

# 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

千葉県船橋市 . . . . . 3 ページ

東京都渋谷区 . . . . . 5 ページ

大阪府八尾市 . . . . . 7 ページ

福岡県篠栗町 . . . . . 9 ページ

千葉県市川市 . . . . . 2 ページ

千葉県習志野市 . . . . . 4 ページ

大阪府池田市 . . . . . 6 ページ

大阪府箕面市 . . . . . 8 ページ

熊本県山鹿市 . . . . . 10 ページ

平成 29 年 12 月 26 日 作成

平成 30 年 3 月 30 日 更新

平成 30 年 5 月 2 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/km<sup>2</sup>  
【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・火葬許可に関すること、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こと)、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

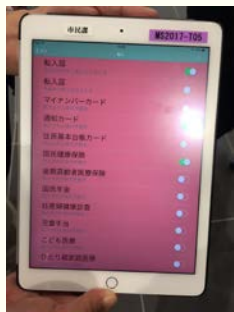
### 【包括民間委託】

- 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 | ・施設常駐管理業務<br>・設備管理業務<br>・警備業務<br>・駐車場整理業務<br>・清掃業務<br>・宿日直業務 |
| その他       | ・パスポート関連業務<br>・ <u>コンシェルジュ業務</u><br>・総合案内業務<br>・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／km<sup>2</sup>

【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。

1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／km<sup>2</sup>  
【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できるようになり、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り組み※

- 【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、当該取り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／km<sup>2</sup>

【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



## 基礎情報

【データシート：レコード項番】247～258

【住民基本台帳人口】219,898人（H28.1.1現在）

【人口密度】14553.1/㎦

【委託対象施設】本庁、恵比寿駅前出張所、区民サービスセンター

【委託業務内容】

### ●本庁

（住民戸籍課）住民異動届、住民票の写し等の交付、戸籍謄抄本の交付、地方税法に基づく納税証明書の交付、国民健康保険関係、介護保険関係、妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付、転入者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知、印鑑登録・証明書の交付、住居表示証明書の交付 等（税務課）地方税法に基づく納税証明書の交付、自動車臨時運行許可に関すること（国民健康保険課）国民健康保険関係、国民年金関係 等（子ども青少年課）児童手当の各種請求書・届出書の受付（生活衛生課）飼育犬の登録、狂犬病予防注射済票の交付

### ●恵比寿駅前出張所・区民サービスセンター

住民異動届、住民票の写し等の交付、戸籍謄抄本の交付、地方税法に基づく納税証明書の交付、転入者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知、国民健康保険関係、後期高齢者医療制度関係、介護保険関係、妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付、飼育犬の登録、狂犬病予防注射済票の交付、児童手当の各種請求書・届出書の受付、住居表示証明書の交付 等

## 委託の背景

### 【住民戸籍課】

- 戸籍電算化と、その後に予定されている職員配置計画による人員変動にも対応可能な形として、形式的業務に民間活力を投入し、安定した業務を行うことを目的とした

### 【子ども青少年課】

- 職員及び超過勤務の削減を実現するため
- 職員の適正配置を実現するため

## 委託の効果

### 【住民戸籍課】

- 繁忙期を含めた安定的な業務継続の実現
- 民間視点を盛り込んだ業務プロセスの確立と、マニュアルの整備による判断基準の標準化
- 証明書郵送業務の委託時に作成した判断基準を踏まえ、委託対象業務を証明書窓口交付業務にも拡大
- 戸籍システムの入力専任担当を配置することにより、戸籍作成が4週間から1週間へ短縮
- 各出張所で処理していた住民票の郵送業務を本庁に集約して委託したことにより、標準処理期間が1週間から2日へ短縮

### 【子ども青少年課】

- 係員削減後の適切な業務体制を構築

## 適正な請負を目指す取組み※1

・直接の接触によって職員からの指揮命令が生じることを防ぐため、連絡票を用いて、受託者からの疑義を担当区職員へ引き継ぐ。その後、受託者との定例調整会※2にて対応を協議のうえ、以後の業務へ反映させる。

・業務プロセスを区職員と受託者で明確に分けている。

※1 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管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。

※2 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行われたり、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考えられない場合は、偽装請負に該当する。

