

委託の概要

【実施部署】(平成30年4月1日現在)

- 財務部 市民税課(正職員34名 臨時職員5名)
- 健康推進部 国民健康保険課(正職員33名 臨時職員13名)

【調達方法】

- 市民税課：一般指名競争入札(最低価格方式)
- 国民健康保険課：随意契約(委託化を行った当初は指名競争入札を採用していた。入札の辞退が相次ぎ、現在は随意契約を採用しているが、指名競争入札に戻すことを検討している。)

【委託の内容・範囲】

1.市民税課

- ①納税証明書の交付
- ②国民健康保険税納税証明書の交付
- ③市県民税所得課税証明書の交付
- ④営業(所在)証明書の交付
- ⑤開業届出済証明書の交付
- ⑥各種証明書件数、手数料の集計等に係る業務
- ⑦原動機付自転車等の標識及び標識交付証明書並びに廃車申告受付書の交付
- ⑧法人市民税及び事業所税の申告関係書類の收受等
- ⑨給与支払報告書(総括表・個人別明細書)の收受等

2.国民健康保険課

- ①各種届出書・申請書の受付
- ②データベースの登録
- ③被保険者証、高齢受給者証等の作成に関する業務納税証明書の交付
- ④被保険者証、高齢受給者証等の引渡し業務
- ⑤国民健康保険制度等の周知に関する業務

【委託事業者の体制】

1.市民税課

- 業務時間(12時～13時を除く)において原則常時2人の受託者を配置することとしている。また、申告時期の繁忙期等は昼休みも含め委託することとし、2人のうち管理者を常時1人配置するよう定めている。

2.国民健康保険課

- 窓口カウンターの3席の業務を履行することとしている(ただし、月曜日、祝日の翌日、月初め2日、4月・7月のうち発注者が指定する3日間(いずれも平日に限る)は4席の業務を履行)。

委託に至った経緯

1.市民税課 2.国民健康保険課

- 行財政運営の効率化を目指して、計画的な民間委託化を推進することを目的とした「所沢市民間委託化推進計画」(平成22年3月改訂)において、サービスの質の向上、人員の適正配置の効果が期待される業務が示された。
- 同計画に基づき、経営企画課主導のもと、効果が期待されるとした市民税課、国民健康保険課、市民課の3課の窓口業務の委託が検討された。
- 市民課窓口の繁忙期(毎年4月)よりも前に委託に適切に移行するため、3課の窓口業務委託を平成23年3月より開始した。現在では、各課の繁忙期に応じ、国民健康保険課は4月から、市民課は6月から、市民税課は10月からを、それぞれ契約開始時期としている。

市民サービス

効果

【 待ち時間の短縮 】（市民税課、国民健康保険課）

- 一次的な受付を受託者が実施し、相談業務等専門的な内容については職員に引き継ぐことで、所要時間の短い案件については効率的に対応することが可能となり、待ち時間の短縮につながっている。

【 市民向けアンケートによる満足度調査の実施 】（市民税課）

- 年1回、来庁者に対し、所要時間や対応等、窓口サービス満足度アンケートを実施している。
- 平成24年度から平成27年度までの窓口対応の評価に対する質問については、「とてもよい・よい」が概ね8割以上と、来庁者から好評価を得られた。
- 「あまりよくない・よくない」との回答については、平成25年度より0%を維持できている。現状に満足することなく、今後も引き続きサービスの質を維持できるよう努めていくとしている。

アンケート結果：「本日の窓口対応の評価を教えてください」への回答

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
とてもよい・よい	85.8%	82.2%	79.4%	86.4%
あまりよくない・よくない	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%

留意点

【 職員向けアンケートによる満足度調査の実施 】（市民税課）

- 平成27年度に、職員向けに民間委託についてのアンケート調査を実施した。
- 窓口業務委託の総合的な評価について、回答者20人中15人より「とてもよい」、5人より「よい」との回答が得られた。また自由記述式の回答では、丁寧な対応ができている等の意見があった。一方で、受託者の個々の従事者によってスキルに差があるとの意見もあった。

業務効率化

効果

【 職員の専門業務への専念が可能に 】（市民税課、国民健康保険課）

- 職員の窓口業務対応の時間が削減され、職員が処理すべき入力作業やその他業務に専念できるようになったため、効率的に業務がこなせるようになった。

【 人員の適正配置 】（市民税課、国民健康保険課）

- 委託に伴い、市民税課では平成23年4月に、国民健康保険課では平成24年4月に、それぞれ1名ずつ正職員の定員削減を行った。その結果、市民税課の定員が26名、国民健康保険課の定員が39名となり、適正な人員配置が行われた。

経費比較

【 所沢市による経費比較 】（国民健康保険課）

- 平成24年度の委託業務の延べ時間数に対して、仮に国民健康保険課の正職員が従事した場合の費用を算出し、委託費（年額換算）と比較することでコストの効果を検証した。
- 上記の手法で算出した場合、市の正職員が従事した場合には、委託費の倍以上の経費がかかると推計した。

推計方法

市の正職員が従事した場合の 人件費算出	①平成24年度 窓口業務の延べ時間数	6,352.5 時間 ^{※1}
	②職員の時間当たり人件費（国保職員平均人件費） ^{※2}	3,543 円
	③窓口業務に市の正職員が従事した場合の人件費（①×②）	22,506,908 円
委託費	④平成24年度窓口業務等委託料（円）	10,382,400 円

※1:平日稼働時間を8.5時間（＝開庁時間）として算定。

※2:国保職員平均人件費に管理職は含まない。退職手当分は含むが、時間外手当は含まない。

（出典：所沢市提供資料）

経費比較

【 上記経費比較における留意点 】

- 委託前は、窓口業務に関しては主に正職員で対応していたが、仮に、正職員が開庁時間中常に窓口業務に従事した場合の推計値である。

【 その他補足事項 】

- 前述の正職員の定員が1名減となっている点は、コストの効果としても捉えられる。

