

	1 窓口業務の民間委託について					2 窓口業務改革について					
	問1	問2	問3	問4	問5	問6	問7	問8			
	「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲等について」(平成20年1月17日付け(平成27年6月4日改定)内閣府公共サービス改革推進室通知)において、民間事業者の取り扱いが可能とされた25業務のうち、所管する項目番号を記入してください。	当該業務の年間取扱件数	また、当該業務を民間委託している場合は「民間委託業務」欄に記入してください。	問1を除く窓口業務のうち、民間委託しているものはありますか。ある場合はその業務名を具体的に記入してください。	これまで、窓口業務について民間委託を検討したことはありますか。検討したことがある場合はその業務名を記入し、委託に至らなかった理由を記入してください。	もし、窓口業務を民間委託するとなった場合に、課題及び支障はどのようなものが考えられますか。(例:人員、コスト、業務上の問題点など)	窓口の業務改善に向けて、業務の見直し等をしたことはありますか。	ある場合は、その実施年度も記入してください。	【問5で「したことがある」と回答した所属のみ回答】その取組内容について記入してください。	【問5で「したことがある」と回答した所属のみ回答】その取組の結果及び効果について記入してください。	窓口業務の効率化について、提案等があれば記載してください。
総務課				していない	したことはない						
防災危機管理課				していない	したことはない						
企画課				していない	したことはない	したことがある	平成27年度	コミュニティセンターの利用申請に施設予約システムを導入した。		パソコンやスマートフォンから、施設の空き状況の確認や仮予約ができるようになったため、役場やコミュニティセンターの閉庁時間にも予約状況を確認できるようになり、すぐに予約の申請に行くことができない状況でも仮予約で施設を押さえることができるようになったので、利用者の利便性が向上した。 また、システムを利用して仮予約を行った場合、申請書を手書きする必要がなくなり、利用者の負担が軽減された。	
税務課	⑦地方税法に基づく納税証明書の交付業務	⑦348件		していない	したことはない						
収納課				していない	したことはない						
民生課	⑩介護保険関係の各種届出・受付・交付 ⑫精神障害者保健福祉手帳の交付業務 ⑬身体障害者手帳の交付業務 ⑭療育手帳の交付業務	⑩3,610件 ⑫150件 ⑬110件 ⑭50件		していない	したことはない						
保険医療課	⑭国保関係の各種届出・申請書受付・被保険者証交付業務 ⑮後期高齢者医療制度関係の各種届出・申請書受付・被保険者証交付業務	⑭約3,600件 ⑮約2,400件		していない	したことはない	各種届出・申請に伴う交付業務において、それに付随する保険料や保険料の計算、給付や還付業務等、多岐にわたる説明、執行を実行するにあたり、あらゆる角度から個人情報を読み解くケースが必要になること。	したことがある	随時	保険証の発行に際して、保険証カバーを購入し、ミニガイドとともに交付している。窓口における新規保険加入者への説明に使用する数種類のパンフレット等をまとめ、他の業務で使用して余った封筒に事前に入れて用意しておく、窓口対応時に手早く渡せるようにしている。 臨時職員の席位置を変え、窓口対応人数を増員した。	時間の有効活用 町民への周知広報の向上 町民の待ち時間の削減	加入意思に基づかず、給付や還付業務のない住民異動によるだけの手続き(例えば、転居や職権修正など)に関しては、本来、総合受付窓口で行うべきもので、実際当該において届出もなく、その必要性もないため、住民課の異動連絡票(他課用)のコピーを残している形となっている。
住民課	①住民異動届に関する業務 ②住民票の写し等の交付業務 ③戸籍の附票の写しの交付業務 ④印鑑登録申請に関する業務 ⑤印鑑登録証明書の交付業務 ⑧戸籍の届出に関する業務 ⑨戸籍謄抄本等の交付業務 ⑩中長期在留者に係る住居地の届出に関する業務 ⑪特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付業務 ⑬埋葬・火葬許可に関する業務 ⑰国民年金関係(老齢福祉年金等、特別障害給付金も含む。)の各種届出書・申出書・申請書・請求書の受付	①4,165件 ②19,452件 ③964件 ④1,493件 ⑤10,422件 ⑧1,100件 ⑨5,265件 ⑩808件 ⑪124件 ⑬206件 ⑰1,704件		していない	したことはない	・専門知識が必要なため、実績ある業者を選定する必要がある。 ・個人情報保護対策の厳格化が必要。 ・労働者への直接指示が不可なため、柔軟な対応ができない。 ・平成27年に内閣府が示した民間委託可能業務の中には、マイナンバー関連事務が明記されていないので、現時点では委託可能な業務範囲が不明瞭。	したことがある	平成25年度～	・窓口業務連携マニュアルの作成 ・番号札管理による窓口受付業務の改善 ・臨時雇用職員の増員 ・フロア常駐職員の配置	・窓口業務連携によりワンストップサービス化を実施し、来庁者の負担や待ち時間を軽減 ・受付番号管理により、来庁者の整理と滞留を防止 ・臨時雇用職員増により、常勤職員のコア業務への集中化 ・フロア常駐職員の申請書記載補助等による住民サービスの向上	

