

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（業務改革モデルプロジェクト実施団体を含む。）のうち、BPR（Business Process Re-engineering:業務フローの再構築）実施による業務改革の効果把握している団体について調査

調査時点：平成30年4月1日現在

窓口業務改革

	団体数	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	BPRによる効果を 把握している団体数 （うち実績ベース）	主な指標例
指定都市	20	19	3 (3)	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	529	41 (33)	1件当たりの処理時間、職員数、人件費、時間外勤務時間、業務の効率化、待ち時間、市民満足度、手続時間、住民の移動時間、滞在時間、郵便・公用請求の処理時間等

庶務業務の 集約化

	団体数	庶務業務の集約化を 実施している団体数	BPRによる効果を 把握している団体数 （うち実績ベース）	主な指標例
都道府県	47	46	23 (20)	人件費、コスト、職員定数、職員数、システム化、業務の効率化、業務量、旅費等
指定都市	20	16	7 (7)	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	468	19 (14)	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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績) 表中下線:業務改革モデルプロジェクトの実績	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 千葉県	千葉市	指定都市	967,832	平成24年度	平成29年1月	○		○	○	○		<p>業務分析において把握した業務改革の効果の指標</p> <p>手続時間</p>	<p>1件14分短縮 ※検討段階の試算</p> <p>・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人、母(要介護)】 の転入関係手続きで約38分(88分→50分)など、手続時間が短縮。 ・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>	<p>・手続時間は、概ね左記のとおり (転入届及び住民票の写しの交付等複雑でないケースについては、当初想定した時間短縮が概ね達成できている一方で、複数の手続を同時に行う場合や複雑なケースについては、手続にかかると時間が長くなる場合がある。) ・窓口へ移動する手間、申請書の統合による記入の手間を削減した。 ・新しい業務支援システムの活用により、手続漏れの防止した。</p>	<p>http://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/ku sei/documents/file2_madoguchikaikaku.pdf</p>
2 大阪府	大阪市	指定都市	2,702,432	<p>(①総合窓口の導入) 平成19年1月</p> <p>(②窓口業務の民間委託) 平成25年2月</p> <p>(④窓口レイアウトの変更) 平成25年2月</p>	<p>(①総合窓口の導入) 平成19年1月</p> <p>(②窓口業務の民間委託) 平成25年2月</p> <p>(④窓口レイアウトの変更) 平成25年2月</p>	○	○		○		<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総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、②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)</p> <p>(②窓口業務の民間委託) (④窓口レイアウトの変更) A:70%(本市が定める要求水準) B:170,131千円(平成27年度予算要求時点)</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: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>	—	

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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績) 表中下線:業務改革モデルプロジェクトの実績	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
3 兵庫県	神戸市	指定都市	1,542,935	平成28年4月～	平成29年1月	○			○	○		市民の待ち時間等 ※ただし繁忙期を除く	各窓口へ移動し並び直す時間の削減により、滞在時間の削減による滞在時間の減少。	各窓口へ移動し並び直す時間の削減により、滞在時間を約半分に短縮することができた。 一方で、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。	—
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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績) 表中下線:業務改革モデルプロジェクトの実績	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	118,787	平成26年度～	平成26年度～			○				○	・1件当たりの処理時間(市民及び職員) ・効果試算なし <推進項目(効果目的)> ・申請書様式の標準化(記入のわかりやすさ) ・証明書交付申請や住民異動届のシステム作成(申請書記入時間の削減) ・ワンストップ化推進(窓口を回る数の削減) ・証明書郵送請求処理の標準化ツール(手戻りの削減) ・手続きチェックシート(関連手続き案内漏れの削減) ・ホームページFAQの整備(問い合わせ削減) など様々なBPRに取り組み	・記載台で申請書の記載に要していた時間の省略化、短縮化。 ・窓口対応においても1件あたりの所要時間は減ったと推定されるが、個別の時短の積み上げであり、総合的な効果は定量化が難しいと捉えている。 <モデルケースでの標準的な受付対応時間> ・証明書交付受付:1分40秒 ・住民異動届受付:3分20秒(手続き内容により変動するためあくまで参考値)	○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/2014050700047/ ・処理の標準化ツールやチェックシートの作例等も横展開可能な形で整理	
2 青森県	弘前市	都市Ⅳ-1	174,050	平成26年9月	平成28年4月		○		○	○			①職員削減数(正職員、非常勤職員) ②人件費支出額	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 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	左記のとおり	—
3 山形県	山形市	施行時特例市	248,024	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	左記のとおり	—
4 千葉県	船橋市	中核市	635,517	平成29年度	平成29年度			○					①窓口滞在時間 ②手戻りの削減 ③住民満足度	①窓口滞在時間を最大7.3分(約16%)削減 ②手戻りを約45%削減 ③95%の住民満足度	左記のとおり	http://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04_04000061.html
5 千葉県	習志野市	都市Ⅳ-3	172,632	平成25年3月	平成26年10月		○		○				人件費効果額	7,560,505円	8,783,000円	http://www.city.narashino.lg.jp/joho/keieikakaku/keiei24/dai1jikeieikaikakutaikou.html

