

平成31年 3月1日

総合窓口化とアウトソーシングの導入について

担当 総合政策部 政策企画課

1. 趣旨

人口減少や高齢化の進展など社会構造が変化し、厳しい財政状況が続く中、将来にわたっても多様化・高度化する市民ニーズに対応できる行政サービスを提供するため、業務のスリム化・効率化を図る必要がある。

本市においても、業務内容の見直しや、業務改革による職員定数の適正化を進めながら、住民サービスを向上させるために、総合窓口化とアウトソーシングの導入に取り組む。

2. 総合窓口化とアウトソーシング

(1) 総合窓口化とアウトソーシングの目的

「住民サービスの向上」と「行政コストの削減」の両立を目指す。

① 住民サービスの向上

総合窓口を設置して庁内の様々な手続きを集約し、できる限りワンストップに近い形に窓口機能を充実させる。さらにアウトソーシングの導入後は窓口業務に専念するスタッフを配置し、待ち時間の解消や手続き負担の軽減などの住民サービス向上を図る。

② 行政コストの削減

厳しい財政状況の中で、今後も公共サービスの質を維持していくために、職員が担うべき業務と、定型的な業務に切り分けて業務の効率化を図るとともに、アウトソーシングすることで人件費の削減を図る。

(2) 総合窓口の概要

総合窓口として、市民総合窓口を設置し、その中に福祉連携窓口を設ける。

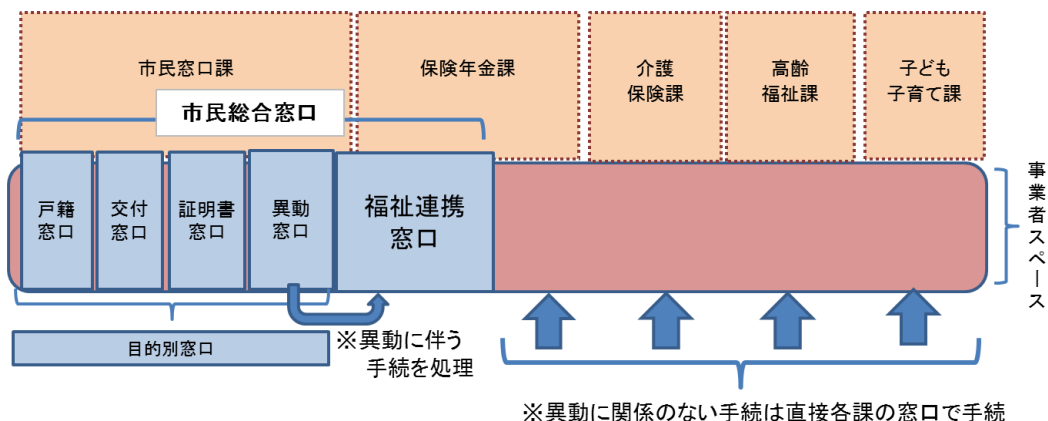
① 市民総合窓口

市民総合窓口は、証明発行、住民異動、戸籍届などの市民窓口課が所管する業務に加え、ごみシールの販売や、各種税証明など窓口頻度の高いものを集約することでサービス向上を図る。また、目的別の窓口を設けるなど、利便性の高いものを目指す。

② 福祉連携窓口

住民異動に関連する健康保険や児童手当等の福祉関係手続きが生じた場合は、市民総合窓口内の福祉連携窓口でまとめて取り扱う。

なお、住民異動に関連しない福祉関係の手続きは直接、各課の窓口で取り扱う。



(3) アウトソーシングの概要

① 対象業務

アウトソーシングは、窓口業務のうち定型的で、マニュアル化が可能なものを対象とし、手続きが複雑なものや相談等が必要なものは、今後も職員が対応する。

主な業務の切り分けは下表のとおり。

課名	対象業務（委託）	対象外業務（職員）
市民窓口課	住民票、戸籍謄本、印鑑証明 異動届、パスポート申請	戸籍関係届、住基ネット関連 マイナンバーカード交付
税務課	所得証明、納税証明 固定資産税証明、納付書等発送	課税業務、納付相談 滞納処分、窓口領収
保険年金課	国民健康保険の受付・交付 後期高齢者医療の受付・交付	年金関係、納付相談 滞納処分、窓口領収
介護保険課	介護保険資格の受付・交付 介護認定申請の受付	認定調査、認定審査会 窓口領収
子ども子育て課	保育施設入所受付 児童手当等申請、現況届	母子相談、児童虐待対応
その他	ごみシール、飼犬登録、学校開放 刊行物等の販売、フロア案内	

