

窓口業務の民間委託検討における課題事例



平成29年10月2日
株式会社パソナ
平間 芳和

1 パソナについて

2 自治体様の課題と弊社のソリューション

3 窓口業務の民間委託検討における課題事例

1 パツナについて

パソナは **40** 年以上人材に関わるトータルソリューションサービスを提供し続けております

社会の問題点を解決する

私たちは、『人を活かす』ことをサービスの原点とし、常に高い志と使命感を持ち、新たな雇用インフラを構築し、さらなる雇用創造に挑戦し続けることを使命とする。

- 一．誰もが自由に好きな仕事を選択し、一人ひとりの人生設計に合わせた働き方ができる社会を築く
- 一．会社と個人がお互いに対等な関係に結ばれ、自由に才能を活かせる社会を目指す
- 一．年齢・性別を問わず、一人ひとりが夢と誇りを持って活躍できる機会を創造し続ける

パソナについて

会社名	株式会社パソナ			
創業	1976年2月16日			
主要事業内容	インディペンデントワークシステム(人材派遣)、 インソーシング(委託・請負)、HRコンサルティング、教育・研修、その他 グローバルソーシング(海外人材サービス)、 キャリアソリューション(人材紹介、キャリア支援)、 アウトソーシング、ライフソリューションパブリックソリューション			
許認可等	一般労働者派遣事業許可 プライバシーマーク 優良派遣事業者	派13-304674 第10860928(06)号 第1403009(01)号	有料職業紹介事業許可 I S M S 職業紹介優良事業者	13-ユ-010444 JUSE-IR-185 第1402003(01)号

官公庁・自治体の認証・表彰

- 総務省 「テレワーク先駆者百選」認定
- 経済産業省 「ダイバーシティ経営企業100選」認定
- 経済産業省・日本健康会議 「健康経営優良法人2017～ホワイト500～」認定
- 経済産業省・東京証券取引所 3500社 「IT経営注目企業」21銘柄に選定
- 厚生労働省 「次世代認定マーク」(くるみん) 認定
- 東京都 「スポーツ推進企業」認定
- 大阪市 「女性活躍リーディングカンパニー」認定
- 郡山市 「男女共同参画推進事業者」認定
- 埼玉県 「多様な働き方実践企業」認定
- 名古屋市 「女性の活躍推進企業」認定

