

委託効果の参考事例 大阪府大東市

人口：121,253人
(平成30年4月1日現在)
面積：18.27km²

委託の概要

- 【実施部署】 総務部 市民課
(正職員9名、任期付3名、臨時職員7名(平成30年4月1日時点))
- 【契約期間】 平成26年10月1日～平成29年9月30日(3年間)
平成29年10月1日～平成32年9月30日(3年間)
- 【調達方法】 公募型プロポーザル契約
- 【委託の内容・範囲】
 - ①戸籍届書受付・入力及び関連業務 ②住居表示関連業務 ③住民異動届等の受付・入力及び関連業務
 - ④印鑑及び市民カード登録処理業務 ⑤証明書交付業務 ⑥郵便請求処理業務
 - ⑦券売機及び証明書自動交付機に関する業務 ⑧手数料日計業務
 - ⑨パスポート発給事務に関する業務 ⑩窓口案内業務 ⑪庶務関連業務 等
- 【委託事業者の体制】
 - 常時16名程度のスタッフを配置(繁忙期・閑散期によって人員を調整)

委託に至った経緯

平成26年10月からパスポート発給事務が大阪府から移管されるとともに、市民サービスの向上を目指して、課税証明書の交付を市民課でも対応可能とするため、市民課の業務量が大幅に増加することが見込まれた。そこで、総務省が示した委託可能範囲を踏まえ、定型的な窓口業務を民間事業者に委託する一方、職員は、非定型業務や判断・決裁を伴う業務に注力するため、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

【接遇の向上】

- 委託開始後、毎年5月頃に窓口アンケートを実施し、接遇等のサービス維持を図っている。
- 委託前には市民アンケートを実施していなかったため、比較は困難であるが、平成30年5月12日から同月31日に実施した市民アンケートでは、「高齢のため、いろいろと理解できず困っていたところ、親切にしてくださいました」「受け付けの方も丁寧で気持ちよかったです」等、窓口の接遇について良好な意見が多数あった。
- 上記の市民アンケートにて、「窓口の対応(言葉づかい、聞く態度)」について市民アンケートを実施したところ、右の表のとおり良好な結果を得た。

アンケート結果：窓口での対応(言葉づかい・聞く態度)

回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
回答数	223	34	2	2	3	3
割合(%)	70.35	10.73	16.72	0.63	0.63	0.95

【窓口案内係の設置】

- 民間委託により、申請書の記入方法の説明や各受付窓口への案内を実施する窓口案内係の配置が可能となり、市民アンケートでは、「庁内案内係の説明が、親切で非常に判りやすかった。」「何年か振りに市役所に来たので場所が分からず入口のマップで探していたところ、職員さんから聞きに来てくださったので、目的の場所へすぐに行けました。」等、良好な評価を得ている。

【受託事業者の提案による業務改善】

- 受託事業者の提案により、業務ミス削減運動として、事務スペース内にスローガン(証明書交付ミスを0.3%未満に減らす等)を提示し、従事者の業務に対する意識向上を図ることにより市民サービスの維持に努めている。
- 受託事業者を通じ、他の地方公共団体の取り組みや、ICTを活用したサービスの構築について助言を受けることができ、市民サービス向上のための新たな情報を得やすくなった。

【 処理時間の増加 】

- 委託前は、証明書発行業務について窓口担当の市職員が受付から交付までを行っていたが、委託によって、受託事業者による確認と市職員による検認が必要となったため、業務フローが以前よりも複雑になることによって、処理時間が増加したと感じた。
- そこで、受託事業者に対し証明書発行業務及びパスポート発給業務について、処理時間を把握の上、処理時間の削減の方策を検討するよう依頼した。これに対し、受託事業者は、端末や電話の配置変更を実施し、業務フローの効率化を図ることにより、右の表のとおり、処理時間を削減することができた。

端末配置変更による処理時間の短縮

評価	証明書発行	パスポート発給
委託前	1分52秒	3分30秒
委託後	1分11秒	2分48秒

※受付に要した時間

【 人員配置の適正化 】

- 民間委託の導入により、平成 26 年 10 月から正職員を 6 名、臨時職員を 1 名減員することができた。
- 減員となった正職員は、配置転換により他部署へ異動となった。

