

BPRによる業務改革の効果把握の状況について

調査方法：「地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査」の一環として調査を実施

調査内容：窓口業務改革（総合窓口化、民間委託）及び庶務業務の集約化を実施している団体のうち、BPR（Business Process Re-engineering：業務フローの再構築）実施による定量的効果を把握している団体について調査

調査時点：平成29年4月1日現在

窓口業務改革

| 窓口業務改革 | | 窓口業務改革（総合窓口化、民間委託）を実施している団体数 | | |
|--------------------|-------|------------------------------|------------------------|---|
| | 団体数 | | BPR実施による定量的効果を把握している団体 | 主な指標例 |
| 指定都市 | 20 | 16 | 3 (18.8%) | 手続時間、市民満足度、コスト、待ち時間等 |
| 市区町村 (指定都市を除く。) | 1,721 | 475 | 36 (7.6%) | 申請書のシステム作成件数、職員数、人件費、時間外勤務時間、業務の統合化・効率化、待ち時間、ミス率発生率、市民満足度、手続時間、住民の移動時間、取扱業務の増加、滞在時間、郵便・公用請求の処理時間等 |

庶務業務の集約化

| 庶務業務の集約化 | | 庶務業務の集約化を実施している団体数 | | |
|--------------------|-------|--------------------|------------------------|--|
| | 団体数 | | BPR実施による定量的効果を把握している団体 | 主な指標例 |
| 都道府県 | 47 | 45 | 23 (51.1%) | 人件費、コスト、職員定数、職員数、システム化、業務の統合化・効率化、業務量、旅費等 |
| 指定都市 | 20 | 16 | 6 (37.5%) | 職員数、コスト、人件費、事務の集約化、職員業務時間、職員満足度等 |
| 市区町村 (指定都市を除く。) | 1,721 | 405 | 15 (3.7%) | 職員業務時間、紙の使用量、人件費、庶務業務の負担軽減、業務処理時間、職員数、時間外勤務時間等 |

<指定都市・窓口業務改革>

| 都道府県名 | 市区町村名 | 市町村類型 | 人口 | BPRを踏まえた業務改革の分類 | | | | | | 業務分析において把握した業務改革の効果の指標 | 業務改革の効果 (1年間の効果) | 効果の公表 | |
|-------|-------|-------|-----------|-----------------------|-----------------------|------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------|------------------------|--|--|---|
| | | | | BPRの実施時期 | 業務改革の実施時期 | ①BPRを踏まえた総合窓口の導入 | ②BPRを踏まえた窓口業務の民間委託 | ③BPRを踏まえた申請の簡略化(マイナンバーの活用等) | ④BPRを踏まえた窓口レイアウトの変更 | | | | ⑤BPRを踏まえた郵送申請・電子申請の促進 |
| 1 千葉県 | 千葉市 | 指定都市 | 925,951 | 平成24年度 | 平成29年1月 | ○ | | ○ | ○ | ○ | | <p>1件14分短縮 ※検討段階の試算 ・会社員世帯の出生関係手続きで約14分(56分→42分)、自営業世帯(夫婦、子2、母(要介護))の転入関係手続きで約38分(88分→50分)など、手続き時間が短縮。 ・複数手続きが一つの窓口で済み、申請書記載の重複がなくなるなど、利便性が向上。 ・新しい業務支援システムの活用により、手続漏れの防止。</p> | http://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/kusei/documents/file2_madoguchikaika.pdf |
| 2 大阪府 | 大阪市 | 指定都市 | 2,525,153 | (①総合窓口の導入) 平成19年1月 | (①総合窓口の導入) 平成19年1月 | ○ | ○ | | ○ | | <p>(①総合窓口の導入) 定量的な指標なし</p> <p>(②窓口業務の民間委託) (④窓口レイアウトの変更) A:市民満足度 B:コスト削減</p> <p>(※1)①②④いずれも「BPR的発想を取り入れた具体的な業務改革の取組みの企画・立案」として、いわば「BPRの手法を活用した業務分析」と「BPRをふまえた具体的な取組みの検討」とを同時並行させるなかで企画・立案したものであり、効果指標についても、その過程において設定したものである。</p> <p>(※2)上記④は、具体的には、民間委託化した窓口における「証明書発行窓口の届出窓口からの切り出し」をイメージしており、民間委託の取組み内容のひとつとして位置付けられるため、効果測定は民間委託全体の効果測定に包摂されることから、④の効果指標についても、①の効果指標をもって充てている。</p> | <p>(①総合窓口の導入) 定量的な把握なし</p> <p>(②窓口業務の民間委託) (④窓口レイアウトの変更) A:96.9%(平成28年度実績) B:174,399千円(平成27年度実績(※))</p> <p>(※)全区役所分の委託料をはじめて通年で計上できるようになった平成27年度の決算額を基準とした固定値として算出。</p> | — |
| 3 兵庫県 | 神戸市 | 指定都市 | 1,508,200 | 平成28年4月～ | 平成29年1月 | ○ | | | ○ | ○ | | <p>各窓口へ移動し並び直す時間の削減により、滞在時間が減少した。他課の業務を引越しの届出窓口で受け付けることにより、窓口の混雑が懸念されたが、来庁者の発券から呼出までの待ち時間は、導入前後で大きな変化はない。</p> | — |
| 合計 | | | | | | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 0 | | |

