

窓口業務の民間委託にかかる 参考事例集

この事例集は、窓口業務の民間委託導入の際に自治体が直面すると想定される課題について、その解決の一助となる情報を提供するため、既に窓口業務の民間委託を実施している自治体の事例を紹介するものです。

適正な請負(委託)、市民サービスの維持・向上、個人情報保護対策、業務の標準化、包括民間委託等の課題に取り組んでいる事例について掲載しております。なお、掲載している基礎情報等は、原則として平成28年1月1日現在のものとなります。

<掲載自治体>

福島県須賀川市 1 ページ

千葉県市川市 2 ページ

千葉県船橋市 3 ページ

千葉県習志野市 4 ページ

大阪府池田市 5 ページ

大阪府八尾市 6 ページ

大阪府箕面市 7 ページ

福岡県篠栗町 8 ページ

熊本県山鹿市 9 ページ

平成 29 年 12 月 26 日 作成

平成 30 年 3 月 30 日 更新

総務省行政管理局公共サービス改革推進室

基礎情報

【データシート項番】なし 【住民基本台帳人口】77,990人 (H28.1.1現在) 【人口密度】279.1人/km²
 【委託対象施設】本庁 【委託対象部課(委託業務)】市民課(住民異動届・住民票写し等の交付、戸籍の附票の写しの交付、印鑑登録、印鑑登録証明書の交付、埋葬・火葬許可に関する事、個人番号カード・通知カードの受付、自動車臨時運行許可に関する事)、税務課(税証明の交付等) ※窓口業務以外の委託業務は本ページ右下の表に記載

委託の背景

【新庁舎建設】

- 東日本大震災の被害により新庁舎を開庁することとなったことにとともに、従来から検討されていた窓口改革の一環として民間委託の導入を検討開始
- 新庁舎の新たな窓口サービスとして、1階に住民系グループと福祉系グループを集約し、部署を超えた連携を実現

【事務量の増大と職員の配置】

- 事務処理が増大したことによる窓口部門の人員補強
- 市職員の適正配置の実現
- 業務のスリム化

委託の効果

【窓口委託】

- 窓口職員を1名削減(他部門へシフト)
- 地元雇用の増加
- 接遇に対する市民の好感度向上
- 労務管理・教育研修の委託による、業務のスリム化と市職員の業務時間削減

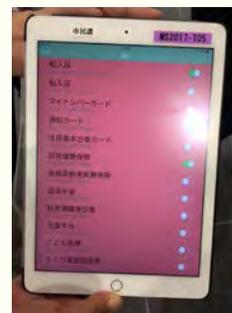
【包括民間委託】

- 包括委託によるコスト削減(試算として5年間で1億円の削減効果)
- 休日の臨時窓口開設時の庁舎管理・警備業務の連携が実現

総合窓口化とサービス向上への取り組み

【窓口支援システムの活用】

総合窓口化に伴い、来庁者の待ち時間短縮等の市民サービス向上を図るため、**窓口支援システムを導入**した。同システムはツールとしてタブレットを用いるもので、受託者が、手続き上必要な情報を来庁者から聞き取り、入力することで、**来庁者側の手続きが簡略化されるとともに、市の側では手続きの進捗状況を把握**することができる。また、同システムにより**他課とも情報が共有されることから、情報の引継ぎが円滑化され、来庁者の待ち時間の短縮**が可能となった。



「窓口支援システム」により手続きの進捗を把握

包括民間委託の導入

【対象業務の検討方法】

- コスト削減、業務のスリム化、情報連携の観点から包括化を検討。
- 安全管理等を連携して行うため**設備管理と警備は以前から包括して委託していたが、更に、今回の窓口改革において市民課窓口等の委託を追加した。**
- 新庁舎開庁日に委託を開始する必要があったことから、まず市民課窓口のみを包括委託対象とした。**国保、福祉等他課業務については、委託状況の成果を踏まえ、段階的に委託導入を検討予定。**

【事業者の選定方法】

- 施設管理と窓口業務という異種業務を包括して受託することが可能な事業者の有無が懸念されたことから、**共同企業体等の参加も認めることで門戸を広げた。**

委託業務	内容
施設管理・運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 施設常駐管理業務 設備管理業務 警備業務 駐車場整理業務 清掃業務 宿日直業務
その他	<ul style="list-style-type: none"> パスポート関連業務 コンシェルジュ業務 総合案内業務 電話交換業務

