

PERSOL

行政機関における窓口業務の 事業者利用状況について

平成29年度公共サービスイノベーションPF in 北陸



IS 518184

平成29年 8月1日

テンプスタッフフォーラム株式会社

パーソルテンプスタッフ株式会社

目次

1.外部利用にあたって	・・・P.2
2.受託事業の現状について	・・・P.4
3.受託事例について	・・・P.9
(参考) 業務調査	・・・P.19

1.外部利用にあたって

●行政サービスにおけるアウトソーシング導入の根拠について●

行政サービスのアウトソーシングについて、その法的根拠を整理すると下記の4つに分類されます。

- ① 指定管理者制度
- ② PFI (Private Finance Initiative)
- ③ 市場化テスト
- ④ 派遣・業務委託

概要比較

項目	指定管理者制度	PFI	市場化テスト	派遣 業務委託
根拠法	地方自治法	PFI法	公共サービス 改革法	民法等
対象	公共の施設の管理	公共施設の整備に係る事業	公共サービス	行政業務全般 (公権力行使にあたらぬ 範囲)
事業者との関係	地方自治体による「指定」(行政処分)により管理権限の委任を行う仕組み	民法上の契約関係	民法上の契約関係を基本としつつ、本法により一定の制限を課す仕組み	民法等上の契約関係

根拠法・対象業務等について、それぞれの特徴を比較したものが上記一覧となります。
窓口サービスでは、派遣・業務委託がよく用いられる手法となっています。

1.外部利用にあたって

●アウトソーシング対象領域の考察●

行政手続（事務）は、その多くが法令に基づき行われるため、関係法令等の知識が必要とされます。なおかつ、恣意的・裁量的な処理とならないよう定型的・画一的な処理もまた求められるところです。

この点を踏まえ、自治体の業務領域を整理すると大きく6つに区分できます。

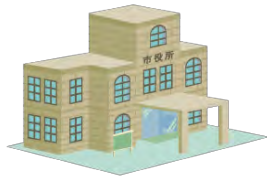
区分	政策企画業務	公権力の行使	専門非定型業務	専門定型業務	単純非定型業務	単純定型業務
特徴	指揮監督ができ（地公法154）兼業制限・信用失墜行為禁止・守秘義務等の含む規則がある一般職がなじむ。		指揮命令が必要。非定型業務ゆえに指揮可能な職員がなじむ。	専門的であるがゆえに、指揮命令が発生しやすく、委託化がなかなか進まない領域。一般職員と臨時職員とで対応している。	事務補助のように、単純非定型な作業。随時柔軟に指揮命令できる臨時・非常勤職員がなじむ。	民間企業に能力と専門知識があり、事例も豊富で競争も働くため、民間委託になじむ。
主たる業務	予算編成 企画全般 産業振興 国保・介保料設定 手数料設定 人事、など	滞納処分 生保決定廃止 窓口事務（決定） 各種審査、など	観光振興 自然保護 消費者行政 システム構想 施設修繕更新計画 広報、など	税関連補助業務 会計・出納 国保・介保事務 農業委事務 入札・契約 調査統計 窓口事務、など	福祉サービス 保育所 庶務補助 受付電話 物品調達、など	廃棄物処理 公共施設維持管理 道路管理 給食 公用車運行、など

専門定型業務においては、一般職員がその処理を行っていることが多く、その領域を外部利用事業化することで総合的な費用対効果が得られるとともに、創出された雇用により、地域雇用・多階層の年齢層に対する雇用（フルタイム・パートタイム）促進につながる等の効果が期待できます（赤線部分）。
 加えて、現在多くの行政機関で導入検討されている『総合窓口』では、住民・来庁者の利便性を鑑み、非定型業務領域を含め包括的に対象となりうる業務を事業化に向けて調査する必要があると考えられます（紫破線部分）。

2.受託事業の現状について

●事業者視点でのアウトソーシング導入領域●

市場化テスト以来、各所で行政窓口（窓口後方事務含む）におけるアウトソーシング導入の進捗が見られます。
その内容（対象領域）については事業者ごとに異なる部分ではありますが、弊社の事例でご説明しますと、現在以下の状況となっております。



【業務別事業化実績】

	住基			国保			後期 高齢	年金	保健 予防	介護福祉		児童福祉		税	会計	給与 福利	総合 受付	電話 交換	
	証明 発行	住民 異動	戸籍	資格・ 賦課	収納	給付				認定	給付	児童 手当	入園 相談						
業務調査	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●					
業務委託	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●			
人材派遣	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			

