

地方公共団体における行政改革の取組

(令和4年3月公表)

目次

★「リモート窓口」による市民サービスの向上(デジタル技術に馴染みのない市民にも分かりやすい形でDXを推進).....	P1
★郵便局への包括的な行政事務委託とタブレット端末を活用したバーチャル相談窓口の実現.....	P2
★市役所の窓口業務における民間委託の導入(窓口業務におけるBPRを踏まえた民間委託の導入)....	P3
★道の駅への指定管理者制度の導入(町と指定管理者は政策推進上のパートナー).....	P4
★廃校を利用した移住・定住促進施設への指定管理者制度の導入.....	P5
★動物園の地方独立行政法人化(地独法化による柔軟な運営).....	P6
★内部情報系システムの見直しを契機とするBPRの推進(BPR小さな一歩未来の負担を減らす改革)・	P7
★熊本市型アセットマネジメントシステム構築に向けた共同研究の取組み.....	P8
★複数団体による業務プロセスの標準化①	P9
★複数団体による業務プロセスの標準化②.....	P10
★複数団体による業務プロセスの標準化③	P11
★複数団体による業務プロセスの標準化④.....	P12
★複数団体による業務プロセスの標準化⑤.....	P13

「リモート窓口」による市民サービスの向上 <福岡県北九州市（人口約93万人）>

- テレビ会議システムを活用した「リモート窓口」を試行的に実施
- 区役所に対応している相談業務について、出張所でも対応することで市民サービスを向上

<デジタル技術に馴染みのない市民にも分かりやすい形でDXを推進>

課題

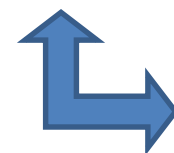
- 区役所に対応している対面での相談業務（国民健康保険料等の納付相談、市営住宅申込みに関する相談等）を出張所で行うことは、**出張所の人員体制などの面で課題**があり、困難
- コロナ禍を機に**リモートでの相談・面接等の取組が広がり**を見せる中、身近な場所でサービスの提供を受けたいとの住民ニーズ

取組

- 市民が気軽にリモートで相談できる環境を出張所に設け、**職員が区役所の担当部署にテレビ会議システムを接続**
- 双方に書類を映す専用のカメラを設置**し、書類への記入方法なども分かりやすく説明



出張所側



成果

- 区役所まで行かなくても最寄の出張所等で行政サービスが受けられる。➡利用者アンケートで**8割以上が満足**と回答
- 移動時間が短縮できるとともに、カウンターでの対面が回避できるため、利用者にとっての**3つの密のリスクを低減**

加えて

- 対面での接遇が中心だった窓口職員も実際にリモートで相談を受けることで、デジタル技術を活用したサービスの利便性を実感
- デジタル技術のさらなる活用に向けたアイデア出しなど、職員の意識醸成にも寄与

郵便局への包括的な行政事務委託とタブレット端末を活用したバーチャル相談窓口の実現 ＜栃木県日光市（人口約8万人）＞

- 住民サービスの向上のため、令和3年8月から、清滝郵便局（栃木県日光市）に、日光市の包括的な行政事務の委託を開始
- これに合わせ、日光市のタブレット端末を郵便局の窓口を設置し、住民に、テレビ電話方式で行政相談を実施（郵便局は住民のタブレット端末操作のサポートを受託）

課題

- 通常の行政事務の委託だけでは、高齢者等のきめ細やかな行政サービスを必要とする住民に対し、柔軟な対応が困難

取組

- 郵便局に行政事務を包括的に委託するにあたり、郵便局に来局した住民からの市の手続への問い合わせや市の行政に対する相談への対応のため、タブレット端末（テレビ電話）を活用し、市の担当者に直接行政相談を実施

成果

- 住民からの照会に市役所内の情報を確認しながら、迅速かつ正確に対応
- 郵便局の社員では答えられないことも、市の担当者がタブレット端末を通じ直接回答することが可能
- 住民との接点を持つ郵便局とICTを活用することにより住民サービスの維持・向上が可能



