

H29年度公共サービスイノベーションP F in 四国

# 行政事務の包括民間委託について



PKP事業本部 営業企画部 H29.10.2

# 会社概要

株式会社共立メンテナンス

本社 東京都千代田区

設立年月日 1979年（昭和54年）9月27日

2001年9月 東京証券取引所市場第一部に上場

資本金 77億33百万円

売上高 1,358億28百万円 [連結 平成29年3月末決算]

## 寮事業



- 学生寮
- 社員寮

## ホテル事業



- ビジネスホテル
- リゾートホテル

## シニアライフ事業



高齢者向け介護住宅

## PKP事業



自治体向け受託



ublic (自治体)



yoritu (当社)



artnership (連携)

住民と行政がともに担う **新しい公共の核** となることを目指し地域に貢献します

取引自治体数： **全国約120公共団体**

窓口業務・図書館・車両運行・受付電話交換・給食調理・保育業務・学校内業務・清掃業務  
宿泊、温浴、道の駅等指定管理業務 等

# 窓口業務委託に対する当社の取組

## 窓口業務受託実績

県	人口規模	備考
熊本県	28,000人	総合窓口 庁舎2カ所・統括支所2カ所（ワンストップ化） 熊本県下初
熊本県	67,000人	支所3カ所（本庁除）
熊本県	53,000人	市民課（一部税証明、異動に伴う一部福祉関係）
鹿児島県	54,000人	市民生活課 鹿児島県下初
福岡県	31,000人	※包括委託契約 庁舎内補助的業務、出先施設を包括的に受託
鳥取県	15,000人	分庁総合窓口室 鳥取県下初
福島県	21,000人	本郷庁舎（税証明、収納、各種申請受付）