<市区町村・窓口業務改革>

| | 都道府県名 | 市区町村名 | 市町村類型 | 人口 | BPRを踏まえた業務改革の分類 | | | | | | | 業務分析において把握した業務改革の効果の指標 | 業務改革の効果 (1年間の効果) | 効果の公表 | |
|---|-------|-------|--------|---------|-------------------|------------|------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------|------------------------|---|--|---|
| | | | | | BPRの実施時期 | 業務改革の実施時期 | ①BPRを踏まえた総合窓口の導入 | ②BPRを踏まえた窓口業務の民間委託 | ③BPRを踏まえた申請の簡略化(マイナンバーの活用等) | ④BPRを踏まえた窓口レイアウトの変更 | ⑤BPRを踏まえた郵送申請・電子申請の促進 | | | | ⑥その他 |
| 1 | 北海道 | 北見市 | 都市Ⅲ-1 | 119,978 | 平成25年度～取組中 | 平成25年度～取組中 | ○ | | ○ | ○ | ○ | | <p>①申請書のシステム作成の対応件数(書かない窓口の推進)</p> <p>②フロア案内と番号発券機の組み合わせ対応件数(迷わない窓口の推進)</p> | <p>①記載台での申請書記入時間の削減(証明系79,000件、住民異動系10,000件/年概算)</p> <p>②発券機とフロア案内による一次対応(参考:発券件数105,000件/概算年)</p> | <p>○北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過について http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2013070500019/</p> |
| 2 | 青森県 | 弘前市 | 都市Ⅳ-1 | 175,721 | 平成26年7月から平成26年12月 | 平成28年4月 | | ○ | | ○ | | | <p>①職員削減数(正職員、非常勤職員)</p> <p>②人件費支出額</p> | <p>①正職員5名非常勤4名削減→他業務へ転用する職員を創出</p> <p>②年間約1,328万円(①相当人件費-委託経費※研修費含む)の財政効果</p> | — |
| 3 | 山形県 | 山形市 | 特例市Ⅰ-0 | 249,133 | 平成23年4月 | 平成23年4月 | | ○ | | | | | 経費の削減 | 窓口業務にあたる職員(臨時職員を含む)の人件費について896万円の削減 | — |
| 4 | 千葉県 | 習志野市 | 都市Ⅳ-3 | 171,861 | 平成26年10月 | 平成26年10月 | | ○ | | | | | 職員の時間外勤務時間 | 改革前(平成25年度)と改革後(平成28年度)の比較で、職員の時間外勤務時間が約100時間削減 | — |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----|------|--------|---------|---|---------------------|--|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 千葉県 | 浦安市 | 都市Ⅳ-3 | 166,551 | 平成27年度 業務分析 平成28年度 概要設計 平成29年2 月から運用 開始 | 平成29年2月から順 次BPO化 | | ○ | ○ | ○ | <ul style="list-style-type: none"> ・市税課税額及び徴収額 ・業務の統合化、BPO化 ・職員時間外勤務など | 平成29年度BPO化対象業務163業務のうち、123業務(75%)をBPO化済み。また、AI活用による自動化を試行的に3業務で適用時間外削減時間として、BPO導入前後比較で、税3課年間1406時間削減。当初課税時期(2月-6月)で795時間削減。その他、税務調査の拡充で、約300万円追徴課税。 | — |
| 6 | 東京都 | 文京区 | 特別区Ⅰ-0 | 213,969 | 平成24年 | 平成26年 | | ○ | | | 職員数の削減 | 1年間で職員数15人削減 | — |
| 7 | 東京都 | 渋谷区 | 特別区Ⅰ-0 | 222,278 | 平成21年6月 | 平成22年4月 | | ○ | | | ①人員削減 ②業務の効率化 | 導入当時、住民戸籍課職員10人減 | — |
| 8 | 東京都 | 杉並区 | 特別区Ⅰ-0 | 558,950 | 平成27年度 | 平成29年1月、平成29年4月 | | ○ | | | 国保年金課、介護保険課業務委託に伴う経費削減 | 1年間で29人削減 | — |
| 9 | 東京都 | 豊島区 | 特別区Ⅰ-0 | 284,307 | 平成24年度 | 平成27年5月 | | ○ | ○ | ○ | ①来庁者の待ち時間 ②人件費削減分効果額 | ①来庁者の待ち時間が平均17分削減(4人世帯の転入で、国民健康保険及び児童手当・子どもの医療費助成申請のケース) ②28年度の財政効果は4,592万円(右記は27年度の値) | — |
| 10 | 東京都 | 足立区 | 特別区Ⅰ-0 | 681,281 | 平成26年1月 | 平成26年1月 | | ○ | | | <ul style="list-style-type: none"> ・戸籍住民課窓口等業務における①受付待ち番号の発券から証明書交付までの平均待ち時間②証明書発行業務におけるミス率 ・国民健康保険課(給付担当)窓口における③直営時(平成27年度)の年間平均待ち時間(4分10秒)を超えた日数④資格に関する届出書点検業務において一次点検で発見されたミス発生率 | 窓口等業務の民間委託を機にプロセス検証のため設定した指標であり、導入前と導入後を同一条件で比較できる数値はないが、柔軟な人員配置やレイアウト変更など事業者による様々な工夫がなされ、待ち時間の短縮や混雑の緩和が図られている。 | — |
