

市区町村名	大阪府池田市	担当部署	総合政策部財政課
		電話番号	(072) 752-1111 内線 250

1 取組事例名

- ・総合窓口の設置から窓口業務の民間委託へ
～職員による詳細な業務分析に基づき最適な窓口業務を実現～

2 取組期間

- ・平成 20 年度～（継続中）

3 取組概要

- ・行財政改革に伴う職員数減の中で、サービス水準を維持する必要から、平成 20 年度に、職員による総合窓口 P T（課長級）、総合窓口 WG（各課担当職員）を立ち上げ、総合窓口化の検討をスタート。「総合窓口＝ワンストップ」という概念にとらわれず、32 種の手続きについて詳細な業務分析を実施し、平成 21 年 4 月に、池田市にとって最適なサービス範囲での総合窓口を設置。その後、「民でできるものは民で、官にしかできないものは官で」をコンセプトに、平成 23 年 7 月に総合窓口の民間委託を開始。
- ・平成 26 年 6 月には、民間委託の対象を保険窓口にも拡大し、国民健康保険、介護保険及び後期高齢者医療の 3 つの窓口を集約し、民間委託を実施した。
- ・この結果、窓口業務の担当職員が計 31 名減少し、組織のスリム化・歳出効率化に寄与。

4 背景・目的

（行財政改革に伴う職員数の減少）

- ・経常収支比率が全国で 2 番目に悪い水準に至り、行財政改革の必要性を痛感。行財政改革に伴う職員数減の中で、サービス水準を維持する必要が生じていた。

（合同庁舎でフロア面積に制約）

- ・庁舎が大阪府と池田市の合同庁舎となっており、縦に長い建物でワンフロア当たりの面積が小さい構造的制約から、多数階にわたって組織が配置されており、狭隘な執務スペースと煩雑な業務処理の非効率性が指摘されていた。

（安定した市民サービスの提供と組織のスリム化）

- ・これらを踏まえ、詳細な業務分析に基づく、最適なサービス範囲での総合窓口を設置。また、安定した市民サービスの提供と組織のスリム化による人件費等の圧縮を図るとともに、「民でできるものは民で、官にしかできないものは官で」を推進するため、民間委託の検討を開始。

5 取組の具体的内容

(総合窓口の設置から民間委託)

- ・平成 20 年 4 月 総合窓口 P T (課長級)・総合窓口 W G (各課担当職員) の発足
総合窓口 W G (各課担当職員) において、32 種の手続きについて詳細な業務分析を実施。
- ・平成 20 年 12 月 組織改正議案提出
- ・平成 21 年 4 月 組織改正による総合窓口部局の設置
- ・平成 21 年 5 月 総合窓口の開設
- ・平成 22 年 9 月 民間委託の委託先事業者の募集 (提案募集方式)
- ・平成 22 年 11 月 委託先事業者の選定
- ・平成 23 年 1 月 委託先事業者への引継ぎ等研修開始
- ・平成 23 年 7 月 民間委託開始
- ・平成 28 年 7 月 パスポート受付業務の民間委託開始

(保険窓口の民間委託)

- ・平成 24 年 4 月 民間委託に向けた検討会議・ワーキングチーム発足
- ・平成 24 年 9 月 検討会議の取りまとめ
- ・平成 25 年 10 月 民間委託の委託先事業者の募集及び選定 (提案募集方式)
- ・平成 26 年 4 月 委託先事業者への引継ぎ等研修開始
- ・平成 26 年 5 月 フロアレイアウトの変更
- ・平成 26 年 6 月 民間委託開始

6 特徴 (独自性・新規性・工夫した点)

(実務担当者による検討チームの設置)

・課長級の職員から構成される総合窓口 P T に加え、その下部組織として、各課の実務担当者から構成される総合窓口 W G を設置し、総合窓口 W G において、総合窓口で取り扱う個々の手続きについての詳細な業務分析を行った。

(詳細な業務分析に基づく業務の切り分け)

・32 種の手続きをライフイベントごとに詳細に分析し、「総合窓口＝ワンストップサービス」という概念に捉われず、総合的に住民異動に伴う諸手続きが効率的に完結できるようにとの考えから、滞在時間 (応対時間) が長くなる手続きについては、担当課を案内することとし、総合窓口で取り扱う業務と担当課を案内する業務との切り分けを行った。

(民間委託の対象を順次拡大)

・まずは総合窓口において民間委託を実施し、その効果を検証した上で、民間委託の対象を保険窓口にも順次拡大したことで、民間委託のメリットを確実に波及させることが可能となった。また、保険窓口については、国民健康保険、介護保険及び後期高齢者医療の 3 つの窓口を集約した形で、民間委託を実施することにより、さらなる効率化を実現。

7 取組の効果・費用

(業務の切り分けによる回転率の向上・スムーズな民間委託)

・詳細な業務分析に基づき、総合窓口で取り扱う業務と担当課を案内する業務との切り分けを行ったことで、総合窓口の回転率(稼働率)が向上し、待ち時間の短縮につながるとともに、合わせて、行政処分にかかる業務を原課に残し、それ以外を総合窓口で取り扱うよう業務を切り分けたことで、スムーズな民間委託につながった。

(民間委託によるサービス水準の向上)

・委託先事業者により繁忙期、閑散期に応じた人員配置がなされ、待ち時間等の所要時間の短縮が図られるとともに、常に均一なサービスレベルを維持。

(組織のスリム化・歳出効率化)

・総合窓口の民間委託により、正職員7名、再任用職員2名、アルバイト職員8名の計17名の担当職員が減少し、委託前後の経費比較で年間約3,200万円の財政効果。

・保険窓口の民間委託では、正職員4名、再任用職員1名、非常勤職員1名、アルバイト職員8名の計14名の担当職員が減少し、委託前後の経費比較で年間約400万円の財政効果。

8 取組を進めていく中での課題・問題点(苦労した点)

・窓口業務の民間委託によって、職員が窓口業務に携わらなくなるため、職員の窓口業務に係るノウハウ・スキルをどのように維持・継承していくかが課題となっていた。このため、新任職員に対し実際の窓口業務全般の研修を一定期間行うことにより、窓口業務に関する知識・技術の習得を図るなど、職員の窓口業務に係るノウハウ・スキルの維持・継承に向けた取組を行っている。

・窓口業務の民間委託を行うにあたって、偽装請負対策が課題となっており、市職員と委託先事業者との事務スペースを完全に分離し、市職員からの指示によらない業務運営を確保するとともに、市職員と委託先事業者の連絡会議を月に1回程度開催し、定期的に情報共有を図ることにより、適正な業務体制を確保している。

9 今後の予定・構想

・平成28年7月には、民間委託の対象をパスポート受付業務にも拡大したところであるが、今後も、業務の内容を精査しつつ、更なる民間委託の対象拡大を検討していく。

・制度改正や機構改革等に伴うプログラム変更やシステム改修に対応していく。

10 他団体へのアドバイス

・課長級の職員で構成される総合窓口PTに加えて、関係各課の担当職員で構成される総合窓口WGを設置したことで、各種手続の詳細な業務分析が可能となった。

・「総合窓口=ワンストップ」という概念に捉われず、詳細な業務分析に基づいて、総合窓口で行う業務とその他の業務の切り分けを行ったことが、効率化やその後のスムーズな民間委託につながったことから、各種手続の内容を分析し、各団体にとって最適なサービス範囲での総合窓口を構築することが重要。