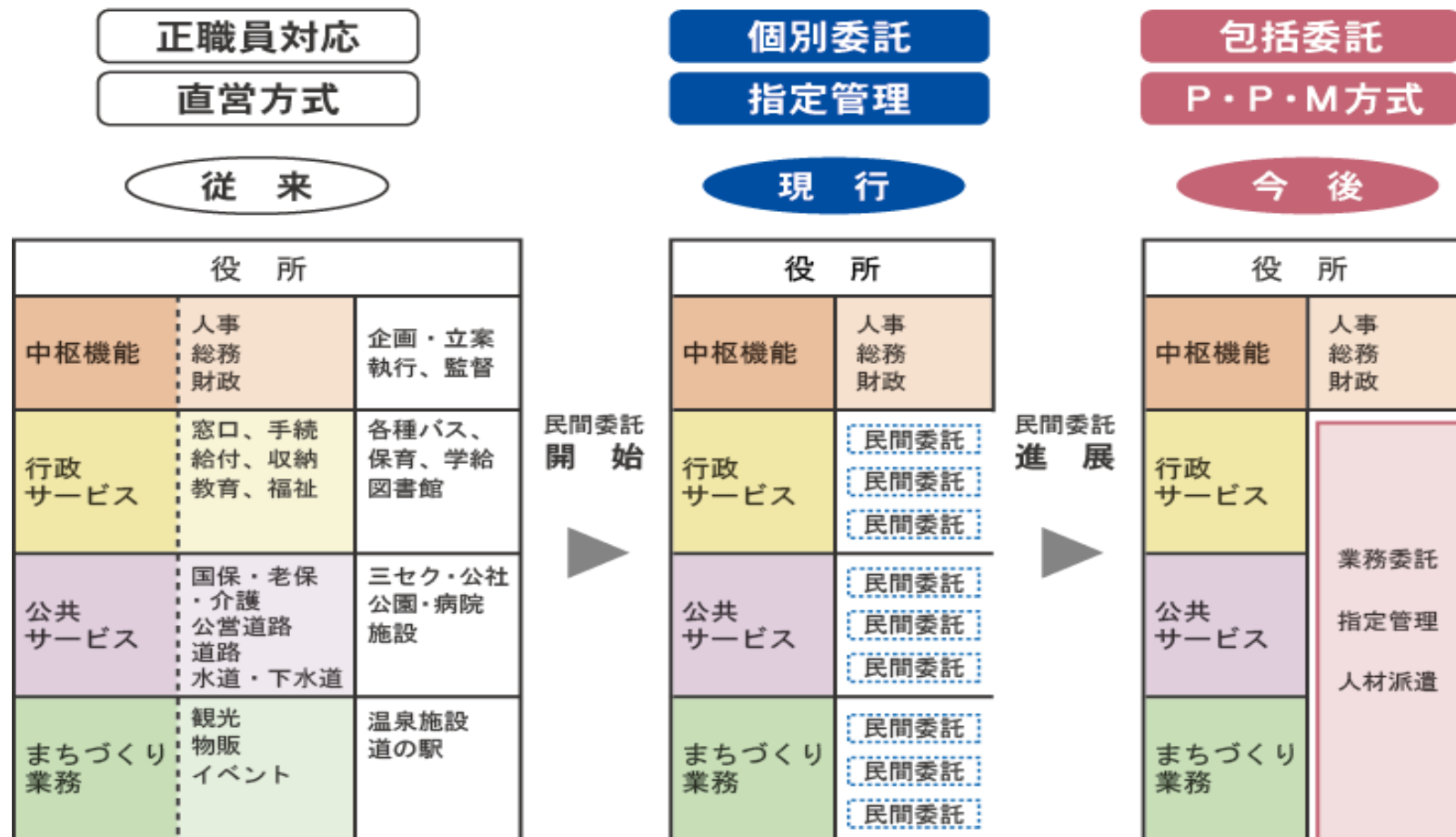
## 抜本的行財政改革の実現に向けて、包括委託のご提案

窓口業務の民間委託にあたっては、近隣自治体での取組説明を通し、委託化に向けての課題整理のご相談をお受けしています。実施団体については、業務の効率化と従事者の質の向上を図るためのマニュアル策定、業務研修の充実に日々取り組んでおります。

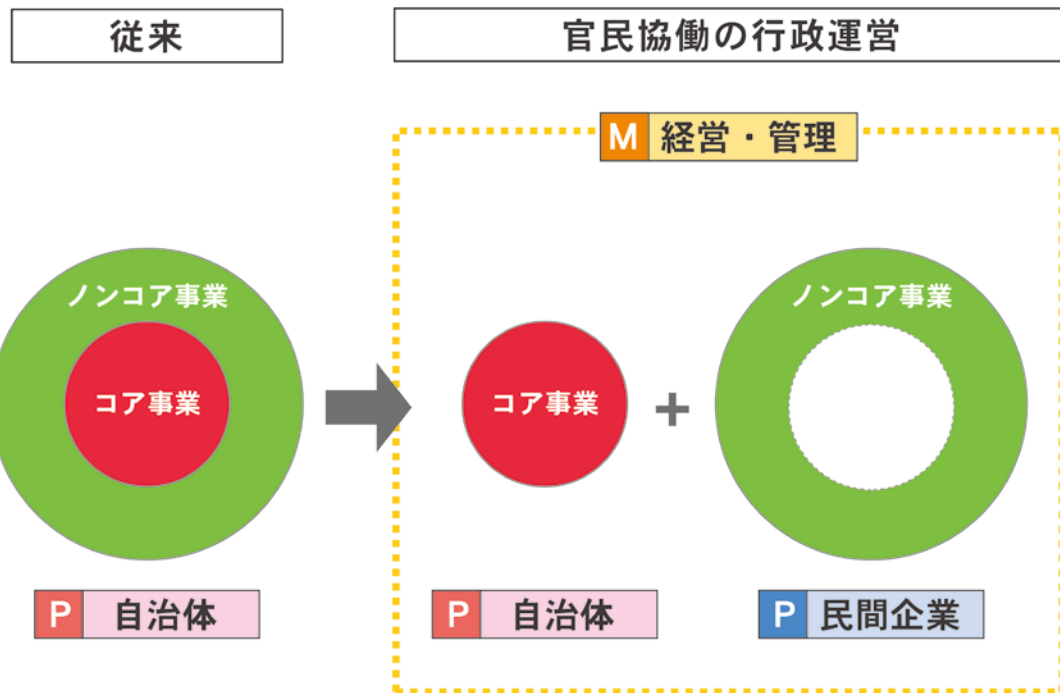
行政のスリム化を図るため、**ノンコア事務部門を包括的に受託**し、臨時・嘱託等の非正規職員の雇用問題の解決と行政サービスの質の向上とコスト削減を実現しています。地域住民の雇用の安定、場の提供をすべく、地元住民を採用し、教育の徹底により「新しい公共」を目指しています。

