

郵送及び窓口業務の アウトソーシングについて

平成 29 年 10 月 2 日

高知市中央窓口センター

1 委託業務の概要

(1) 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

(2) 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

(3) 業務概要

中央窓口センター（本庁）における

- ・ 住民票の写し等の郵送請求に係る受付，発行，電話対応の業務
- ・ 窓口請求に係る受付，交付，手数料収納等の業務

(4) 契約金額（H26 年度から消費税 8 %）

<株>パソナ>

45,792,699 円（うち消費税及び地方消費税額分 2,922,399 円）

平成 24 年度	4,592,490 円	（うち消費税及び地方消費税額分	218,690 円）
平成 25 年度	13,160,385 円	（うち消費税及び地方消費税額分	626,685 円）
平成 26 年度	17,664,480 円	（うち消費税及び地方消費税額分	1,308,480 円）
平成 27 年度	10,375,344 円	（うち消費税及び地方消費税額分	768,544 円）

<テンスタッフフォーラム株>

108,050,014 円（うち消費税及び地方消費税額分 8,003,704 円）

平成 27 年度	11,826,000 円	（うち消費税及び地方消費税額分	876,000 円）
平成 28 年度	20,865,600 円	（うち消費税及び地方消費税額分	1,545,600 円）
平成 29 年度	20,990,275 円	（うち消費税及び地方消費税額分	1,554,835 円）
平成 30 年度	20,990,275 円	（うち消費税及び地方消費税額分	1,554,835 円）
平成 31 年度	20,990,275 円	（うち消費税及び地方消費税額分	1,554,835 円）
平成 32 年度	12,387,589 円	（うち消費税及び地方消費税額分	917,599 円）

2 委託の経緯

(1) 委託の背景

○ 業務改善

- ・ 住民基本台帳システムの導入（昭和 60 年 7 月）
- ・ 印鑑システムの導入（昭和 61 年 10 月）
- ・ 戸籍システムの導入（平成 13 年 6 月）
- ・ 14 か所の支所を 8 か所の地域窓口センターに再編（平成 13 年 7 月）

○ 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

○ 新・定員適正化計画（平成 20 年 3 月）

平成 24 年度までに市民 130 人に 1 人（計画前 125 人に 1 人・中核市平均 128.9 人）の職員数に削減することを目標

3,133 人⇒2,693 人

○ アウトソーシング推進計画（平成 20 年 3 月）

計画 50 事業に対し実施済み 30 事業

削減目標 220 人に対し実績 166 人

23 億 9 千万円に対し実績 24 億 2 千万円（H26.3.31 現在）

手法	導入済	削減人員 (人)	削減額 (百万円)
民営化	<ul style="list-style-type: none"> ● 昭光園 ● おおなる園 ○ 保育園 	6	36
統廃合	<ul style="list-style-type: none"> ● 保育園 ● 窓口業務 	20	582
指定管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 龍馬の生まれたまち記念館 ● 青年センター ● 春野デコの里 ● 春野西諸木公会堂 ● 土佐山へきち診療所 ● 江ノロコミュニティセンター ● 福寿園 ● はりまや橋観光バスターミナル ● 弥右衛門ふれあいセンター ● 自由民権記念館 ● 春野市民図書館 	44	679

	<ul style="list-style-type: none"> ●春野文化ホールピアステージ ●市営住宅 		
民間委託	<ul style="list-style-type: none"> ●自動車管理運転業務 ●最終処分場管理業務 ●学校給食調理業務 ●公園管理業務 ●庁内印刷業務 ●移動図書館業務 ●水道局電算業務 ●下水道管柵清掃業務 ●ごみ収集業務 ○窓口業務 	58	535
非常勤特別職	<ul style="list-style-type: none"> ●生活保護業務 ●防災啓発事業 		
包括委託	<ul style="list-style-type: none"> ●水道局料金課業務 ●競輪事業 	38	588
合計	30 事業	166	2,420

