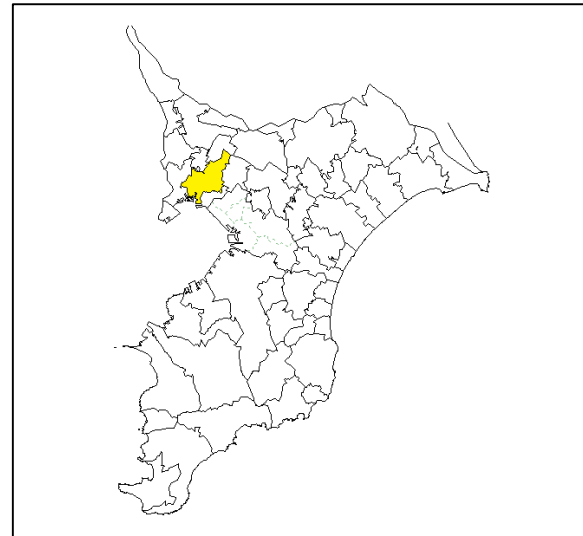


船橋市 窓口業務プロセス改革事業



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
630,185人 85.62km ²	1本庁・1総合窓口 7出張所・5連絡所	84.2	増:5,313人 減:4,922人	増:33,874人 減:30,137人

主な取組の概要

【主な取組】

- ・7～8月 申請書の棚卸し・各課ヒアリング
- ・8～9月 申請書の分析・ナビ付申請書要件定義
- ・9～11月 民間事業者と連携したBPR
- ・9～12月 ナビ付申請書の開発

【棚卸し対象窓口業務】

- ・本庁舎の住民異動関連業務
- ・全54業務(内訳:児童家庭課23業務、障害福祉課15業務、保健総務課5業務、地域保健課4業務、国民健康保険課3業務、介護保険課2業務、健康づくり課1業務、戸籍住民課1業務)

(対象範囲の考え方)

転入・転出・転居に関連する手続を抽出

【現行業務の現状(戸籍住民課・出張所)】

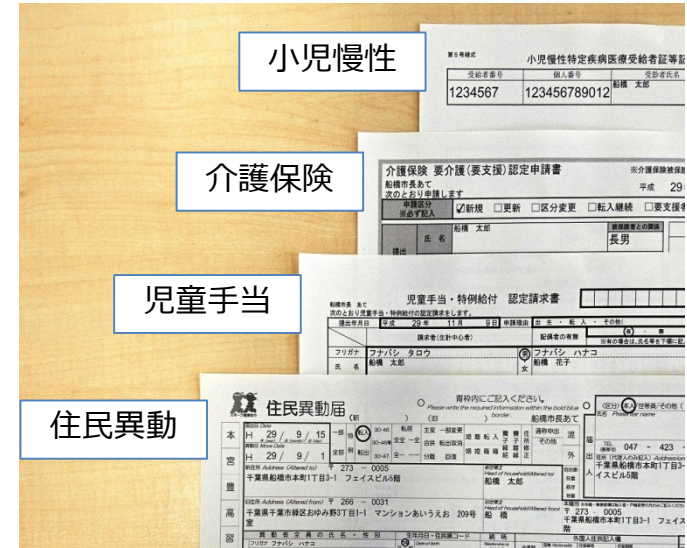
1. 年間当たり利用件数
全対象業務合計:290,185件
住基入力:62,076件(戸籍住民課・出張所)
証明交付:118,826件(戸籍住民課)
郵送請求:109,283件(戸籍住民課)
2. 民間委託導入現状
完全直営
3. 人員・処理時間(住民票の写しの交付の例)
(1)人員 戸籍住民課 計9名(正規2名、臨時・非常勤7名、派遣0名)
(2)処理時間 5分／1件

主な取組の概要

1. 本庁における申請書作成と手続き案内のワンストップ化

【申請書の一括作成とマイナンバーカードの活用】

- 大日本印刷株式会社の「ナビ付申請書」を中心に新たな業務フローを構築
- 転出・転居だけではなく、住民情報を保有しない転入についても、基本4情報等を印字した申請書の一括作成を行い、「書かない窓口」を実現
- マイナンバーカードを所持している場合はカードから基本4情報を取り込み、職員負担を下げつつよりスピーディに申請書を作成することが可能



【漏れのない手続き案内】

- ナビゲーション機能で関連手続きを特定し、手続き一覧や案内書を併用することで、役所側の案内漏れと申請者側の手続き漏れを防止

2. 本庁における証明事務の集約とアウトソーシング化

- 係別に行っている証明書の窓口交付と郵送請求を集約し、アウトソーシングすることを検討

3. 本庁と出先窓口の入力業務集約とアウトソーシング化

- 本庁と出先でそれぞれ行っている入力業務を集約し、アウトソーシングすることを検討

4. ICTを活用した出先窓口の取扱業務拡大

- テレビ会議システムを活用した出先窓口の取扱業務拡大を検討

現行業務の棚卸し・分析

活用した調査票(一部)

