

庶務業務包括委託導入検証事業 調査分析報告書

北栄町
平成 29 年 3 月

目次

I. 本事業の概要	1
1. 業務改革に係るこれまでの取組について	1
2. 業務改革モデルプロジェクトへの参加について	1
3. 事業の実施体制について	2
II. 業務実態調査の概要	4
1. 調査のスケジュールと概要	4
2. 調査対象	4
3. 調査票記載項目の考え方	4
4. ヒアリング対象業務を抽出した視点	5
5. 調査結果の概要	5
① 全体の集計結果	5
② 直接事業及び人件費事業の概要	7
③ 間接事業の概要	8
III. 庶務業務の現状と課題	9
1. 物品施設の利用管理関連事業	9
① 一般管理事業（北条庁舎）、大栄庁舎管理事業	9
② 公用車管理事業	9
③ 北条改善センター管理事業	10
④ 北条健康福祉センター管理事業	11
2. 税務関連事業	11
3. 健診関連事業	12
① 健康診査等事業	13
② 感染症等予防事業	14
4. イベント関連事業	14
① 北栄砂丘まつり交付金事業	14
② 第 28 回すいか・ながいも健康マラソン大会事業	15
5. 道路維持管理関連事業	15
① 道路維持管理事業	16
② 法定外公共物事業	16
6. 徴収関連事業	16
① 水道配水給水管管理事業（水道事業会計）	17
② 北栄町学校給食センター管理事業	17
③ 住宅新築資金等貸付事業（住宅新築資金等貸付事業特別会計）	18
7. 企業会計関連事業	18

①下水道総務費事業（下水道事業特別会計）	18
②水道配水給水管管理事業（水道事業会計）	19
8.その他業務	19
①会計管理事業	19
②ふるさと北栄基金事業	20
③人件費事業（総務課）	21
④一般管理事業（大栄庁舎）	22
⑤介護認定審査会費事業（介護保険事業特別会計）	22
⑥総務事業（国民健康保険事業特別会計）	23
⑦枯松伐採促進事業、松くい虫防除事業	23
⑧水道配水給水管管理事業（水道事業会計）	24
⑨教育委員会事務局事業	24
⑩北栄町学校給食センター管理事業	24
9.現状各部署で実施している業務の集約（間接事業）	25
①文書管理業務	25
②郵便関係業務	25
③事務所内整理業務	26
IV.窓口業務の現状と課題	27
V.課題解決の方向性	28
1.事務処理センター（仮称）の設置	28
①業務の集約化について	28
②事務処理センター（仮称）の概要	28
③事務処理センター（仮称）を設置するにあたっての留意点	28
2.大栄庁舎の窓口総合化と外部委託	29
①窓口業務の総合化について	29
②窓口業務の総合化にあたっての留意点	29
VI.歳出効率化の効果把握	31
1.歳出効率化の効果把握についての考え方	31
(1) ①正規職員で実施している業務量の削減人日、⑤臨時職員で実施している業務量の削減人日	31
(2) ②正規職員平均人件費単価、⑥臨時職員平均人件費単価	31
(3) ③民間の平均人件費単価	31
(4) ④利益率	31
2.歳出効率化効果額について	32
VII.おわりに	33

I.本事業の概要

1.業務改革に係るこれまでの取組について

本町における行政改革の取組は平成 18 年度に作成し 5 年毎に見直しを行ってきた「行政改革プラン」と平成 20 年度から取組を行っている事業仕分けを発展させた「事業棚卸」という行政改革に関する 2 つの大きな柱があり適宜見直しを行い継続して実施してきた。

行政改革プランは平成 28 年度に 2 回目の見直しとなる第 3 期プランを作成し、より一層の行政コストの削減・事務の簡素化等を目指した取組となるよう各課ヒアリングを通じて新たな目標を設定したところである。また、平成 27 年度に実施した 63 事業の事業棚卸で「本庁舎の電話交換業務の民間委託の検討を行うように」との提言があり、行政改革プランに反映させて進捗管理を行うこととなっている。

これまで各施設の指定管理者制度の導入、給食センター調理部門の民間委託など行政改革プランへ目標として取り入れ、民間委託等の導入を積極的に行ってきた。平成 26 年度に分庁総合窓口業務について民間委託の可能性を検討する取組が目標として設定されたことは、職員の仕事の在り方について議論を巻き起こす転機となった。この取組に実行力を担保させるため平成 26 年 12 月に分庁総合窓口民営化推進協議会を設置するとともに、関係部署で業務について調整の後、業務仕様書を取りまとめ、委託に向けた業務マニュアルのたたき台の作成等を行った。

そして平成 27 年 10 月 1 日より公募型プロポーザルを経て、鳥取県内で初めて総合窓口業務（北条庁舎分庁総合窓口の 63 業務）の民間委託を実施することとなった。この窓口業務の民間委託を導入するにあたっては P D C A サイクルを実現するため、庁内プロジェクトチームである分庁総合窓口民営化推進協議会を設置し、第 4 回の 1 ヶ月検証に始まり第 5 回の 5 ヶ月検証、第 6 回の 9 ヶ月検証そして委託後 1 年を経過した第 7 回の 12 ヶ月検証を通じて業務委託に係る事故等不適切事案の検証を行い、何故そのような不適切な事案が生じたのか担当課からの事前の連絡等は適切であったかなど事務処理について修正を適宜行ってきた。また、受託事業者においてはモニタリング調査・住民アンケート調査等が実施され、その結果について情報共有を行い検証の精度は着実に向上している。

そして総務省が実施する業務改革モデルプロジェクトの参加団体募集を受け内部管理庶務業務の集約化及びそのアウトソーシングについて民間企業等からの B P R の手法による改革提案を受け入れるモデル自治体としての参加提案を行ったところ、平成 28 年 6 月 7 日委託先団体として総務省より正式発表され本町の目指す本庁舎の総合窓口化、庶務業務の集約化及びそのアウトソーシングの可能性を探る取組が一步前進することとなった。

2.業務改革モデルプロジェクトへの参加について

国から地方への権限移譲が進み地方自治体が行う事務は複雑・多様化している為、一人あたりの自治体職員の事務量は増加傾向となっている。地方財政を取巻く厳しい状況下では総人件費は抑制され、事務量が増えても必ずしも人員の増加には繋がられないために正職

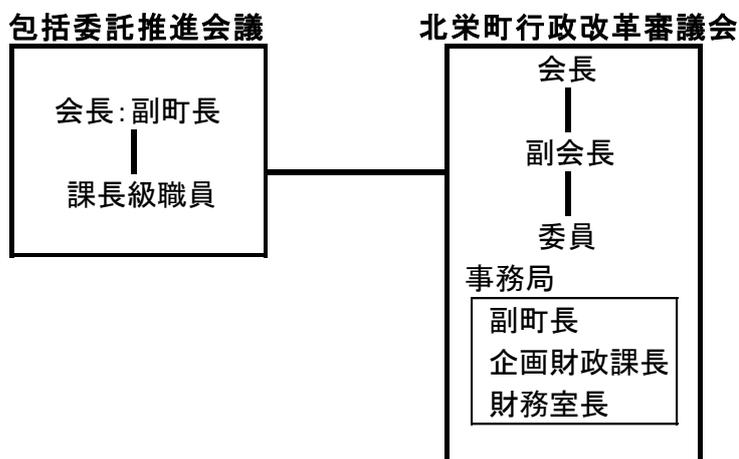
員の時間外勤務は増加し心身への負担が懸念されている。限られた人員で最大の効果を発揮するには正職員が行う事務の質を向上させる必要があり、その費やす時間数及び業務量を調査・分析し正職員と臨時的任用職員の業務区分を明確にして、正職員が行う事務の構成から定型的業務や委託業務の対象となっている庶務業務及び窓口業務をなるべく排除して、よりコアな業務が勤務時間を占めるよう業務改革を行う事は急務となっている。

この業務改革モデルプロジェクトに取り組むことで、正職員の事務効率の向上、歳入増加・地域振興等に係る政策立案等の調査研究に費やす時間を確保すること等も十分可能となる。また、現状では困難と思われる定員モデルに示した人員削減が実行可能となるとともに、それに伴う経費の節減及び臨時的任用職員に係る経費の節減を見込んでいる。何より正規職員が政策立案者として変革することは大きな目標に向かって自ら考え行動する本町が求める職員像と適合しており、持続可能な自治体運営の原動力になるものである。この業務改革モデルプロジェクトには、北栄町版働き方改革に資する取組となるよう大きな期待が寄せられている。

3.事業の実施体制について

本町では、副町長を会長とする包括委託推進会議（構成メンバーは課長）を組織して、当該事業を推進した。合わせて、町の行政改革の諮問機関である北栄町行政改革審議会（学識権者等 10 名で構成）に報告を行い、各委員の意見を聴取した。

【実施体制】



【包括委託推進会議、行政改革審議会の開催状況】

開催日時	事業	協議・報告内容
平成28年7月19日	第1回包括委託推進会議	業務改革モデルプロジェクトへの参加について 職員説明会について周知 職場キーパーソンへのヒアリングについて周知・依頼
平成28年9月6日	第2回包括委託推進会議	モデル事業の経過報告 業務量調査の説明
平成29年2月8日	第3回包括委託推進会議	業務改革モデルプロジェクト再開について 最終ヒアリングへの参加依頼
平成29年3月9日	行政改革審議会	業務改革モデルプロジェクトに関する北栄町のこれまでの取組と 今後の向かうべき方向性について説明し委員の意見を聴取

II.業務実態調査の概要

1.調査のスケジュールと概要

本業務については、当初平成 28 年 7 月 19 日（本町と受託業者との契約締結日）から平成 29 年 2 月 24 日までを業務実施期間と定めていたが、平成 28 年 10 月 21 日に発生した鳥取県中部地震の影響により、期限を平成 29 年 3 月 31 日に延長した。主な作業のスケジュールと具体的な内容は以下のとおりである。