# 行政事務の包括的民間委託とは

民間が出来ることは民間への流れの中で個別バラバラに委託している状態から  
委託業務をまとめて包括的に委託する手法



## 公民連携のP P M方式とは …… 行政運営のマネジメントを共有化する



### Public (自治体)

行政のノンコア事業部門を完全民間委託し、コスト削減と地域の雇用の安定・住民サービスの向上を図り、真の行財政改革を実現させる。

### Private (民間)

民間ノウハウを活用し、行政のノンコア事業部門を人材ごと引受け、サービス向上とコスト削減・リスク管理に取り組む。

### Management (経営)

行政の役割を官・民共同で行うことにより効率化と行政が真の役割に特化できる体制を実現する。

包括業務委託

正職員の  
コア業務への集中

行政運営の  
歳出削減

# 行政運営の職員構成変化

## H17年～ 集中改革プラン等による定員管理の適正化による職員構成の変化

本 庁	正職員
現 場	正職員



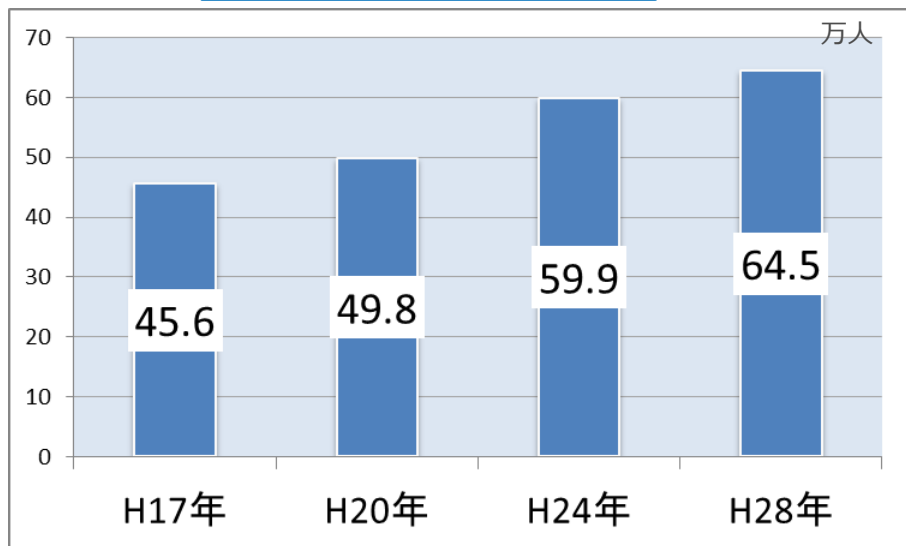
本 庁	正職員
現 場	技能職



本 庁	正職員
現 場	臨・嘱

表面的職員数・人件費は削減したが正職員は臨職に人件費は物件費に転化されただけ

### 臨時・非常勤職員の現状



### 非正規職員増加の背景

権限移譲や地方分権に伴い、地方公共団体の多くは事務量が増加したにもかかわらず、行政改革等による定員削減により正規職員を充当できずに臨時職員を採用している



無駄のない組織を維持しつつ、住民ニーズの変化や多様化に対応し行政サービスを弾力的に運営するには、臨時職員や非常勤職員などの多様な勤務形態の職員を活用することは必要