受付（区職員）

入力（受託者）

照合（受託者）

確認（区職員）

窓口対応（受託者）

／（参考）証明窓口業務プロセス

授受ボックスに投函する

## 個人情報保護への対策

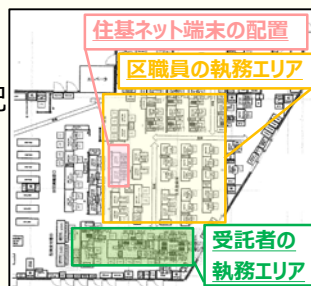
窓口業務の民間委託において、個人情報保護の観点から、受託者が講じるべき安全性及び信頼性を確保するための措置の内容を規定し、確実に履行させることが必要となる。住民戸籍課では、受託者との事前の協議のうえ以下の取り組みをしている。

- 受託者は、透明なバックに入れたもののみ、執務スペースに持ち込み可能としている（携帯電話などのモバイル端末は持ち込み禁止）
- 受託者は、休憩時は休憩スペース※を利用することとし、執務スペースでの休憩を禁止している
- 受託者が住基ネット端末を操作できないように、住基ネット端末を区職員の執務エリアに配置している

※更衣室やロッカー等の、請負業務の処理に伴い発注者から請負事業主に提供されるもの（請負業務の処理自体に直接必要とされないもの）の賃借料については、別個の双務契約は必要なく、その利用を認める事等について請負契約中に包括的に規定されていれば、特に問題ない。（厚生労働省「労働省派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（37号告示）に関する疑義応答集問13」参照）



／受託者の私物携帯用の透明バック



## 基礎情報

【データシート項番】471、472

【住民基本台帳人口】102,671人 (H28.1.1.現在) 【人口密度】4,637.4人/km<sup>2</sup>

【委託対象施設】本庁 【委託対象部課(委託業務)】総合窓口課(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、戸籍の届出、中長期在留者に係る住居地の届出、国民健康保険関係、後期高齢者医療制度関係、介護保険関係、児童手当などの各種申請書等の受付)、国保・年金課(国民健康保険関係)、保険医療課(後期高齢者医療制度関係)、介護保険課(介護保険関係)

## 委託の背景

### 【総合窓口】

- 行財政改革等に伴い職員数が減る中で、簡素で効率的なサービス提供が求められる
- 委託により、安定した市民サービスの提供と組織のスリム化による人件費等の圧縮を図るとともに、「民でできるものは民で、官にしかできないものは官で」を推進するため

### 【保険窓口】

- 柔軟な人員配置による繁忙期の窓口の混雑緩和
- 非正規職員への高い依存度を解消することによる安定した市民サービスの提供

## 委託の効果

### 【総合窓口】

- 職員の人事異動や定員削減に影響を受けることなく、安定したサービスレベルが維持されている
- 委託直前直後の年度は、委託費用と委託前後の人件費を比較し約1,100万円減の効果があり、その後においても、年度により削減額は異なるものの効果は維持している
- 総合窓口課、市民課の2課統合により、委託直後の職員数は計31名から計14名に削減された

### 【保険窓口】

- 待ち時間の減少等による市民満足度の向上
- 安定した市民サービスの提供
- 配置職員数の削減による経費の削減(年間約400万円)

## 適正な請負を目指す取り組み※

業務遂行の指示体制明確化の観点から、委託導入後、**執務室内の市職員と受託者との窓口、動線、執務スペースを分離**している。なお、受託者の休憩スペース及び更衣室も市職員とは別に設置している。

※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。



総合窓口(上)及びレイアウト図(右)



パーテーション用ポールによる分離



事業者側の窓口、  
執務スペース

事業者側の休憩スペース

## 業務の標準化

窓口業務を市から事業者へ委託する際、誰でもわかる形に業務を標準化することで、効率的に業務の移行が実現できる。保険窓口では、業務の標準化について、以下の取り組みをしている。

### 【業務範囲の明確化】

- 調達仕様書の作成時に「**委託業務一覧表**」を作成し、**業務手順の整理、委託範囲の明確化**をした

### 【業務マニュアルの作成】

- 委託前は業務マニュアルがなかったが、受託者が業務に支障なく取り組めるよう、**業務マニュアルの作成を委託の範囲**とし受託者が業務マニュアルを作成した
- 業務マニュアル作成のため、3ヶ月間**受託者のリーダーが市の職員から週1回程度ヒアリングを実施**した
- 国保・年金課・保険医療課・介護保険課の窓口のうち保険部門を「保険窓口」として一つに集約した。**本人確認・サイン・印鑑確認の方法が3つの課で異なったため協議、すり合わせ**をした



