

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：令和3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	4 (3)	市民満足度、待ち時間、手続時間、コスト
市区町村 （指定都市を除く。）	1,721	621	50 (47)	市民満足度、待ち時間、手続時間、職員数、人件費、時間外勤務時間、業務量等

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	47	24 (23)	職員数、コスト、人件費、業務量等
指定都市	20	17	7 (7)	職員数、業務量等
市区町村 （指定都市を除く。）	1,721	576	22 (18)	職員数、紙の使用量、業務量等

調査票 調査票⑤(BPRによる窓口業務改革の効果把握状況調査)
 <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		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年間の効果試算		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
千葉県	千葉市	指定都市	976,745	平成24年度	平成29年1月	○		○	○	○		業務の効率化 市民の利便性向上	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。	・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、手続に時間がかかる場合がある。) ・窓口に移動する手間、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、手続漏れを防止した。	http://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/kusei/documents/file2_madoguchikakaku.pdf
大阪府	大阪市	指定都市	2,746,983	①総合窓口の導入 平成19年1月 ②窓口業務の民間委託 平成25年2月 ④窓口レイアウトの変更 平成25年2月	①総合窓口の導入 平成19年1月 ②窓口業務の民間委託 平成25年2月 ④窓口レイアウトの変更 平成25年2月	○	○		○		①総合窓口の導入 定量的な指標なし ②窓口業務の民間委託 ④窓口レイアウトの変更 市民の利便性向上 A:市民満足度 B:コスト削減 (※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。 (※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。	①総合窓口の導入 定量的な把握なし 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) ①総合窓口の導入 定量的な把握なし 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(※)) (※)全区役所分の委託料をはじめと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。	-		

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		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年間の効果試算	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			
3	兵庫県	神戸市	指定都市	1,511,393	平成28年4月～	平成29年1月	○				○	○		市民の利便性向上 ※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。(※異動にかかる諸手続きをすべて行った場合、80分から38分に短縮) 一方で、他課の業務を引継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。	—
4	岡山県	岡山市	指定都市	719,134	令和2年度	令和3年度～					○	○		業務の効率化 市民の待ち時間減少 市民の利便性向上	各窓口における市民の滞在時間の減少。	(業務改革実施後に効果実績を取る予定)	—
合計							3	1	1	4	3	0					

