募 団体名	人口	取組内容の特徴	選定理由
北海道 北見市	119,135	窓口支援システムを活用した地方都市における業務平準化モデル ・独自に構築した「窓口支援システム」※を活用しながら、BPRの手法により、業務集約化・アウトソーシングを検討。 ・本庁と出先機関が互いに連携し、入力・審査などの事後処理を遠隔分散・共調処理する新たな業務フローを試行し、業務の平準化と繁閑の吸収について検証 ・マイナンバーカードにおける4情報読取の活用など、新たに受付迅速化となる手法を研究 ※各種証明書の申請を1枚で行う「かんたん証明申請」(平成28年度愛媛県主催「行革甲子園」1位) 住民異動届を職員が対応の流れの中でシステム出力する「かんたん異動届」などを実施	独自に構築した「 <u>窓口支援システム</u> 」の更なる利活用、複数窓口の共調処理、マイナンバーカードの利活用など総合的な業務改革の取組のモデルとして採択	滋賀県 草津市	132,116	利便性の向上のための総合窓口化及びアウトソーシングとおうみ自治体クラウド協議会を母体とする共同アウトソーシングによる広域展開検討事業 ・おうみ自治体クラウド協議会※を母体とした広域展開事業(近隣他市との共同アウトソーシングの導入)による、さらなる事務の効率化及びコスト削減を検討 ・内部管理業務である会計事務の集約化・アウトソーシングを併せて検討 ※草津市を含む6市	<u>自治体クラウド協議会</u> を母体とした広域的な業務改革としての取組のモデルとして採択
		窓口業務プロセス改革事業 ・窓口業務プロセスの「可視化」によって、業務フローを再構築 ・本庁における申請書作成と手続き案内のワンストップ化(ナビゲーション機能を備えた申請書支援システム、マイナンバーカードの活用) ・本庁における証明事務の集約とアウトソーシング化(窓口申請と郵送申請を統合) ・本庁と出先窓口の入力業務集約とアウトソーシング化 ・ICTを活用した出先窓口の取扱業務拡大(テレビ会議システムの活用)		大阪府 河内長野市	107,890	総合的庁内業務改革及び広域連携による共同処理業務改革検証事業 ・既に導入している広域連携による共同処理業務※(福祉、まちづくり、環境)について、広域連携業務の拡大、既存業務のアウトソーシングを検討 ・窓口業務、内部管理業務を併せて業務の棚卸・仕分けを実施し、業務の手法見直し、アウトソーシングを検討 ※河内長野市を含む6市町村	<u>広域連携による共同処理業務の対象拡大・アウトソーシング検討を実施する改革</u> であり、共同処理による広域展開事業としての取組のモデルとして採択
千葉県 船橋市	630,185	総合窓口導入とアウトソーシングの一体的促進 ・基本的な窓口サービスに加え、移住や観光などの各種サービスの相談機能を統合した「何でも相談所」を設置 ・BPRを活用した業務見直しにより、「何でも相談所」の業務のアウトソーシングを検討 ・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・アウトソーシングの検討を実施	<u>基本的な窓口サービス</u> に加え、移住や観光などの各種相談業務のワンストップ化・アウトソーシング化を実施する改革であり、窓口業務の適正な民間委託が可能な範囲の拡大やその効果の把握に資する取組のモデルとして採択	福岡県 須恵町	27,825	自治体連携業務改革アウトソーシング推進事業 ・小規模自治体において、窓口業務及び内部管理業務の総合的な集約化・アウトソーシングを検討 ・基幹システムを共同で運用している他自治体との広域連携※を検討。他自治体との業務比較によりベストプラクティスを整理 ・民間事業者と連携したアウトソーシングを検討し、事業量を確保。受け皿となる事業者を調査(新設も検討) ※須恵町含む3町	<u>小規模自治体において、他自治体、民間事業者との広域連携を進め、さらに、受け皿となる企業を新たに確保すること</u> を検討する取組のモデルとして採択
				熊本県 宇城市	59,928	RPA等を活用した窓口業務改革 ・内部管理業務について、RPA※(Robotic Process Automation)による業務自動化を検証 ・人とRPAによって効果的な案内を行うハイブリッド型総合窓口を設置 ・マイナンバーカードの活用等による申請書等の簡素化 ・遠隔地において審査等ができる仕組みを導入し、支所の事務を効率化 ※AI等による業務効率化・自動処理技術	<u>RPA(AI等による業務効率化・自動処理技術)を活用した窓口業務、内部管理業務改革</u> であり、最新の技術を活用した取組のモデルとして採択