【主な作業のスケジュール及び内容】

実施時期		作業内容
平成28年	7月	・調査方針などの打ち合わせ
	8月	・職員に対する説明会開催（2日間で6回実施。正規職員131人、臨時職員38人の計169人が参加） ・業務量調査票作成のための業務棚卸（3日間。延べ59人の職員にヒアリング）
	9～10月	・業務量調査票の作成 ・職員による業務量入力 ・総務課、企画財政課の臨時職員へのヒアリング
	11～1月	・調査結果の分析
平成29年	2～3月	・業務量調査票の分析結果に基づく所管課へのヒアリング ・課題の抽出整理と報告書作成

2.調査対象

調査の対象とした職員は、こども園に所属する臨時職員（保育士）と短時間勤務職員を除く全ての職員である。また、調査の対象とした事業は、予算化されていないいわゆる人件費事業も含むすべての事業である。なお、調査対象期間は平成 27 年 4 月から平成 28 年 6 月までの 15 ヶ月とした（削減効果の算出においては 15 ヶ月データを年換算した）。

3.調査票記載項目の考え方

職員による業務量の入力を容易にするため、事業を以下のとおり区分した。

- ・直接事業　：予算事業（536 事業）
- ・人件費事業：予算事業でない各課固有の業務（962 事業）
- ・間接事業　：予算事業でない各課共通の業務（20 業務）

また、外部委託の可否を検討する業務の抽出を容易にするため、業務の性質に応じ以下の「活動区分」を設けた。

【活動区分及び具体例】

活動区分	説明・具体例
調査・分析	各種資料やインターネットなどによる調査、他団体等への照会・視察などの活動。
企画・計画	スケジュール、担当職員、実施項目などを決める活動。
研修	外部または内部の研修を受講する活動。
打ち合わせ	課（室）内打ち合わせなどの活動。
庁内調整等	その内容等を他課などに回付したり、庁内の会議などで説明を行う活動（他課との意見調整を行う活動も含む）。
管理・監督	主に管理職が担当職員を管理・監督する活動や審査・決定など（現場でのOJTを含む）。
審査・指導	外部の事業者・団体等に審査・指導・助言を行う活動。
外部折衝	各種委員会、協議会、事務局の運営に関する活動。各種イベント（園外行事、文化教室、検診、講演会、地域座談会、出張講座など）の準備活動も含む。
広報	広報誌の作成、HPの更新、その他各種情報を発信する活動。
窓口業務	各種受付・確認・交付などの活動（町民等の来訪や電話等の問合せへの対応など含む）。
補助金・負担金関連業務	補助金や負担金に関連する活動（申請書類作成や実績報告なども含む）。
委託契約関連業務	委託契約に関する入札や契約事務などに係る活動。指定管理者に関するものも含む。
物品等購入	物品・消耗品等の購入にかかる見積書の取得から支払、検品までの一連の活動。
庶務業務	事務作業的な活動（書類整理、雑務、旅費計算、文書保存、封入作業、各種データ入力作業、臨時職員の賃金計算など）
その他定型業務	必要となる上記以外の定型的活動（経験や知識を多く必要としないルーチン的な活動。年次の低い職員や臨時職員で対応できるもの）。
その他非定型業務	必要となる上記以外の非定型的活動（一定の経験や知識が必要となり、主に判断が伴うもの）。

4.ヒアリング対象業務を抽出した視点

直接事業と人件費事業については、活動区分のうち「窓口業務」「庶務」「その他定型業務」など定型的な作業が多く含まれると想定される活動区分に多くの時間が集約された業務などを中心にヒアリングを実施した。

間接事業については、集計された従事時間数を正規職員と臨時職員とで対比し、ある課では臨時職員が担当しているにもかかわらず別の課では正規職員が担当しているなど課によって業務の進め方に違いがあると思われる業務などを中心にヒアリングを実施した。

5.調査結果の概要

①全体の集計結果

集計された総従事時間数は 418,823 時間であり、このうち窓口業務に集計された時間は 38,017 時間(全体の 9.1%)、庶務業務に集計された時間は 67,588 時間(同 16.1%)、その他定型業務に集計された時間は 35,564 時間(同 8.5%)であった。すなわち、町

全体の業務のうち約 39.7%が定型的な作業が多く含まれると想定される活動区分に集計されたことになる。

【全体集計結果】

活動区分	従事時間(単位:時間)					
	正規職員	構成比率	臨時職員	構成比率	計	構成比率
調査・分析	23,920	7.4%	5,349	5.5%	29,269	7.0%
企画・計画	14,797	4.6%	2,906	3.0%	17,703	4.2%
研修	8,948	2.8%	1,000	1.0%	9,948	2.4%
打ち合わせ	20,116	6.3%	1,844	1.9%	21,960	5.2%
庁内調整等	8,526	2.7%	264	0.3%	8,790	2.1%
管理・監督	17,372	5.4%	948	1.0%	18,319	4.4%
審査・指導	9,390	2.9%	2,430	2.5%	11,819	2.8%
外部折衝	25,567	8.0%	2,641	2.7%	28,207	6.7%
広報	3,709	1.2%	1,925	2.0%	5,634	1.3%
窓口業務 ※	21,905	6.8%	16,112	16.5%	38,017	9.1%
補助金・負担金関連業務	10,602	3.3%	1,126	1.2%	11,729	2.8%
委託契約関連業務	5,043	1.6%	5	0.0%	5,047	1.2%
物品等購入	1,796	0.6%	257	0.3%	2,053	0.5%
庶務業務 ※	43,574	13.6%	24,014	24.6%	67,588	16.1%
その他定型業務 ※	16,713	5.2%	18,850	19.3%	35,564	8.5%
その他非定型業務	89,126	27.8%	18,049	18.5%	107,175	25.6%
計	321,103	100.0%	97,720	100.0%	418,823	100.0%

※ 定型的な業務が多く含まれると想定される活動区分

【定型的な業務が多く含まれると想定される活動区分の集計結果】

活動区分	従事時間(単位:時間)					
	正規職員	構成比率 (対全計)	臨時職員	構成比率 (対全計)	計	構成比率 (対全計)
窓口業務	21,905	6.8%	16,112	16.5%	38,017	9.1%
庶務業務	43,574	13.6%	24,014	24.6%	67,588	16.1%
その他定型業務	16,713	5.2%	18,850	19.3%	35,564	8.5%
計	82,193	30.4%	58,976	69.6%	141,169	39.7%

②直接事業及び人件費事業の概要

集計された従事時間数の上位 30 件は以下のとおりであり、これらで町の業務の約 19.0% (79,760 時間) を占めている。なお、このうち窓口業務、庶務業務、その他定型業の活動区分に集計された時間は 36,535 時間となっている。

【業務量上位30リスト】

事業名称(1次業務)	細事業(3次業務)	調査・分析	企画・計画	研修	打ち合わせ	庁内調整等	管理・監督	審査・指導	外部折衝	広報	窓口業務	補助金・負担金関連業務	委託契約関連業務	物品等購入	庶務業務	その他定型業務	その他非定型業務	年間従事時間(時間)	
大塚歴史文化学習館特別会計 一般管理事業	入館受付、案内点検業務	0	0	0	10	0	21	0	0	0	6,133	100	0	0	0	0	0	6,264	
介護保険事業特別会計 地域包括支援センター運営事業	介護予防ケアマネジメント業務	7	1	35	7	0	19	1	18	0	327	0	0	0	321	0	4,976	5,713	
生活保護扶助事業	生活保護受付決定・各種調査業務	79	20	0	25	2	0	0	5	0	178	0	1	0	55	7	5,178	5,549	
農地中間管理事業	農地中間管理業務	0	10	44	314	5	3	458	30	0	400	853	34	0	488	356	633	3,626	
第28回すいか・ながいも健康マラソン大会実施事業	すいか・ながいも健康マラソン大会実施業務	36	64	3	39	64	2	26	1,113	24	44	0	61	23	675	544	575	3,291	
国民健康保険事業特別会計 給務事業	レセプト点検業務	0	0	48	5	0	185	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,976	3,214
農業振興補助金事業	北条町農業再生協議会業務	30	42	19	85	9	31	25	369	20	222	342	40	3	255	1,480	142	3,111	
一般管理事業 (北条庁舎)	窓口業務	0	0	116	13	0	575	49	17	0	1,988	0	0	0	27	301	0	3,086	
会計管理事業	歳出業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	155	876	1,870	2,901	
多目的機能支払交付金事業	審査業務	0	0	57	2	31	0	2,413	0	0	3	88	0	0	0	0	7	2,601	
人件費事業	催告業務	3	0	0	0	0	84	0	0	0	372	2	0	0	1,992	0	124	2,576	
戸籍及び住民登録事務事業	証明書発行に関する業務	0	0	0	0	0	0	0	21	0	2,435	0	0	0	67	0	15	2,538	
農業経営サポート事業	農業経営サポート業務	58	98	0	51	45	24	159	334	249	418	25	28	123	568	2	338	2,519	
介護保険事業特別会計 地域包括支援センター運営事業	総合相談業務	0	0	5	0	2	0	22	0	0	146	0	0	0	0	0	0	2,343	2,519
人件費(図書館)	利用者支援業務	3	0	33	2	0	0	0	24	0	35	0	0	0	678	1,495	63	2,333	
一般管理事業 (北条庁舎)	民間委託検討業務	28	93	0	0	323	827	123	0	8	0	0	0	0	0	148	654	2,206	
母子衛生事業	乳幼児健診開催、運営業務	35	214	5	154	28	1	142	111	4	22	0	0	1	198	40	1,086	2,039	
戸籍及び住民登録事務事業	戸籍に関する業務	2	0	157	17	3	0	0	9	0	546	0	0	0	1,286	2	6	2,027	
北条町学校給食センター管理事業	給食費・給食費管理業務	0	10	0	3	8	20	10	24	0	26	0	1	0	1,735	4	139	1,978	
戸籍及び住民登録事務事業	住民基本台帳に関する業務	2	0	11	13	4	0	1	51	8	833	0	45	0	61	132	815	1,976	
災害対策事業	防災活動一般業務	137	148	249	44	12	0	0	31	26	0	24	35	4	39	29	1,197	1,973	
人件費(図書館)	蔵書管理業務	0	0	0	14	0	127	0	0	1	15	0	0	6	92	1,519	176	1,949	
大塚歴史文化学習館特別会計 一般管理事業	開館準備・開館準備・精算業務	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1,400	25	0	0	251	0	238	1,914	
臨時福祉給付金事業	簡素な給付金給付業務	22	5	3	2	7	0	0	2	9	566	49	7	0	487	682	0	1,840	
人件費事業	死亡者課税滞滞に係る相続人調査、相続人代表者指定に関する業務	1,274	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	450	0	58	1,781	
河川総務事業	北条川放水設備補修調整業務	7	0	0	74	2	0	0	66	0	1	0	0	0	14	115	1,429	1,708	
人件費事業	職員の人事及び身分に関する業務	1	0	7	1	2	40	20	0	0	0	0	0	0	26	38	1,552	1,686	
人件費事業	町長の日程管理全般業務	0	1,406	0	7	1	45	21	20	0	0	0	0	0	148	0	0	1,647	
空き家バンク運営事業	空き家バンク運営業務	597	5	5	12	12	5	0	84	18	1	0	0	0	739	123	26	1,627	
人件費(図書館)	貸出・返却業務	0	8	2	3	0	0	0	3	0	1,515	0	3	0	36	0	0	1,570	
計		2,319	2,124	799	895	559	2,009	3,468	2,332	367	17,623	1,507	255	159	10,838	7,892	26,613	79,760	

