

【共同BPOモデル】

長野県 佐久市 (人口 9.7万人 人口密度 228人/km²)
長野県 小諸市 (人口 4.0万人 人口密度 407人/km²)
長野県 高森町 (人口 1.2万人 人口密度 273人/km²)
長野県 松川町 (人口 1.2万人 人口密度 163人/km²)

中山間地域

中小規模団体

広域連携/共同BPO

- 多様化する行政ニーズに、減少傾向にある職員数でも的確に対応していくため、**工程を標準化した業務を複数団体で共同BPO**する。処理実績の活用により、職員が**企画立案や住民対応等のコア業務に注力できる環境を創出**しつつ、業務の可視化や改善提案につなげることで、**行政運営の持続可能性確保と市民サービスの更なる向上**を図る。
- 恒常的な担い手不足への対応として、**地域人材を短時間就労で活用**することにより、**BPOノウハウの蓄積**を図る。
- **2市によるこども関連業務、2町による健康管理業務**に係る共同BPO

事業概要



住民サービス向上や
政策立案に
必要な時間の確保
共同BPOにより
職員負担を軽減



業務ノウハウを
可視化し職員に
フィードバックする

共同運用することにより
単独自治体では難しい
課題解決への
継続的取組を推進

フローの横展開
と適合
共有

工程を標準化した業務を複数自治体で共同BPO



処理の集約
により蓄積された
データやノウハウに
基づくBPR・業務
改善の推進

集約蓄積された
データに基づく
ツール活用
DX推進
申請不備の分析
に基づく様式改善
業務品質

処理の集約によりデータやノウハウが蓄積される

主なKPI (～R10年度末)

- ① 住民満足度の割合 (+1ポイント 5段階評価)
- ② マイナポータル利用件数 (+20% R8年度比)
- ③ コスト削減額 (-10% R8年度比)
- ④ 処理時間の縮減率 (-10% R8年度比)