

# 高山市 窓口業務改革事業

岐阜県



人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	昼夜間人口 比率	人口動態 自然増 自然減	人口動態 社会増 社会減
91,571人 2,177.61km <sup>2</sup>	本庁(9窓口)、 9支所(18窓口)	101.5	増:674人 減:1,106人	増:2,186人 減:2,407人

## 現行業務の棚卸し・分析

### 【主な取組】

- 2016年10月:対象業務ヒアリングの実施
- 〃 11月:職員調査の実施
- 〃 12月:事業者ヒアリングの実施
- 2017年 1月:先行事例ヒアリングの実施
- 〃 2月:市民アンケートの実施

### 【棚卸し対象窓口業務】

- ・全55業務(内訳:税務課2業務、福祉課7業務、子育て支援課2業務、高年介護課8業務、市民課26業務、健康推進課4業務、学校教育課4業務、管財課2業務)
- ・9支所の窓口業務(学校教育課所管を除く全50業務)

### (対象範囲の考え方)

内閣府が委託可能であると示した25業務を中心に、統合・アウトソーシングの可能性のあるものを追加

### 【現行業務の現状(主要概要)】

1. 年間当たり利用件数  
全対象業務合計:約42,100件(住民票の写しの交付業務)  
最大月:約4,900件(〃)  
最少月:約3,000件(〃)
2. 民間委託の導入状況  
完全直営
3. 人員・処理時間(住民票の写しの交付の例(複数業務を兼務))
  - (1)・本庁市民課住民係  
計17名(正規10名、臨時・非常勤7名)
  - ・支所地域振興課(係長以下正規職員)  
丹生川6名、清見4名、荘川4名、一之宮4名、久々野6名、朝日3名、高根4名、国府7名、上宝6名  
計44名
  - (2)処理時間 4分程度／1件

# 現行業務の棚卸し・分析

## 活用した調査票(一部)

### 地方税法に基づく納税証明書等の交付(固定資産税)

2次業務名	地方税法に基づく納税証明書の交付(固定資産税)
申請書等名称	固定資産証明等交付申請書
添付書類	身分証明書、委任状(代理人申請時)
交付物名称	評価等各種証明書、評価額通知書、名寄帳
手数料	有
システム名称	総合行政情報システム
3次業務	1~8 (X・Yを含む)

業務フローの基礎となる情報はより大きな業務区分で把握

本庁・支所の職務分掌に関する情報はより細かな業務区分で把握

3次	3次業務名	手続進捗	支所業務	支所で行えない理由				支所で行うことを必要とする理由						
				A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	
1	証明交付申請書内容確認	窓口	○										6	
2	本人確認(代理人の場合は、委任状により本人確認)	窓口	○										6	
X	連絡業務(支所⇒本庁)		○											
3	筆毎の資料収集して手作業で証明書作成	待合	×		○	○								
4	(証明書作成過程で誤りあれば)固定資産課税台帳修正決裁	待合	×		○	○								
5	(証明書作成過程で誤りあれば)固定資産課税台帳修正	待合	×		○	○								
Y	連絡業務(本庁⇒支所)		○											
6	証明書発行	窓口	○										6	
7	手数料收受	窓口	○										6	
8	証明書交付	完了	○							1			6	

## 調査票解説

業務フローの検討に必要な定性情報を把握

本庁・支所の職務分掌を、報告・連絡業務等の間接時間を含んで分解・調査

本庁で行う業務について、支所で行えない理由を整理  
(○は本庁所管課の回答)

- A 利用システム
- B 判断業務
- C 専門性
- D その他

支所で行う業務について、支所で行うことを必要とする理由を整理  
(数字は回答のあった支所責任者数)