③間接事業の概要

間接事業に集計された従事時間は以下のとおりであり、町全体の業務の 15.1% (63,355 時間) を占めている。内訳をみると、予算決算関連業務 (6,854 時間)、組織内管理・調整関連業務 (5,956 時間) などに多くの時間が集計されている。

【間接事業業務量】

総事業	議会事務局	出納室	総務課	企画財政課	税務課	住民生活課	健康推進課	福祉課	地域整備課	産業振興課	農業委員会	教育総務課	生涯学習課	北条こども園	大城こども園	由良こども園	大谷こども園	計	構成比率
郵便関係業務	128	0	169	293	26	15	6	0	516	15	259	79	224	10	0	1	2	1,745	2.8%
事務用品購入等業務	6	0	61	59	12	5	9	0	1	0	1	8	101	12	4	17	0	294	0.5%
事務所内整理業務	50	56	287	305	88	345	61	8	296	39	31	84	310	37	8	50	10	2,065	3.3%
文書管理業務	56	37	287	168	673	86	352	45	561	175	334	339	636	78	52	93	2	3,974	6.3%
議会・回答(行内)業務	102	7	76	116	235	98	28	184	167	917	200	300	97	25	37	77	13	2,680	4.2%
議会・回答(行外)業務	62	1	257	45	206	38	103	99	138	599	32	271	256	46	36	14	2	2,204	3.5%
他部署事業の応援(確定申告・選挙・まつり等)業務	67	13	235	331	96	119	356	257	284	758	136	271	378	0	0	3	0	3,303	5.2%
福利厚生関係業務	7	0	48	0	0	10	12	6	15	0	13	4	3	0	0	8	0	123	0.2%
行内プロジェクト業務(文書管理責任者等)業務	5	1	91	1	37	17	12	119	1	13	13	53	3	0	0	0	0	364	0.6%
公印関係業務	5	18	38	0	0	0	0	0	90	0	1	5	3	0	0	2	0	162	0.3%
条例・規則改正業務	7	4	169	19	155	32	56	221	63	92	0	54	0	0	0	0	0	870	1.4%
来客対応業務	235	25	164	203	183	29	174	407	598	680	393	219	447	43	79	79	55	4,012	6.3%
議会関連業務	0	218	342	507	255	426	634	403	265	377	210	242	510	0	1	0	0	4,388	6.9%
予算・決算関連業務	35	4	502	252	300	371	629	286	1,829	1,011	16	357	778	182	68	207	27	6,854	10.8%
計画関連業務	35	40	70	102	13	82	69	52	313	292	1	164	635	0	25	23	0	1,915	3.0%
人事関連業務	171	66	518	179	238	217	467	264	462	391	118	167	645	346	28	39	23	4,337	6.8%
資産管理関連業務	16	20	10	5	8	3	4	20	290	96	3	5	375	68	49	96	15	1,080	1.7%
監査対応関連業務	0	3	28	18	20	45	49	46	257	158	10	26	53	25	1	18	0	756	1.2%
組織内管理・調整関連業務	97	120	305	129	256	625	557	743	190	442	18	447	1,388	141	136	292	92	5,956	9.4%
その他間接業務	169	190	1,106	1,716	1,651	1,852	1,482	1,728	1,263	1,229	110	1,642	1,666	59	64	214	132	16,273	25.7%
計	1,253	819	4,763	4,447	4,452	4,413	5,058	4,888	7,598	7,285	1,899	4,734	8,485	1,072	587	1,233	371	63,355	100.0%

Ⅲ. 庶務業務の現状と課題

1. 物品施設の利用管理関連事業

物品施設の利用管理関連事業は町有財産である施設などの予約管理、維持修繕、住民の活用促進を目的とする事業をまとめたものである。物品施設の利用管理関連業務においては、一般管理事業（北条庁舎）、大栄庁舎管理事業、公用車管理事業、北条改善センター管理事業、北条健康福祉センター管理事業を調査対象とした。

①一般管理事業（北条庁舎）、大栄庁舎管理事業

一般管理事業（北条庁舎）及び大栄庁舎管理事業はそれぞれの庁舎の維持・管理を行うことなどを目的とする事業である。北条庁舎管理業務、庁舎管理営繕業務については正規職員がそれぞれ 302 時間、583 時間従事しているため、詳細な内容をヒアリングした。

【一般管理事業（北条庁舎）】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				
		庶務業務	その他 定型業務	窓口業務	その他	計
北条庁舎管理業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	104	60	0	138	302
	臨時	0	0	0	0	0
	計	104	60	0	138	302

【大栄庁舎管理事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				
		庶務業務	その他 定型業務	調査・分析	その他	計
庁舎管理営繕業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	11	100	84	388	583
	臨時	0	0	292	39	330
	計	11	100	376	427	914

北条庁舎管理業務と庁舎管理営繕業務は、簡易な修繕、清掃、電球取替、掲示物管理などといった定型的な用務員業務が中心であるが、正規職員において対応している状況にある。

②公用車管理事業

公用車管理事業は大栄庁舎と北条庁舎それぞれに配置されている総務課が所管する公用車と町マイクロバスの維持管理を目的とする事業である。本事業は、町長用公用車の管理業務、職員が利用する公用車の管理業務、マイクロバスの運行管理業務に細分化でき、このうち職員が利用する公用車とマイクロバスの管理業務については正規職員の庶務区分に合わせて 351 時間集計されているため、詳細な内容をヒアリングした。

【公用車管理事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	その他非 定型業務	その他	
マイクロバスの運行管理業務(大栄庁舎)	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	84	3	36	137	260
	臨時	248	0	0	0	248
	計	332	3	36	137	508
マイクロバスの運行管理業務(北条庁舎)	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	212	6	72	70	360
	臨時	0	0	12	0	12
	計	212	6	84	70	372
公用車の集中管理業務(大栄庁舎)	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	0	22	87	106	215
	臨時	25	0	8	1	34
	計	25	22	95	107	249
公用車の集中管理業務(北条庁舎)	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	55	17	56	110	238
	臨時	0	0	0	0	0
	計	55	17	56	110	238
合計	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	351	48	251	423	1,073
	臨時	273	0	20	1	294
	計	624	48	271	424	1,367

マイクロバスの運行管理業務は、申込受付、空き状況の確認・調整、使用許可を行う。また公用車の集中管理業務は、職員が利用する公用車の車両台帳等の整備、庁用自動車の使用手続を行う。両業務ともそのほとんどが定型的な業務であり、臨時職員も担当してはいるものの、正規職員においても一部対応している状況にある。

③北条改善センター管理事業

北条改善センター管理事業は北条農村環境改善センターの維持・管理を目的とした事業である。本事業は、建物修繕・空調点検・清掃等の管理委託業務、利用に関する受付業務に細分化できる。このうち利用に関する受付業務については正規職員が148時間従事しているため、詳細な内容をヒアリングした。

【北条改善センター管理事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	管理・監督	その他	
利用に関する受付業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	0	6	88	54	148
	臨時	0	12	0	12	24
	計	0	18	88	66	172

北条農村環境改善センターに職員は常駐していないため、利用に関する受付業務は電話対応となる。業務内容としては施設の貸し出し業務が主であり、申込の受付、施設の空き状況の確認、駐車場調整等である。ただし、利用者への鍵の受け渡しや、空調の老朽化などによる利用方法の問い合わせで職員が直接施設に向かうことも少な

くなく、これら定型的な業務を正規職員において対応している状況にある。

④北条健康福祉センター管理事業

北条健康福祉センター管理事業は、北条健康福祉センター管理事業の維持・管理を目的とした事業である。本事業は、建物修繕・空調点検・清掃等の管理委託業務、利用に関する受付業務に細分化できる。このうち利用に関する受付業務については正規職員が 112 時間従事しているため、詳細な内容をヒアリングした。

【北条健康福祉センター管理事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	窓口業務	その他	
利用に関する受付業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	0	50	46	17	112
	臨時	0	12	12	0	24
	計	0	62	58	17	136

北条健康福祉センター管理事業も北条農村環境改善センター同様、職員が常駐していないため、利用に関する受付業務は電話対応となる。業務内容としても施設の貸し出し業務が主であり、申込の受付、施設の空き状況の確認、駐車場調整等である。北条農村環境改善センター同様に、利用者への鍵の受け渡しや、利用方法の問い合わせで職員が直接施設に向かうが、北条庁舎に隣接していることから北条農村環境改善センターと比較すると負担は少ない。ただし、平成 29 年 7 月からは北条健康福祉センターに北条庁舎が移転することから、北条農村環境改善センターの定型的な業務を正規職員が担当する場合、これまでよりも負担が増加することが考えられる。

