

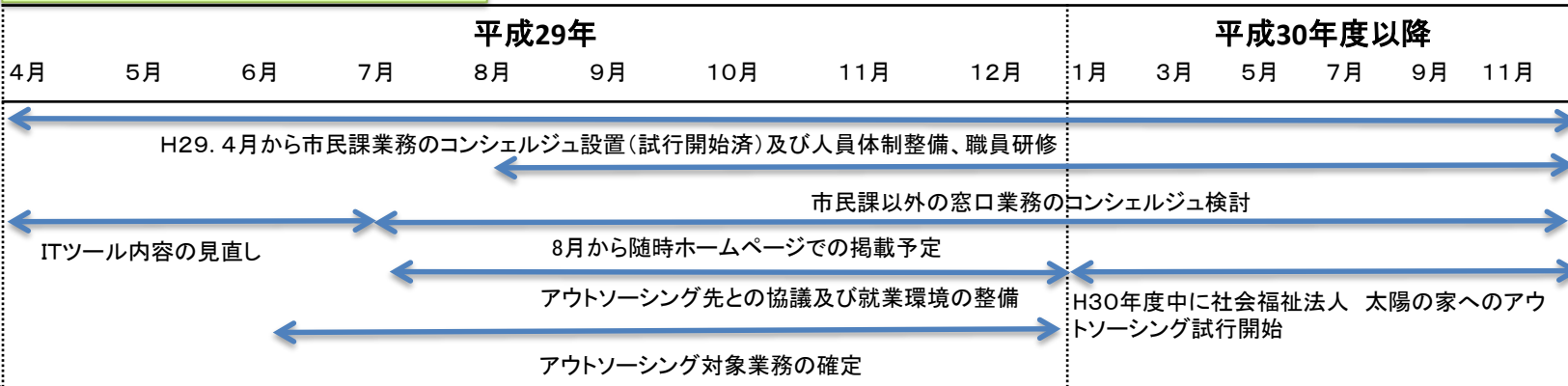
業務改革モデルプロジェクト取組状況(別府市)

○H28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。)

○H29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

課No.	担当課名	業務No.	業務内容	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					
				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						0			0
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	○		△		○	0			0
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						0			0
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						0			0
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					○	0			0

【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

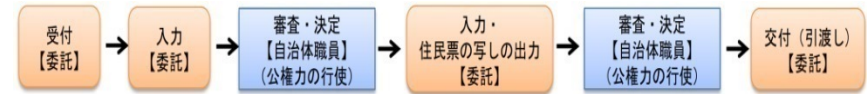
地方独立行政法人法の改正（窓口関連業務の追加）

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。