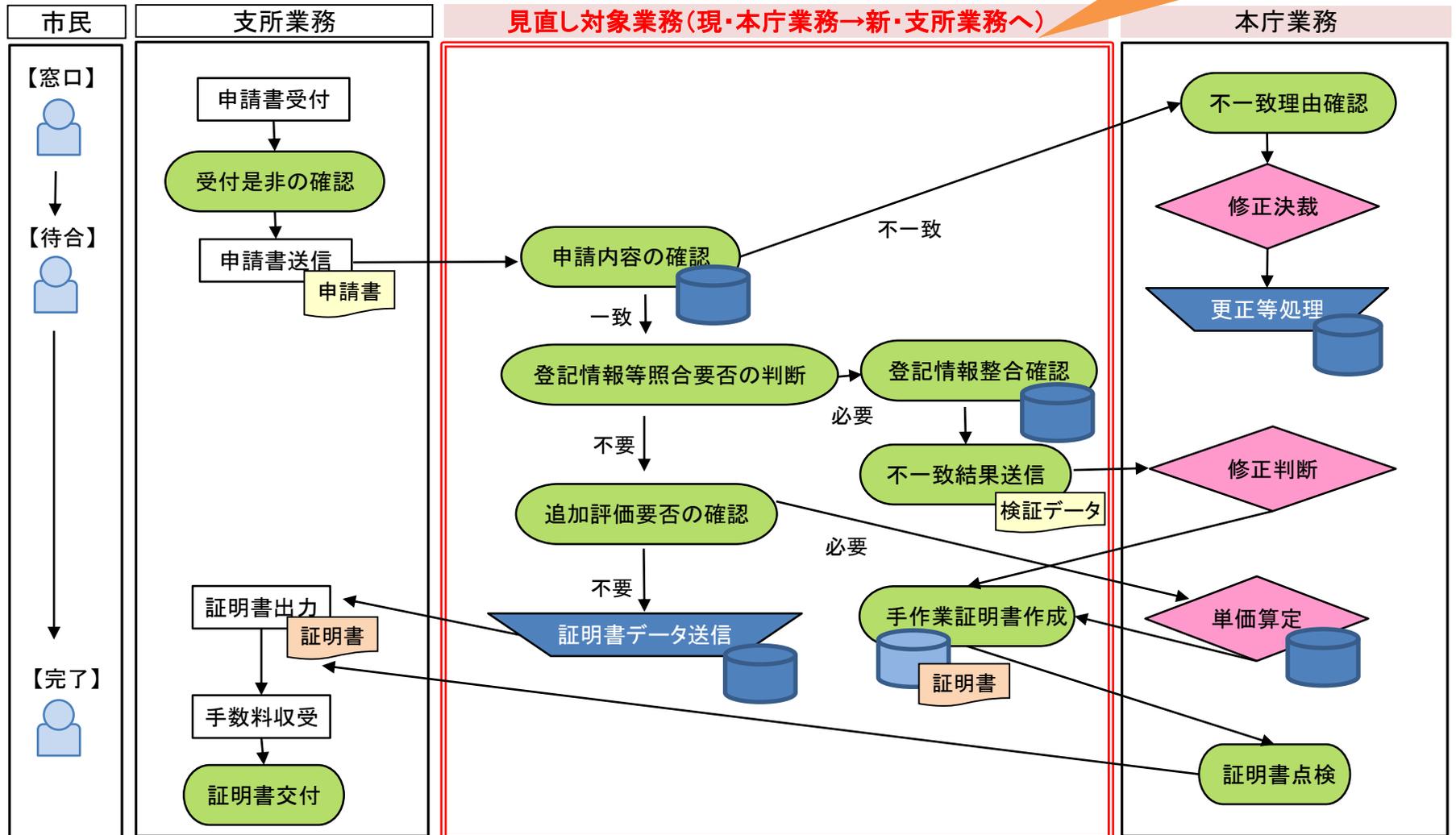
- A 同時受付が望ましい
- B 利用者が移動困難
- C 早期処理が必要
- D 支所地域に関連施設
- E 市民の利便性
- F その他

