

白石市アニメキャラクター「妖精ぴち」

窓口業務の 民間委託



宮城県観光PRキャラクター
「むすび丸」

白石市観光PRキャラクター
「ポチ武者こじゅうろう」

宮城県白石市総務部行政改革推進室

宮城県白石市の紹介

白石市は東京から東北新幹線で約2時間、宮城県の最南部・蔵王山麓に位置しています。まちなかには掘り割りや水路があり、武家屋敷や商家の蔵が点在するなど、城下町らしい趣が見られ、平成7年には城下町のシンボルとして白石城三階櫓(天守)が120年ぶりに復元されています。また、郊外には小原温泉・鎌先温泉があり、冬季は市営の白石スキー場がにぎわうなど、自然環境にも恵まれています。

白石市は古くから交通の要であり、3県の県庁所在地、仙台市・福島市・山形市の中間に位置することからアクセスが良く、東北自動車道(白石IC)及び国道4号が南北方向に、国道113号が東西方向に走り、JR東北本線が白石駅ほか4駅、東北新幹線「白石蔵王駅」が所在するなど交通網も整備されています。

人口 35,026人(平成29年3月31日現在)

面積 286.48m²



白石市の行財政改革について

～ 計画的な行財政改革の実施→効率的で質の高い行政運営・健全財政の維持～

1. 白石市における行革の取り組み

第一次行政改革大綱(S60年10月～)

第二次行政改革大綱(H8年2月～)

第三次行政改革大綱(H16年3月～)

H16年7月「行政改革推進室」を設置

* 平成17年 国「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」策定

白石市行財政改革推進計画(集中改革プラン:H18年2月～)

	集中改革プラン	集中改革プラン【改訂版】	集中改革プラン【第二次改訂版】
策定期間	平成18年2月～平成22年3月	平成22年4月～平成25年3月	平成25年4月～平成28年3月
目的	第三次行政改革大綱を再検証し、新しい視点に立った行財政改革を推進	財政の健全性を確保しながら効率的で質の高い行政サービスを提供	市民サービスの維持向上と一日も早い震災からの復旧・復興を図り、第五次市総合計画に掲げる施策の実現
項目数	-	39項目	42項目
効果計画額	8億8,394万円 (5カ年効果計画額)	19億2,029万円 (3カ年効果計画額)	12億8,773万円 (3カ年効果計画額)
効果実績額	16億5,016万円	18億6,000万円	19億6,945万円

白石市の行財政改革について

～ 計画的な行財政改革の実施→効率的で質の高い行政運営・健全財政の維持～

2. 現行の集中改革プラン【第三次改訂版】

基本理念
市民サービスの維持向上と
白石市まち・ひと・しごと創生総合戦略の着実な施策の実行
【計画期間：平成28年度～30年度(3年間)】

サービス
UP

コスト
DOWN

基本方針及び推進事項

継続的で開かれた行政運営の推進 【13項目】

- (1)民間委託と市民協働の積極的推進
- (2)業務効率化の推進
- (3)市民サービスの維持向上・開かれた行政への取り組み

安定的な財政基盤の確立 【19項目】

- (1)自主財源の確立
- (2)経費の節減と合理化
- (3)予算の重点的配分

機能的な組織機構の整備 【6項目】

- (1)組織機構の再編
- (2)定員の適正管理と人材育成の推進
- (3)職員の意識改革と資質の向上

主な改革項目

継続的で開かれた行政運営の推進

業務委託・行政アウトソーシング等の推進、指定管理者制度の活用、外郭団体等への関与の見直し、各種行事・イベント等の見直し、多様な収納機会の提供 等

安定的な財政基盤の確立

未利用財産の売却・貸付、使用料・手数料等の見直し、市税等収納率の向上、企業誘致による税収の確保、特別職報酬手当の見直し、旅費日当の見直し、奨励的報償費等の見直し、組織・機構の見直し、事業の凍結・延期・縮小・廃止 等

