

北条支所総合窓口の民間委託

背景・取組内容

- 町長の方針 【民間で出来ることは民間で】
- 普通交付税の合併算定替の縮減により、財政状況が圧迫
- 厳しい財政状況においても、住民サービスを維持・低下させないことが必要
⇒町民の満足度向上と人件費削減を共に実現
- 北条支所総合窓口業務のうち、戸籍届書受付・相談業務を除く業務を民間委託
その3年後には、大栄庁舎総合窓口、一部の庶務業務の民間委託を実施

10

導入までのスケジュール

H26	H27 4~5月	6~7月	8~9月	10月
(27年度当初予算) 予算措置	受託会社受け入れ準備	受託会社では研修を実施	受託会社責任者との協議 試験運用期間	受託会社による 窓口業務開始
		【窓口では】 レイアウトの変更 マニュアルの作成 などの準備		

11

支所総合窓口で行うこと

63の業務（217の事務）

- 戸籍届出・住民異動手続
- 現金出納・保険関係手続
- 年金関係・子育て関係手続
- 児童手当・障がい者保健手続
- 税関係各種手続
- 各種申請受付 など

平成29年7月から庁舎統合

- 産業振興課（農林、商工）
- 観光交流課（観光、移住）
- 地域整備課（上下水道、道路、風力発電、土地改良事業など）
- 農業委員会の役場業務も取り扱う。

支所総合窓口の実績（H27.10～H30.9）

項目	申請件数
戸籍関係証明	5,381
住民票関係証明	6,986
印鑑登録・証明	6,758
税関係証明など	6,420
児童手当・特別医療	1,548
国保・後期高齢者保険	2,796
その他	16,399

63の業務（217の事務）を受付

申請件数合計

- 46,288件

現金取扱合計

- 20,121件
- 230,585,548円

窓口民間委託 メリット・デメリット

メリット

- 来客対応のスペシャリスト（満足度の向上）
- ワンストップ対応
- 職員の配置転換（窓口従事の職員が減り他部署に配置できる）

- 窓口業務には、役場業務を幅広く知り、精通する機会があるが、役場職員がそのチャンスを経験することが少なくなる
- **ダブルチェックとなる**

デメリット

- 偽装請負対策
- 契約項目以外の対応はできない（新事業及び緊急、臨時的な対応不可）
- 住民票など発行書類の確認では、町職員が発行までの手続きを再度行うため、同じことを二度行うことになる

14

民間委託の効果

- 民間の手法による接遇の徹底を図ることができた。
- 各課との業務すり合わせ、見直しを行うことができた。
- 各課の業務マニュアルを更新できた。
- 窓口を専属で行う事が出来る人員（委託社員）が増えた。
- 窓口従事職員を削減し、重点課題業務への配置が可能となった。
- 「民間で出来る事」の可能性が得られた。
- 民間会社から行政内部に対して客観的な意見を得る機会ができた。
- 財政面での効果が得られた。

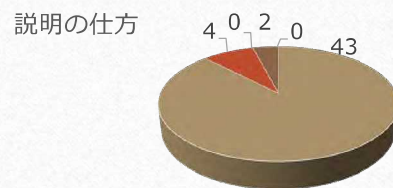
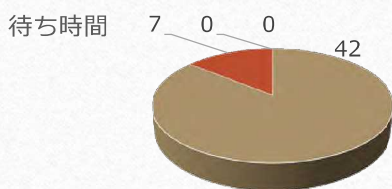
15

財政効果

	委託前（直営）			委託後（見込み）			委託料	合計
	正職員	臨時職員	人件費	正職員	臨時職員	人件費		
27年度	4	1	1,625	3	1	1,245		
28年度	4	1	3,250	2.58	0.42	2,051		
29年度	4	1	3,250	2	0.25	1,573		
30年度	4	1	1,625	2	0	760		
合計			9,750			5,628	3,510	9,138

- 人件費コスト 正職員760万円/人・臨時職員210万円/人として試算（単位：万円）

支所利用者アンケート(H30.10実施)



民間委託導入の感想

- 委託にあたっては、職員も業務のすりあわせ、見直し、マニュアルの作成等当初は大変なこともありましたが、定期的に庁内横断的な「検証会議」を開催し、サービスの向上に努めています。
- 委託先職員も広範囲な業務で当初は大変だったようですが、日々の業務を通して「窓口の顔」としての自覚ができています。
- 『お客様に対してよりよい“ワンストップサービス”を行いたい』という委託先職員の意欲的な姿に、町職員としても「学ばなければならない・学びたい」と感じるとともに、さらなるサービスの向上に期待しています。
- 各種証明書等の交付決定、請求内容の審査等の公権力の行使は民間事業者に行わせることができないため、大幅な職員削減につながっていない現状があります。