

## 2. 受託事業の現状について

### ● 弊社における履行状況 ●

ここからは具体的な事例での解説となります。まず・・・

① 弊社における委託事業履行状況（業務分類別）    ② 現在公示内定もしくは予算計上を前提とした事業化検討案件状況

をご説明いたします。



### ① 弊社における委託事業履行状況（業務分類別）

※平成29年7月現在

| 分類     | 受託契約数 | 比率      |
|--------|-------|---------|
| 証発行処理  | 4     | 4.55%   |
| 住基手続   | 11    | 12.50%  |
| 国保年金後期 | 23    | 26.14%  |
| 介護福祉   | 5     | 5.68%   |
| 児童福祉   | 6     | 6.82%   |
| 各種支援   | 7     | 7.95%   |
| 納税     | 1     | 1.14%   |
| 端末入力   | 2     | 2.27%   |
| 単年度    | 23    | 26.14%  |
| 支所出張所  | 1     | 1.14%   |
| その他    | 5     | 5.68%   |
| 合計     | 88    | 100.00% |

※弊社・・・テンプスタッフフォーラム及びパーソルテンプスタッフ所管分

#### 《Point①！》

受託会社のノウハウや対象商圏（特定市区での複数受託等）のなどの要件で数値の差異は発生しますが、住民・来庁者対応窓口業務での事業化（≒公示）が多い傾向は類似します。

#### 《Point②！》

繁忙閑散の差異が大きい業務では派遣利用（繁忙期・一定期間のみ派遣で就業）が多く見られましたが、近年年間を通じた業務を事業化する動きがみられます。

#### 《Point③！》

単年度事業は、現在は『個人番号カード交付事業』『臨時福祉給付金支給事業』が多数を占めておりますが、次年度以降は終息（事業終了）に向かうとみられます。

## 2. 受託事業の現状について

### ● 事業化に向けた問い合わせ状況 ●

新規事業化・事業範囲を変更拡大した上での契約更新などの問い合わせにつきましても、増加傾向は続いております。



【業務委託検討・公示中事案一覧】

| 業務   | 件数 |
|------|----|
| 住基   | 4  |
| 国保   | 10 |
| 児童   | 2  |
| 介護   | 4  |
| 案内   | 3  |
| 総合窓口 | 3  |
| 税    | 1  |
| 出納   | 3  |
| 支所   | 2  |
| その他  | 9  |
| 計    | 41 |

#### 《Point ! 》

更新契約の公示が増加しています（外部利用が最も多い業務）。  
 ※競争入札案件多数⇒弊社では応札見送り・・・。

#### 《Point ! 》

健康保険関連の事業化拡大が進んでいます。  
 ※個別業務の入札から集約化へ  
 ※新規事業化検討の増加

#### 《Point ! 》

年間を通じた外部利用拡大が見られます。  
 ※業務範囲拡大・認定処理のセンター化（庁舎外運用）検討もあり  
 ※子育て関連は、現況処理等単発業務での公示から、児童関連窓口（手当・医療費助成・保育入園相談）を業務範囲とした通年業務の事業化検討へ推移傾向あり

#### 《Point ! 》

多様な業務の事業化検討が進んでいます。  
 ※保健予防・電話総合・総務事務センター・庁内処理業務（職員向け）など

事業者の  
対応範囲も拡大!