	1 窓口業務の民間委託について						2 窓口業務改革について				
	問1	問2	問3	問4	問5	問6	問7	問8			
	「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲等について」(平成20年1月17日付け(平成27年6月4日改定)内閣府公共サービス改革推進室通知)において、民間事業者の取り扱いが可能とされた25業務のうち、所管する項目番号を記入してください。	当該業務の年間取扱件数	また、当該業務を民間委託している場合は「民間委託業務」欄に記入してください。	問1を除く窓口業務のうち、民間委託しているものはありますか。ある場合はその業務名を具体的に記入してください。	これまで、窓口業務について民間委託を検討したことはありますか。検討したことがある場合はその業務名を記入し、委託に至らなかった理由を記入してください。	もし、窓口業務を民間委託するとなった場合に、課題及び支障はどのようなものが考えられますか。(例:人員、コスト、業務上の問題点など)	窓口の業務改善に向けて、業務の見直し等をしたことはありますか。	ある場合は、その実施年度も記入してください。	【問5で「したことがある」と回答した所属のみ回答】その取組内容について記入してください。	【問5で「したことがある」と回答した所属のみ回答】その取組の結果及び効果について記入してください。	窓口業務の効率化について、提案等があれば記載してください。
子育て支援課	⑲児童手当の各種請求書・届出書の受付に関する業務	⑳888件		していない	したことはない	民間委託が可能な業務として児童手当の各種請求書・届出書の受付に関する業務があるが、子育て支援課では児童扶養手当、遺児手当、保育等の他の窓口業務も所管しており、民間委託と直営との各業務毎の住み分けは困難である。	したことがある	平成26年度	子育て支援課の新設に伴い、保育サービスに関する相談や情報収集業務、保育所入所待ち家庭へのアフターフォロー業務等を実施するため子育て支援員を臨時雇用職員として配置した。 また、子育てに不安や悩みを抱えている家庭または児童虐待等の要支援家庭に対し、幅広い識見や経験等に基づく相談や支援を行うため、子育てサポート相談員を臨時雇用職員として配置した。	子どもの保護者の相談に適切な対応ができるようになった。また、相談に時間を要していた常勤職員の事務の効率化につながった。	
老福センター				していない	したことはない	窓口業務量は少ないため、費用対効果が得られない。					
保健センター	⑳妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付に関する業務	㉑326件		していない	したことはない	妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付に関する業務が民間委託とあるが、妊娠届出の際、保健師との面接があるため、業務委託が困難である。					
都市整備課				していない	したことはない						
下水道課				していない	したことはない	下水道事業の場合、窓口業務から一連して排水設備の確認業務が行える専門的な知識を有している業者に対して委託する必要がある。委託にあたっては年間の申請件数等、費用対効果を検討する必要がある。	したことはない				
産業環境課	㉒飼犬の登録に関する業務 ㉓狂犬病予防注射済票の交付業務	㉒40件 ㉓1,186件	㉒、㉓	していない	したことはない		したことはない				
会計室				していない	したことはない		したことはない				
議会事務局				していない	したことはない		したことはない				
学校教育課	㉔転入(転居)者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知業務	㉔集計していない		していない	したことはない		したことはない				
社会教育課				していない	したことはない	民間委託を行うためには、すべての業務に対して、誰でも理解できるような標準化されたマニュアルに纏め上げる作業が必要となる。また、委託後の窓口業務が、マニュアル的な対応となることが考えられる。	したことがある	平成27年度	公民館や西公民館の貸館業務は、施設予約システムを導入した。	施設を利用する方々の利便性が向上した。	
スポーツ課				していない	したことはない	誰でも理解できるような標準化が必要。民間委託を行えば、業務の効率化やスリム化ができ、コアノウハウ(内部での知識や情報を蓄積し、能力などを高めていくことが可能)で業務を明確化するメリットはあるが、これまで培ってきた知識や情報とは別に暗黙知となってきた業務内容を整理し、標準化できるかが課題となる。そのため、標準化するための業務負担が多くなる支障がある。	したことがある	平成27年度	貸館の申請について、公共施設予約システムを導入した。	申請者の申請書記入時間や許可書の待ち時間が削減された。また、申請者が自宅からでも予約できるようになり、利便性が向上した。	