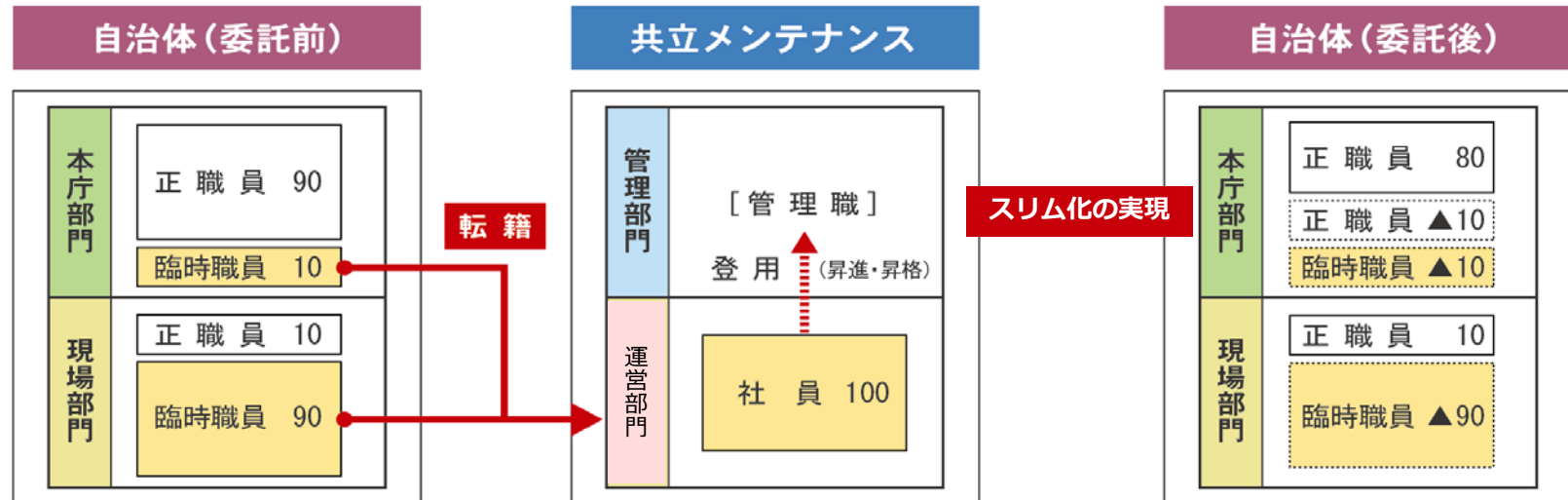
任用根拠の適正化

新たな仕組みの整備

# 非正規職員増加による問題点

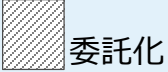

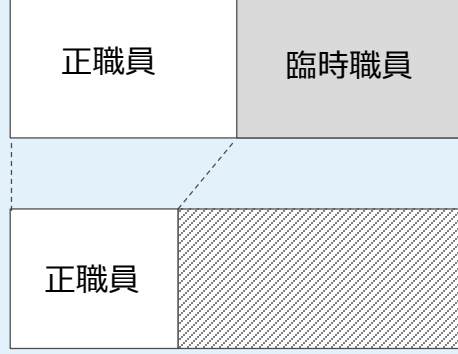
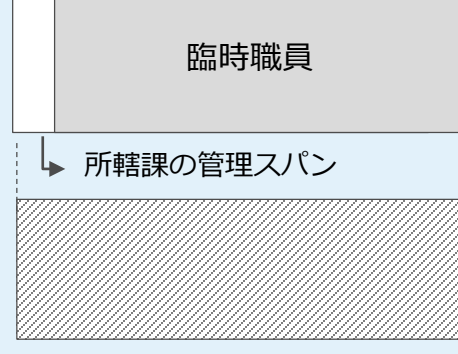
- 非正規職員の労務管理に追われる人事係・総務係
- 1年毎の入替による事務の煩雑さと業務遂行能力の分断・熟練度の低下
- 雇用形態が多様となり（常勤、短時間、3/4等）期日管理が煩雑
- 同一労働、同一賃金の基本から外れる運用の為、職員の不満等が内在している
- 個人情報管理を含む各業務毎の技術向上の為の研修制度が確立されていない

## 解決の手法 . . . . . 職員転籍型 包括委託



対象業務を横断的にとらえ包括的に委託することが効率性を高める

## 各事務事業の実施体制・業務内容を精査し委託範囲を決定

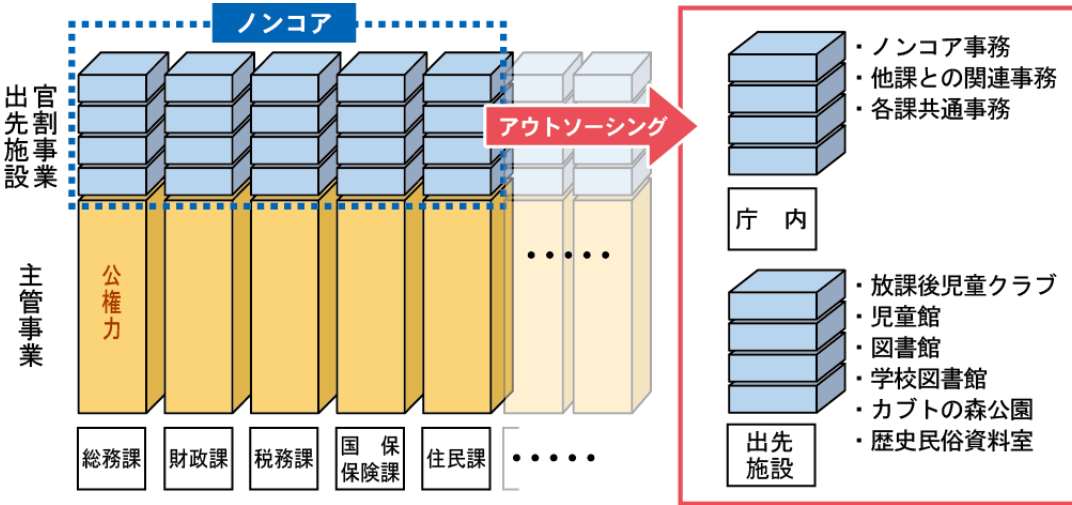
実施体制	1. 正職員のみ	2. 正職員と臨時職員混在	3. 臨時職員のみ
 委託化			
ヒアリング・調査	<b>委託可能な業務の選別</b> 庶務業務、定型的業務の洗出し	<b>業務区分を明確化</b> 独立した委託業務仕様の構築	<b>適正人員体制の確立</b> 業務量に応じた人員、時間の精査

### 委託効果

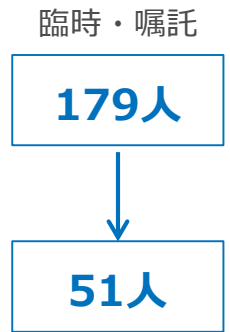
- **事務の効率化** 重複事務の解消、非正規職員の労務管理から解放
- **法令順守** 脱法的な非正規職員任用の回避ができる
- **継続雇用** 経験者の継続雇用が可能となり、地域雇用の確保ができる
- **民間ノウハウの導入** 効率的な人員配置、研修体制等により質の向上が期待できる



