

## 委託の概要

【実施部署】 市民生活部 市民課

(正職員24名、再任用2名、嘱託職員2名、臨時職員9名(平成30年4月1日現在))

【契約期間】 平成25年3月1日～平成28年2月29日(3年間)

平成28年3月1日～平成28年9月30日(7か月)

平成28年10月1日～平成31年9月30日(3年間)

※当初の契約期間では、次期の開始時が繁忙期となるため、事業者が変更となる場合に引継が困難となると予想された。そのため、平成28年3月から7か月の随意契約を締結し、繁忙期と委託開始時期をずらすこととした。

【調達方法】 一般競争入札(総合評価落札方式) ※平成28年3月開始契約を除く

### 【委託の内容】

①証明書発行・手数料収納等業務：本庁舎市民課及び奈良市民サービスセンター(西大寺)

※ただし不在住証明書等受付・発行、埋火葬許可証受付・発行、郵送請求受付事務・発行、郵送、フロア業務は本庁舎市民課のみ

②住民異動等入力に関わる業務：本庁舎市民課

※平成28年10月からの委託では、マイナンバー制度に関して、住民異動の際に券面に新しい住所を記載する業務を追加。

### 【委託事業者の体制】

- 繁忙に合わせて、本庁市民課は15名から20名程度、サービスセンターは4、5名程度を配置している。
- 現場管理責任者を3名体制とし、市職員との調整役を担っている。
- 本庁市民課では、フロアマネージャーを常時1名以上配置しており、来庁者に対し、手続きの案内を行っている。

## 委託に至った経緯

第5次奈良市行財政改革大綱(平成23年度から同27年度)に基づく奈良市行財政改革実施計画に、「公共サービスの担い手の最適化」を掲げ、「民間にできることは民間に委ねる」との理念のもと、行政経営課の主導により、定型業務が多い市民課の業務の民間委託について検討を実施した。その後、平成24年度に予算措置等を行い、平成25年3月から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

#### 【フロアマネージャーによる案内業務】

- 委託前は、繁忙期のみ職員を案内係としてカウンター前に配置していたが、委託後は、常時1名をフロアマネージャーとして配置した。これにより、来庁者に対する迅速な対応が可能となり、待ち時間を削減することができた。
- 委託後に市民サービスの維持を図るため、市民アンケートを実施しており、次頁表のとおりフロアマネージャーの案内や説明について良好な結果を得た。

#### 【接遇の向上】

- 平成28年・29年の各年2月に、本庁への来庁者を対象に実施した市民アンケートでは、「従来よりも、すごく良い対応です。」等、委託によって接遇が向上したとの意見があった。
- また、市民アンケートの結果を受け、受託者において蓄積されたノウハウを活用しながら接遇の改善を図った結果、次頁表のとおり、平成29年2月に実施した市民アンケートでは、委託直後よりも良好な結果を得た。

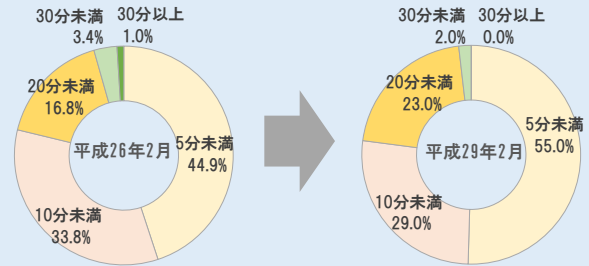
フロアマネージャー及び接客に関するアンケート結果

質問	フロアマネージャーの案内 や説明はいかがでしたか		窓口担当の説明は 分かりやすかったですか。		窓口担当の応接態度は いかがでしたか。	
	H26.2	H29.2	H26.2	H29.2	H26.2	H29.2
満足・ほぼ満足	68.4%	79.2%	68.5%	75.4%	77.8%	86.0%
やや不満・不満	1.8%	0.4%	1.0%	0.0%	0.4%	0.0%

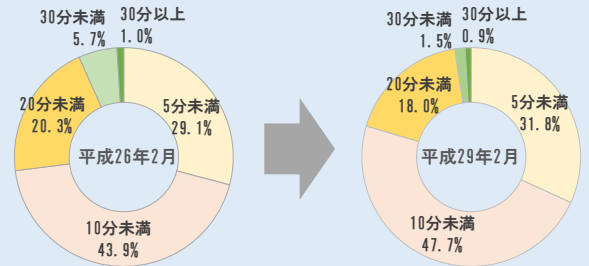
【 待ち時間の削減 】

- 委託前に待ち時間を計測していないため、委託によって待ち時間が削減されたとの定量的データはない。しかしながら、職員の所感としては、証明書発行における待ち時間は削減されたと思われる。
- 少なくとも、委託開始後の待ち時間については、受託者がノウハウを蓄積したことにより、右の表のとおり、委託直後と比較して待ち時間が削減したとの市民アンケート結果を得た。
- 受託者の執務スペースに近い位置に検認担当職員用の席を設けたことにより、検認のための書類の受渡しを円滑に実施することができ、処理時間の削減につながった。

