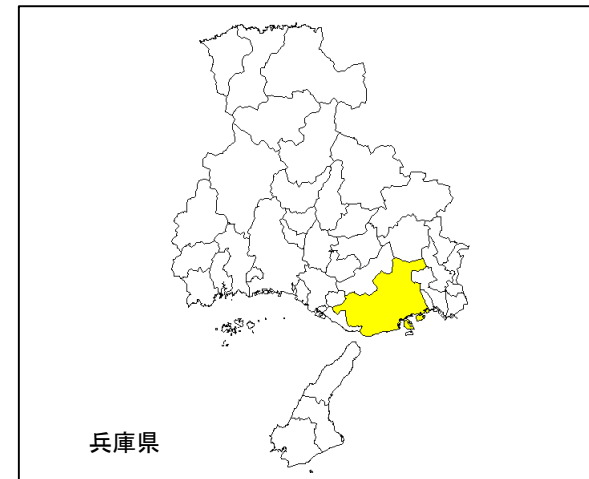


神戸市 市民サービス業務プロセス標準化・再構築事業 (行政事務センター事業)



人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	昼夜間 人口比 率	人口動態(年間) 自然増 自然減	人口動態(年間) 社会増 社会減
1,550,831人 557km ²	1本庁・9区役所・ 1支所・2出張所等	102.6	増: 12,236人 減: 15,107人	増: 77,226人 減: 77,313人

現行業務の棚卸し・分析

【主な取組】

- 6月 全体計画、調査票の作成
- 7月～ 業務調査、現行システム調査、業務フロー(概要版)作成、導入効果測定指標の検討
- 8月～ 外部委託仕様書作成、センター場所の検討、対象業務選定
- 9月～ 業務フロー(詳細版)作成
- 10月～ 利用者ニーズアンケート、システム対応方針の検討、外部委託仕様書の最終化
- 11月～ 業務フロー(詳細版)の各課確認・精査
- 1月～ 外部委託事業者調達準備
- 2月～ 保護審諮問、PIA対応、プレス

【棚卸し対象業務】

- ・高齢者や児童に関する手続き
- ・現在郵送で取り扱っている手続き

【事務センター集約業務】

- ・敬老優待乗車証業務
 - ・児童手当現況届け
 - ・保育所関連業務
 - ・学童保育関連業務
- ※上記以外の対象業務(転出届、国民健康保険関連、介護保険関連、児童手当関連、予防接種券申請等)は、31年度以降に導入を計画)

【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269,000件
 - ・敬老優待乗車証更新 : 約100,000件
 - ・敬老優待乗車証交付申請 : 約30,000件
 - ・保育所入所申請 : 約20,000件
 - ・児童手当現況届 : 約110,000件
 - ・学童保育関連届(入会、変更、退会等) : 約9,000件
2. 民間委託導入現状
 - 住基・戸籍関係の証明書の郵送申請業務を集約(郵送請求処理センターを設置)し、外部委託を実施。
3. 人員・処理時間
 - ・敬老優待乗車証交付申請 : 0.3分/1件
 - 高齡福祉課4名(職員2名、アルバイト1名、派遣1名)
 - ・子ども・子育て関係事務
 - 保育所入所申請 : 5～20分/1件
 - 児童手当現況届 : 5分/1件
 - 各区子ども家庭支援課3～13名(正規3～9名、嘱託等2～6名、アルバイト1～2名)
 - 本庁子ども家庭局7名(正規5名、派遣2名)

現行業務の棚卸し・分析

活用した調査票(一部)

