

## (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 资 料

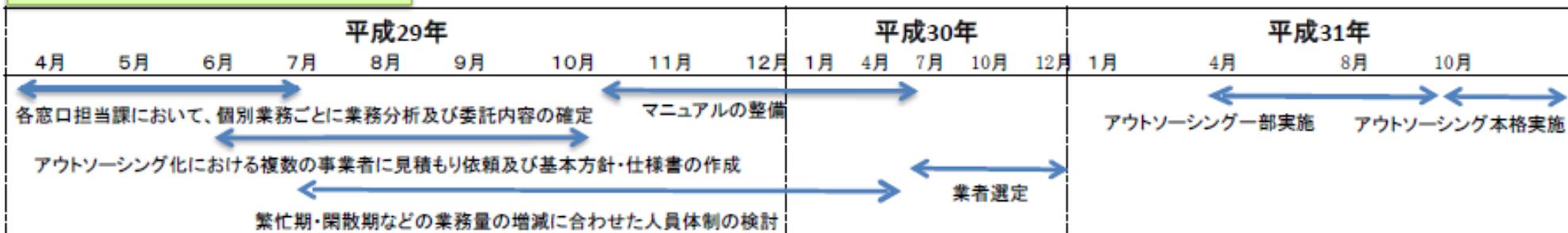
# 業務改革モデルプロジェクト取組状況（鳥取市）

## OH28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。

## OH29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

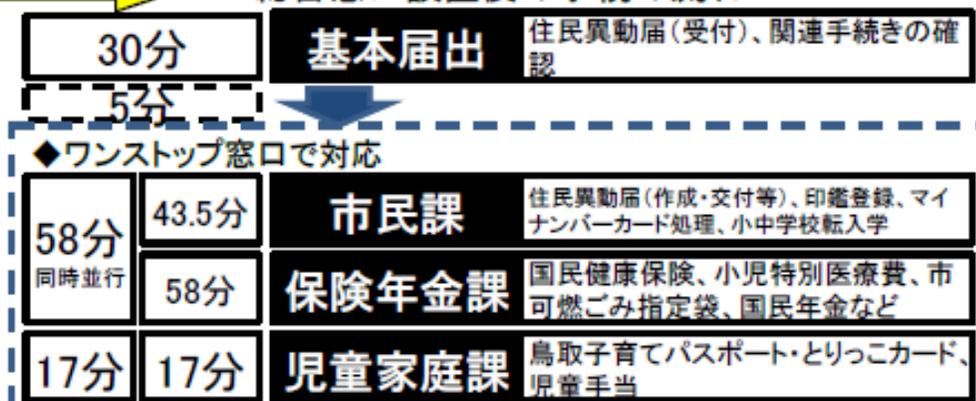
担当者ヒアリング、又はシミュレーションによる算出

## 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**