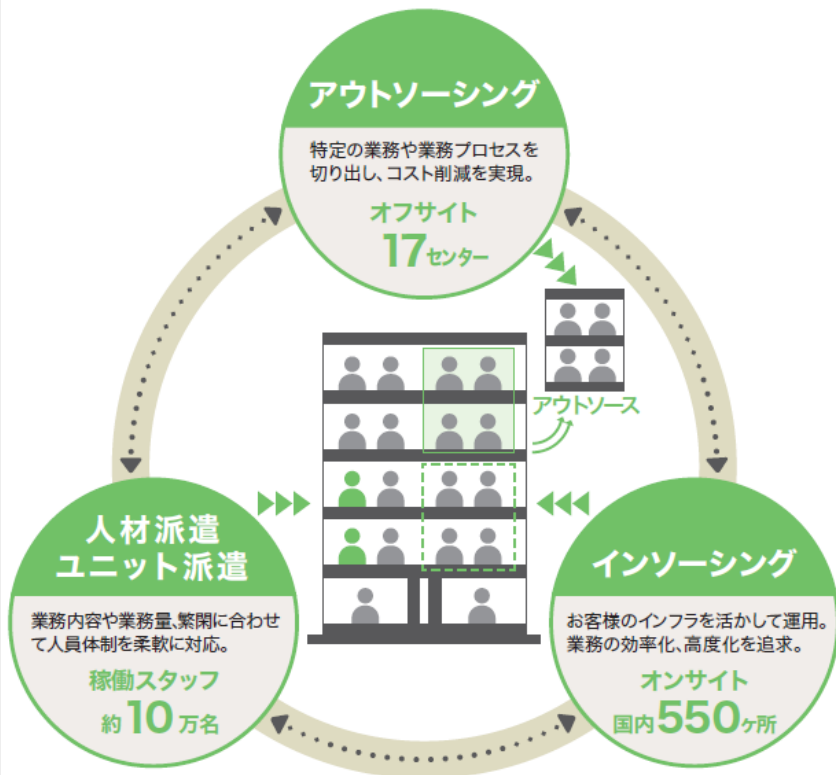


一部抜粋・パソナ、パソナグループとしての認証・表彰

パソナについて

人材派遣×インソーシング×アウトソーシング

お客様のニーズやシチュエーションに合わせ、派遣からインソーシング、アウトソーシングへの移行にも柔軟に対応します



弊社の地方創生の取り組み

淡路

廃校になった小学校を再生し、「食・農・学・芸」をキーワードに2012年にオープン。地域活性の情報発信基地として、また地域の交流の場として、様々なイベントを開催しています。島外からも多くの観光客が訪れ、年間の来場者は18万名にのぼります。



年間
来場者
18万人

全国各地での地方活性化事業

中央省庁や地方自治体から委託を受け、雇用の創出や人材育成、地域活性等の課題解決に取り組んでいます。また、ICTを活用したテレワーク等の新しい働き方の導入、戦略的な観光地域づくり、地方への移住促進など、多様な事業を推進しています。



地方移住を
実現した方
4,000人

大手町牧場

日本全国で、地方創生に向けた地域産業の担い手となる「酪農分野」での人材育成を目的に、「酪農」と「食育」を学べる施設として開設しました。動物とのふれあいを楽しめる都市型牧場です。