○窓口業務において、BPRを踏まえて民間委託を導入し、重点課題への職員の配置転換により市民サービスの向上

○令和3年度までに、保険年金課、介護保険課、市民窓口センターにおいて窓口業務の民間委託を開始

〈窓口業務におけるBPRを踏まえた民間委託の導入〉

課 題

○分野ごとに窓口が分かれており、市民が複数の申請を行う場合に、その都度待ち時間が発生

○職員数を維持しながら多様化する市民サービスに対応するため、市職員が担う業務の整理が必要

○「BPRの推進」及び「適正な定員管理の推進」の観点から「窓口業務のあり方」の検討が必要

取 組

○住民異動届や国民健康保険などの窓口業務について、市民サービスの向上に資することを目的として費用対効果を含めた検証を実施し、民間委託の導入を決定

○業務フロー図や業務手順書（マニュアル）の作成を行い、既存の業務プロセスの見直しや業務手順の簡略化を行った

○他部署における民間委託の導入の参考となるよう、民間に委託する業務の対象を明確化

成 果

○業務量の変動に応じた適正な人員体制が可能となり、繁忙期の市民の待ち時間の短縮が見込める

○職員でなければ対応できない業務に職員を重点的に配置することが可能（新型コロナウイルス感染症対応部署などに職員を配置）



交流人口拡大拠点施設への指定管理者制度の導入＜北海道安平町（人口約7千人）＞

- 北海道胆振東部地震からの復興シンボルとして整備した「道の駅あびらD51ステーション」を交流人口の拡大に向けた拠点施設に位置づけ、指定管理者制度を導入

＜町と指定管理者は政策推進上のパートナー＞

課 題

- 札幌市や新千歳空港に近接する良好なアクセス環境に加えて、北海道らしい風景や優れた特産品に恵まれている一方で、地域の魅力発信が課題となっており、まちの強みを十分に生かしきれない状況だった

取 組

- 指定管理者を政策推進上の「パートナー」と位置付けて、町と指定管理者が一体となって地域の魅力発信を強化
- 地域の魅力を熟知している町と指定管理者が連携して、地域資源を活用した新たな特産品・名産品を開発（例：特産のチーズ等）したほか、町の発展を支えた鉄道文化を感じることができる鉄道車両を活用したイベントを実施

成 果

- 「地場産品の集結」という施設コンセプトのもと、地場産品を用いたご当地メニュー等を取り揃えることにより、道内外に食の魅力のPRや販路拡大に大きく寄与
- 賑わい創出を推進し、町へのリピーターやファン獲得につなげ、安平町の歴史・文化の魅力発信に大きく寄与
- 町の知名度上昇にも寄与



＜道の駅あびらD51ステーション＞

廃校を利用した移住・定住促進施設への指定管理者制度の導入 <奈良県野迫川村（人口約4百人）>

- 村内の廃校を活用して**移住・定住促進施設**を整備し、指定管理者制度を導入
- 当該施設により**移住・定住希望者が地域住民と交流しながら村での生活を体験することが可能**
- また、指定管理者が**施設内に設けられた空き家相談窓口も運営**しており、**体験者の空き家への移住支援**を併せて行う

<廃校を利用した移住・定住促進施設の活用>

課 題

- 急速な人口減少が進み、過疎化、人口の高齢化が課題となっている
- 村への移住・定住を希望する者がいたとしても、村に関する情報がないため暮らしのイメージが持てない、また、賃貸住宅等が無いため住む場所を見つけることができないなど、村での暮らしを始めるに際し支障があった

取 組

- 村内の廃校**を利用し、**移住・定住促進施設**として整備し、地域活性の活動に取り組むNPO法人を指定管理者として指定
- 実際に住み、村での暮らしや気候を体感し、地域住民と触れ合い、村の魅力などを身近に感じることができる環境を整備。村の清掃活動や区の自治会活動に参加するなど、**地域住民とのつながりを体験できる生活**が可能
- 指定管理者が移住者向けの空き家相談窓口を運営**しており、**体験者への空き家への移住・定住支援**を併せて実施

成 果

- 指定管理者が地域住民と交流しながら居住できる移住・体験促進施設を運営し、**体験者の多くから高い評価を得ている**（令和3年度は1名が移住する見込み）
- 指定管理者による移住・定住支援の結果、村内の空き家問題の解決にも寄与



<移住・定住促進施設「みつの森」>



<施設内でのテレワークの様子（イメージ）>

動物園の地方独立行政法人化＜大阪府大阪市（人口約275万人）＞

- 平成25年の地方独立行政法人法施行令の一部改正により、地方独立行政法人の対象業務の範囲に「博物館、美術館、植物園、動物園又は水族館」が追加
- 当該改正を踏まえ、市が直営していた動物園を地方独立行政法人に移行

＜地独法化による柔軟な運営＞

課 題

- 動物福祉に配慮した飼育手法や高度な飼育技術が必要であるが、それらの技術を持つ専門人材が不足し、人材の育成も進んでいなかった
- 獣舎など老朽化している施設が多い一方で、管理が難しい動物に配慮した施設への迅速な更新が求められていた