調査票⑤(BPRによる窓口業務改革の効果把握状況調査)
 <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		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年間の効果試算		1年間の効果実績 表の中下線:業務改革モデルプロジェクトの実績	
1	北海道	北見市	都市Ⅲ-1	116,944	平成26年度～	平成26年度～			○			○	市民の利便性向上 業務効率化 (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)> ・ワンストップ化推進(窓口を回る数の削減) ・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) ・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、総体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/administration/town/detail.php?content=7237 ・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	北海道	富良野市	都市Ⅰ-1	20,796	R2.8～R2.11	R2.12から業務プロセス改革を実施						なし	外部委託した場合の想定削減工数 4.7人/年	未実施	業務プロセス改革戦略提案業務報告書を市HPで公表	
3	青森県	弘前市	都市Ⅳ-1	167,061	平成26年9月	平成28年4月		○		○	○	職員の削減 経費の削減	①正職員5名非常勤4名削減 一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	効果試算のとおり	—	
4	岩手県	陸前高田市	都市Ⅰ-1	18,766	平成30年度	平成30年度	○	○		○		経費の削減	正職員と委託社員の人件費差額 500万×5人=2,500万円	正職員と委託社員の人件費差額 500万×5人=2,500万円	—	
5	山形県	山形市	中核市	242,647	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	効果試算のとおり	—	
6	埼玉県	深谷市	都市Ⅲ-1	142,556	平成30年度～	平成30年度～		○	○			市民の利便性向上 業務効率化 (1件あたりの処理時間 (市民及び職員))	—	申請書自動作成による市民課窓口での所要時間(発券～会計終了)の削減。 ・証明書発行 平均13分22秒(R2.12～R3.4)※導入前平均15分33秒+申請書記載時間(R2.6) ・異動処理 平均22分15秒(R2.12～R3.4)※導入前平均41分(R2.6)	—	
7	千葉県	船橋市	中核市	646,021	平成29年度	平成29年度			○			市民の利便性向上	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	効果試算のとおり	http://www.city.funabashi.lg.jp/kuras/hi/koseki/002/p057297.html	
8	千葉県	習志野市	都市Ⅳ-3	174,278	平成25年3月	平成26年10月		○		○		経費の削減	人件費 593,782円	人件費 -2,414,886円	http://www.city.narashino.lg.jp/ohs/keieikaikaku/keiei24/dai1jikeieikaikaku/utaikou.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		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年間の効果試算		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	
9	千葉県	浦安市	都市Ⅳ-3	170,254	平成27年度	平成29年2月から	○	○					業務の効率化 経費の削減 歳入の増加	導入効果試算として ・導入以前の年度と比較し、残業時間を税3課で年間約3,000時間削減 ・税務調査の拡充や納税コールセンターの稼働等によって約30,000千円の収入増(課税捕捉・徴収強化)	導入効果実績 (導入前と評価最終年(令和元年度)を比較) ・導入以前の年度と比較し、残業時間を税3課で約4,900時間削減(44.7%減)、人件費等の既存経費を約2,800万円削減(66.7%減) ・導入以前の年度と比較し、税務調査の拡充や納税コールセンターの稼働等によって約10,000万円の収入増 ・費用対効果額としては、上記以外の委託経費等を含め、約5,000万円の効果があつた。	—
10	東京都	文京区	特別区	226,653	平成25年度	平成26年2月		○					区民サービスの向上	・効果試算なし ＜推進項目(効果目的)＞ 繁忙期の弾力的な人員配置による待ち時間の短縮、戸籍に関する相談機能の充実	フロア案内の充実等、実施当初と条件が異なるため、効果測定できない。	—
11	東京都	渋谷区	特別区	230,291	平成30年4月	平成31年1月			○				①区民の利便性と職員の生産性の向上 ②経費の削減	①-1届出書作成の手間と時間の短縮 ①-2届出書の補正作業の軽減 ①-3届出書の管理の効率化 ②住民異動届のペーパーレス化	①-1 10分減/件 ①-2 5分減/件 ①-3 24.0分減/日 ②57%減(25,017枚減)	—
12	東京都	杉並区	特別区	573,375	平成27年度			○		○			業務の効率化 経費の削減	【国保年金課業務】 ①国保料等の収納率向上の取組強化(27年度-28年度:現年分+4.66ポイント、滞納繰越分+0.58ポイント) 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	【国保年金課業務の実績】 ＜職員55人の削減＞ 平成30年度 人件費:56,286万円削減 委託費:52,193万円増加 により4,093万円の減	—
13	東京都	豊島区	特別区	286,596	平成24年度	平成27年5月	○	○		○			市民の利便性向上	来庁者の平均待ち時間減(H29年度から5分削減)	来庁者待ち時間 2分13秒減(H29年度比)	—
14	東京都	練馬区	特別区	740,417	平成31年4月～令和2年3月	平成31年4月～令和2年3月			○		○		区民の利便性向上 業務の効率化	①申請書一括作成システムの導入を踏まえた申請書の記載負担の軽減 ②申請書一括作成システム導入後に生じる業務上のリスクの洗い出しとそのコントロール方法	①届出書に記載する項目の削減(転入83項目削減、転出40項目削減、世帯変更23項目削減) ②窓口業務フローに係るRCM(リスクコントロールマトリクス)の作成	—

