委託効果の参考事例　埼玉県八潮市

人口：89,212 人
（平成 30 年 4 月 1 日現在）
面積：18.02ｋ㎡

委託の概要

【 実施部署 】（平成 30 年 4 月 1 日現在）

健康福祉部　国保年金課（一般職員 17 名、再任用職員 1 名、非常勤特別職 5 名、臨時職員 2 名）

※非常勤特別職はレセプト審査や保険料徴収の補助業務、臨時職員は国民年金関係業務に従事している。

【 契約方式・契約期間 】

随意契約（単年度契約）

※平成 22 年度の契約のみ平成 22 年 6 月から平成 23 年 3 月までの 10 ヶ月間とした。

【 委託の内容・範囲 】

1．国民健康保険業務
　保険給付係業務、保険賦課係業務、資格管理係業務に係る窓口事務及び事務処理

2．後期高齢者医療制度業務
　保険給付係業務、保険賦課係業務、資格管理係業務に係る窓口業務及び事務処理

3．国民年金業務
　資格管理係業務に係る窓口業務及び事務処理

【 委託事業者の体制 】

業務を円滑に遂行するため、繁忙期・閑散期に応じた適正な人員を配置。委託開始以降、7 名の従事者が配置されている。

委託に至った経緯

第 2 次八潮市行政改革大綱において、外部委託の推進に関する基準の策定について調査研究し、平成 15 年 3 月に「八潮市委託事務の適正化に関する要綱」を制定した。その後、第 3 次八潮市行政改革大綱において、市の事務事業における民間委託導入可能性の検証を行い、導入に向けた市の基本的な考えを整理。平成 22 年 6 月から国保年金課で窓口業務の民間委託を開始した。

委託効果と留意点

市民サービス — 効果

【 来庁者の待ち時間の短縮 】

●来庁者の待ち時間については、時間を計測する等の検証は行っていないが、委託前と比べると短縮されている。民間委託により窓口業務の処理スピードが向上したためであると考えられる。

【 受託者からの改善提案によるサービスの向上 】

●受託者からの提案により、以下のサービスが実施された。

①窓口のナンバリングや窓口の案内表示を改良する等、フロア内のレイアウトを整備。

②順番待ちの来庁者へ整理番号カードを配布。

③業務チェックシート※による従事者のモニタリングの実施。

※業務チェックシートは、受付、挨拶・身だしなみ、言葉づかい・話し方の観点で市職員と受託者が従事者を 5 段階評価するものであり、従事者をモニタリングすることによって、窓口サービスの維持向上が図られている。

市民サービス

効果

【 月次定例会議の実施 】

- 月次定例会議を実施しており、市職員３名及び受託者の営業責任者、業務責任者が出席している。月次定例会議では、窓口業務の処理件数の報告や市から受託者に対する要望の提示、業務チェックシートの提出・確認等の情報共有を行っている。

【 窓口の配置人数の確保と業務円滑化 】

- 窓口の配置人数については、市職員の長期休暇や定員削減の影響を受けず、一定数の従事者が確保されている。また、仕様書より、業務内容や関係法令等、実務に精通した者を従事者として配置することとしており、従事者の転換があった場合でも、窓口業務を円滑に遂行することができている。

留意点

【 事業者間の引継ぎについて 】

- 契約の終了に際し、現在の受託者から新規受託事業者に業務を引継ぐことになった場合には、引継ぎ後も現状と同様のサービスの質が維持できるよう、マニュアルの作成等により円滑かつ確実に引継業務を行うことを仕様書に明記している。

業務効率化

効果

【 時間外勤務時間の削減 】

- 委託を開始した平成 22 年度は、委託前の平成 20 年度、21 年度と比較し時間外勤務時間が大幅に削減された。

区分	職員数（人）	超過時間（時間）	１人当り（時間/人）
平成 20 年度	18(17)	4,548	268
平成 21 年度	18(15)	2,729	182
平成 22 年度	18(15)	1,428	95

（出典：八潮市提供資料）

※上表の職員数のうち括弧内の人数は、時間外勤務手当の支給実績のある職員数を示している。

【 臨時職員削減による業務負担の軽減 】

- 民間委託の実施による従事者の増員に伴い、国保年金課に配属されていた臨時職員が８名減員となったため、市職員における臨時職員に係る労務管理業務の負担が軽減された。

【 開庁時間内の業務効率の向上 】

- 窓口業務の民間委託により、市職員が他の業務に専念できる環境が整備され、開庁時間内における市職員の業務効率が向上した。

留意点

【 市職員の窓口スキルの低下 】

- 窓口業務を経験した市職員が人事異動により年々減少しているため、課内における窓口業務のスキル低下が懸念される。対策として、月次定例会議で受託者からの報告が挙げられた課題と改善方法の協議内容を課内の職員に共有している。

経費関係

【 年度別時間外勤務手当の推移 】

- 時間外勤務手当については、民間委託実施後、減少傾向にある。
- 平成 20 年度については、後期高齢者医療保険制度が開始となった影響により、時間外勤務時間が例年よりも増加していた。

年度別時間外勤務手当額

年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
支給金額	12,024,762 円	6,666,264 円	3,466,010 円
超過時間	4,548 時間	2,729 時間	1,428 時間

（出典：八潮市提供資料）

- 正規職員数は各年度 18 名である。

※平成 22 年度（平成 22 年６月から平成 23 年３月まで）の民間委託の実施経費は 12,770,478 円である。