	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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績) 表中下線:業務改革モデルプロジェクトの実績	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
6	千葉県	浦安市	都市Ⅳ-3	167,938	平成27年度	平成29年2月から	○	○					<ul style="list-style-type: none"> ・既存予算の統合・削減額 ・職員時間外勤務の削減時間 ・市税課税額及び徴収額等 	【導入計画書より】 平成29年度は、BPO化対象業務163業務のうち、123業務をBPO化する。 導入効果試算として ・残業時間を税3課で年間2,000時間削減 ・税務調査の拡充による追徴課税500万円 ・既存予算を約1,000万円削減	【実績】 税3課で、123業務をBPO化。さらに、RPAを試行的に3業務に導入。 導入効果として ・残業年間を税3課で1,989時間を削減 ・税務調査の拡充により、約300万円の追徴課税 ・既存予算を約1,200万円を削減 *導入初年度ということもあり、効果額が委託費を若干下回る結果となった。	—
7	東京都	文京区	特別区	217,419	H25年度	H26.2		○					職員数の削減	人件費:12,244万円の削減 委託費:12,244万円の増加により、経費は変わらない。ただし、来庁者の待ち時間縮減等のサービス向上が期待できる。	フロア案内の充実等、一定程度サービスの向上が図られた。ただし、委託前と比べ、業務内容が増えるなど、条件が異なるため、効果測定ができない。	—
8	東京都	渋谷区	特別区	224,680	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	職員削減により人件費減	—
9	東京都	杉並区	特別区	564,489	平成27年度	①H29.1～H30.1に段階的に実施(国保年金課業務) ②H29.4～H30.4に段階的に実施(介護保険課業務)		○		○			①国保料等の収納率向上の取組強化 ②国保被保険者の健康増進及び適正な医療等給付の推進 ③委託に伴う人員削減	①国保料等の収納率向上の取組強化 ②国保被保険者の健康増進及び適正な医療等給付の推進 ③委託に伴う人員削減	検証中 (介護保険課業務委託拡大は、検討中)	—
10	東京都	豊島区	特別区	287,111	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	①17分削減 ②3,221万円	①13分削減(H29.3と30.3比較) ②実績数値はなし	—
11	東京都	足立区	特別区	685,447	平成26年1月から	平成26年1月から		○					①戸籍住民課窓口等業務における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国民健康保険課(給付担当)窓口における直営時(平成27年度)の年間平均待ち時間(4分10秒)を超えた日数	【なし】 試算、目標値設定などは行っていない。	【平成29年度実績】 ①13分5秒 ②4日	http://www.city.adachi.tokyo.jp/sesaku/28minnkannitaku.html

	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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績) 表中下線:業務改革モデルプロジェクトの実績	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	
12	東京都	八王子市	中核市	563,178	平成28年10月	平成28年10月							○	①市民の待ち時間 ②職員の時間外勤務時間	①市民の待ち時間の削減 ②職員の時間外勤務時間の削減	①市民の待ち時間が約80%削減 ②職員の時間外勤務時間数が約80%削減	—
13	神奈川県	秦野市	都市Ⅳ-3	162,296	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) ②1,239千円の減	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の一部として公表 http://www.city.hadano.kanagawa.jp/www/contents/1001000003533/simple/H29gyoukaku_houkokusho.pdf
14	神奈川県	海老名市	都市Ⅲ-3	131,789	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	—
15	神奈川県	座間市	都市Ⅲ-3	130,519	平成21年度	平成23年度	○							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.kanagawa.jp/www/contents/1469491163183/index.html