2 自治体様の課題と弊社のソリューション

自治体様の共通課題

住民サービスを
向上したい



コア業務に
集中したい



コスト削減
したい



働き方改革
へ対応したい



NEW

47 都道府県営業拠点を活かした豊富な受託実績

330
官公庁
自治体

47
都道府県



パソナの行政事務代行メニュー **251** 件の実績

**総合窓口・
包括的な窓口**

6件

**戸籍住民
窓口 / 関連事務**

50件

**税務
窓口 / 関連事務**

36件

**国保・介護
窓口 / 関連事務**

10件

**保健所
窓口 / 関連事務**

3件

**子ども
関連事務**

21件

総務事務

57件

会計事務

7件

**国の政策に関連し
発生する事務**

57件

近隣地域における窓口事例のご紹介 A市 市民課窓口

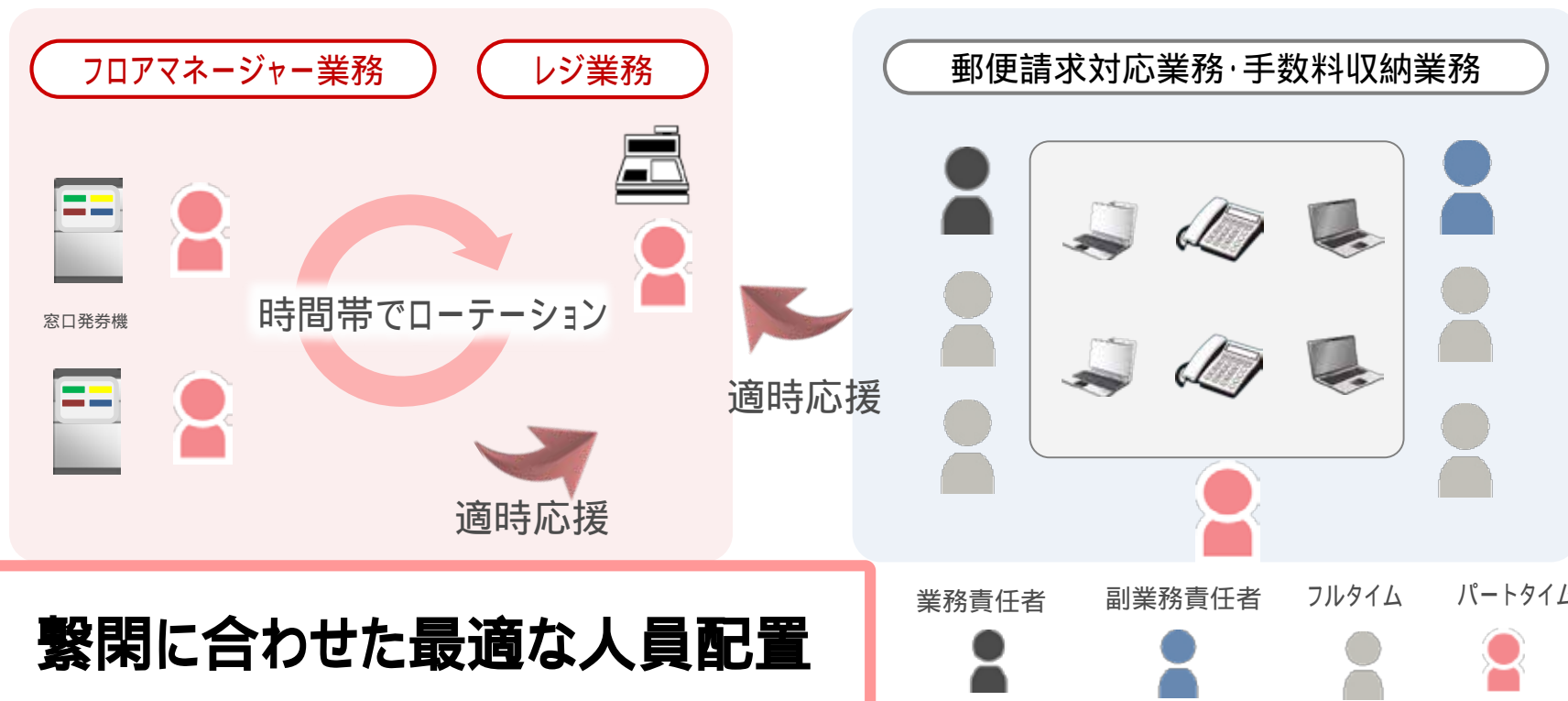
フロントとバックヤードの包括契約

業務内容

フロアマネージャー業務

手数料収納等業務

郵便請求対応業務



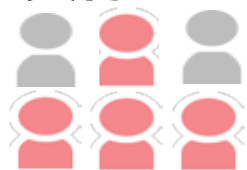
繋関に合わせた最適な人員配置

近隣地域における特徴的な事例のご紹介 B市 マイナンバー交付

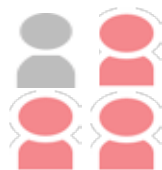
派遣（窓口） + 委託（事務センター） + 再委託（システム開発・コールセンター）

