

委託の概要

- 【実施部署】 市民部 市民課（正職員10名、臨時職員3名（平成30年4月時点））
- 【契約期間】 平成27年1月5日～平成30年3月31日（なお、平成30年4月以降も委託を実施）
- 【調達方法】 公募型プロポーザル方式
- 【委託の内容・範囲】
 - ①証明書交付業務 ②住民異動届出関連業務 ③戸籍届出関連業務 ④印鑑登録関連業務
 - ⑤郵送請求関連業務 ⑥フロアサービス業務等
- 【委託事業者の体制】
 - 繁忙期・閑散期に合わせて、常時16名～24名を配置
 - フロアマネージャーは常時1名配置（委託前には混雑時のみ市職員が実施）
 - 休日開庁日についても窓口を受託者を配置

委託に至った経緯

「生駒市行政改革大綱」（平成19年3月）において、経営的視点に基づいた効率的な行政サービスの提供の一環として「民間活力の活用」が定められた。これを受け、平成22年度に実施した庁内事務事業の見直しにおいて、多様な専門性や機動性・ノウハウを有する民間事業者の積極的な活用のひとつとして、住民票の写し等の受付・交付業務の民間委託について検討を開始し、平成25年度に議会の承認を得て、平成27年1月5日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

【定例会の実施】

- 毎月、受託者のエリアリーダー、現場管理責任者、営業担当及び課長を含む市職員3名で定例会を開催し月次報告を行っており、市民アンケートを実施した場合には、定例会の場で調査結果や改善事項を協議している。また、受託者の責任者は、従事者に対し、定例会の内容について周知・徹底を行い業務改善につなげている。

【接遇マナーの向上】

- 民間事業者の接遇ノウハウを活用することにより、以下のとおり、接遇やマナーの向上が図られたとの市民アンケート結果を得た。

主なアンケート結果

質問	あいさつや返事などは、きちんとできていましたか		親身になって応対し、温かさが感じられましたか		身だしなみは、いかがでしたか		ご用件を理解し、わかりやすく説明しましたか	
	委託前	H30	委託前	H30	委託前	H30	委託前	H30
とてもよい・よい	87.2%	92%	87%	88%	86.1%	93%	88.6%	91%
悪い・とても悪い	0.2%	0%	0.4%	0%	0.7%	0%	0.3%	0%

【その他サービス水準の維持】

- 業務委託により各業務のサービス水準について、ミスの発生件数を把握し、委託前後あるいは委託後における業務水準の維持を図った。

留意点

【証明書発行業務の処理時間】

- 証明書発行の処理時間を把握するために、年に2回程度処理時間の計測を実施した（下表参照）ところ、委託直後は、委託前と比較して、証明書交付に係る1件あたりの処理時間が顕著に増加した。これは、委託当初、従事者が業務に不慣れであったことが原因である。

- この点については、従事者の事務処理能力の向上により、処理時間の短縮を図ることができた。事務処理能力向上のためには、同一事業者によって比較的長期にわたる事業の実施を要することから、3年3か月の契約期間が有効であったと考えられる。また、仕様書にて、次期事業者に対する引継ぎの実施、資料等の提供を定めることにより、受託者に蓄積したノウハウの承継を担保している。

- 平成 28 年 11 月の計測時点でも、委託前の基準には達しない。これは、委託前には、市職員が証明書の受付から交付までの業務を行っていたのに対し、委託後は委託事業者による確認と市職員による検認が必要となることが原因である。

各種証明証発行までに要した平均時間

証明書	委託前	H27.1	H27.6	H27.8	H28.3	H28.11
住民票の写し	4分	9分	7分	6分	6分	5分
印鑑登録証明	3分	6分	5分	4分	5分	4分
戸籍証明	5分	9分	6分	5分	6分	6分

※平成 27 年 1 月から委託開始。

- 今後は、更なる短縮を図るため、研修や勉強会を実施するとともに、証明書の種類によっては、受託者側の確認作業の回数を 2 回から 1 回とする運用を検討している。

【住民異動業務等の処理時間】

- 委託当初から即時対応はできているものの、各従事者によるばらつきがみられた。
- 各事務（転入届、転出届、転居届、印鑑登録）について目標時間を設定し、平成 28 年 7 月 27 日から同月 31 日までの間で、各業務における処理時間の測定を実施した。その結果、いずれの事務についても目標時間を下回っており、サービスの質が維持されていた。
- 今後は、処理の複雑なものについても、研修等により各従事者のレベルを向上させるよう受託者と協力していく。また、各事務の処理について、複雑な案件等における情報を共有するため、実際に窓口業務で発生した案件と、これに対する対応を市職員が整理し、受託者の責任者を通じ従事者に対し周知を行うことにより、情報共有及び運用の統一を図っている。