2. 税務関連事業

税務関連事業は各種町税の賦課・徴収等に係る事業をまとめたものであり、主な税目は住民税、軽自動車税、固定資産税などである。当該事業は予算化されているものではなく、いわゆる人件費事業であるが、税の賦課・徴収に係る一連の業務である当初納税通知書発送業務、収納業務、督促状作成・発送業務、口座振替業務、催告業務については正規職員の庶務区分に合計 3,411 時間集計されているため、詳細な内容をヒアリングした。

【人件費事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	その他 非定型業務	その他	
当初納税通知書発送業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	248	152	0	0	400
	臨時	0	0	0	0	0
	計	248	152	0	0	400
収納業務	正規(管理)	0	0	183	57	240
	正規(非管理)	347	0	105	73	525
	臨時	53	0	0	0	53
	計	399	0	288	130	817
督促状作成・発送業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	498	0	0	1	499
	臨時	0	0	0	0	0
	計	498	0	0	1	499
口座振替業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	327	0	0	3	330
	臨時	0	219	0	0	219
	計	327	219	0	3	549
催告業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	1,992	0	124	461	2,576
	臨時	0	0	0	0	0
	計	1,992	0	124	461	2,576
合計	正規(管理)	0	0	183	57	240
	正規(非管理)	3,411	152	229	537	4,330
	臨時	53	219	0	0	272
	計	3,464	371	412	594	4,841

当初納税通知書発送業務は民間事業者にて印刷された通知書の封入・発送作業である。収納業務は入金確認後の消し込み作業である。督促状作成・発送業務は納期限までに収納が確認できなかった納税者に対して、民間事業者が印刷した督促状を封入・発送する業務（発送までに納税が確認できたものの抜き取り作業を含む）である。口座振替業務は口座振替を希望する納税者から受領した口座振替依頼書の内容をシステムに入力するとともに、口座引き落としができなかった場合に通知書を発送する業務である。

また、催告業務は催告する対象者の決定、催告書の印刷・封入・発送作業である。このうち催告する対象者の決定については、それまでの交渉経緯などに基づく判断が必要であるが、それ以外の作業は正規職員以外でも対応可能である。

以上より、税務関連業務においては、督促状や催告書の封入・発送、入金消込、口座振替情報のシステム入力といった定型業務を正規職員において対応している状況にある。

3. 健診関連事業

健診関連事業は住民の健康を維持・促進するため、対象年齢などで定められた健康診断の実施に係る事業をまとめたものである。健診関連事業については、健康診査等事業、感染症等予防事業を調査対象とした。

①健康診査等事業

健康診査等事業は各種健康診断の実施を目的とする事業であり、基本健診、肝炎ウイルス検査、人間ドック、がん検診（肺がん、胃がん、大腸がん、乳がん、子宮がん、前立腺がん）を実施している。本事業は、成人健診受診券発行事務業務、成人健診結果管理業務、成人健診データ入力業務などに細分化できる。それぞれの業務における活動区分は以下のとおりである。

【健康診査等事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他定型業務	その他非定型業務	その他	
成人健診受診券発行事務業務	正規(管理)	0	0	0	5	5
	正規(非管理)	424	102	77	195	798
	臨時	270	223	4	7	504
	計	694	325	81	207	1,307
成人健診結果管理業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	479	2	117	31	629
	臨時	38	23	166	0	227
	計	517	25	283	32	856
成人健診データ入力業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	367	1	110	25	504
	臨時	30	2	79	4	115
	計	397	3	189	30	618
合計	正規(管理)	0	0	0	5	5
	正規(非管理)	1,270	104	304	252	1,930
	臨時	338	247	249	11	845
	計	1,608	352	553	269	2,781

(1) 成人健診受診券発行事務業務

成人健診受診券発行事務業務については正規職員の庶務区分、その他定型区分にそれぞれ 424 時間、102 時間集計されているため、詳細な内容をヒアリングした。

成人健診受診券発行事務業務として受診券発行に使用するデータの作成依頼から受診券発券までの一連の業務を行っている。主な作業は民間事業者にて印刷された世帯構成員ごとの対象年齢健康診査一覧に沿った申込書印刷・封入作業、返送された申込書の仕分け(集団健診・個別医療機関受診の区分、受診日時の割当など)、申し込み状況の集計と健康カルテシステムへの反映、健康カルテシステムからの受診券印刷である。受診券の印刷は健康カルテシステムとつながっている印刷機が部署に 1 台しかなく、印刷を日中行うとその他業務に支障をきたしてしまうことから、正規職員において時間外で対応している状況にある。

(2) 成人健診結果管理業務、成人健診データ入力業務

成人健診結果管理業務及び成人健診データ入力業務については正規職員の庶務区分にそれぞれ 479 時間、367 時間集計されているため、詳細な内容をヒアリン

グした。

両業務は、医療機関から本町に送付される健診結果の管理と、健康カルテシステムにその結果を入力する業務である。健診結果のシステム入力という定型的な業務のほとんどを正規職員において対応している状況にある。

②感染症等予防事業

感染症等予防事業は予防接種の実施又は予防接種費用の助成を目的とした事業である。法律に基づく対象感染症はポリオ（急性灰白髄炎）、三種混合（ジフテリア・百日ぜき・破傷風）などであり、法律に基づかない対象感染症は乳幼児インフルエンザ、おたふくかぜとなっている。本事業は、定期予防接種積極的勧奨業務、台帳整理事務業務、医師会等との契約関連事務業務、医療機関等通知事務業務、定期予防接種支払事務業務、任意予防接種助成事務業務、県内医師中部地区予防接種当番町関連運営業務、感染症一般事務業務に細分化できる。このうち任意予防接種助成事務業務については正規職員の庶務区分に 194 時間集計されているため、詳細な内容をヒアリングした。

【感染症等予防事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				
		庶務業務	その他 定型業務	窓口業務	その他	計
任意予防接種助成事務業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	194	25	195	45	459
	臨時	0	0	39	2	41
	計	194	25	234	47	500

任意予防接種助成事務業務は既述の成人健診受診券発行事務業務と同様の受診券発行を行っており、印刷を日中行うとその他業務に支障をきたしてしまうことから、正規職員において時間外で対応している状況にある。

4. イベント関連事業

イベント関連事業は、町で実施する祭りやマラソン大会などといった催しごとや各種研修・教室などを開催し、まちおこしや文化形成を目的とする事業をまとめたものである。イベント関連事業としては、北栄砂丘まつり交付金事業、第 28 回すいか・ながいも健康マラソン大会事業を調査対象とした。

①北栄砂丘まつり交付金事業

北栄砂丘まつり交付金事業は北栄砂丘まつり実行委員会に対する運営費交付を目的とする事業である。まつりは毎年 8 月の日曜日に開催され、平成 27 年度は合併 10 周年を記念して著名なプロレスラーを招聘したこともあり、延べ 15,000 人程度の参加があった。当該事業については、運営費の交付という事業目的からは想定されない外部折衝の区分に 450 時間集計されていることから、詳細な内容をヒアリングした。

【北栄砂丘まつり交付金事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				
		庶務業務	その他 定型業務	外部折衝	その他	計
北栄砂丘まつり業務	正規(管理)	0	0	5	18	23
	正規(非管理)	39	35	450	469	993
	臨時	0	12	0	0	12
	計	39	47	455	487	1,028

本事業は実行委員会に対する運営費交付を目的とするものの、まつりの運営も実質的に職員が担っており、出店募集・調整、ステージ演目出演者募集・調整、道路占用許可関連手続き、そのほか警察や消防との協議など相当の負担が生じている状況である。

②第28回すいか・ながいも健康マラソン大会事業

第28回すいか・ながいも健康マラソン大会事業は、全国にその名を誇る大栄スイカ・砂丘ながいもの畑の中を走り、健康・体力づくりを推進するとともに、町の文化・産業・農業を町民一同が大会を通して広く情報発信することによる魅力あるふるさとづくり推進を目的とした事業である。毎年6月の日曜日に開催され、参加定員4,000名のマラソン大会である。毎年12月頃から大会開催に向けての準備に着手するとともに、他部署職員にも動員をかけて多数の職員が関わっており、庶務区分、その他定型区分にそれぞれ675時間、544時間集計されていることから、詳細な内容をヒアリングした。

【第28回すいか・ながいも健康マラソン大会事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				
		庶務業務	その他 定型業務	外部折衝	その他	計
すいか・ながいも健康マラソン大会実施業務	正規(管理)	0	4	124	25	153
	正規(非管理)	117	243	447	837	1,644
	臨時	558	297	542	96	1,494
	計	675	544	1,113	958	3,291

すいか・ながいも健康マラソン大会についても実行委員会は存在するものの、主催者として町と町教育委員会も名を連ねていることから、大会の運営も実質的に職員が担っている。集計された庶務時間は大会事前準備に従事した時間であり、既述の北栄砂丘まつり同様に道路占用許可関連手続き、警察や消防との協議などを行っているほか、マラソン当日は町の職員総出で大会の運営を行っている状況である。

5.道路維持管理関連事業

道路維持管理関連事業は、道路に陥没などが生じた場合に利用者からの要望に迅速に対応するとともに、適切な道路維持管理を実施するため道路パトロール、修繕、路面清掃、側溝清掃、草刈り、枝払い、街路樹選定、害虫防除、崩落土砂撤去などを行うものである。道路維持管理関連事業については、道路維持管理事業、法定外公共物事業を調査対象とした。

①道路維持管理事業

道路維持管理事業は町道の維持管理を目的とする事業である。本事業は、道路台帳管理業務、町道修繕工事測量設計委託契約・管理業務、除雪関連委託契約・管理業務、町道除草委託契約・管理業務、道路修繕工事契約・管理業務、町道環境整備業務などに細分化できる。このうち町道環境整備業務については正規職員が 450 時間従事しているため、詳細な内容をヒアリングした。

