



窓口業務の民間委託

石川県羽咋市市民福祉部市民窓口課

平成29年8月1日



1. 羽咋市の紹介
2. 市民窓口課の紹介
3. 民間委託の導入について
4. 委託業務の選定基準と委託業務内容について
5. 委託業者の選考について
6. 個人情報保護の対応について
7. 偽装請負（労働者派遣法違反）対策について
8. 民間委託導入の効果と課題について

1.羽咋市の紹介

(1) 基本データ (H29.7.1現在)

市制施行	昭和33年7月1日 (当時人口30,045人)
人口	22,201人
世帯数	8,535世帯
職員数	163人 (類似団体別職員数 63団体中7番目に少ない (H28.4.1現在))

(2) 本市の特徴

市の西側は日本海に臨み、海岸線は日本で唯一、世界でも珍しいクルマで走れる砂浜「千里浜なぎさドライブウェイ (全長約8 km)」を有する。

市の中央部は邑知地溝帯が広がり、能登有数の穀倉地帯で、平成23年には羽咋市を含む能登地域の4市5町が世界農業遺産に認定されている。

また、気多大社、永光寺及び妙成寺など、市内には多くの社寺があり、建造物の国指定重要文化財は県内の約20%を占める。特に、妙成寺は県内初の建造物国宝指定に一番近い重要文化財と言われている。



千里浜なぎさドライブウェイ



世界農業遺産認定の棚田



妙成寺 (五重塔)

2.市民窓口課の紹介

(1) 沿革

H15年 4月	「市民課」を「総合窓口課」に課名変更	
H15年 8月	ワンストップサービス（1か所で関連手続きが完了する窓口サービス）開始 職員の聞き取りによる申請書（証明交付申請、転出届など）作成開始	
H22年 1月	窓口延長サービス時間変更（平日18：30まで	H14年2月～平日19：00まで）
H25年11月	窓口業務一部民間委託契約	
H26年 2月	窓口業務一部民間委託開始（H28年11月末まで2年10か月）	
H28年 8月	民間委託業者評価委員会開催	
H28年12月	窓口業務一部民間委託二期目開始（同業者と再契約	H31年12月末まで3年1か月）
H29年 4月	「総合窓口課」を「市民窓口課」に課名変更	

(2) 業務内容・人員体制

<主な業務内容>

住民基本台帳事務
 印鑑登録
 戸籍事務
 各種証明発行（税証明含む）
 マイナンバーカード関連事務
 仮ナンバー発行事務
 国民健康保険事務
 国民年金事務
 後期高齢者医療保険事務
 児童手当事務
 子ども医療費助成 など

<人員体制>

【委託前】	H24.4.1現在	
	役職	人数
	課長	1
	課長補佐	1
	係長（主査）	5
	主任	2
	主事	5
	非常勤	1
	市職員計	15

【委託後】	H29.4.1現在	
	役職	人数
	課長	1
	課長補佐	1
	係長（主査）	2
	主任	2
	主事	5
	市職員計	11
	民間委託スタッフ	常時5～6

3. 民間委託の導入について

(1) 背景・目的・手段

背景

① 行財政改革の推進

行政のスリム化の推進

② 職員定数適正化計画の推進

新採職員の抑制による削減
(退職者の1/2以下に抑制)

	H24	H25	H26	H27	H28
職員数	187	176	173	168	164
対前年比	2	11	3	5	4

② 財政緊急プログラムの推進

職員数の削減
民間委託の推進

④ はくい再生プログラムの推進

政策部門の強化(交流人口拡大と移住・定住人口確保)