No	作業名称 ①	タイプ	作業の詳細内容 ②	帳票・証憑	システム	規定文書	周期・件数	作業時間 ③	部門 ④	担当者 ⑤	
1	来庁								申請者		
2	案内		<ul style="list-style-type: none"> ■用件を聞き、異動届の記入方法を案内する。 ■転出証明書を持っているかを確認する。 ・転出証明書がない場合、マイナンバーカードを持っているか確認する。(特別転入) ・なければ転入手続きができないので、転出証明書を持参してもらいように依頼する。 ■発券機で番号札を出力し申請者に渡す(混雑時) ・発券機は課ごとにある。フロアマネージャーが発券機の側において案内を行う。 ・入口から見ても一番手前があるので、実質的に総合案内機能を兼ねている。 						案内	非常勤	
3	異動届記入		<ul style="list-style-type: none"> ■異動届に必要な事項を記入する。 ■発券機で番号札を取る。 							申請者	
4	届出		<ul style="list-style-type: none"> ■番号を呼ばれたら受付に行き、番号札を渡す。 							申請者	

調査票解説

- 業務フローの作成に株式会社サン・プランニング・システムズの「BPR+」を採用
- 業務フローから自動で作成される業務記述書を調査票として活用した。

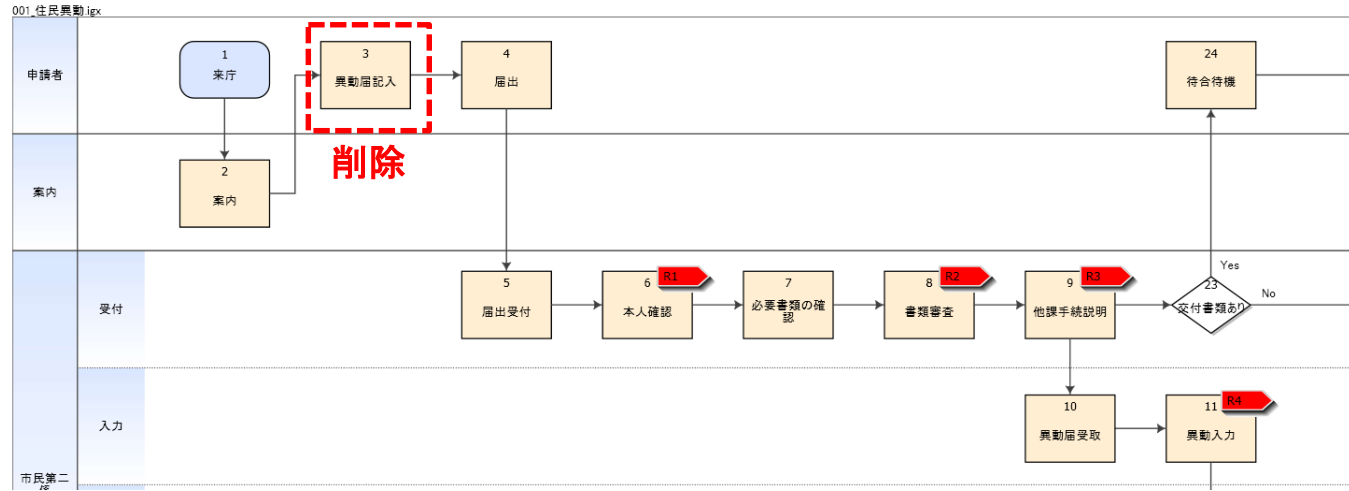
- ① フローチャートの作業名が表示される。
- ② 作業ダイアログボックスに入力した作業の詳細内容が表示される。
- ③ 作業時間はモデルケースを用いてフローチャートの作業単位に計測し記載した。

各届出固有の確認時間(新築物件の確認や他市への戸籍照会等)によって窓口滞在時間に差が出るため、作業単位の実測値の積み上げで新旧業務フローを比較した。
また、新業務フローはマイナンバーカードの有効性についても検証した。