## 基礎情報

【データシート項番】477、478、479

【住民基本台帳人口】268,965人（H28.1.1.現在）【人口密度】6,446.9人／km<sup>2</sup>

【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、住民票の写し等の交付、戸籍の附票の写しの交付、戸籍の届出、戸籍謄抄本等の交付、中長期在留者に係る住居地の届出、特別永住許可書等の申請関係、埋葬・火葬許可に関すること、妊娠届の受付・母子健康手帳の交付、印鑑登録、印鑑登録証明書の交付、住居表示証明書の交付、個人番号カード・通知カードの交付）、高齢介護課（介護保険関係）、健康保険課（国民健康保険関係、後期高齢者医療制度関係）

## 委託の背景

- 市の公民協働事業の一環として、民間のノウハウ、アイデアを活かした質の高い行政サービスの提供が目的
- 平成26年10月からのパスポート事務の大阪府からの権限移譲、平成27年10月からのマイナンバー業務の開始、平成29年10月から10カ所の出張所での届出受付、各種証明書発行の取扱廃止を含む出張所の機能再編による業務量の増大等を見据え、窓口での市民サービスの低下を招かぬためにも委託化に踏み切った

## 委託の効果

- 窓口サービスの向上と質の高い行政サービスの提供
- 市民課職員のマンパワーを職員でしかできない部分に集中
- 業務量が増加しても人員を増加させることなく業務運営を実現

## 適正な請負を目指す取組み※

市民課では、職員が、受託者が処理した申請書・届出書、作成した証明書等の審査時に不備等を発見した場合、再発注依頼票を用いて業務責任者に差し戻しをしている。再発注依頼票の使用にあたっては、印字されている不備内容（箇所）に印をつけるのみとし、どのような修正が必要かについての指示については記載していない。

※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。

1 不備発注依頼票

## SLAの締結

SLA（Service Level Agreement）とは、提供するサービスの品質の保証水準を受託者と委託者で合意したものであり、受託者は定められた水準に合わせて業務手順の設計、体制の構築をする。窓口業務の民間委託においては、委託導入時に懸念される待ち時間の増加、接遇の低下等のサービスの低下への対策として、SLAの締結が有用な手段となる。市民課では、窓口サービスの質の維持と向上、より高いサービスをめざして契約締結後、受託者との協議により、サービス要求水準を明記した。

### 【サービスレベル指標】

市民課が締結したSLAの指標は以下の通り。

- ✓ 業務の処理誤り割合
- ✓ 要員教育の実施回数
- ✓ 処理期限の達成率
- ✓ 職員満足度
- ✓ 標準処理時間
- ✓ 受託者の職員満足度
- ✓ 市民満足度
- ✓ 業務改善提案回数
- ✓ 個人情報の漏洩及び紛失事故件数

### 【SLA締結の効果】

- サービスレベルが未達成であった場合は、職員と受託者による会議で改善対策を協議し、原因の分析をしているため、速やかに改善の取り組みができています。
- サービスレベルの結果に基づき、受託者は常に業務手順の見直しを行っている。

## 包括民間委託

### 【包括民間委託の背景】

総合案内室の来庁者に対して役所全体の案内をするフロア業務と市民課業務を一体で委託を行うことで、スケールメリットが見込まれるため、当初から一体化で検討した。

### 【包括民間委託の利点】

受託者が窓口業務経験者をフロア業務担当に配置転換することで、窓口業務の経験にて習得した知識が活かされ、親切丁寧な市民へのサービス提供に繋がっている。



## 基礎情報

【データシート項番】486、487、488、489、491、493、494、496

【人口】135,587人（平成28.1.1現在）

【人口密度】2,830.6人／km<sup>2</sup>

【委託対象施設】本庁、豊川支所、総合保健福祉センター

【委託対象部課（委託業務）】窓口課（住民票の写し等の交付）、戸籍住民異動室（住民異動届、印鑑登録、個人番号カード等の受付等）、国民健康保険室（国民健康保険関係）、介護・医療・年金室（介護保険・福祉医療・後期高齢者医療制度関係）、子育て支援課（児童手当等の各種請求書・届出書の受付）、幼児教育保育室（保育所入所申込等の受付）、税務課（納税証明書等の交付、自動車臨時運行許可に関すること）、健康福祉政策室（施設の貸館利用受付等）、地域保健室（各種健診・予防接種に関する業務）、障害福祉課（障害者手帳の申請受付業務等）