② 内部事務の集中処理

住民票等の郵送請求、納付書の封入・封函、その他大量の入力処理等が必要なものは、バックヤードに専用スペースを設け、窓口業務と一体的にアウトソーシングする。

(4) 総合窓口に対応した機構改革とレイアウト変更等

① 機構改革

総合窓口への対応も目的の一つとして、2019年4月の機構改革で現行の保健福祉部を市民保健部と福祉部の2部に再編し、市民窓口課を市民保健部に、子ども子育て課を福祉部に配置する。

② レイアウト変更

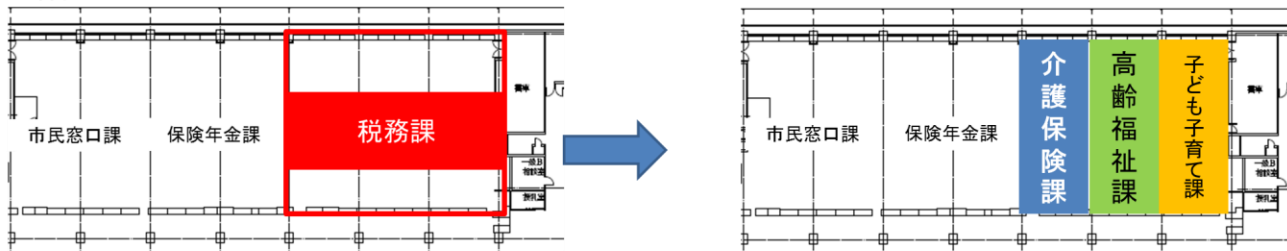
総合窓口化と市民の利便性向上のため、市民保健部と福祉部の各課（健康推進課を除く）を1階へ集約すると共に、税務課を2階へ、自治協働課を7階へ移設する。

③ 窓口カウンターと案内サイン

窓口カウンターについては、1階に介護保険課、高齢福祉課、子ども子育て課が移設されるため、高齢者やお子様連れの方をはじめ、手続きに来庁されるあらゆる方に対して、高いサービスが提供できるよう、ローカウンターの充実や、プライバシーに十分配慮した対応ができる仕様への変更と、分かりやすい庁舎案内サインへの変更を実施までに検討していく。

レイアウト変更案

1階



税務課スペースに介護保険課、高齢福祉課、子ども子育て課を移設

2階



2階スペースに税務課を移設

7階



子ども子育て課スペースに自治協働課を移設

(5) 総合窓口化とアウトソーシングの導入計画

① 事業者の公募

アウトソーシングの導入に向けて、2019年度当初よりプロポーザル方式で事業者の公募を開始する。

- 2019年 4月下旬 事業者の公募開始
- 6月初旬 事業者の選定
- 7月初旬 契約

② 導入計画

総合窓口化とアウトソーシングの導入にあたっては業務範囲が多岐にわたることから、市と事業者の双方の体制を整えていくために下記のとおり段階的に進めていく。

- 2019年 8月 アウトソーシングに向けたマニュアル作成等の準備作業開始
- 12月 市民総合窓口の試行開始
- 2020年 2月 市民総合窓口のアウトソーシング開始
- 4月 介護保険課・子ども子育て課のアウトソーシング開始
- 2021年 4月 保険年金課のアウトソーシング開始

アウトソーシング導入計画

担当	2019年度												2020年度												2021年度												2022年度											
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
市民窓口課																																																
市民総合窓口																																																
税務課																																																
福祉連携																																																
介護保険課																																																
子ども子育て課																																																
保険年金課																																																

(6) アウトソーシングの経費

2019年度

総合窓口化に向けたレイアウト変更に伴い、執務室内のLAN配線や専用回線移設費などの初期費用として450万円、市民総合窓口のマニュアル作成と2ヶ月分の委託費として2,250万円、介護保険課と子ども子育て課のマニュアル作成費として300万円、合計で3,000万円となる。

