

# 別府市 誰もが快適で賑わいのある窓口業務改革

—行政サービスの「受益者」から行政サービスの「提供者」へ—



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
121,100人 125km <sup>2</sup>	1本庁 3出張所	98.1	増:876人 減:1,498人	増:5,480人 減:5,623人

## 現行業務の棚卸し・分析

### 【主な取組】

- ・7月13日 調査・ヒアリング開始
- ・7月25日 ワーキンググループ(WG)発足
- ・9月30日 ワンストップ窓口WG協議開始
- ・12月6日 アウトソーシング先候補事業者抽出
- ・2月6日 アウトソーシング先候補事業者決定

### 【棚卸し対象窓口業務】

- ・ライフイベントに係る窓口業務(出生10業務、転入21業務、転出14業務、転居10業務)
- ・証明書発行業務(7業務)  
(対象範囲の考え方)
- ・件数が多くワンストップ化による効果が大きいと考えられるライフイベントに係る業務と、比較的難易度の低い証明書発行業務を抽出

### 【現行業務の現状(主要概要)】

- 1 年間当たり利用件数(括弧内は人口1人当)  
全対象業務合計:136,400件(1.13件)  
最大:100,000件(住民票、印鑑証明業務)  
(0.83件)  
最少:100件(諸証明(不在住、不在籍、  
廃棄証明業務))(0.0009件)
- 2 民間委託導入現状  
完全直営
- 3 人員・処理時間(住民票の写しの交付の例)  
(1)人員 市民課 計3名  
(正規0名、臨時・非常勤3名、派遣0名)  
(2)処理時間 7分/1件

# 現行業務の棚卸し・分析

ライフイベント別業務フロー  
における業務の単位

## 活用した調査票兼業務処理一覧(一部)

※参考資料1

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						○			○
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	○		△		○	○			○
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					○				○
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					○				○
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									

職員への  
アンケート項目

## 各課インタビュー内容及び調査票解説

### 《各課インタビュー確認項目》

#### 【窓口の基本情報】

- 窓口の数
- 職員数(窓口/バックヤード、正規/非正規)
- 繁忙期
- 受付人数(月別、一日平均など)