# 新しい業務フローの検討結果

## 棚卸結果：業務フロー概略図（一部）

地方税法に基づく納税証明書等の交付（固定資産税）

- ・本庁業務量の縮減
- ・本庁→支所の連絡業務の縮減（窓口待ち時間の短縮にも寄与）



## 新しい業務フロー概略図解説

### 【業務フローの作成】

✓ 調査票「定性情報」等

定性情報を利用し、市民の位置(窓口・待合・完了)、利用システム等の情報を織り込み、見直し前業務フローの作成を行った。

### 【見直し方向性の決定】

✓ 調査票「支所で行うことを必要とする理由」等

納税証明書等の交付(固定資産税)については、早期発行が可能なケースも多く、できる限り支所で完結した業務フローとすることが市民利便性の観点からも望ましい。

### 【支所で行えない業務の抽出】

✓ 調査票「本庁で行う理由」、「支所で行えない理由」等

専門性の高い判断業務は、見直し後も本庁に残留させるため、本庁所管課にヒアリングを行い、判断業務の特定を行った。

### 【報告・連絡業務等の見直し】

✓ 調査票「報告・連絡業務等の時間」等

本庁への報告・連絡業務が、支所窓口業務の18%を占めていることが把握されているため、負荷が高い業務を中心に報告・連絡業務の見直しを行う。

# アウトソーシングの解説

## アウトソーシングの検討結果解説

### 【アウトソーシングの検討】

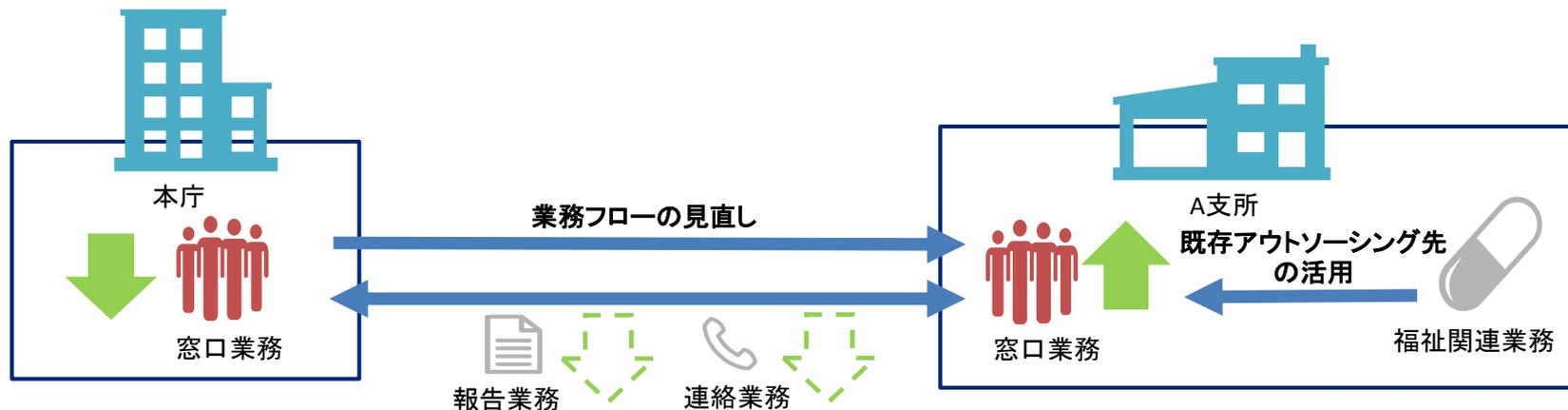
- 各支所における窓口業務のボリュームは年間積算2人にも満たないため、各支所単独でのアウトソーシングでは歳出削減効果が見込めないことが把握された。対応策として、「既存アウトソーシング先の活用」と「業務フローの見直し」により、業務量確保の検討を進める。

### 【既存アウトソーシング先の活用】

- 全支所の福祉関連業務を既に委託し、高山市社会福祉協議会の職員が全支所に配置されている。福祉関連業務の隙間時間を利用した付随業務として、支所の窓口業務を委託しているが、活用は限定的であるため、「福祉関連業務」+「窓口業務」による業務量確保の可能性を検討する。

### 【業務フローの見直し】

- 本庁業務の支所業務への移管により、市民利便性が高まることが想定される業務フローを見直すことにより、業務量確保の可能性を検討する。
- 報告・連絡業務の方法・頻度・内容の見直しや標準化により、業務効率化の検討を行う。



## 歳出削減等の効果把握手法／取組のモデル化に向けた課題

### 歳出削減等の効果把握手法(例)

財政効果

=

職員の人件費

—

窓口業務委託に要する費用

「人件費単価」×「窓口業務時間」

「民間業者の人件費単価」×「業務時間」  
×「1+利益率」×「1+消費税率」

※窓口業務時間41,242時間のうち、アウトソーシング可能業務24,665時間を対象としている。

### 取組結果のモデル化に向けた課題

#### 【業務フローの作成】

- 業務フロー作成の方向性を決定するため、事前に本庁集約、支所分散など機能見直しの基本方針を決定しておくことが望ましい。
- 事前に各支所ごとの特性や相違をどこまで考慮するかを決定しておくことが望ましい。

#### 【アウトソーシングの検討】

- 支所単独でのアウトソーシングは、業務量の観点から財政効果が限定的もしくは見込めない可能性があるため、窓口業務以外の業務との組み合わせ(委託範囲の拡大)や近隣支所窓口業務との組み合わせも踏まえた検討を行う必要がある。

#### 【効果把握手法】

- 実際の委託費用は、直接人件費に加え、フロアマネージャーや管理者の人件費、各種間接費等も発生するため、増減が想定される時間を加減算する必要がある。
- 事業者からの参考見積等を入手し、財政効果額の妥当性を検証することが望ましい。