目的

1 行政コストを削減して
市民サービスの向上

2 多様化、複雑化、専門
化する業務への職員の
重点配置

3 地元雇用の創出

手段

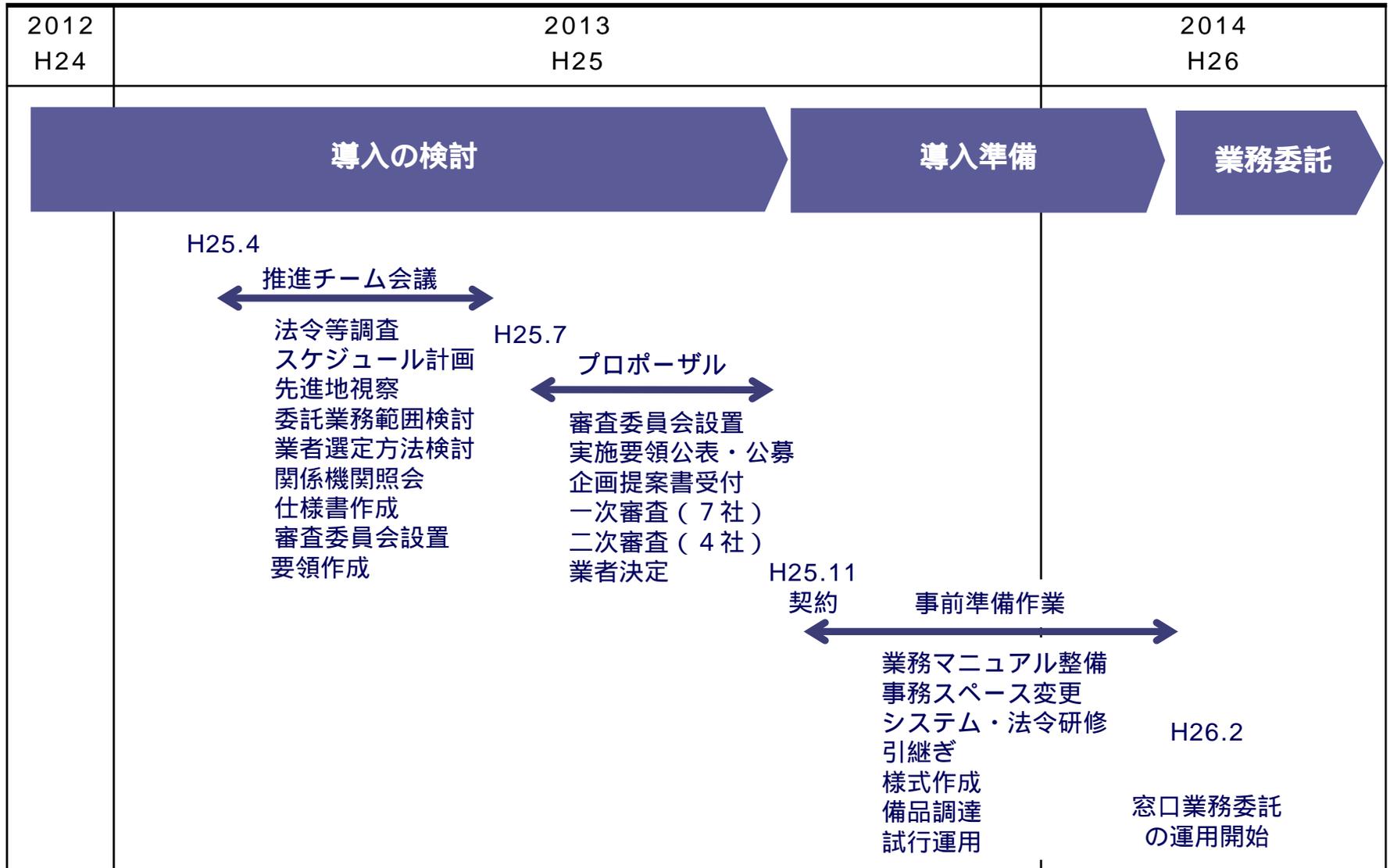
窓口業務委託
の検討

推進チームの発足
(行革担当課+総合窓口課)

窓口業務委託
(定型業務)の導入

3. 民間委託の導入について

(2) 導入スケジュール



4. 委託業務の選定基準と委託業務内容について

(1) 委託業務の選定基準

- ① ワンストップサービス維持
- ② スムーズな連携
- ③ 「専門性」「効率性」「難解性」

(2) 委託業務内容

業 務	内 容	所管課
証明書発行関連業務（一部税証明含む）	受付、作成、引渡し、手数料徴収など	市民窓口課・税務課
住民異動届出関連業務	受付、端末入力、転出証明書作成、火葬許可書等の作成及び引渡しなど	市民窓口課
戸籍届出関連業務	届書入力	〃
印鑑登録関連業務	登録及び登録証交付受付、作成、引渡しなど	〃
自動車臨時運行許可関連業務	受付、作成、交付など	〃
郵送による各種証明書請求関連業務	受付、作成、手数料精算など	〃
子ども医療費助成申請関連業務	受付、作成、集計、書類整理など	〃
児童手当現況届関連業務	受付、通知封入、書類整理	〃
その他市民窓口関連業務 （主なもの）	手数料集計及び払い込み 切手、印紙、はがき販売 有料可燃ごみ袋販売 県民手帳販売 能登空港利用促進助成金申請受付 他課からの書類配布または回収依頼業務	市民窓口課 総務課 環境安全課 企画財政課 〃 総務課、生涯学習課