第1 行政サービスのオープン化・アウトソーシング等の推進

4 庶務業務の集約化

所属： 総務課

庶務業務の集約化に伴う効果について

問1. 庶務業務(人事、給与、旅費、福利厚生、財務会計)の集約化に伴う効果について。

現 状**○給与の連携**

- ① 庶務管理システム上で職員が申請をした時間外勤務、旅費等を集計
- ② ①のデータを人事給与システムに取り込み給与の算定を行う。
- ③ 人事給与システムから吐き出したデータを財務会計システムに取り込み支払調書を作成する。

平成28年度に庶務管理システムを導入したことにより、これまで紙で行っていた休暇簿等を廃止することでペーパーレス化ができ、各課担当者が行っていた時間外勤務及び旅費の計算をシステムで行うことで事務の軽減が図れた。

○財務会計システムによる事務の効率化

財務会計については、予算を一元管理していることにより常に予算の管理状況及び執行状況が把握でき、予算編成や決算統計などに活用することで事務の効率化を図れる。

○臨時雇用職員の賃金の支払いの集約化

従来臨時雇用職員は各課が雇用管理し、支払い業務を行っていたが、平成27年度より、人事給与システムに登録し、その雇用形態について、システムで一元管理することができきるようになった。また、支払い業務も各課が勤務実績をシステムに入力することで、総務課でまとめてFDを作成することができるようになり、会計室の支払い業務も効率化することができた。

問2. 庶務業務(人事、給与、旅費、福利厚生、財務会計)の今後の課題、指標について

予算や人事データに関しては、それぞれのシステムで個別に登録しているため、全てのシステムにおいて連携できるようにすることが今後の課題である。

例)

人事給与システムと財務会計システムの連携

毎月人件費を積算、支出しているが、当初予算は手入力している。

課題: 財務会計システムと連携することで、一括で予算を取り込めるようになれば作業の効率化となる。

財務会計システムと人事給与システムの保守業者と調整し、取り込めるよう講じる。

第1 行政サービスのオープン化・アウトソーシング等の推進
5 自治体情報システムのクラウド化

所属： 企画課

自治体情報クラウドの導入

問1. 自治体情報システムのクラウド化について、現在検討中との回答(平成29年5月19日付け「地方行政サービス改革に関する取組状況等の調査について」)であるが、今後の方針を記入してください。

実施予定時期	平成31年度	共同クラウド又は 単独クラウド	単独クラウド
クラウド化することによって見込まれるメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・情報システムの管理・運用業務軽減 ・サーバー等の耐障害、耐災害性の向上 		
クラウド化するうえでの課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・データセンターとの通信が途絶した際の業務継続方法 ・平成31年度に単独クラウド化するが、国は共同利用型クラウドを推進しているため、今後は共同利用型クラウドの検討が必要である。しかし、町単独で進められるものでないため、周辺自治体の動向も踏まえて導入時期等を検討していく 		