

応募 団体名	人口 (H27.1.1 現在)	取組内容の特徴	選定理由
岐阜県 高山市	91,571	窓口業務改革事業 ・日本一の市域を有し、合併後10年で職員数が3割超減少してきた。 ・本庁及び9支所の窓口について、BPR手法を用いた業務分析を実施、無駄や重複の排除、市の業務範疇の明確化を行い、効率的・効果的な窓口業務のあり方を検討。 ・アウトソーシングにより、現在、市の窓口業務で活用する臨時職員を当該委託先の正規雇用へ転換することも視野。	本庁舎及び9支所にまたがる市域全体での窓口業務改革であり、 <u>単一窓口ではなく複数窓口を同時に改革する取組のモデル</u> として採択
兵庫県 神戸市	1,550,831	市民サービス業務プロセス標準化・再構築事業 ・郵送・電子申請の拡大（対象事務数38→更に24事務について検討対象）。 ・「郵送・電子申請事務センター」設置、申請の受理、内部処理及び問合せ業務の一本化。統合した業務の外部委託検討。 ・既に準備を進めている総合（ワンストップ）窓口との相乗効果発揮が期待。	総合窓口化と電子申請・郵送申請の拡大を同時に実施する業務改革であり、 <u>窓口で処理すべき業務の量及び質をあわせて改革する取組のモデル</u> として採択
鳥取県 鳥取市	193,064	窓口業務改革 ・平成31年度からの総合窓口設置に向け、窓口事務処理の段階別に業務分析、包括的アウトソーシングの導入可能性を検討（①業務範囲のあり方及び一括業務委託の市場性、②適切な契約期間のあり方、③総合窓口の本格稼働に向けた準備期間・導入スケジュールのあり方、④段階的な業務内容の拡大のあり方、⑤概算経費のあり方、⑥検認等担い手最適化のあり方、⑦想定リスクと対応策など）	窓口事務処理の段階別（フロント、ミドル、バック）に業務分析及びアウトソーシング検討を実施する改革であり、 <u>窓口業務の適正な民間委託が可能な範囲の確定やその効果の把握に資する取組のモデル</u> として採択
鳥取県 北栄町	15,664	北栄町庶務業務包括委託導入検証事業 ・総合窓口化に併せ、庁内全部署の庶務業務を集約化の上アウトソーシングを目指す。具体的には、給与計算、福利厚生、旅費計算、文書保存、封入作業、イベント準備、各種データ入力、庁舎管理庶務、各施設管理庶務（予約管理庶務、使用許可庶務）、郵便差出庶務、ふるさと納税庶務、バス運行管理、各種外郭団体事務局庶務等まで広範な事務を検討。 ・別途、本庁舎の総合窓口化及び民間委託を実施し、当該委託先に庶務業務も包括委託。	総合窓口業務と窓口業務に含まれない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する改革であり、 <u>①窓口業務の範囲確定の検討及び②その他内部管理業務の包括的委託の二点に係る取組のモデル</u> として採択
愛媛県 西予市	41,119	西予市窓口改革モデル事業 ・民間事業者、大学研究者らと連携し、BPRのみならず空間最適化も考慮に入れ、以下を検討。 ①総合窓口化に係る組織及び業務 ②手続きのワンストップ化 ③高度の審査を要する場合の予約制の導入 ④単純手続の申請書電子的作成支援の導入 ⑤支所・本庁連携オンライン窓口の導入 ⑥マニュアルの作成と事務の標準化 ⑦窓口業務の非常勤化又はアウトソーシング化 ⑧オフィス改革による職員等の生産性等の向上 ⑨マイナンバーカードの活用促進	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であり、 <u>窓口事務のオープン化や手続コストの最適化に係る取組のモデル</u> として採択

<p>大分県 別府市</p>	<p>121, 100</p>	<p>誰もが快適で賑わいのある窓口業務改革</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口業務を駅近く、市内中心部の中心市街地、百貨店の空きフロアに移転した上、段階的なアウトソーシングを実施(第1段階:フロアマネジャー業務、第2段階:住民が行う書類作成補助業務、第3段階:書類受付・内容審査業務)。 ・ 外部資源を市外からではなく、市内の他業種事業者との連携により確保することを検証(受託可能性、サービス水準、教育訓練、コスト比較等) ・ タブレット端末を活用した申請サポートツールの用意 	<p>窓口全体の他業種事業者の運営する建物への移転及び同事業者との連携による人材確保を含めた改革であり、<u>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する取組のモデル</u>として採択</p>
<p>沖縄県 南城市</p>	<p>42, 178</p>	<p>南城市役所総合窓口設置プロジェクト</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新庁舎の移転(平成29年12月予定)に併せたインテリジェント型(総合受付かつ総合処理ができる)総合窓口の設置をめざす。 ・ 平成26年度から庁内検討を始め、利用頻度の高い窓口部署を集約してきた実績を活用。 ・ 併せて組織機構改革やアウトソーシングによる、市民サービス向上と業務改革を推進。 	<p>島部の小規模団体における窓口業務改革であり、<u>人員体制及び利用者並びに外部資源の各事項で限定された条件のもとで窓口業務を改革する取組のモデル</u>として採択</p>