

事務事業外部委託に関する 検討報告書

平成26年6月

富津市行財政改革大綱推進部門別部会
事務事業外部委託検討部会

1 概要について

平成18年7月に競争の導入による公共サービスの改革に関する法律が施行され、法律の特例の適用が必要でない業務については、地方自治法等に基づき地方公共団体の判断で官民競争入札等が実施できるよう整理され、特定公共サービスと言われる法律の特例を適用する必要があるサービスについて、市町村の職員が常駐しなくとも外部委託が可能となりました。

また、公共サービス改革基本方針において地方公共団体における環境整備が示され、市町村職員が常駐する場所で適切な管理の下にあれば、窓口関連業務や徴収関連業務について外部委託を行えることが明確化され、範囲が拡大しました。

このことにより、今まで外部委託の対象は主に現業業務としていましたが、第四次富津市行財政改革大綱では、市民サービスの質的な向上に繋がると考えられる業務についても、外部委託を推進することとされました。

事務事業外部委託検討部会では、事務事業の外部委託の検討を進めるにあたり、効果的、効率的な業務の遂行を念頭に、経費削減は当然のことながら、市民がより利用しやすい窓口への改善、市民サービスの向上を重視しました。

2 外部委託に向けての検討

委託対象業務は、マニュアル化することにより誰が行っても同じ結果が得られるような定型的業務とし、外部委託により市民の利便性の向上が期待でき、来庁する利用者の多数を占める市民課窓口業務を外部委託することとします。

同様の窓口を抱える課税課、納税課においても諸証明の交付業務を取り扱っているため、市民課の諸証明交付窓口との一元化を思案しましたが、市民課関係の証明請求者と税務関係の証明請求者では、交付できる者の資格の範囲が違うことがあり、本人確認や資格確認が煩雑になってくると考えられるので見送ることとします。外部委託後の動向を見ながら、委託対象業務の拡大を見極めていきます。

また、窓口での相談業務が主である健康福祉担当課においては、ケースによって対応が異なることが多く、審査などの判断を要することもあり、その度正規職員の指示を仰がなくてはなりません。簡素なケースもありますが、対応が複雑化することも考えられ、定型的な業務とは言えないことから窓口における業務全般を外部委託することは不適切であると判断しました。

