

北見市 窓口支援システムを活用した地方都市 における業務平準化モデル事業

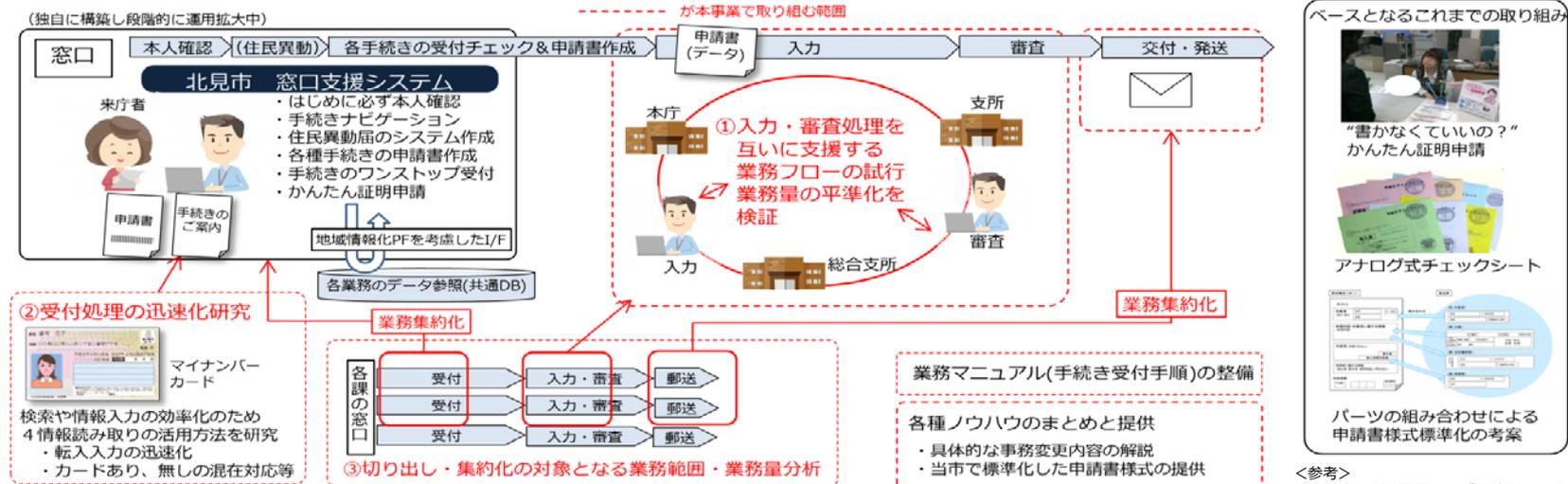
北海道



人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
119,135人 1,427km ²	1本庁 3総合支所 5支所出張所 1サービスC	独自に構築した「窓口支援システム」の更なる利活用、複数窓口の共調処理、マイナンバーカードの利活用など総合的な業務改革の取組モデル

事業計画

- 独自に構築した「窓口支援システム」※を活用しながら、BPRの手法により業務集約化・アウトソーシングを検討
- 本庁と出先機関が連携し、入力・審査などの事後処理を互いに遠隔分散・共調処理する新たな業務フローを試行し、業務の平準化と繁閑の吸収について検証
- マイナンバーカードの4情報読取の活用など、新たに受付迅速化となる手法を研究
※各種証明書の申請を1枚で行う「かんたん証明申請」(愛媛県主催「行革甲子園2016」)
住民異動届を職員が対応の流れの中でシステム出力する「かんたん異動届」などを実施



