

目次

第1章	はじめに	1
1	自治体を取り巻く状況	1
2	新しい公共空間の創造	1
3	地方公共団体における行政改革の取組状況について	1
第2章	窓口業務のアウトソーシング	3
1	概要	3
2	窓口業務のアウトソーシングの必要性	3
	(1) 行財政改革における適正な職員配置のために	
	(2) 地方公共団体における臨時・非常勤職員の雇用問題の解決のために	
	(3) 市町村合併に伴う旧庁舎の有効活用と住民サービス維持のために	
	(4) コスト増なく住民利便性を向上させるために	
	(5) よりよいフロントオフィスの実現のために	
3	窓口業務のアウトソーシングの手法と問題点	5
第3章	窓口業務の請負契約によるアウトソーシングにおける課題	6
1	市町村職員が携わるべき業務の存在	6
2	業務切り分け	6
3	偽装請負への懸念	6
4	受託者に対する評価手法の未確立	7
5	受託者の業種の偏在	7
第4章	課題解消のための提言	8
1	「コア職員」の配置	8
2	業務の平準化及び見直しの実行	8
	(1) 業務棚卸の実施	
	(2) 問題点の抽出及び改善策の策定	
	(3) 業務マニュアルの作成	
3	業務評価の実施	9
	(1) 「委託業務の遂行に関する報告書」	
	(2) 「コア職員日報」及び「窓口なんでも市民の声」	
	(3) 「委託業務に関する評価書」	
4	業務受託に向けてのインセンティブ効果の工夫	11
第5章	おわりに	13

提言の要旨

～ 窓口業務のアウトソーシングについて ～

IT 関連業務や現業部門業務等の民間委託のほか、地方自治法の改正による公の施設の指定管理者による管理運営、PFI 手法の導入、あるいは公共施設の民営化等自治体業務の「アウトソーシング」が推進されてきたところです。

平成18年に成立した「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」により、少なくとも戸籍謄本等の交付の請求等の民間委託が可能とされていますが、窓口業務のアウトソーシングが進んでいません。

厳しい財政事情を踏まえるとともに、正規職員の削減、臨時・非常勤職員の雇用問題の解決、市町村合併に伴う旧庁舎の有効活用と住民サービス維持、住民利便性向上、よりよいフロントオフィスの実現のためには「大胆な改革」である窓口業務の請負契約によるアウトソーシングを推進する必要があります。

窓口業務のアウトソーシングを推進するに当たっての課題の発見と解決案の提示

課題

市町村職員の関与

業務切り分け

偽装請負

評価手法未確定

業種の偏在

提案

「コア職員」を配置した窓口体制の見直し

業務棚卸の実施による
対象業務の改善
↓
平準化・マニュアル化
↓
明確な「仕様書」の作成

受託者からの報告
及び発注者側の
評価方法

インセンティブ効果