

委託の概要

【実施部署】(平成30年4月1日現在)

- 市民総合窓口：市民協働部 窓口サービス課（正職員11名 臨時職員3名）
- 福祉総合窓口：保健福祉部 国保医療課、介護保険課、障がい福祉課、健康推進課、地域包括ケア推進課（正職員73名 臨時職員27名）

【調達方法】

- プロポーザル方式

【委託の内容・範囲】

- ①市民総合窓口事務処理業務（各種証明書、届出等の受付・入力・作成・交付等）
- ②福祉総合窓口事務処理業務（各種申請等の受付・入力・作成・交付等）
- ③庁舎案内業務 ④電話交換業務

【委託事業者の体制】

- 市民総合窓口及び福祉総合窓口それぞれに約20名程度を配置している。また繁忙期には3名程度増員する等、時間帯や時季に応じて柔軟に人員を配置している。

委託に至った経緯

【総合窓口化】

来庁者数の増加、市民目線の窓口ニーズの高まり等を背景に、来庁者が快適にサービスの提供を受けることができる市役所を目指し、「市民総合窓口」と「福祉総合窓口」の設置、案内業務の改善、待合スペースの拡大等を行い、庁舎1階フロアを総合的・ワンストップな窓口として、平成24年5月より総合窓口として運用を開始した。

市民総合窓口：各種証明発行、住民異動、戸籍届出等

福祉総合窓口：国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金、児童手当、子ども医療費助成、母子手帳、検診の案内、障がい者手帳、障がい者医療費助成、自立支援医療、介護保険、高齢者福祉、生きがい事業等

【総合窓口の民間委託】

さらなる市民サービスの向上や効率化を目指し、総合窓口の民間委託について、平成24年8月より具体的な検討を開始した。

市民総合窓口事務処理業務および庁舎案内業務については平成25年7月より、電話交換業務については平成26年7月より委託を開始した。

福祉部門の包括的な委託については、全国的にもあまり例がなかったため、委託範囲の検討、受託者による手順書の作成等のための準備期間を設け、平成26年11月より福祉総合窓口事務処理業務の委託を開始した。

委託効果と留意点

市民サービス

効果

【適切な接遇による市民満足度の向上】

- 平成26年3月より年2回、説明、待ち時間、待合場所、案内表示等、市民総合窓口における満足度について、来庁者にアンケート調査を実施した。
- 平成30年3月までに計9回を実施した結果、総合点が平均46.0/50点（10項目×各5点）と、高い満足度を得られている。また毎回45点以上の評価を得られており、高い満足度を維持できている。

満足度調査における各回総合点の推移

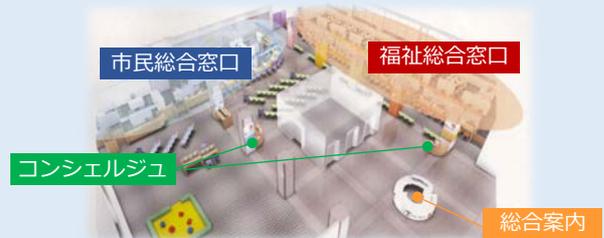
実施時期	H26.3	H26.9	H27.3	H27.9	H28.3	H28.9	H29.3	H29.9	H30.3
全体評価	46.4点	46.3点	46.2点	46.8点	45.2点	46.3点	45.6点	45.7点	45.7点

満足度調査における全9回の各項目平均点

あいさつ	身だし なみ	言葉 づかい	聞く態度	説明	書類 記入	待ち時間	待合 場所	案内 表示	全体的 印象
4.8点	4.8点	4.8点	4.8点	4.6点	4.4点	4.0点	4.6点	4.5点	4.7点

【 庁舎案内業務との包括委託による交通整理 】

- 2つの窓口業務とともに、庁舎の総合案内業務も包括して委託を行っている。これにより総合案内および2つの窓口のコンシェルジュ、受託者の現場責任者がインカムを使用して連携しており、適切な窓口への案内等、円滑な交通整理を実現している。



【 民間事業者の創意工夫による業務改善 】

- アンケートの結果や窓口での意見を基に、申請書様式を記入しやすいよう改善、記載台への見本の設置等、受託者の創意工夫により、市民サービスの向上が図られている。

外国人に配慮し英語の表記を追加した申請書



【 待ち時間の短縮 】

- 前述の満足度調査によると、10の調査項目の全9回の平均点について、概ね4.5点以上と、高い満足度を維持している一方で、「待ち時間」に関する満足度は9回平均4.0点と、他の項目より低い結果となっている。前述の総合案内およびコンシェルジュの連携により、目的の窓口までの案内では時間の短縮が図れているが、手続き面では、委託前は職員が受付から手続きを完了するまで一貫して対応を行っていたのに対し、委託後は受託者と職員それぞれのプロセスを経るため、待ち時間が増加してしまう場合がある。
- 待ち時間の短縮については、受託者による各手続きの待ち時間の計測を実施し、業務フローを見直す等、検討を行っている。

【 職員のスキル低下への懸念 】

- 受付、入力、交付等、窓口に関連する作業を委託したことで、職員が窓口対応やそれに関連する作業を行う機会が減少しており、職員のスキルの低下が懸念されている。在籍期間の長い職員を中心に研修を行う等、スキルの継承を行っていくことを想定している。