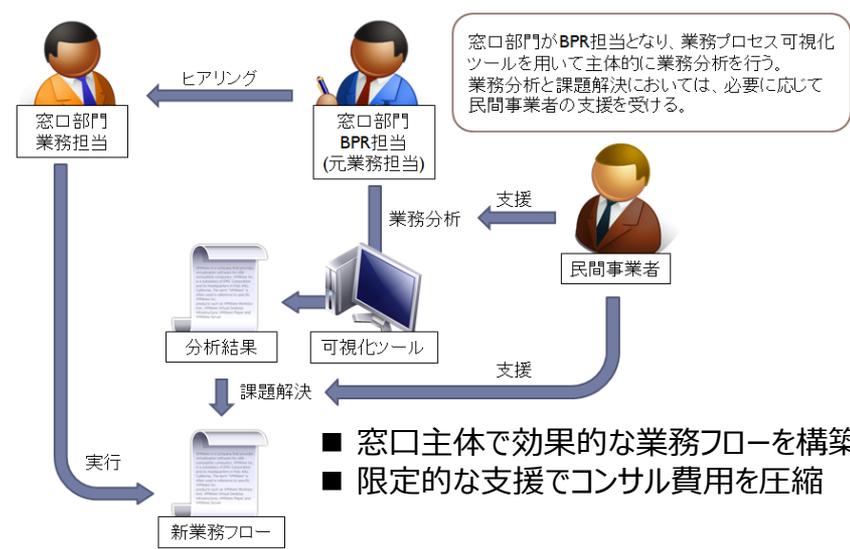
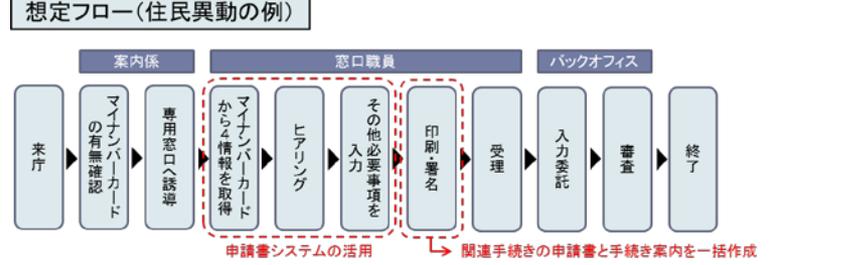
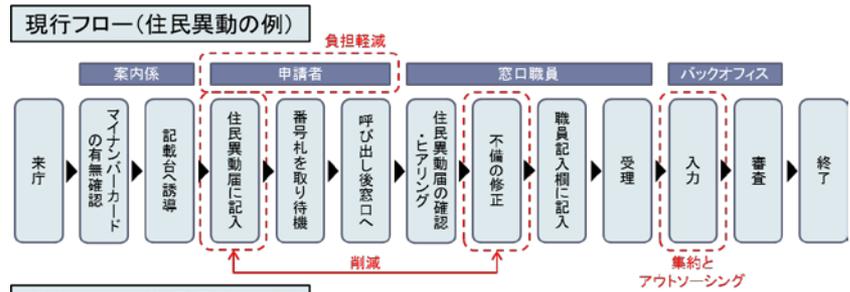
船橋市 窓口業務プロセス改革事業



人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
630,185人 85.62km ²	1本庁 1総合窓口 7出張所 5連絡所	窓口業務プロセスの可視化、案内のワンストップ化、マイナンバーカードの活用、事務の集約化、出先窓口の機能向上など総合的な業務改革の取組モデル

事業計画

- 窓口業務プロセスの「可視化」によって、業務フローを再構築
- 本庁における申請書作成支援と手続き案内のワンストップ化（ナビゲーション機能を備えた申請書作成支援システム、マイナンバーカードの活用）
- 本庁における証明事務の集約とアウトソーシング化（窓口申請と郵送申請を統合）
- 本庁と出先窓口の入力業務集約とアウトソーシング化
- 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の活用）



- 窓口主体で効果的な業務フローを構築
- 限定的な支援でコンサル費用を圧縮

彦根市

総合窓口導入と アウトソーシングの一体的促進

滋賀県



人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
112,657人 196.87km ²	1本庁 1支所 4出張所等	基本的な窓口サービスに加え、移住や観光などの各種相談業務のワンストップ化・アウトソーシング化を実施する業務改革の取組モデル

