

# 北栄町 北栄町庶務業務包括委託 導入検証事業



人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	昼夜間人口比率	人口動態 自然増 自然減	人口動態 社会増 社会減
15,664人 57km <sup>2</sup>	1本庁 1分庁	88.8	増:107人 減:216人	増:467人 減:412人

## 現行業務の棚卸し・分析

### 【主な取組】

- ・7月(19日) 包括委託推進会議発足
- ・8月(1日2日) 職員向け説明会(対象:全職員)
- ・9月(1日～30日) 業務量調査票入力
- ・9月(14日) 臨時職員ヒアリング
- ・10月(5日) 総務課・企画財政課ヒアリング
- ・2月(14日～17日) 所管課ヒアリング

### 【棚卸し対象業務】

- ・全部署の536予算事業(1,498細事業に細分化して分析)⇒庶務業務・その他定型的業務に多くの時間が集中するものを抽出するため
- ※庶務業務…各課共通的・事務作業的な業務  
例:旅費計算、文書保存、封入作業 等

### 【現行業務の現状(主要概要)】

1. 民間委託等の導入状況
  - ・分庁総合窓口業務は民間委託済(H27.10.1より)
  - 年間実績(H27.10.1～H28.9.30)  
現金取扱: 6,419件 87,073,634円  
証明ほか: 15,494件(証明発行、申請書受付等)
  - ・庶務業務のうち代表電話受付・交換、旅費計算、正職員福利厚生等は総務課に集約済み
2. 人員体制  
全職員: 正職員180人、臨時職員163人  
総務課人員配置: 正職員11人、臨時職員7人

# 現行業務の棚卸し・分析

## 活用した調査票(一部)

### 【調査票】

(単位：時間)

事業名称	細事業	調査・分析	企画・計画	打ち合わせ	庁内調整等	管理・監督	外部折衝	広報	窓口業務	庶務	その他 定型業務	その他 非定型業務	年間従事 時間
河川総務事業	操作管理調整業務(天神川樋門点検・操作)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	113	0	113
河川総務事業	会議運営業務	0	282	282	0	0	193	0	56	28	0	28	870
河川総務事業	要望活動の調整	0	322	0	0	0	0	0	0	0	0	0	322
人件費事業	法定外公共物占用管理業務	0	0	0	0	0	0	0	290	16	274	32	612
人件費事業	法定外公共物用途廃止業務	0	0	0	0	0	0	0	81	0	64	72	217
間接業務	予算・決算関連業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	354	354

### ※ 地域整備課正規職員の調査票例

#### 【活動区分の考え方】

区分	説明・具体例
調査・分析	各種資料やインターネットなどによる調査、他団体等への照会・視察などの活動。
企画・計画	スケジュール、担当職員、実施項目などを決める活動。
外部折衝	各種委員会、協議会、事務局の運営に関する活動。各種イベントの準備活動も含む。
窓口業務	各種受付・確認・交付などの活動(町民等の来訪対応など含む)。
庶務業務	各課共通の・事務作業的な活動(旅費計算、文書保存、封入作業、各種データ入力など)
その他定型業務	上記以外の定型的活動(経験や知識を多く必要としない活動。例えば、財務伝票電子決裁、申請書受付、職員研修の受付など)。
その他非定型業務	上記以外の非定型的活動(一定の経験や知識が必要となる活動。例えば、入札指名審査、起案文書決裁、財政査定など)。

## 調査票解説

### 【事業の整理】

- ・予算事業をベースに、職員が執務時間を入力しやすいよう事業を細分化
- ・予算措置されていない人件費事業も網羅的に把握
- ・間接業務はすべての部署に共通で設定

調査対象人数：195人

予算事業数：536事業

細分化後の事業数：1,498事業

# 新しい事務処理の検討結果

## 棚卸結果：業務実態分析（一部）

【執務時間集計の簡易分析】

（単位：時間）

	正規職員	臨時職員
総執務時間（①）	321,103	97,720

	庶務業務		その他定型業務	
	正規職員	臨時職員	正規職員	臨時職員
集計された時間（②）	43,574	24,014	16,713	18,850
活動区分割合（②/①）	13.6%	24.6%	5.2%	19.3%

