

先進事例の分析

[窓口業務の民間委託]

○大都市圏

No	自治体名	人口	委託の対象	主な効果
1	神奈川県 海老名市	13万人	市民総合窓口 福祉総合窓口	経費 ▲6,900万円 (▲23%)
2	大阪府 池田市	10万2千人	市民総合窓口 保険窓口(国保、介護保 険、後期高齢)	職員数 ▲31名(注1) (▲32%)
3	東京都 足立区	67万4千人	市民窓口(戸籍等)	コストメリット(注2) ▲2,500万円

(注1) 再任用・アルバイトを含む

(注2) 委託したサービスを仮に区職員が担うとした場合の人員費と委託費の比較

【改革実施の背景等】

- ・ 首長が所信表明等で対外的に方針を明らかにし、リーダーシップを発揮したケースが多い。
- ・ 民間委託の結果、余裕の出た正規職員を他の業務(例えば、少子高齢化に伴って増大をしている福祉関連分野)にシフトさせることなどにより、行政サービスの質を向上。

【実現までの主な課題と解決策】

① 偽装請負対策

- 職員と委託業者の事務スペースの分離、業務のマニュアル化(総務省作成予定の「標準委託仕様書」等を活用)の徹底

② 個人情報保護対策

- 業者選定の必須条件に情報セキュリティの国際認証を設定。個人情報保護条例を整備し、罰則付きで保秘を徹底

③ 職員の窓口業務に係るノウハウ継承

- 民間委託後も職員向け研修を実施

○中小規模市町村

No	自治体名	人口	委託の対象	主な効果
4	熊本県 上天草市	2万9千人	市民総合窓口、 国保、福祉窓口 等	経費 ▲6,000万円 (▲23%)
5	千葉県 鴨川市	3万4千人	福祉総合相談センター	経費 ▲2,900万円 (注3)
6	鳥取県 北栄町	1万5千人	分庁総合窓口	経費 ▲600万円 (▲19%)
7	福岡県 篠栗町	3万1千人	市民総合窓口、総合保 健福祉センター 等	職員の継続雇用 事務の簡素化

(注3) 効果の金額は2年間の合計額。

【改革実施の背景等】

- ・ 誰が主導したかについては、
 - ① 首長が所信表明等で方針を明らかにし、リーダーシップを発揮したケース
 - ② 市民からの要望や担当課からの提案により実施したケース
 がある。
- ・ 民間委託の結果、余裕の出た正規職員を他の業務にシフトさせることなどにより、行政サービスの質を向上。

【実現までの主な課題と解決策】

- ① 委託可能業務の判定が困難
 - 各課協議や全課ヒアリングを通じて仕分け・マニュアル作成
(総務省作成予定の「標準委託仕様書」等を活用)
- ② 委託に伴うスタッフの契約形態の変更
 - 派遣や臨時職員の形で雇用されていたスタッフが委託先職員になることにつ
き、説明会や個別面談により理解を求める
- ③ 受け手となる事業者の確保
 - 包括委託等による事業量の確保
- ④ 職員の窓口業務に係るノウハウ継承
 - 民間委託後も職員向け研修を実施

窓口業務の民間委託の取組状況

(平成26年10月現在)