| 11 | 東京都 | 八王子市 | 中核市Ⅰ-0 | 563,228 | 平成28年10月 | 平成28年10月 | | | | ○ | <ul style="list-style-type: none"> ・市民の待ち時間 ・職員の時間外勤務時間数の増減 | 窓口における市民の待ち時間及び職員の繁忙期での時間外勤務時間数を前年と比べ約80%削減した。 | — |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|--------|---------|-----------------------------|---|--|---|---|---|--|---|--------------------------|--|--|
| 12 | 神奈川県 | 秦野市 | 都市Ⅳ－3 | 162,809 | 平成26年度 平成27年度 | 平成28年3月 | | ○ | ○ | | | | ① 職員数の削減 ② 人件費の削減 | ①正職員3、臨職等3の6名減 (10名から4名) ②439千円の減 | 第3次はだ の行革推 進プラン実 行計画の 進行管理と して今後公 表する予定 |
| 13 | 神奈川県 | 海老名市 | 都市Ⅲ－3 | 131,061 | 平成23年6 月 | 平成25年7月 (市民窓口) 平成26年11月 (福祉窓口) | | ○ | ○ | ○ | | | ① 職員数の削減 ② 人件費の削減 | 【市民総合窓口】 ① 正職員12、臨職等13の 25名減(33名から8名) ② 55,280千円の減 【福祉総合窓口】 ① 正職員7名減(121名から 114名) ②19,202千円の減 | — |
| 14 | 神奈川県 | 座間市 | 都市Ⅲ－3 | 130,088 | 平成21年 | 平成23年 | | ○ | | | | | 窓口サービスの満足度 (アンケートによる) | 平成22年 73.8% →平成23 年 75.7% | 施策評価 書の一部と して公表 http://www .city.zama.k anagawa.jp/ www/conte nts/146949 1163183/in dex.html |
| 15 | 神奈川県 | 南足柄市 | 都市Ⅰ－2 | 43,348 | 平成25年10 月 | 平成25年10月 | | ○ | | | | | 職員の削減 | 正規職員2名減 | — |
| 16 | 新潟県 | 長岡市 | 特例市Ⅰ－0 | 274,977 | 平成17年4 月～ 平成24年3 月 | 平成24年4月 | | ○ | ○ | | | | 手続所要時間 | 複数手続が一つの窓口で済 み、住所氏名等の確認の重 複がなくなるなど、利便性が 向上し、手続の所要時間が 一人当たり最大20分削減 | — |
| 17 | 新潟県 | 三条市 | 都市Ⅱ－2 | 100,069 | 平成20年4 月 | 平成20年4月 | | | ○ | | | ○ | 職員の配置人数 | 前年度と比較して職員人数 を1人削減した。 | http://www .city.sanjo.n iigata.jp/co mmon/0000 32455.pdf |
| 18 | 長野県 | 南牧村 | 町村Ⅰ－0 | 3,198 | 平成20年2 月 | 平成20年6月 | | ○ | ○ | ○ | | | 住民の移動時間 | 一人当たりの移動時間が15 分以上削減された。又、コン ビニ交付により時間外及び 村外での利用が増えた | http://www .minamimak imura.jp/ |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|-------|---------|-----------------|---------------------------------------|---|---|---|---|---|--|---|------------------|--|---|
| 19 | 岐阜県 | 高山市 | 都市Ⅱ-1 | 89,913 | 平成29年2月 | 平成29年2月 | | | | | | | ○ | 市民サービスの向上と事務の効率化 | 平成29年度、関係職員による部会及びワーキンググループを設置し、分析結果を踏まえた検討を行っており、平成30年9月までには窓口業務改革の方向性を決定する予定である。 | — |
| 20 | 愛知県 | 蒲都市 | 都市Ⅱ-2 | 80,856 | 平成22年7月 | 平成22年7月 | ○ | ○ | ○ | | | | | 職員の業務時間 | 各課の受付業務は0.2人分減少し、業務増加による市民課業務時間を4,100時間から1,100時間に削減 | — |
| 21 | 愛知県 | 高浜市 | 都市Ⅰ-2 | 47,472 | 平成13年1月～ | 平成13年1月～ | | ○ | | | | | | 市職員の人数 | 74人削減 | — |
| 22 | 大阪府 | 富田林市 | 都市Ⅲ-3 | 113,952 | 平成28年4月 | 平成29年4月1日 | | ○ | | | | | | 現時点では設定していない | 改革実施以後にアンケートを取り始めたため比較はできないが、定期的な満足度調査を実施予定。 | — |
| 23 | 大阪府 | 箕面市 | 都市Ⅲ-3 | 136,765 | 平成16年5月～平成17年5月 | 平成17年5月(総合窓口導入) 平成18年4月(窓口業務の民間委託) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | 職員の業務時間 | 時間外勤務を約250時間削減(国保セクション) | — |
| 24 | 和歌山県 | 紀の川市 | 都市Ⅱ-1 | 64,511 | 平成28年5月～平成29年3月 | 平成29年3月 | | | | | | | ○ | 業務量、職員数 | 調査日時点では効果の分析の最中で、数値に表せるような効果はまだ出ていない。 | — |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----|------|--------|---------|------------------|------------------|--|--|---|---|--|---|--|--|---|