業務改革モデルプロジェクト（モデル団体の事業の流れ）

平成29年度スケジュール（予定）

○募集
:4月10日から
5月10日まで

○選定・公表
:6月5日

○中間報告:9月22日

進捗状況ヒアリング:随時

○報告
:年度内

モデル団体

団体名	人口	改革の概要
北海道 北見市	119,135	窓口支援システムを活用した地方都市における業務平準化モデル
千葉県 船橋市	630,185	窓口業務プロセス改革事業
滋賀県 彦根市	112,657	総合窓口導入とアウトソーシングの一体的促進
滋賀県 草津市	132,116	総合窓口化及びアウトソーシングとクラウド協議会を母体とする共同アウトソーシングによる広域展開
大阪府 河内 長野市	107,890	総合的庁内業務改革及び広域連携による共同処理業務改革
福岡県 須恵町	27,825	自治体連携業務改革アウトソーシング
熊本県 宇城市	59,928	AI等を活用した窓口業務改革

①現行業務フローの棚卸し・分析

(3～4ヶ月程度)

- ・関係所属横断的な作業チームの発足
- ・検討対象範囲の確定
- ・対象業務の現状の見える化(チャート化)
- ・課題の抽出(職員・所属への調査/住民アンケート)
- ・BPRの手法による業務分析(重畳の事務処理の抽出)

②総合窓口化に向けた 新たな業務フローの検討

(2～3ヶ月程度)

③アウトソーシングに向けた 業務の抽出・仕様の検討

(2～3ヶ月程度)

④効率化効果の把握手法の検討

⑤改革ノウハウの モデル化

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】

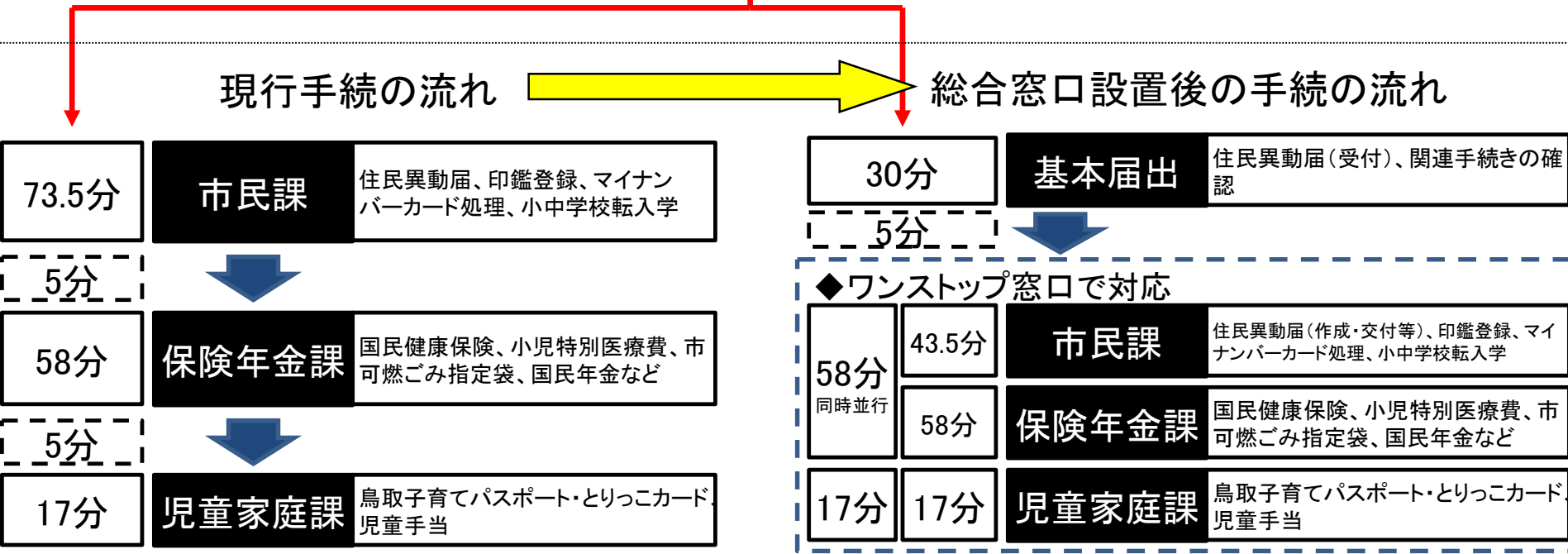
BPRによる業務量分析 例)「業務インデックス」(抄)