●印・・・弊社にて履行中もしくは過去に履行実績あり

《Point①！》

業務調査について

- ★本運用に『委託準備』等で仕様に組み込まれる事例多数
- ★最近では調査単体の公示が増加傾向
⇒効果的な事業化を目的とする

《Point②！》

派遣利用について

- ★欠員リスク解消時の利用（産休・繁忙・想定外退職等）
- ★業務範囲が広範
⇒職員に近い業務対応例あり

《Point③！》

新たな事業領域

- ★総合受付（総合窓口）（案内・フロアマネージャー等）
- ★電話交換（過去も事例あり～高機能化）
⇒総合窓口への布石

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 対応品質向上 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 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 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 開庁時間拡大 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 対応品質向上	短期間業務への対応負荷軽減 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 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 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 待ち時間削減	バックヤード業務減少によるコア（審査 会運営等）業務集中 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 拡大 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 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 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 (※)	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 (※)	他部局業務との包括運用によるコストメリット 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 効率化	
その他	対応品質向上 ワンストップサービスによる対応時間減少 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 IT化による業務工数削減 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 ⇒チェックツール活用/記載支援 対応想定以上の待ち時間発生 ⇒シフトスタッフ拡大投入 ⇒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 ⇒エスカレ時のフロー徹底 (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 ⇒受託前研修の強化(期間・内容) ⇒FAQ作成による作業支援 ⇒管理者層対応による処理 業務切り分けの不確実化 ⇒エスカレルールの整備	個人情報取り扱いのせい弱性 ⇒研修・管理ツール等制度と物理的施策の実施 費用対効果の期待値薄 ⇒業務範囲の再検討実施
国保	(住基と同様)	(住基と同様) 納付・相談業務の残存 ⇒受付等疑義の発生しない業務の切り分け	(住基と同様) 滞納整理等受託困難業務あり ⇒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 ⇒物理的セキュリティ施策実施
後期	(国保と同様) 来庁者1人あたりの対応時間差異大 ⇒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) 窓口数少のため、突発繁忙時の待ち時間増大 ⇒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 ⇒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 ⇒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) 乳幼児同伴によるリスク ⇒フロア担当配置	DV等多岐にわたるエスカレ事案あり ⇒他受託現場ノウハウ共有 ⇒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 ⇒シフト・フルタイムスタッフの業務シェア ⇒業務量減少時期のコア体制の確立	給付過誤による対応 ⇒契約前の確認の徹底
その他	(総合案内) 非対応受託業務の案内実施 ⇒庁舎内案内の仕様組み込み	(郵送センター) 審査業務のみ残存 ⇒処理フローの事前協議によるボトルネック 解消策の設定	(郵送センター) 大量処理・公用/私用の納期差異等 過誤・遅延リスクあり ⇒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 ⇒委託業務の可視化(ツール) ⇒現状報告の実施 ⇒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 市区町村名	件名	業務種別	人口規模 (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 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
その他市民課市民係窓口に関する業務	
証明書 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	

3.受託事例について

● 窓口事例/東京都あきる野市 ●

市民課系業務の事例として、弊社が受託履行中の東京都あきる野市の事例を取り上げます。
 広範な業務範囲を事業化しており、今後のモデルケースの1つと言えます。

行政機関 市区町村名	件名	業務種別	人口規模 (H27)
あきる野市	市民課窓口業務委託	住基手続	80,400

(受託状況)

弊社受託前に既に事業化済み（28年度応札時で3度目の更新）
 ⇒プロポーザル実施による業者選定で事業者変更
 市民課窓口の広範な業務を事業化

(業務範囲)

窓口（各種申請受付） 入力・発行
 電話問い合わせ フロア案内
 ※証明書交付・手数料収納は職員

(受託規模)

窓口数：申請受付窓口1 フロア1（繁忙時） 転入出受付最大2
 人員数：常時5ポジション（管理者除く）+繁忙時増員

(効果と課題)

効果：繁忙時の動線変更実施→待ち時間短縮
 課題：前事業者との引き継ぎ不足による不安定化（品質・人員）
 ⇒リカバリー中

(今後)

課題解消：品質安定と従事者のマルチタスク化（業務対応力向上）
 効果拡大：他課業務との連携・交付業務の事業化

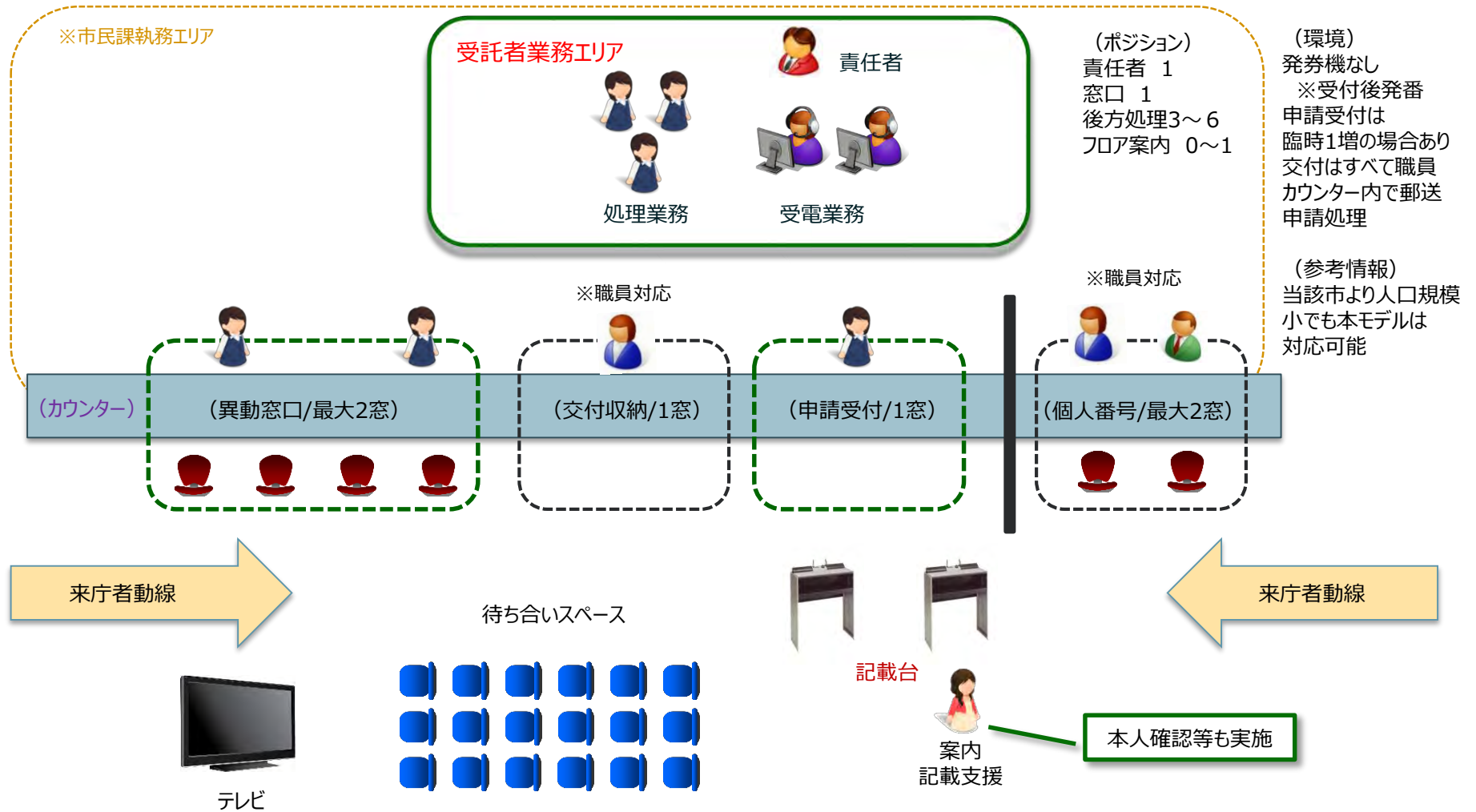
※主たる対応業務

対応する発行書類	対応するその他業務	対応する入力業務
住民票の写し	郵送申請にかかる対応（電話業務）	戸籍届出
記載事項証明書	官公庁からの対応（電話業務）	戸籍附票
不在住証明書	閲覧申請	
印鑑登録証明書	転入申請受付	
納税証明書	転出申請受付	
課税証明書	転居申請受付	
軽自動車納税証明書		
戸籍謄本・抄本		
身分証明書		
独身証明書		
不在籍証明書		
附票の出ない証明書		
臨時運行証明		
証明書の請求処理		