派遣

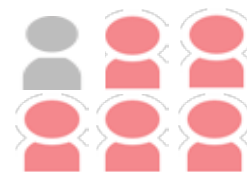
本庁市民課
交付窓口



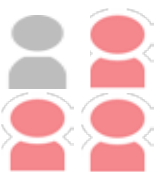
出張所



出張所



出張所



委託

本庁での進行管理
事務センター



交付予約
進捗管理

システム

庁舎外での問合せ・交付予約
コールセンター



委託設計フェーズからの支援



項番	区分	事務分担	役割分担	職員：非常勤	業務内容	委託化予定	1件当り 処理時間 (分)	4月	5月	
								件数	件数	
1	1	証明	公金収納	職・非	1 : 9	納付者の呼出し	委託化予定	0.2	1,504	1,126
	2	証明		職・非	1 : 9	納付書の再発行	委託化予定	2.0	1,504	1,126
	3	証明		職・非	1 : 9	公金の収納	委託化予定	2.0	1,504	1,126
	4	証明		職・非	0 : 10	レジの中間集計(1日5回)	委託化予定	1.0	145	145
	5	証明		職・非	10 : 0	納付金の集計(1日2回)	職員予定	30.0	58	58
	6	証明		職・非	10 : 0	納付金の収納・保管(1日2回)	職員予定	10.0	58	58
2	1	戸籍	職・非	10 : 0	届出者の呼び出し	委託化予定	0.2	181	208	
	2	戸籍	職・非	10 : 0	届出受理	委託化予定	15.0	181	208	
	3	戸籍	職・非	10 : 0	届出に伴う埋火葬許可受付	委託化予定	5.0	38	39	
	4	戸籍	職・非	10 : 0	届出審査	職員予定	15.0	181	208	
	5	戸籍	職・非	10 : 0	戸籍届出の件基関係入力	委託化予定	15.0	109	125	
	6	戸籍	職・非	0 : 10	届出受付	委託化予定	10.0	38	39	
	7	戸籍	職・非	10 : 0	届出受付	委託化予定	10.0	109	125	
	8	戸籍	職・非	10 : 0	届出受付	委託化予定	20.0	694	768	
	9	戸籍	職・非	10 : 0	届出受付	委託化予定	10.0	38	39	
	10	戸籍	職・非	10 : 0	届出受付	委託化予定	10.0	109	125	
	11	戸籍	職・非	10 : 0	届出受付	委託化予定	10.0	694	768	
	12	戸籍	職・非	10 : 0	届書ファイリング	職員予定	3.0	694	768	
	13	戸籍	職・非	2 : 8	附票の記載事項入力	委託化予定	5.0	795	582	
	14	戸籍	職・非	2 : 8	戸籍届書送達確認通知入力	委託化予定	3.0	1181	1481	