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%



「転入」手続き終了まで158.5分

「転入」手続き終了まで110分

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

(改革前)現行業務の分析

(改革後)歳出効率化効果の分析

【明らかとなった課題】

1. 「窓口業務」の範囲は一義的に決まっていない

- ・複数の所属に散在
- ・他の企画立案事務等と兼務されて実施

例) 市民課 (正規10人、臨時5人、民間5人 (専任))
→住民票の写しの交付、戸籍の届出
国民健康保険課 (正規3人 (兼)) →国民健康保険に係る届出
高齢福祉課 (正規2人 (兼)、臨時1人) →介護認定申請
子育て支援課 (正規1人 (兼)) →乳幼児医療費助成申請 等

⇒誰のどの事務が「窓口業務」なのかを個別に確定する必要

2. 従事職員の正規・臨時・民間の構成割合が多様

⇒一律の単価設定では実態と乖離。個別に一定配慮した単価設定が不可欠。

【明らかとなった課題】

「窓口業務改革」の内容・範囲は一義的に決まっていない

団体名	対象範囲	改革の内容
高山市	25業務×1本庁・9支所	本庁・9支所同時改革
神戸市	郵送・電子申請拡大	郵送・電子申請拡大
鳥取市	ライフイベントに係る窓口業務	段階別窓口業務分析
北栄町	563業務(1,498細事業)	総合窓口・庶務業務包括委託
西予市	728業務	予約制・オンライン等多面的窓口改革
別府市	55業務(出生10業務、転入21業務、転出14業務、転居10業務)	委託事業者地域内育成
南城市	36業務	島部小規模団体

⇒一律の効果指標設定では実態と乖離。改革内容に応じた指標設定が不可欠。

【対応】

BPRの第一段階として、現行業務の棚卸し・分析を実施
(窓口業務の範囲の洗い出し、個別職員ごとの窓口業務従事時間の算出等(3~4ヶ月))

例1) 別府市: ①窓口・交換・案内職員プレインタビュー 1.5h/人
②所属インタビュー 3.0h/課
③業務毎調査票(処理時間等)作成

例2) 西予市: 職員による申請シミュレーションにより処理時間等を実測

⇒ BPR実施団体毎に分析結果を公表

【対応(案)】

モデル団体において、それぞれの改革内容に対応した歳出効率化効果指標を設定し、算出方法を検討

⇒ 改革内容や団体規模に応じた歳出効率化指標の例やその簡便な算出方法を助言

指標例1) 住民1人当り待ち時間(1件当り処理時間)の短縮

指標例2) 電子申請利用件数の増(=窓口利用件数の減)

指標例3) 支所→本庁の二度手間(重複)申請の減

指標例4) 正規職員の窓口従事時間の減

指標例5) 窓口業務に係る人件費の減

等

⇒ BPR実施団体毎に歳出効率化効果を把握・公表

業務改革モデルプロジェクト 今後の進展

○「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。

(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の公表イメージ)

取組の分類	市町村名	主な改革の内容	指標例(歳出効率化効果)
総合窓口化	A市	・総合窓口化、本庁と支所との一体改革	指標例①処理手続き時間の短縮 例) ライフイベント手続きの処理時間を〇〇分短縮 指標例②手続き漏れのリスクが減少 例) 手続き漏れによる苦情や再来訪の件数が〇件減少
	B市	・総合窓口化、自治体クラウド協議会を母体とする広域での共同アウトソーシング	
	C市	・総合窓口化、窓口案内の効率化	
申請の効率化(申請書の統一、マイナンバーカードの活用など)	D市	・申請の効率化、本庁と支所との一体改革、窓口案内の効率化	指標例③処理手続き時間の短縮 例) 申請書記載時間を〇〇分短縮 指標例④来庁者満足度の向上 例) 来庁者の満足度が〇〇%増加
	E市	・申請の効率化、総合窓口化	
広域連携	B市	・自治体クラウド協議会を母体とする広域での共同アウトソーシング、総合窓口化	指標例⑤業務コストの削減 例) 共同処理、共同アウトソーシングにより、一団体あたり、〇〇円(年間)の業務コストを削減 指標例⑥超過勤務の縮減 例) 職員1人当たりの超過勤務時間を〇〇時間(年間)縮減
	F町	・広域連携による共同処理、窓口業務及び内部管理業務の一体改革	

- 「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。
- 「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。