基本情報				受付情報					処理情報									
項番	担当課	業務名	業務概要	受付の専門性			書類への押印		相談発生 頻度	受付端末の 操作制限		添付書類			処理タイミング			
				申請内容の確認		判断基準	押印の有 無	押印の義務		制限 有無	端末名	添付 書類 有無	添付書類の種類			当日		後日
				添付 書類	資料 システム								紙	カード	特殊媒体	即時	事後	
1	区政振興課	証明書申請手続(市民課関係)	「住民票の写し」「住民票記載事項証明書」「印鑑登録証明書」「戸籍記録事項証明書」「戸籍の附票の写し」「身分証明書」等の市民課で取り扱っている各種証明書の発行手続き															
2	区政振興課	転出届	神戸市内から神戸市外へ引っ越しをした際に、従前住所地の区役所に転出する旨を届け出る手続き															
3	高齢福祉課	老人福祉手帳交付申請	申請不要(65歳の誕生月の前々月に郵送) ※申請方式への変更を含め見直し検討中															
4	国保年金医療課	国民健康保険資格取得・喪失に関する届出	社会保険脱退等による国民健康保険の資格取得及び、社会保険加入等による国民健康保険の脱退の手続き。															
5	国保年金医療課	市外転出に伴う資格喪失の届出	神戸市外への転出に伴う資格喪失の届出															
6	国保年金医療課	国民健康保険高額療養費支給申請	医療機関等で支払った1か月の一部負担金在自己負担限度額を超えた場合、超えた額を高額療養費として支給する。															

調査票解説

各業務・手続きにおける業務特性を調査するもの。

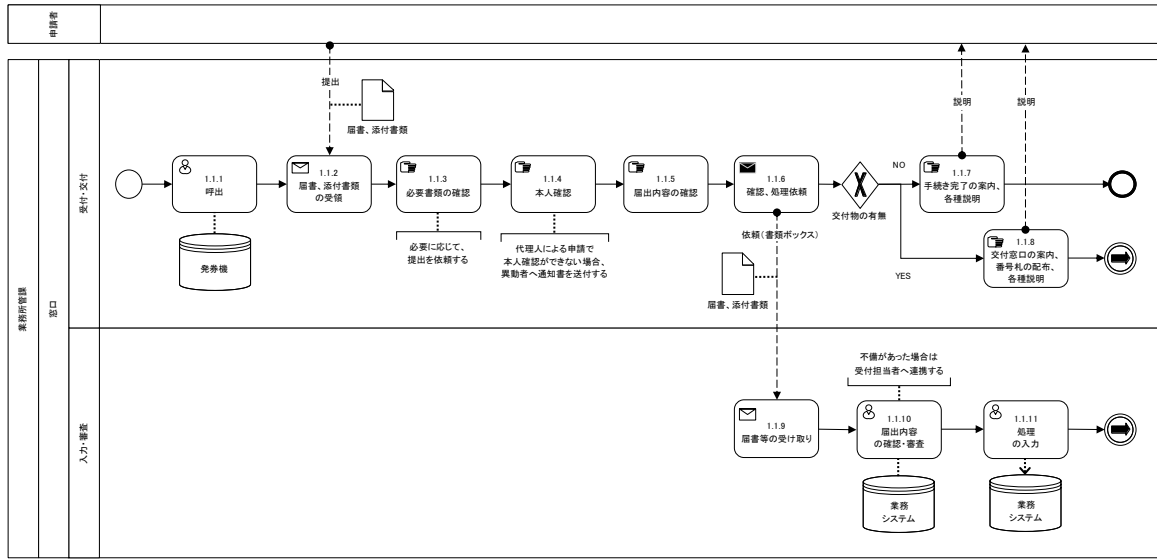
調査項目としては、電子申請、郵送申請、外部委託が可能か否かを判断できるような情報を収集する。