	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		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年間の効果試算		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
15	東京都	足立区	特別区	691,190	平成26年1月から	平成26年1月から		○					市民の利便性向上	【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 平成30年度以降は数値なし 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(直営時のデータなし。民間委託初年度の平成26年度は18分41秒) 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	-
16	東京都	八王子市	中核市	561,407	平成28年10月	平成28年10月						○	市民の利便性向上 経費の削減	①市民の待ち時間の50%削減 ②職員の時間外勤務時間の440時間削減(経費1,267千円削減)	①市民の待ち時間が約80%削減	-
17	東京都	東大和市	都市Ⅱ-3	85,294	平成31年4月 (納税課)	平成31年4月 (納税課)		○				○	職員の削減 業務の効率化 (納税課)	①管理係の定員(正規職員)の定数1名減 ②市税徴収率の向上(0.3%増) (納税課)	①管理係の定員(正規職員)の定数1名減。(納税課) ②令和2年度3月末日時点の収納率(現年+滞繰)は前年度と比較し、0.3%の向上があった。	-
					令和2年4月 (市民課) (保険年金課) (課税課)	令和2年4月 (市民課) (保険年金課) (課税課)		○				○	経費の削減 (市民課) (課税課) 職員の削減 業務の効率化 (保険年金課)	①職員の時間外勤務時間の削減 (市民課:200時間) (課税課:360時間) ①会計年度任用職員の労務管理の軽減 ②窓口業務対応や労務管理の時間が削減され、政策推進等の非定型業務に注力。 (保険年金課)	①職員の時間外勤務時間の削減。 (市民課134時間減) (課税課280時間増:当初課税時期に新型コロナウイルス感染症拡大防止のための交代勤務や分散業務を行った影響により) ①非常勤職員の減(嘱託職員+臨時職員13名一会計年度任用職員1名)により労務管理事務が減少した。 ②主に推進された施策(非定型業務)の一例は以下のとおり。 ・特定健康診査の未受診者に対する受診勧奨通知を対象者によって内容を変えて実施できた。 ・国民健康保険の資格喪失を厚生年金情報と連携させて職権でできるようにした。 ・後期高齢者医療保険料の収納率を向上させ、滞納整理実施に向けた準備を進めた。(保険年金課) その他	-

	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		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年間の効果試算		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	
18	神奈川県	秦野市	都市Ⅳ-3	163,736	平成26年度 平成27年度	平成28年3月		○						職員の削減 経費の削減	①正職員3、臨職等4の7名減 (11名から4名) ②3,035千円の減	①正職員3、臨職等4の7名減 (11名から4名) ②2,441千円の減	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 https://www.city.hadano.kanagawa.jp/www/contents/1001000003533/index.html
19	神奈川県	海老名市	都市Ⅲ-3	136,653	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)		○	○					職員の削減 経費の削減	—	【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人件費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) ②人件費19,202千円の減	—
20	神奈川県	座間市	都市Ⅲ-3	130,160	平成21年度	平成23年度		○						市民の利便性向上	—	窓口サービスの満足度 (アンケートによる) 平成23年 75.7% 平成25年 76.9% 平成27年 77.2% 平成29年 81.0%	施策評価書の一部として公表 https://www.city.zama.kanagawa.jp/www/contents/1613537243893/index.html
21	神奈川県	南足柄市	都市Ⅰ-2	42,005	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(平成25年度)	—
22	新潟県	長岡市	施行時特例市	269,920	平成17~23年度	平成24年4月		○						市民の利便性向上	住民の手続所要時間 一人当たり最大20分(28.6%)減	効果試算のとおり	—
23	新潟県	三条市	都市Ⅱ-2	99,241	平成20年4月	平成21年4月						○		職員の削減	1人削減 (14人→13人)	効果試算のとおり	—
24	福井県	小浜市	都市Ⅰ-3	28,814	平成26年11月	平成27年9月		○						職員の削減	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	—
25	福井県	越前市	都市Ⅱ-2	82,363	令和元年7月	令和2年1月		○						市民の利便性向上 業務の効率化	おくやみ手続きのワンストップ化により、1件あたりの滞在時間が4時間⇒2時間の減	おくやみ手続きが、1件当たり2時間以内で終わるようになった。	—
26	長野県	南牧村	町村Ⅰ-0	3,207	平成20年2月	平成20年6月		○	○	○				市民の利便性向上	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。(75%削減)	効果試算のとおり	http://www.minamimakimura.jp/