3.受託事例について

● 窓口事例/東京都あきる野市 ●

市民課業務のレイアウトイメージ（イラスト）です。



3.受託事例について

②窓口業務について 国民健康保険手続関連（業務範囲例）

※主たる対応業務

項目①	項目②
窓口業務等	国保の給付に関する説明
	給付に係る届出・申請等の受付および限度額適用・標準負担額減額認定証交付申請の受付（再交付含む）・入力・交付
	国保の資格に関する説明
	資格に係る届出・申請等の受付および被保険者証・高齢受給者証等の受付（再交付含む）・入力・交付
	非自発的失業減免・退職者医療制度・旧被扶養者減免・簡易申告の申請受付・入力
	納付方法および納付状況の説明および納付書再発行
	保険料の收受受付
	保険料の口座振替に関する受付（新規・変更・取消および年金特徴の選択届の受付含む）
	保険料の支払済額確認書の受付および発行
	保険料の納付相談の引継ぎ(滞納保険料の納付書作成・收受受付および短期証・資格証明書の発行含む)
	後期高齢者医療制度に関する説明
	後期高齢の保険料の收受受付（入金受付用書き納付書作成含む）
	後期高齢の被保険者証・資格証明書・限度額適用・標準負担額減額認定証・特定疾病療養受療証等の交付申請の受付（再交付含む）
	後期高齢の療養費の申請受付
	後期高齢の葬祭費支給の申請受付
後期高齢のその他給付に関する申請書等の預かり	
電話受付事務	給付に関する問合せ等の受付および対応（必要に応じて、申請書等の送付を含む）
	資格に関する問合せ等の受付および対応（必要に応じて、申請書等の送付を含む）
	収納に関する問合せ等の受付および対応（必要に応じて、申請書等の送付を含む）
	納付相談に関する問合せ等の引継ぎ
	国保全般に関する説明（資格・保険料・給付・特定健診・保養施設・各種届出の方法や、交付・送付・支払スケジュールなど）
後期高齢者医療制度に関する問合せ等の引継ぎ	
入力等事務	資格関係
	収納関係
内部事務	国保および後期高齢に関する受付書類確認および分類整理
	郵便物等処理
	金銭出納
	印刷物等管理
	その他国保に関する事務
その他後期高齢に関する事務	

非対応①	非対応②
賦課 収納関連	納付相談 ※一次受付のみ対応
	納付額変更
	滞納整理 ※個別訪問

3.受託事例について

②窓口業務について 国民健康保険手続関連（実績一部）

行政機関 市区町村名	件名	業務種別	人口規模
白井市	保険年金課窓口等業務委託（2017年4月開始）	国保年金後期	63,000
中津川市	中津川市 国民健康保険受付に関する業務	国保年金後期	78,000
中津川市	中津川市 年金窓口業務	国保年金後期	78,000
富田林市	国民健康保険窓口等業務の委託等業務	国保年金後期	114,000
我孫子市	平成27年度 国民健康保険窓口業務等	国保年金後期	130,000
寝屋川市	寝屋川市 国民健康保険窓口業務等委託	国保年金後期	238,000
八尾市	国民健康保険及び高齢者医療の窓口業務委託	国保年金後期	269,000
豊島区	国民健康保険課窓口業務委託	国保年金後期	270,000
北区	東京都北区国保年金課窓口業務等一部委託	国保年金後期	338,000
柏市	柏市保険年金課一部業務委託（窓口及び入力業務並びにコールセンター運営）	国保年金後期	400,000
岐阜市	岐阜市 国民健康保険窓口業務委託	国保年金後期	406,000
葛飾区	葛飾区 国保年金課業務委託導入準備委託（2017年6月開始）	国保年金後期	406,000
東大阪市	東大阪市 医療保険室一部業務委託	国保年金後期	502,000
船橋市	船橋市国民健康保険窓口・受電業務委託	国保年金後期	620,000
大田区	平成27年度国保年金課窓口業務等委託	国保年金後期	700,000
練馬区	国民健康保険内部事務等業務委託	国保年金後期	710,000
練馬区	練馬区国民健康保険窓口受付事務等業務委託	国保年金後期	710,000
練馬区	後期高齢者医療制度窓口受付事務等の業務委託	国保年金後期	710,000
愛知県	愛知県 後期高齢者医療広域連合	国保年金後期	—

（ポイント）

1) 業務関連

委託内容がほぼ同一・・・導入難易度減に効果あり
（資格・給付・賦課・その他）

国保・後期・国年の包括事例増加傾向あり

2) 運用関連

フロアマネージャー配置事例が多数

- ・記載支援による時間短縮
- ・本人確認不備解消

3) その他

滞納整理関連は事例少数
※ただし近年個別訪問の受託事例あり
1件当たりの処理時間に差異あり
・市区/従事者/業務内容等

（推奨・課題）

1) 推奨

各係業務・関連業務の包括委託によるコスト効果大
（中期的）
マニュアル・ツール・ノウハウ等多数（当社事例）

2) 課題

従事者定着率（業務難易度による）の差異あり
単発・発送系業務の対応（納付通知・勧奨）
職員残存業務あり（審査・相談業務）

3.受託事例について

● 窓口事例/千葉県白井市 ●

保険年金課における所掌事務（国保・後期・国民年金）を包括事業化しております。今後この事業形態は増加することが確実視されます。

行政機関 市区町村名	件名	業務種別	人口規模
白井市	保険年金課窓口等業務委託（2017年4月開始）	国保年金後期	63,000

※主たる対応業務

対応する窓口業務	対応する入力処理業務	対応するその他業務
国民健康保険資格業務	国民健康保険の手続きに関する入力	保険年金課フロア案内
国民健康保険の給付に関する手続き	後期高齢者医療の手続きに関する入力	その他業務に関する事務
国民健康保険の賦課に関する手続き	国民年金の手続きに関する入力	
後期高齢者医療資格業務	証書等郵送処理業務	
後期高齢者医療の給付に関する手続き	国民健康保険に関する電話の問い合わせ	
後期高齢者医療の賦課に関する手続き		
国民年金の届け出に関する手続き		
保険料納付に関する受付		
証明書発行に関する手続き		