発券から呼出までの待ち時間



受付から交付までの待ち時間



【 委託範囲 】

- 当市は、市民課窓口業務のうち証明書発行業務のみを委託しており、住民異動に関する窓口業務は、市職員が担当している。そのため、住民異動窓口が混雑しているにもかかわらず、証明書発行窓口の待ち人数が少ないといった事態が生じ、市民からの苦情につながっていた。
- 民間委託を導入する際には、上記のような事態が生じないように留意しながら委託範囲を検討する必要がある。
- このような状態を解消するため、平成 31 年 2 月から契約内容を変更し、住民異動に係る窓口業務についても委託の対象とすることを検討中である。

【 委託開始時の引継 】

- 受託者において委託開始の 2 か月前から研修や OJT を実施したものの、委託開始時は従事者が不慣れであったため、処理速度や接客等に課題が生じた。
- 上記「効果」に記載のとおり、受託者にノウハウが蓄積することにより、処理速度や接客等が向上した。
- ノウハウの蓄積のためには、同一事業者との複数年契約が有効であり、平成 31 年 10 月の契約では、引き続き契約期間を 3 年とすることを検討している。杜撰な業者との契約といった複数年契約におけるリスクを回避し、市民サービスの維持向上を図るため、今期契約と同様、総合評価落札方式による一般競争入札を検討中である。また、仕様書において、引継スケジュール、引継方法、引継期間等を詳細に定め、次期契約者へのノウハウの承継を担保している。

【 人員配置の適正化 】

- 委託により、20 名（正職員 9 名、再任用 4 名、嘱託 2 名、臨時職員 5 名）の職員を減員することができた。なお、減員となった正職員は、他部署への配属となった。
- 委託により、職員の証明書発行窓口業務に係る業務時間が減少したため、次頁表のとおり、市民課全体の時間外労働時間を削減することができた。この点、平成 28 年度及び同 29 年度は、委託直後である平成 25 年度と比較して、時間外労働時間が増加しているが、これはマイナンバー業務に伴う業務量の増加が要因と思われる。
- 受託者により、窓口業務の繁閑に応じた柔軟な人員配置がなされている。

効果

市民サービス

留意点

業務効率化

効果

業務効率化

効果

委託による職員数及び時間外労働時間

区分	平成 24 年度		平成 25 年度		平成 28 年度		平成 29 年度	
	管理職	一般職	管理職	一般職	管理職	一般職	管理職	一般職
職員数（各年度 4月1日時点）	3人	29人	3人	20人	4人	20人	4人	20人
市民課全体の時間外労働時間	9,658 時間		4,236 時間 (対前年比-56%)		5,708 時間		4,460 時間	

【 担当業務への専念が可能に 】

- 定型的な業務を任せることで、市職員の負担が軽減したため、開庁時間内でも専門分野に専念できるようになった。

留意点

【 職員のスキル低下 】

- 毎年の人事異動により、経験年数の長いノウハウのある市職員が異動しており、スキルの継承が課題である。管理業務には対応できるが、委託対象業務である住民基本台帳に係るシステムへの入力等の業務では、特にスキルの低下が顕著であると感じる。
- 市では職員が対応できるようにマニュアルを作成しており、受託者にも共有している。また、イレギュラーな対応等については Q&A を作成し、職員のスキル継承を図っている。

経費比較

【 奈良市による経費比較 】

- 各年度における委託費（A）（予算額）から、各年度において委託前である平成 24 年度と比較して減員となった人員の人件費（D）を除いて、経費の比較を行った。その結果、下記表のとおり、平成 28 年度は 22,936 千円の経費削減効果があった。

委託による削減効果

職員区分	職員数及び職員平均コスト					
	H24	H25	H26	H27	H28	
A 委託費（千円） B+C	11,850	74,051	76,167	76,167	82,164	
内訳	B 戸籍データ入力業務	6,750	17,993	18,507	18,507	18,507
	C 市民課窓口業務	5,100	56,058	57,660	57,660	63,657
D 人件費※削減額（千円）	-	105,100	105,100	105,100	105,100	
内訳	E 一般（9人減）	-	72,000	72,000	72,000	72,000
	F 再任（4人減）	-	15,220	15,200	15,200	15,200
	G 嘱託（2人減）	-	6,400	6,400	6,400	6,400
	H 臨時（5人減）	-	11,500	11,500	11,500	11,500
I 削減効果（千円） D-A	△11,850	31,049	28,933	28,933	22,936	

- 人件費削減額については、職員区分に応じ、1人あたり、一般職 8,000 千円、再任用 3,800 千円、嘱託員 3,200 千円、臨時職員 2,300 千円とした。これは、当市で定める役職別の年間人件費から計算したものであり、時間外手当を含まない数値である。

（出典：奈良市提供資料）

