

地方公共団体における行政改革の取組

(令和5年5月公表)

【選定の考え方】

- 2022年、我が国の出生数は、80万人を割りました^(※)。第32次地方制度調査会答申が示すように、人口減少が深刻化し、高齢者人口がピークを迎える2040年頃から逆算すると、今後、地方自治体が行政サービスを提供するための経営資源が大きく制約されることを前提として、職員が自ら担うべき業務の範囲を見直すとともに、業務の徹底した自動化・省力化を図るなど、従来の延長線上にはない新たな行政サービスの提供体制を検討する必要があります。

※人口動態統計速報（令和4年(2022)12月分）（令和5年2月28日厚生労働省）

- 本事例集は、上記の問題意識に基づき、「地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査等(令和5年5月17日公表)」を作成する際に行った、地方自治体のみなさんからのヒアリング等を通じて当室が把握した情報の中から、当室が注目する取組みをご紹介します。
- それらの取組みを、【データドリブンな行政経営】【窓口業務改革】【新しい業務見直しの方法】の3分野に分けて整理しました。
- 各地方自治体におかれましては、これらの事例を参照していただき、今後の業務の見直しの参考になれば、幸いです。

総務省自治行政局市町村課行政経営支援室

目次

【窓口業務改革】

- ★地方公共団体のフロントヤード(窓口)における創意工夫……………P2
- ★出張所にリモート窓口を設置(結城市)……………P3
- ★移動窓口による行政サービスの提供(いわき市・妙高市)……………P4
- ★子育て世帯の優先受付レーン(京都府)……………P5

【データドリブンな行政経営】

- ★データドリブンな行政経営(神戸市)……………P7
- ★フロント(窓口)業務をデータドリブンで改革(川崎市)……………P8
- ★福井県人口減少対策データ分析・調査事業(福井県)……………P9
- ★自動車税滞納対策に係るランダム化比較試験(三重県)……………P10

【新しい業務見直しの方法】

- ★窓口利用体験調査(塩尻市・益田市)……………P12
- ★区役所窓口利便性向上に向けた来庁者動線調査(札幌市)……………P13
- ★プロセスマイニングを用いた業務改革(前橋市・高崎市・伊勢崎市)……………P14

【窓口業務改革】

- 地方自治体の皆さんをはじめ、関係者の努力により、マイナンバーカードの累計の申請件数は、令和5年3月末時点で約9,614万件であり、人口に対する割合は約76.3%となりました。マイナポータル・ぴったりサービスもほぼすべての市町村で接続が完了しています。
- 地方公共団体に対する行政手続は、対面の紙申請から、①非対面のオンライン申請にシフトするとともに、②非対面のオンライン申請では対応が難しい住民を中心に、対面でも「書かない」申請にすることが求められる中、現在、地方自治体の窓口業務改革の動きが多く見られるようになりました。
- P2のとおり、「書かない」「待たせない」「迷わせない」「行かせない」ため、いわゆる「書かない窓口」や「総合窓口」、「ライフイベント別のワンストップ窓口」の取組みなど、多様な取組みが進んでいます。
- このような自治体と住民との接点（フロントヤード）のデジタルを活用した改革については、自治体DX推進手順書参考事例集において、マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」をはじめ、様々な事例が掲載されています。
https://www.soumu.go.jp/main_content/000857206.pdf
- P3以降の3事例は、当該事例集には掲載されていない取組を紹介するものです。

地方公共団体のフロントヤード（窓口）における創意工夫

○ 地方公共団体におけるフロント（窓口）改革は、住民に「書かせない」「待たせない」「迷わせない」「行かせない」ことを目的に、その実現方法は、下記のとおり、それぞれが創意工夫をしており、多様に見られる。



出張所にリモート窓口を設置 <結城市（人口約5万人）>

- 本庁舎と出張所にテレビ会議システムを設置し、これまで本庁舎で対応していた相談業務を、出張所から本庁舎の職員とオンラインで相談できるようにすることで利便性が向上。

課題

- 出張所に相談に来られた方に対して、より専門的な相談を実施する必要がある場合は、本庁舎に出向かなければならなかった。
 - 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、接触機会を減らす形での行政サービスの提供が課題であった。
 - 高齢の方からの「職員の顔を見ながら相談したい」という要望や、福祉関係の職員からの「相談者の状況を把握するため表情を見ながら対応したい」という声があり、お互いの姿が見えることが課題であった。
- ⇒ 市民の方々が簡単に扱えるテレビ会議システムの導入へ

取組

- 全ての出張所（3ヶ所）と市役所本庁舎の保健、税、福祉、子育て分野の部署に、テレビ会議システム（結城市では「オンライン対面窓口」と呼称）を設置。
- 出張所には、専用のブースを設け、イヤホンマイクを配備することでプライバシーにも配慮。
- 利用を希望する住民の方は、出張所の職員に、リモート窓口の利用希望を伝え、職員が専用のブースに案内し、職員が接続のサポートを行う。