【 繁忙期・混雑時における柔軟な人員の配置 】（受託者）

- 繁忙期等に合わせた受託者の増員、また総合窓口として一括で委託することにより、混雑状況を鑑みた各課を超えた人員の融通等、柔軟で適切な人員配置・調整が実現できている。これら安定的な人員確保が図られていることにより、季節的な状況の変化に伴う一時的なサービスの低下を防止でき、サービスの安定的な供給が実現された。
- 委託に伴い、職員の窓口業務にかかる負担が軽減され、職員が処理すべき専門業務へ専念できるようになった。

【 人員配置の適正化 】（正職員）

- 委託に伴い、正職員の定数削減による人員の適正配置を実施した。市民総合窓口を実施する部署の定員数は、委託前20名（H25.3.31）が、委託後8名（H25.7.1）となった。福祉総合窓口を実施する部署の総定員数は、委託前121名（H26.4.1）が、委託後114名（H27.4.1）となった。

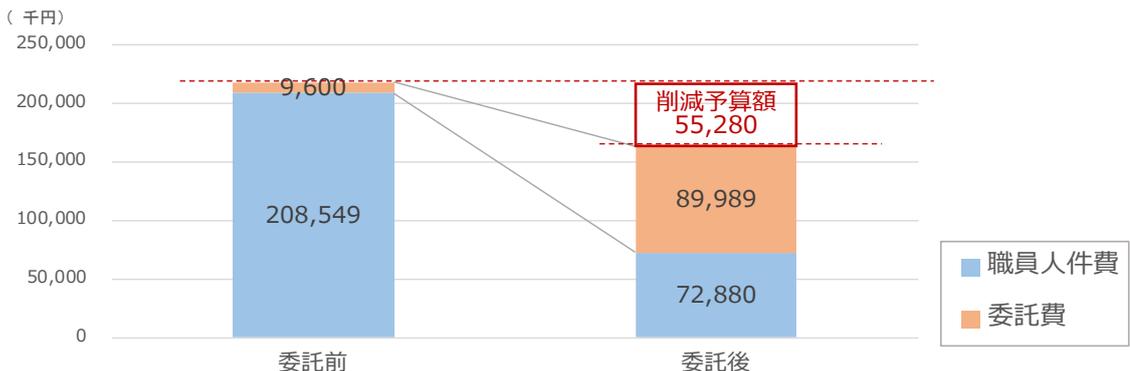
【 時間外労働時間 】

- 市民総合窓口を実施している窓口サービス課では、正職員の委託前の平成 24 年度の時間外労働時間が計 1105 時間であったが、委託後の平成 25 年度には計 538 時間と、時間外労働時間が軽減されている。1 人当たりの時間外で見ると、計算上は増加しているが、定員が削減されたのは主に住基担当であり、戸籍担当等は大きく削減されていないため、1 人当たりの時間外の効果について、単純比較は困難であるが、課全体としては減少している。
- 福祉総合窓口を実施している部署のうち、保険年金課（委託当時）、障がい福祉課、高齢介護課（委託当時）の合計では、委託前の平成 25 年度の時間外労働時間が計 8321 時間であったが、委託後の平成 26 年度には計 7137 時間と、時間外労働時間が軽減されている。
- 子育て支援課（委託当時）では法令・制度改正への対応により業務が増加している等により、時間外労働時間が増加している部署もあった。

【 海老名市による経費比較 】

市民総合窓口

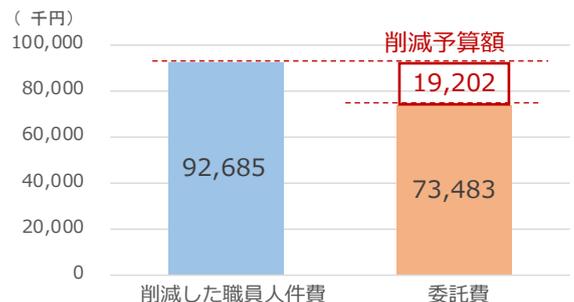
- 委託前後の職員人件費および委託費を比較し、削減予算額を算出
 - ①委託前：職員人件費（正職員、再任用、臨時、嘱託）＋総合案内業務委託費（※）
 - ②委託後：職員人件費（正職員）＋市民総合窓口委託費
 - ③削減予算額＝委託後経費(②)－委託前経費(①)
 ※従前は総合案内業務のみ委託を行っていた
- 市民総合窓口では、55,280 千円の予算額が削減された。



福祉総合窓口

- 委託により削減した職員人件費から、委託後の業務委託料を差し引いて削減予算額を算出

$$\text{削減予算額} = \text{④委託費 (福祉総合窓口委託費)} - \text{⑤削減した職員人件費 (正職員、臨時職員)}$$
- 福祉総合窓口では、19,202 千円の予算額が削減された。



(出典：海老名市提供資料)

【 上記比較における留意点 】

- 人件費は予算額から算出したものであり、時間外手当は含まれていない。
- 算出に用いた予算額は、それぞれ次の年度のものである。
 - ①：平成 24 年度、②：平成 25 年度、④：平成 26 年度、⑤：平成 27 年度

【 その他補足事項 】

- 民間委託を見据えた総合窓口化であったため、レイアウト変更等に係る民間委託のイニシャルコストは発生していない。