（受託状況）

弊社受託前試験導入期間設定（28年度応札時が本運用公示）
 ⇒試験運用の評価にて事業化決定
 庁舎移転に伴う職員再配置計画あり
 周辺市の事業化情報を調査（事業化可否判断の一助）

（業務範囲）

国民健康保険 後期高齢者医療 国民年金業務
 ①窓口受付
 ②各種申請処理
 ③交付
 ④保険料収納
 ⑤フロア案内

（受託規模）

窓口数：申請受付窓口3（繁忙時：窓口最大5フロア1）
 人員数：通常6ポジション（管理者除く）+繁忙時増員

（効果と課題）

効果：職員負荷軽減、費用削減
 課題：動線変更によるオペレーション工数増加
 ⇒受託後庁舎移転発生（現在再構築中）
 広範な業務範囲による習得時間増

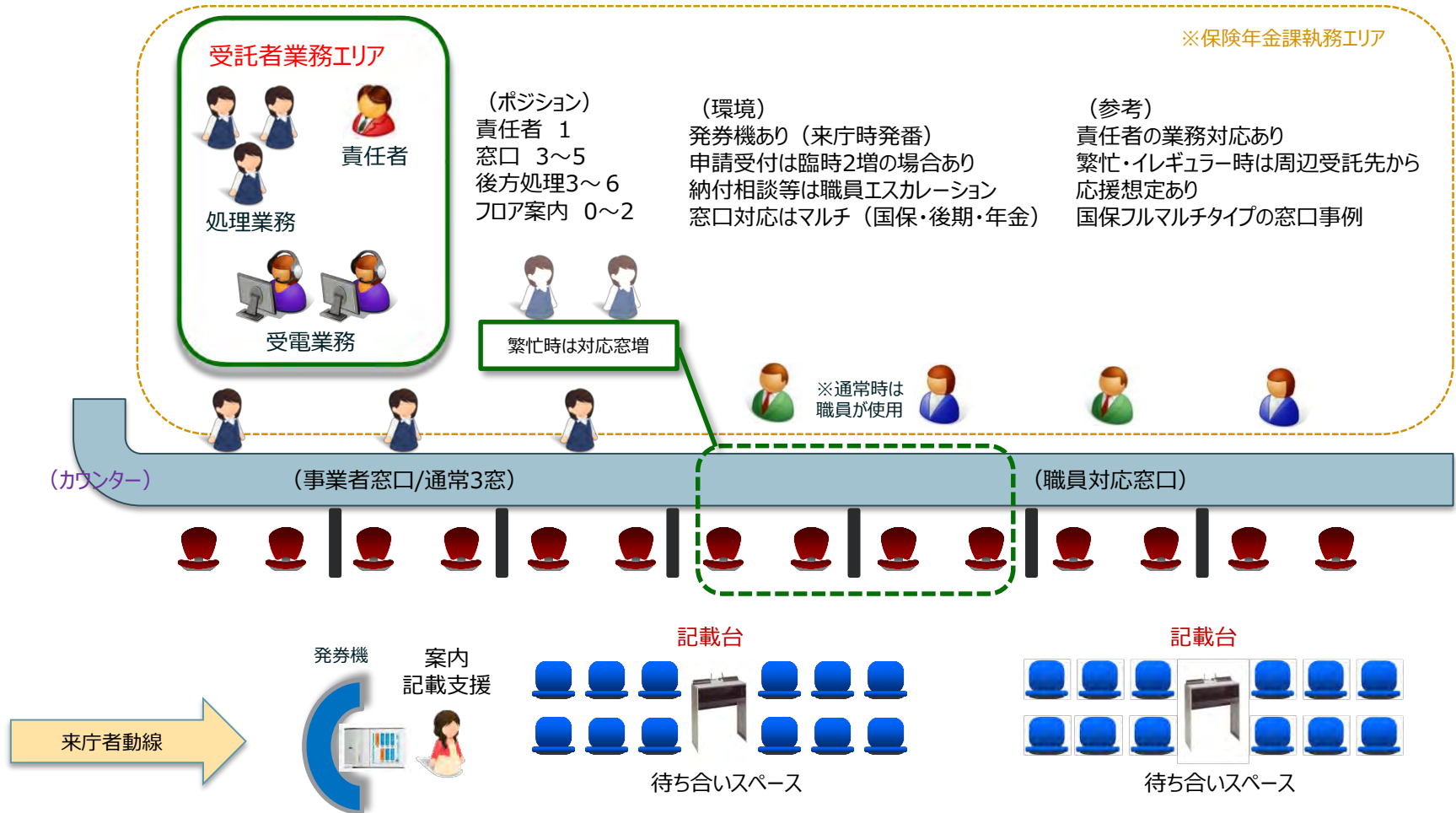
（今後）

課題解消：業務習熟度向上⇒マニュアル整備・業務分担可視化
 効果拡大：国保・後期・国年3業務の連携による来庁者対応の品質向上
 （時間削減・たらいまわし防止等）

3.受託事例について

● 窓口事例/千葉県白井市 ●

保険年金課業務のレイアウトイメージ（イラスト）です。
業務で窓口を区分せず、事業者が対応するエリアで複数の申請受付を実施しています。



3.受託事例について

●新たな事業事例について●

現在、より効率的・効果的な業務履行が担保できることを前提とし、サービス向上を実現するために新たな事業形態を検討する行政機関が増加傾向にあります。以下は既に事業化済みと事業検討中の事例です。