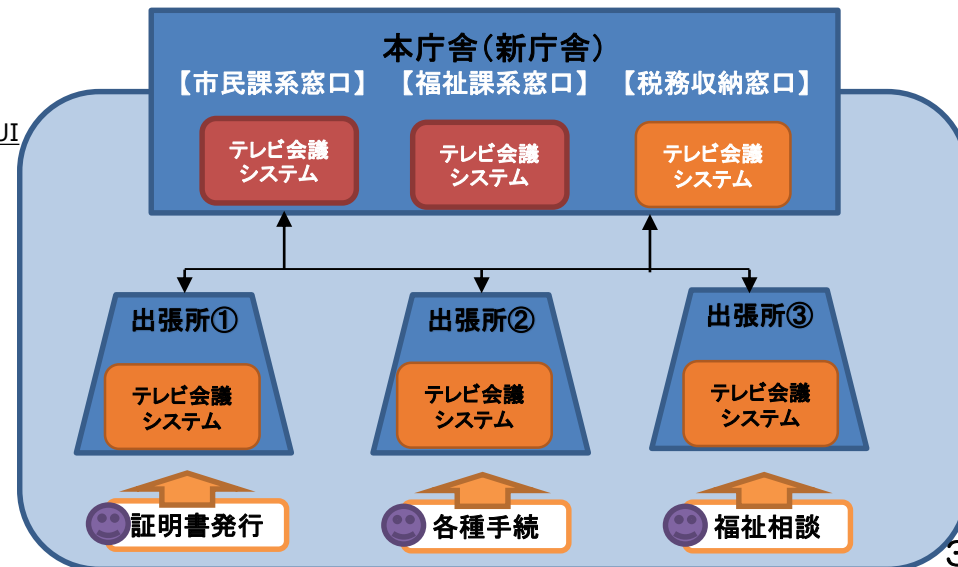
（参考1）結城市65.76km²

（参考2）本庁からの距離：江川出張所約8km、山川出張所約8km、結城出張所約3km

（参考3）「オンライン対面窓口」の利用方法 <https://www.youtube.com/watch?v=5ANQphUcxUI>

成果

- 本庁に出向かなければできなかった相談が、出張所からでも可能となり、本庁舎から遠方に暮らす住民の方の利便性向上に資することが出来た。
- これまで電話で対応していた相談業務も、画面越しに書類の目視確認等が可能となり、誤解を招くことなく説明できるようになった。
- 相互に表情を見ながらやりとりが可能になり、利用者からは「担当職員の顔が見れて安心感があって良い」との声があった。
- あわせて、三密が回避され、感染拡大防止にも繋がった。



移動窓口による行政サービスの提供 <福島県いわき市（人口約32万人）・新潟県妙高市（人口約3万人）>

- 本庁舎・支所・出張所から離れた地域に住む方や、本庁舎・支所・出張所への移動手段に困っている方に、自治体職員が、本庁舎とオンラインでつなげた車両で出張し、行政サービスの提供、各種相談、地域のお困り事等の把握を行う。

課題

- 中山間地や庁舎から距離の離れた地域では、高齢者をはじめとする移動手段に困っている方や移動自体が困難な方が増加傾向にあり、住民サービスを届けにくくなっている。

取組

(設備)

- 本庁舎とオンラインでつなぎ、遠隔相談や証明書類の発行機能等を搭載した車両

(取り扱う事務)

- 各種申請の受付、調査書類など、市役所への提出物の受理
- 住民票等の即時発行
- 相談の場の提供（専門的な内容は、オンラインで担当課とつなぎ相談）
- 市総合防災訓練、防災拠点（現地対策本部との連携によるサポート）
- 中学生による模擬選挙（いわき市）移動期日前投票所（妙高市）
- マイナンバーカードの発行申請とマイナポイント取得のサポート
- その他（ごみ収集手数料の納付券交付）

(搭乗する職員)

- いわき市：総務課又はスマート社会推進課職員（運転・設備管理）
+ 市民課又は各支所等職員（窓口対応）
- 妙高市：地域共生課地区担当職員（定期運行時）
地区担当職員以外の職員（不定期運行時）

(頻度・移動場所)

- 定期運行（停車する場所を決め、定期的に運行）と不定期運行（必要に応じて必要な場所に運行）がある。

成果

- 市役所からの遠隔地にあっても身近に窓口サービス等を享受できることにより住民の利便性が向上した。
- 地域に寄り添う市役所づくりが浸透した。
- 移動期日前投票の実施により有権者の利便性が向上し、投票数が増加した。

<福島県いわき市「お出かけ市役所」>



<新潟県妙高市「移動窓口号」>



<参考> 利用者からの実際の声

- ・「市役所が各段に身近な存在になった。」
- ・「今まで市役所の窓口まで出かけなければ利用できなかった相談や手続きが気軽にできて、高齢者にとって大変ありがたい。」

