

窓口業務の民間委託



高知市役所中央窓口センター

高知市について

東西最長 21.50km
南北最長 21.97km
面積 264.28 km²
人口 332,687人
世帯数 163,172世帯
(平成29年7月1日現在)
(高知県人口 714,615人)



0 1400 2800

撮影 平成16年5月



窓口業務の民間委託実施の背景



窓口業務の民間委託実施の背景①

▶ 業務改善

- | | |
|----------------------|----------|
| ▶ 住民基本台帳システム導入 | 昭和60年7月 |
| ▶ 印鑑システム導入 | 昭和61年10月 |
| ▶ 戸籍システム導入 | 平成13年6月 |
| ▶ 支所を廃止し地域窓口センターを再配置 | 平成13年7月 |

窓口業務の民間委託実施の背景②

▶ 市町村合併

▶ 平成17年1月1日：鏡村・土佐山村

▶ 平成20年1月1日：春野町

職員定数 平成16年4月：2,961人 → 平成20年1月：3,133人

▶ 新・定員適正化計画 平成20年3月

▶ 市民130人に1人を目標

平成24年度までに440人削減、2,693人の職員定数)

目標達成手段の一つにアウトソーシングの推進

ワーキンググループによる検討

- ▶ WG名 窓口業務アウトソーシングワーキンググループ
- ▶ 期間 平成23年2月～10月
- ▶ 検討結果
 - ①目的は民間ノウハウの導入によるサービスの向上（コスト削減ではない）
 - ②委託は郵送及び窓口での各種証明書の交付事務に限定
 - ③委託開始は10月
 - ④委託期間は3年（窓口以外で試行的に開始後半年で窓口開始）

委託内容

▶ 委託業務名

住民票の写し等交付に係る郵送及び窓口業務

▶ 委託先及び委託期間

株式会社パソナ パソナ高知

- ・ 郵送：平成24年11月1日から平成27年10月31日まで
- ・ 窓口：平成25年11月1日から平成27年10月31日まで

株式会社テンプスタッフフォーラム

- ・ 郵送／窓口：平成27年11月1日から平成32年10月31日まで

業務概要

▶ 郵送担当業務の一部

- ・ 郵送請求の受付等（金融・個人・業務上請求の半数）
- ・ 住民票の写し等・戸籍謄抄本等の交付（金融・個人・業務上請求の全数）
- ・ 郵送物の投函
- ・ 電話対応

▶ 本庁における窓口担当業務の一部（カウンター業務）

- ・ 住民票の写し等・戸籍謄抄本の交付請求の受付
- ・ 印鑑登録証明書の交付請求の受付
- ・ 交付と手数料徴収
- ・ 電話対応

契約までの流れ

公募型プロポーザル方式による業者選定。

- ▶ 随意契約（地方自治法施行令第167条の2第1項第2号）

平成24年4月～9月（平成27年も同様）

- ▶ 基本方針の決定及び意思決定
- ▶ 審査委員会設置要綱策定
- ▶ 公募型プロポーザル募集要綱及び審査基準決定
- ▶ 公示
- ▶ 参加意向申出書受付締め切り
- ▶ 参加資格審査
- ▶ 結果通知
- ▶ 提案書提出締め切り
- ▶ 提案書審査 ・ 結果通知 ・ 契約

委託金額

<(株)パソナ>

平成24年度 4,592,490円

平成25年度13,160,385円

平成26年度17,664,480円

平成27年度10,375,344円

総額 45,792,699円

<テンプスタッフフォーラム(株)>

平成27年度11,826,000円

平成28年度20,865,600円

平成29年度20,990,275円

平成30年度20,990,275円

平成31年度20,990,275円

平成32年度12,387,589円

総額108,050,014円

委託のメリット

- ①管理事務の軽減
- ②職員の本来業務対応
- ③市民サービスの向上

経費比較

委託をせずに臨職対応（4人）を継続していた場合との比較

年 度	委託経費	臨時職員雇用の場合の経費			委託による 支出増a-b
	委託料 a	賃 金	社会保険料	経費合計b	
24年度	4,592,490	2,770,640	414,124	3,184,764	1,407,726
25年度	13,160,385	9,472,280	1,415,805	10,888,085	2,272,300
26年度	17,664,480	13,403,280	2,003,361	15,406,641	2,257,839
27年度(前期)	10,375,344	7,701,920	1,151,191	8,853,111	1,522,233
27年度(後期)	11,826,000	5,536,080	848,239	6,384,319	5,441,681
28年度	20,865,600	13,821,840	2,140,520	15,862,360	4,903,240
合 計	78,484,299	52,706,040	7,973,240	60,679,280	17,805,019

おわりに

委託時の懸念事項

- ①委託料等の県外流出
- ②官製ワーキングプア
- ③職員の業務知識の維持・継承・維持

ご清聴ありがとうございました。

土佐湾を泳ぐカツオクジラの親子