※事業化済み（受託契約済み）

行政機関 市区町村名	件名	業務種別	人口規模 (H27)
葛飾区	国保年金課業務等委託	国保年金後期	444,400

※事業化検討中（事業化決定案件含む）

行政機関 市区町村名	件名	業務種別	人口規模 (H27)
S区	(仮称) 国保医療年金課業務委託	国保総合（収 納・管理事務含 む）	380,000
K市	〇〇国保年金課窓口等業務改善事業	国保総合	961,000
Y市	(仮称) 市民課業務調査	総合窓口	72,000

(ポイント)

1) 国民健康保険業務の事業化拡大

- 後期高齢者医療との事業化範囲統合
⇒30年度の制度改正・来庁者対応のサービス向上等
- 国民年金業務の事業化
⇒窓口・後方事務の事業化検討数増加
- 収納業務の事業化範囲拡大
⇒納付相談・分納誓約等で定型化の可否検討実施ケース

※国民健康保険窓口事業の総合事業化傾向

(葛飾区：国保・後期・国年・収納・案内・管理事務)

2) 都市部以外での住基関連業務の事業化

- 交付・個人番号受付・案内を含めた事業化検討拡大
⇒更新時の見直し・新規事業化時の事業範囲設定
⇒庁舎移転に伴う事業化検討
- 地方都市での事業化検討拡大
⇒戸籍・国保の総合事業化（派遣先行等含む）
(千葉県香取市：市民課で国保業務対応⇒派遣による事業化開始)

《Point!》

窓口業務事業化前に業務調査を実施→運用事業化の事例が増加傾向です。

- ※調査と運用を包括契約で実施
- ※派遣導入～受託化で実施
- ※調査・運用を個別で実施

3.受託事例について

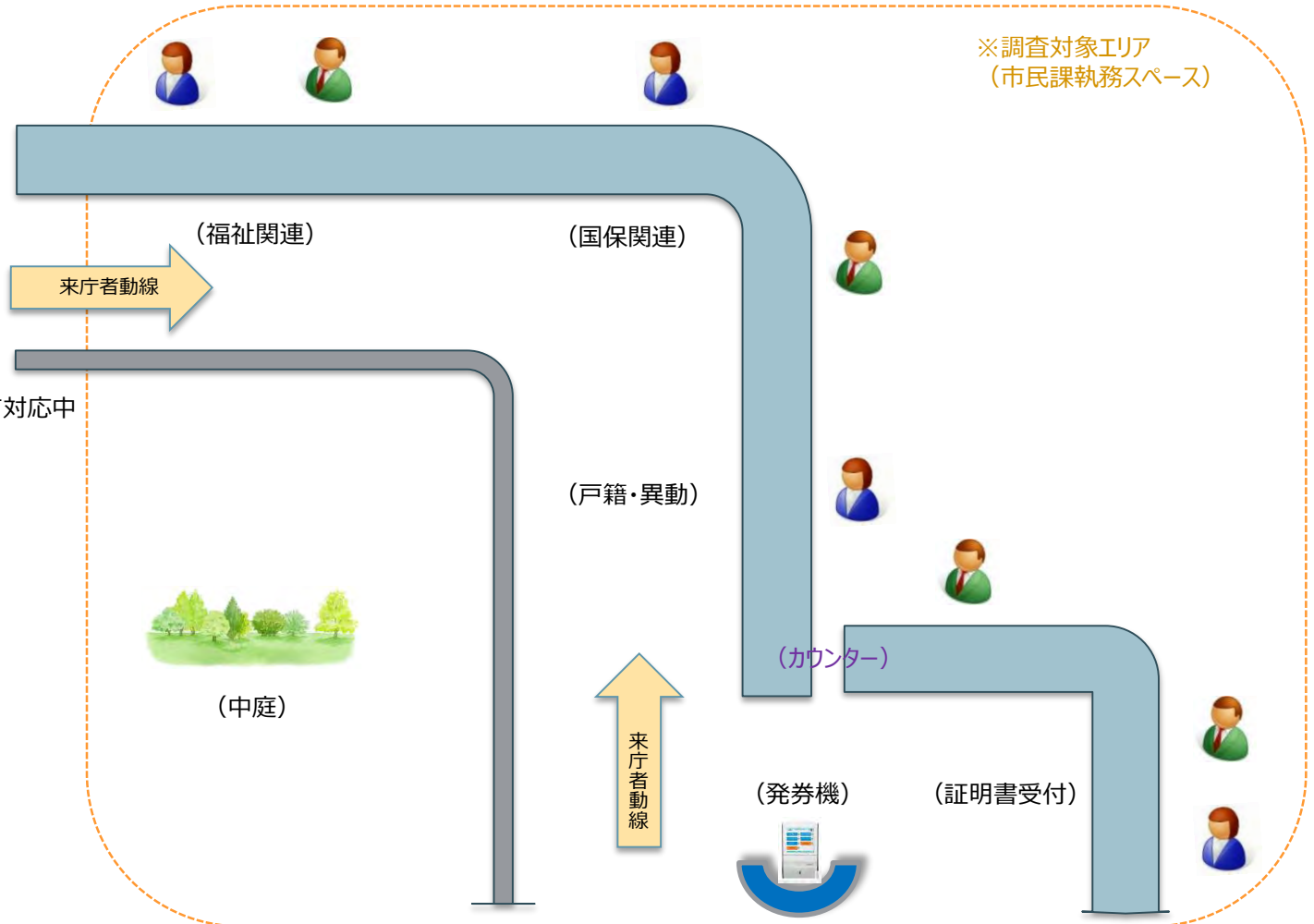
●業務調査事例/Y市●

現在当該市では、総合窓口業務を職員（正職員・非常勤及び臨時職員）が実施しています。今後、庁舎移転時によりサービスレベルの高い窓口運用とするため、業務調査を行っています。以下は現在の窓口イメージです。

- (ポジション) ※通常期
 窓口案内 1
 証明書発行 1
 窓口（戸籍・個人番号等） 2
 郵送申請 3
 窓口（当番・正職員） 2
 ※繁忙期は窓口へ
 最大正職員15名配置