子育て世帯の優先受付レーン〈京都府（人口約255万人）〉

- 京都府は、旅券事務所、運転免許更新センター等の窓口において、子ども連れや妊婦等の方の優先受付レーン（きょうと子育て応援レーン）を創設し、子育て世帯の負担を軽減。

課題

- 子ども連れの方にとっては、旅券事務所や運転免許更新センター等での待ち時間に、子どもが泣き出してしまったり、妊婦の方が長時間待つことがあるなど、子育て世代の負担となっていた。

取組

（きっかけ）

- 京都府の合計特殊出生率が、全国45位の1.29（平成30年）となるなど厳しい状況にある中で、「子育て環境日本一」を目指し、府域全体に子どもや子育て中の方が利用しやすい施設・設備が広がるよう、府民利用施設等で子育てにやさしい環境整備に取り組むこととなった。
- 知事自ら、全部局からヒアリングを行い課題を洗い出し、職員の発案により実施。

（方法）

- 旅券事務所は、あらかじめ子育て世帯専用窓口を設け、総合受付で、手続きに来られた子ども連れの方や妊婦の方に職員が声かけを行い、同専用窓口を案内する。
- 運転免許更新センターは、手続きに来られた子ども連れや妊婦の方に、職員から声かけを行い、優先して受付をしていただく（専用窓口は設けていない）。

（工夫）

- 施設の入口には、他の利用者に理解と協力を求める内容の書面（右図参照）を大きく掲示。結果として、優先受付レーンへの苦情はほぼなし。

成果

- 1年間に3施設（※）で3,362件の優先案内を実施（令和3年度）し、子どもを連れたまま待つことはほぼなくなった。
※旅券事務所、運転免許更新センター、運転免許試験場
- 利用者からは、「子どもを抱っこしたまま長時間待たずにすむのでありがたい」、「ベビーカーを押すのが大変だったので助かった」等の声が挙がっている。
- 本取組みを参考に、府内の一部の郵便局においても「子育て応援レーン」を導入。



〈きょうと子育て応援レーン（運転免許更新センター）〉



〈入口や総合受付で優先案内を掲示（旅券事務所）〉



〈きょうと子育て応援レーン（旅券事務所）〉

【データドリブンな行政経営】

- 民間企業は、自らが保有するデータを活用して、経営判断や意思決定を高度化する、いわゆるデータドリブンな経営の取組みが行われています。
- 地方自治体には、基幹業務システムに保存されているデータをはじめ、多くのデータがあります。それらのデータを、BIツール等を活用し可視化・分析することや、EBPMの手法を用いることで、これまでの勘と経験に頼った行政運営から、データに基づく、データドリブンな行政経営へと変革しようとする取組みが始まっています。
- なお、本事例集で紹介したもの以外にも、様々な事例がありますので、統計局の統計データ利活用事例集を参照ください。

<https://www.stat.go.jp/dstart/case/download.html>

データドリブンな行政経営 <兵庫県神戸市（人口約150万人）>

- 基幹システムのデータを、BIツール（※1）を活用してダッシュボードを内製し、データ収集・分析等に要する時間を大幅に削減。政策議論に、より多くの時間を費やせるようになった。
- 市長をはじめ幹部も重要な意思決定の場においてダッシュボード（※2）を活用し、データドリブンな行政経営を実践。

※1：BIツール：BIとは、Business Intelligenceの略称。データの可視化など意思決定のためのアプリケーションソフトウェア

※2：神戸市は、全国の地方自治体が利用できるダッシュボードを公開しています。ご覧ください。<https://www.city.kobe.lg.jp/a47946/data.html>