#### 【業務棚卸しシート(調査票)】

- ライフイベントの対象業務
- ライフイベントの業務フロー
- 業務別処理一覧の項目内容

#### 【申請書について】

- 問い合わせの多い項目
- 申請書の保管ルール
- 保管した申請書の利用目的

#### 【担当者が考える総合窓口について】

- 担当者が考える総合窓口の姿
- ワンストップ窓口の業務範囲
- ワンストップ窓口実現に向けた課題

#### 【その他確認事項】

- フロアマネジャーに期待する業務
- マニュアルの整備状況
- 認識されている課題や改善要望

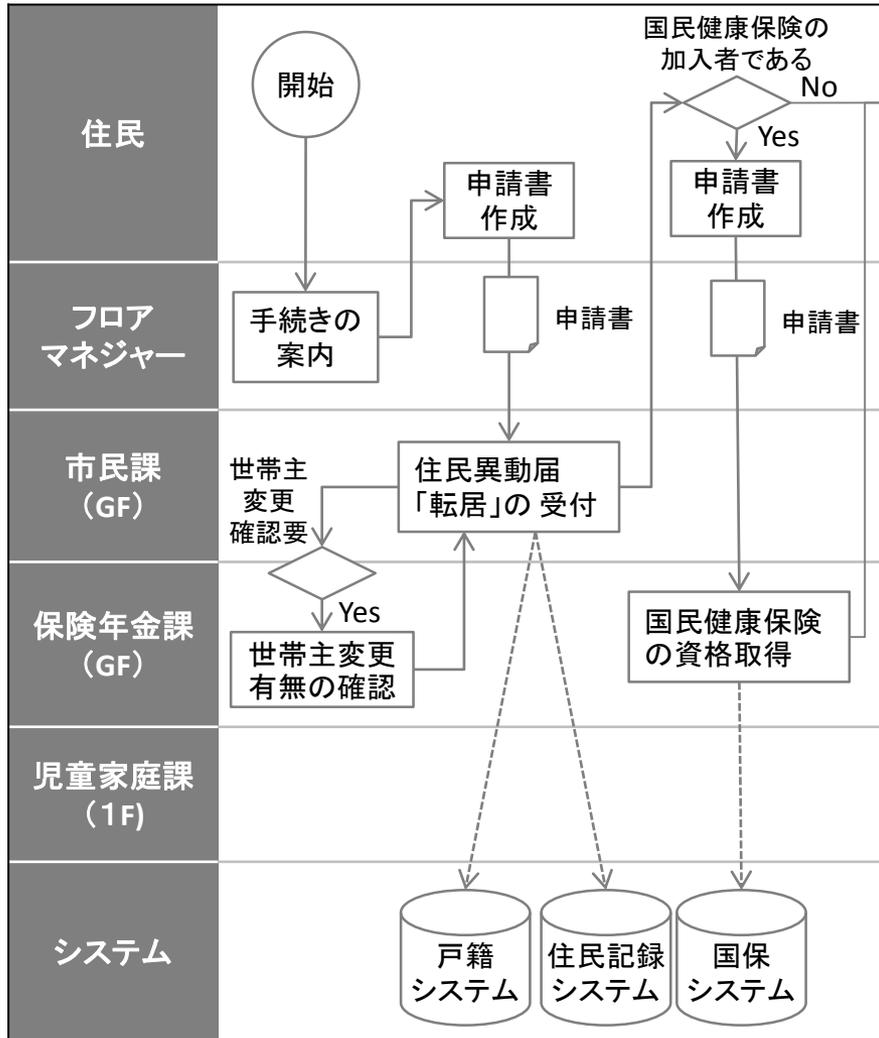
### 《調査票概要》

- 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、平均処理時間等を整理した。
- 平均処理時間は、純時間による各担当者の感覚値である。平均処理時間を業務ごとに合計し、業務の年間処理件数を掛けた結果を対象業務の年間業務量としている。
- 担当者について、「窓口」は窓口で処理をする担当者、「バックヤード」はバックヤードで処理をする担当者を表している。
- 住民の位置について、「窓口」は住民が窓口にいる状態、「待合」は待合スペースで呼出を待っている状態、「-」は住民の手続が終了した状態を表している。