取 組

- 天王寺動物園は全国的にも希少性の高い動物を多数有しており、高度な飼育技術が求められることから地方独立行政法人を軸に検討
- 職員採用や予算執行などの手続について動物園の実態に即した迅速かつ柔軟な対応が可能となることを踏まえ、地方独立行政法人へ移行（令和3年4月1日地方行政独立法人設立）

成 果

- 中長期的な視点による動物園の運営が容易になる
- 予算執行の自由度が高くなり、組織における迅速な意思決定が可能
- 飼育部門の職員を9名増員され、職員全体でのスキルアップが図られ、高度な飼育手法に取り組む動物種の数が増加



＜ハズバンドリートレーニングの様子＞



＜動物福祉に配慮した獣舎整備を予定＞

内部情報系システムの見直しを契機とするB P Rの推進＜宮城県多賀城市（人口約6万人）＞

- D X推進のためのI C T利活用方針及び市役所経営プランを策定し、デジタルによるB P Rを全庁的に推進
- 各種業務のB P Rを実施**し、現状できる改善改革を実践した上で、財務管理、文書管理、グループウェア等の内部情報系システムのシステム間連携の向上を図る

＜B P R 小さな一歩 未来の負担を減らす改革＞

課 題

- 人材確保が難しい状況の中、市民生活サービスの持続的な提供が必要**
- I C Tの活用により**いつでも各種申請や問合せが可能な環境の構築**
- 行政情報システム標準化の動向等を踏まえた**業務の効率化**

取 組

- 市役所窓口の受付において、事前にスマートフォンなどにより必要事項を入力し、表示されるバーコードを窓口でかざして申請書を作成する**市民向けのW e b フォームサービス**を開始
- 市役所内部における**従来のコミュニケーション手段である「対面」、「電話」を「チャット」、「フォーム」に見直し**
 - ・**職員からの問合せ・当該問合せへの回答をW e b フォームを通じて実施**
 - ・予算査定等の**会議において関係者間でチャット機能を活用**(オープンソースを活用してイントラ環境に構築。**職員の7割が活用**)

成 果

- 窓口における紙による申請書の記入が不要となり、**市役所の滞在時間が短縮**
- W e b フォーム活用の結果、**庁内からの問合せへの対応業務時間が削減**
- チャット機能により質疑対応を迅速化し、**会議での議論が充実**



【イントラに構築した問合せフォーム】

- 県内の中核的人口規模の団体でグループを構成し、横展開可能な標準モデルを作成
- 補助金交付業務に係る一連の業務プロセスのフルデジタル化に向けた実証を実施

※令和2年度自治体行政スマートプロジェクト（第三次補正予算関係）採択事業

課題

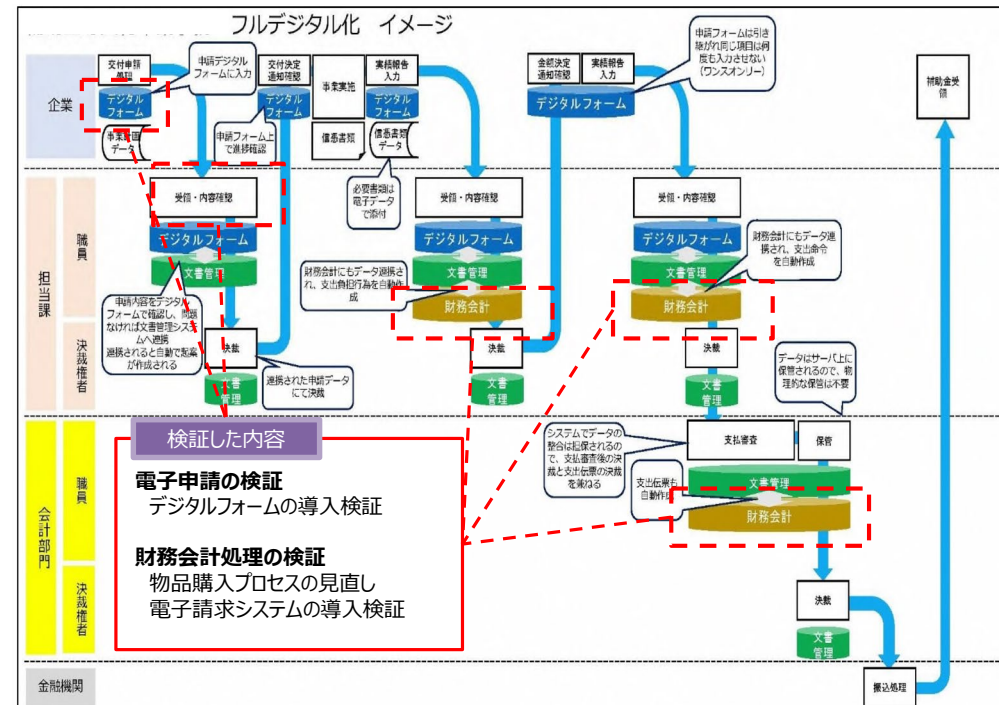
- 紙で申請を受け付けていることから、申請の処理状況の把握に時間を要している
- 財務会計事務においては大量の伝票起票による業務量が膨大
- 出先機関との郵送によるやり取りに時間を要している

