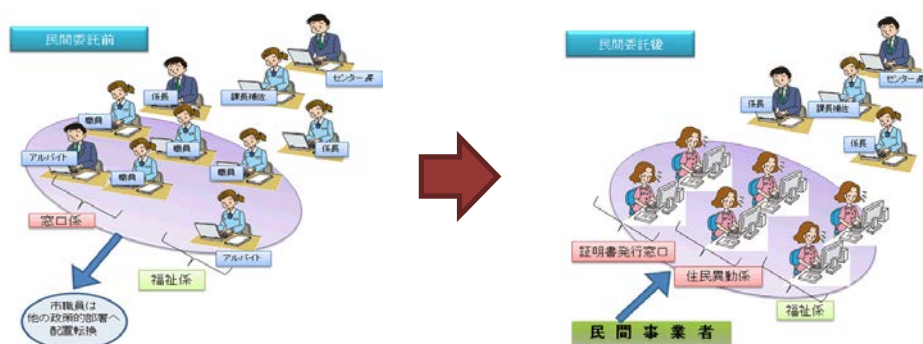


【熊本県上天草市】

窓口業務等の民間委託

背景・取組内容

- ・ 少子高齢化や景気低迷による税込減少、住民ニーズの多様化、臨時職員の増加と労務管理の煩雑化に対応する必要性。
- ・ 民間委託の対象業務を調査する「民間委託推進委員会」と窓口業務のワンストップ化に関する調査を行う「ワンストップ窓口検討部会」を設置。
- ・ プロポーザル（企画提案型競争入札）を実施。平成 25 年 4 月から業務委託を開始。



実現までの問題と解決策

【問題】 ①委託社員及び市職員の知識不足。

【解決策】 ①各業務担当者が作成したマニュアルを利用し、研修を実施。また、定期的にミーティングを行い、問題解決や知識習得に努めた。

効果

- ・ 人件費削減 平成 23 年度 2 億 6,430 万円→平成 25 年度 2 億 420 万円
(▲6,010 万円、▲22.7%)
- ・ 臨時・嘱託職員及び正職員数を約 20 名削減し、労務管理が効率化。
- ・ 委託することで、人事異動に影響されず長期的に業務を行うことで、より深い業務理解が可能。
- ・ 審査をする職員にも知識が求められるため、各業務担当による職員研修を行うなどし、職員のスキルアップも実現。

今後の課題

- ・ 出張所の証明書発行業務を郵便局に移行し、出張所を再編成。
- ・ コールセンターを設置するなど、市役所業務全般をアウトソーシング。
- ・ 行政改革による効率化によって捻出した予算を子育て支援事業や観光整備に充当。