職員数の変化

職員区分	委託前 (平成 26.1 時点)	委託後 (平成 26.10 時点)	減員数
正職員	16	10	▲6
再任用	2	2	0
任期付	1	1	0
臨時職員	1	0	▲1

【 担当業務への専念が可能に 】

- 窓口業務はもちろんのこと、市民からの苦情についても原則として受託事業者が対応するため、職員の窓口業務にかかる負担が軽減された。これによって、市職員は、窓口の受付時間中であっても、各課からの照会への対応や起案等の担当業務に専念することが可能となり、業務の効率化を図ることができた。

【 時間外労働時間 】

- 市民課職員のうち係員級の職員について、時間外労働時間を比較したところ、平成 26 年 4 月から 9 月（委託前）が 135.25 時間であるのに対し、平成 27 年 4 月から 9 月（委託後）は 89 時間であり、46.25 時間の時間外労働の削減が図られた。
- ただし、平成 27 年 10 月以降は、マイナンバー業務が開始となった上、同業務について委託の対象となっていなかったため、市職員の時間外労働は委託前と比較して増加した。この点、平成 29 年 10 月開始の契約にて、マイナンバー業務を委託の対象とすることを検討したが、委託に要する費用が高額であったため断念せざるを得なかった。

【 職員のスキル低下 】

- 窓口及びデータ入力業務について、市職員のスキルが低下した。スキルの低下によって、証明書発行業務について緊急に市職員が対応しなければならない事態が生じた際に、業務が滞ったことがあった。
- データ入力についてテスト環境を整備の上、業務手順やシステムの操作マニュアルの作成等を実施する予定である。

【 時間外労働時間 】

- 係員級の市民課全体としての時間外労働時間は削減できたとのデータはあるが、体感としての時間外労働時間は増加したように感じる。これは、上記のマイナンバー業務に加え、市職員が減員したため、職員 1 人あたりの検認・決裁業務が増えているためと思われる。

【 大東市による経費比較 】

- 委託前（平成 26 年 4 月 1 日時点）の市民課職員数に各職員の区分に応じた平均コストを乗じ算出した人件費試算値から、同様に算出した委託後（平成 26 年 10 月 1 日時点）の人件費試算値及び委託費を除いた結果、8,010 千円の経費削減効果が認められた。

①民間委託前後の人件費の試算

職員区分	職員数及び職員平均コスト（単位：千円）					
	委託前（H26.4.1）			委託後（H26.10.1）		
	人員	平均コスト	人件費試算	人員	平均コスト	人件費試算
正職員	21	7,600	159,600	10	7,600	76,000
再任用	2	3,100	6,200	2	3,100	6,200
任期付	1	3,100	3,100	1	3,100	3,100
臨職	1	2,100	2,100	0	—	—
委託	2.5		7,310			(委託費に含む)
コスト合計	27.5		178,310	13		85,300

②経費削減額の算出方法

・経費削減額（8,010千円）＝委託前人件費（178,310千円）－委託後人件費（85,300千円）
－委託費（85,000千円）

（出典：大東市提供資料）

【 上記経費比較における留意点 】

- 委託前の正職員数は、16名であるが、民間委託開始時（平成26年10月1日）に、パスポート発給業務及び課税証明書発行業務が増加したため、これらの業務に必要な職員を5名として、委託前人件費を試算した。また、委託前の正職員数には、2名の休職者を含んでいる。
- 委託前の職員区分における「委託」は、証明書郵送請求業務についての委託費用である。
- 職員平均コストは、委託前の市民課全体の給与等を市民課職員数で除して算出したものであり、管理職や時間外労働手当を含んだ数値である。

【 平成29年10月以降の経費に関する留意点 】

- 平成29年10月開始の契約では、平成26年10月開始の契約に比べて、年額6,765千円の増額となっている。増額の理由は、従事者の業務効率が上がり、モチベーション向上のための昇給が必要との受託事業者からの要望を受けたためである。
- マイナンバー関連業務等に対応するため、平成26年10月1日時点よりも当該業務に対応する臨時職員数が増加している。



大東市マスコットキャラクター「ダイトン」