	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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績) 表中下線:業務改革モデルプロジェクトの実績	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
16	神奈川県	南足柄市	都市Ⅰ-2	43,125	平成25年10月	平成25年10月		○					職員の削減	—	正規職員 5人→3人	—
17	新潟県	長岡市	施行時特例市	273,296	平成17~23年度	平成24年4月	○						手続き所要時間	一人当たり最大20分削減 ・複数手続き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。	左記のとおり	—
18	新潟県	三条市	都市Ⅱ-2	99,241	平成21年4月	平成20年4月						○	職員の配置人数	1人削減 (14人→13人)	左記のとおり	http://www.city.sanjo.niigata.jp/common/00032455.pdf
19	福井県	小浜市	都市Ⅰ-3	29,743	平成26年11月	平成27年9月		○					職員数の削減	正規職員3名、臨時職員1名削減	H27~28 正規職員2名、臨時職員1名削減 H29 正規職員3名、臨時職員1名削減	—
20	長野県	南牧村	町村Ⅰ-0	380,459	平成20年2月	平成20年6月		○	○	○			住民の移動時間	一人あたりの移動時間が15分以上削減された。また、コンビニ交付により時間外及び村外での利用が増えた。	左記のとおり	http://www.minamimakimura.jp/
21	岐阜県	高山市	都市Ⅱ-1	89,208	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	左記のとおり	—
22	愛知県	蒲郡市	都市Ⅱ-2	80,483	平成20年4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。 市民課の業務増加時間4,100時間をシステム活用等により増員せずに実施。	各課の受付業務は0.2人分減少。 市民課の業務増加時間1,100時間をシステム活用等により増員せずに実施。	—
23	愛知県	高浜市	都市Ⅰ-2	48,154	平成13年1月~	平成13年1月~		○					市職員の人数	3人削減 (アウトソーシング開始時の目標を年間あたりの削減人数に換算)	0人削減 (平成30年度は人数削減には至らず)	—

	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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績) 表中下線:業務改革モデル プロジェクトの実績	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
24	滋賀県	彦根市	都市Ⅲ-2	112,720	H29.7	H29.5	○	○		○			窓口待ち時間の縮減	総合窓口導入に伴う手続きの並行処理により約6~33%の時間短縮	今後取組予定	—
25	京都府	南丹市	都市Ⅰ-1	32,288	平成29年度	新庁舎建設に合わせて実施予定のため、現在検討中	○			○			①窓口や提出書類の統一化、②住民の待ち時間短縮、フロア案内による住民・満足度の向上 ③人件費削減分効果額	新庁舎建設を検討中のため、窓口業務改革の方向性に合わせて効果を検討する。	今後検証していく。	—
26	大阪府	富田林市	都市Ⅲ-3	112,931	H28年度	H29年度		○		○			住民の待ち時間	324時間の削減(国保セクション)	H30年度より委託開始のため、実績値は未定	—
27	大阪府	河内長野市	都市Ⅲ-3		H29年度	H29年度	○	○		○		○	現時点では設定していない	アウトソーシングによる歳出削減効果	委託対象業務の職員人件費—アウトソーシングに要する費用=歳出削減効果(29,965,364円)	—
28	大阪府	箕面市	都市Ⅲ-3	137,980	随時	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)	○	○	○	○	○		職員の実務時間	時間外勤務の削減(国保セクション)	時間外勤務を約250時間削減(国保セクション)	—
29	鳥取県	鳥取市	中核市	189,799	平成26年4月~平成27年12月	平成28年1月						○	職員の事務量	☆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	—	—