**戸籍住基、国保年金、税、児童手当、介護・・・etc
幅広い窓口分野における業務調査ノウハウがあります**

3 窓口業務の民間委託検討における課題事例

C市 総合窓口改革の内容

従来の体制

区役所の事務分掌に合わせて、市民が窓口を動く体制

戸籍届

住民異動

国保
年金

後期
医療助成

介護

保育所入所
児童手当

母子保健
予防接種

2階

戸籍
係

住民
異動係

市民課

保険年金
医療課

5階

こども
福祉係

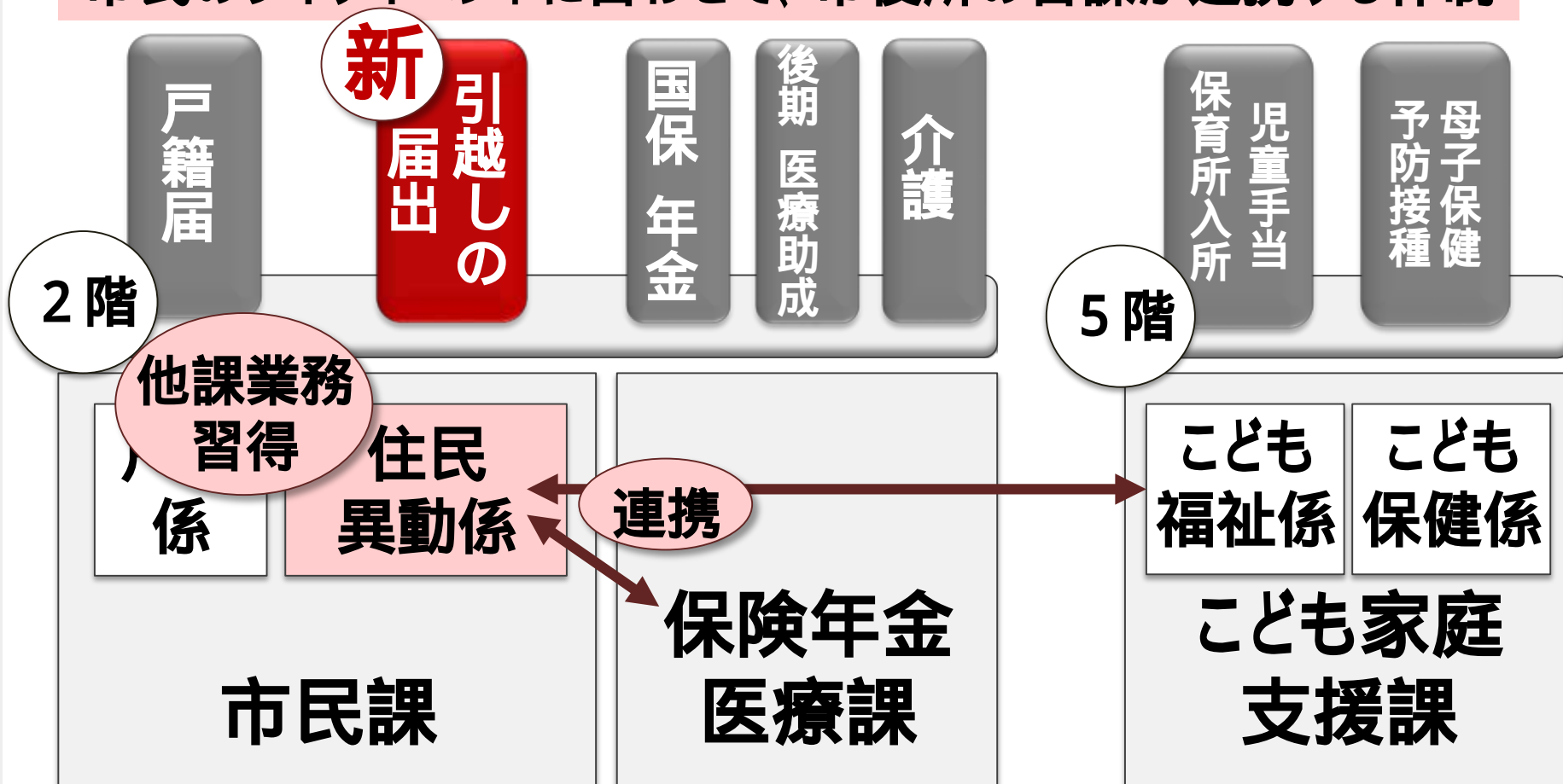
こども
保健係

こども家庭
支援課

C市 総合窓口改革の内容

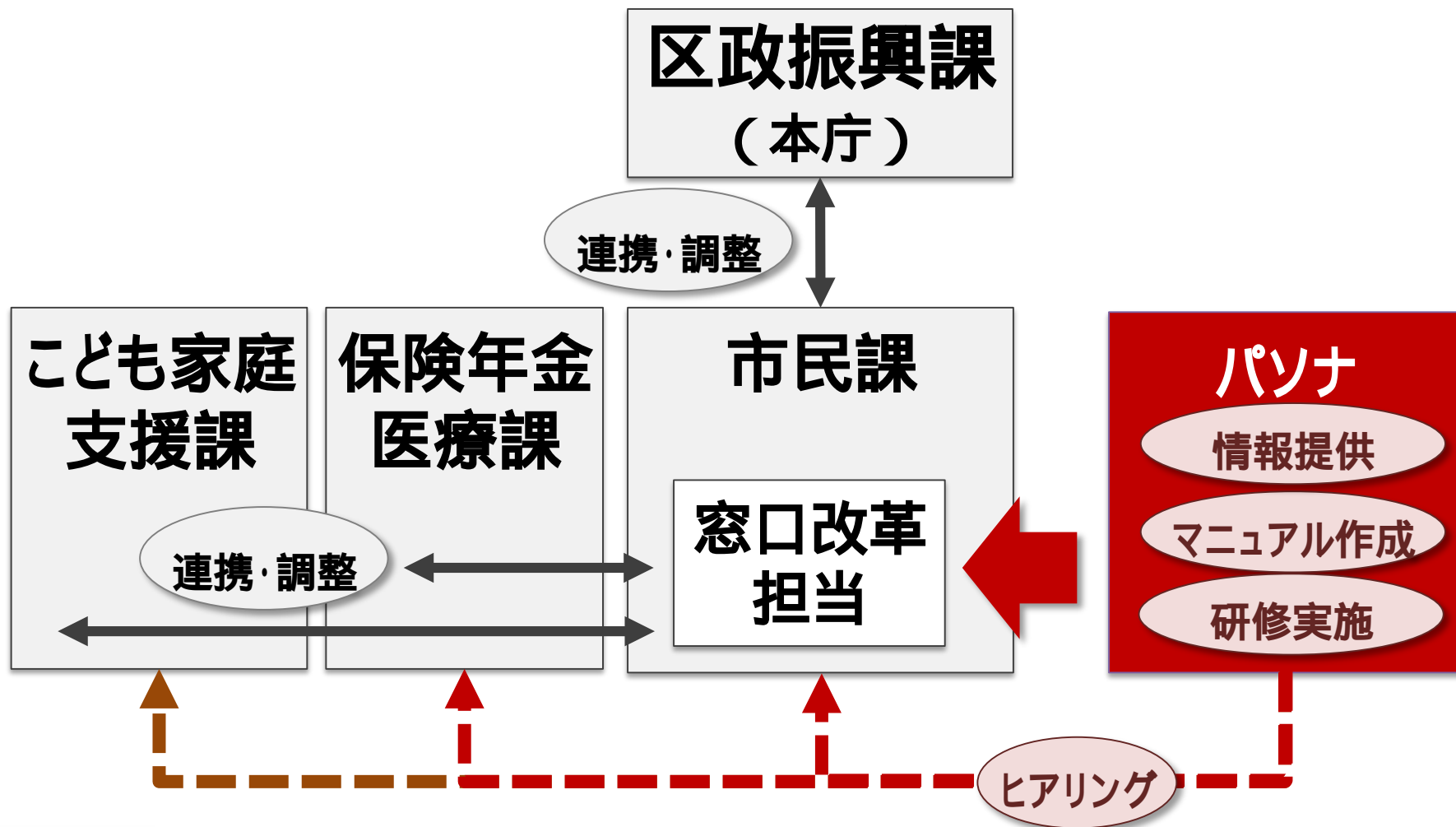
「引越しの窓口」(総合窓口)開設後 平成29年1月～

市民のライフイベントに合わせて、市役所の各課が連携する体制

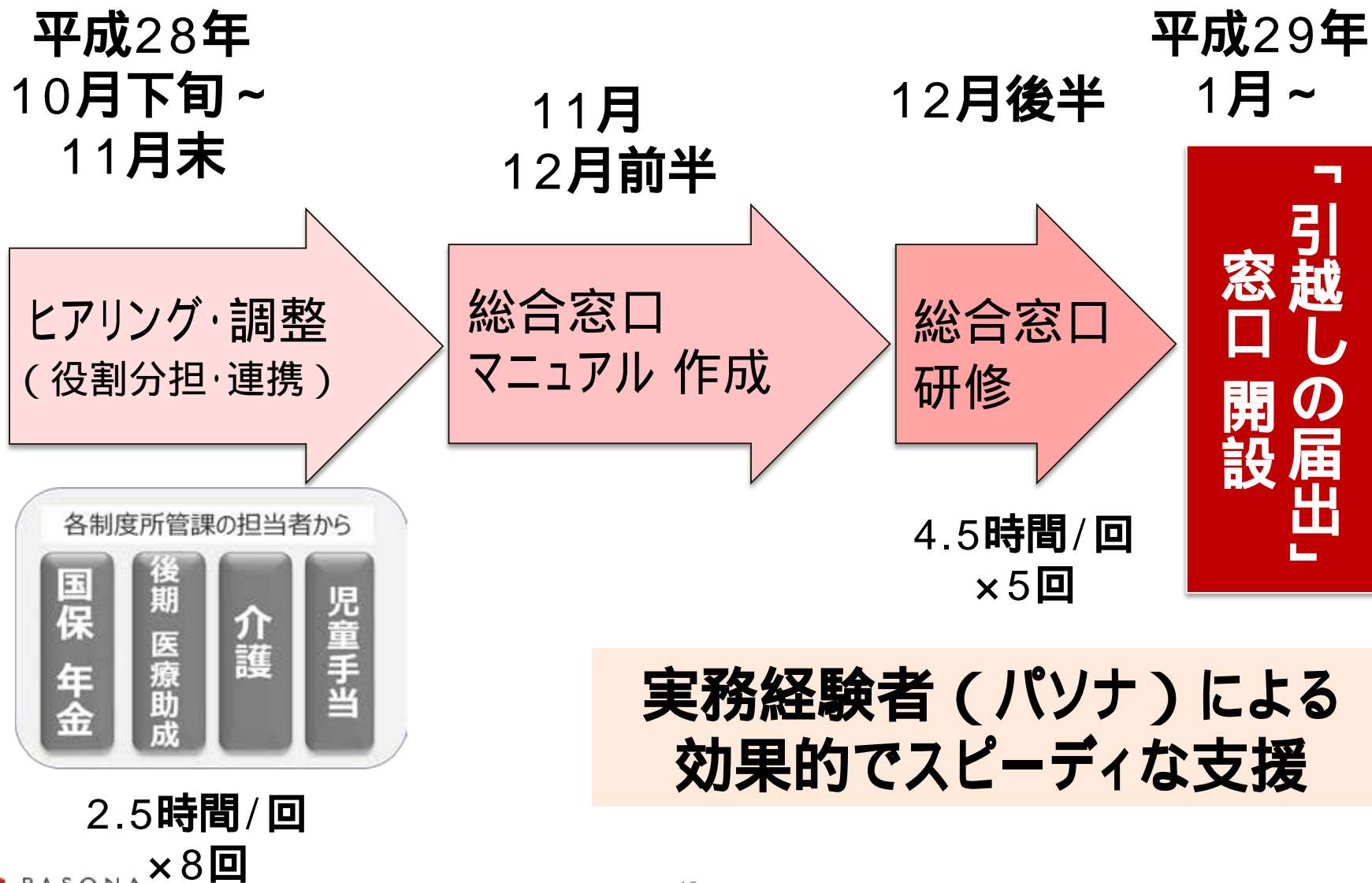


C市 総合窓口改革の内容

C市と民間事業者（パソナ）の役割分担



C市 総合窓口改革の内容