| 25 | 鳥取県 | 鳥取市 | 特例市Ⅰ－〇 | 190,960 | 平成26年4月～平成27年12月 | 平成28年1月 | | | | | | ○ | 職員の事務量 | <p>☆DV情報一元管理と共有化 全庁横断的な情報管理によるセキュリティ強化 ☆宛名情報の共有化 各課単位による送付先・口座管理業務が縮減 ☆納付書の統一 納付書作成・テスト工程等の稼働縮減 ☆窓開き封筒の共通化 封筒作成コストと各課の発注事務の削減 ⇒発注事務:25.5人日削減(1.7人日×15人) 単価:7.57円⇒4.75円へ減</p> | — |
| 26 | 広島県 | 東広島市 | 都市Ⅳ－1 | 185,764 | 平成20年7月～ | 平成24年度 | | | | | | | 窓ロアンケートによる市民満足度の調査結果 | 窓ロアンケートによる市民満足(H24年度結果76%→H28年度結果78%) | — |
| 27 | 愛媛県 | 松山市 | 中核市Ⅰ－〇 | 515,882 | 平成12年11月 | 平成12年11月 | | | ○ | ○ | | | <p>①(処理時間短縮による)住民の待ち時間削減 ②住民の利便性(取扱業務の増加) ③窓口接遇の向上</p> | 総合窓口での取り扱い業務の増加により、1か所で手続きが行えるため、処理時間が短縮でき、お客様に満足していただいている。また、接遇面向上に力を入れることにより、市役所のイメージアップに貢献し、好評を得ている。 | — |
| 28 | 福岡県 | 直方市 | 都市Ⅱ－3 | 57,388 | 平成22年3月 | 平成22年3月 | | | | | | | 人件費の削減 | 11,230千円の削減 | — |
| 29 | 福岡県 | 飯塚市 | 都市Ⅲ－3 | 130,092 | 平成22年4月 | 平成23年4月及び平成24年4月 | | | ○ | ○ | | | 職員数の削減 | 正規職員6名の削減 | — |
| 30 | 福岡県 | 大野城市 | 都市Ⅱ－3 | 100,130 | 平成20年5月 | 平成20年5月 | | | | | | | 来庁者満足度 | お客様の満足度が55.9%(平成18年度)→68.7%(平成22年度) | — |
| 31 | 福岡県 | 粕屋町 | 町村Ⅴ－2 | 46,374 | 平成21年度 | 平成22年7月2日 | | | | | | | 来庁者満足度 | 職員の対応に対する満足度で「良い」もしくは「やや良い」と答えた来庁者の割合が、総合窓口開設前(H22.5)が73%であったのに対し、総合窓口開設半年後(H22.12)が88%、総合窓口開設約1年後が93%(H23.9)に上昇した。 | — |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|--------|---------|----------|-----------------------|---|--|--|--|-------------------|---|---|---|---|
| 32 | 佐賀県 | 神崎市 | 都市Ⅰ－1 | 32,043 | 平成20年11月 | 平成19年11月 | ○ | | | | | | ①住民の市役所滞在時間の短縮 ②住民サービスの向上 | ①1人あたり10分短縮 ②住民満足度50%向上 | — |
| 33 | 大分県 | 別府市 | 都市Ⅲ－3 | 119,741 | 平成28年度 | 平成28年度から | ○ | | | | | ○ | 窓口改革においてBPRを実施したが、業務改革後に具体的な効果の計測をしていないため、効果指標なし。 | 死亡に関するワンストップ窓口「おくやみコーナー」により、来庁だけでなく電話や郵便による利用者に対してワンストップで対応している。これにより、死亡に関する事務手続きの一元化が図られ、手続きの漏れがなく、手続きも簡便化された。また利用者の滞在時間の短縮化(担当者の感覚値で概ね3割減)が実現できた。 届出支援ツールを公式ホームページに掲載することにより、利用者が来庁前に手続き内容を確認できるようになった。 ※窓口改革においてBPRを実施したが、業務改革後に具体的な効果の計測をしていないため、定量的な効果はなし。 | — |
| 34 | 鹿児島県 | 鹿児島市 | 中核市Ⅰ－0 | 606,706 | ①平成18年9月 | ①平成23年10月(ワンストップ窓口導入) | ○ | | | | | | ① 市民アンケートによる満足度調査 | ①-1「窓口が便利になった」と回答96.2% ①-2 待ち時間が「適度」「短い」と回答62.9% | — |
| | | | | | ②平成24年7月 | ②平成25年7月(郵送・公用請求業務委託) | ○ | | | | ② 郵便・公用請求の処理の短縮期間 | ② 普通郵便(委託前)翌開庁日→(委託後)当日 公用請求(委託前)1週間以内→(委託後)3日以内 | — | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|-----|-------|---------|------------------|---------|----|----|---|----|---|---|--|--------------------|---|---|
| 35 | 鹿児島県 | 鹿屋市 | 都市Ⅲ-1 | 104,650 | 平成20年11月、平成25年8月 | 平成25年1月 | ○ | ○ | ○ | | | | | ①市民の待ち時間 ②市民満足度 | 市民アンケートの実施結果 ①待ち時間に対する「良い」の回答割合 66%から83%に増加 ②満足度に対する「良い」の回答割合 72%から86%に増加 | — |
| 36 | 鹿児島県 | 出水市 | 都市Ⅱ-1 | 54,667 | 平成27年8月 | 平成28年1月 | | ○ | | | | | | 市民アンケートによる満足度調査 | 平成28年1月から職員3人、臨時職員2人を削減 フロアマネジャー設置による満足度向上 | — |
| 合計 | | | | | | | 15 | 21 | 6 | 14 | 2 | 7 | | | | |