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		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年間の効果試算		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	
27	岐阜県	高山市	都市Ⅱ-1	89,208	平成29年2月	平成29年2月						○	市民の利便性向上 業務の効率化	(市民の利便性向上) 待合番号表示システムを導入することによる待合及び呼出状況の可視化や、カウンターに間仕切り等を設置することによる個人情報保護など。 (業務の効率化) 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、分析結果を踏まえ検討している。 効果の試算:窓口業務のアウトソーシングによる直営業務の削減(44%) など	左記のとおり	—
28	愛知県	蒲郡市	都市Ⅱ-2	80,037	平成20年4月	平成22年7月	○					○	業務の効率化	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。	—
29	愛知県	高浜市	都市Ⅰ-2	49,217	平成13年1月~	平成13年1月~		○					職員の削減	市職員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31年度は人数削減には至らず)	—
30	滋賀県	彦根市	都市Ⅲ-2	113,171	H29.7	H29.7	○	○					市民の利便性向上	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	新庁舎移転(令和3年度)と同時に総合窓口導入したため、実績は調査時点で蓄積がない。	—
31	京都府	南丹市	都市Ⅰ-1	30,870	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	○						業務の効率化 市民の利便性向上	新庁舎建設に合わせ、窓口業務改革の方向性とその効果を検討する。 (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)	今後検証していく。	—
32	大阪府	泉大津市	都市Ⅱ-3	74,095	平成30年度	令和元年度						○	業務の効率化	担当職員の業務時間 軽自動車税賦課業務の一部で約1,014時間	RPA導入の効果は31時間削減(19%減)	BPR結果をホームページで公表 https://www.city.izumiotsu.lg.jp/ikkrwebBrowse/material/files/group/59/saisyuhoukokusho.pdf
33	大阪府	富田林市	都市Ⅲ-3	109,650	H28年度	H29年度		○					経費の削減	職員の時間外勤務時間の削減 891,281円削減 (国保セクション)	時間外勤務を約350時間削減「40%減」 (国保セクション)	—
34	大阪府	河内長野市	都市Ⅲ-3	102,920	H29年度	令和元年度~	○	○				○	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)	令和2年1月より、段階的にアウトソーシングを導入していく予定であり、効果が現れるのは令和3年度以降の見込みのため、今後検証していく。	—

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		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年間の効果試算		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		
35	兵庫県	加古川市	施行時特別市	260,149	令和3年4月～	令和3年4月～	○				○	○	○	市民の利便性向上 職員の業務効率化	・効果試算なし(予定)	(市民の利便性向上) ・「ご遺族サポートコーナー」を設置することで行政手続きにかかる手間を削減し、ご遺族の負担を軽減 ・キャッシュレス決済を導入することでコロナ感染防止につなげるだけでなく市民の利便性を向上 ・窓口混雑状況ナビを導入することで窓口の呼出状況を可視化 ・迷わないフロアサインを設置し、歩行者動線を見直すことで快適に利用できる窓口・待合スペースを実現 ・スマート申請(令和3年10月稼働予定)を導入することで行政手続きにかかる市民の利便性を向上 (職員の業務効率化) ・セルフレジ(POSレジ)を導入することでレジ関連業務に要する時間を短縮 ・暮らしの手続きナビ(令和3年9月稼働予定)を導入することで問い合わせ対応業務に要する時間を短縮 ・マイナンバーカード申請補助端末を導入することで申請受付事務に要する時間を短縮 ・マイナンバーカード関連業務などの業務プロセスを見直すことでカード交付業務に要する時間を短縮	
36	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		○					○	経費の削減 業務の効率化	☆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	平成31年4月から、駅南庁舎総合案内・市民課証明業務の委託を開始し、前年度に比べ臨時職員・嘱託職員14名削減。	—
37	広島県	東広島市	都市Ⅳ-1	188,969	平成20年7月～	平成24年度	○							市民の利便性向上	—	窓口アンケートによる市民満足度調査 H24年度結果76%→R2年度結果79%	https://www.city.higashihiroshima.lg.jp/material/files/group/17/R2KEKKA.pdf
38	愛媛県	松山市	中核市	508,371	平成12年11月	平成12年11月	○					○		市民の利便性向上	①処理時間短縮による待ち時間削減 一人あたり5～10分程度削減 ②住民の利便性(取扱事務の増加) 取扱業務数91→155業務へ ③窓口接遇の向上 職員の意識向上によるお客様の目線に合った接客と業務知識等のスキルアップ	総合窓口での取扱い業務の増加(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。接遇面向上に力を入れ、市役所のイメージアップにも貢献し、好評を得ている。	—
39	福岡県	直方市	都市Ⅱ-3	56,645	平成22年3月	平成22年3月		○						経費の削減	人件費 11,230千円削減	人件費 6,735千円の削減	—
40	福岡県	飯塚市	都市Ⅲ-3	126,964	平成22年4月	平成24年4月		○						職員の削減	正規職員6名の削減	正規職員5名の削減	—