- (環境)
 ●臨時職員と正職員の業務を区分して対応中
 ●回廊式庁舎で動線は2か所
 ●主な業務範囲は以下
 証明書発行関連（税証明含む）
 異動申請関連
 戸籍申請関連
 国民健康保険関連
 高齢者福祉関連
 児童手当・子ども医療関連
 埋葬・上下水道・し尿手続関連

- (参考)
 発券機あり
 ⇒待ち時間不透明のため苦情あり
 現在業務調査実施中（ヒアリング）
 庁舎移転に伴いレイアウト変更あり
 ⇒業務への影響有無？



3.受託事例について

●地方圏での事業化検討について●

弊社実績でも記載いたしました、都市圏（首都圏・中部圏・近畿圏）では行政手続きごとの差異はありますが、かなりの範囲で事業化の進捗が見られます。しかしながら、地方圏に目を転じますと、さまざまな状況で検討に躊躇されている例もあります。以下は、弊社視点ではありますがポイントを整理したものととなります。

地方圏での事業化も
支援可能！

No.	Point	対応について
①	行政規模が小さいため事業化のイメージがわからない	単独の課（係）だけではなく、複合複層で事業化検討することで規模的なGAPはクリア可能です
②	対象となる規模が小さいため、コストメリットが不透明	上記と同様。かつ、小規模でも長期的視点でコスト（予算上）の効果は期待可能
③	近隣に事業化事例がない	研究会等（首都圏）で事業化検討説明会実施例あり 周辺行政機関との連携（例：連絡協議会等）での事業説明も可能
④	どこに問い合わせればいいのかわからない	弊社営業拠点及びグループ会社は全国で受付可能（専門部隊へ取り次ぎ）
⑤	窓口業務以外で事業化したい	給与処理・出張旅費精算等の事業化検討事例あり
⑥	偽装になるのではと不安	業務フロー上で明確に区分、また執務エリア内での物理的区分によりコンプライアンス順守
⑦	業務ノウハウがなくなるので事業化検討が進まない	フロー・マニュアル等各種ツールを行政機関へ提示し紙面上のノウハウは残置 新規採用職員への業務研修等実施例あり
⑧	内部的事情で進められない	職員向け事業化説明会・外部事業者利用研修等を実施中
⑨	そもそもどうやって進めればいいのかわからない	

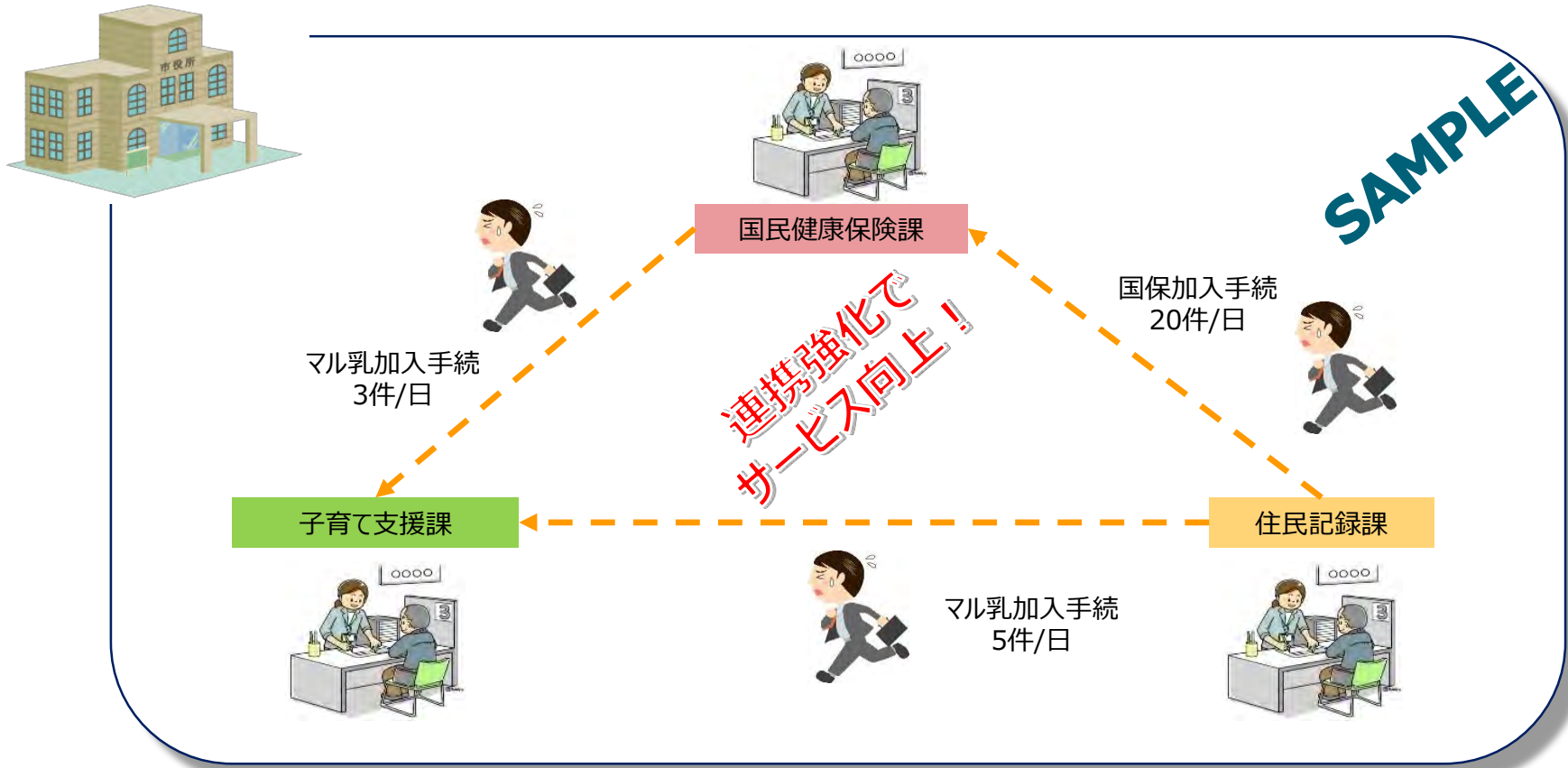
(参考) 業務調査

●窓口の流れを調べる●

事業化対象と想定する行政手続き（＝業務）がどう流れるかを確認し、どこにどれだけの人と業務量があるか、どれがよりよいかを調査いたします。

■各課・各係の関係性調査

業務インタビューや目視・現場確認において、各業務における各課・各係の連携をボリュームとして把握することで、各課・各係の関係性を可視化してまいります。これにより、住民・来庁者の動線を確認し、現状のサービスがどういふ状況かを調べてまいります。