5. 委託業者の選考について

(1) 委託業者選考のポイント

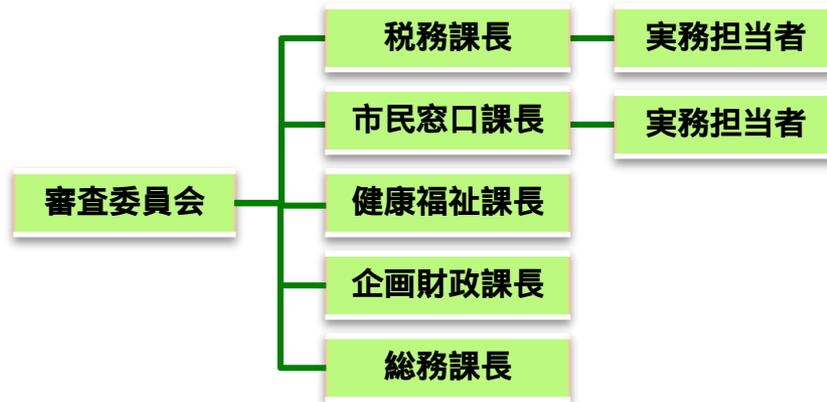
市民サービス向上の観点	ア 安定した窓口サービスの提供（トラブルや繁忙期の対応） イ 得意とする分野（接客対応、システム入力など）を活かした業務展開 ウ 民間企業ならではの窓口サービス満足度向上のための提案など
雇用の観点	ア 地元市民を積極的に雇用すること

(2) 公募型プロポーザルによる選考



5. 委託業者の選考について

(3) 審査委員会の設置



(4) 審査方法

一次、二次審査ともに同項目と基準で委員それぞれが評価し、平均点合計で決定
(現場職員の意見を反映させる)

(5) 審査項目 (評価項目)

評価項目は、「窓口業務に対する取組み方」、「個人情報保護対策」及び「見積額」を中心に、「民間企業ならではの独自提案」等12項目

「窓口業務に対する取組み方」の判断項目に実務経験者や、市内在住者を積極的に雇用する予定かを盛り込む

6. 個人情報保護の対応について



(1) プライバシーマーク、ISMSの取得

(2) 損害賠償保険加入の義務付け

(3) 条例、規則を遵守する誓約書の提出

(4) 従事スタッフの守秘義務の徹底

(5) 情報システムのセキュリティー対策

(6) 研修体制の充実

【用語】

- プライバシーマーク
個人情報保護に関して一定の要件を満たした事業者に対し、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）により使用を認められる登録商標。
- ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）
国際規格に基づき、組織の情報セキュリティ・ITサービス・事業継続のマネジメントが適切に構築・運用されていることを認定する制度。

7. 偽装請負（労働者派遣法違反）対策について

市側の対策

- (1) 事務スペースの分離 
- (2) マニュアル整備（FAQ、根拠法令の記載など） 
- (3) 定例勉強会（知識、ノウハウなど情報共有の場の設置） 

共通の対策

- (1) 事務フローの確立（整理）
- (2) 労働基準局、法務局への照会 

- (1) 名札・制服 
- (2) 受託業者であることの説明看板の設置（インフォメーションボード） 
- (3) 書類処理BOX、クリアファイルの活用 
- (4) 日報等報告書での情報共有（委託者内での知識蓄積） 

委託側の対策

8. 民間委託導入の効果と課題について

(1) 効果

市職員の政策部門への重点配置（人口減少対策担当課を新設）

職員数（非常勤含む）委託前15人 11人

累計 38,715千円（2年10ヵ月）のコスト削減

継続的雇用による専門知識の蓄積と安定した窓口サービスの提供

地元雇用の創出（市内在住者の採用実績9名）

処理ミス、クレームの減少

民間ノウハウによるサービス向上

（クイック窓口、フロアマネージャーの配置）

(2) 課題

職員スキルの低下（実務経験不足）

処理時間の増加（職員による審査、決定のプロセスが必要なため）



終わり

ご清聴ありがとうございました。