<都道府県・庶務業務の集約化>

| | 都道府県名 | 類型 | 人口 | BPRを踏まえた業務改革の分類 | | | | | | 業務分析において把握した業務改革の効果の指標 | 業務改革の効果 (1年間の効果) | 効果の公表 |
|---|-------|------|-----------|-----------------|----------------|---------------------|--------------------|----------------------|------|---|--|---|
| | | | | BPRの実施時期 | 業務改革はいつ行われましたか | ①BPRを踏まえたシステム処理への移行 | ②BPRを踏まえた庶務業務の民間委託 | ③BPRを踏まえた庶務業務を担当課へ集約 | ④その他 | | | |
| 1 | 北海道 | 都道府県 | 5,543,556 | 平成16年3月 | 平成18年4月 | | | ○ | | ①人員削減、②経費削減 | ①職員定数79人削減(代わりに40人程度人材派遣を活用) ②年間約546百万円削減 | — |
| 2 | 青森県 | 都道府県 | 1,417,278 | 平成16年7月 | 平成19年4月 | ○ | ○ | ○ | | ①人員削減、②経費削減 | ①集約時92名減、②1年当たり4億円程度の減 | — |
| 3 | 岩手県 | 都道府県 | 1,355,205 | 平成15年度 | 平成16年4月 | | ○ | ○ | | 職員定数 | 正職員を8人削減 | — |
| 4 | 山形県 | 都道府県 | 1,185,100 | 平成21年度 | 平成22年4月 | ○ | | ○ | | 総務部門の職員数 | 主に職員の服務、給与及び福利厚生に関する事務(総務事務)について、業務の電子化と集約化を通じて効率化を図り、2年間で総務部門の職員を52名削減(H21→H23) | http://www.pref.yamagata.jp/ou/somu/020011/gyoukakujisseki.pdf |
| 5 | 茨城県 | 都道府県 | 2,979,639 | 平成23年3月 | 平成23年3月 | ○ | | ○ | | ①システム化(紙処理の廃止) ②中間処理の省略(庶務関与の廃止) ③集中処理化(権限見直し等) ④集中処理化(システム化) | ①43.22人工削減 ②29.34人工削減 ③1.00人工削減 ④8.93人工削減 | — |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|-----|------|-----------|--|--------------------------------------|---|---|---|---|------------------|--|---|
| 6 | 新潟県 | 都道府県 | 2,401,803 | 平成20年4月 | 平成20年4月 | ○ | ○ | ○ | | 総務事務担当職員数の削減 | 業務の集約化により初年度に総務事務担当職員を48人削減。その後さらなる業務の集約化と委託化等により、これまでに約160人の総務事務担当職員を削減。 | — |
| 7 | 石川県 | 都道府県 | 1,165,013 | 平成19～20年度 | 平成25年1月 | ○ | | ○ | | 庶務担当職員数 | 44人削減 | — |
| 8 | 長野県 | 都道府県 | 2,168,926 | ①1次集約 平成15年10～12月 ②2次集約 平成21年10～12月 | ①1次集約 平成16年5月 ②2次集約 平成22年4月 | ○ | | ○ | | 職員定数 | ①1次集約 △5人 ②2次集約 △16人 | — |
| 9 | 岐阜県 | 都道府県 | 2,089,413 | 平成16年8月 | 平成18年10月 | ○ | ○ | ○ | | ①人件費 ②職員の業務量 | ①年間137,563千円削減 ②庶務係員32.6人量削減 | — |
| 10 | 愛知県 | 都道府県 | 7,218,350 | 平成14年4月 | 平成15年4月～ | ○ | ○ | ○ | ○ | ①人員削減 ②経費削減効果 | ①年間502人の人員削減(改革前の平成14年度と改革後の平成22年度を比較) ②186億円の経費削減効果(改革前の平成13年度から改革後の平成22年度までの累計、決算ベース) | — |