【道路維持管理事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	その他 非定型業務	その他	
町道環境整備業務	正規(管理)	0	0	236	24	260
	正規(非管理)	0	33	418	0	450
	臨時	0	0	0	0	0
	計	0	33	654	24	710

町道環境整備業務は、委託している町道の修繕や清掃などについて補完的に直営でも行っているものである。工事現場への往来時に道路パトロールを行うなど効率的な業務の執行に努めているものの、町道の倒木対応や除草作業といった定型的な業務に複数の正規職員において対応している状況にある。

②法定外公共物事業

法定外公共物事業は、町道以外の法定外公共物に対する維持管理を目的とする事業である。本事業は、問い合わせ対応業務、工事及び委託発注支払業務、法定外公共物環境整備業務に細分化できる。このうち法定外公共物環境整備業務については正規職員が 138 時間従事しているため、詳細な内容をヒアリングした。

【法定外公共物事業】

細事業	(属性)	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	その他 非定型業務	その他	
法定外公共物環境整備業務	正規(管理)	0	0	0	13	13
	正規(非管理)	2	6	128	2	138
	臨時	0	0	0	0	0
	計	2	6	128	15	150

法定外公共物環境整備業務は町道環境整備業務と同様、委託している法定外公共物に係る修繕や清掃などについて、補完的に町直営でも行っているものである。町道環境整備業務と同様に、除草作業などの定型的な業務に複数の正規職員において対応している状況にある。

6. 徴収関連事業

徴収関連事業は税や使用料・手数料などの徴収に係る事業をまとめたものであり、行政運営の基本原則である負担の公平性を確保し、徴収率の向上に努めることが必要である。徴収関連事業については、水道配水給水管管理事業(水道事業会計)、北栄町学校給食セン

ター管理事業、住宅新築資金等貸付事業（住宅新築資金等貸付事業特別会計）を調査対象とした。

①水道配水給水管管理事業（水道事業会計）

水道配水給水管管理事業は、上水道の送水管・配水管・給水管の管理などライフラインである上水道の維持管理を目的とする事業であり、水道料金の賦課、徴収に係る事務、指定業者に係る事務業務、委託管理事務業務などに細分化できる。このうち、水道料金の賦課、徴収に係る事務については正規職員のその他定型区分に 226 時間集計されているため、詳細な内容をヒアリングした。

【水道配水給水管管理事業(水道事業会計)】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	その他 非定型業務	その他	
水道料金の賦課、徴収に係る事務	正規(管理)	0	0	0	8	8
	正規(非管理)	4	226	209	109	548
	臨時	0	0	0	0	0
	計	4	226	209	116	555

賦課業務としては、検針データに基づいた賦課を行っており、納付書の作成、納付書の郵送、口座振替手続き（フロッピーディスクにおける管理）を行っている。また、徴収業務としては、上水道料金の滞納分の対応として、電話による督促、訪問（正規職員 2 人体制）を行っている。人事異動で上下水道室に配属された職員が必ずしも回収のためのノウハウを有しているとは限らないことから、徴収体制について検討の余地がある。

②北栄町学校給食センター管理事業

北栄町学校給食センター管理事業は、成長期にある園児・児童・生徒の心身の健康増進と体位の向上を図るための充実した学校給食の実施を目的とする事業であり、給食センターの維持管理、給食費の管理、小学校や中学校の食育なども含まれる。平成 27 年度に提供した学校給食数は 1,465 食/日であり、調理は民間に外部委託している。本事業は、北栄町学校給食センター管理事業関連業務、調理関連業務（委託業者対応含む）、給食数・給食費管理業務、食材費支払業務（給食会会計事務）、配送車の管理（給食配送・回収も含む）、アレルギー対応関連業務、食育関連業務、異物混入関連業務に細分化できる。このうち給食数・給食費管理業務については正規職員の庶務区分に 594 時間集計されているため、詳細な内容をヒアリングした。

【北栄町学校給食センター管理事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	その他 非定型業務	その他	
給食数・給食費管理業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	594	4	1	101	700
	臨時	1,140	0	138	0	1,278
	計	1,735	4	139	101	1,978

給食費は原則として口座振替とされているが、諸般の事情により引き落としできず給食センターに直接持参された場合の対応を行っている。また、未納者に対する督促等の業務も合わせて行っている。給食費の徴収は一般的には学校側で対応していることが多いため、徴収方法について検討の余地がある。

③住宅新築資金等貸付事業（住宅新築資金等貸付事業特別会計）

住宅新築資金等貸付事業は旧町時代に町に住宅を新築する際の貸付を目的に平成8年度まで実施されていた制度に係る事業である。本事業は、徴収業務、起債償還業務に細分化できる。このうち徴収業務については正規職員が306時間従事しているため、詳細な内容をヒアリングした。

【住宅新築資金等貸付事業(住宅新築資金等貸付事業特別会計)】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	その他 非定型業務	その他	
徴収業務	正規(管理)	0	0	0	8	8
	正規(非管理)	40	16	170	80	306
	臨時	0	0	0	0	0
	計	40	16	170	88	314

徴収業務として滞納された貸付金の回収業務を行っており、滞納金額の確認、支払計画の策定、督促、臨戸訪問、その他回収促進にむけた取り組みを行っている。当該業務は制度所管課の正規職員にて実施しているが、人事異動で生涯学習課に配属された職員が必ずしも回収のためのノウハウを有しているとは限らないことから、徴収体制について検討の余地がある。

7. 企業会計関連事業

企業会計関連事業は地方公営企業法の適用を受ける事業をまとめたものである。企業会計関連事業としては、下水道総務費事業（下水道事業特別会計）、水道配水給水管管理事業（水道事業会計）を調査対象とした。

①下水道総務費事業（下水道事業特別会計）

下水道総務費事業は町の下水道を維持・管理することを主な目的とする事業である。北条処理区が平成21年度、大栄処理区が平成25年度にそれぞれ整備事業を完了したことから町の下水道普及率は100%となっている。浄水処理施設が2つあり、両施設ともに運営は民間事業者へ委託している。本事業のうち出納関係業務については正規職員の庶務区分及びその他定型業務区分にそれぞれ232時間、150時間集計されているため、詳細な内容をヒアリングした。

【下水道総務費事業(下水道事業特別会計)】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				
		庶務業務	その他 定型業務	窓口業務	その他	計
出納関係業務	正規(管理)	0	0	0	4	4
	正規(非管理)	232	150	9	36	426
	臨時	0	0	0	0	0
	計	232	150	9	40	430

出納関係業務は、財務会計システムを用いて下水道事業会計に係る伝票処理を行うものであるが、定型的な伝票作成も含めて正規職員で実施している状況にある。平成29年度に地方公営企業法を適用して企業会計方式に移行する予定であることなどから、今後は職員の負担が増加することが想定される。

②水道配水給水管管理事業(水道事業会計)

水道配水給水管管理事業は上水道の送水管・配水管・給水管の管理などライフラインである上水道の維持管理を目的とする事業であり、量水器取替工事や検針委託なども含まれる(再掲)。このうち出納関係業務については正規職員の庶務区分に369時間集計されているため、詳細な内容をヒアリングした。

【水道配水給水管管理事業(水道事業会計)】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				
		庶務業務	その他 定型業務	打ち合わせ	その他	計
出納関係業務	正規(管理)	0	0	0	17	17
	正規(非管理)	369	24	15	0	408
	臨時	0	0	0	0	0
	計	369	24	15	17	425

出納関係業務は上水道事業会計における伝票処理を行うものであるが、状況については下水道総務事業における出納関係業務と同様である。

8.その他業務

所管課へのヒアリングを実施した事業のうち複数の事業をとりまとめるのではなく、業務ごとでの検討が必要と判断した業務をその他業務とした。

①会計管理事業

会計管理事業は会計業務の効率的な事務処理並びに会計資料の保管管理を目的とする事業である。歳出業務については臨時職員のその他定型業務区分に876時間集計されているため、詳細な内容をヒアリングした。

【会計管理事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				
		庶務業務	その他 定型業務	その他 非定型業務	その他	計
歳出業務	正規(管理)	0	0	1,092	0	1,092
	正規(非管理)	0	0	778	0	778
	臨時	155	876	0	0	1,031
	計	155	876	1,870	0	2,901

臨時職員が行っている歳出業務は、電子決済システムで出納室に回付されてきた各課職員が起票した歳出データについて請求書原本の有無を確認するとともに、請求書の宛先が町長となっているかどうかの確認、請求書に請求者の印があるかどうかの確認などである。定型的な作業も含まれることから外部委託を検討する余地がある。

②ふるさと北栄基金事業

ふるさと北栄基金事業は、ふるさと納税制度に係る事業であり、寄付申込者や特産品を取り扱う町内事業者などに対する業務が主となる。本事業のうち、ふるさと北栄基金業務、苦情処理業務、受付発送業務、ワンストップ特例申請業務、寄附金の受付に関する業務は何れも正規職員の従事時間が100時間を超えており、また特産品の発注に関する業務においては大部分を臨時職員が担当しているため、詳細な内容をヒアリングした。

【ふるさと北栄基金事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				
		庶務業務	その他 定型業務	窓口業務	その他	計
ふるさと北栄基金業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	186	66	0	393	645
	臨時	0	0	32	104	136
	計	186	66	32	497	781
苦情処理業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	61	29	51	51	192
	臨時	0	0	109	33	142
	計	61	29	160	84	334
受付発送業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	5	2	83	93	183
	臨時	374	0	490	490	1,354
	計	380	2	573	582	1,537
ワンストップ特例申請業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	19	36	21	67	143
	臨時	0	0	78	137	215
	計	19	36	99	204	358
寄附金の受付に関する業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	56	16	30	36	138
	臨時	757	0	36	208	1,001
	計	813	16	66	244	1,139
特産品の発注に関する業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	26	2	16	26	70
	臨時	30	0	214	166	410
	計	56	2	230	192	480
合計	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	353	151	201	666	1,371
	臨時	1,161	0	959	1,138	3,258
	計	1,515	151	1,160	1,803	4,629

