

【福岡県篠栗町】

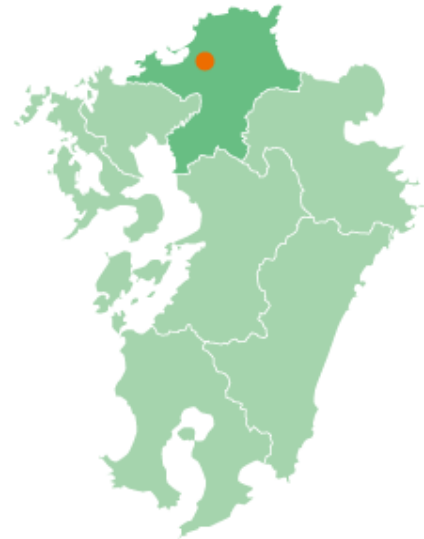
窓口業務等の民間委託

背景・取組内容

- ・正規職員数が減少する中で、行政ニーズの変化や多様化への対応が必要。
- ・臨時職員や非常勤職員などの多様な勤務形態の職員が増加。
- ・町長のリーダーシップにより、多様化する公共サービスの向上と行政構造の効率化を実現し、行政のスリム化を図るため、臨時職員にかかる業務を平成 26 年度から民間会社に包括的に委託。

(委託範囲…窓口業務、総合保健福祉センター、児童館、小中学校、図書館、道路管理 等)

- ・包括業務委託により、現在、任用の臨時職員を継続して雇用し、住民サービスの向上と地域の雇用の安定を実現。



実現までの問題と解決策

【問題】

- ①委託事務量が少ないため、窓口業務だけでは、事業者を確保できない。
- ②派遣から請負契約に変更することに伴う職員の理解や労働条件の調整。
- ③委託業務内容の調査。

【解決策】

- ①包括委託を実施することによって、委託事務量を確保。
- ②請負契約に関する説明会や臨時職員に対する個々の面談を実施。
- ③町全課へヒアリングを行い、委託可能業務を洗出し。

効果

- ・臨時職員が事実上長期に任用される状態を回避しつつ、業務経験者を継続的に雇用可能。
- ・重複事務を解消するなど、事務の簡素化が実現。
- ・民間のノウハウを導入することによって、住民サービスの質が向上。

今後の課題

- ・包括委託の業務範囲の拡大や見直し。
- ・業務のノウハウが職員に蓄積されないことに対する対応（接遇研修など）・業務のノウハウが職員に蓄積されないことに対する対応（接遇研修など）。