# 包括委託導入事例 ②職員構成の増減



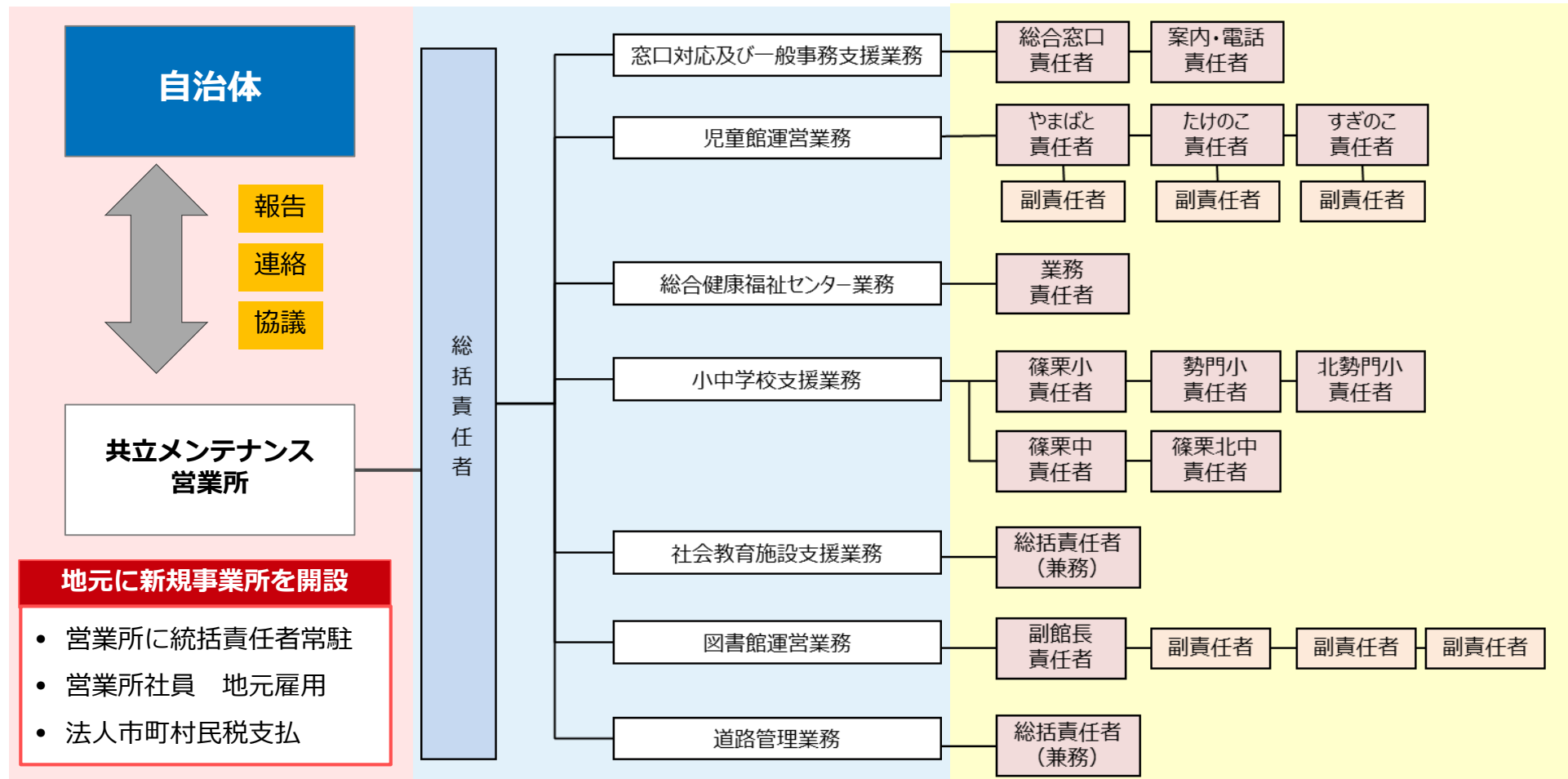
【人口規模：3万人】	正職員	再任用	嘱託	臨時		合計
				常勤	非常勤	
導入前 H25.4.1	162	0	39	43	97	341
導入後 H28.4.1	163	1	22	0	29	215
<b>増減</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>▲ 17</b>	<b>▲ 43</b>	<b>▲ 68</b>	<b>▲ 126</b>