| 11 | 滋賀県 | 都道府県 | 1,382,321 | 平成23年～25年 | 平成26年4月 | | | | ○ | 職員数 | 職員10人減 | — |
| 12 | 大阪府 | 都道府県 | 8,676,622 | 平成13年度～平成14年度 | 平成16年4月 | ○ | | | ○ | 総務関連事務担当の職員数 | 約400人削減(H21.12時点) | http://www.pref.osaka.lg.jp/somuservice/somuscenter/sscbpr.html |
| 13 | 兵庫県 | 都道府県 | 5,586,254 | 平成20～22年度 | 平成23年10月 | ○ | | | ○ | 業務量削減効果 | 2.2億円/年度(平年ベース) | — |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|-----------|-------------|-------------------|----|---|----|---|-----------------------|--|---|
| 14 | 徳島県 | 都道府県 | 800,825 | 平成18年度～平成20 | 平成21年4月 | ○ | | ○ | | 業務コスト | 年間約346百万円 | http://www.pref.tokushima.jp/docs/2012031900349/ |
| 15 | 香川県 | 都道府県 | 1,016,540 | 平成17年4月 | 平成19年4月 | ○ | ○ | ○ | | 職員の業務工数 | 正規職員60人削減 臨時職員40人削減 | — |
| 16 | 愛媛県 | 都道府県 | 1,464,307 | 平成16年度 | 平成18年4月(旅費システム導入) | ○ | | ○ | | ①旅費の削減効果 ②人件費の削減効果 | 旅費システムの導入により16,000千円の人件費削減につながった。また、有利な運賃制度を有効に活用できるようになったことから、80,900千円の旅費が削減された。 | http://www.pref.ehime.jp/h10900/soumukeil/index.html |
| 17 | 高知県 | 都道府県 | 777,080 | 平成17年4月 | 平成19年4月 | | | ○ | | 人件費の削減 | 総務事務センター設置前人件費(920,000千円)から、総務事務センターの人件費(268,000千円)と関連システム設置・運営経費(93,676千円)を差し引き、558,324千円の人件費を削減した。 | — |
| 18 | 佐賀県 | 都道府県 | 862,156 | 平成16年4月 | 平成18年4月 | | ○ | ○ | | 年間削減効果 | 年間3億5,000万円程度の削減 | — |
| 19 | 長崎県 | 都道府県 | 1,458,404 | 平成19年4月 | 平成19年4月 | | | ○ | | 総務事務関係の職員数 | 100名程度削減(平成18年→平成28年) | — |
| 20 | 熊本県 | 都道府県 | 1,839,309 | 平成18年6月 | 平成18年6月 | ○ | ○ | ○ | | 職員数 | 1年間で22名削減 | — |
| 21 | 大分県 | 都道府県 | 1,211,042 | 平成19年4月 | 平成19年4月 | ○ | | ○ | | 削減人員 | 75人 | — |
| 22 | 宮崎県 | 都道府県 | 1,155,844 | 平成18年度 | 平成19年4月 | ○ | | ○ | | 総務事務の業務量 | 13人分削減 | — |
| 23 | 鹿児島県 | 都道府県 | 1,728,554 | 平成17年9月 | 平成23年4月 | ○ | ○ | ○ | | 庶務事務担当職員数の縮減 | ・改革前と改革後の1年間の効果は把握していない。 ・平成23～27年度の5年間で80名程度の縮減 | — |
| 合計 | | | | | | 17 | 9 | 23 | 1 | | | |