	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		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年間の効果試算		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
41	福岡県	大野城市	都市Ⅱ-3	100,924	平成20年5月	平成20年5月		○					市民の利便性向上	来庁者満足度70%	来庁者満足度79.2% (改革前55.9%)	—
42	福岡県	須恵町	町村 V-2	28,084	H29年度	H30.10		○		○			経費の削減 業務の効率化	職員一人当たり年間308時間削減	職員1名の削減	—
43	福岡県	粕屋町	町村 V-2	47,530	H21年度	平成22年7月2日		○		○			市民の利便性向上	—	職員の対応に対する来庁者の満足度アンケートで「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。	—
44	佐賀県	神埼市	都市Ⅰ-1	31,071	平成20年11月	平成20年11月		○		○			市民の利便性向上	住民の市役所滞在期間 1人当たり20%削減	①人件費として、年間約10,600千円の削減	—

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				
				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年間の効果試算	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	
45	長崎県	佐世保市	中核市	249,949	平成27年度～	平成29年度～	○	○		○	○	○	市民の利便性向上	①市民の待ち時間 削減時間 約10分/1件 ②事務処理時間 削減時間 約3分/1件 ③市民(窓口)満足度 窓口利用者アンケート満足度90%	・削減時間については、概ね当初の計画を達成 ・受付窓口構成の見直し、増設(10か所⇒15か所) ・他課業務の種類増(6種類⇒22種類) ・フロアマネージャーの増員(2名⇒4名) ・窓口利用者アンケート満足度 H29年度91.6%	満足度については、事務事業の成果指標として、予算・決算時に公表 令和元年度行政評価(平成30年度決算評価)について(事務事業:戸籍住民基本台帳一般管理事業) https://www.city.sasebo.lg.jp/kikaku/seisak/r1jimujigyoku.html
46	熊本県	八代市	都市Ⅲ-1	127,472	令和2年度	令和2年度						○	業務の効率化	—	業務時間604時間/年 削減 残業時間40時間/年 削減	—
47	熊本県	宇城市	都市Ⅱ-1	59,756	平成29年度	平成30年4月		○					経費の削減	人件費158万円/年削減	人件費993万円/年削減	—
48	鹿児島県	鹿児島市	中核市	600,411	①平成18年9月	①平成23年10月 (ワンストップ窓口導入)	○			○			市民の利便性向上	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62.9% ①-2 待ち時間が「適度」「短い」と回答96.2%	—
					②平成24年7月	②平成25年7月 (郵送公用委託)		○			業務の効率化	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	—		
49	鹿児島県	鹿屋市	都市Ⅲ-1	99,886	平成25年1月	平成25年1月	○						市民の利便性向上	①市民の待ち時間 利用者アンケート【良い】66%→80%(14%増) ②市民満足度 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)	—
50	鹿児島県	出水市	都市Ⅱ-1	53,213	平成27年8月	平成28年1月		○					職員数の削減	平成28年1月から職員3人、臨時職員2人を削減	平成28年1月から職員3人、臨時職員2人を削減	—
合計							19	30	6	22	3	11				

