

総務サービスセンターの運営

大阪府

○ 取組の概要

総務事務（人事・給与・福利厚生、財務会計、物品調達）の全面的な改革・IT化により、事務の効率化と組織体質の改革を目指す。

○ 大阪府の概要



大阪府の概要

府庁所在地

●大阪府大阪市中央区大手前2-1-22

人口

●8,651,301人

※H17.3.31現在（住民基本台帳人口）

○ 取組について

1. 取組の背景

I Tを活用することで抜本的な行政改革を推進するための新たなモデル構築に取り組むこととし、大阪府が抱える組織のスリム化などの諸課題を最も効率的かつ総合的に解決するため、総務サービス事業に取り組むこととした。

- 目標** ◇組織スリム化の推進 ◇職員意識の改革 ◇職員サービスの向上
 ◇電子府庁の促進 ◇調達手法の改革



◇組織風土の改革 ◇府民サービスの向上 ◇関連産業の育成

- ・平成 12 年度 電子府庁推進のための知事直轄組織を設置。総務サービスセンター事業を「e-ふちよう」リーディングプロジェクトとして公表。
- ・平成 13 年度 基幹業務の BPR・システム調達仕様作成、構想基本調査の実施
- ・平成 14 年度 総務サービスセンター準備グループ（IT 推進課内）設置
→総合評価一般競争入札実施、包括的業務委託締結、開発着手
- ・平成 15 年度 総務サービス整備課、学校総務サービス整備課の設置
- ・平成 16 年度 総務サービスセンター稼働（総務サービス課、学校総務サービス課設置）

2. 取組の具体的内容

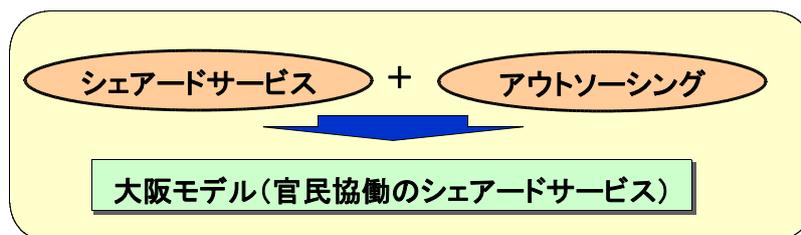
- ・ 人事給与、財務会計、物品調達の 3 つの基幹システムを開発、運用するとともに、職員からの問い合わせ窓口となるコールセンター等を一体的に整備運営。
 - 対象業務：人事・給与・福利厚生、財務会計、物品調達
 - 対象範囲：知事部局等の職員 約 15,000 人
府立学校の職員 約 15,000 人
市町村立学校の職員 約 40,000 人（給与データの整備）
 - 委託範囲：システム開発、保守・運用業務
 - <直接サービス等業務>
 - ポータルサイト・ナビゲーションの整備・運営、マニュアルなどのコンテンツの整備・運営、コールセンターの整備・運営
 - <システム運営に関する業務>
 - POS 倉庫運営管理、納入通知書作成・督促状作成等