事業計画

○基本的な窓口サービスに加え、移住や観光などの各種サービスの相談機能を統合した「何でも相談所」を設置

○OBPRを活用した業務見直しにより、「何でも相談所」の業務のアウトソーシングを検討

○窓口事務処理の段階別(フロント、ミドル、バック)に業務分析・アウトソーシングの検討を実施

現行の窓口イメージ

【一般的届出、証明等】

各ライフイベント担当所属担当者

相談者

【移住所管課】

移住コンシェルジュ

【観光所管課】

担当 ↔ 観光協会等

相談者が各希望するサービスを提供する窓口を自身で選択し、それぞれ別途相談する必要がある

改善後イメージ

総合窓口『何でも相談所』の設置

『何でも相談所』

移住コンシェルジュ

移住相談の増加への対応

観光コンシェルジュ

新庁舎移転を契機に、観光PRにさらに効果的な配置の実現

窓口コンシェルジュ

各ライフイベントを主とした届出・証明業務の統合

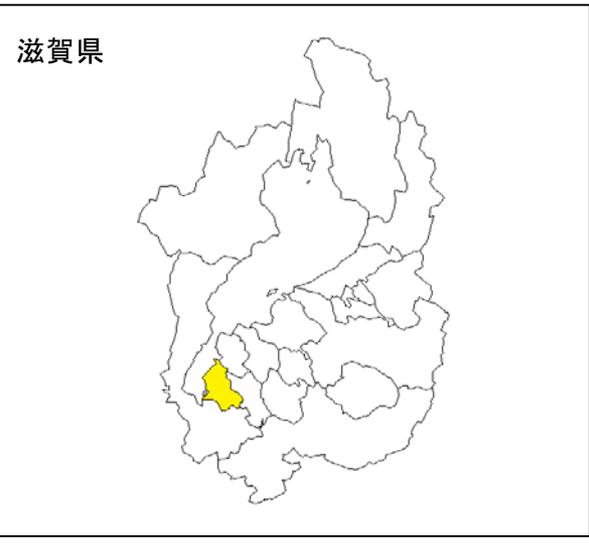
⋮

事務事業の見直し結果を踏まえての追加検討、窓口相談の強化(住民協働、まちづくり等)

観光協会等、
専門知識・ノウハウを
持つ者への
アウトソーシング推進

基本的な窓口サービスに加え、移住や観光等の市として特に取り組んでいく各種サービスについて専門知識を有する者を一箇所にまとめて設置。ワンストップでの対応とすることで、相談者の利便性を向上させるとともに、専門家による高度な対応を可能とすることを旨とする。

草津市 総合窓口化およびアウトソーシングと おうみ自治体クラウド協議会を母体とする 共同アウトソーシングによる広域展開事業



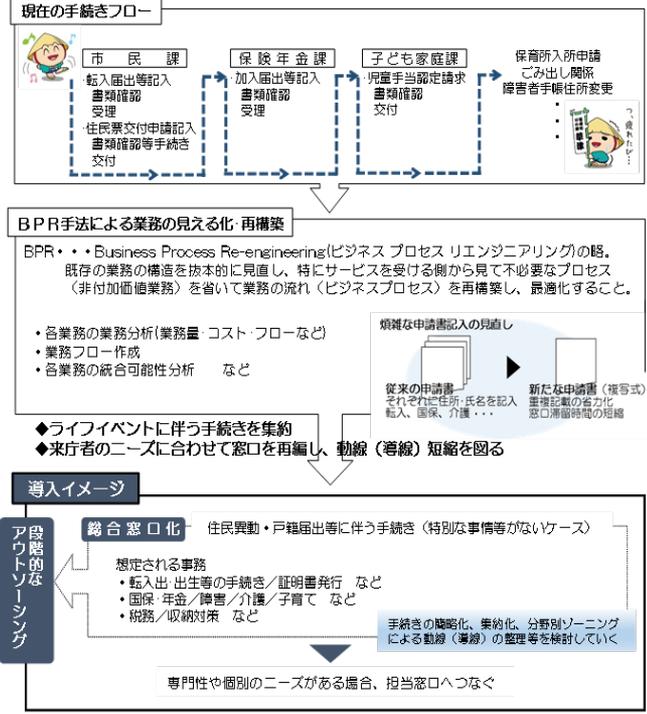
人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
132,116人 67.82km ²	1本庁	段階的な総合窓口化およびアウトソーシングと内部管理業務改革の検討と併せて、自治体クラウド協議会を母体とした広域展開の可能性を検討する取組モデル

