

# 【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。
- ・ 職員減の中、サービス水準の維持が必要。

#### 【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し、平成 23 年 7 月から、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】

- ・ 業務量が増加・複雑化する中、繁忙期の窓口待ち時間の長時間化や、非正規職員への依存度が上昇し、安定した市民サービスの提供に懸念。
- ・ 国保、介護、後期高齢者の 3 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 保険の窓口を隣接するようレイアウト変更して配置し、平成 26 年 6 月から民間委託。



総合窓口の様子

### 実現までの問題と解決策

#### 【問題】

- ①偽装請負対策 ②個人情報保護対策 ③職員の窓口業務に係るノウハウの維持・継承

#### 【解決策】

- ①市職員と委託業者の事務スペースを完全に分離し、市職員の指示によらない業務運営を確保。市職員と委託業者の連絡会議での情報共有により適正な業務体制を確保。
- ②業者選定要件に、情報セキュリティに関する国際認証である IS027001 等を規定。
- ③新任職員に対して研修を一定期間行い、窓口業務に関する知識・技術を継承。

### 効果

- ・ 職員数（アルバイト含む） 総合窓口：委託前 31 名→委託後 14 名（▲17 名）  
保険窓口：委託前 67 名→委託後 53 名（▲14 名）
- ・ 窓口や提出書類の統一化、待ち時間短縮、フロア案内による市民サービスの向上。
- ・ 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。

### 今後の課題

- ・ 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。
- ・ 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。