併せて、全部局に対し、あらゆる事務事業を対象として外部委託への可能性について調査を行いました。

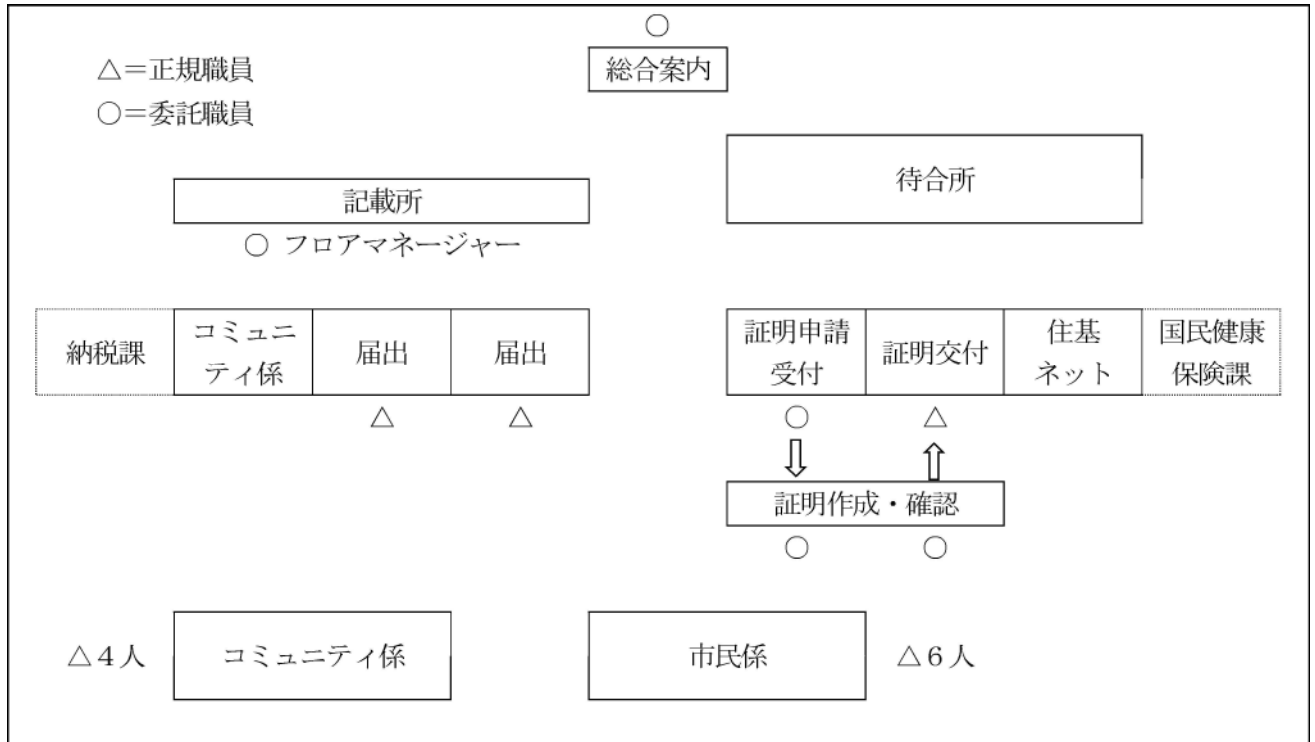
時季により多忙となる業務は複数の部署にあり、その都度一定の人員を確保する労力や時間が必要となっています。外部委託した場合、このような事態になった時に併せて人材派遣等により人員を確保することが可能であると考えられます。

さらに、非常勤職員の活用が見込まれる業務についても外部委託が可能と思われます。今後は、課題を解決しながら外部委託を推進していくという結論になりました。

3 委託業務の内容

今回外部委託の対象とする市民課窓口業務は、諸証明の申請受付1人、諸証明の作成・確認2人、フロアマネージャー1人、総合案内1人とし、諸証明の作成・確認担当は、諸証明の郵便請求業務を兼ねることとします。

(外部委託後の市民課イメージ図)



4 窓口改善策

(1) 窓口形態

現在の市民課窓口は、住民異動届や戸籍の届出と、住民票等の諸証明の交付を同じ窓口で対応しています。諸証明の交付は、本来短時間の用務ですが、順番が届出の次となった場合には、待ち時間が長くなってしまいます。

そこで、各種届出の受付窓口と諸証明交付窓口に分けることで、窓口の利便性の向上を図ります。

① 届出窓口

転入・転出など住民資格の異動届、出生・死亡などの戸籍の届出を取り扱う窓口。

法律に基づく判断行為や、住民基本台帳、戸籍簿等の原簿の管理は、市職員の責任において実施すべき業務のため、正規職員が対応します。

② 諸証明窓口

簡易な審査で短時間交付可能な諸証明の発行を取り扱う窓口。

交付対象者の適否の確認ができれば対応可能な業務のため、委託職員が対応します。ただし、交付の審査、交付・不交付の決定は市職員が行う必要があるため、証明交付は、正規職員が対応します。

(2) フロアマネージャーの常駐

現在市民課前と課税課前の2か所に分かれている記載所を1か所にまとめ、フロアマネージャーを常駐させることとします。

フロアマネージャーを配置することにより、来庁する市民の用件を正確かつ迅速に判断し、申請書記入の手助けや高齢者、障害者などのサポート役としての対応を行い、スムーズな誘導により担当窓口へと繋げられるものと考えます。

また、総合案内との兼ね合いも併せて検討しましたが、あくまでも総合案内は庁舎全体の案内役として必要であり、設置にあたっては総合案内と別に常時1人の配置とします。

5 人件費の比較

正規職員人件費を1人当たり7,559,868円、非常勤職員人件費を1人当たり2,855,532円、委託職員人件費を1人当たり3,000,000円として計算しました。