※上記は事業化検討が部局マターとなっている案件の数値です。  
 担当者における問い合わせレベルは含まれません。

## 2. 受託事業の現状について

### ● 事業化の利点と課題 ●

業務別、組織別、あるいは事業化する形態・範囲により多様な効果が期待できます。 ※ 下記は弊社による提案時推奨ポイント

【事業化による期待効果例】

| 業務  | 推奨ポイント  |   |  |                                       |
|-----|---|---|--|---------------------------------------|
|     | 市民来庁者   | 職員  | 業務   | 契約その他                                 |
| 住基  | 繁閑調整拡大による待ち時間削減<br>対応品質向上<br>ワンストップサービス             | 窓口業務負荷軽減によるコア集中<br>超過勤務・休日出勤減少                | 他市区ノウハウ投入による業務品質改善<br>フロー・マニュアル整備による業務可視化      | 正職員対比によるコスト削減<br>開庁時間拡大<br>臨時職員管理負荷減少 |
| 国保  | 繁閑調整拡大による待ち時間削減<br>対応品質向上                           | 短期間業務への対応負荷軽減<br>受電・架電対応減少によるコア業務集中           | 資格・給付・賦課・相談業務の連続性拡大<br>他市区ノウハウ投入による業務品質改善      | 繁閑調整実施による運営コスト全体の削減<br>臨時職員管理負荷減少     |
| 後期  | ワンストップサービスによる品質改善                                   | 窓口業務負荷軽減                                      | 国保業務との類似業務の包括運営による効率化                          |                                       |
| 介護  | 窓口業務（一次認定等）での<br>待ち時間削減                             | バックヤード業務減少によるコア（審査<br>会運営等）業務集中<br>繁忙期の超過勤務減少 | 業務別時期繁忙期に対する工数調整範囲<br>拡大<br>他市区ノウハウ投入による業務品質改善 | 長期包括契約によるコストメリット発生                    |
| 子育て | 繁忙期の長時間受付待ち削減<br>架電問い合わせ時の電話混雑削減                    | 窓口業務負荷軽減によるコア集中<br>時期繁忙による超過勤務・休日出勤減少         | 短期間繁忙業務・通常業務の繁閑差異減少<br>(※)                     | 業務範囲の一体的契約によるコストメリット発生                |
| 納税  |   | 少量業務対応の負荷減少                                   | 同種業務との包括運用による安全性向上<br>(※)                      | 他部局業務との包括運用によるコストメリット<br>発生 (※)       |
| 年金  | ワンストップサービスによる品質改善                                   | 窓口業務負荷軽減                                      | 国保業務との類似業務の包括運営による<br>効率化                      |                                       |
| その他 | 対応品質向上<br>ワンストップサービスによる対応時間減少<br>誤案内・誤記入による対応時間増の減少 | ルーティン業務解消による負荷軽減                              | 各種申請受付の工数削減<br>IT化による業務工数削減<br>IT化による品質の均一化実施  | 総合窓口化検討の検証材料                          |

#### 《Point ! 》

期待効果が同一で対応が類似するものは、一体的に業務を運用することでより効果を拡大することも可能です。（ただし仮説設定・検証のために業務調査実施推奨）

# 2. 受託事業の現状について

## ● 事業化の利点と課題 ●

課題は事前に可視化すること、対策を講じ進捗を管理して解消していくことが重要です。 ※下記は弊社による提案時ポイント

【業務上の課題と解決策例】

| 業務  | 課題と解決策   |   |   | 契約その他   |
|-----|--|---|---|---|
|     | 市民来庁者  | 職員  | 業務  |   |
| 住基  | 誤交付・誤案内・収納相違等過誤事案<br>⇒チェックツール活用/記載支援<br>対応想定以上の待ち時間発生<br>⇒シフトスタッフ拡大投入<br>⇒管理者オペレーション比率拡大 | エスカレ範囲逸脱による偽装疑義<br>⇒エスカレ時のフロー徹底<br>(管理者⇒職員処理完結⇒後刻FB)    | 高難易度業務の習熟遅延による品質低下<br>⇒受託前研修の強化(期間・内容)<br>⇒FAQ作成による作業支援<br>⇒管理者層対応による処理<br>業務切り分けの不確実化<br>⇒エスカレルールの整備 | 個人情報取り扱いのせい弱性<br>⇒研修・管理ツール等制度と物理的施策の実施<br>費用対効果の期待値薄<br>⇒業務範囲の再検討実施 |
| 国保  | (住基と同様)  | (住基と同様)<br>納付・相談業務の残存<br>⇒受付等疑義の発生しない業務の切り分け            | (住基と同様)<br>滞納整理等受託困難業務あり<br>⇒業務調査実施によりリスクヘッジ策を構築の上、対応可能業務の切り分け実施                                      | 発送・通知業務実施時の個人情報庁舎外持ち出し<br>⇒物理的セキュリティ施策実施                            |
| 後期  | (国保と同様)<br>来庁者1人あたりの対応時間差異大<br>⇒窓口とフロア業務の切り分け実施  | (国保と同様)   | (国保と同様)   |   |
| 介護  | (国保等と同様)<br>窓口数少のため、突発繁忙時の待ち時間増大<br>⇒処理業務担当の業務マルチ対応による対応窓口増                              | (国保・住基と同様)  | 発送関連業務多数のため、潜在的な過誤リスク増<br>⇒IT化(機械管理)と人的管理の複層による品質管理実施   | 狭義の受託化によるコストメリット薄<br>⇒業務調査実施による外部利用範囲拡大                             |
| 子育て | (国保・住基と同様)<br>乳幼児同伴によるリスク<br>⇒フロア担当配置  | DV等多岐にわたるエスカレ事案あり<br>⇒他受託現場ノウハウ共有<br>⇒市担当⇔管理者MTGによる事象共有 | 業務範囲大の場合の習熟難易度上昇<br>⇒シフト・フルタイムスタッフの業務シェア<br>⇒業務量減少時期のコア体制の確立  | 給付過誤による対応<br>⇒契約前の確認の徹底   |
| その他 | (総合案内)<br>非対応受託業務の案内実施<br>⇒庁舎内案内の仕様組み込み  | (郵送センター)<br>審査業務のみ残存<br>⇒処理フローの事前協議によるボトルネック<br>解消策の設定  | (郵送センター)<br>大量処理・公用/私用の納期差異等<br>過誤・遅延リスクあり<br>⇒優先順位等着手前のルール徹底   | 委託範囲拡大による職員ノウハウ低下<br>⇒委託業務の可視化(ツール)<br>⇒現状報告の実施<br>⇒割り切り(職員のコア集中)   |

