

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)

民間委託の実施状況(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。

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

事業(区分)	実施状況	今後の対応方針【運営(※)の事例)も類似のみ調査]	自治体実施率	全国実施率
本庁舎の清掃			100.0%	99.2%
本庁舎の夜間警備			96.0%	97.8%
案内・受付			97.1%	95.2%
電話交換			99.2%	99.9%
公用車運転	○	部分職員を擁しているため、事業は運営で対応方針である。	85.0%	85.2%
し尿収集			97.4%	97.2%
一般ごみ収集			97.5%	96.2%

比較

全国及び類似団体と比較可能

(2)指定管理者制度等

事業(区分)	実施状況	導入に対する考え方【※導入施設がある団体のみの調査]	自治体実施率	全国実施率
学校			100.0%	100.0%
学校			100.0%	100.0%
水運			100.0%	100.0%
道路橋			100.0%	100.0%
ホーム			100.0%	100.0%
住宅			100.0%	100.0%
福祉			100.0%	100.0%
その他			100.0%	100.0%
図書館			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%
生涯学習			100.0%	100.0%
市民会館			100.0%	100.0%
市民センター			100.0%	100.0%
公民館			100.0%	100.0%</

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、鳥根県、広島県、宮崎県（9道府県、予定含む）