

|       |     |                      |
|-------|-----|----------------------|
| 総調001 | 項目名 | 業務改革モデルプロジェクト事業関連事務費 |
|-------|-----|----------------------|

|       |                      |     |    |
|-------|----------------------|-----|----|
| 予算書項目 | 業務改革モデルプロジェクト事業関連事務費 | ページ | 11 |
|-------|----------------------|-----|----|

|     |                 |
|-----|-----------------|
| 所属名 | 総務部総務調整局<br>市民課 |
|-----|-----------------|

|    |     |
|----|-----|
| 年度 | H28 |
|----|-----|

|      |           |
|------|-----------|
| 会計名  |           |
| 一般会計 |           |
| 款    | 総務費       |
| 項    | 戸籍住民基本台帳費 |
| 目    | 戸籍住民基本台帳費 |

(単位:千円)

|      |   |
|------|---|
| 補正前額 | 0 |
|------|---|

|     |        |
|-----|--------|
| 要求額 | 12,991 |
|-----|--------|

|           |        |
|-----------|--------|
| 総務部長段階査定額 | 12,991 |
|-----------|--------|

|         |        |
|---------|--------|
| 市長段階査定額 | 12,991 |
|---------|--------|

| 区分     | 補正額    |
|--------|--------|
| 財源内訳   |        |
| 国・県支出金 | 12,991 |
| 地方債    | 0      |
| その他    | 0      |
| 一般財源   | 0      |
| 計      | 12,991 |

| その他財源の内訳 |   |
|----------|---|
| 分担金      | 0 |
| 負担金      | 0 |
| 使用料      | 0 |
| 手数料      | 0 |
| 財産収入     | 0 |
| 寄付金      | 0 |
| 繰入金      | 0 |
| 諸収入      | 0 |
| その他      | 0 |

行財政改革課処理欄

### 事業の概要

【問合せ先】庶務係 0857-20-3491

【10次総の施策体系】5201

#### 【事業の経過及び背景】

平成28年4月、総務省が、民間企業の協力のもとBPRの手法を活用しながら住民の利便性向上に繋がる業務改革にモデル的に取り組む自治体を支援することで、汎用性のある改革モデルを構築し、横展開を図ることを目的として、モデル事業を実施することとし、提案募集があった。

本市も応募を行った結果、6月7日、採択となり、受託団体として事業に取り組むもの。

#### 【事業の目的及び効果】

総合窓口を構成する各部署を横断した形で段階的に包括的なアウトソーシングを導入する可能性を検討し、「市民目線での窓口サービスの質向上」と「業務の効率化」を同時に実現することを目指す。

#### 【事業の内容】

外部識見を活用し、BPRによる業務分析、計画策定、マニュアルやシステムの整備、住民サービス向上や歳出効率化の効果把握等を伴う、新たな窓口業務改革及び、それらを実現する効果的なプロセスの検討を行う。

- ①市民向け窓口サービス業務の実態調査
- ②他自治体・事業者における先進事例の調査
- ③法令上の業務切り分けの調査
- ④アウトソーシング化の導入可能性の検証 等