課題

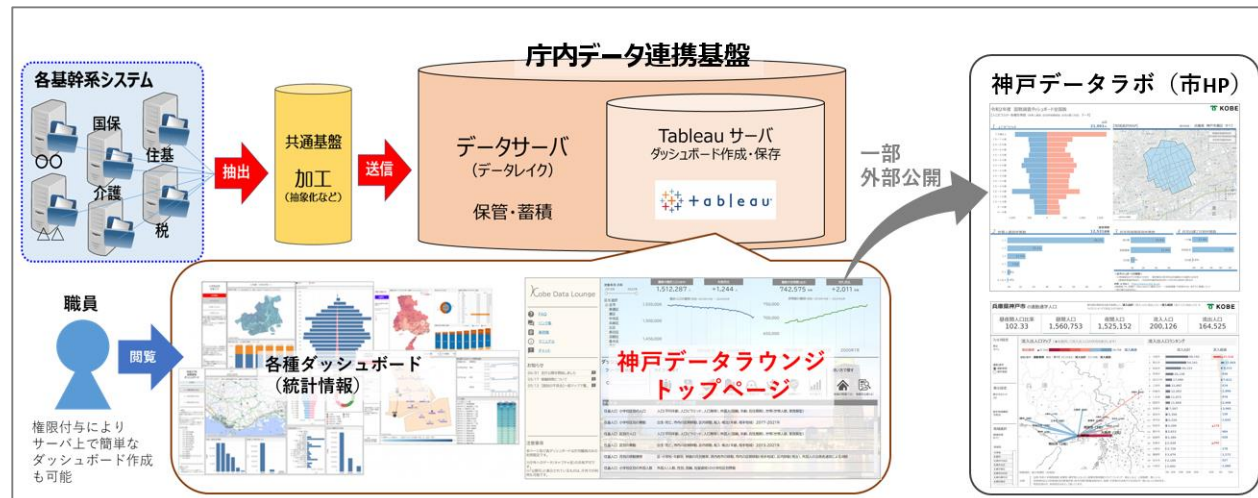
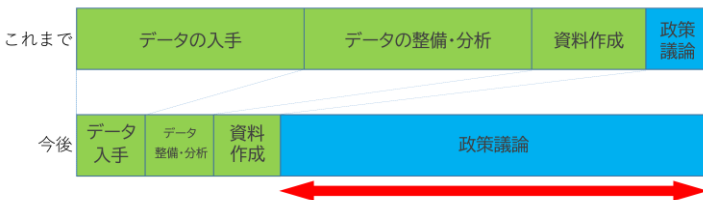
- 政策立案に必要なエビデンスの取捨選択に苦慮していたため、全庁的にデータに基づく政策形成、行政データの利活用が進んでいなかった。

取組

- 基幹系システムの個人情報等を統計分析用に抽象加工し、自動で蓄積する庁内データ連携基盤を構築。
- BIツールを導入し、専門知識を持たない職員でも直感的な操作でデータ分析ができるようにするとともに、作成したダッシュボードを安全に共有できる環境（神戸データラウンジ）を実現。
- 各局幹部等へのデモの実施や研修の実施により、職員の理解を深め、様々な政策議論でダッシュボードを利用。

成果

- データ分析の高速化で、より長い時間を政策議論に使えるようになり、政策議論がデータに基づくものに変容。



(例) 政策議論におけるダッシュボードの活用例

：保育所最適配置の検討（こども家庭局幼保振興課）

- 少子化が進む中、保育所の効率的な配置を行うため、将来的な需要を踏まえて、新設、閉鎖などを検討していくことが必要
- ⇒1歳階級ごとの人口当たりの保育所利用率や世帯で最年少のこどもの年齢別共働き世帯率を集計し、将来人口推計と比較することで、保育所の需給に関する将来予測を行い、予算要求を行った。

- BIツールを使った分析が広がり、データの利活用や分析を内製化で推進しようとする機運が高まった。
⇒神戸データラウンジにおいて、90程度のダッシュボードを実装

フロント（窓口）業務をデータドリブンで改革＜神奈川県川崎市（人口約154万人）＞

- 対面で申請を受け付ける場合においても、いわゆる「書かない窓口」のためのシステム等を導入することで、申請状況や処理状況を、自動でデータで把握することが可能になり、それらの状況の集計・分析により、フロント（窓口）業務の改革・改善を実施。

課題

- これまで、対面で申請を受け付ける場合は、紙の書類が前提となることから、紙の書類からシステムへのデータ入力を行う必要があり、入力やその確認に時間を要していた。
- また、各工程ごとの業務時間の可視化ができず、どの処理に時間を要しているかの把握が難しかった。