委託職員人件費の根拠については、東京都あきる野市における市民課窓口業務委託の委託料を参考にしています。

平成26年度の市民課配置職員は正規職員が16人（コミュニティ係4人、市民係11人、富津連絡所1人）、非常勤職員が2人であり、人件費は126,668,952円と算定しました。正規職員は、係長以下の職員であり、通例の配置職員数として計算しています。

委託後の市民課配置職員を正規職員14人（コミュニティ係4人、市民係9人、富津連絡所1人）、委託職員5人、非常勤職員1人とします。人件費は123,693,684円となり、人員は2人増えつつも、2,975,268円の経費削減が見込まれます。非常勤職員の人数は、平成26年度富津連絡所に配置されている職員分としています。

なお、正規職員及び非常勤職員人件費は、経営改革に向けた「事務事業台帳」に示されている、平成26年予算ベースで積算された1年当たりの人件費を使用しています。

	1人当たり 人件費	委託前		委託後	
		職員数	人件費	職員数	人件費
正規職員	7,559,868円	16人	120,957,888円	14人	105,838,152円
非常勤職員	2,855,532円	2人	5,711,064円	1人	2,855,532円
委託職員	3,000,000円	0人	0円	5人	15,000,000円
合計		18人	126,668,952円	20人	123,693,684円

非常勤職員と委託職員の人件費を比較すると、1人当たり144,468円増えることになり、経費負担が大きくなってしまいます。しかし、現在非常勤職員や、臨時又は季節的に増大する業務補助のための人員の雇用に関しては、採用募集、採用試験を始め、任用事務、給与支給事務、各種保険の加入、脱退事務等を正規職員が行っており、また、非常勤職員に急な退職や、病気休暇等で欠員が出た場合の人員補充についても手間を要しています。外部委託した場合には、このような事務は受託会社が行うことになり、正規職員の負担を減らすことができます。

6 メリットとデメリット

外部委託のメリットとして考えられることは、前述したとおり非常勤職員や、臨時的任用職員の人員確保、その後の諸々の手続きについては正規職員が多く時間を要しています。外部委託を行った場合、このような処理は受託会社が行うため、正規職員の業務量を軽減させることができます。

また、委託条件の中に、業務に必要な技術を有し円滑に業務を行える者の配置を示すことにより、迅速に業務を遂行できるのではないかと考えます。

今後の市民ニーズや、財政事情を考慮したうえで、判断していきます。

デメリットとしては、委託職員に対して正規職員が直接指揮命令して業務の処理を行わせることができません。ですが受託会社において委託職員の中から責任者となる者を選出し、責任者は正規職員と常時事務打合せを行うことで解決します。

7 日曜開庁の対応

日曜開庁に際し、委託職員を1人配置し、現在の正規職員2人と合わせ3人体制で実施することとします。

また、外部委託の検討を進めてきた結果、外部委託そのものと性質は異なりますが、現在の日曜開庁について見直す必要があると考え、併せて提案します。

(1) 問題点

① 業務内容の見直し

日曜開庁で取り扱う業務は、平日の開庁時とほぼ同様の業務となっています。近隣市と比べても業務内容は多種であり、対応する職員数も限られていることから、利用頻度等を検証し、取扱業務を取捨選択することを提言します。

② 休憩時間

午後0時から1時までの1時間を休憩時間とし、基本的に業務は行わないこととします。

職員の勤務時間、休暇等に関する条例第6条第1項の規定により、1日の勤務時間が6時間を超える場合においては、少なくとも1時間の休憩時間を置かなければならないとされていますが、日曜開庁の実施に関する規則には、休憩時間に関する規定がなく、休憩時間が取れないことが多くあるとのことです。