目的・コンセプトの明確化（推進力）の重要性

課題

関係各課が、目的や役割について共通認識を持つことが難しい



対策

関係各課が、目的や役割について共通認識を持って主体的に協力して推進するための目的・コンセプトの明確化を図る。

住民異動届を受付する際に付随して発生する主な手続きを、ワンストップで受付する

住民基本台帳以外の制度については、総合窓口では申請書等の受理と案内等を行い、入力作業や審査・決裁等は所管課が行う

各制度の利用相談など、専門的な理解・習熟が必要な手続きは、所管課の窓口へと案内する

複数の制度・手続きに統合的なマニュアル作成・研修体制

課題

複数の制度・手続きに精通して、統合的なマニュアルを作成する人材の確保が必要だが、庁内で手配が難しい



対策

複数の制度・手続きのワンストップ窓口の
受託運営実績を持つ民間事業者に委託して実施

窓口の設置数・レイアウト・設備等の見直し

課題

- ・来庁者 1 人あたりの対応時間が少ない
- ・市民課と他課の連携・コミュニケーションが希薄である



対策

総合窓口の窓口数の十分な確保

市民課と他課との間の動線の円滑化

総合窓口における各制度の照会用端末の配置

その他のトピック

業務のあり方を「そもそも」から見直す効果

「各制度所管課ごとの個別の改善・創意工夫の積み重ね」と
「全体最適」とを調整して繋ぐチャンス

その他計画策定時に留意すべきポイント

1

新たな体制において実務を担当するメンバーが、**本番に極力近い環境（システム・ファシリティ）でトレーニングできる状況を整えること**

2

研修計画の策定に際しては、**講師のアサインも早めに計画すること（業務を教えられる人員を必要な期間確保できるかが重要）**

3

運用開始後に発生しうる**トラブルに即時対応できる体制を構築すること（各種トラブルの復旧が可能な担い手を想定しておくことが重要）**

4

複数の新たな取組みの同時導入等、少なかれ混乱が見込まれる改革においては、**柔軟な指揮命令による調整が可能な派遣契約が妥当**

5

実際は、全てが順風満帆に計画通りにはいかないもの
どのように軌道修正していくかが**重要！**

ご静聴ありがとうございました。



P A S O N A