参 考 資 料

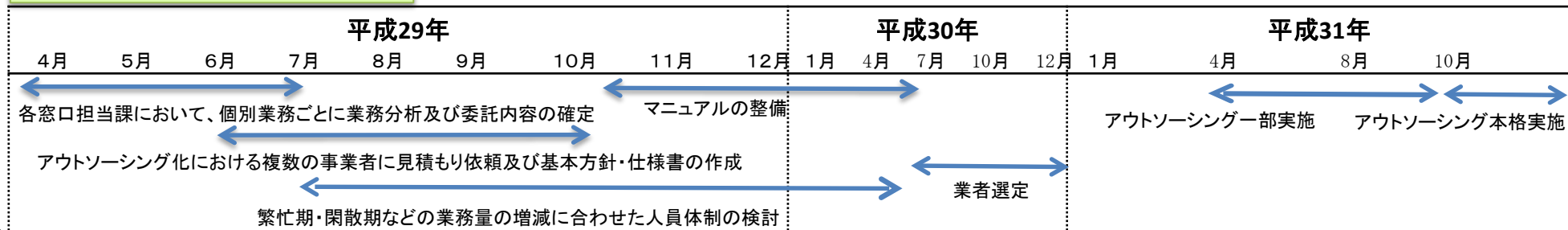
業務改革モデルプロジェクト取組状況(鳥取市)

○H28年度取組概要

総合窓口化、アウトソーシングの導入に向け、ライフイベントに係る市民課業務を中心にBPR実施。業務インデックスという手法を活用し、幅広く棚卸しを行いながら、業務フローの分析・見直しを行い、ライフイベント手続き毎の処理時間短縮効果を導いた。

○H29年度以降取組内容(予定)

★H31年総合窓口化の導入に向けた取組★



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

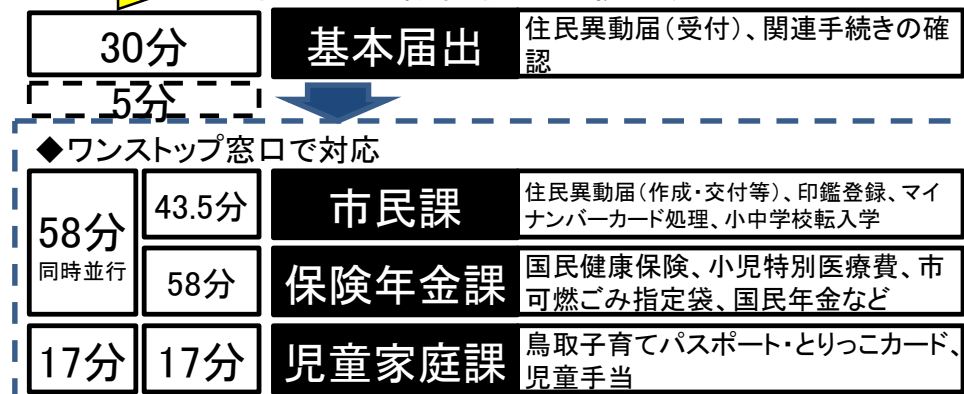
担当者ヒアリング、
又はシミュレーションによる算出

現行手続の流れ



「転入」手続き終了まで **158.5分**

総合窓口設置後の手続の流れ



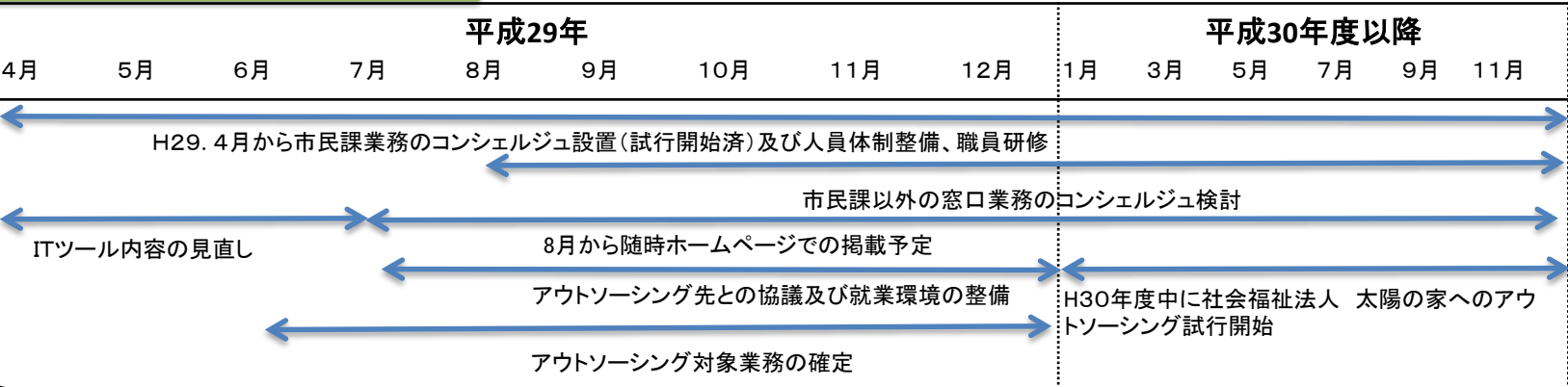
「転入」手続き終了まで **110分**

業務改革モデルプロジェクト取組状況(別府市)