# 新しい業務フローの検討結果

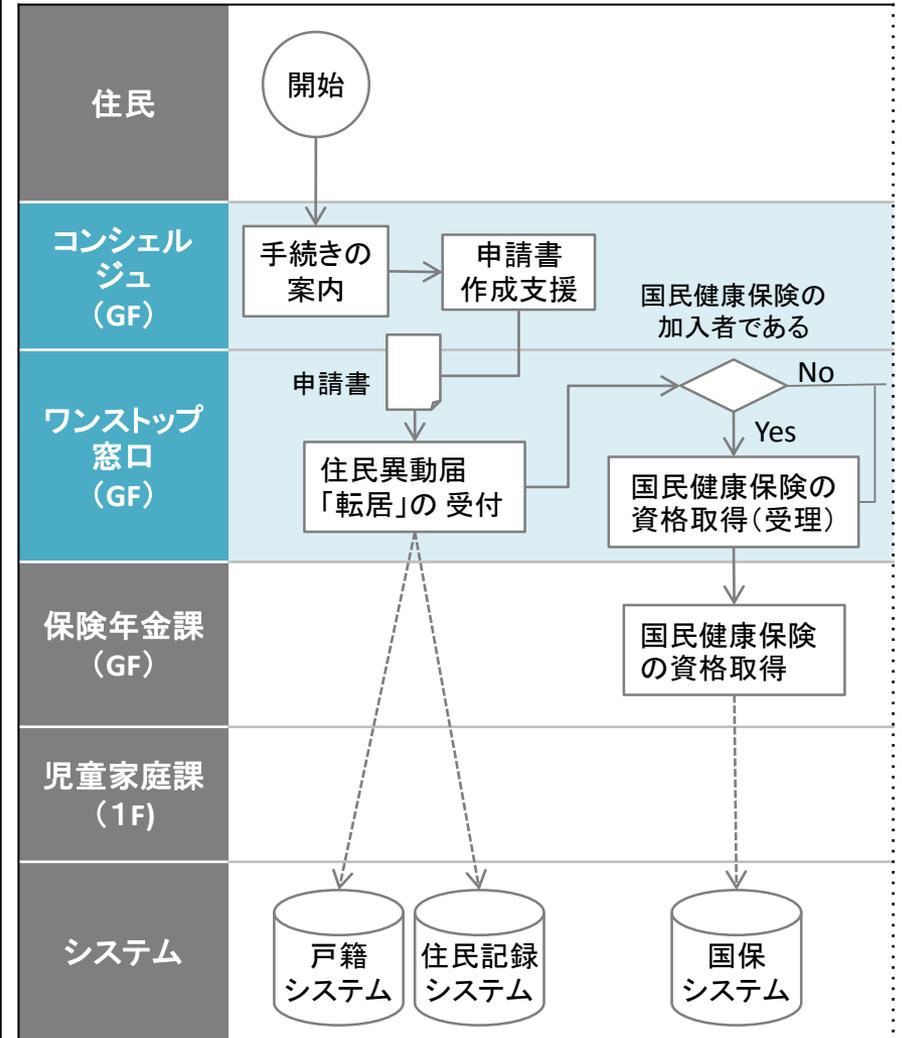
## 棚卸結果：現行業務フロー図（一部）

### 例：ライフイベント別業務フロー「転居」（一部）



## 検討結果：新しい業務フロー図（一部）

### 例：ライフイベント別業務フロー「転居」（一部）



## 新しい業務フロー図解説

### 【概要】

- ライフイベントにおける手続の流れを把握するため、発生する業務とその発生条件を記載している。
- 各課窓口の他に、「住民」や「コンシェルジュ」などのスイムレーンを記載し、住民目線での業務フローを表現している。

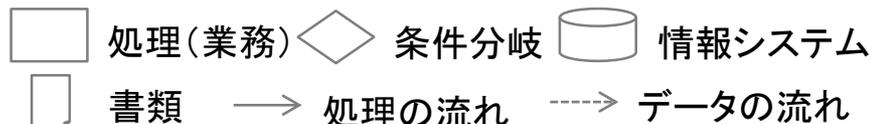
### 【業務処理一覧作成】

- 業務フロー図作成の前段階として各ライフイベントの業務処理一覧を作成した。
- 各業務について、処理単位での処理時間や住民の動きを把握できる。

### 【主な活用方法】

- 業務処理一覧の平均処理時間を基に、各業務の処理時間や年間業務量を試算した。

### 【主な凡例】



## アウトソーシングの検討結果解説

### 【アウトソーシング対象業務と規模】

- 亀川出張所  
対象業務：出張所取扱業務の全て  
業務量：6.0(人/年) ※非常勤職員
- 本庁  
対象業務：コンシェルジュ、証明書発行  
業務量：4.4(人/年)

### 【検討結果に至った考え方】

- 亀川出張所  
出張所業務は、非常勤職員によって実施可能な高度な判断を必要としない業務であることから、出張所で取り扱っている全ての業務について、アウトソーシング可能であると判断した。(アウトソーシング先の検討経緯については、参考資料2に記載)
- 本庁  
難易度の低いコンシェルジュ業務と証明書発行業務を選定した。なお、対象業務については、アウトソーシング先の担当者のスキル習得に合わせて段階的に拡大することを想定している。

## 歳出削減等の効果把握手法

### 【積算方法】

(職員人件費の年間削減量)  
 = (年間のアウトソーシング対象業務量)  
 × (職員の平均の年間人件費)

(年間のアウトソーシング対象業務量) ※参考資料3  
 = (業務処理一覧の平均処理時間)  
 × (各業務の年間処理件数)

(職員の平均の年間人件費)  
 = (正規職員の割合)  
 × (正規職員の平均の年間人件費)  
 + (非正規職員の割合)  
 × (非正規職員の平均の年間人件費)

### 【積算結果】

- 職員人件費の年間削減量
 

亀川出張所:	10,940,000円
本庁:	22,139,000円
合計:	33,079,000円

※アウトソーシングにかかる費用を職員人件費の削減量よりも抑えることで、歳出削減効果を生み出すことができる

## 取組結果のモデル化に向けた課題

### 【業務棚卸し・分析方法】

- 業務処理時間の正確な把握  
 窓口の発券機のログから取得するなど、実際の処理時間を測定することで、より正確な業務量を把握できる。
- 各業務の難易度の正確な把握  
 難易度は住民の属性とあわせて詳細に把握することで、ワンストップ窓口等の対象範囲を精緻化できる。  
 例: 児童手当の受付において、対象児童の両親が別居している場合は難易度が高いなど。