機能的な組織機構の整備

組織・機構の見直し、定員の適正管理、人事評価・行政評価・職員提案制度の充実 等

【これまでに実施した主な行革の取り組み】

- ・「戸籍・住民基本台帳関係業務」「市税等収納窓口業務」委託開始(平成22年度)
- ・公の施設に指定管理者制度導入(33施設)
- ・民設民営方式による保育園の民営化(2園)
- ・児童館・放課後児童クラブの民間委託・移管(3館)
- ・保育園給食調理業務の民間委託(2園)
- ・デイサービスセンターの民間譲渡
- ・証明手数料、各種行政サービス利用者負担、奨励的報償費等の見直し
- ・奨励的報償費(誕生祝金・敬老祝金等)の見直し
- ・投票時間の1時間繰り上げ
- ・保育園保育料の口座振替制度導入
- ・市税などのコンビニ収納の実施業務委託・行政アウトソーシング等の推進、指定管理者制度の活用、外郭団体等への関与の見直し、各種行事・イベント等の見直し、多様な収納機会の提供 等

市民課窓口業務について

業務委託の背景

集中改革プランの検討項目の一つとして庁内窓口業務の民間活用を検討。

業務の効率化、市民サービスの向上、経費の削減を目指して「戸籍・住民基本台帳関係業務」への民間委託導入を推進することとした。

委託形態・実現までの課題及び解決策

一時的・臨時的な業務であれば「派遣」となるが、継続性のある市民課窓口業務には「派遣」はなじまないとして「請負」として委託。「労働力」の提供ではなく、成果物の提供。発注 納品が基本。成果物を頂くのが請負と理解。

各民間スタッフとの間には指揮命令系統が混在しないよう、一定の独立性を確保し、物理的に業務エリアを「指定区域」として設定。指揮命令関係を生じないよう、市職員が業務を発注し、事業者が納品するという形をとる。

使用物品は事業者原則用意させ、事務処理マニュアルや研修には直接関わらない。

市民課窓口業務について

委託業務の内容

将来的には受付業務も仕様に加えることも想定しながら、当初は戸籍・住民基本台帳出入力業務を中心に委託。

平成22年度～ 平成26年度まで	平成27年度～	契約期間等	配置人員	処理件数
<ul style="list-style-type: none"> ・戸籍及び附票事務に関する出入力業務 ・住民基本台帳事務に関する出入力業務 ・証明書作成に関する業務 ・臨時運行許可に関する業務 ・郵送請求に関する業務 ・公用請求に関する業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・証明窓口に関する業務(申請書受付、証明書・印鑑登録証の交付、手数料全般の収納)を追加 <p>【市職員の直営業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民異動届けの受付及び審査、戸籍届けの受付及び審査、証明書等の交付確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・3年間の長期継続契約(債務負担行為設定) <p>平成22年4月～ 25年3月まで</p> <p>25年4月～ 28年7月(3年4カ月)</p> <p>平成28年8月～ 31年7月まで</p>	<p>請負事業者の「業務履行計画書」による。</p> <p>業務実施のための標準配置人数は5名とし、常に業務量に見合った人員を配置。</p> <p>* 登録者は、業務管理者、業務責任者・副業務責任者・フルタイム勤務者・シフト勤務者・応援要員で最大12名程度</p>	<p>平成22年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合計 50,569件 ・月平均 4,214件 うち証明書発行33,799件 <p>平成28年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合計 57,684件 ・月平均 4,807件 うち証明書発行45,692件

市民課窓口業務について

業務委託の効果

- ・正職員の削減(2名)。
- ・各種情報の入力作業スピードアップ化 待ち時間の短縮。
- ・定形型業務を委託することにより、市職員は戸籍法や住民基本台帳法等に関する専門的知識を習得向上する時間を確保。
- ・繁忙期や震災時の対応、4月の市職員人事異動の際にも住民サービスを維持。
- ・長期継続契約により、コスト削減とともにスキル等の蓄積から安定的に業務実施。
- ・臨時職員対応等と比較して、常に業務量に見合った人員配置し、速やかな欠員補、適切な社員研修等、労務管理が確立され市職員の負担が軽減。
- ・郵便請求業務の委託による負担軽減。時間外勤務の抑制。