(参考) 業務調査

● 動線調査とアンケート実施 ●

ヒト・モノ（紙）などの関係性を調査し、よりよい形にするためには、『人』の動きを確認する必要があります。アンケートや目視確認を用いて可視化作業を行います。

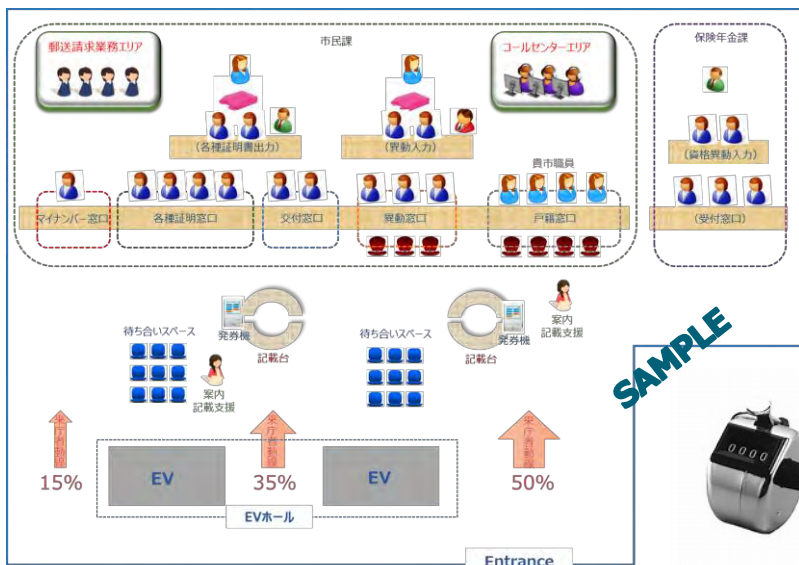
■ 実態調査の流れ

来庁者の窓口利用実態を正確に把握するため、「定点観測調査に基づく通行量調査」と「住民アンケート調査に基づく窓口関連性調査（渡り歩き調査）」等を併用して緻密な分析を行います。

■ 定点観測調査

それぞれの出入口に調査員を配置し、来庁者数をカウントします。現在の通行量を把握することにより、窓口関連性調査の結果と併せて分析、それぞれの窓口配置の妥当性を検証します。

▼ 通行量調査結果の集計



■ アンケート調査

来庁者に向け、訪問先部局数・経過時間調査・満足度調査などの各種項目を設定し来庁者の渡り歩きを把握します。このような調査手法を活用することで、改善すべき項目の優先順位付けを行うことも可能です。
※アンケートの手法/手段は、別途ご相談の上で進めさせていただきます。

▼ 窓口来庁者満足度アンケート



(参考) 業務調査

● 調査スケジュール ●

業務調査で実施するタスクを整理可視化し、その内容を関係者にて共有、業務に負荷をなるべくかけない中で調査を行います。

【平成30年度●●】▲▲総合窓口事業業務調査スケジュール (案)

2017年度内報告書完成予定 (敬称略) 更新日: 2017/8/1

実施項目	実施項目詳細	担当	実施期間	2017年8月					2017年9月					2017年10月					2017年11月				
				1W	2W	3W	4W	5W	1W	2W	3W	4W	5W	1W	2W	3W	4W	5W	1W	2W	3W	4W	
0. 調査前	0-1 概要説明	0-1-1	調査手法説明	両者		■																	
		0-1-2	事務手続き (庁内作業)	両者			■																
	0-2 調査準備	0-2-1	入力情報整理	テンブ			○	○															
		0-2-2	事前入力作業説明	両者				■	■														
		0-2-3	事前入力データ配布	テンブ					○														
	1. 調査作業	1-1 業務量調査	1-1-1	入力内容確認	テンブ						○	○	○	○									
1-1-2			ヒアリング項目確認	テンブ							○	○	○										
1-1-3			ヒアリング実施	テンブ								○	○	○	○	○							
1-2 動線調査		1-2-1	動線調査準備	テンブ																			
		1-2-2	動線調査説明	テンブ																			
		1-2-3	動線調査	テンブ																			
1-3 来庁者調査		1-3-1	アンケート調査準備	テンブ																			
		1-3-2	アンケート調査説明	両者																			
		1-3-3	アンケート調査	両者																			
2. 集計作業		2-1 調査内容分析集計	2-1-1	調査情報集計	テンブ																		
			2-1-2	追加ヒアリング実施	テンブ																		
			2-1-3	報告書作成	テンブ																		
3. 報告	3-1 報告書作成	3-1-1	報告書レビュー	両者																			
		3-1-2	報告書提出	両者																			
		3-1-3	全体報告																				