調査票⑥(BPRによる庶務業務の集約化の効果把握状況調査)
 <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		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年間の効果試算	1年間の効果実績	
1	北海道	都道府県	5,267,762	平成16年3月	平成18年4月			○		職員の削減 経費の削減	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512百万円の 人件費削減	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546百万円の 人件費削減	—
2	青森県	都道府県	1,227,653	平成16年7月	平成19年4月	○	○	○		職員の削減 経費の削減	①集約時92名減、②1 年当たり4億円程度の 人件費の減	効果試算のとおり	—
3	岩手県	都道府県	1,202,165	平成15年度	平成16年4 月		○	○		職員の削減	正職員を8人削減	効果試算のとおり	—
4	山形県	都道府県	1,060,235	平成19年度	平成22年4月	○		○		職員の削減	—	総務部門の職員数 52名削減(H21→H23)	https://www.pref.yamagata.jp/ou/somu/020011/gyoukakujissekpdf
5	茨城県	都道府県	2,845,097	平成21年4月	平成23年3月	○		○	○	業務の効率化	職員の業務量 ①システム化(紙処理 の廃止):43.22人工削減 ②中間処理の省略(庶 務関与の廃止):29.34 人工削減 ③集中処理化(権限見 直し等):1.00人工削減 ④集中処理化(システ ム化):8.93人工削減	効果試算のとおり	—
6	新潟県	都道府県	2,184,100	H20.4~H27.4	H20.4~ H27.4	○	○	○		職員の削減	総務事務担当職員数 160人削減	効果試算のとおり	—
7	石川県	都道府県	1,128,535	平成19~20年度	平成25年1月	○		○		職員の削減	—	庶務担当職員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		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年間の効果試算	1年間の効果実績	
8	長野県	都道府県	2,037,622	①1次集約 平成15年10～12月 ②2次集約 平成21年10～12月 ③3次集約 平成29年4月～ 平成31年4月	①1次集約 平成16年5月 ②2次集約 平成22年4月 ③3次集約 平成29年4月～ 平成31年4月	○		○		職員の削減	職員定数 ①1次集約 △5人 ②2次集約 △16人 ③3次集約 △41人	職員定数 ①1次集約 △5人 ②2次集約 △16人 ③3次集約 △41人	—
9	岐阜県	都道府県	1,969,183	平成16年度	平成18年10月	○	○	○		経費の削減	①年間137,563千円の 人件費削減 ②庶務係員32.6人の業務量削減	左記のとおり	—
10	愛知県	都道府県	7,521,192	平成14年4月	平成15年4月～	○	○	○		職員の削減 経費の削減	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	1,411,603	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)		○	○		職員の削減	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	8,802,775	H16.4	H16.4	○		○		職員の削減	総務関連事務担当の職員数約400人削減(H.21.12時点)	効果試算のとおり	http://www.pref.osaka.lg.jp/somuservice/somuscenter/sscbpr.html
13	兵庫県	都道府県	5,449,084	平成20～22年度	平成23年10月	○		○		業務の効率化	2.2億円/年度(平年ベース)	効果試算のとおり	—

	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		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年間の効果試算	1年間の効果実績	
14	広島県	都道府県	2,782,804	平成16年度	平成20年4月	○	○	○		経費の削減	人件費、旅費の削減 年間約172百万円 (H18～R2年平均)	左記のとおり	
15	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	○		○		経費の削減	業務コスト(業務量×人件費)の削減 年間約346百万円	効果試算のとおり	https://www.pref.tokushima.lg.jp/kenseijoho/hodoteikvoshiryo/2012031900349
16	香川県	都道府県	993,205	平成17年4月	平成19年4月	○		○		職員の削減	正規職員60人削減 臨時職員40人削減	効果試算のとおり	—
17	愛媛県	都道府県	1,317,859	平成16年度	平成18年4月 (旅費システム導入)	○		○		経費の削減	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。	効果試算のとおり	http://www.pref.ehime.jp/h12650/soumuikel/index.html
18	高知県	都道府県	725,289	平成17年4月	平成19年4月		○			経費の削減	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。 (H29年10月から一部外部委託を開始し、5,989千円の人件費を削減。合計564,313千円の削減)	—
19	佐賀県	都道府県	809,720	平成18年4月	平成20～21年度			○		業務の効率化 経費の削減	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	—