【取組みについての成果】

- 以上の取組みによって、右記のとおり、近年では対応スピードについて委託前の結果よりも良好な市民アンケート結果を得られた。

アンケート結果：「対応スピードはいかがでしたか」への回答

評価	委託前	H27	H28	H29	H30
とてもよい よい	76.60%	74.80%	78.00%	78.00%	81.00%
悪い とても悪い	0.90%	0.90%	0.00%	0.00%	0.00%

【人員配置の適正化】

- 民間委託の実施により、窓口業務の繁忙期・閑散期に応じて、適宜、窓口対応の従事者数の調整が行われている。また、職員の昼休憩等、人手不足となりやすい時間帯にも人員が確保されており、窓口には常に適切な人数の従事者が配置されている。

【市民課職員の減員】

- 民間委託の導入により、平成 27 年 1 月から市民課の正職員・臨時職員を減員することができた。
- ただし、平成 28 年度からマイナンバー事務の対応のため臨時職員を増員している。

職員数の変化

職員区分	H25	H26		H27	H28	H29
		4月1日	委託開始			
正職員	16	16	12	11(1)	12(2)	11(1)
臨時職員	8	8	0	1(1)	11(11)	4(2)
計	24	24	12	12(2)	23(13)	15(3)

※（ ）内は、マイナンバー事務のための職員数（内数）である

【担当業務への専念が可能に】

- 委託により、職員の窓口業務に係る業務時間が減少し、時間外労働時間の削減につながった。
- 職員の窓口業務への負担が軽減されたため、開庁時間内でも担当業務に集中して取り組むことができている。審査業務の担当職員もシフト制で決めているため、シフトがない時間帯は、より集中して取り組める。

時間外労働時間の変化

	H25	H26	H27	H28	H29
時間外労働時間	約 2,515 時間	約 2,456 時間	約 3,647 時間	約 3,478 時間	約 2,366 時間

※平成 27 年 1 月から委託開始をしているため、平成 26 年度は委託を実施している時期とそうでない時期が重複している。

- 業務の処理について、受託者内に専用のヘルプデスクが開設されており、従事者からの問い合わせに対して迅速な回答がなされることから、市民サービスの向上が図られるとともに、市職員の負担軽減につながっている。
- 人事労務管理業務（突発的な人員減に伴う人員補充・職員採用、職員の給与管理及び福利厚生等）や新規職員及び市民課に配属となった職員に対する教育業務の負担が軽減した。

【 職員のスキル低下 】

- 窓口業務について受託者が担当するため、市職員のデータ入力業務や窓口対応等のスキルが低下した。これにより、①市職員による複雑な事案への対応が困難となる、②受託者の責任者からの問い合わせに適切に対応できない等の問題が生じるといった懸念がある。
- 年に2、3回程度、市民課全職員を対象として、テスト画面を利用したデータ入力研修や県主催の住民基本台帳ネットワーク研修資料を利用した研修等を実施している。

【 生駒市による経費比較 】

- 民間委託前（平成 25 年度）の人件費（実績値）から民間委託後（平成 28 年度）の人件費（実績値）及び民間委託料を差引いた結果、下表のとおり 2,155,956 円の経費削減が認められた。

民間委託前後の人件費の比較

	経費（円）		
	民間委託前（A） 平成 25 年度	民間委託後（B） 平成 28 年度	経費削減額（B - A）
給料	63,015,204	39,294,384	▲23,720,820
手当	42,240,562	29,097,430	▲13,143,132
共済費	20,996,729	14,931,153	▲6,065,576
賃金	16,392,031	0	▲16,392,031
社会保険料	1,802,397	0	▲1,802,397
民間委託料	0	58,968,000	58,968,000
合計	144,446,923	142,290,967	▲2,155,956

（出典：生駒市提供資料）

【 上記経費比較における留意点 】

- 民間委託後（平成 28 年度）の人件費については、マイナンバー関連事務のために増員した 13 名（正職員 2 名、臨時職員 11 名）の人件費は含まない。
- 平成 30 年度の委託料は 70,891,200 円であり、平成 28 年度の民間委託料 58,968,000 円と比較すると 11,923,200 円増加した。民間委託料が増額となった原因は、①マイナンバー関連業務を委託の対象としたこと（業務量の増大）、②景気の影響による人件費の上昇、③従事者のスキルアップに伴う昇給などである。
- なお、民間委託の開始により、平成 27 年 1 月時点で市民課職員を 12 名減員したが、減員人員のうち正職員である 4 名は、他部署への配属となった。

【 民間委託導入のために要した準備費用 】

- 民間委託導入の際に要した準備費用は 3,119,040 円であり、主にパーテーション等の備品購入及び電話・LAN 工事等の環境整備によるものであった。