取組

- 業務プロセスの可視化と参加団体間の既存の業務プロセスの比較分析を行い、標準モデルを作成
- 岡崎市を中心に補助金交付業務等に係る一連の業務プロセスをデジタル化
 - ・電子申請の検証を実施
 - ・財務会計システムの予算執行関係伝票データの分析、起票、支払のプロセス改善を行い効率化

成果

- 補助金交付業務に係る一連の業務プロセスのフルデジタル化に向けた実証により、標準モデルを完成
- 紙購入や申請保管費用の削減
 - ⇒書類を前提とした業務の見直しについて、今後検証していく予定



○地域や人口規模などの条件が異なる団体でグループを構成し、汎用性の高い一気通貫の電子申請モデルを構築

○申請業務における申請書確認及び審査工程について、電子審査システムに必要な機能を明確化

※令和2年度自治体行政スマートプロジェクト（第三次補正予算関係）採択事業

課題

○申請業務における申請書確認・審査作業において、記載内容の不備に対する確認・補記や添付書類との突合作業に時間を要している

○紙への依存度が高いため、ICTの導入が難しい

取組

○「住宅改修費支給業務」、「福祉用具購入費支給業務」、「道路占有許可申請業務」において各団体間で標準的な業務プロセスを構築

○申請業務に係る業務プロセスへの電子申請及び電子審査の導入を検討

成果

○住民満足度面において期待できる効果

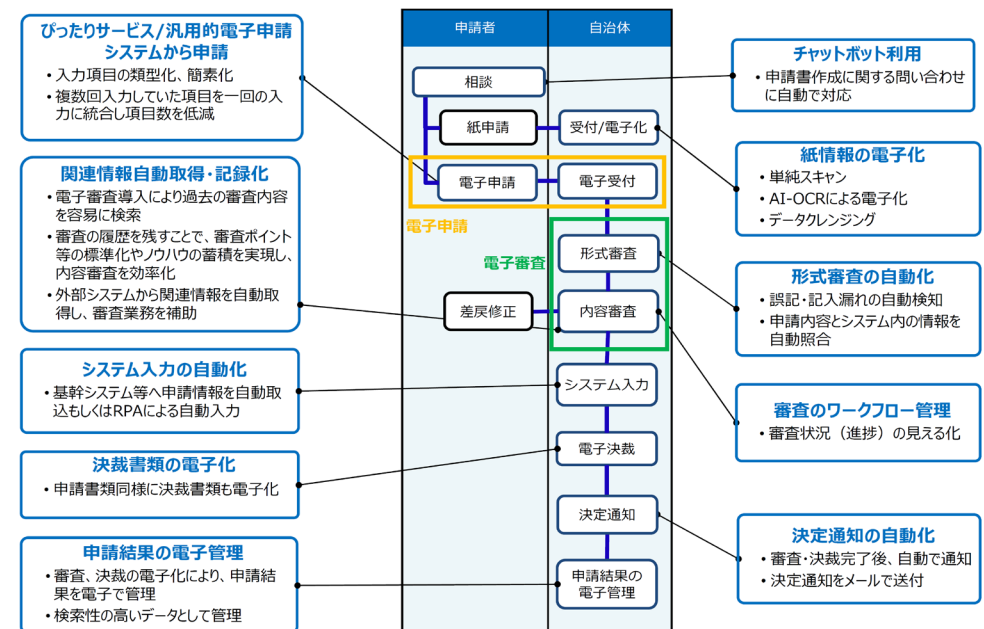
（電子申請） 窓口での待ち時間の削減、記載ミス削減

（電子審査） 審査状況の見える化

○行政コスト面において期待できる効果

（電子審査） システムへの入力時間削減、関連文書へのアクセス向上に伴う審査時間の削減、庁内情報伝達の効率化