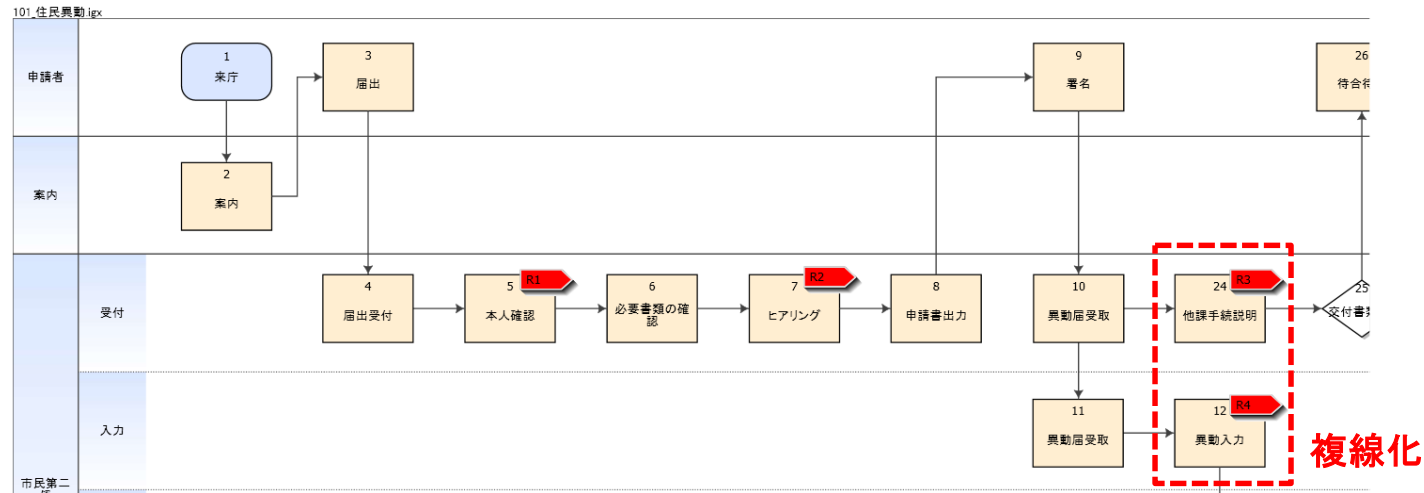
- ④ フローチャートのスイムレーンが部門に表示される。
- ⑤ 担当者は正職員か非常勤職員のいずれか、もしくは両方を表示する。

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）



検討結果：新しい業務フロー図（一部）



新しい業務フロー図解説

- BPR+は業務フローの作成が容易にでき、作成した業務フローから業務記述書等の帳票を自動で出力することができる。したがって、概要(または標準的)フローを作成→業務記述書を出力→ヒアリング→業務フローに反映→業務記述書を出力→再度ヒアリング、というサイクルを細かく行っても作業負担が少ない。
- 出力できる帳票には業務記述書のほか、課題対応管理表、RCM(リスクコントロールマトリクス)などのフォーマットがある。本市はナビ付申請書が業務のどのリスクに有効かを可視化するため、RCMをメインで使用した。
- 業務分析を行う際は、業務フロー(全体の俯瞰)、業務記述書(業務の詳細)、RCM(課題の共有とコントロールの明確化)を複合的に活用することで、異なる着眼点による分析が可能となる。
 - ✓ 高速化のための複線化→業務フロー
 - ✓ 正職員・非常勤の役割分担→業務記述書
 - ✓ コントロールの見直し→RCM
- 民間事業者にはヒアリング及び業務分析について助言をしてもらい、作業の参考とした。

アウトソーシングの検討結果解説

【アウトソーシング候補業務と規模】

- 証明交付業務 118,826件／年, 通常期9.0人工, 繁忙期10.0人工
- 郵送請求業務 109,283年／年, 5人工(繁忙期の差なし)
- 住基入力業務 62,076件／年, 通常期4.2人工, 繁忙期7.3人工

【アウトソーシングの判断基準】

- 証明交付業務 他団体での実績が多くある。
- 郵送請求業務 他団体での実績が多くある。
- 住基入力業務 受付・入力・照合の中で最も定型的であり、チェック機能を切り離すことが容易である。

【歳出削減効果把握方法との整合性・関連性】

- 後述の把握方法により得られた効果が歳出削減に寄与しない場合であっても、正職員という人的リソースを有効的に活用するうえで必要な手段であるという合意が必要である。

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

1. 本庁における申請書作成と手続き案内のワンストップ化
 - 窓口滞在時間 BPRによって削減された窓口滞在時間
 - 手戻り削減率 BPRによって削減が期待できる手戻り数
 - 住民満足度 新たな業務フローの住民満足度
12/25～1/31に住民満足度調査のためのアンケートを実施し、利用者174人中128人から回答を得た。
満足～不満の5段階評価中、「満足」が80%、「やや満足」が15%であった。
2. 本庁における証明事務の集約とアウトソーシング化
3. 本庁と出先窓口の入力業務集約とアウトソーシング化
 - 集約化効果 BPRによって捻出される時間・人工から得られる効果
 - 委託化効果 アウトソーシングによる経費削減効果