	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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績) 表中下線:業務改革モデルプロジェクトの実績	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
30	広島県	東広島市	都市Ⅳ-1	186,649	平成20年7月～	平成24年度	○						窓口アンケートによる市民満足度調査	—	H24年度結果76%→H28年度結果78%	http://www.city.higashihiroshima.lg.jp/material/files/group/2/04-2seikatukankyuu_H28hyouka_sheet.pdf
31	愛媛県	松山市	中核市	514,877	平成12年11月	平成12年11月	○						①処理時間短縮による待ち時間削減 ②住民の利便性(取扱事務の増加) ③窓口接遇の向上	①一人あたり5～10分程度削減 ②取扱業務数91→155業務へ ③職員の意識向上によるお客様の目線にたった接客と業務知識等のスキルアップ	総合窓口での取扱業務の増加(91→155業務)により、1カ所で手続きが行えるため、処理時間が5分～25分短縮でき、お客様に満足していただいている。接遇向上に力を入れ、市役所のイメージアップにも貢献し、好評を得ている。	—
32	福岡県	直方市	都市Ⅱ-3	57,151	平成22年3月	平成22年3月		○					人件費	11,230千円の削減	6,735千円の削減	—
33	福岡県	飯塚市	都市Ⅲ-3	129,801	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	正規職員5名の削減	—
34	福岡県	大野城市	都市Ⅱ-3	100,541	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)	満足度72%(改革前55.9%)	—
35	福岡県	須恵町	町村Ⅴ-2	28,084	H29年度	H30.10		○					職員の業務量削減により各種施策の実施検討に注力 窓口住民の待ち時間短縮 事務処理誤リスクの軽減	①一人当たり年間308時間削減	分析中	—
36	福岡県	粕屋町	町村Ⅴ-2	47,076	H21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。	—
37	佐賀県	神埼市	都市Ⅰ-1	31,881	平成20年11月	平成19年11月	○						①住民の市役所滞在期間短縮 ②住民サービスの向上	①1人あたり10分短縮 ②住民満足度向上	①人件費として、年間約9,600千円の削減	—

	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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績) 表中下線:業務改革モデルプロジェクトの実績	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
38	熊本県	宇城市	都市Ⅱ-1	59,729	平成29年度	H30.4		○					人件費の再配分効果額	財政効果は158万円/年	財政効果は993万円/年	—
39	鹿児島県	鹿児島市	中核市	605,506	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	市民サービスの向上を目的として実施。	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 (郵送公用委託)						○		②処理の短縮期間	事務の効率化を目的として実施。	②-1普通郵便 (委託前)翌開庁日 →(委託後)当日 ②-2公用請求 (委託前)1週間以内 →(委託後)3日以内
40	鹿児島県	鹿屋市	都市Ⅲ-1	104,381	平成25年1月	平成25年1月	○						①市民の待ち時間 ②市民満足度	①利用者アンケート【良い】 66%→80%(14%増) ②利用者アンケート【良い】 72%→80%(8%増)	①利用者アンケート【良い】 66%→83%(17%増) ②利用者アンケート【良い】 72%→86%(14%増)	—
41	鹿児島県	出水市	都市Ⅱ-1	54,176	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	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							16	26	4	19	2	6				

<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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績)	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	5,339,539	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38人程度人材派遣を活用) ②年間約512百万円削減	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	1,308,707	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	左記のとおり	—
3	岩手県	都道府県	1,308,707	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	1,106,984	平成19年度	平成22年4月	○		○		総務部門の職員数	2.5万時間削減	52名削減(H21→H23)	https://www.pref.yamagata.jp/ou/somu/020011/gyoukakujisseki.pdf
5	茨城県	都道府県	2,951,087	平成21年4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	2,281,291	H20.4~H27.4	H20.4~H27.4	○	○	○		総務事務担当職員数の削減	160人削減	業務の集約化及びその後の委託化等により、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	1,150,398	平成19~20年度	平成25年1月	○		○		庶務担当職員数	—	44人削減(H17~H25までの累積)	—