「窓口業務以外の包括委託業務内容」

基礎情報

【データシート項番】196

【住民基本台帳人口】476,560人 (H28.1.1現在) 【人口密度】8,295.2人/km²

【委託対象施設】市川駅行政サービスセンター

【委託対象部課(委託業務)】市民部市川駅行政サービスセンター(住民異動届、住民票の写し等の交付、戸籍の附票の写しの交付、戸籍謄抄本等の交付、印鑑登録、印鑑登録証明書の交付、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、妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付)

委託の背景

- 外部発注が可能な業務を委託することで経費を削減するという方針のもと、検討を開始
- 市川駅からのアクセスが良い行政サービスセンターを設置することが決まった当時、庁内挙げたコストカットや、総務省発出の「集中改革プラン(H17.3.29)」による取組を進めている中で、配置する正規職員の採用・割当が困難だったため
- 市川駅前の再開発事業のためサービスセンター準備室(市民部配下)を設置し、同室により委託の検討が進められた

委託の効果

【市民の利便性向上】

- 開所時間が、平日8:45~20:00(11時間15分)、土曜日8:45~17:00(8時間15分)と、長時間開所を実現した
- 利便性が高まったことにより、本庁や支所の従来の開所時間における窓口業務処理件数が大きく減少した

【経費の削減】

- 上記の開所時間を直営で実現していた場合(正規職員+非常勤職員)と、委託をした場合(正規職員+非常勤職員+委託費用(平成23年度))を比較し、約2割の経費の削減効果が算出された

適正な請負を目指す取組み※

業務遂行の指示体制の明確化の観点から、行政サービスセンターではパーティションで職員と受託者の執務スペースを区分しており、市民窓口も職員が対応するものと受託者が対応するものを区別している。

※適正な請負と判断されるには、請負事業主が自己の労働者に対する業務の遂行に関する指示その他の監理を自ら行っていること、請け負った業務を自己の業務として契約の相手方から独立して処理することなどが必要であり、当該取組みを実施したとしても

上記要件を満たしていない場合には、偽装請負に該当する。

執務スペースをパーティションで区切り、審査スペースを設定している



個人情報保護

窓口業務の民間委託においては、個人情報保護の観点から、受託者が講じるべき安全性及び信頼性を確保するための措置の内容を規定し、確実に履行させることが必要となる。市川市では、以下の取り組みをしている。

・誤交付防止のために、レジの交付窓口において、整理券を確認し、申請者の氏名を名乗っていただき、証明内容を申請者に対して復唱

・業務エリア内への私物の持込は、請負事業主の判断の下、財布、飲料等に制限
・個人情報保護に関する情報共有等のため、委託責任者及び社員も含めた朝礼※を実施

※打ち合わせや朝礼等の際、作業の順序や従事者への割振り等の詳細な指示が出されたり、発注者から作業方針の変更が日常的に指示されたりして、請負事業主自らが業務の遂行方法に関する指示を行っていると認められない場合は、偽装請負に該当する。



基礎情報

【データシート：レコード項番】197、198

【住民基本台帳人口】626,809人（H28.1.1現在）【人口密度】7,320.8人/km²

【委託対象施設】本庁

【委託対象部課（委託業務）】国民健康保険課（国民健康保険関係）、児童家庭課（児童手当等の各種請求書・届出書の入力等事務処理）

委託の背景

【国民健康保険課】

- 委託前は、勤務時間内は市民からの電話対応や、窓口での対応が続き、非定型的業務は勤務時間外に実施する状況となっていた
- 平成23年度、当時の管理職が他自治体の導入事例を紹介したセミナーに参加したことをきっかけに委託の検討を開始

【児童家庭課】

- 委託前、こども手当・児童手当の法改正及び子ども医療費助成制度の県補助制度の拡大による対象者の増加、またそれに伴うシステム改修が必要なことなどから大幅な業務量の増加が予想される状況となっていた

委託の効果

【国民健康保険課】

- 市民サービスが向上し、市民の満足度が高くなったことがアンケートにより確認できた
- 職員の超過勤務が削減され、ワークライフバランスが向上した
(超過勤務時間 平成24年度：1万6525時間 →平成26年度：1万3147時間)