窓口滞在時間 (住民異動)	マイナンバーカードなし -4.3分(-9.5%) マイナンバーカードあり -7.3分(-16.2%)
手戻り削減率	45%
住民満足度	95% ※ H28年度窓口サービスアンケート結果の90.9%と比較して+4.1%

集約化効果	2. 証明事務 (捻出される時間) $454分/日 \times 242日 = 109,868分 = 1,831時間$ →業務適正化による時間外勤務削減効果 $2,515円 \times 1,831時間 = \underline{460万円}$
	3. 入力業務 (捻出される人工) 0.2人工 →人的リソースの解放による業務効率化効果 $800万円 \times 0.2人工 = \underline{160万円}$
委託化効果	2. 証明事務 (現在の経費) 4,929万円 - (アウトソーシング経費) 4,429万円 = <u>500万円</u>
	3. 入力業務 (現在の経費) 3,707万円 - (アウトソーシング経費) 2,685万円 = <u>1,022万円</u>

取組結果のモデル化に向けた課題

【BPR後の業務の実施】

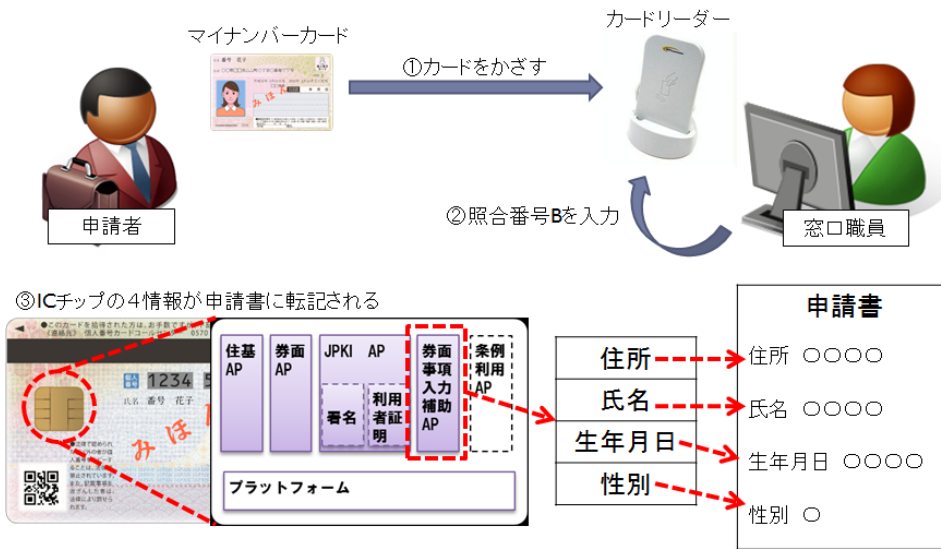
- 担当者が従前のまま業務フローを変更すると、変更したこと自体が負荷となってしまう、BPRの効果が発揮されるのに時間がかかる、または十分に効果が発揮されないおそれがある。可能な業務はBPRと同時にアウトソーシングを実施するのが望ましい。

【申請書のメンテナンス】

- 複数の担当課が所管する申請書のメンテナンスに負荷がかかる。また、都度改修費用が必要となるため、費用負担をどう抑えるかが課題

マイナンバーカードの有効性について

マイナンバーカードを活用した申請書作成の仕組み



新業務フローの窓口滞在時間は、現行業務フローと比べて-4.3分(-9.5%)という結果になった。書類審査に相当するヒアリングの時間は延びるものの、異動届の記入が削減されたことによる効果大きい。

また、申請書作成にマイナンバーカードを活用した場合は、ヒアリングの時間が-3分の10分となり、窓口滞在時間は-7.3分(-16.2%)の37.9分となる。

特に住民情報を保有しない転入手続きにおいて、マイナンバーカードを活用した申請書作成は有効である。

夫婦と小学生の子ども2人の4人家族が転入手続きを行ったモデルケースでの実測値

現行業務フロー		新業務フロー	
作業名称	作業時間	作業名称	作業時間
案内	1	案内	1
異動届記入	8.5		
届出	0.2	届出	0.2
届出受付	0.3	届出受付	0.3
本人確認	0.2	本人確認	0.2
必要書類の確認	0.2	必要書類の確認	0.2
書類審査	8	ヒアリング	13
他課手続案内	3		
		申請書出力	1
		署名	1
		異動届受取(受)	0.2
異動届受取(入力)	0.2	異動届受取(入)	0.2
異動入力	10	異動入力	10
異動届受取	0.2	異動届受取	0.2
照合	3	照合	3
本更新	1	本更新	1
カード裏書	5	カード裏書	5
カード照合	1.4	カード照合	1.4
交付	3	交付	3
計	45.2	計	40.9
		マイナンバーカードあり	-3
		計	37.9

ヒアリングが13分↓10分