調査票への記入は、各業務・手続きの運用事務を理解している職員が行い、所要時間等の定量情報はアンケートまたはヒアリングで収集する。

新しい業務フローの検討結果

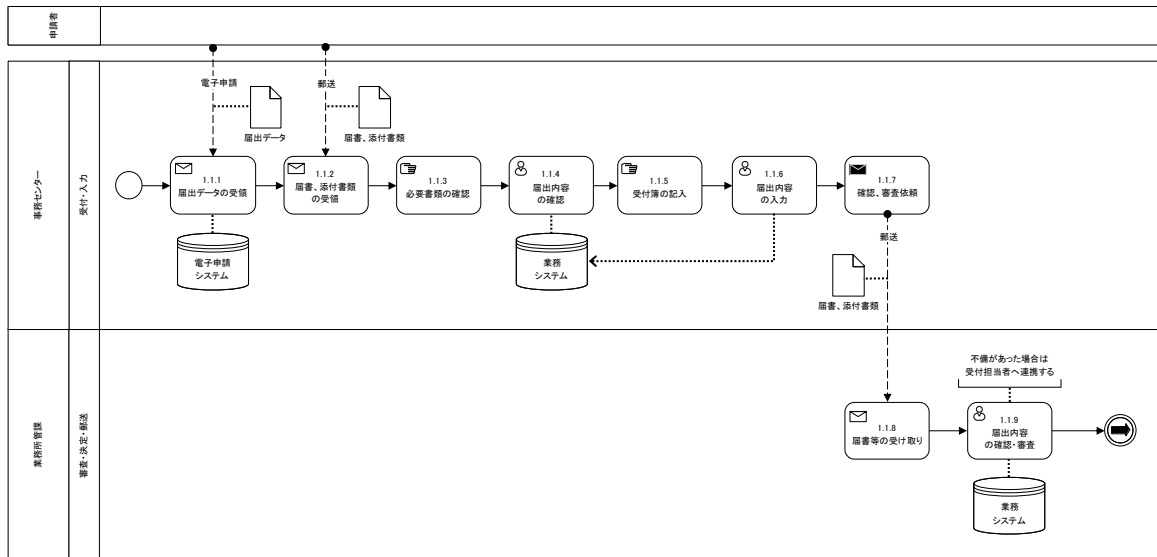
現行業務フロー図(一部)※

※届出業務の概要版業務フローの一部



業務	事務	作業	作業内容	
1	届出	1.1.1	呼出	発券機で受付番号(申請者)を呼出する。
		1.1.2	届書、添付書類の受領	申請者から届書(異動届等)を受領する。
		1.1.3	必要書類の確認	必要な添付書類(児童手当の明書等)が揃っているかを確認し、必要な添付書類に不足がある届出を依頼する。
		1.1.4	本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人、代理人による届出で本場合、異動者へ通知書を送付する。
		1.1.5	届出内容の確認	届書の記入漏れ等を確認する。
		1.1.6	確認、処理依頼	処理担当者へ、届書及び添付書類ボックスへ入れ、届出する。
		1.1.7	手続き完了の案内、各種説明	交付物がない場合、手続きが着へ伝える。併せて制度説明やお知らせ等申請者へ説明する。
		1.1.8	交付窓口の案内、番号札の配布、各種説明	交付物がある場合、交付窓口待合で待機していただく旨を届出の番号札を手渡す。併せて制度説明等やお知らせは、申請者へ説明する。
		1.1.9	届書等の受け取り	受付担当者から、届書及び添付書類を受け取る。
		1.1.10	届出内容の確認・審査	届書の記入漏れや届出期間・添付書類とで相違がないかを

新しい業務フロー図(一部)※



業務	事務	作業	作業内容	
1	届出	1.1.1	届出データの受領	電子申請システムを呼出する。
		1.1.2	届書、添付書類の受領	郵送にて、申請者から届書を受領する。
		1.1.3	必要書類の確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。
		1.1.4	届出内容の確認	届書の記入漏れや内容に不備がないかを届出の番号札を手渡す。併せて制度説明等やお知らせは、申請者へ説明する。
		1.1.5	受付簿の記入	届出物の内容や受付番号等を受付簿に記入する。
		1.1.6	届出内容の入力	届出内容を業務システムに入力する。
		1.1.7	確認、審査依頼	審査担当者へ、届書及び添付書類を送付し、審査を依頼する。
		1.1.8	届書等の受け取り	受付担当者から、届書及び添付書類を受け取る。
		1.1.9	届出内容の確認・審査	届書の記入漏れや添付書類とで相違があった場合は、受付担当者へ通知書を送付する。
		1.1.10	処理確定・決裁	確定や決裁が必要な届出等により、処理の
		1.1.11	交付物の出力	交付物がある場合、届出物の交付物を出