調査で実施する項目を記載し
関係者で進捗を共有します

【備考】

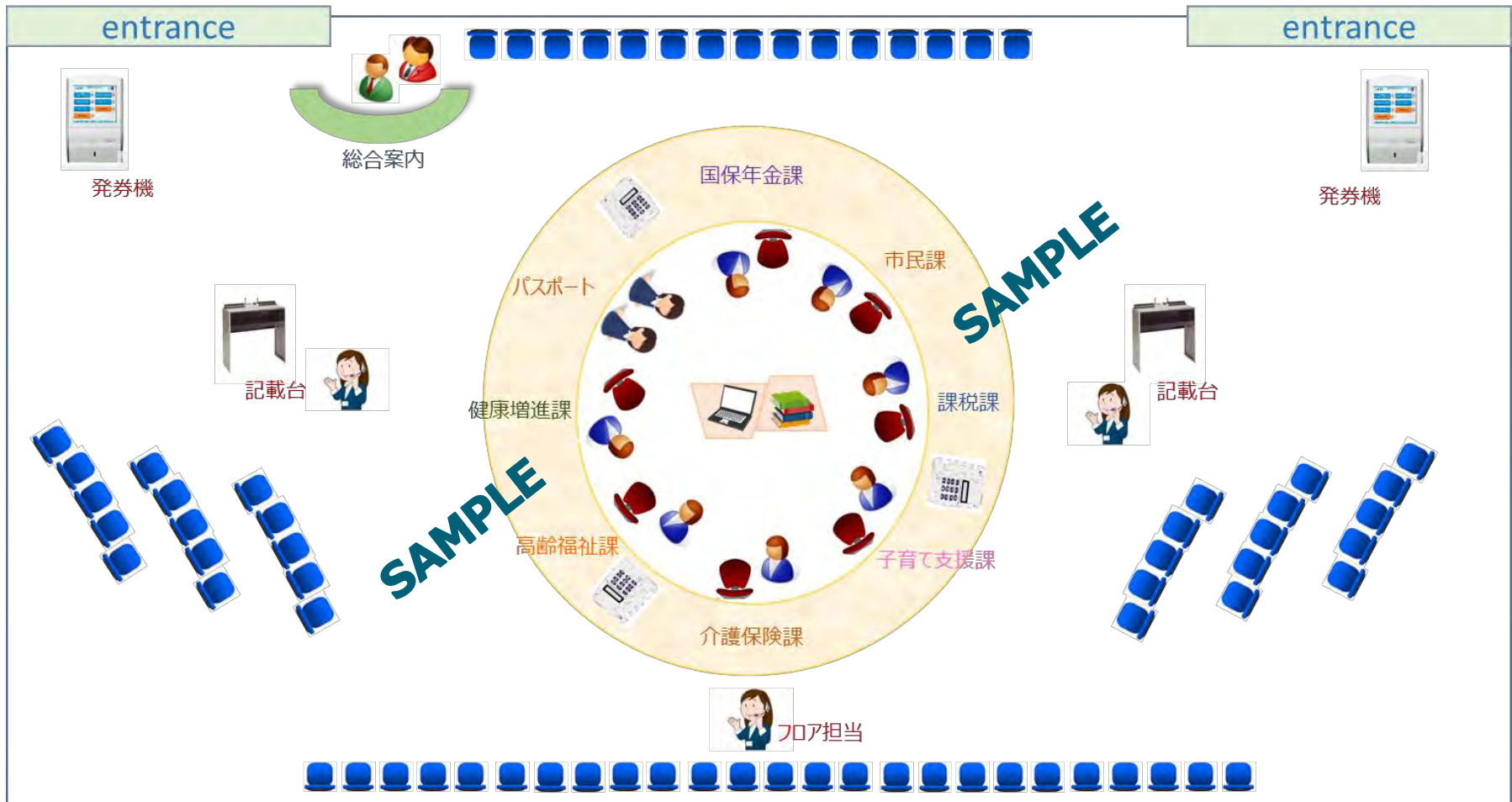
本スケジュールは弊社調査員による貴庁内及び弊社集計作業調査スケジュール案となります

(参考) 業務調査

● 調査結果 ●

業務量や難易度調査に加え、動線調査やアンケート結果を整理可視化し、効率的な配置 = 住民・来庁者にとって利便性の高いレイアウトについてモデルを立てていきます。

■ 窓口調査実施後のレイアウト提示例



(参考) 業務調査

● 調査報告 ●

前述の内容より、業務内容・量・難易度等及び動線確認などの複数軸で精査を行い、事業化（新規・改善等）の範囲を設定・ご提案することが可能となります。

☑業務軸

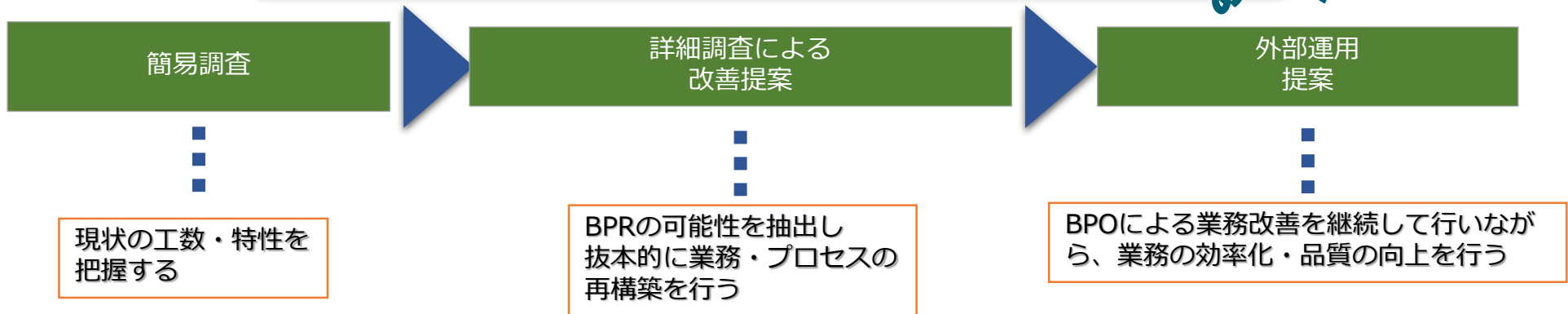
業務量が一定のボリュームある（委託化した場合のコストメリットが見込まれること等が目安）
 業務が定型的で難易度が比較的低い（審査を含まない・イレギュラーが少ない等）
 職員ポスト数が多い（最繁忙期に人員配置のピークを合わせている等）

☑組織軸

同一・類似業務がある（部・課）
 繁忙時期の偏りがあるが、横断することで均一化できる
 業務量は少ないが、横断することで一定量見込める（コストメリットが見込める）

ターゲットを明確にするため、以下目的を設定して
 詳細な業務調査提案も実施いたします。

あるべき姿を共有して
 進めます！



お問い合わせ先



テンプスタッフフォーラム株式会社
営業本部
TEL : 025-240-3400

パーソルテンプスタッフ株式会社
アウトソーシング事業本部
TEL : 03-5326-8804

資料担当 : 藍原 (あいはら)
Mail : naofumia@tempstaff.co.jp