	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		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年間の効果試算	1年間の効果実績	
20	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			○		職員の削減	総務事務関係の職員数100名程度削減(平成18年→平成28年)	—	—
21	熊本県	都道府県	1,789,184	平成18年6月	平成18年6月	○	○	○		職員の削減	22名削減	効果試算のとおり	—
22	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	○		○		職員の削減	—	75人	—
23	宮崎県	都道府県	1,112,008	平成18年度	平成19年4月	○		○		職員の削減	総務事務の業務量13人分削減	効果試算のとおり	—
24	鹿児島県	都道府県	1,601,711	平成17年9月	平成23年4月	○	○	○		職員の削減	庶務事務担当職員数80名程度の縮減(システム稼働後の5年間)	効果試算のとおり	—
合計						18	10	22	1				

調査票⑥(BPRによる庶務業務集約化の効果把握状況調査)

<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		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年間の効果試算	1年間の効果実績	
1	埼玉県	さいたま市	指定都市	1,327,691	平成24年10月	平成24年10月		○			職員の削減	9人削減	9人削減	—
2	神奈川県	横浜市	指定都市	3,776,146	平成15年7月	平成15年7月～平成20年3月	○	○	○		業務の効率化	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	786,853	平成21年4月						業務の効率化	—	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	2,753,819	平成18年11月	平成20年10月	○	○	○		職員の削減	庶務業務従事者約390人の縮減(交通局・水道局・学校園除く)	効果試算のとおり	—
5	大阪府	堺市	指定都市	825,632	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)	○	○	○		経費の削減 業務の効率化	平成21年度から平成30年度までの累積効果目標5.32億円	平成21年度から平成30年度までの累積効果額4.57億円(達成率86%)	平成30年度まで、単年度ごとの実績・効果額については公表済。令和元年度以降は公表予定なし。

	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		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年間の効果試算	1年間の効果実績	
6	兵庫県	神戸市	指定都市	1,511,393	平成23年4月	平成24年10月	○	○	○		業務の効率化	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。	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。 ○平成31年度：年度途中より定型的で反復性の高い業務プロセスでRPAによる自動化を試み、年換算280時間相当の作業時間を削減。 ○R2年度は引き続きRPAを進めることで、年間2,000時間削減。	—
7	岡山県	岡山市	指定都市	719,134	平成22年4月	平成22年4月	○				経費の削減等	①職員の業務時間年間8.8万時間削減 ②職員満足度80%以上	①職員の業務時間年間8万時間削減 ②職員満足度93% (平成25年末測定数値)	—
合計			0	0			5	5	4	0				

調査票⑥(BPRによる庶務業務の集約化の効果把握状況調査)

＜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		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年間の効果試算		1年間の効果実績
1	北海道	富良野市	都市Ⅰ－1	20,796	R2.8～R2.11	R2.12から	○				なし	外部委託した場合の想定削減工数 2.6人/年	未実施	業務プロセス改革戦略提案業務報告書を市HPで公表
2	福島県	郡山市	中核市	324,423	平成29年度～	平成29年4月～				○	業務の効率化	郡山市STANDARDには、記載事項を守ること で、対象業務※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。 ※対象業務(文書関係業務、セミナー等関係 業務、庁内会議、PDCA関係業務、歳出・歳 入関係業務)の業務量	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△119,982時間の削減(H28年 度比25.1%削減) ※人件費換算で536,439千円削減(理論 値)	—
3	福島県	国見町	町村Ⅱ－1	8,710	平成16年4月	平成16年4月			○	○	経費の削減 業務の効率化	①職員の業務時間5%減 ②紙の使用量1%減 (削減額20,000円)	効果試算のとおり	—
4	埼玉県	越谷市	中核市	345,487	平成20年4月	平成20年4月	○				業務の効率化	勤怠管理及び休暇申請処理等の事務処理に ついて、庶務事務システムの導入により全庁 的に削減された事務処理時間数約12,000時 間削減(約82%減)	効果試算のとおり	—
5	千葉県	船橋市	中核市	642,174	令和元年度	令和2年4月			○		業務量(時間)の削減	給与厚生事務の集約対象業務において、約 467時間(1.3%減)削減(消防局除く)	—	—