- 各職員が個別に担当している業務を勤務時間内に行えるようになり、非定型業務へ割く時間が増えた

【児童家庭課】

- 予想された業務量の増加に対し、従事する職員の人員増なく安定的に業務が行えている

適正な請負を目指す取組み※

【受託者内役職の明確化】

職員から受託者への直接の指揮命令を防止するため、受託者のネックストラップの色を、管理責任者はピンク色、従事者は赤色にわけており、視覚的にも明確に区別できるようにしている。

【業務履行場所の独立】

職員と受託者の混在防止の観点から、児童家庭課の受給者情報の入力・書類の不備確認等の業務について、個室が設置され受託者のみで使用されている。

※適正な請負と判断されるには、請負事業主が自己の労働者に対する業務の遂行に関する指示その他の監理を自ら行っていること、請け負った業務を自己の業務として契約の相手方から独立して処理することなどが必要であり、当該取組みを実施したとしても上記要件を満たしていない場合には、偽装請負に該当する。



受託者のネックストラップ

業務の標準化

窓口業務のノウハウが個人に蓄積され、組織的・体系的に共有されていない状況を改善することが窓口業務の委託時の課題のひとつとして挙げられる。国民健康保険課では窓口業務の民間委託導入にあたり、以下の取り組みをした。

- 委託前は個人ごとに業務手順がやや異なるものもあったが、委託に伴い業務マニュアルを整理し課内の全員が共有できるようにすることにより、統一した手順で業務が実施できるようにした
- 委託前に業務分担を明確化することを目的として業務フローを作成した



基礎情報

【データシート：レコード項番】203

【住民基本台帳人口】

168,838人 (H28.1.1現在)

【人口密度】8,051.4人/km²

【委託対象施設】本庁

【委託対象部課 (委託業務)】

国保年金課 (国民健康保険関係、
後期高齢者医療制度関係)

委託の背景

- 医療制度改革に伴い、事務量が著しく増加している対応策として、職員の窓口従事回数を削減することで、事業を円滑に遂行することを目的とし、平成19年度に国民健康保険窓口へ委託を導入した
- 後期高齢者医療制度の対象者は年々増加し、事務量が増加(繁忙期は、職員の大半が窓口及び電話対応する状況)し、平成26年度の担当者の超過勤務が多い状態が続いていた(平成27年度契約より当該業務の委託を開始)

委託の効果

- 医療制度改革等で増加した賦課、給付に関する業務に対し、正規職員が集中して対応できるようになり、超過勤務の削減につながった
- 個人の能力ではなく企業体として有する能力をみて委託した結果、仕様書通りの能力の従事者が窓口業務に従事することとなり、人事異動による正規職員の経験年数のばらつきに影響されなくなったことから、窓口業務の安定化が図られた
- 繁忙に合わせた人員の配置等により、来庁者の待ち時間が減少。5分以上待たせないことが実現性のある目標となった
- 超過勤務減少部分の人件費と委託費を比較した場合、事務量の増大も考え合わせると、一定の経費削減効果があった



【窓口の内側からは、来庁者の待ち時間、待ち人数が把握できるよう表示される

個人情報保護の対策

窓口業務の民間委託は、住民に関する各種個人情報を取り扱うことになるため、特段の配慮が必要となる。個人情報保護の対策についての取り組みは以下のとおり。

- 住民情報システムの利用時はID・パスワード、静脈認証による二要素認証を導入しており、個人単位で操作ログが記録される仕様となっている
- パスワードを介して受託者の業務範囲のみシステム機能が利用できる設定をしている
- 受託者と被雇用者が習志野市に対して窓口業務委託契約書に基づく習志野市の個人情報保護に関する規定を遵守する誓約書に署名している

職員の窓口業務実施機会の確保

窓口業務を委託した場合、職員の業務機会が減少し、業務知識、応対スキルの習得機会が不足することが課題となっていることから、以下の取り組みを実施している。

- 受託者の昼休みの時間帯は、市の職員が当番制で窓口業務を実施しており、昼休みに受け付けた申請書・届出書等は市の職員が一貫して処理している
- 電話対応は市の職員で実施しているため、市民及び他課からの問い合わせ等の対応により、業務知識、応対スキルの習得ができる
- 業務手順・フローについて変更があった際は、市の職員でマニュアル等の変更をしている