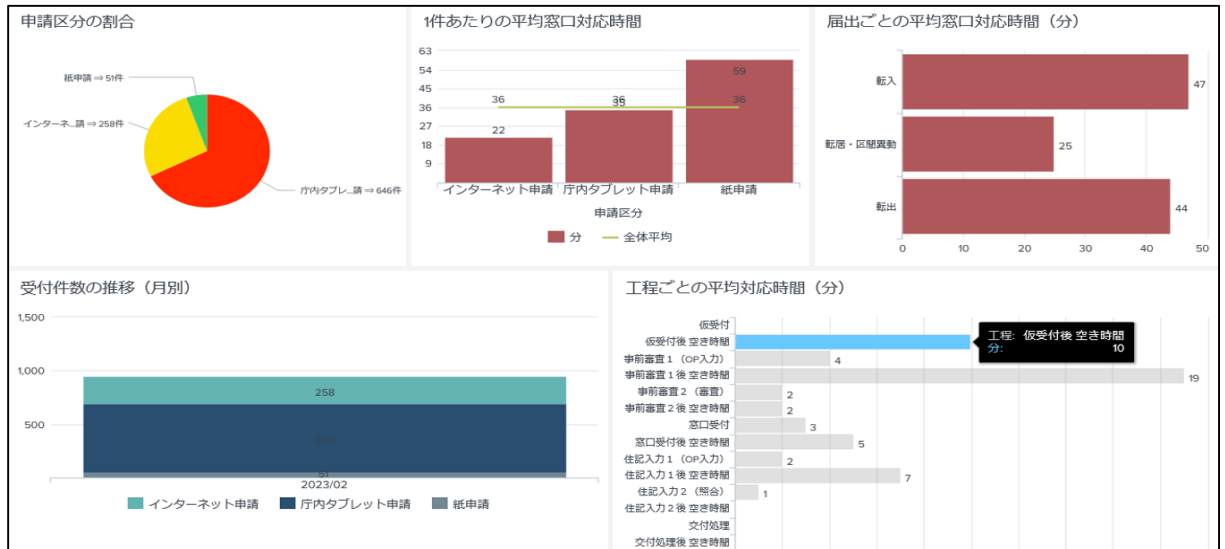
取組

- 対面で申請を受け付ける場合においても、いわゆる「書かない窓口」のためのシステム（インターネットからの事前入力や窓口でタブレットで入力等が可能な区役所フロントシステム）を導入することにより、受付、審査、窓口等の各工程の電子化や必要な情報をデータ化することで、システムへの手作業でのデータ入力を極小化した。
- また、受付、審査、窓口等の各工程に要している時間をデータ化し、各システムからのログやデータを横断的に自動集計できる分析ツールを導入して、処理時間を可視化した（右下図参照）。

成果

- 分析ツールを活用し、時間を要している工程の体制強化など、ほぼリアルタイムの証跡データに基づき、短いサイクルでの機動的かつ効率的な業務改善が可能となった。
- 業務改善の一環として、受付、審査、窓口対応といった処理工程を分業化したことで、年度切替時の職員教育の効率化につながった。

【参考】ある申請に係る申請区分や処理時間のダッシュボード



福井県人口減少対策データ分析・調査事業 <福井県（人口約75万人）>

○人口減少に関するデータ分析・調査に際し、(1)庁内部局横断チームを結成し、(2)ロジックツリーや予測モデルを作成することで、具体的な施策立案につなげた。

課題

○地域の課題に対し、データを収集し、分析するだけにとどまり、その結果から施策につなげることに至らない場合がある。

取組

- (1) これまで事業担当課で個別にデータ収集・分析を実施していたものを、知事のリーダーシップの下、部局横断的なチームで人口減少対策に関するデータを収集・分析したことで、幅広いデータを一元的に分析した。
- (2) 人口減少の要素分解と福井県の人口に関する現状把握を、データ分析を行う大学に業務委託をし、ロジックツリーや出生率の予測モデルを作成した。

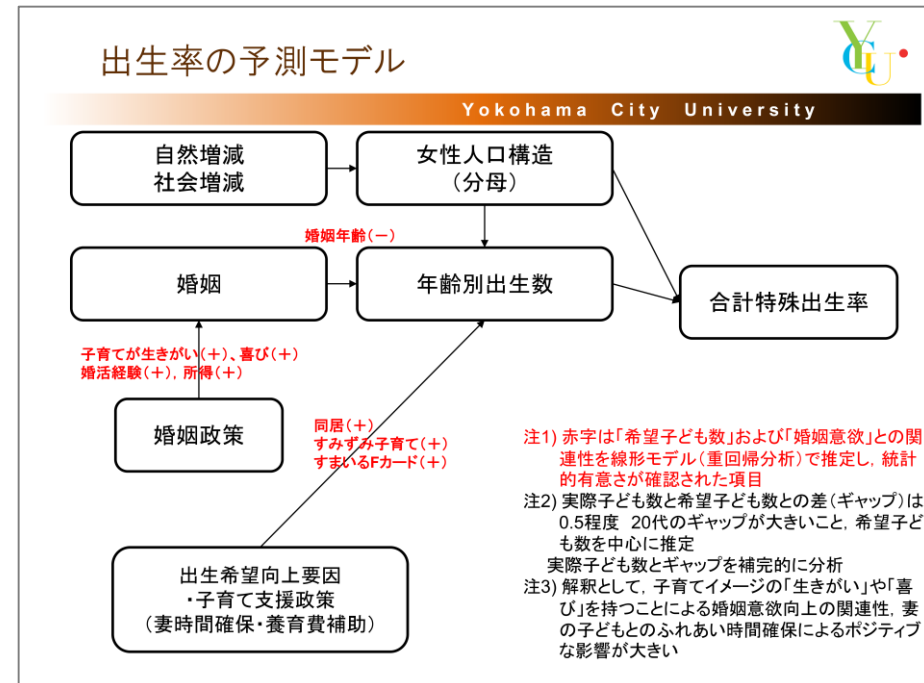
成果

○令和5年3月現在までにおいて、「早婚夫婦支援金」「子育て世帯限定の「ふく割」クーポン」等15の施策の立案につなげた。

・人口動態統計に加え、福井県の人口減少に関する意識調査等を基に、「出生率の予測モデル」を作成。

・「出生率の予測モデル」の分析の結果、例えば、次に掲げる事項が判明

- ①福井県の女性の婚姻年齢を1歳引き下げると希望出生数が0.14人増加
⇒早婚夫婦に対する支援金制度を創設
- ②すでに実施している子育て支援施策の認知度が上がると希望子ども数が増加(+0.1~0.7人)
⇒社会全体で子育てを応援する環境づくりを進めるため、すべての子育て世帯や妊婦を応援する店舗によるサービス提供事業（子育て世帯へのパスポート発行、クーポンによる割引等）を新たに立案