**《Point ! 》**  
仕様作成時に『どの業務が職員側に残るか?』『残った場合の工数はどうなるか?』『リスク回避策は打てるのか?』を事前に検証しておくことが重要です。

# 3.受託事例について

## ● 弊社における業務委託の現状 ●

どの業務を事業化しているか、行政手続き別にご説明いたします。

### ① 窓口業務について 住基・証明書発行業務関連（一部）

| 行政機関<br>市区町村名 | 件名                           | 業務種別  | 人口規模<br>(H27) |
|---------------|------------------------------|-------|---------------|
| 文京区           | 戸籍住民課証明発行業務委託                | 住基手続  | 200,000       |
| 港区            | 窓口事務等における証明発行等業務委託           | 住基手続  | 240,000       |
| 奈良市           | 奈良市 市民課窓口業務委託                | 住基手続  | 361,000       |
| 中野区           | 郵送請求に係る証明書交付事務等の業務委託（長期継続契約） | 証発行処理 | 310,000       |
| 江戸川区          | 戸籍・住民票等及び課税証明書等の郵送請求業務委託     | 証発行処理 | 680,000       |
| 川崎市           | 平成26年度川崎市役所区民課オペレーター業務委託     | 証発行処理 | 1,460,000     |
| 半田市           | 半田市 市民課窓口業務委託                | 住基手続  | 116,000       |
| 春日井市          | 春日井市 市民課窓口業務                 | 住基手続  | 307,000       |
| あきる野市         | 市民課窓口業務委託                    | 住基手続  | 80,400        |

（ポイント）

#### 1) 業務関連

広範囲な業務対応

（申請受付・異動・戸籍・証明書発行等）

休日開庁あり

（土曜日・特別開庁日）

#### 2) 運用関連

窓口対応が仕様により異なる場合あり

※ 交付・手数料収受は職員対応

※ 戸籍申請は職員対応 など

時期・時間帯による繁閑差

※ 配置人員数のギャップ

※ 住民登録数による繁閑ギャップ

※ 本庁舎・支所出張所のロケーションによる繁閑ギャップ

#### 3) 契約状況

証明書発行業務のみ公示⇒競争入札事例多数あり

委託済み案件多数の業務領域

業者変更のケース発生

受託範囲見直しの事例あり（総合窓口化へ移行打診あり）

（推奨・課題）

#### 1) 推奨

低難易度業務の職員負荷軽減

来庁者案内品質向上

#### 2) 課題

コストメリット期待値薄（事業化済の場合）

個人情報事故リスク（誤交付等過誤）

イレギュラー対応あり

今後の事業化範囲の検討（総合窓口）

### ※ 主たる対応業務

| 項目①         | 項目②                                       |
|-------------|---|
| 住民異動<br>関連  | フロア案内(手続きの仕方、必要書類等の確認、申請書の書き方等)           |
|             | 住民異動届受付、入力及び異動に伴う各課案内                     |
|             | 戸籍届出等に伴う住基入力                              |
|             | 印鑑登録の受付・登録及び原票整理                          |
|             | 住基カード・公的個人認証申請受付                          |
|             | 自動車臨時運行許可申請受付                             |
|             | 手数料収納、領収書交付、収納金集計及び収納金払い込み                |
|             | 戸籍附票通知入力                                  |
|             | 各種申請書ほか消耗品の管理                             |
|             | 各種窓口受付等取扱業務に関する電話照会及び回答                   |
|             | 児童・生徒の転入及び転出の伴う通知の交付<br>その他市民課市民係窓口に関する業務 |
| 証明書<br>発行関連 | 住民票                                       |
|             | 住民票記載事項証明書                                |
|             | 不在住証明書                                    |
|             | 印鑑証明書                                     |
|             | 各戸籍証明（謄本・抄本）                              |
|             | 不在籍証明書                                    |
|             | 独身証明書                                     |
|             | 婚姻具備証明書                                   |
|             | 身分証明書                                     |
|             | 戸籍の附票                                     |
|             | 課税証明書                                     |
|             | 納税証明書                                     |
|             | 軽自動車税納税証明書                                |
|             | 個人番号カード、住民基本台帳カード                         |
|             | 広域交付住民票                                   |
|             | 通知書                                       |
|             | 告知書                                       |
|             | 国外移住届受理証明                                 |
| 受理証明書       |   |
| 特別受理証明書     |   |
| 届出記載事項証明    |   |
| 自動交付機カード交付  |   |
| 行政証明（住居表示）  |   |
| 臨時運行許可証明    |   |
| 国保保険料納付額証明書 |   |
| 被保険者取得・喪失証明 |   |
| 閲覧手数料       |   |