OH28年度取組概要

ワンストップ窓口、アウトソーシングの拡大に向け、ライフイベントに係る業務や証明書発行業務を幅広くBPR実施。ITツール※(PCやスマートフォン)を利用した窓口業務サポートの導入やライフイベントに係る業務等を中心にアウトソーシングの導入及び候補先事業者の検討。継続的な人材の確保、育成等の理由から「社会福祉法人 太陽の家」を選定。(特定の出張所において身体障がい者を活用し窓口業務改革を実施予定。)

OH29年度以降取組内容(予定) ★ワンストップ窓口・アウトソーシング(H32年度)の導入に向けた取組★



※ITツールとは、
①ライフイベントに必要な手続きを市民に案内する機能や②市民に案内する手続き内容を印刷する機能を備えたアプリをHPで公開。同アプリをPCやスマートフォンで使用。

ライフイベント別業務フローにおける業務の単位

処理単位の実施方法									アウトソーシング対象外				ライフイベント				
課 No.	担当課名	業務 No.	業務内容	処理 No.	処理内容	担当者	住民 の 位置	平均処理 時間 (分)	判断 業務	公 権 力 の 行 使	プ ラ イ バ ン シ ー	マ イ ナ ン バ ー	非 定 型 業 務	転 入	転 出	転 居	出 生
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	1	住民呼出	窓口	-	1						○			○
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	2	申請内容の確認・受付	窓口	窓口	10	○		△		○	○			○
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	3	本人確認	窓口	窓口	1						○			○
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	4	システム登録	バックヤード	-	3						○			○
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	5	その他バックヤード業務	バックヤード	-	4					○	○			○

【左図の調査票の概要】

●調査対象業務において、発生する処理や処理単位の担当者、平均時間等を整理。平均処理時間は、担当者の感覚数値

【アウトソーシング対象業務】

- ①本庁舎におけるコンシェルジュ業務はアウトソーシング可能
- ②出張所業務は、証明書発行業務(住民票や印鑑登録証明書等)だけでなく、各部署の届出受付などの難易度の低い業務(児童手当等)も対応。難易度の高い業務は書類伝達や電話対応にて本庁職員が担当

【アウトソーシング対象外の判断基準】

- 高度な判断を必要とする業務
- 公権力の行使に該当する業務
- プライバシーに留意が必要な業務
- マイナンバーを確認が発生する事務
- マニュアル化の難しい非定型業務

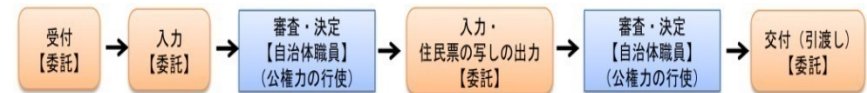
地方独立行政法人法の改正（窓口関連業務の追加）

地方独立行政法人の業務への窓口関連業務の追加

H30.4.1施行

市町村の窓口関連業務における外部資源活用の課題

（現行制度上の、住民異動窓口（転入届の受付かつ住民票の写しの交付）における業務フロー図）



- ・ 一部に審査や交付決定等の公権力の行使にわたる事務が含まれ、一連の事務の一括した民間委託等、効果的な委託が困難
- ・ 町村部等の小規模自治体では、事務量が少なく単独での委託先の確保が困難

➡ 外部資源活用の新たな選択肢として、地方独立行政法人に窓口関連業務を行わせることができることとする。

- 地方独立行政法人の業務に「申請等関係事務の処理」（転入届、住民票の写しの交付請求の受理等のいわゆる窓口関連業務のうち定型的なもの）を追加。
【メリット】①自主的・自律的業務執行による業務効率化、住民サービスの向上、②勤務条件、給与決定等の柔軟性、③ノウハウの蓄積 等
- 申請等関係事務処理法人による窓口関連業務に対し、市町村がきめ細かく関与するため、情報提供・指導助言、報告徴収・立入検査、監督命令、停止命令及び直接執行を新たに規定する。
- 申請等関係事務処理法人は、その業務を市町村又は市町村の長その他の執行機関の名において行い、当該市町村の長その他の執行機関が当該申請等関係事務を処理したものであるものとしての効力を有することとする。
- 市町村は、自ら設立しなくても、連携中枢都市等が設立した申請等関係事務処理法人と規約を締結することにより、窓口関連業務を行わせることが可能。