< 経営管理業務 >

総務サービスセンター運営全般の管理と改善提案

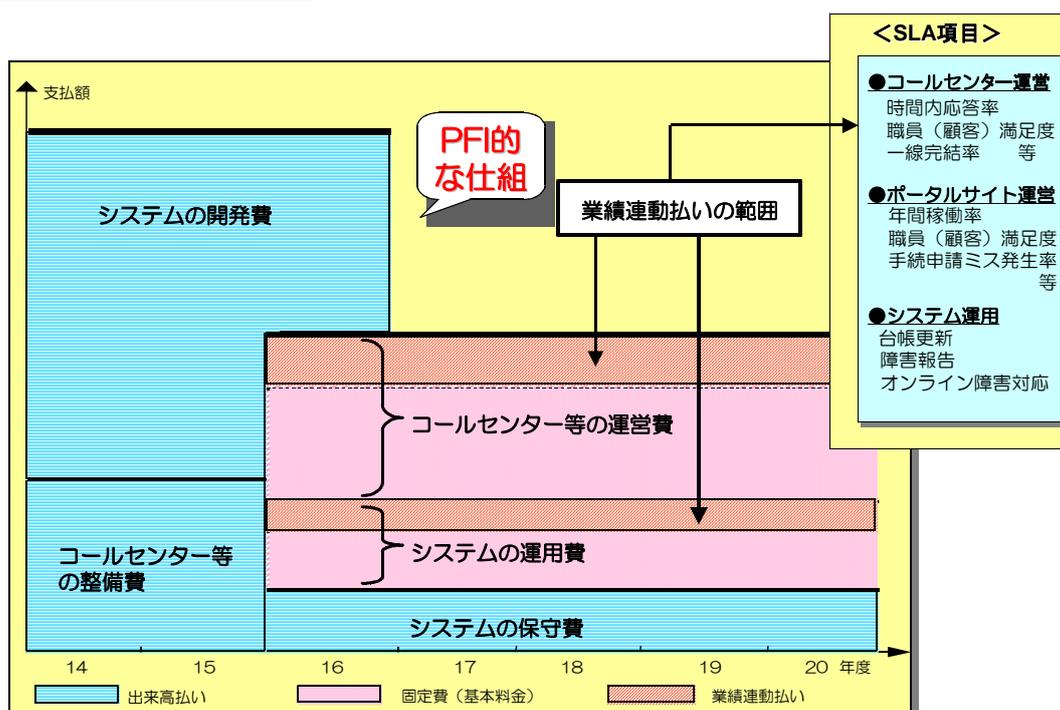
- 委託期間：平成 14～20 年度（開発 2 年・運営 5 年の 7 年）の包括委託
- 事業者選定：総合評価一般競争入札により選定
（松下電器（代表）、富士通、NTT 西日本による企業連合）
- 稼働時期：平成 16 年 4 月 1 日（総務サービスセンター稼働）

事業の特徴



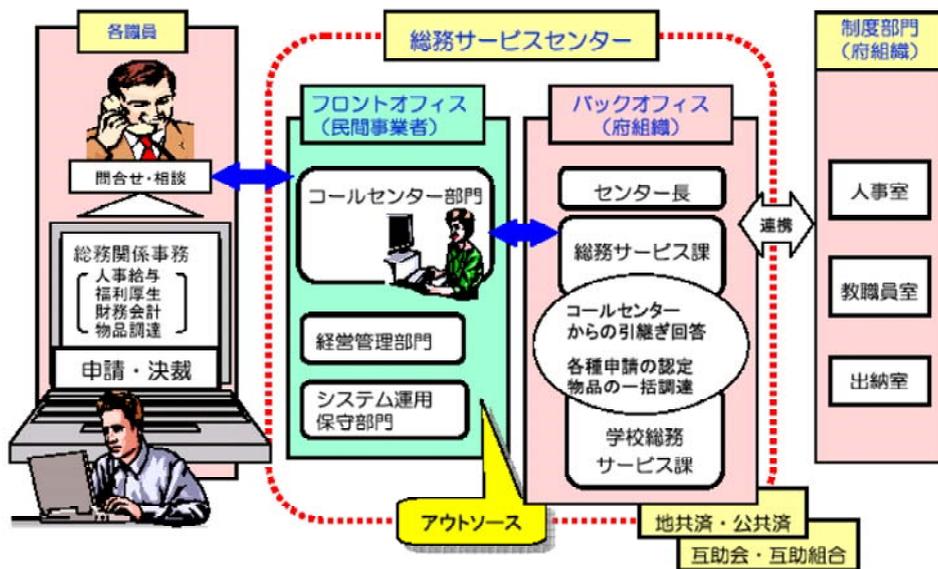
- IT化による内部管理事務のスリム化⇒BPRによる権限の分散と集中化
（総務事務担当職員400人の削減）
- 本庁・出先機関及び府立学校職員を対象（職員約3万人）
- 民間活力による運営の効率化（コールセンター部門等をアウトソーシング）
- システム開発から運営までを含めたコスト管理（7年間の業務委託）