ふるさと北栄基金業務における特産品の選定などの企画立案業務を除き、申請書の

受付から入金処理、特産品の発送、ワンストップ特例制度申請書の受付処理、町内事業者への特産品発注・支払処理などは特段の判断を伴うものではなく定型的な業務である。一部に苦情処理対応など臨機応変な対応が必要な業務もあるものの、ふるさと納税に係る業務をまとめて外部委託を検討する余地がある。

③人件費事業（総務課）

総務課は、総務室、情報防災室、分庁総合窓口室が所属し、人事機能も有するなど事業範囲は広範に渡っていることから、予算事業だけでなく人件費事業としてもその役割を担っている。この人件費事業のうち、代表電話に関する電話交換業務、文書の保存、管理に関する業務、文書の收受・発送（郵便）に関する業務、シャトル便に関する業務において庶務業務時間が比較的が多く、合わせて1,088時間集計されたことから詳細な内容をヒアリングした。

【人件費事業（総務課）】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	その他非 定型業務	その他	
代表電話に関する電話交換業務	正規(管理)	0	0	0	23	23
	正規(非管理)	90	0	3	14	107
	臨時	354	0	15	0	369
	計	445	0	18	36	499
文書の保存、管理に関する業務	正規(管理)	0	0	0	23	23
	正規(非管理)	60	8	3	19	90
	臨時	16	0	17	37	69
	計	76	8	20	79	182
文書の收受・発送(郵便)に関する業務	正規(管理)	0	0	0	23	23
	正規(非管理)	33	0	205	2	239
	臨時	314	0	133	0	447
	計	347	0	338	24	709
シャトル便に関する業務	正規(管理)	0	0	0	110	110
	正規(非管理)	66	0	512	4	582
	臨時	154	0	24	0	178
	計	220	0	536	113	869
合計	正規(管理)	0	0	0	179	179
	正規(非管理)	249	8	722	38	1,017
	臨時	838	0	188	37	1,063
	計	1,088	8	912	252	2,259

代表電話に関する電話交換業務は、総務課直通となっている本町の代表電話を他課に取次を行うものである。文書の保存、管理に関する業務、文書の收受・発送（郵便）に関する業務は、予算事業とは直接関わりのない各文書の管理に関するものや郵便に係る処理を行うものである。シャトル便に関する業務は、大栄庁舎と北条庁舎間の文書定期便に係る業務であり、現在、信書以外は民間事業者アウトソースしている。

これらの業務は臨時職員や民間事業者の活用が試みられているものの、業務のほとんどが定型的な業務であることに鑑みれば、更なる効率化の検討余地がある。

④一般管理事業（大栄庁舎）

一般管理事業（大栄庁舎）は大栄庁舎の維持・管理を行うなどを目的とする事業であり、北栄町例規集の整備（データ整備）、大栄庁舎の事務機器管理、職員の資質向上のための職員研修、職員の健康管理のための定期健診、地域座談会や出張講座の開催などを行っている。職員健診、ドック、特定保健指導の実施業務については正規職員が197時間従事しているため、詳細な内容をヒアリングした。

【一般管理事業（大栄庁舎）】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	窓口業務	その他	
職員健診、ドック、特定保健指導の実施業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	28	28	38	102	197
	臨時	0	40	0	0	40
	計	28	68	38	102	237

職員健診、ドック、特定保健指導の実施業務は、町職員の健康診断の受付に年6日対応しているものである。本来であれば受診者が事前に問診票の記入を行ったうえで健診に臨むべきであるが、当日に現場で記入する職員が少なくないことから問診を町職員が実施していることもあり、正規職員が受付業務を行っている状況にある。事前の問診票記入を徹底することにより、受付業務を臨時職員の担当とする余地がある。

⑤介護認定審査会費事業（介護保険事業特別会計）

介護認定審査会費事業は、被保険者の心身の状態を公平かつ適正に審査判定されることにより、要支援・要介護の状態の軽減に役立つ適切な介護（予防介護）サービス提供することを目的とする事業である。

介護認定審査会費事業その他関連事務業務については正規職員のその他定型業務区分に842時間集計されているため、詳細な内容をヒアリングした。

【介護認定審査会費事業(介護保険事業特別会計)】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	その他 非定型業務	その他	
介護認定審査会費事業その他関連事務業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	120	842	324	9	1,294
	臨時	0	0	0	0	0
	計	120	842	324	9	1,294

介護認定の新規・変更・更新に係る事務としては、まず、受付をした申請書の内容を確認しシステムに入力する。その後、居宅事業者に調査を依頼するとともに、主治医に意見書の作成を依頼する。その結果に基づいて一次判定（システム入力による自動判定）を行った後に鳥取中部ふるさと広域連合の審査会に諮り、広域連合から受領した審査結果を本人へ通知している。

介護認定の新規・変更・更新に係る事務のうち、新規の受付時には調査票の聞き取

りが必要になるため、地域包括支援センターの職員が対応している。そのため現在本庁の正規職員が行っているのは変更・更新に係る作業のみであるが(年間約 700 件)、これらは定型的な作業であるため外部委託を検討する余地がある。

⑥総務事業（国民健康保険事業特別会計）

国民健康保険事業特別会計の総務事業は、保健衛生の普及や医療費適正化などを目的とした事業である。本事業は、データヘルス計画の作成業務、窓口受付業務、保険証発行業務、国民健康保険県域化関係業務、国保運営協議会事務、システム関係業務、レセプト点検業務に細分化できる。このうちレセプト点検業務については臨時職員の従事時間数が 3,024 時間と多くなっているため、詳細な内容をヒアリングした。

【総務事業(国民健康保険事業特別会計)】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	その他非定 型業務	その他	
レセプト点検業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	0	0	0	190	190
	臨時	0	0	2,976	49	3,024
	計	0	0	2,976	239	3,214

レセプト点検業務は診療報酬のレセプトの審査であり、資格の審査や内容の点検を行っている。専門性を要する業務であり、外部委託を行っている自治体も少なくないため、レセプト点検について外部委託を検討する余地がある。

⑦枯松伐採促進事業、松くい虫防除事業

枯松伐採促進事業は保全松林周辺の松くい虫被害防除のための被害木伐採に係る費用の一部支援などを目的とする事業である。松くい虫防除事業は保全松林の松くい虫被害の拡大を防止するため、薬剤散布防除及び被害木の伐倒などを目的とする事業である。本事業の松くい虫防除業務については正規職員が 1,328 時間従事しているため、詳細な内容をヒアリングした。

【枯松伐採促進事業/松くい虫防除事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	補助金・負担 金関連業務	その他	
松くい虫防除業務	正規(管理)	0	0	0	12	12
	正規(非管理)	103	30	281	915	1,328
	臨時	2	0	0	0	2
	計	105	30	281	927	1,342

松くい虫防除業務は、申請を受付けた補助金の支払い処理、業者への防除作業発注、現地確認等を行うものである。大規模な防除作業としては、薬剤空中散布は高度公益海岸線松林(59ha)と蜘蛛ヶ家山周辺松林(39ha)の各 1 回と、薬剤地上散布はお台場周辺(8.5ha)を 2 回などであり、散布当日には職員や地元協力による現地対応を行う。これらの業務のうち補助金の処理以外の定型的な業務についても正規職員において対応している状況にある。

⑧水道配水給水管管理事業（水道事業会計）

水道配水給水管管理事業は上水道の送水管・配水管・給水管の管理などライフラインである上水道の維持管理を目的とする事業である（再掲）。このうち検針業務については正規職員のその他定型業務区分に 123 時間集計されているため、詳細な内容をヒアリングした。

【水道配水給水管管理事業(水道事業会計)】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	その他 非定型業務	その他	
検針業務	正規(管理)	0	0	0	1	1
	正規(非管理)	6	123	104	11	245
	臨時	18	0	0	0	18
	計	24	123	104	12	263

上水道に係る水道メーターの検針業務であり、民家の検針は町民をアルバイト雇用しているものの、公共施設や大きな建物などは正規職員で対応している状況にある。対象施設が異なるものの作業内容に差異はないため、アルバイトによる検針や外部委託を検討する余地がある。

⑨教育委員会事務局事業

教育委員会事務局事業は教育行政に関する事務及び小中学校の就学に関する事務などを目的とする事業である。教育委員会事務局事業のうち、文書・メール処理業務については正規職員が 643 時間従事しているため、詳細な内容をヒアリングした。

【教育委員会事務局事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	その他 非定型業務	その他	
文書・メール処理業務	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	0	52	591	0	643
	臨時	0	400	0	0	400
	計	0	452	591	0	1,043

文書・メール処理業務は、教育総務課に届く国や県の照会を課内関係者に割り振る業務である。紙の文書にて届く照会は臨時職員が割り振りを行っているものの、電子メールにて届く照会はメールの受信設定の都合上、正規職員で対応している状況にある。メールの受信設定を変更することにより臨時職員での対応を検討する余地がある。

⑩北栄町学校給食センター管理事業

北栄町学校給食センター管理事業は、成長期にある園児・児童・生徒の心身の健康増進と体位の向上を図るための充実した学校給食の実施を目的とする事業である（再掲）。北栄町学校給食センター管理事業のうち、配送車の管理（給食配送・回収も含む）については臨時職員のその他定型業務区分に 396 時間集計されているた

め、詳細な内容をヒアリングした。

【北栄町学校給食センター管理事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)				計
		庶務業務	その他 定型業務	その他 非定型業務	その他	
配送車の管理(給食配送・回収も含む)	正規(管理)	0	0	0	0	0
	正規(非管理)	7	0	0	12	19
	臨時	0	0	396	0	396
	計	7	0	396	12	415

北栄町学校給食センターの調理業務は外部に委託しているが、配送・回収は臨時職員で実施している状況にあるが、給食の配送・回収は定型的な作業であるため外部委託を検討する余地がある。

9. 現状各部署で実施している業務の集約(間接事業)