新しい業務フロー図解説

【作成方法】








調査票で収集した情報をもとに、個々の業務についての部分を誰が(どこで)実施するかを検討し、業務フローを作成。作成時のルールとして、BPMN※の記載ルールに従って作成を実施。

※ 出典
地方公共団体の情報システム調達における機能要件の表記方法 利用ガイド
(平成27年3月 地方公共団体情報システム機構(J-LIS))

《開始・終了・中断》

-  事務(業務フロー)の開始を表します。
-  事務(業務フロー)の終了を表します。
-  事務(業務フロー)が次のページに続くことを表します。
-  事務(業務フロー)が前のページから続くことを表します。

《作業》

-  事務の中で発生する1つの作業単位を表します。左上にマークがある場合は、以下の意味を表しています。
-  人が手作業で行う作業を表します。
-  人が主体となって情報システム等を操作する作業を表します。
-  他の関係者に対して情報を送信することを表します。
-  他の関係者から情報を受け取る作業を表します。
-  情報システムによって自動化された処理を表します。
-  この作業の中の詳細な作業が別のフローに用意されていることを表します。

アウトソーシングの検討結果解説

【アウトソーシング内容、選定基準等】

調査票の項目から抽出した基準(左図)に基づき、事務センター対象業務(アウトソーシング対象)を選定。

集約化の効果が期待できる定型的な作業(窓口での対面对応や判断・処分性のある行為等、正規職員による対応が必須でない作業)を中心に、集約化しアウトソーシング対象とする考え。

業務集約及びアウトソーシングによる業務工程の見直し等により、総作業時間の短縮を金銭的に換算するとともに、時間外勤務の抑制、新たな行政課題や相談・支援・指導業務の拡充などへの対応余力の捻出可能性等の効果を検証する。

選定基準の例

受付	・受付内容が容易
処理	・審査の内容が容易
交付情報	・窓口以外で交付可能 ・手数料の徴収がない

歳出削減等の効果把握手法

【集約化・アウトソーシングの効果把握方法】

対象業務における現行の対応に要する(推計)作業時間を平均人件費単価を基に換算したコストと、業務委託料及びその他導入経費(システム、ファシリティ等)を併せたコストとを比較。



【人件費の算出方法】

- ① 対象業務における現行の推計作業時間 = 対象業務の1件あたりの推計対応時間^{※1} × 年間発生件数
- ② 各雇用形態の人件費 = 各雇用形態(正規職員、アルバイト等)の職員の配置割合を考慮した平均人件費単価

※1 削減対象が各手続きの一部(入力作業のみ等)のため、想定される作業単位での時間及び件数を用いて算出

取組結果のモデル化に向けた課題

- ◆ 窓口サービスは各要素に接続性があるため、「総合窓口の設置」、「事務センターの設立」、「業務工程の見直し」、「電子申請の導入」等の個々の取組みのみに集中せず、様々な要素を複合的に検討することが重要と考える。
- ◆ また、窓口の「将来像」の検討により、調査すべき項目や情報システム・ファシリティ等の各種方針の検討要否が明確となるため、目指すべき「将来像」を明確化した後に調査・分析を進め、効率的にプロジェクトを推進すべき。
- ◆ 業務を標準化し、外部人材を活用できる業務を切り分けることで、本来的に行政職員に期待される・対応すべき業務が明確化され、それらに注力することで、より付加価値の高い市民サービスを提供できると考えられる。
- ◆ ワークライフバランスの実現が喫緊の課題とされる中、行政サービス全体の生産性の向上を図るとともに、職員が継続的に質の高い業績を上げるためにも、外部人材の活用は重要であるが、同時に効果額の推計等による「見える化」により、行政内部の合意形成を図ることも重要である。