<指定都市・庶務業務の集約化>

| | 都道府県名 | 市区町村名 | 市町村類型 | 人口 | BPRを踏まえた業務改革の分類 | | | | | 業務分析において把握した業務改革の効果の指標 | 業務改革の効果 (1年間の効果) | 効果の公表 | |
|----|-------|-------|-------|-----------|-------------------------------------|----------------|---------------------|--------------------|-------------------------|------------------------|---------------------------|--|---|
| | | | | | BPRの実施時期 | 業務改革はいつ行われましたか | ①BPRを踏まえたシステム処理への移行 | ②BPRを踏まえた庶務業務の民間委託 | ③BPRを踏まえた総務・庶務業務を担当課へ集約 | | | | ④その他 |
| 1 | 埼玉県 | さいたま市 | 指定都市 | 1,198,996 | 平成24年6月 | 平成24年10月 | | ○ | | | 職員数 | 9人削減 | — |
| 2 | 千葉県 | 千葉市 | 指定都市 | 925,951 | 平成29年4月 | 平成29年4月 | ○ | | | | 現時点ではなし | 平成29年4月から事業を開始して間もないため、今後効果を検証する。 | http://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/kusei/documents/file2_madoguchikai_kaku.pdf |
| 3 | 神奈川県 | 横浜市 | 指定都市 | 3,605,951 | 平成15年7月 | 平成15年7月 | ○ | ○ | | | 現行事務コストの削減(人件費・時間・紙) | システム稼働及び集中化開始当初より、対象所属・業務の拡大を行い、平成28年度は226,000時間(経費換算11億円)削減 | — |
| 4 | 大阪府 | 大阪市 | 指定都市 | 2,525,153 | 平成18年11月 | 平成20年10月 | ○ | ○ | ○ | | 職員数 | 庶務業務従事者約390人の削減(交通局・水道局・学校園除く) | 第一次経営改革大綱実行計画進行管理表により公表予定。 |
| 5 | 大阪府 | 堺市 | 指定都市 | 835,492 | 総務事務センター第1期(平成21年10月)と第2期(平成24年10月) | 平成21年10月 | ○ | ○ | ○ | | ①人件費削減の効果 ②経理関係の事務の集約化 | 平成30年度終了時点までの累積効果目標5.32億円(平成28年度末における達成率63%) | — |
| 6 | 兵庫県 | 神戸市 | 指定都市 | 1,508,200 | 随時 | 平成26年10月 | ○ | | | | 職員の業務時間等 | 現時点では効果を把握していない | — |
| 7 | 岡山県 | 岡山市 | 指定都市 | 687,136 | 平成22年4月 | 平成22年4月 | ○ | | | | ①職員の業務時間 ②職員満足度 | ①年間8万時間削減 ②93%(平成25年末測定数値) | — |
| 合計 | | | 0 | 0 | | | 6 | 4 | 2 | 0 | | | |