	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		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年間の効果試算		1年間の効果実績
6	千葉県	習志野市	都市Ⅳ-3	174,278	平成28年度	平成29年7月	○		○		経費の削減	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・12%削減(削減額:227千円)	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・19%削減(削減額:324千円)	http://www.city.narashino.lg.jp/icho/keieikaikaku/keiei24/dai1iikeikaikakutai/kou.html
7	東京都	世田谷区	特別区	920,471	平成18年1月	平成18年1月	○				業務の効率化	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。	効果試算のとおり	—
8	新潟県	長岡市	施行時特例市	269,920	平成22年5月～平成23年2月	平成23年3月	○		○		経費の削減 業務の効率化	①職員の業務時間 年間約4,000時間削減(約75%減) ②紙の使用量 年間約32,000枚削減(約75%減)	効果試算のとおり	—
9	新潟県	三条市	都市Ⅱ-2	99,241	平成21・22年度	平成21・22年度			○		業務の効率化	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、業務処理時間は全体として2,592時間(10%程度)削減されたほか、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。	効果試算のとおり	—
10	石川県	加賀市	都市Ⅱ-2	66,869	平成29年度	平成30年度	○				業務の効率化	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81%の工数削減	RPA導入処理部分を含み、業務全体として、年間約60%程度の削減効果があった。 ※RPA導入処理部分では約80%の工数削減	—
11	岐阜県	岐阜市	中核市	408,109	平成28年10月	平成28年10月	○				業務の効率化	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	—

	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		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年間の効果試算	1年間の効果実績	
12	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		○			職員の削減	正職員2名減	効果試算のとおり	—
13	京都府	南丹市	都市Ⅰ-1	30,870	平成29年度	平成31年度	○		○		経費の削減 業務の効率化	組織改正による事務の合理化、経費の削減、労務管理の効率化による、職員負担の軽減についての具体的な効果試算については検討する。	今後検証していく。	—
14	大阪府	泉大津市	都市Ⅱ-3	74,095	平成30年度	令和元年度	○				業務の効率化	給与管理の一部で職員の業務時間約494時間削減	給与管理の一部で職員の業務時間約15時間削減(75%減)	BPR結果をホームページで公表
15	大阪府	河内長野市	都市Ⅲ-3	102,920	平成26年4月	平成26年4月	○		○		経費の削減	・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	—
16	大阪府	箕面市	都市Ⅲ-3	135,994	平成22年4月	平成22年4月		○			職員の削減	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。	—

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		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年間の効果試算	1年間の効果実績		
17	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	○		○		経費の削減 業務の効率化	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し、年間約1,400時間削減(1段階省略による時間数)) ②紙の使用量年間約1,800枚削減	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し、年間約1,400時間削減(1段階省略による時間数)) ②紙の使用量年間約1,800枚削減(約0.02%、約1,000円の削減)	—
18	愛媛県	松山市	中核市	508,371	平成22年1月	平成22年1月	○				職員の削減 業務の効率化	①庶務職員数約47名削減 ②紙の使用量30万枚削減	①庶務職員数の削減 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紙の使用量 正確な削減枚数は把握できていない。	—
19	福岡県	糸島市	都市Ⅱ-1	102,434	平成26～27年度	平成30年4月		○			業務の効率化	正規職員の超勤時間削減 前年度の超勤時間水準を維持(0%)	正規職員の超勤時間 0.6%削減	—
20	福岡県	須恵町	町村Ⅴ-2	28,084	平成29年度	H30.10		○	○		業務の効率化	職員の業務時間267時間削減	職員の業務時間305.6時間削減	—
21	長崎県	長崎市	中核市	421,799	H29年度	平成31年1月		○	○		職員の削減 経費の削減	①人事担当課の正規職員6人減 ②各課の業務集約及び委託等による業務時間の13,280時間減	A【直営経費】 約105,000千円/年 ①正規職員6人減 46%、48,000千円減 ②業務量減 99.4%、約57,000千円減 B【業務委託費等】 約51,000千円/年 C【効果(A-B)】 54,000千円/年	—
22	熊本県	宇城市	都市Ⅱ-1	59,756	平成29年度	未定		○	○	○	業務の効率化	職員の業務時間1,083時間削減	実施無	—
合計							11	6	11	3				