3. 取組にかかる事業費



4. 取組の体制

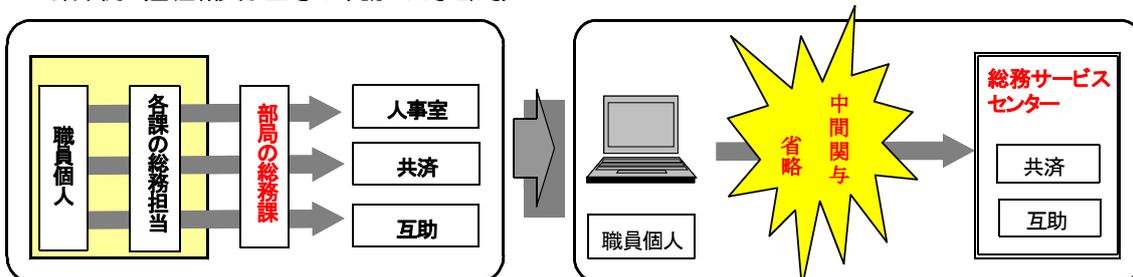
総務サービスセンターの基本構成 (※バックオフィスは業務集中化に伴う組織)



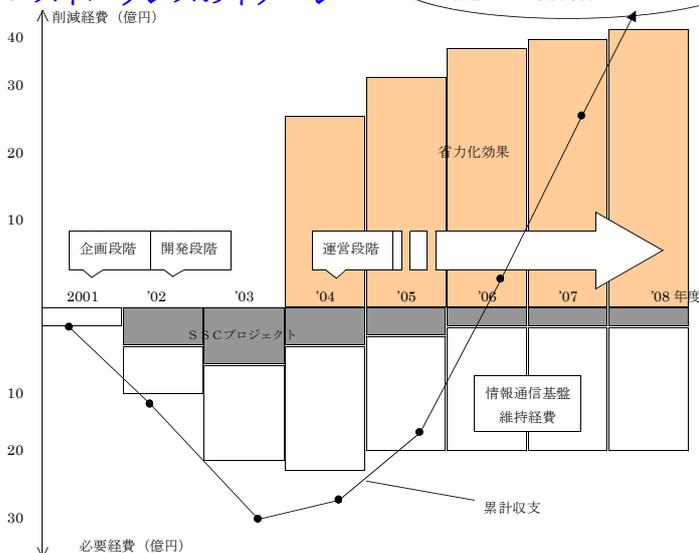
5. 取組の成果



■集中例 (各種職員手当等の申請：知事部局)



コストバランスのイメージ



総務サービスセンター事業による人員削減400人(40億円効果)により、開発経費やパソコン及びネットワーク整備などの情報通信基盤整備等に経費を投入しても、2006年度から累積黒字に転じる試算!

6. 今後の課題

◆システムの一層の改善

コールセンターや質問・意見箱等で寄せられた職員からの意見踏まえ、利用者の立場からの改善を図り、より使いやすいシステムへと改善に努めていく。

◆ポータルサイト、コールセンターの一層の充実

利用者によりわかりやすいコンテンツの整理、コールセンターにおける設定時間内応答率や一線完結率の向上を図り、利用者の満足度向上を図っていく。

◆バックオフィス(府直営部門)のスリム化

バックオフィス業務のさらなるアウトソーシングの拡大を図っていく。

◆小中学校(市町村立学校)への展開など総務サービスセンター機能の拡充

平成 18 年度の小中学校教職員(約 4 万人)へのシステム展開(発生源入力)に取り組む。