事業計画

○ライフイベント・ニーズに対応したワンストップ総合窓口化およびアウトソーシングと会計事務に係る内部管理業務改革の検討

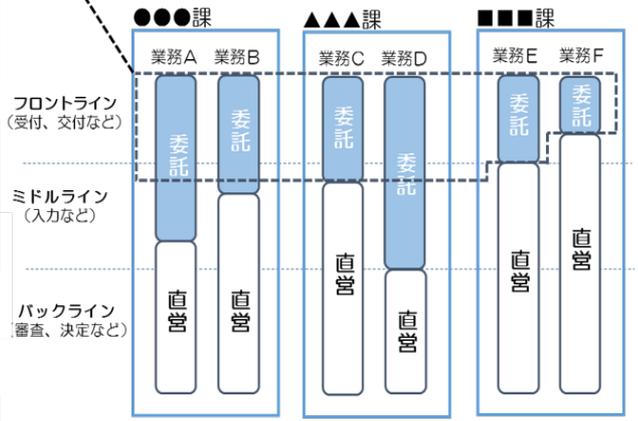
○おうみ自治体クラウド協議会※を母体とした広域展開事業(近隣他市との共同アウトソーシングの導入)による、さらなる事務の効率化及びコスト削減を検討
※草津市を含む6市

◆事業取組のイメージ



◆総合窓口化およびアウトソーシングのイメージ

確実に可能なものから段階的に総合窓口化、アウトソーシング導入



▶ 将来的な広域展開
おうみ自治体クラウド協議会を母体とした広域展開(近隣他市との共同アウトソーシングの導入)による、さらなる事務の効率化およびコスト削減を検討

河内長野市

総合的庁内業務改革及び広域連携による処理業務改革検証事業

大阪府

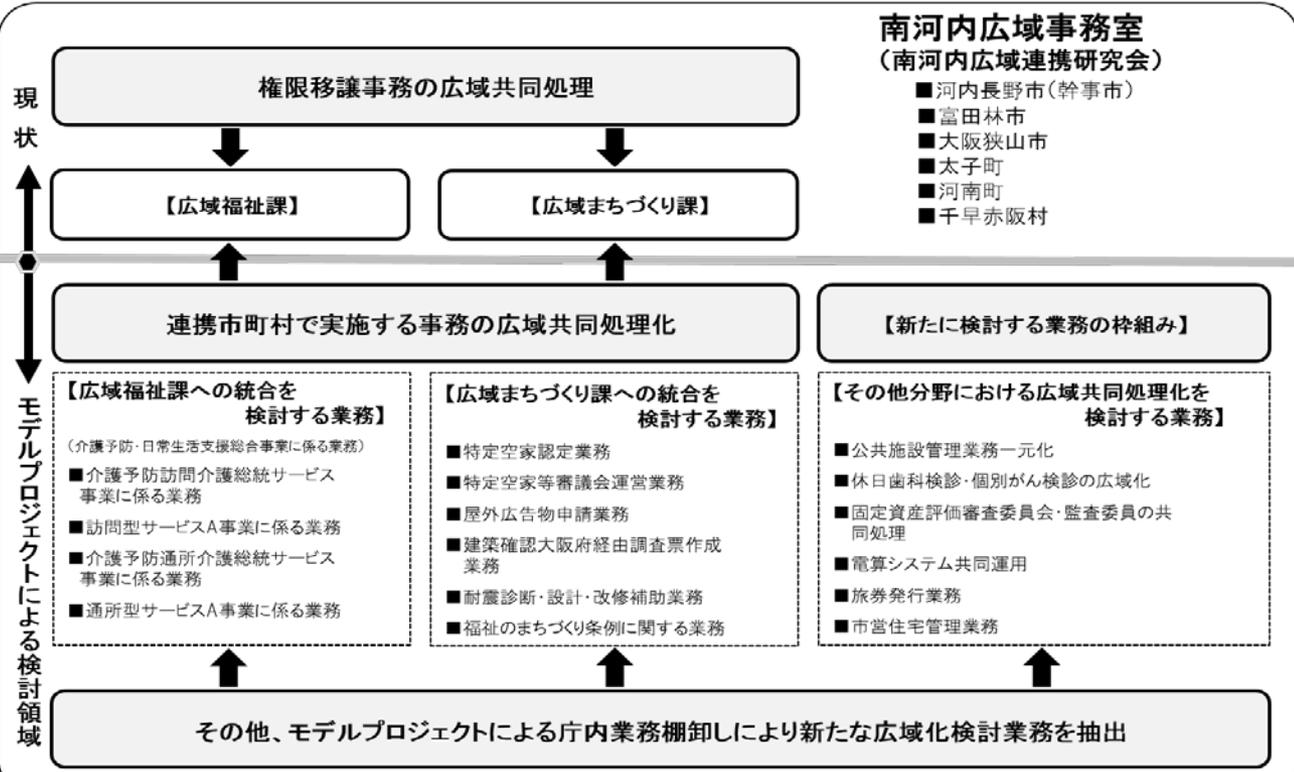


人口／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
107,890人 109.61km ²	1本庁	広域連携による共同処理業務の対象拡大・アウトソーシング検討を実施する改革であり、共同処理による広域展開事業としての取組モデル