【調査票の部署別集計】

（単位：時間）

活動区分	総務課		企画財政課	
	正規職員	臨時職員	正規職員	臨時職員
調査・分析	1,073	220	1,717	2,077
企画・計画	942	1,816	1,214	65
打ち合わせ	481	219	373	77
庁内調整等	1,031	63	800	0
管理・監督	1,975	0	15	0
外部折衝	1,983	13	1,056	0
広報	248	0	160	0
窓口業務	3,044	503	334	653
庶務	2,466	4,586	2,010	2,461
その他定型業務	2,188	3,512	1,413	374
その他非定型業務	10,003	0	2,345	2,114

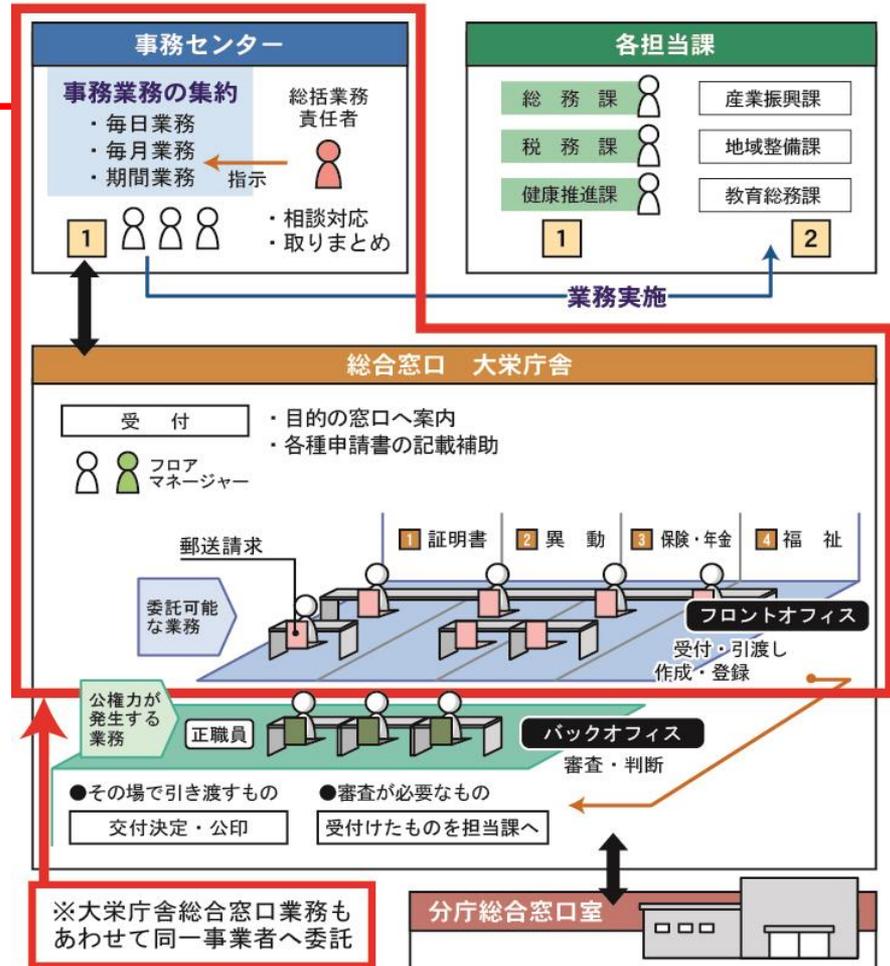
【調査対象業務例（総務課）】

（単位：時間）

細事業	雇用形態	従事時間			
		庶務業務	その他定型業務	その他	計
マイクロバスの運行管理業務	正規職員	212	6	142	360
	臨時職員	0	0	12	12
	計	212	6	154	372

## 「事務処理センター」(仮称)設置

1	独立性があり、一定量のまとまった事務業務	・課内処理決裁が必要な業務 ⇒ 各課配置 ・独立した事務業務 ⇒ 事務センター内実施
2	その他の担当課の事務業務	共通した事務を、毎日業務、毎月業務、期間業務に集約し、横断的に実施



