



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。

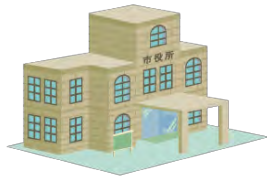
区分	政策企画業務	公権力の行使	専門非定型業務	専門定型業務	単純非定型業務	単純定型業務
特徴	指揮監督ができ（地公法154）兼業制限・信用失墜行為禁止・守秘義務等の含む規則がある一般職がなじむ。		指揮命令が必要。非定型業務ゆえに指揮可能な職員がなじむ。	専門的であるがゆえに、指揮命令が発生しやすく、委託化がなかなか進まない領域。一般職員と臨時職員とで対応している。	事務補助のように、単純非定型的な作業。随時柔軟に指揮命令できる臨時・非常勤職員がなじむ。	民間企業に能力と専門知識があり、事例も豊富で競争も働くため、民間委託になじむ。
主たる業務	予算編成 企画全般 産業振興 国保・介保料設定 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