	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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績)	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				
8	長野県	都道府県	2,114,140	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	①1次集約 △5人 ②2次集約 △16人	—
9	岐阜県	都道府県	2,054,349	平成16年度	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	庶務業務の削減	—
10	愛知県	都道府県	7,551,840	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年間約500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) ②120億円の経費削減効果(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)	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)	—
11	滋賀県	都道府県	1,419,635	平成23年～25年	平成26年4月(集約化) 平成29年10月(民間委託の導入)		○	○		職員数	職員10人減(平成26年4月からの集約化) 職員4人減(平成29年10月からの民間委託の導入)	職員10人減(平成26年4月からの集約化) 職員4人減(平成29年10月からの民間委託の導入)	—
12	大阪府	都道府県	8,856,444	H16.4	H16.4	○		○		総務関連事務担当の職員数	約400人削減(H.21.12時点)	左記のとおり	http://www.pref.osaka.lg.jp/somuservice/somuscenter/sscbpr.html
13	兵庫県	都道府県	5,589,708	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)	左記のとおり	—
14	徳島県	都道府県	757,377	平成18年度～平成20年度	平成21年4月	○		○		業務コスト	年間約346百万円	左記のとおり	https://www.pref.tokushima.lg.jp/kenseijoho/hodoteikyoshiryo/2012031900349

	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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績)	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				
15	香川県	都道府県	993,205	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	左記のとおり	—
16	愛媛県	都道府県	1,394,339	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。	左記のとおり	http://www.pref.ehime.jp/h10900/soumukeyil/index.html
17	高知県	都道府県	725,289	平成17年4月	平成19年4月			○		人件費の削減	効果の試算は別途行っていない。	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	833,272	平成18年4月	平成20~21年度			○		年間削減効果	年間3億5,000万円程度の削減効果と試算	2ヶ年合計で約7億円の経費削減	—
19	長崎県	都道府県	1,379,003	平成17年4月から平成19年3月まで	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	1,789,184	平成18年6月	平成18年6月	○	○	○		削減人員	22名削減	左記のとおり	—
21	大分県	都道府県	1,169,158	平成15年10月~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	1,112,008	平成18年度	平成19年4月	○		○		総務事務の業務量	13人分削減	左記のとおり	—
23	鹿児島県	都道府県	1,655,888	平成17年9月	平成23年4月	○	○	○		庶務事務担当職員数の削減	80名程度の縮減(システム稼働後の5年間)	・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	22	2				

<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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績)	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	7,363,011	平成24年10月	平成24年10月		○			職員数	9人削減	9人削減	http://www.city.saitama.jp/006/007/004/013/001/p056344.html
2	神奈川県	横浜市	指定都市	3,733,084	平成15年7月	平成15年7月～平成20年3月	○	○	○		現行事務コストの削減(人件費・時間・紙)	年間労働時間123名分(約203,000時間)の事務量削減	システム稼働及び集中化開始当初181,000時間(経費換算8億9千万円)削減	—
3	静岡県	浜松市	指定都市	807,013	平成21年4月						庶務業務の削減時間	—	平成22年度末で160,000時間	—
4	大阪府	大阪市	指定都市	2,702,432	平成18年11月	平成20年10月	○	○	○		職員数	庶務業務従事者約390人の縮減(交通局・水道局・学校園除く)	左記のとおり	—
5	大阪府	堺市	指定都市	840,622	平成21年10月	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)	○	○	○		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29年度単年度効果0.59億円 平成29年度までの累積効果額3.95億円(達成率74%)	堺市ホームページに後日公表