2020年度

市民総合窓口の委託費、7,000万円と、介護保険課と子ども子育て課の委託費、6,700万円、保険年金課のマニュアル作成費として250万円、合計で1億3,950万円となる。

2021年度以降

2020年度の委託費に保険年金課の委託費、6,300万円を加えた2億円となる。

(千円)

項目	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	合計
総合窓口初期費用	4,500	0	0	0	4,500
市民総合(市窓・税務)	22,500	70,000	70,000	70,000	232,500
介護・子ども子育て	3,000	67,000	67,000	67,000	204,000
保険年金		2,500	63,000	63,000	128,500
合計	30,000	139,500	200,000	200,000	569,500

(7) アウトソーシングの効果

① 経費

アウトソーシングする業務量の合計は正職員23.5人分に加えて、嘱託職員5名分、アルバイト職員約20人分に相当し、人件費の削減額とアウトソーシング後の業務の効率化による時間外勤務の削減額の合計とアウトソーシング費用との差額より、段階的導入が完了する2021年度には年間で約3,500万円の効果額が見込まれる。

(千円)

項目	費用
人件費合計（正職員・非常勤職員・時間外手当）…①	235,003
アウトソーシング費用…②	200,000
歳出削減効果（①－②）	35,003

※正職員は8,329千円（退職手当含む）、再任用時短職員は2,470千円として計算

② 窓口サービスの向上

アウトソーシングにより窓口専任のスタッフを増員し、迅速かつ丁寧な窓口サービスの向上を図る。

1) フロア案内業務の充実

従来の庁舎案内に加えて、あらかじめ来庁目的や書類等を確認するなどフロア案内業務を充実し、窓口への案内や書類記入についてサポートを行う。

2) 待ち時間の解消

窓口の繁閑に応じた人員配置を行うことで、窓口での待ち時間を解消する。

3. 導入に伴うリスクマネジメント

様々なリスクを未然に防ぐ対応をとりながら、アウトソーシングを進めていく。

(1) 業者選定

業者の選定にあたっては、価格の競争ではなく、他の自治体での十分な受託実績、確実に業務遂行できる履行体制、住民サービス向上への取組み、スタッフの研修・教育の充実、労働環境の確保、財務状況等を総合的に評価する。

(2) 個人情報等の取り扱い

個人情報の取り扱いに関するリスクを未然に防ぐため、事業者としてプライバシーマーク付与認定や、情報セキュリティの国際規格である ISO/ICE27001 又は JIS Q 27001 認証を取得していることを応募条件とし、個々のスタッフにおいても職員と同様の守秘義務を徹底させるよう事業者へ指導する。また、ごみシール販売や証明書の手数料徴収については、券売機方式を導入し現金を取り扱わないよう対策を講じる。



(3) 偽装請負対策

① 職員研修等

職員に対しては、アウトソーシングへの理解を深めるために事前研修等を徹底し、偽装請負と疑われるような行動を慎むよう教育を徹底する。

② 執務スペース等の区別

執務スペースを職員側、事業者側として明確に区別するとともに、外部からも職員と受託者が区別できるよう事業者名を明示する。

(4) 職員の負担軽減等

アウトソーシングにより、窓口関係課の人員削減を行うが、残る職員に過度な負担がかからないよう十分に配慮しながら進める。

4. その他

(1) 導入後のチェック体制

業務が適正に執行されているかを検証するために、事業者との連絡会議や、窓口利用者へのアンケート調査を実施する。

(2) 職員ノウハウの継承

リスクマネジメントや業務管理の観点から、アウトソーシングする業務のノウハウを継承していくように職場研修や勉強会等を実施する。

(3) 地元雇用等への配慮

スタッフの雇用については地元雇用を優先するよう、事業者と調整するとともに、現在、在職の嘱託職員やアルバイト職員の積極的な雇用についても調整する。

5. 今後のスケジュール

2019年	2月	総務常任委員協議会にて報告
	4月	機構改革、事業者公募開始
	5月	レイアウト変更
	8月	アウトソーシングに向けた準備作業開始
	11月	総務常任委員協議会にて状況報告
	12月	市民総合窓口の試行開始
2020年	2月	市民総合窓口のアウトソーシング開始
	4月	介護保険課、子ども子育て課業務のアウトソーシング開始
2021年	4月	保険年金課業務のアウトソーシング開始