

委託の効果

◇導入の狙い

- ① 重点分野（給付適正化等）へ職員移管
- ② 給付適正化等による総合的な経費節減
- ③ 市民サービスの向上
- ④ 非常勤職員の処遇改善

◆導入後の効果

「③市民サービスの向上」成果確認として
来庁された市民様へアンケートの実施。

※鹿屋市職員様実施（2018年11月5日～9日）

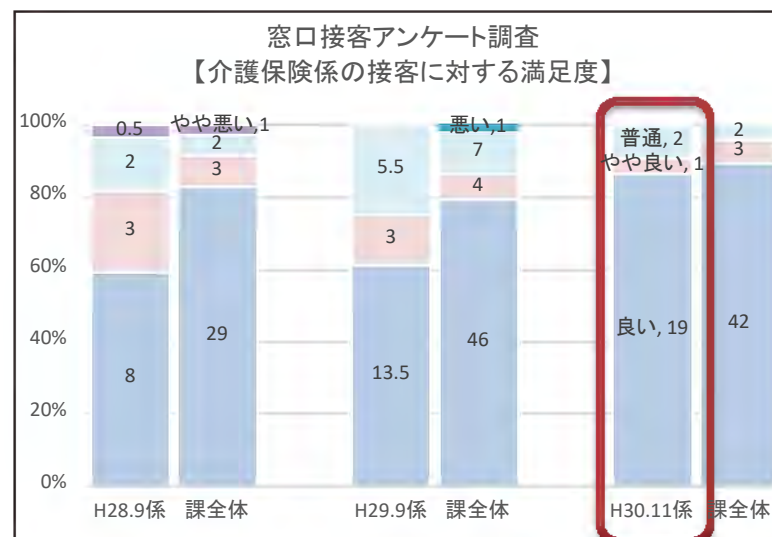
※対面・選択式 **平成29年度より25%向上**

◇◆今後の鹿屋市様の展望

- ・窓口委託業務の拡大を検討



【鹿屋市様ご提供資料】



「良い」回答の満足度86.3%

介護保険・国民健康保険・後期高齢者医療の 「福祉3保険窓口集約化」の受託実績

大阪府 池田市様

【総務省 地方公共団体における行政改革の取組】資料



◇人口：103,698人

(2018年11月30日現在) ※5

◇第1号被保険者数：27,676人

◇高齢化率：26.7%

◇認定者数：5,329人

(2018年推計値) ※6

★窓口業務のアウトソーシング

○ 窓口業務の委託を行うことにより、経費削減が可能になるとともに、職員の企画部門等への重点的な配置が可能となる。また、委託事業者による窓口人員配置の効率化、労務管理の効率化が図られ、待ち時間の短縮等、住民サービス向上が実現。

行革甲子園

総合窓口の設置から窓口業務の民間委託へ（大阪府池田市）
～職員による詳細な業務分析に基づき最適な窓口業務を実現～

取組概要

行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から、職員の検討チームにおける業務分析に基づき、「総合窓口＝ワンストップ」の概念により、最適なサービス範囲で総合窓口を設置。
「民でできるものは民で、官にしかできないものは官で」をコンセプトに、総合窓口の民間委託を実施。その後、民間委託の対象を保険窓口にも拡大。

取組の効果

総合窓口で取り扱う業務と担当課を案内する業務との切り分けにより、回転率が向上するとともに、スムーズな民間委託が可能に。
窓口業務の民間委託により、担当職員が計31名減少し、委託前後の経費比較では年間約3,600万円の財政効果。

前意・工夫した点

実務担当者による検討チームで詳細な業務分析を実施。
業務分析に基づき、総合窓口で取り扱う業務と担当課を案内する業務を切り分け。
総合窓口での民間委託の効果を検証し、保険窓口へ民間委託の対象を順次拡大。

他団体へのアドバイス

実務担当者による検討チームを設置したことで、各種手続の詳細な業務分析が可能となった。
「総合窓口＝ワンストップ」という概念に捉われず、各種手続の内容を分析し、各団体にとって最適なサービス範囲での総合窓口を構築することが重要。

人口 103,041人
担当 財政課

総合窓口の様子

保険窓口の様子

〈保険窓口業務の委託/池田市〉

【取組】

- 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を平成26年6月から委託した。
- 窓口レイアウトを変更し、3保険窓口を隣接するよう配置し、一体的に民間事業者へ委託。
- 納付相談等、対応に時間のかかる業務を職員が対応し、委託業務と住み分け。

【効果】

- 来庁者の待ち時間の短縮
⇒一体的な民間委託により、窓口人員を柔軟に配置相談窓口を分け、短時間で済む用件の来庁者にスムーズに対応
- フロアマネージャーの配置により、国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療保険にまたがって複数の用件がある市民に対する適切な案内を可能にするなど市民サービスが向上した。
- 委託により、正職員4名、再任用職員1名、非常勤職員1名、アルバイト職員8名の計14名の職員を削減。また、職員の時間外勤務を削減。
⇒財政効果は年間438万円見込。

【愛媛県主催 行革甲子園】発表資料 概要版