

地方の先進的な取組に関する意見交換会 (現地視察) 報告

平成27年10月30日
内閣府

目 次

I 窓口業務の民間委託等 P. 1

- ・ 総合窓口の導入及び民間委託①
- ・ 総合窓口の導入及び民間委託②

II 自治体クラウドの取組 P. 5

- ・ 町村会主導による情報システムの共同化
- ・ 中核市における情報システムの共同化

III 公的ストックの有効活用 P. 9

- ・ 民間事業者との対話による公民連携の取組（横浜市）
- ・ 国公有財産の最適利用によるまちづくり（枚方市ほか）
- ・ 区有地の資産活用による新庁舎の整備（豊島区）
- ・ 医療福祉併設型集合団地開発（柏市）
- ・ UR団地における地域医療福祉拠点化の取組（都市再生機構ほか）

【神奈川県海老名市】 総合窓口の導入及び民間委託①

背景・取組内容

- ・ 人口増加や市民ニーズの変化
(例：待合スペースの不足やバリアフリー化の要望)
⇒ 市民サービスの向上と事務の効率化が命題に。
- ・ 市長の強いリーダーシップ。総合窓口化・民間委託とも市長就任時のマニフェストに掲載。
- ・ 職員による総合窓口の運用は平成24年5月に開始。25年7月に市民総合窓口、26年11月に福祉総合窓口の委託開始。
- ・ 委託仕様書とマニュアルの作成
⇒ 民間業者と職員の役割分担を明確化。

【資料：改修前後のフロア比較】



<改修前>

<改修後>

※ = 住民異動関係課、 = 福祉関係課

完成後の総合窓口 (イメージ図)



効果

- ・ 市民総合窓口のコスト 2 億1000万円→1 億6000万円（▲24%）。
- ・ 福祉総合窓口のコスト9, 200万円→7, 300万円（▲20%）。
- ・ 市民の満足度が向上（窓口での苦情が減少）。
- ・ 窓口業務に繁閑時期があるが、委託業者が人数を調整することで効率的に運営。

課題

- ・ 法令上職員でなければ行うことができず、委託で完結できない業務が多い。
- ・ 相談業務などは難しいが、それ以外はしっかりしたマニュアルを作ることで委託することは可能。

【大阪府池田市】

総合窓口の導入及び民間委託②

背景・取組内容

【全般】

- ・ 経常収支比率が全国で2番目に悪い水準に至り、行財政改革の必要性が痛感された。
- ・ 行財政改革に伴う職員数減の中で、サービス水準を維持する必要。

【総合窓口】

- ・ 平成19年市長が所信表明の中で、総合窓口化の方向を示す。
- ⇒ 戸籍・住民票関係・各種証明等の窓口を総合化し、平成23年7月から民間委託。

【保険窓口】

- ・ 繁忙期に窓口の待ち時間が長くなっていた。
 - ・ 業務量が増加・複雑化する中、非正規職員への依存度が高くなり、安定した市民サービスの提供が不安。
- ⇒ 国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療保険の受付、システム入力、交付に係る窓口業務について3保険窓口を隣接するようレイアウト変更して配置、平成26年6月から民間委託。



総合窓口の様子

効果

【総合窓口】

- ・ 人員は委託前 課長2名 職員（課長以外） 16名 再任用2名 アルバイト11名 計31名
⇒ 委託後 課長1名 職員（課長以外） 10名 再任用0名 アルバイト 3名 計14名
- ・ 市民サービスの向上（窓口・提出する書類の統一化）。 (▲17名)
- ・ 総合窓口システムやオーダーシート（手順書）の導入による事務の合理化。

【保険窓口】

- ・ 人員は委託前 正職員30名 再任用4名 任期付6名 非常勤12名 アルバイト13名 その他2名 計67名
⇒ 委託後 正職員26名 再任用3名 任期付6名 非常勤11名 アルバイト 5名 その他2名 計53名
- ・ 市民サービスの向上（待ち時間の短縮・フロアマネージャーの設置による適切な窓口案内）。 (▲14名)
- ・ 経費節減。
- ・ 直接公務員が実施すべき業務の充実強化。

