

# 「平成28年度業務改革モデルプロジェクト」成果報告書概要一覧

団体名	人口 (H27.1.1現在)	窓口数	モデル事業概要	新業務フローのポイント
岐阜県 高山市	91,571	1本庁 9支所	本庁舎及び9支所の窓口を同時に改革	○ 支所完結処理の増加(支所→本庁の報告・連絡業務の削減その他所掌の見直し)
兵庫県 神戸市	1,550,831	1本庁 9区役所 1支所 2出張所 等	総合窓口化と電子申請・郵送申請の拡大を同時に実施	○ 対面の窓口業務から電子上の処理への移行(電子申請可能なもの、困難なものの仕分けを実施)
鳥取県 鳥取市	193,064	1本庁 8総合支所	窓口事務処理の段階別に業務分析及びアウトソーシング検討を実施	○ 基本届出を総合窓口でワンストップ受付し、各担当課が同時並行処理 ○ ライフイベント毎に対象業務を抽出し、BPRを実施
鳥取県 北栄町	15,664	1本庁 1分庁	総合窓口業務と窓口業務以外の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	○ 庶務業務及びその他定型業務を事務センター(仮称)を設置し実施。(総合窓口と同一事業者に委託予定) ○ 庁内全業務を対象にBPRを実施
愛媛県 西予市	41,119	1本庁 4支所 10出張所	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	○ 基本届出を市民課でワンストップ受付し、各担当課が同時並行処理 ○ その他相談発生手続には予約制を導入、本庁・支所間で確認等が必要な手続にはオンライン窓口を導入
大分県 別府市	121,100	1本庁 3出張所	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	○ 地域内の社会福祉法人による受託、障害者を雇用しての窓口業務実施 ○ コンシェルジュが手続案内及び申請書作成支援を行い、ワンストップ窓口による各届出の一括受付・処理
沖縄県 南城市	42,178	1本庁 1分庁 2出張所	島部の小規模団体における窓口業務改革	○ フロアマネージャが申請データ入力支援を行い、総合窓口からシステムを通じ、各担当課が同時並行処理