## 委託の背景

- ・ 特定世代の大量退職による職員数の減少
- ・ 定型業務を公務員が担うことに対する厳しい市民意識
- ・ 苦しい財政状況

## 委託の効果

### 【市民の利便性向上】

- ・ 外国語対応できる受託者の配置
- ・ 人事異動時期における窓口での円滑な対応

### 【窓口業務の業務量削減】

- ・ 国民健康保険室では常勤職員を6名削減（委託前：平成22年7月～委託後：平成26年4月）
- ・ 職員を増員することなく土曜日開庁に対応
- ・ 繁忙期における柔軟な対応により待ち時間の短縮
- ・ 受託者による外線電話の対応等により職員が業務に集中できる環境の構築

## 適正な請負を目指す取り組み※

労働者が混在することにより、発注者が請負労働者に対し直接指示を行ってしまうことを防止するため、パーテーションで職員と受託者の執務スペースを区分することが有用な事例として挙げられるが、執務スペースが限られているため、職員と受託者の机の列を分け、向き合わない形とする、キャビネットで区分する等の工夫をしている。窓口で受付した書類を受託者のリーダーが確認し、ブックスタンドに置くことで回付することとし、職員と受託者との接点を最小限に留めている。

※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、当該取り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、偽装請負に該当します。



／職員席の列として窓際に配置され、キャビネットで区分されている

## サービス向上への取り組み

市税総合窓口業務の委託前には、税関連の窓口対応は誤案内・誤処理が発生すると影響範囲が大きいことを懸念していた。そのため、税務課では、委託を開始する前に2年間の労働者派遣契約を締結し、受託者に必要な業務スキル、適切な委託範囲等を精査した。また、委託契約において、受託者の研修期間を3ヶ月程度確保し、業務責任者がマニュアルを精査して委託業務の円滑な実施に向けて準備を行うことを義務付けた。

平成24年10月

平成26年10月



基礎情報

【データシート：レコード項番】なし

【人口】31,663人（H28.1.1.現在）      【人口密度】813.3人／km<sup>2</sup>

【委託対象施設】本庁、総合保健福祉センター、児童館3施設、小中学校5校、総合センター、総合運動公園、歴史民俗資料室、町立図書館、観光施設、町内河川・水路・町道・林道・公園

【委託対象部課（委託業務）】総務課（住民異動届、住民票の写し等の交付 等）、住民課（国民健康保険関係、国民年金関係 等）、こども育成課（児童手当の各種請求書・届出書の受付）、税務課（賦課事務補助）、福祉課（介護保険関係、障害者福祉関係）

※窓口業務以外の委託業務は下表に記載

委託の背景

【包括業務】

- 雇用事務、契約事務等の軽減
- 包括化による業務量の確保
- 行政コスト（人件費、教育コスト）の削減
- 人材の有効活用（新たな行政課題への対応）

【総合窓口】

- 住民サービスの向上（柔軟な人材配置、民間活力導入に伴う接遇の向上）

委託の効果

【包括業務】

- 契約の一本化による事務の軽減
- 雇用事務の効率化（勤怠管理、募集）
- 業務量の変動に応じた効率的な人的配置

【総合窓口】

- 1階で申請等の処理が完結できるレイアウト
- 専門窓口化によるサービス向上

包括民間委託の導入

【対象業務の検討方法】

臨時職員や非常勤職員が事実上長期に任用される状態を問題視していたことや、住民サービスの向上の観点から、窓口業務等の委託の検討を開始した。

窓口・課単位では、委託により十分な業務量が確保できない場合、委託による効果が出にくいことや、事業者の参入が難しくなる可能性があるため、**窓口・課に関わらず横断的に業務を委託する「包括民間委託」を有用な手段**として取り上げた。

委託対象業務の検討は以下の方法で進めた。

- 全庁に対する業務の調査実施
- 各部署への委託対象業務についてのヒアリング
- 委託対象業務の決定後、業務量算出

窓口業務に加え、児童館や図書館の運営業務などを含めた包括的な委託内容とすることにより、業務量の確保とともに、契約事務の軽減を図った。また、平成28年1月から総合窓口を設置し、更なる住民サービスの向上を実現した。