自動車税滞納整理に係るランダム化比較試験 <三重県（人口約174万人）>

○ EBPMにおいて有用な方法の1つとされている「ランダム化比較試験」(※)を、自動車税滞納整理を題材に実施。職員間においても分析結果に対する対応策が提言されるなど、データ利活用に対する意識の醸成につながった。

※ランダム化比較試験：対象者をランダムにグループに分け、ある政策手段の対象とするグループ（介入群）と対象としないグループ（比較対照群）間の比較を行い、政策効果の分析・推論を行うもの。

課題

○ 自動車税（納期限：5月31日）の滞納整理について、催告状の発送時期の見直しや、徹底した滞納処分等によって徴収率向上を図ってきたが、いずれも経験値に基づく取組であり、効果の測定までできていなかった。

取組

- 2ヶ所の県税事務所において、自動車税の滞納者に対して以下の3パターンに分けて令和3年7月に催告状を送付し、その後の完納率を比較分析
- (a) 税は公共サービスの財源、国民の義務である旨の文書（モラルチラシ：右上図）を同封
 - (b) 滞納処分を徹底していく旨の文書（警告チラシ：右下図）を同封
 - (c) 同封しない（催告状のみ）

成果

- 同封チラシと完納率の相関関係を分析した結果、三重県においては、「警告チラシ」は催告時に効果があることが判明。
- 納期限内の対策として、納税通知書封筒にモラルに訴える文言を記載。催告時の対策として、全ての催告状に「警告チラシ」を同封。
- 本ランダム化比較試験により、分析結果に対する対応策の提言がある等、職員間でデータ利活用に対する意識が醸成された。

<税は公共サービスの財源、国民の義務である旨の文書（モラルチラシ）>

納税は国民の義務であり、住みよい社会を実現するために必要です！

令和2年度の自動車税種別割は、
1000人のうち、999人が納付いただいています！

- 税金は皆さんの生活に欠かすことのできない公共サービスを提供するための財源です。
- 税金は皆さんが社会の一員として公平に負担していただく会費のようなものです。
- 税金は皆さんが安全で健康に暮らせるよう役立てられています。

あなたの令和3年度の自動車税（種別割）については、まだ納付が確認できていませんので、催告状を送付しました。早急に納付してください。

※本書と行き違いに納付されている場合は、ご了承ください。



Citrus Ribbon

三重県は、「シトラスリボンプロジェクト」に賛同します。

<滞納処分を徹底していく旨の文書（警告チラシ）>

納付のない場合は、あなたの財産を差押えます！

税金は、定められた納期限までに納付いただかなければなりません。納期限を過ぎ、督促等の納付催告を行ってもなお納付意思のない場合は、預貯金・給与・生命保険等の債権や、自動車・不動産等の差押えを行います。

自動車や不動産などはインターネット公売で売却し、売却代金を滞納税に充てることになります。

あなたの令和3年度の自動車税（種別割）については、まだ納付が確認できていません。早急に納付してください！

※本書と行き違いに納付されている場合は、ご了承ください。



差押えた自動車にタイヤロックを装着し、車の移動をできないようにすることもあります。

【新しい業務見直しの方法】

- 業務の見直し(BPR)において職員の気づきや腹落ちが重要です。その気づきや腹落ちを促す仕組みとして、職員自らがサービスを利用して、議論をする、利用体験調査をご紹介します。
- また、業務の見直しをする上で、業務フローを可視化することが重要ですが、業務フローを可視化するには多くのコストを要する場合があります。今回は、デジタルの力を使って、見直しすべき業務の絞り込みを工夫する一例として、プロセスマイニングや導線調査をご紹介します。

窓口利用体験調査 <長野県塩尻市（人口約7万人）・島根県益田市（人口約4万人）>

- 窓口事務を行う職員が、窓口利用者になりきり、自団体の窓口において手続を実際に体験してみる「窓口体験調査」を実施することで、窓口利用者がどのように行動し、どのように感じているか、課題や改善点を洗い出し、窓口業務改革を進めた。
- 窓口業務改革を進めている他団体の職員とともに窓口体験調査を行い、アドバイスをもらうことで、より深い気づきに。