幼稚園教諭、栄養士、ケアマネージャー等の委託不可な専門職

幼稚園教諭等の委託不可な専門職  
臨時給付金、マイナンバー関連等の短期任用

請負事業として適正な委託体制を確立



H28年度 法人税納税実績 8,107千円

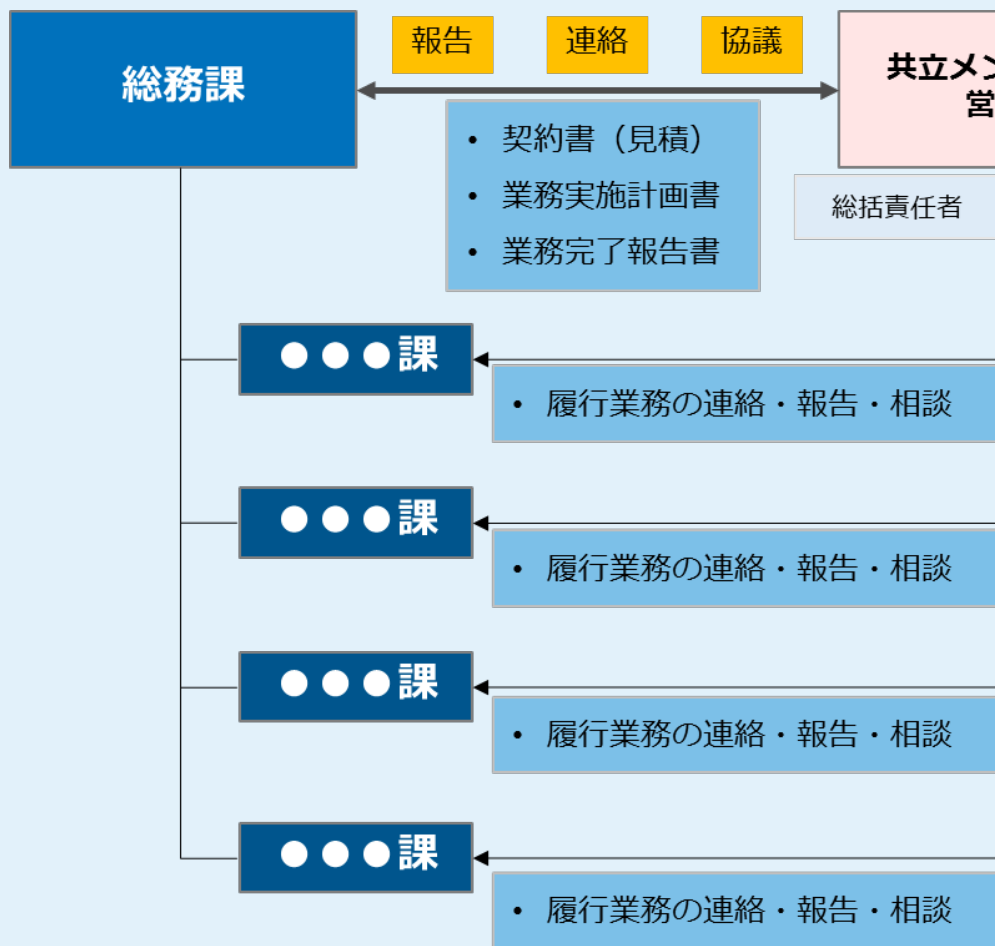
同種業務を区分化

現場毎に業務責任者を配置

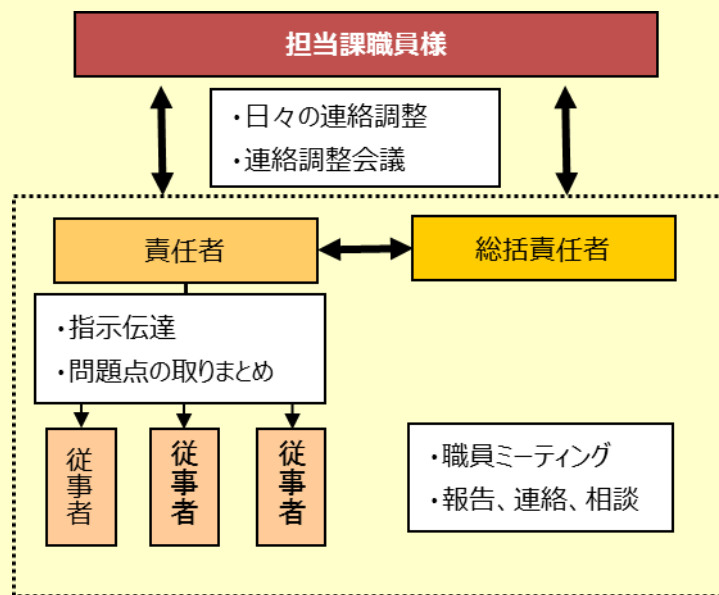
# 包括委託の取組事例 ④委託業務の履行方法

## 責任体制を明確にして業務を遂行

営業所長（統括責任者）1名・事務担当者 1名



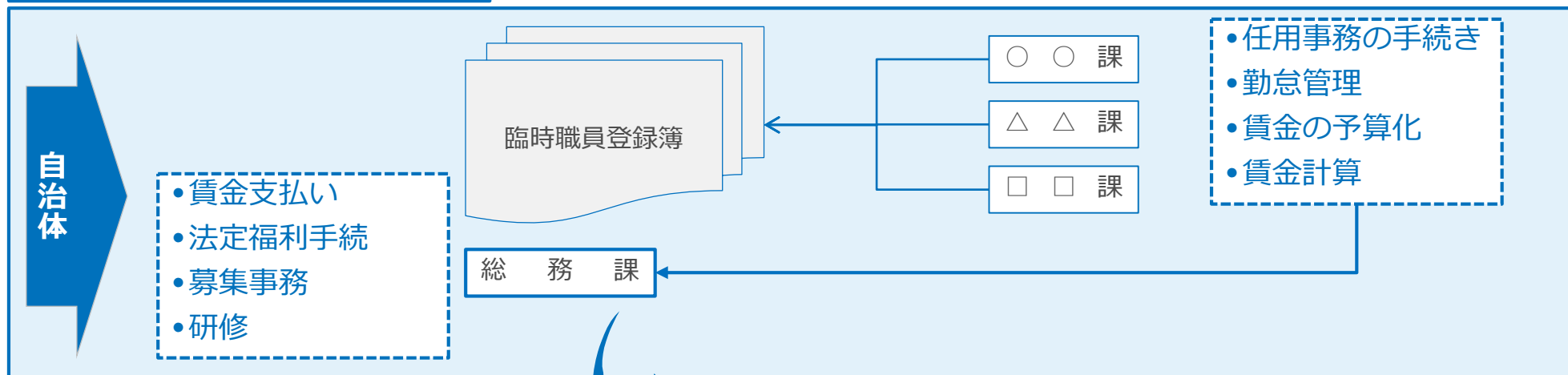
## 各業務ごとの指揮命令系統



業務責任者	11名
業務副責任者	6名