	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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績)	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
6	兵庫県	神戸市	指定都市	1,542,935	平成23年4月	平成24年10月	○	○	○		職員の業務時間等	<p>平成24年10月に総務事務センターを設置し事務を集約し、平成26年10月の実態調査で効果を分析した。全所属の8割が業務負担の軽減、効率化の面で満足との回答で定性的評価では効果を確認できたが、定量的評価では、単純比較が困難であり具体的な数値を把握するに至らなかった。</p> <p>業務改革の効果指標については定量的評価には至らなかったが、下記の効果は出ている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ペーパーレス化 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度:源泉徴収票の電子的交付により約1万3千枚/年のペーパーレス化。 (平成27年2月より給与明細の電子交付を実施。年間約17~18万枚のペーパーレス化につながっており、これを拡大したもの) ○2つの内部事務システムを仮想化基盤へ移行し、11,000千円/年の機器賃借料を削減。内部事務にかかるコスト削減に努めている。 	—	
7	岡山県	岡山市	指定都市	709,188	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8.8万時間削減 ②80%以上	①年間8万時間削減 ②93% (平成25年末測定数値)	—
合計			0	0			5	5	4	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	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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績)	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	福島県	郡山市	中核市	324,423	平成29年度～	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、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。	郡山市STANDARDの遵守及びPDCAサイクルの見直しにより、対象業務は、H28年度比で△7,131時間の削減 ※人件費換算で31,882千円削減(理論値)	—	
2	福島県	国見町	町村Ⅱ-1	9,342	平成16年4月	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	左記のとおり	—
3	栃木県	宇都宮市	中核市	522,938	平成22年10月	平成22年10月	○					①職員の業務時間 ②人件費	①年間約70,000時間削減 ②年間約304,000千円削減	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	340,862	平成20年4月	平成20年4月	○					削減時間数	約12,000時間削減	約12,300時間削減	—
5	千葉県	習志野市	都市Ⅳ-3	172,632	平成28年度	平成29年7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94時間削減	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	世田谷区	特別区	900,107	平成18年1月	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・紙の使用量の全容は把握したが、システム処理への移行による業務改革の効果は把握できない。	左記のとおり	—

	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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績)	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				
7	新潟県	長岡市	施行時特例市	273,296	平成22年5月～平成23年2月	平成23年3月	○		○		①職員の業務従事時間 ②紙の使用量	①年間約4,000時間削減 ②年間約32,000枚削減	左記のとおり	—
8	新潟県	三条市	都市Ⅱ-2	99,241	平成21・22年度	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。	左記のとおり	—
9	石川県	加賀市	都市Ⅱ-2	67,993	平成29年度	平成30年度	○				RPAを導入する時間 外勤務集計業務にかかる業務処理時間	約77%の工数削減 (RPA導入に向けたパイロット版の結果から)	約89%の工数削減 (約118時間/年が約13時間/年に削減)	—
10	岐阜県	岐阜市	中核市	411,554	平成28年10月	平成28年10月	○				現時点では指標がない	欠勤等に伴う給料減額処理の効率化	欠勤等に伴う給料減額処理の効率化	—
11	岐阜県	高山市	都市Ⅱ-1	89,208	平成20・21年度調整	平成22年4月			○		職員数	正職員2名減	左記のとおり	—

	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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績)	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
12	京都府	南丹市	都市Ⅰ－1	32,288	平成29年度	平成31年度	○		○		・人件費の削減、労務管理の効率化 ・事務の合理化による業務時間の短縮、職員負担の軽減	31年度からの実施に向け、具体的な効果試算は検討中	今後検証していく。	—
13	大阪府	河内長野市	都市Ⅲ－3	107,280	平成26年4月	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ヶ月) ・年休取得率集計業務量減(アルバイト職員7h×2日×1ヶ月)	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797,940円/年 年休取得率集計業務量減12,040円/年 合計809,980円/年	—
14	大阪府	箕面市	都市Ⅲ－3	137,980	平成22年4月	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2名減員できる。	人事室の定型業務を委託することで職員を2名減員することができた。	—
15	兵庫県	宝塚市	施行時特例市	234,662	平成22年12月	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	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	—
16	愛媛県	松山市	中核市	514,877	平成22年1月	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	①他の要因もあるが、導入前と比較して53名の削減につながった。 ②正確な削減枚数は把握できていない。	—
17	福岡県	糸島市	都市Ⅱ－1	100,750	平成26～27年度	平成30年4月			○		正規職員の超勤時間	前年度比1割以上の削減	分析中	—

	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年間の効果試算)	業務改革の効果 (1年間の効果実績)	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				
18	福岡県	須恵町	町村Ⅴ-2	28,084	平成29年度	H30.10		○	○		職員の業務負荷削減による時間外勤務の縮減	①267時間削減	分析中	—
19	熊本県	宇城市	都市Ⅱ-1	59,729	平成29年度	未定		○	○	○	削減時間	1,083時間削減	実施無	—
合計							11	2	8	2				