歳出削減効果

- ・平成22年度より市民課職員2名減(10名 8名)。
- ・職員平均人件費換算で委託料:人件費2名分 = 約650万円の削減。
- ・平成27年4月から「証明窓口に関する業務」追加委託し、費用が増加したが、マイナンバー対応等新たな行政需要にも柔軟に対応中。
- ・なお、受益者負担の適正化を図るため、時期を同じくして住民票・印鑑証明等の証明 手数料の見直しも実施(年平均300万円の収入増)。

市民課窓口業務について

今後の課題と対策

直営から業務委託を順次拡大し7年が経過し実務経験がない職員が増加。

委託業務関係の知識習得や法令等の研修を一層強化する必要性あり。

本市では、法務局等の研修とともに毎月1回課内研修を実施。業務終了後に法令改正やクレーム対応等の研修を行う。

民間業者とも月1回程度打合せを行い、他市の事例等情報交換を行う。

今後の展望

本市は市民課窓口業務に加え、同時期から「市税等収納窓口業務」及び「総合案内業務」を外部委託中。

今後も積極的な外部委託を検討しているが、「税務課窓口」への新規導入は専門性やクレーム対応への懸念等から導入に至らず、小規模自治体にあっては業務内容的に委託可能な業務でも、年間を通じた一定の業務量が見込める業務が少ない。

また、当市の庁舎は建築後40年以上を経過し、老朽化に加えOA機器等の増加もあり、狭隘化が顕著。

請負体制確保のための「指定区域設定」など新たなスペース確保も課題。

市庁舎1階 市民課窓口

一定の独立性を確保し、業務エリアを「指定区域」として設定



収納窓口業務について

指定金融機関の派出業務廃止に伴い、平成22年4月より市民サービスの維持向上、会計課職員の負担軽減のために委託開始。



仕様内容	開設時間	配置人員	契約期間	取扱件数・金額
<ul style="list-style-type: none"> 市税・各種使用料等 市収入全般の収納・管理・保管 等 	<ul style="list-style-type: none"> 平成21年度まで (指定金融機関派出窓口) 9:30 ~ 12:00 13:00 ~ 14:30 (会計課出納窓口) <u>上記以外の8:30 ~ 17:15</u> 平成22年度から (収納窓口) 8:45 ~ 16:30 (会計課出納窓口) <u>8:30 ~ 8:45 16:30 ~ 17:15</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 請負事業者の「業務履行計画書」による。 業務実施のための標準配置人数は1名。 常に業務量に見合った人員を配置。登録者は3名程度。 	<ul style="list-style-type: none"> 経費削減のため市民課窓口と一括発注。 3カ年の長期継続契約。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成20年度 (指定金融機関派出窓口) 41,257件 608,208千円 (会計課出納窓口) <u>25,242件 331,688千円</u> 平成28年度 (収納窓口) 46,387件 630,939千円 (会計課出納窓口) <u>2,310件 27,486千円</u>

総合案内業務について

平成22年11月、緊急雇用創出事業の一環として、震災復興支援に係る各種支援制度紹介窓口として開設。平成27年度の事業終了後も、引き続き市全般の総合案内業務として委託。

業務委託により市民の利便性向上・市役所のイメージアップに資するとともに、市民課窓口業務の待ち時間短縮・職員の負担軽減にも寄与。



仕様内容	開設時間	配置人員	契約期間	取扱件数・金額
・市役所来庁者の対応 及び案内業務 等	・月～金 8:30～17:15	請負事業者の「業務履行計画書」による。業務実施のための標準配置人数は2名。 常に業務量に見合った人員を配置。 登録者は3名程度。	経費削減のため市民課窓口と一括発注。 3カ年の長期継続契約。	・平成28年度 業務処理(問い合わせ案内)件数 年間22,420件



鎌先温泉



小原温泉



弥治郎こけし村



宮城蔵王きつね村

ご清聴ありがとうございました



白石うーめん



平成29年10月7日 第10回鬼小十郎まつり(白石城)



ササニシキ復活プロジェクト