課題

- ・ 戸籍・住民票等の事務関係では国の制度のQ & Aは相当程度整備されているが、保険関係ではあまり詳しく書かれていないので、どこまでが委託できるのか、安全を期して実施している。
- ・ 民間委託について、より一層市民の理解を求めていく必要がある。
- ・ 導入に当たっては、守秘義務や委託導入準備による超過勤務増の回避、サービスレベルの向上などに特に意を用いて説明した。

【神奈川県町村情報システム共同事業組合】 町村会主導による情報システムの共同化

背景・取組内容

- ・ 法律改正に伴う度重なるシステム改修
⇒システム経費の削減が町村共通の課題。
- ・ 最終的には各首長の英断により、県内全ての町村（14町村）が参加する一部事務組合を設立（平成23年4月）。
- ・ 原則、町村個別のカスタマイズは行わない方針。各業務システムについて町村職員によるWGを構成し、事業者決定から稼働までの約1年間で37業務について151回の会議を行い、業務の標準化等について検討した。
- ・ 従来の「自庁保有型」から「サービス利用型」へ。
- ・ 調達等に係る業務を組合が一括で引受け。



効果

- ・セキュリティと業務継続性の向上。
- ・財務会計・住民情報システムを合わせて、共同化前のシステム(平成21年度時)を共同システムと同じ期間(団体により異なる。最大60ヶ月)使い続けたと仮定すると、全団体の合計で約47億円かかる見込みだったところを、約32億円(▲32%)にコスト削減。※数値は試算時のもの
- ・業務の標準化の推進(データ、帳票、事務処理)。
- ・町村職員間の連携、情報共有の進展。

課題

- ・対象業務と参加団体の拡大。規模の大きい団体が参加すると町村の意見がかすんでしまうおそれ。
- ・システム改修に対する補助金について、一部事務組合は交付を受けられない例あり。
- ・国で統一的なシステムを配付する方法として、例えば、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)の「全国町・字ファイル」の例がある。

【愛知県岡崎市・豊橋市】 中核市における情報システムの共同化

背景・取組内容

- ・ 度重なる法改正の改修によってシステムが複雑化。
- ・ 職員による自前での開発・運用が困難になりつつある。
- ・ 運用・保守の委託費用の高止まり。
- ・ 災害時において業務継続性を確保する必要。
- ・ リーマンショックにより予定していたカスタマイズが困難になるほど財政がひっ迫。



- ・ 岡崎市・豊橋市の両市で共同化（平成24年度より順次導入）。人口30万人以上の中核市での共同利用は全国初。
- ・ 国民健康保険・国民年金システム及び税総合システムの企画・調達・開発・運用・保守といったシステムのライフサイクル全体を対象。
- ・ システム刷新に必要な各種検討を共同で行い、業務改善や経費節減を図るための手段・方法を整理。



効果

- ・ 国民健康保険・国民年金システムにおいて、イニシャルコストで▲56%（4.16億円）、5年間のランニングコストで▲25%（0.92億円）、トータル▲46%（5.08億円）。
- ・ 税総合システムにおいて、イニシャルコストで▲15%（1.60億円）、5年間のランニングコストで▲70%（9.37億円）、トータル▲45%（10.97億円）。
- ・ 5年間のトータルコストでの導入が可能となり、コストが低廉化した。加えて5年ごとに業者の見直しを検討することが可能になり、柔軟な運用ができる。
- ・ 定性的な効果としては、災害時の業務継続性の向上や、取組と併せて行った国民健康保険における高齢受給者証のカード化（岡崎市）、納入通知書のレイアウト・記載内容の変更等。
- ・ 業務改善に対する問題意識は従前から両市とも持っていたが、クラウドをきっかけに業務改善を行うことができた（パッケージシステムに業務をあわせる、他自治体の業務方法が参考にできた 等）。

課題

- ・ 「割り勘効果」拡大のため更に構成団体を広げていきたいという思いはあるが、庁内で情報管理をするべきと考える市もある。
- ・ 現契約がベンダーと各市であるため更なる広域化の際には契約内容・金額の検討・調整が必要。