<市区町村・庶務業務の集約化>

| | 都道府県名 | 市区町村名 | 市町村類型 | 人口 | | | | | | 業務分析において把握した業務改革の効果の指標 | 業務改革の効果 (1年間の効果) | 効果の公表 |
|---|-------|-------|--------|---------|----------------|---------------------|--------------------|-------------------------|------|------------------------|--|----------------------------|
| | | | | | 業務改革はいつ行われましたか | ①BPRを踏まえたシステム処理への移行 | ②BPRを踏まえた庶務業務の民間委託 | ③BPRを踏まえた総務・庶務業務を担当課へ集約 | ④その他 | | | |
| 1 | 福島県 | 郡山市 | 中核市Ⅰ－〇 | 326,851 | 平成29年4月～ | | | | ○ | 現時点ではなし | 業務改革の効果は、平成30年度に取りまとめる予定。なお、郡山市STANDARDには、記載事項を守ることで、50,156時間の削減、224,248千円の人件費削減を理論値として想定している。 | — |
| 2 | 福島県 | 国見町 | 町村Ⅱ－1 | 9,504 | 平成16年4月 | | | | ○ | ①職員の業務時間 ②紙の使用量 | ①6,000時間削減 ②3万枚削減 | — |
| 3 | 栃木県 | 宇都宮市 | 中核市Ⅰ－〇 | 522,262 | 平成22年10月 | ○ | | | | ①職員の業務時間 ②人件費 | ①年間約72,000時間削減 ②年間約308,000千円削減 (上記以外にレスペーパー化による効果等) | — |
| 4 | 埼玉県 | 越谷市 | 中核市Ⅰ－〇 | 339,156 | 平成20年4月 | ○ | | ○ | | 削減時間数 | 12,363時間 | — |
| 5 | 千葉県 | 習志野市 | 都市Ⅳ－3 | 171,861 | 平成28年12月 | | | | ○ | 業務を担当している職員の人件費 | 年末調整関係事務において正規・臨時職員の時間外勤務時間が154時間削減 | 第一次経営改革大綱実行計画進行管理表により公表予定。 |
| 6 | 東京都 | 文京区 | 特別区Ⅰ－〇 | 213,969 | 平成26年1月 | ○ | | | | 職員の業務時間、紙の使用量 | システム処理への移行により、職員の業務時間の短縮・紙の使用量の削減において効果があった。 | — |
| 7 | 東京都 | 世田谷区 | 特別区Ⅰ－〇 | 892,535 | 平成18年1月 | ○ | | | | 紙の使用量 庶務業務の負担軽減 | 業務分析の一環で、職員の業務時間・紙の使用量を把握したが、「庶務業務の集約化」にかかる業務改革の効果は把握していない。 | — |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|------|-------|--------|---------|-----------|---|---|---|---|--|--|------|
| 8 | 新潟県 | 長岡市 | 特例市Ⅰ-0 | 274,977 | 平成23年3月 | ○ | | ○ | | ①職員の業務従事時間 ②紙の使用量 | 勤怠管理(出勤・休暇及び時間外勤務の管理)に係る職員の事務従事時間を年間で約4,000時間削減 | — |
| 9 | 新潟県 | 三条市 | 都市Ⅱ-2 | 100,069 | 平成21・22年度 | | | ○ | | 職員の業務処理時間 | これまで人事担当、財務担当各課で行っていた物品管理や職員の給与支払い事務、福利厚生事務を会計課に移管したことにより、人事担当課、財務担当課として本来果たすべき業務に専念できる体制となった。 業務処理時間は全体として2,592時間削減した。 | — |
| 10 | 岐阜県 | 高山市 | 都市Ⅱ-1 | 89,913 | 平成22年4月 | | | ○ | | 職員数 | 正職員2名減 | — |
| 11 | 大阪府 | 河内長野市 | 都市Ⅲ-3 | 108,488 | 平成26年4月 | ○ | | ○ | | ①職員の時間外勤務時間 ②アルバイト職員の業務時間 | 職員2名分の時間外勤務・特殊勤務にかかる集計業務量減(7.75h×2日×2名×12ヵ月) 年休取得率集計業務量減(アルバイト職員7h×2日×1ヵ月) | — |
| 12 | 大阪府 | 箕面市 | 都市Ⅲ-3 | 136,765 | 平成22年4月 | | | ○ | | 職員数 | 人事室の定型業務を委託することで職員を減員することができた。 | — |
| 13 | 兵庫県 | 宝塚市 | 特例市Ⅰ-0 | 234,349 | 平成24年7月 | ○ | | ○ | | ①職員の業務時間(書類の確認を1段階省略、提出期限を2日延長し処理時間の猶予を確保) ②紙の使用量 | ①年間約1,400時間削減(1段階省略による時間数) ②年間約1,800枚削減 | 公表せず |
| 14 | 和歌山県 | 紀の川市 | 都市Ⅱ-1 | 64,511 | 平成29年3月 | | | | ○ | 業務量、職員数 | 調査日時点では効果の分析の最中で、数値に表せるような効果はまだ出ていない。 | — |
| 15 | 愛媛県 | 松山市 | 中核市Ⅰ-0 | 515,882 | 平成22年1月 | ○ | | | | ①庶務職員数の削減 ②紙の使用量の削減 | ①約47名削減 ②30万枚削減 | — |
| 合計 | | | | | | 8 | 2 | 6 | 3 | | | |