課題

- 市民がどういった点に困っているのか具体的な課題として整理できていなかった。
- 窓口サービスの向上が求められているが、どのように取り組めば良いか分からなかった。

取組

- 5人家族で県外から転入してきたなどのペルソナを設定し、職員が窓口利用者になりきり、実際に転入の手続を行った。（塩尻市）
- 全庁的なDX推進体制を構築。併せて、窓口関係課職員により構成する「窓口改革ワーキングチーム」を立ち上げ、「窓口体験調査」を実施。調査実施後の課題の洗い出し及び先進地視察により窓口の理想の姿を明確化した。（益田市）
- 窓口業務改革を進めている他団体の職員とともに窓口体験調査を行い、アドバイスをもらった。

成果

- 利用体験を通して得られた気づき
（例）
 - ・ 何度も多くの書類を書くのが大変だった。
 - ・ 来庁して先ずどこへ向かったら良いか分からない。
 - ・ 申請書を記載中、分からない箇所があっても職員が気がつかないことが多い。
 - ・ 窓口で説明を受ける間、住民は立ちっぱなしで窓口の書類が丸見え。
- 利用体験後、取組んだ業務改善
 - ・ 令和5年度、「書かない窓口」の導入を予定（塩尻市、益田市）
 - ・ フロアアドバイザーの設置、手続ごとに案内が可能な発券機の変更。（益田市）
 - ・ 受付を座位式にするなどレイアウト変更によって立たせたまま手続を行わせることを解消予定。（塩尻市）

（職員が窓口を体験する様子）



転入手続きを体験

<長野県塩尻市>

<島根県益田市>

（職員が体験後のワークショップをする様子）



<島根県益田市>

区役所窓口利便性向上に向けた来庁者動線調査 <北海道札幌市（人口約197万人）>

○各種申請や届出等を行う際に来庁者がどのエリアに滞留しているのか等を調査するため、ビーコン及びウェアラブルセンサ等により、来庁した市民の動線を記録。得られた調査結果をもとに、各区役所及び本庁部局の職員間で意見交換を行い、具体的な窓口業務改革につなげた。

課題

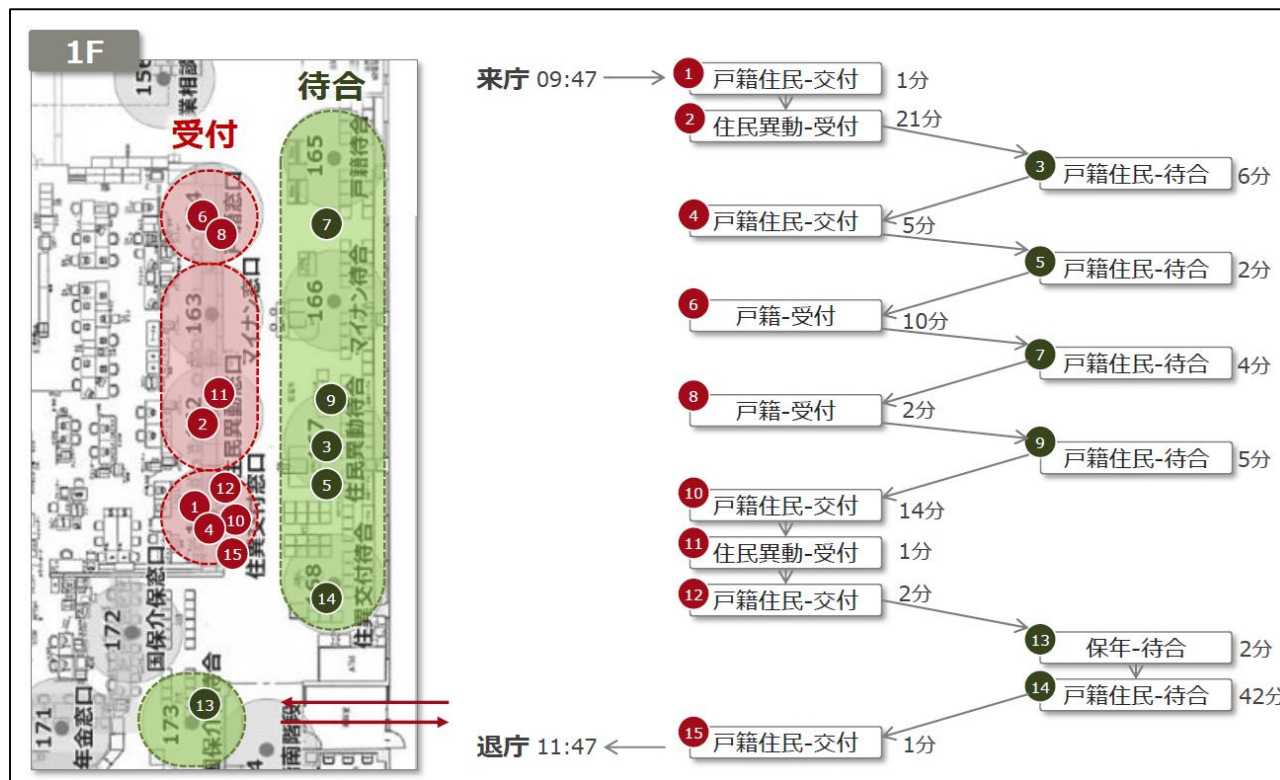
○区役所窓口に関して、市民意識調査等で「複数の窓口で手続きしなければならない」、「どの窓口にいけばいいかわからない」、「手続きに時間がかかる」といった声が寄せられていたが、定量的な現状把握ができていなかったため、効果的な対策の検討を行えていなかった。