労働基準法の規定もあり、労働条件を確保することから、日曜開庁の実施に関する規則改正を行い、休憩時間を明確にする必要があると考えます。

③ 週休日の振替

市民課の業務を外部委託することにより、正規職員の人数が減ってしまうため、今以上に振替が困難になってしまうことが考えられます。

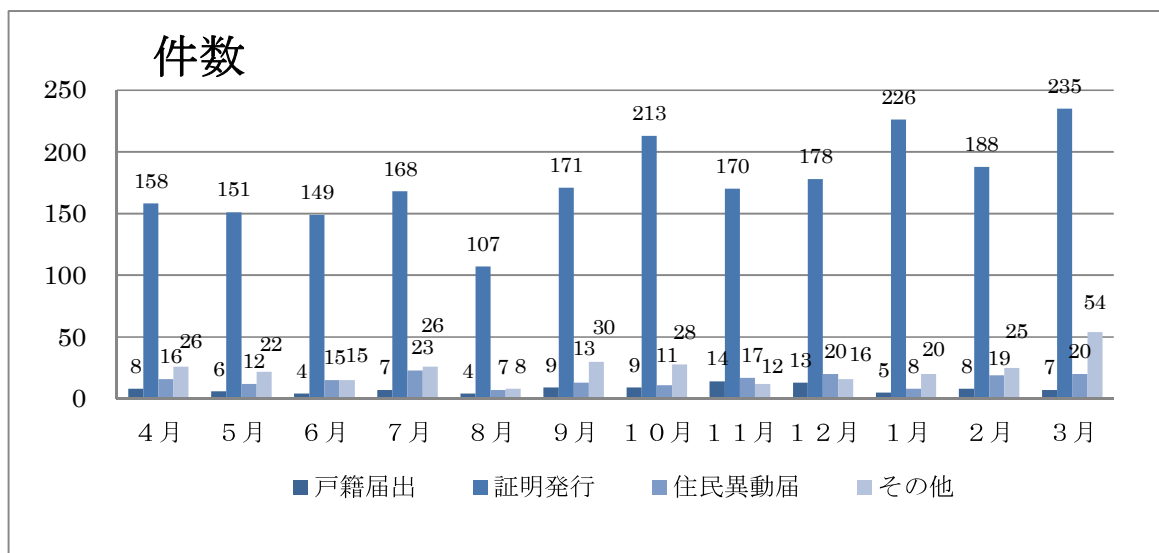
現在でも週休日の振替ができないことがあるとのことなので、今後の課題として解決策を講じる必要があると考えます。

(2) 利用状況

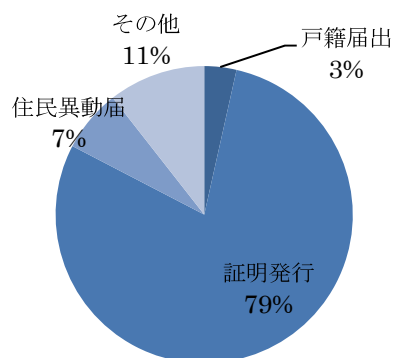
日曜開庁における利用件数の内訳は、証明発行が8割、住民異動届、戸籍届出が1割、住民基本台帳カードの申請及び交付、印鑑登録及びその廃止の申請、自動車の臨時運行許可証の交付等その他の業務が1割となっており、日曜開庁の利用状況の大半を諸証明の交付が占めています。

年間の利用件数は、利用の少ない8月と住民異動の多い3月を除けば、どの月もほぼ等しくなっており、このことから取扱業務を見直し、委託職員を配置することで、日曜開庁の際の正規職員の負担を軽減できるのではないかと考えます。

(平成24年度 日曜開庁利用状況)



種別別割合



8 外部委託にあたって

受託業者の多くが、地方自治体向けアウトソーシング事業を展開し、人材派遣に取り組んでおり、外部委託の実績を持っています。

倫理規程の遵守、個人情報の保護を含め、業務内容等の仕様を詳細に示すことで、状況に応じて様々な対応が可能であり、市が自ら実施するより、より効果的かつ効率的に業務を遂行するため、民間事業者が有する能力を有効に活用できる、事務事業の外部委託を推進すべきと考えます。