事業計画

○既に導入している広域連携による共同処理業務※(福祉、まちづくり、環境)について、新たな業務移行の可能性と広域連携業務の拡大、既存業務のアウトソーシング等を検討

○窓口業務、内部管理業務を併せて業務の棚卸・仕分けを実施し、業務の手法を見直し、アウトソーシングを検討
※河内長野市を含む6市町村



須恵町

自治体連携業務改革 アウトソーシング推進事業

福岡県



人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
27,825人 16.31km ²	1本庁	小規模自治体において、他自治体、民間事業者との広域連携を進め、さらに、受け皿となる企業を新たに確保することを検討する取組モデル

事業計画

○小規模自治体において、窓口業務及び内部管理業務の総合的な集約化・アウトソーシングを検討

○基幹システムを共同で運用している他自治体との広域連携※を検討。他自治体との業務比較によりベストプラクティスを整理

○民間事業者と連携したアウトソーシングを検討し、事業量を確保。受け皿となる事業者を調査
※須恵町含む3町

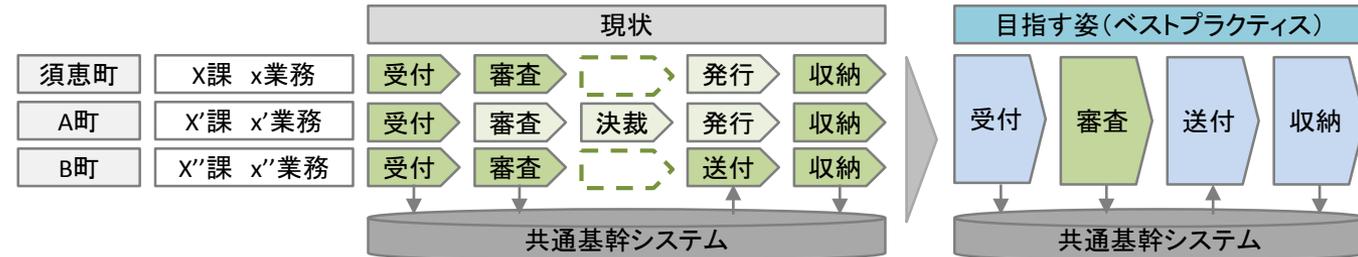
1. 業務の整理・集約化の検討

法規制や業務の専門性等の制約等を整理した上で、業務プロセスの改善、業務の集約化、アウトソーシングを検討する

須恵町	X課 x業務	受付	確認	発行	収納		
	Y課 y業務	受付	審査	決裁	発行	送付	収納
集約可否		○	×	—	○	—	○
アウトソーシング可否		○	×	×	○	○	○

2. 他自治体との広域連携の検討

共通の基幹システムを運用している他自治体と業務を比較し、ベストプラクティスを整理し、さらなる広域連携を図る



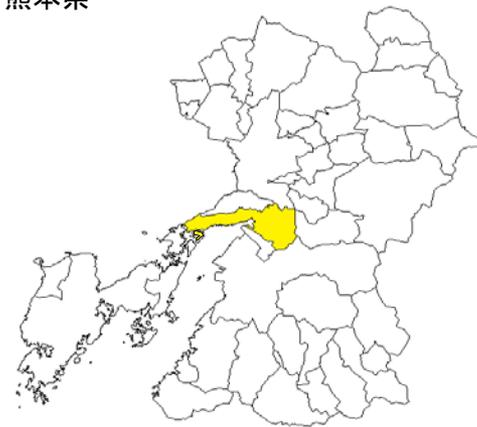
3. アウトソーシング先の検討

アウトソーシング先候補に係る調査・検討を実施し、業務改革を推進する

調査	事業者名 ／評価項目	実績	業務理解	品質	価格	...	検討	業務別 委託業者一覧	窓口	総務事務	...
	事業者①	○	○	○	△	...		事業者①	○	—	△
事業者②	△	○	△	○	...	事業者②	—	○	○		