### 【効果把握手法】

- 職員人件費削減以外の効果の把握  
 地域社会への貢献やサービスの向上等、職員人件費の削減以外の効果も考えられる。

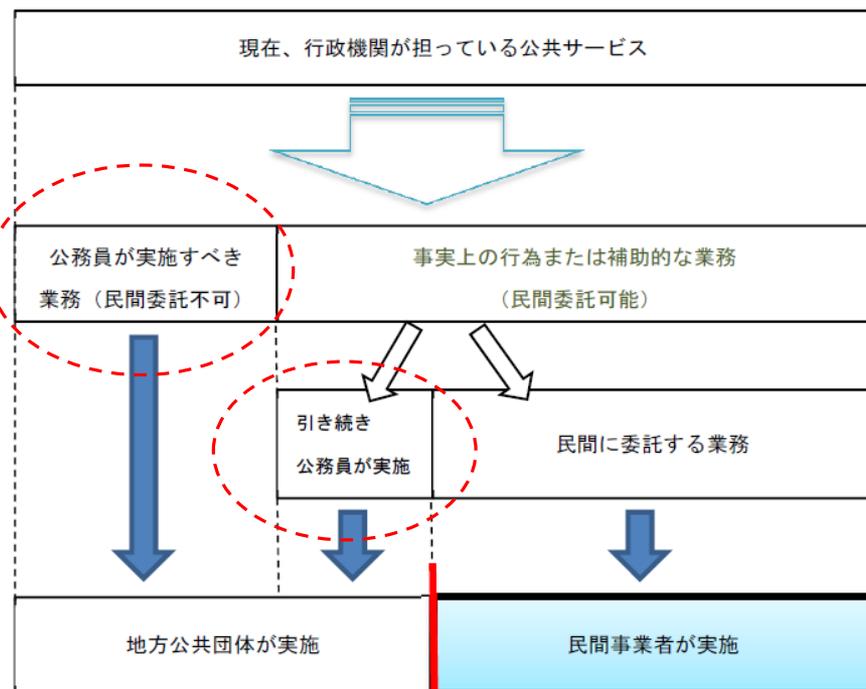
### 【人材派遣会社以外の事業者への委託】

- 持続可能な要員確保と育成計画の具現化  
 窓口業務に求められる業務スキルを持つ要員を継続的に確保すること及び育成するための具体的な方法が求められる。

# 参考資料1:アウトソーシング対象外業務の判断基準

## アウトソーシング対象範囲の考え方(※1)

(図2 委託範囲の明確化にあたってのフロー)



「公務員が実施すべき業務」及び「引き続き公務員が実施する業務」の本市の考え方:

- 「公務員が実施すべき業務」(※2)
  - 法律に基づく市町村長の判断業務: 証明書等の交付や療養費等の給付その他の市町村の処分の判断など
  - 公権力の行使に該当する業務: 国民健康保険料等の徴収における相手方の意に反して行う立ち入り調査や差押え・公売等の強制処分など
- 「引き続き公務員が実施する業務」
  - プライバシーに留意が必要な業務: DV被害者に対する業務など
  - マイナンバーの確認が発生する業務:
  - マニュアル化の難しい非定型業務: 相談業務など高い専門知識が必要でマニュアル化が難しい業務など

※1 図は内閣府作成の「地方公共団体の適正な請負(委託)事業推進のための手引き」から抜粋

※2 内閣府作成の「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲等について」等から引用

## 参考資料2:アウトソーシング候補先事業者の検討経緯

### 【アウトソーシング候補先事業者の選定基準】

- ・ 長期的に本市に存在しているなど地域に根付いた事業者であること
- ・ 継続的な人材の確保、育成が可能であること
- ・ 適切なガバナンス体制を有していること

上記3つを満たし、かつ協働によって更なる効果を期待できる事業者として、以下の2つの事業者を候補とし、各事業者と協議を実施

#### 株式会社トキハ 別府店

##### 【主な選定理由】

- ・ 中心市街地の活性化が期待できる。
- ・ サービス業のノウハウを市民サービス向上に活用できる。
- ・ 待ち時間の有効活用が可能となる。

##### 【事業者との協議要旨】

- ・ 窓口業務を担う要員がないなどの理由から、アウトソーシングの受託は困難
- ・ 自治体との協働による賑わい創出のために、施設を利用することは可能

アウトソーシング先ではなく、  
臨時窓口の設置先としての協働を目指す

#### 社会福祉法人 太陽の家

##### 【主な選定理由】

- ・ 障がい者がサービスの受益者から提供者へ立場が変わるといふ社会的意義の創出
- ・ 障がい者の雇用(業種・職種)の拡大
- ・ 障がい者向けサービスの向上が期待できる。

##### 【事業者との協議要旨】

- ・ 窓口業務のアウトソーシングの受託を目指すことで合意
- ・ 施設の建て替えによって移転が必要な亀川出張所の移転先として検討

亀川出張所の移転先として窓口を設置し、  
アウトソーシングの実現を目指す

# 参考資料3:アウトソーシング対象業務量の算出方法

本庁では、コンシェルジュを導入し、申請書の記入支援を窓口担当者から切り離すことで、アウトソーシングの対象業務量を拡大する。

コンシェルジュの導入によってアウトソーシング可能になる年間業務量 = 2,131h

