事例No.	960
公表年度	H29
団体の属性	指定都市
団体名	兵庫県神戸市

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・組織改革 ・ICT

事例種類	アウトソーシングの工夫

事例内容・タイトル

行政事務センターの開設

出典

地方公共団体における行政改革の取組（平成30年3月28日公表）

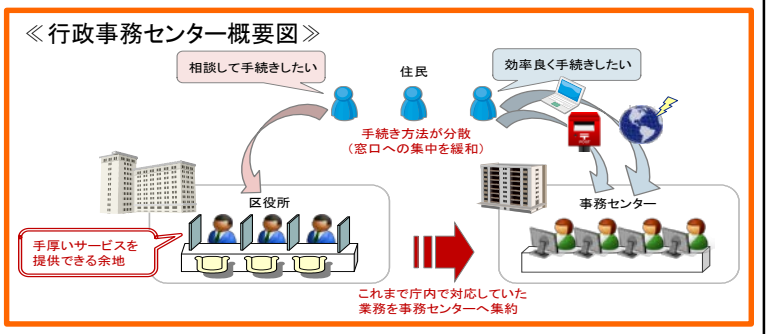
★アウトソーシングの工夫①（行政事務センターの開設）

○　行政事務センターを開設し、業務の集約化による効率化及び民間委託による職員の負担軽減を図る（平成29年６月より）。
⇒　住民の利便性向上のために郵送・電子申請を拡充するとともに、業務量の増加に対応。職員が本来注力すべき個々人への相談支援や中核的な業務に対応する職員を確保。

〈行政事務センターの開設　：神戸市（人口　約153万人）〉

【取組】
・市民サービスの向上と業務効率化に向けた取り組みとして、定型的業務を集約した「行政事務センター」を開設。
・市民からの各種申請・届出の受理や確認・入力作業、電話問い合わせ対応などの定型的業務を集約。
・職員の負担を軽減するため、集約した業務は民間業者へ委託。
　→業務の民間委託により、窓口職員は本来対応すべき業務に集中。
　　相談等の応対を充実化し、より手厚いサービスを提供。
・また、必ずしも来庁しなくてよい手続きは電子化・郵送化や外部委託を進め、市民・職員双方のサービス利用・提供にあたっての負荷軽減を推進。

≪行政事務センター概要図≫



◇行政事務センター設置に向けた具体的な検討の進め方◇

対象業務・手続きの検討
庁内アンケートや所管部署の事情・意見の取集
→
構成要素の検討
①業務量　②設置場所
③情報システム
→
運用方法の検討
業務フローの作成
→
費用対効果の検討

【効果】
・平成29年６月より行政事務センターの運用を開始。新規事業である敬老優待乗車証の更新申請の処理等を行っている。
・同業務は対象者が十数万人にのぼる。同規模の業務では、ピーク時には問い合わせ電話が１日に数千件あり、申請書の提出件数はその数倍ある状況。そのため、市民サービスの低下および職員の負担を招くおそれがあった。
　→民間委託することで、十分な電話回線と対応人員の配置ができ、スムーズに処理を行うことができた。