

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「窓口支援システム」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	自治体クラウド協議会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
		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	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	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)	窓口業務プロセスの可視化、案内のワンストップ化、マイナンバーカードの活用、事務の集約化、出先窓口の機能向上など総合的な業務改革の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	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を検討する取組のモデルとして採択
		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	基本的な窓口サービスに加え、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			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	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、内部管理業務改革であり、最新の技術を活用した取組のモデルとして採択
滋賀県 彦根市	112,657			熊本県 宇城市	59,928		

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

○報告
:年度内

進捗状況ヒアリング:随時

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(重畳的事務処理の抽出)等

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

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

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

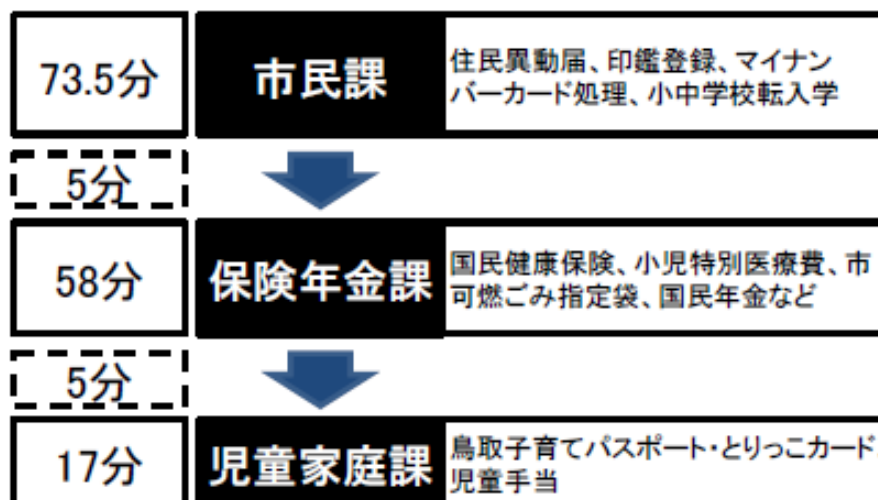
ライフイベント手続毎の処理時間短縮効果

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%

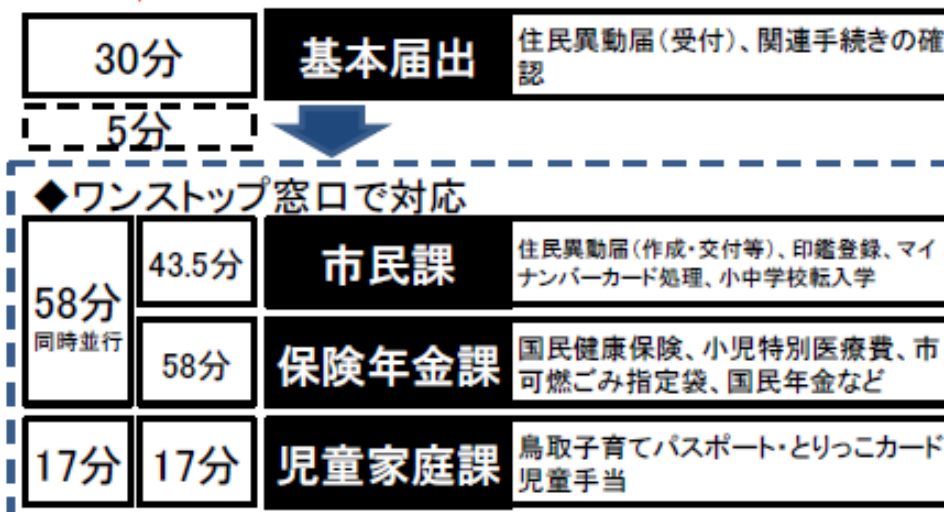
現行手続の流れ



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**

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