取組

- 区役所の各フロアの窓口や待合席、階段などにビーコンを計48台設置し、ウェアラブルセンサをつけることに協力をしていただける来庁者の動線や各フロアの滞在時間を測定。
- 各課の平均滞在時間や、複数の課に訪れた来庁者の割合、課間の移動回数など計522件のデータを収集。

成果

- 動線調査によって得られた気づき
例) ・フロア案内係が足りず、記載、発券、受付がスムーズではない。
・4人に1人が複数の課に移動していた。
- 収集したデータをもとに以下の取組につながった。
・総合案内の設置、おくやみ窓口の設置、待合状況のWEB公開、証明書交付の電子申請の開始、WEBでの受付案内など



<住民・戸籍手続において交付窓口、受付窓口、待合席を何度も移動していた例>

○ 経験などに基づいて行っていた業務改善を、プロセスマイニング（※）を用いて、端末のログデータなど客観的なエビデンスに基づく分析を業務改善に活用。

※プロセスマイニング：業務プロセスの処理パターンをログデータの蓄積により可視化し、改善ポイントを具体的に特定することで業務効率化を支援する手法。

課題

- 従来、窓口業務の改善は経験などに基づき行ってきたが、客観的なエビデンスに基づく現状分析を行っておらず、真に効果がある改善策に取り組みていない可能性があった。
- 業務改善のため、業務フローを可視化する重要性は認識していたが、そのために多くの労力を使うことにためらいがあった。

取組

- 基幹業務システムの操作ログを収集・分析するツールを導入し、それぞれの操作の処理時間や、入力回数の多いファイル等を抽出すること等により、課題のある業務を絞り込む。

（例）住民記録システムの転入処理の操作ログ
→ それぞれの操作ログが、全体処理時間に対し、どの程度寄与しているか、相関係数を自動取得。
→ 11時台の操作ログが相関係数が高かったため、11時台の作業を棚卸し。

- 絞り込んだ業務について詳細な調査し、見直しを行う。

（例）11時台に発生する作業の詳細を、職員へヒアリング。
→ 以下のような特徴が判明
・11時から職員が交代で昼休みに入る。
・他市からの問合せが増える。
・他課からの問合せも増える。
→ 次のとおり業務改善を行った。
・他課からの問合せ対応は16時以降とする。
・窓口対応職員のシフトの見直し。

＜基幹業務システムの操作ログを自動収集・分析をして、業務改善点を可視化＞

基幹業務システム



② 収集されたログを分析し、課題のある業務を絞り込み（プロセスマイニング）

（例1）
操作の全体処理時間への寄与度



（例2）
ファイル作業の回数

2019年	14日	15日	16日	17日	18日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	28日	29日	30日
プロセスファイル名														
プロセス①の検索履歴	3	1	28	40	8	12	9	10	6	24	22	22	28	28
プロセス①の印刷履歴	2	2	24	32	20	8	9	1	16	12	20	6		
プロセス①の印刷履歴	23	22	422	1467	1090	109	38	27	21	10	10	10	10	10
プロセス①の印刷履歴	1	3						4						
プロセス①の印刷履歴	28	28	12	112	21	493	779	736	613	548	713	513	513	513
プロセス①の印刷履歴	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
プロセス①の印刷履歴	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
プロセス①の印刷履歴	1	4	13	31	31	21	4	16	13	23	23	14		
プロセス①の印刷履歴	28	31	12	11	22	23	21	11	5	21	21	27		
プロセス①の印刷履歴	5	21	5	10	10	22	3	11	5	21	21	27		
プロセス①の印刷履歴	238	1238	1284	2143	2535	1882	1478	1537	2409	4229	1886	1760	1892	

成果

- 業務改善が、エビデンスに基づくものとなり、職員の間で合意もしやすくなった。
- 業務改善のためのファクトの整理の労力が抑えられた。

各地方自治体で、業務の見直し(BPR)に取り組んだ事例や、相談等があれば、下記にご連絡ください。

【連絡先】

総務省自治行政局市町村課行政経営支援室

T E L : 03-5253-5519

E-mail: gyoukaku@soumu.go.jp