業務従事者	105名
合計	122名

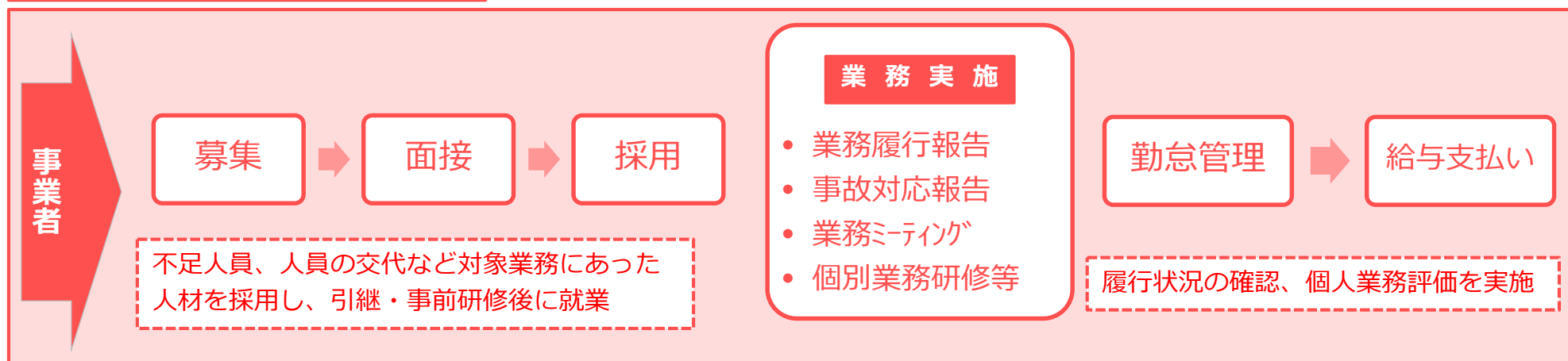
# 包括委託導入事例 ⑤事務の効率化

## 従来の臨時職員任用に係るフロー



業務委託することで、上記業務は消滅

## 委託後の事業者フロー



# 包括委託導入事例 ⑥委託業務内容

## 1) 窓口対応及び一般事務支援

- ①庁舎代表電話の受付及び交換
  - ②庁舎1階総合案内
  - ③総合窓口（証明発行、手数料処理、異動受付）
- 各課窓口等における各種証明書発行手続きや一般事務支援**

- ・国保、年金 ・高齢者、公費医療 ・環境衛生 ・産業観光
- ・都市整備 ・児童手当 ・学校教育 ・税務 ・総務
- ・財政（会計一元処理） ・議会事務局 ・福祉（介護、障害者、手話）