① 文書管理業務

文書管理業務は、簿冊としての文書保存、簿冊の背表紙作成、課に届いた文書の付番と受付簿の整理などを行う業務である(廃棄処分は総務課所管で全庁的に年二回程度実施しており、保存年限が過ぎた書類の処分も本業務として行っている)。定型的な業務と想定される文書管理業務について、企画財政課、地域整備課、産業振興課、教育総務課においては正規職員の従事時間が多く集計されていたことから、詳細な内容をヒアリングした。

【間接事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)					計
		企画財政課	地域整備課	産業振興課	教育総務課	その他部署	
文書管理業務	正規(管理)	0	84	0	136	667	887
	正規(非管理)	168	202	175	203	612	1,360
	臨時	0	275	0	0	1,452	1,727
	計	168	561	175	339	2,731	3,974

ヒアリングを実施したいずれの課においても、文書は該当する事業の担当者(正規職員)が対応している。特に廃棄処分については、保存年限が過ぎた文書であっても他の文書と関連している場合もあり参考文書として保存しておきたいといケースもあるため、各担当者が対応している状況にある。ただし、背表紙の作成等一定の作業は定型的なものであるため、臨時職員による実施も検討の余地がある。

② 郵便関係業務

郵便関係業務は、宛名の差し込み、印刷、封入、差出などを行う業務である(なお、最終的な差出業務は総務課で行っている)。定型的な業務と想定される郵便関係業務について、正規職員が従事している時間が多い地域整備課、臨時職員の従事時間が多い総務課、企画財政課、生涯学習課において、詳細な内容をヒアリングした。

【間接事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)					計
		総務課	企画財政課	地域整備課	生涯学習課	その他部署	
郵便関係業務	正規(管理)	25	0	1	2	13	41
	正規(非管理)	44	0	157	38	98	337
	臨時	100	293	358	184	432	1,367
	計	169	293	516	224	543	1,745

企画財政課、生涯学習課においては、本業務を定型的な業務と判断し、そのほとんどを臨時職員で対応している。一方、地域整備課においては、定型的な上記の郵便関係業務のほかに、正規職員と臨職職員ともに上下水道料金徴収の督促業務の従事時間が集計されている点が他課との相違点である。督促業務に関連するものであったとしても郵便関係業務は定型的な作業を含んでいるため、臨時職員による実施を検討する余地がある。

③事務所内整理業務

事務所内整理業務は、机で行う以外の雑多な業務が主な内容であり、具体的には人手が足りない場合の片づけの手伝い（倉庫整理など）、公共施設へのポスターの持参、他課への文書持参、会議前の資料セットなどがある。事務所内整理業務はいわゆる庶務業務であるため、正規職員が比較的多くの時間を投入した企画財政課、住民生活課、地域整備課、生涯学習課において、詳細な内容をヒアリングした。

【間接事業】

細事業	雇用形態等	従事時間(単位:時間)					計
		企画財政課	住民生活課	地域整備課	生涯学習課	その他部署	
事務所内整理業務	正規(管理)	4	0	16	16	171	207
	正規(非管理)	33	56	39	71	262	461
	臨時	268	289	241	223	376	1,397
	計	305	345	296	310	809	2,065

調査の結果、いずれの課においても事務所内整理業務を臨時職員に担当させたいという思いはあるものの、臨時職員が配置されていない課では、このような定型的な単発の業務を臨時職員に頼むことができないため正規職員において対応している状況にある。

IV.窓口業務の現状と課題

本町は平成 17 年 10 月に旧大栄町と旧北条町が合併して発足したが、旧大栄町の庁舎と旧北条町の庁舎をいずれも継続使用している（ただし、平成 29 年 7 月に北条庁舎を廃止して大栄庁舎に統合予定）。平成 27 年 10 月から分庁総合窓口室（北条庁舎）での窓口業務のうち戸籍届書受付・相談を除く全てを民間委託した。分庁総合窓口室では、主に北条地区住民の利便性を担保するために住民が関連する複数の手続きを一箇所の窓口で集中して行うことができるように総合窓口として機能しており、委託後も同様の取り扱い内容で民間委託可能な業務区分を明確化し取り組んでいる。

一方大栄庁舎では、一部転入手続等は住民サービスの向上を図るため、関連した他課の手続きは担当職員が窓口へ出向いてワンストップ化を図っているものの、専門性を発揮し、的確かつ迅速にサービスを提供するため基本的には各担当課において業務単位の手続きを行っている。

大栄庁舎及び北条庁舎での各種窓口業務に係る取扱件数は以下のとおりである。それぞれが対象とする地区の人口はほぼ同じであるが、北条庁舎（分庁総合窓口室）では委託可能な業務のみの取り扱いとなり、その他の受付は大栄庁舎の本課で行うこととなるため、大栄庁舎の方の取扱件数が多くなっている。

【窓口業務取扱件数】

担当課	窓口取扱業務数	人口(人)	7,741	7,656	15,397
		世帯数	2,605	2,705	5,310
		大 栄	北 条	合 計	
住民生活課	業務数 37	15,237	7,722	22,959	
健康推進課	業務数 41	3,092	1,648	4,740	
福祉課	業務数 35	5,307	2,057	7,364	
教育総務課	業務数 8	1,072	356	1,428	
税務課	業務数 25	3,661	3,328	6,989	
総務課	業務数 7	1,699	161	1,860	
生涯学習課	業務数 11	393	0	393	
分庁職員	業務数 3	0	1,028	1,028	
農業委員会	業務数 2	0	303	303	
産業振興課	業務数 4	0	407	407	
地域整備課	業務数 5	0	791	791	
合 計	業務数 178	30,461	17,801	48,262	
		全体割合	63%	37%	100%

権限移譲・業務の多様化・福祉事務所開設等により、職員一人当たりの業務量が増加し臨時職員の増加及び継続更新等も懸案となっているため、窓口の総合化、委託を既に行っている北条庁舎だけでなく大栄庁舎においても窓口業務の改革が必要となっている。

具体的には、本町のような小規模自治体においては各窓口における業務取扱件数が少ないため、職員がこれに習熟するのが容易でなく、個々の業務の効率性の面から課題がある。また、一部業務についてワンストップを図っているとはいえ、統合後の本庁舎となる大栄庁舎においては町民が各原課の窓口をまわらなければならず利便性の観点からも課題がある。

V.課題解決の方向性

1.事務処理センター（仮称）の設置

①業務の集約化について

限られた人員で最大の効果を発揮する観点から正規職員が行う事務の質を向上させるためには、①補助的業務を臨時職員に担わせること、②民間に委ねることが可能な業務については積極的にアウトソーシングを進めていくこと、が必要となる。しかしながら、北栄町を含む多くの自治体で臨時職員の採用が増加しているにもかかわらず、上記Ⅲ、Ⅳでみたとおり、正規職員と臨時職員の業務の区分が適切になされていないとはいえない。また、民間活用の範囲が限定的であったり、アウトソーシングが一定程度行われていたとしても、必ずしも民間活力がその導入趣旨などに照らして十分に発揮されているとはいえない。

このような現状、特にアウトソーシングによる民間活用が限定的であるという状況が生じる背景にはさまざまな要因があると思われるが、小規模な自治体においては個々の業務のボリュームが小さいためアウトソーシングの受け手を見つけるのが必ずしも容易でない、ということも1つの大きな理由として挙げられる。この壁を乗り越える一つの方法は、さまざまな部署で実施されている委託可能な業務を集約することである。また、ヒアリング時に「自分たちの部署には臨時職員が配置されていないため補助的な業務を正規職員が担当している」というコメントが寄せられたが、各部署で実施している細かな補助的業務を集約することにより、臨時職員が担当することも可能となる。

②事務処理センター（仮称）の概要

事務処理センターとは、必ずしも正規職員が担当しなければならないわけではない業務の一部をとりまとめるための仕組みである。具体的には以下のような形態を想定している。

○独立性があり一定量のまとまった事務業務

- ・各課での決裁が必要な業務：センターに所属する臨時職員を各課に常時配置
- ・各課での決裁が不要な業務：センター内で業務を実施

○それ以外の事務業務

事務処理センター（仮称）で取り扱うこととされた業務を一括して外部業者に委託することにより、庶務業務の包括外部委託が実現されることになる。

③事務処理センター（仮称）を設置するにあたっての留意点

これまで各部署に臨時職員が配置されていたため、補助的な業務が各部署の独自ルールで運用されていたものと思われる。しかしながら、担当者があらかじめ決まっていない派遣型の形態はもちろんのこと、特定の部署に職員を常時配置する配置型の形

態であっても担当者交代の可能性がある以上、効率的な業務の執行を実現する観点から各部署における業務の標準化を図ることが必要である。

2.大栄庁舎の窓口総合化と外部委託

①窓口業務の総合化について

住民目線に立った、より利便性の高いサービスを効果的・効率的に提供し、住民サービスの向上を図ると同時に、業務・組織の枠を超えて、窓口に係る事務を一元化することによりコストの削減及び業務実施の最適化を目指すべきである。具体的には、ライフイベント時に必要な手続きについては基本的にすべて総合窓口化することが考えられる。これにより、来庁した住民の待ち時間が少なくなり、住民に寄り添った対応が可能となる。

また、小規模な自治体においては個別の窓口業務を外部委託しようと思ってもボリュームの面から受託業者を見つけるのが容易でないという状況もあるが、窓口業務の総合化は受託事業者確保の観点からも有効な手法であるといえる。

②窓口業務の総合化にあたっての留意点

i. マニュアルの整備等

総合窓口の場合、業務範囲の拡大に伴い幅広い業務知識が必要であり、受託事業者従業員及び審査・判断業務にあたる職員のスキルの確保が課題となることから、各種業務処理に必要となるマニュアルの充実や研修が重要となる。