全庁的な業務の包括委託

| 委託業務           | 内容                                                                                              |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 窓口対応及び一般事務支援業務 | 庁舎代表電話の受付及び交換<br>庁舎1階総合案内<br>総合窓口業務（証明発行・手数料処理、異動受付等）<br>庁舎内各課窓口等における各種証明書発行手続きや一般事務支援に関わる補助的業務 |
| 総合保険福祉センター業務   | 総合保健福祉センターが行う検診及び健康相談並びに一般事務に関わる補助的業務（健康相談室、乳幼児健診、がん検診看護師 等）                                    |
| 児童館運営業務        | 児童館（三館）運営業務及び放課後児童クラブ（三館）指導員業務（児童厚生員、放課後児童クラブ指導員、施設運営及び管理、消耗品等の購入）                              |
| 小中学校支援業務       | 小中学校で行う教育支援及び学校事務に関わる補助的業務（スクールガードリーダー、外国語指導助手、不登校支援員、学力向上支援員 等）                                |
| 社会教育施設運営業務     | 社会教育施設の利用受付に関する業務並びに社会教育に関わる補助的業務（総合センター、総合運動公園、歴史民族資料室）                                        |
| 図書館運営業務        | 町立図書館の運営に関する業務及び各種行事の開催（開館・閉館準備、資料の貸出及び返却管理、利用者情報処理、イベントの実施 等）                                  |
| 道路管理等業務        | 町道、河川、水路、林道、公園及び観光施設の施設維持管理並びに応急補修等業務（道路管理、河川管理、林道管理、公園管理、観光施設管理 等）                             |

基礎情報

【データシート：レコード項番】なし  
【住民基本台帳人口】54,118人（H28.1.1.現在） 【人口密度】180.6人／km<sup>2</sup>  
【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、住民票の写し等の交付、戸籍の附票の写しの交付、地方税法に関する各種証明書等の交付、戸籍謄抄本等の交付、住民異動に伴う転入出学等の通知、埋葬・火葬許可に関する事、自動車臨時運行許可に関する事、印鑑登録、印鑑登録証明書の交付、行政証明書の交付、個人番号カード・通知カードの各種申請及び届け出受付、住民異動届に伴う国民健康保険の資格得喪入力、児童手当等の届出受付 等）

委託の背景

公共サービス改革法を受け、さらなる市民サービスの向上、行政コストの削減を図ることを目的として市民課窓口業務の民間委託を決定

委託の効果

- ・フロアマネージャーの設置、申請書等の記載補助員の常設により、市民サービス向上につながった
- ・職員がコア業務に集中することができ、効率化が図られた
- ・受託者側で柔軟な人員配置がなされたため、繁忙期の職員の負荷が緩和された
- ・職員数が削減された

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。

【受託者側の定期点検】

毎月受託者側で、個人情報保護自己点検表を用いた個人情報保護に関する従事者自身の行動の振り返りが実施され、継続的にルール共有がされている。

【システム検索方法のルール化】

受託者が住民記録システムで登録者を検索する際、対象者のみが検索結果として表示されるよう「生年月日＋氏名」で検索をかけるルールとしている。

そのほか、従事者に対する立ち入りスペースの制限、受託者とその従事者間における個人情報保護に関する誓約書の取り交わし、受託者による個人情報保護に関する研修の実施等の取り組みがある。



業務の標準化

窓口業務を市から受託者へ委託する際、誰でもわかる形に業務を標準化することで、効率的に業務の移行が実現できる。業務の標準化についての取り組みは、以下のとおり。

【他課との連携に係る事前の取り決め】

住基異動等に伴う各課との連携において、職員同士であれば直接調整ができたが、委託した場合は職員と受託者で直接の情報共有や調整ができなくなり、連携が難しくなるという課題があったため、申請書をどこまで記入させ他課へ引き継ぐか等の事前の取り決めを受託者及び各課を交え行うとともに、処理時間短縮に向け事由ごとに処理順序について各課と調整を行い、実施している。

【チェックリストの作成】

郵送請求の処理業務において、住民票、戸籍、税のチェックリストを市で作成し、ミスの減少に繋がった。チェックのポイントの例を以下に示す。

- |             |            |
|-------------|------------|
| ✓ 請求書の記載内容  | ✓ 委任状の要・不要 |
| ✓ 本人確認書類    | ✓ 送付先の適・不適 |
| ✓ 証明書の種別、範囲 | 等          |