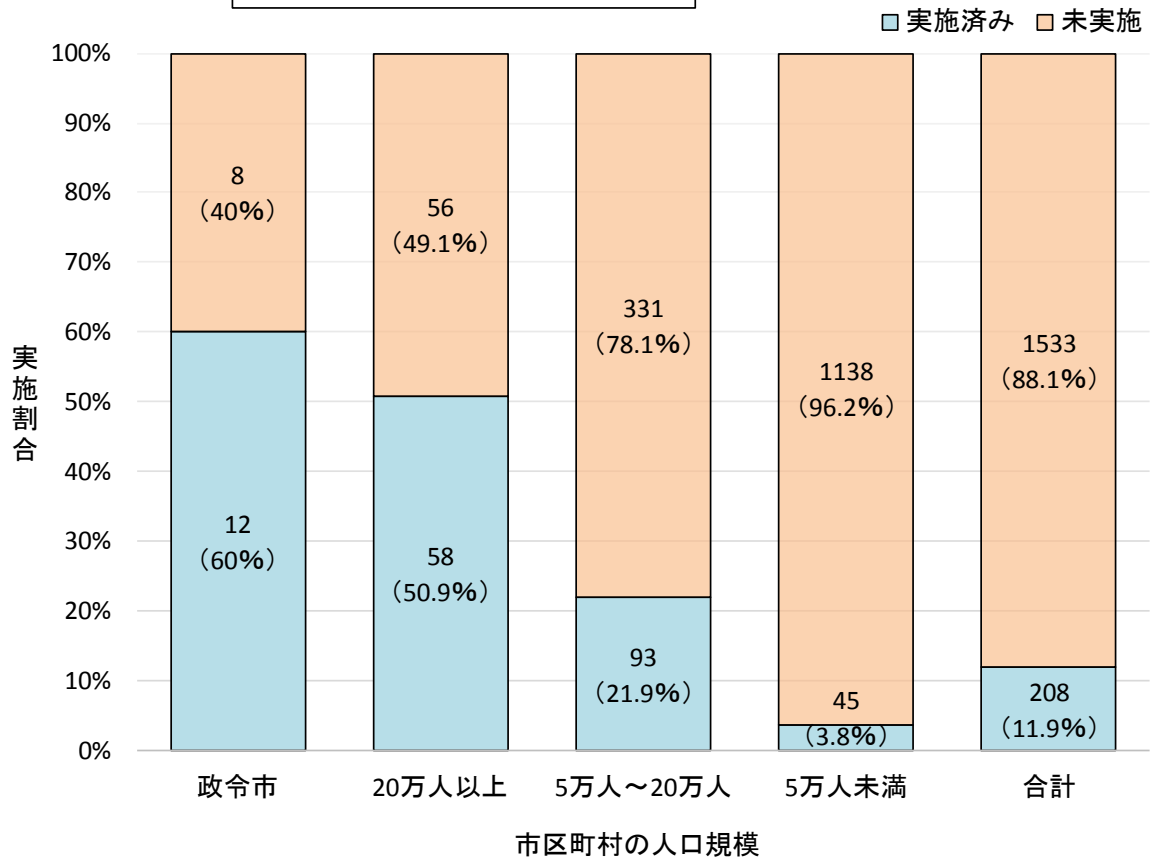
No	都道府県	域内自治体の人口区分								計		
		政令市		20万人以上		5万人以上 20万人未満		5万人未満				
		実施	団体数	実施	団体数	実施	団体数	実施	団体数	実施	団体数	割合
1	北海道	0	1	1	2	2	13	5	163	8	179	4.5%
2	青森県	0	0	1	2	0	4	1	34	2	40	5.0%
3	岩手県	0	0	0	1	0	6	2	26	2	33	6.1%
4	宮城県	1	1	0	0	1	9	2	25	4	35	11.4%
5	秋田県	0	0	0	1	0	5	0	19	0	25	0.0%
6	山形県	0	0	1	1	1	4	2	30	4	35	11.4%
7	福島県	0	0	1	3	0	7	2	49	3	59	5.1%
8	茨城県	0	0	0	2	2	20	0	22	2	44	4.5%
9	栃木県	0	0	0	1	0	10	0	14	0	25	0.0%
10	群馬県	0	0	0	4	1	8	0	23	1	35	2.9%
11	埼玉県	1	1	5	8	8	31	0	23	14	63	22.2%
12	千葉県	1	1	4	5	6	23	1	25	12	54	22.2%
13	東京都	0	0	16	24	11	25	0	13	27	62	43.5%
14	神奈川県	1	3	3	6	3	8	1	16	8	33	24.2%
15	新潟県	0	1	0	2	1	9	0	18	1	30	3.3%
16	富山県	0	0	0	1	0	4	0	10	0	15	0.0%
17	石川県	0	0	1	1	0	5	1	13	2	19	10.5%
18	福井県	0	0	0	1	0	4	0	12	0	17	0.0%
19	山梨県	0	0	0	0	0	5	0	22	0	27	0.0%
20	長野県	0	0	1	2	3	11	1	64	5	77	6.5%
21	岐阜県	0	0	0	1	4	12	2	29	6	42	14.3%
22	静岡県	2	2	1	2	5	12	3	19	11	35	31.4%
23	愛知県	0	1	3	5	8	29	2	19	13	54	24.1%
24	三重県	0	0	3	3	2	7	0	19	5	29	17.2%
25	滋賀県	0	0	0	1	1	11	1	7	2	19	10.5%
26	京都府	0	1	0	0	1	11	1	14	2	26	7.7%
27	大阪府	2	2	5	9	9	22	0	10	16	43	37.2%
28	兵庫県	1	1	3	7	2	8	1	25	7	41	17.1%
29	奈良県	0	0	1	1	1	7	0	31	2	39	5.1%
30	和歌山県	0	0	0	1	0	5	0	24	0	30	0.0%
31	鳥取県	0	0	0	0	1	2	1	17	2	19	10.5%
32	島根県	0	0	1	1	0	2	0	16	1	19	5.3%
33	岡山県	0	1	0	1	0	4	2	21	2	27	7.4%
34	広島県	0	1	1	2	1	6	1	14	3	23	13.0%
35	山口県	0	0	1	1	2	9	0	9	3	19	15.8%
36	徳島県	0	0	0	1	0	2	2	21	2	24	8.3%
37	香川県	0	0	0	1	0	5	0	11	0	17	0.0%
38	愛媛県	0	0	0	1	1	5	0	14	1	20	5.0%
39	高知県	0	0	1	1	0	0	1	33	2	34	5.9%
40	福岡県	2	2	1	1	8	17	1	40	12	60	20.0%
41	佐賀県	0	0	0	1	0	4	1	15	1	20	5.0%
42	長崎県	0	0	1	2	1	2	1	17	3	21	14.3%
43	熊本県	1	1	0	0	2	8	3	36	6	45	13.3%
44	大分県	0	0	0	1	1	5	3	12	4	18	22.2%
45	宮崎県	0	0	0	1	0	4	0	21	0	26	0.0%
46	鹿児島県	0	0	1	1	1	6	0	36	2	43	4.7%
47	沖縄県	0	0	1	1	3	8	1	32	5	41	12.2%
計		12	20	58	114	93	424	45	1,183	208	1,741	11.9%
割合		60.0%		50.9%		21.9%		3.8%				

※住民関係・福祉関係を問わず、一部でも委託していれば実施済みとして集計

※人口区分は平成27年1月1日時点

青 域内市町村の実施割合 上位5都道府県
赤 域内に実施市町村のない都道府県

市区町村規模別の取組状況



都道府県管内市区町村の実施割合