宇城市 RPA等を活用した窓口業務改革

熊本県



人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
59,928人 188.61km ²	1本庁 4支所 1出張所	RPA(AI等による業務効率化・自動処理技術)を活用した窓口業務、内部管理業務改革であり、最新の技術を活用した取組モデル

事業計画

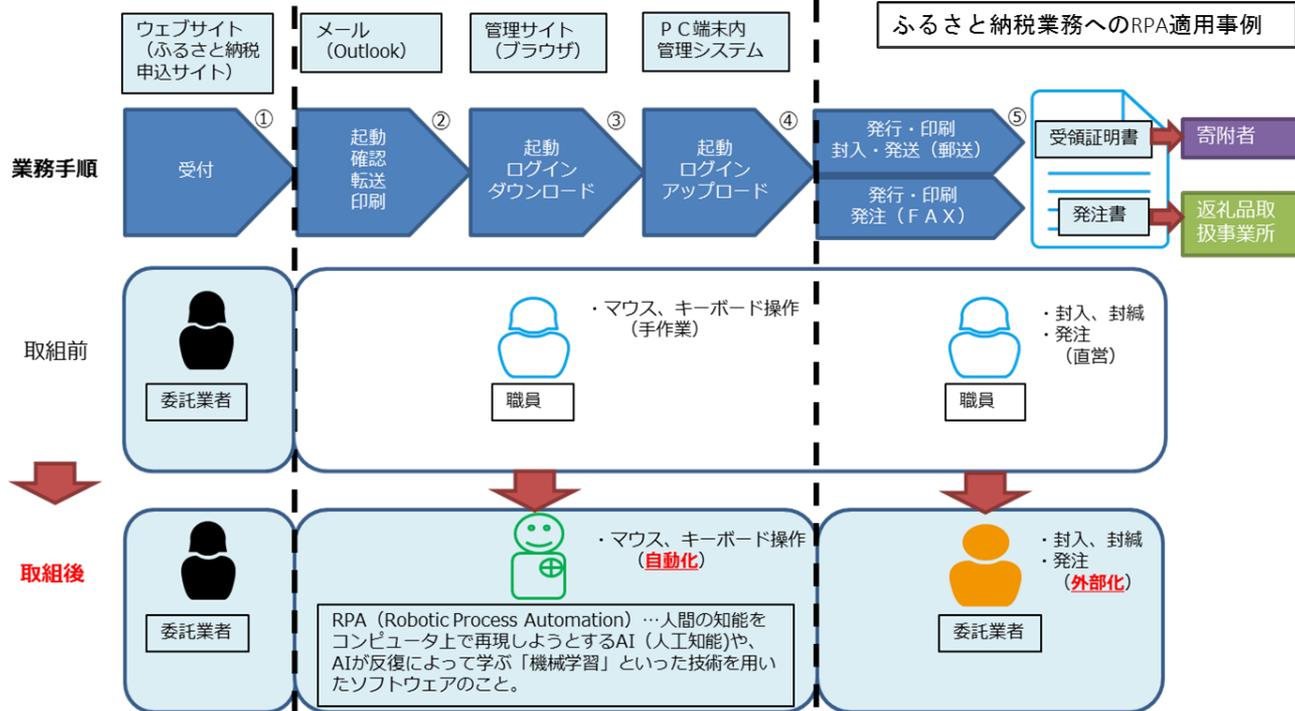
○内部管理業務について、RPA※(Robotic Process Automation)による業務自動化を検証

○人とRPAによって効果的な案内を行うハイブリッド型総合窓口を設置

○マイナンバーカードの活用等による申請書等の簡素化

○遠隔地において審査等ができる仕組みを導入し、支所の事務の効率化

※AI等による業務効率化・自動処理技術



■人(職員)がP C端末で行う作業(キーボード操作やマウス操作など)をソフトウェアロボット(RPA)が代行する。
 >業務フローの見直しや既存のシステム改修等が必要なく、作業時間の大幅な削減効果が期待できる。