## 2) 総合保健福祉センター

- ①総合保健福祉センターが行う健診及び健康相談並びに一般事務に係る補助的業務

- ・健康相談室 ・乳幼児健診 ・がん検診看護師
- ・うつスクリーニング ・ワクチン接種事業

## 3) 児童館業務

- ①児童館運営業務及び放課後児童クラブ支援員業務

- ・児童厚生員 ・放課後支援員 ・施設運営及び管理
- ・消耗品等の購入

## 4) 小中学校支援業務

- ①小中学校で行う教育支援及び学校事務に係る補助的業務

- ・外国語指導助手 ・不登校支援員 ・学力向上支援員
- ・特別教育支援員 ・校納金整理事務 ・図書館司書
- ・予算管理 ・スクールガードリーダー

## 5) 社会教育施設運営業務

- ①社会教育施設の利用受付に関する業務並びに社会教育に係る補助的業務

- ・総合センター ・総合運動公園 ・歴史民俗資料室

## 6) 図書館運営

- ①町立図書館に関する業務各種行事の開催

- ・開館、閉館準備 ・資料の貸出及び返却管理 ・利用者情報処理
- ・イベントの実施 ・関係団体との調整 ・館内整理及び蔵書点検
- ・購入本の選定

## 7) 道路管理等業務

- ①道路、河川、水路、林道、公園及び観光施設の施設維持管理並びに応急補修等業務

- ・道路管理 ・河川管理 ・林道管理 ・公園管理
- ・観光施設管理 ・町営林 ・イベント補助 ・その他公共施設

## 定期的な研修の実施による人材育成



## (1) 行政のメリット

効果	内容
公民の役割明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方自治体における行政の担うべき役割がよりいっそう明確化され、住民サービスの向上を図ることができる。</li> </ul>
正職員の有効活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当該業務に係る正職員を、他の重要な施策に集中投下することにより、組織の質及び職員のモチベーションが高まり、組織改革が実現する。</li> </ul>
行政のリスク管理回避	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務委託することにより、行政の責任分担を明確にし、リスクの軽減が可能となる。</li> <li>・ 全社員にコンプライアンスと個人情報の保護についての基本理念や行動規範・基本ルールを教育し、自治・協働によるまちづくりを万全なものにできる。</li> </ul>
財政力強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託業務の窓口一本化により、正規職員の管理業務が大幅に軽減し、各担当部署において、労務管理、給与事務・社会保険事務、雇用契約事務などの業務がなくなる。</li> <li>・ 業務管理は極めて単純化し、仕事の流れが迅速化し、より一層コアな業務に専念することが可能となり時間外勤務の削減も進む。</li> <li>・ 事業運営の適正人員、雇用形態見直しによる配置体制で、給与、賞与、福利厚生費等の人件費の削減が促進する。</li> <li>・ 業務を包括的に委託することにより、人員の横断的な運用やスケールメリットによる効果が図れるため、委託管理費を低減することが出来る。</li> <li>・ 事業規模が大きくなるため地元への企業進出が図れ、雇用の創出、法人事業税等の効果も期待できる。</li> </ul>



## (2) 住民のメリット

効果	内容
住民サービスの向上	・ 当社の徹底した研修制度により、業務に精通したスペシャリストを育成し、継続した質の高いサービスが提供できる。
	・ 単一企業による受託であるため、教育体制が統一され均一した高度な住民サービスが提供できる。
住民雇用の安定	・ 公共サービスの民間開放に伴い雇用需要が拡大し、失業者及び高齢者等に新たな雇用機会を与えることができる。
	・ 雇用契約期間を定めることにより、半年の期間雇用という不安定な雇用から、安定した雇用機会を提供することができる。
	・ 社員の65歳定年制後も一定の条件により長期雇用も可能となる。
	・ 一般社員登用制度により希望職務に配属・昇進・昇格・転勤も行え、雇用環境の活性化に繋がる。



## 受託事例（営業所設置市町村）

小規模自治体にて包括的委託の手法により、行政運営における課題の解決を実現

都道府県	人口規模	業務内容	社員数
北海道	9,300人	<p>【指定管理】 出先施設28施 （文化施設、体育施設、社会教育施設、宿泊観光施設等）</p> <p>【業務委託】 保育所給食調理業務②</p>	75人
和歌山県	64,000人	<p>【業務委託】 庁舎総合管理 （総合案内、電話交換、建物保守、夜間宿直、清掃）</p> <p>【業務委託】 公用車一元管理 公用車運行 学校給食センター調理業務②</p>	92人
岡山県	28,000人	<p>【指定管理】 放課後児童クラブ⑨ 宿泊観光施設②</p> <p>【業務委託】 学校給食センター調理業務②</p>	80人
佐賀県	20,000人	<p>【業務委託】 庁舎一括支援業務（資料の印刷製本、発送物封入、議会議事録、町有施設草払い、公用車洗車・清掃、マイクロバス運行、動物死骸処理）</p> <p>生涯学習課施設（施設営繕、施設使用許可申請の受付等付帯業務）</p> <p>保健業務（母子保健事業、予防接種事業、健康増進事業、特定健診、脳ドック事業、介護予防事業、認定調査補助、診療報酬明細点検）</p> <p>放課後児童健全育成事業、図書館、学校給食調理</p>	70人