## 事務処理見直しの視点

### 【庶務業務、その他定型業務】

臨時職員が行っている業務はもちろんのこと、正規職員が行っているものも事務処理センター化を検討

### 【調査・分析、その他非定型業務など】

臨時職員が担当しているものは事務処理センター化を検討

### 【窓口業務】

大栄庁舎(統合後の本庁舎)の総合窓口化を検討

## アウトソーシングの検討結果

### 【庶務業務の外部委託】

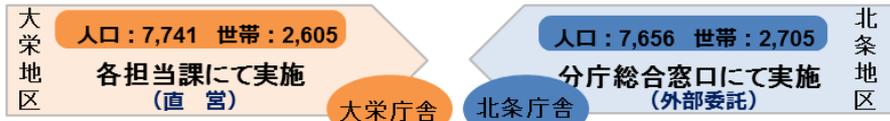
・総合窓口の外部委託と合わせて、まずは総務課および企画財政課の臨時職員が担当している定型業務の一部を外部委託する方針(ふるさと納税関連業務、代表電話に関する電話交換業務、マイクロバスの運行管理業務など)。

### 【総合窓口の外部委託】

・大栄庁舎の窓口業務について総合窓口化後、外部委託を予定。[9,413時間(常勤換算約5人分\*)]

[※1人当年間1,860時間(7.75h/日×20日/月×12ヶ月)]

### 現状の実施体制



窓口業務を集約した「総合窓口」のほうが、住民の利便性も向上する

### 取扱内容

担当課	大栄	北条	取扱内容(抜粋)
住民生活課	●	●	住民基本台帳・戸籍・年金・畜犬関係
健康推進課	●		国保・後期高齢・健診・予防接種
福祉課	●		児童手当・介護・障がい福祉
税務課	●		住民税・固定資産税・軽自動車税
教育総務課	●		子育て支援・就学・こども園
総務課	●		自治会・ケーブルテレビ・文書送達

※他、北条庁舎での地域整備課、産業振興課、上下水道課、農業委員会業務有

## 歳出削減等の効果把握手法

### 【削減積算モデル】

歳出削減効果の把握手法は以下のとおりとした。

$$\begin{aligned} & \text{「①正規職員で実施している業務量の削減人日」} \\ & \times \left( \text{「②正規職員平均人件費単価」} \right. \\ & \quad \left. - \text{「③民間の平均人件費」} \times \text{「1+④利益率」} \right. \\ & \quad \quad \left. \times \text{「1+消費税率」} \right) \\ & + \\ & \text{「⑤臨時職員で実施している業務量の削減人日」} \\ & \times \left( \text{「⑥臨時職員平均人件費単価」} \right. \\ & \quad \left. - \text{「③民間の平均人件費」} \times \text{「1+④利益率」} \right. \\ & \quad \quad \left. \times \text{「1+消費税率」} \right) \end{aligned}$$

### 【北栄町改革シナリオ当初効果(見込)】

- 総従事時間数(12か月換算)
  - ・ 正規職員: 256,882時間、臨時職員: 78,176時間
- 削減可能見込み時間→【効果額: 6,780千円】
  - ・ 大栄庁舎窓口業務
    - 正規職員: 9,413時間(常勤換算約5人分)
    - 臨時職員: 10,220時間
  - ・ 庶務業務・定型業務など
    - 正規職員: 6,911時間(常勤換算約3.7人分)
    - 臨時職員: 8,646時間
- 捻出される正規職員業務時間
  - 16,324時間(見込)
  - (地方創生等の企画立案業務に重点配置を検討)

## 取組結果のモデル化に向けた課題

### 【業務棚卸し・分析方法】

・ 全庁的な調査となるため、業務の実態を把握するという調査の目的と職員の負担感とのバランスをとることが必要(調査票項目の設定など)

### 【事務処理センター化】

・ 事務処理センターに集約する業務について、個別業務量の把握と実施時期や処理すべきタイミングなどについて詳細な調査が必要

### 【効果把握手法】

・ 歳出削減効果をより詳細に算出するため、アウトソーシングした業務を複数年にわたって実施することによる受託事業者側での業務効率化の程度を加味することも考えられる。