

窓口業務の外部委託について

1 外部委託の基本方針

平成 18 年 6 月作成の「牧之原市アウトソーシング推進指針」において、「外部委託できることは、できるだけ外部に委ねることを基本に、法令等により市が直接実施することとされているものなど 6 項目を除き、事務事業全般を対象に検討する。」こととしている。

また、平成 22 年 3 月作成の「第二次牧之原市行政改革大綱」において、「行政改革推進の取組」の一つとして、「効率的・効果的な事務事業の推進」の中で、「民間委託などの推進」について、民間委託や指定管理者制度などへの移行に取り組むこととしている。

2 取組方針

市役所業務のアウトソーシングについては、これまで、学校給食の民間委託や保育園などの指定管理制度の導入を進め、市役所業務の外部委託についても、検討を進めてきた。

平成 19 年度以降、先進地や近隣市町の視察等を重ね、外部委託の効果を实地調査するとともに、委託可能な業務の整理と委託先の検討を行ってきた結果、早期に外部委託を進める必要性が高まっているため、平成 26 年 4 月から、住民票の発行や住基異動等の市民課及び相良窓口課の窓口業務を外部委託することとし、他の窓口業務についても、できるものから、引き続き検討を進めていくこととする。

外部委託の導入は、経費削減だけを目的とするのではなく市民にとってメリットがあること、外部委託により市民サービスが低下することのないように努める。

3 期待される効果

(1) 人件費の削減

近隣市での委託状況を参考に費用対効果を試算した結果、一定の人件費削減が見込まれる。

委託業務の範囲	市民課及び相良窓口課における住民票等発行業務及び住民異動業務
委託費用	20,880 千円 / 年（参考見積額）
人件費削減額	24,200 千円 / 年（窓口職員 4 人の減員）
効果額	3,320 千円 / 年

(2) 職員数の削減、専門分野への配置

窓口業務を外部委託することにより、職員の削減や職員を専門性の高い部署へ配属することが可能となる。

(3) 安定した窓口サービスの提供

外部委託をすることにより、専門的知識を持った職員が配置されることで、安定した窓口サービスを提供することが可能となる。

4 近隣市町の状況

実施中	焼津市、藤枝市、菊川市、御前崎市、磐田市
検討中	掛川市・島田市

5 今後のスケジュール

時 期	項 目	内 容
H25 年 9 月 ~	業務マニュアル作成	
10 月 ~ 11 月	業者選定準備	
12 月	議会	債務負担行為の議決
1 月	業者選定	
	委託業者の決定、契約	
2 月 ~ 3 月	事務引き継ぎ	
	議会への報告	
	行政改革懇談会への報告	
	市民への周知	
H26 年 4 月	委託業務開始予定	