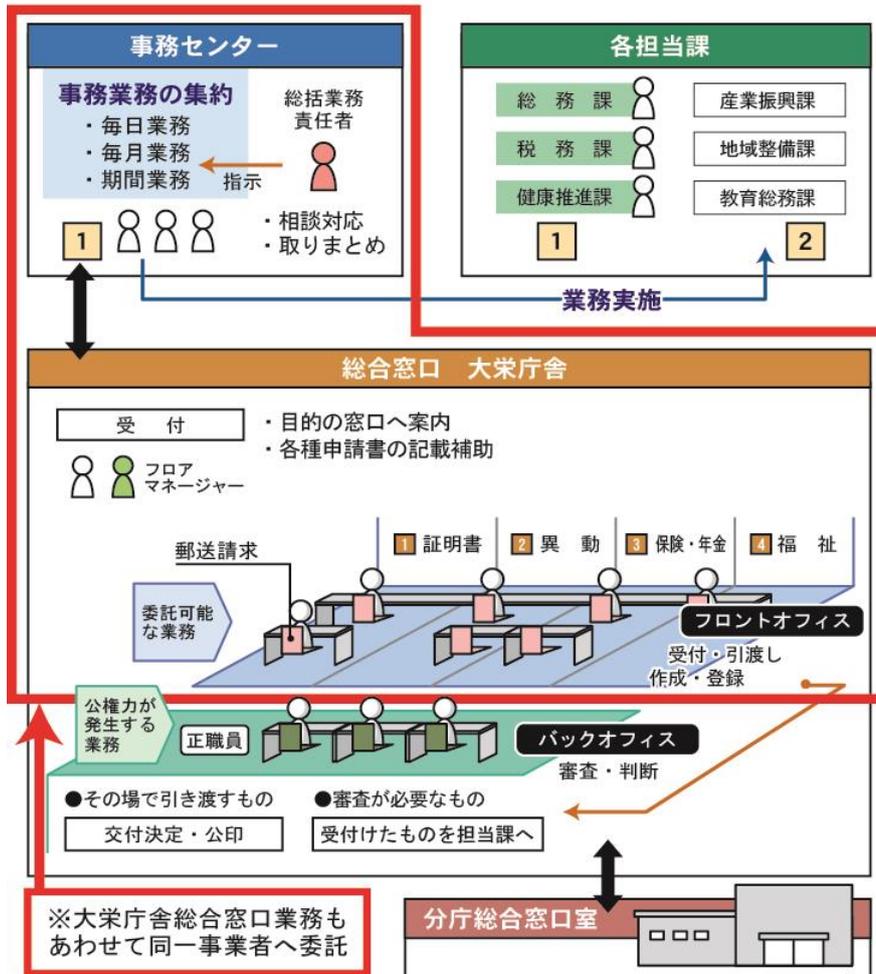
既に総合窓口化している分庁総合窓口室では、委託範囲の運用マニュアルと職員用の審査マニュアルを整備し、適宜加筆修正を行いながら対応している。また比較的複雑な案件の多い福祉業務などは本課職員から受託事業者に対して研修を実施するなどの対策を講じている。今後も更なる効率化やサービスの維持・向上のために、定期的な連絡調整会などといった、行政、委託事業者間での情報共有や業務を行うにあたっての問題点の洗い出しを密に行う機会を設け、適切な改善策を適宜実施することが必要である。

ii. フロア・マネジャーの配置

小規模自治体では番号発券機を導入している自治体は少ない。複数の手続きを包括的に受け付けて処理する総合窓口であれば「届出」と「証明書の取得」が同じ窓口で扱われることになるため、本来であれば比較的短時間で手続きが完了する「証明書の取得」でも、待ち時間が長くなってしまう可能性がある。記載台の補助や案内を行うフロア・マネジャーを配置すると、来庁した住民にとっては円滑に用件を済ませることができ、住民サービスの向上に繋がるのが期待できる。しかしながら、常時配置ではコスト高となることが想定されるため、繁忙期等の窓口の混雑状況に合わせ、適宜の対応を検討することが求められる。

【事務処理センター（仮称）のイメージ】

1	独立性があり、一定量のまとまった事務業務	<ul style="list-style-type: none"> 課内処理決裁が必要な業務 ⇒ 各課配置 独立した事務業務 ⇒ 事務センター内実施
2	その他の担当課の事務業務	共通した事務を、毎日業務、毎月業務、期間業務に集約し、横断的に実施



VI.歳出効率化の効果把握

1.歳出効率化の効果把握についての考え方

上記Vに課題解決の手法として記載したアウトソーシングを行った際に期待できる歳出効率化の効果把握方法を検討した。

具体的には、正規職員と臨時職員それぞれの業務量削減工数に対して、職員の平均人件費単価から一定の利益を加味した民間の平均人件費単価を減じた値を乗じて得られる額を定量的な効果とした。

【歳出効率化効果額の算出式】

効果額＝

$$\begin{aligned} & \left(\text{①正規職員で実施している業務量の削減時間} \right) \times \left(\left(\text{②正規職員平均人件費単価} \right) - \right. \\ & \left. \left(\text{③民間の平均人件費単価} \right) \times \left(1 + \text{④利益率} \right) \times \left(1 + \text{消費税率} \right) \right) \\ & + \\ & \left(\text{⑤臨時職員で実施している業務量の削減時間} \right) \times \left(\left(\text{⑥臨時職員平均人件費単価} \right) - \right. \\ & \left. \left(\text{③民間の平均人件費単価} \right) \times \left(1 + \text{④利益率} \right) \times \left(1 + \text{消費税率} \right) \right) \end{aligned}$$

(1) ①正規職員で実施している業務量の削減時間、⑤臨時職員で実施している業務量の削減時間

業務実態調査の詳細ヒアリングにおいて、アウトソーシングが可能と判断された正規職員・臨時職員それぞれの業務の従事時間数とする。

(2) ②正規職員平均人件費単価、⑥臨時職員平均人件費単価

正規職員、臨時職員の直近の実績を用いる。なお、詳細な歳出効率化効果額を算出する場合には、アウトソーシング可能な業務に従事している職員の職位などを考慮することも考えられる。

(3) ③民間の平均人件費単価

算出される歳出効率化効果額に客観性をもたせるため、本町におけるアウトソーシングを検討する際の単価として、本町の臨時職員の平均賃金を採用している。

(4) ④利益率

算出される歳出効率化効果額に客観性をもたせるため、これまでの行政事務のアウトソーシング先として最も実績のある産業の一つである職業紹介・労働者派遣業の利益率を採用している（平成26年度労働者派遣事業報告書より）。

2.歳出効率化効果額について

上記1の考え方に従って歳出効率化額を算定した結果、削減効果額は8,645千円/年となった。なお、庶務業務のうち効果額算出に含めた業務は以下のとおりである（窓口業務については、総合窓口化が可能な大栄庁舎で職員従事時間数をもとに算出した）。

【歳出効率化額算定の対象業務】

課名	事業名	細事業名	掲載頁	
出納室	会計管理事業	歳出業務	19	
総務課	一般管理事業（北条庁舎）	北条庁舎管理業務	9	
		北条改善センター管理事業	利用に関する受付業務	10
		北条健康福祉センター管理事業	利用に関する受付業務	11
		一般管理事業（大栄庁舎）	職員健診、ドック、特定保健指導の実施業務	22
		マイクロバスの運行管理業務（大栄庁舎）	9	
	公用車管理事業	マイクロバスの運行管理業務（北条庁舎）	9	
		公用車の集中管理業務（大栄庁舎）	9	
		公用車の集中管理業務（北条庁舎）	9	
		苦情処理業務	20	
	ふるさと北栄基金事業	寄付金の受付に関する業務	20	
		特産品の発注に関する業務	20	
		ワンストップ特例申請業務	20	
		代表電話に関する電話交換業務	21	
	人件費事業（総務課）	文書の保存、管理に関する業務	21	
		文書の收受・発送（郵便）に関する業務	21	
シャトル便に関する業務		21		
庁舎管理営繕業務		9		
ふるさと北栄基金業務		20		
企画財政課	ふるさと北栄基金事業	苦情処理業務	20	
		受付発送業務	20	
		ワンストップ特例申請業務	20	
		当初納税通知書発送業務	11	
		収納業務	11	
税務課	人件費事業（税務課）	督促状作成・発送業務	11	
		口座振替業務	11	
		催告業務	11	
		成人健診受診券発行事務業務	13	
		成人健診結果管理業務	13	
健康推進課	健康診査等事業	成人健診データ入力業務	13	
		任意予防接種助成事務業務	14	
	総務事業（国民健康保険事業特別会計）	レセプト点検業務	23	
	下水道総務費事業（下水道事業特別会計）	出納関係業務	18	
地域整備課	水道配水給水管管理事業（水道事業会計）	水道料金の賦課、徴収に係る事務	17	
		出納関係業務	19	
		検針業務	24	
教育総務課	教育委員会事務局事業	文書・メール処理業務	24	
	北栄町学校給食センター管理事業	給食数・給食費管理業務	17	
各課	間接事業	配送車の管理（給食配送・回収も含む）	24	
		文書管理業務	25	
		郵便関係業務	25	
		事務所内整理業務	26	

Ⅶ.おわりに

今回の事業は、職員説明会への参加、業務量調査票の入力、所管課ヒアリングへの対応など全庁的に多くの職員の協力を得て行われた。通常業務に加え、平成 28 年 10 月 21 日に発生した鳥取県中部地震や記録的な積雪など想定外の事象の対応があった中で、いわゆる人件費事業や間接事業などこれまで明らかになっていなかった業務の実態を把握することができたことは大きな収穫である。

本町では平成 29 年度に大栄庁舎と北条庁舎の統合を予定している。さらに、統合後の大栄庁舎において各課の窓口を一元化（総合窓口化）し、平成 30 年度からは庶務業務の一部も合わせて包括的に民間事業者へ委託する方針である。

自治体業務のアウトソーシングは、単に経済的なコスト削減効果をもたらすだけでなく、住民サービスのさらなる向上に資することが期待される場所である。また、アウトソーシングの実施に向けて業務の実態調査を行うことにより、業務が可視化され、それが業務の標準化やマネジメント意識の向上など、アウトソーシングをしない業務についてもさらなる効率化を進めるきっかけになることも期待される。

本町においても、予定している総合窓口化及び庶務業務の包括的委託の実現に向け、着実に検討を進めるとともに、持続可能な自治体運営の実現に向けて絶えざる業務の改革を進めていきたいと考えている。

以上