【一気通貫の電子化された業務フロー（Can-Beモデル）】



⇒ システム間連携に伴う効率化等について、今後検証していく予定

○人口規模が異なる会津管内13自治体において、住民基本台帳（転入届）等を対象に、**業務プロセスにおけるRPA等のICTツールの活用可能性**を検討

○ICTツールの費用対効果を得るため、ICTツールの**共同調達・共同利用について検証**

※令和2年度自治体行政スマートプロジェクト（第三次補正予算関係）採択事業

課題

- 同じ業務であっても市町村によって細かな業務プロセスが異なり、ICTツールの共同調達・共同利用のための支障になっていた
- 紙帳票や転記を前提とした確認項目が多く、職員の負担になっていた
- RPAツールの共同利用を進めるにあたり、提供ベンダー側のライセンス形態、保守運用方法の整備といった調整が必要

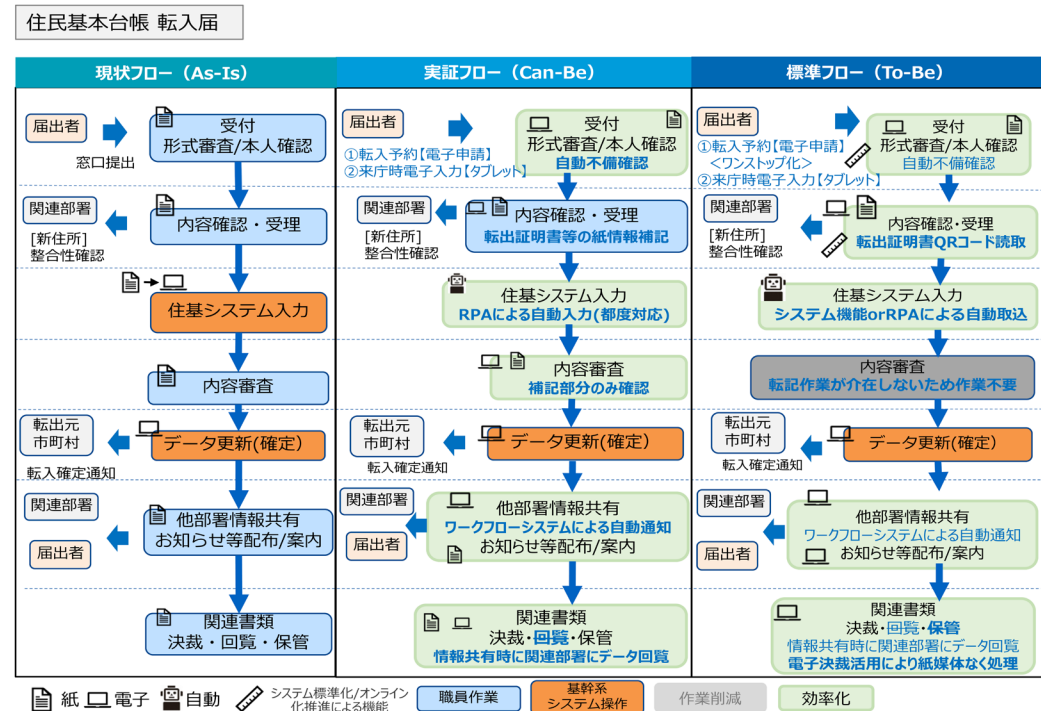
取組

- 標準仕様に準拠した業務プロセスに基づき、ICTツールの活用可能性を検討**
- 人口規模別の3グループに分類した上で、13市町村間で細かな業務プロセスの比較を行い、検証
- ICTツールの共同利用検証のため、**共同利用時と単独利用時の費用対効果を比較するため実証実験**を実施

成果

- RPA等のICT活用による業務を効率化し、**入力時間を削減**
- 共同利用・共同調達に向けた**電子申請・RPAシナリオを共通化**

⇒ 全ての申請が電子申請で行われるとの前提で検証しており、紙・電子双方の申請を想定した検証を今後行っていく予定



- 長野県が中心となって団体間の調整を行いながら、①住民基本台帳（転入届）、②個人住民税（特別徴収異動届）を対象に、業務プロセスにおけるRPA等のICTツールの活用可能性を検討