※「○」は再掲項目

(2) 委託の検討

○ 臨時職員比率の増加と職員負担の増加

- ・ 臨時職員は雇用期間が最長 1 年のため業務知識が不足
- ・ 労務管理のための事務が増加
- ・ 人材の確保が困難
- ・ 臨時職員への研修の負担 等

○ 競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年施行）

地方公共団体の適正な請負（委託）事業推進のための手引き

- ・ 請求・申出に対する決定や審査に係る業務を除き民間業者への委託可能

○ 窓口業務アウトソーシングWGによる検討（平成 23 年 2 月～10 月）

- ・ 「職員削減によるコストダウン」ではなく「民間ノウハウの導入によるサービスの向上」を主眼とした委託
- ・ 郵送及び窓口での各種証明書等の交付事務に限定した委託
- ・ 10 月からの委託開始
- ・ 委託期間を 3 年間とし、郵送業務を試行的に先行委託

(3) 委託業務の内容

① 委託業務

○調査整理担当業務

- ・住民票の写し等の交付の一部
- ・戸籍謄抄本等の交付の一部
- ・戸籍の附票の写しの交付の一部

○窓口担当業務

- ・住民票の写し等の交付の一部
- ・住民異動届（転出証明書の交付）の一部
- ・印鑑登録証明書の交付の一部
- ・戸籍謄抄本等の交付の一部
- ・戸籍の附票の写しの交付の一部

(4) 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

3 委託後の状況・経費等

(1) 委託後の状況

① 管理事務の軽減

委託前は定期的に臨時職員の雇用事務が発生していたが、委託により8名分の雇用事務や採用直後の業務研修が不要となり職員の業務負担が減少した。また、臨時職員の体調不良や突発的に休暇が重なった場合、業務量分が他の職員の負担となっていたが、委託先が配置人員を常時確保するため安定して業務がこなせるようになっている。

② 職員の本来業務対応

電話による問い合わせは、相続関係などで戸籍謄本等をどのようにどの範囲をとればよいかなど、説明に時間のかかる内容が多いが、委託により職員の電話対応が大幅に減少し職員の負担が減少している。電話対応や窓口対応に左右されることなく、安定して業務を処理できるようになっている。

③ 市民サービスの向上

窓口・電話対応など従来の臨時職員とは異なる一定の業務知識を有する委託業者が行うため安定した接遇ができています。

中央窓口センター業務は、曜日や時刻により業務量の変動が大きいが、委託業者は従事者数を柔軟に調整（増減）することにより、安定したサービスの供給を行っている。

- ・ 窓口：4人～6人
- ・ 郵送：2人～4人

(2) 経費比較（臨職対応を継続していた場合との比較）

平成24年11月1日の郵送業務委託により臨時職員を4人減。

平成25年11月1日の窓口業務委託により臨時職員を4人減。

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(後記)	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	15,962,360	4,903,240
合 計	78,484,299	52,706,040	7,973,240	60,679,280	17,805,019

委託期間5年間の委託料と臨時職員4人（H25.11以後8人）を雇用した場合の賃金等

比較では、委託料 78,484,299 円に対し賃金等は 60,679,280 円であり、差し引き 17,805,019 円の経費増となっている。

4 おわりに

アウトソーシングを実施するにあたっては、①市内に受託可能な事業者が存在せず委託料等が県外に流出しているのではないかと、②受託事業者側において適正な賃金水準が確保されていないのではないかと（官製ワーキングプア）、③行政内部に業務実施に関するノウハウを維持・継承することが難しいのではないかとといった指摘もあった。

①については、委託料のほとんど（約 86%）が地元雇用者の人件費であり、②については、予定価格の積算基礎に市臨時職員の賃金単価を採用するとともに、プロポーザルにおいても待遇面をヒアリングするなかで、一定の給与水準にあることを確認している。

③については、キャリアの積み重ねによる知識の蓄積と、民間事業者ならではのサービスによる待遇向上を期待しているが、一方で、市職員のレベルが人事異動等で相対的に低下することのないよう、研修や業務マニュアルの整備による知識の継承に努めていかなければならないと考えている。

平成 27 年 11 月からの 2 期目の委託期間は 5 年間（平成 32 年 10 月まで）としており、この間、平成 31 年度中には新庁舎での業務が始まることとなる。新庁舎では、窓口部門のあり方として「総合窓口」を含めた検討を行っており、委託業者との協議や調整が必要となってくる。この点については、これまで実現していなかった業者による提案も期待しているところである。