※令和2年度自治体行政スマートプロジェクト（第三次補正予算関係）採択事業

課題

- 紙媒体から基幹系システムへの入力作業及び入力ミスを防止するための内容確認作業に時間を要している
○小規模団体においては、ライセンスや機材の調達に係る財政的負担やICTツール活用に伴い発生する調達・導入・運用に係る事務負担が課題

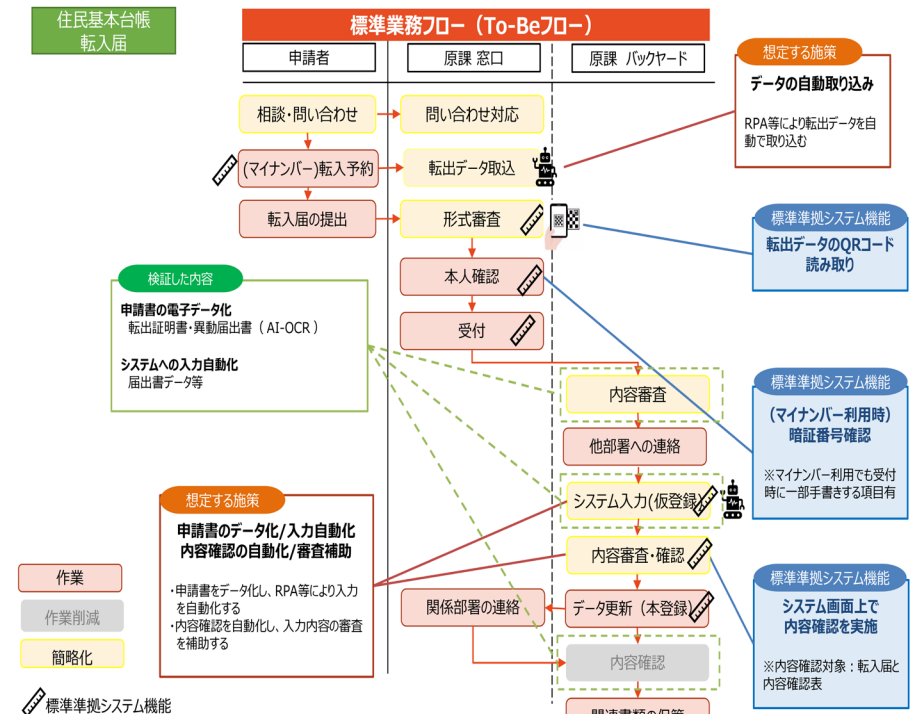
取組

- 複数団体間での細かな業務プロセスの比較を行い、標準仕様に準拠した業務プロセスに基づき、ICTツールの活用可能性を検討
○ICTツールの共同化を見据えた実証環境を構築し、RPA、AI-OCRの導入効果を検証

成果

- 標準準拠システムへの移行直後のあるべき姿（To-Be）に向けて、そこに至るまでの実現可能なステップ（Can-Be）について、ICTツールの活用可能性を検討
○各団体ごとにRPA、AI-OCRの活用により、作業時間の削減が見込めることが判明

⇒ ICTツールに係る共同調達・共同運用の手法等について、今後検証していく予定



複数団体による業務プロセスの標準化⑤ <愛媛県・長野県・三重県・奈良県>

- 多くの行政事務に含まれる照会回答業務を対象として、業務フローの詳細調査、団体間比較を行うことにより、**標準化された業務モデルを構築**
- デジタルを活用して整流化した業務モデルを各業務に展開することで、都道府県における業務改善だけでなく、市町村への波及効果も期待

※令和2年度自治体行政スマートプロジェクト（第三次補正予算関係）採択事業

課題

- 照会回答業務の業務プロセスが画一的なものとなっている
- 「照会元」、「中間とりまとめ」、「照会先」それぞれにおいて、**照会内容の確認、ファイルのダウンロード、督促などの業務に時間を要している**

取組

- 照会回答業務のフローを3パターンに類型化
- 照会回答業務に係る情報（データ）を蓄積、活用**することで、**照会時に最適なパターン判定ができる仕組みを検討**
- 従来と同じ業務フロー（右図：パターンC）で照会回答を行う場合における**ICT活用モデルを構築**

成果

- ICT技術の活用により照会回答業務（右図：パターンC）を見直し、**中間取りまとめ作業時間を短縮**
- AIによる照会回答業務のパターン自動判定機能が実装されれば、**回答集約作業等に係る時間の削減が見込める**
 - ⇒ パターン判定に必要なデータの蓄積及びパターン判定自動化のためのシステム構築等について、今後検証していく予定

