

市役所の幅広い窓口業務においてアウトソーシングを導入 <河内長野市（人口9.7万人）>

- 令和2年2月より窓口業務を集約した市民総合窓口を設置
- 税務内部事務業務・フロアマネージャー業務・介護保険関連業務・子ども子育て関連業務・保険医療関連業務などの幅広い業務を、市民総合窓口業務と一括してアウトソーシング実施

<アウトソーシング導入にあたり、市民サービスの向上と業務合理化を実施>

課題

- 手続きごとに窓口が分かれており、市民が複数の申請を行う場合に、その都度待ち時間が発生
- 厳しい財政状況の中、今後も公共サービスの質を維持していくために、職員が担うべき業務と、定型的な業務に切り分けて業務の効率化を図ることが必要

取組

- 証明発行や住民異動など従前の市民窓口課が所管する業務に加え、税証明の発行やごみシールの販売など、窓口頻度の高い手続きを集約した市民総合窓口を設置
- 総合窓口と市民の利便性向上のため、市組織の機構改革を実施するとともに、福祉関係窓口を1階へ移設するなど、庁内レイアウトを変更
- アウトソーシング導入にあたり、職員ヒアリングを実施し、マニュアル作成や業務フローの合理化を実施

成果

- 担当課職員が、企画立案・相談業務など、職員でなければ対応できない業務に注力することが可能
- 窓口の待ち時間は99%以上が30分未満（※）となっている。
（※）番号札を取ってから、呼び出しされるまでの時間。
令和4年度に実施した窓口利用者アンケートによる。
- 窓口利用者の満足度は75%（※）と、高い評価を得ている。
（※）令和4年度に実施した窓口利用者アンケートで「満足」または「ほぼ満足」と回答した割合



公共施設の包括管理委託 <荒尾市・5万人>

○人口減少や施設の老朽化など様々な課題を抱える中、今後も必要なサービスを提供していくためには公共施設の総量縮減と併せて、管理運営についても見直しが必要。そこで『包括管理委託』を導入し、民間事業者の持つノウハウや人材等を活用することにより、市民サービスの向上、安全性の向上及び業務の効率化を図り、持続可能な施設管理体制の実現を目指す。

< 持続可能な施設管理体制の実現 >

成果

①市民サービスの向上

- ・修繕業務は、手続きを一部簡略化できるため、**迅速な対応が可能**。
- ・施設や利用者からの通報に対する**24時間対応可能な体制を構築**。
- ・市営住宅の**入居待期間の短縮**。
- ・利用者満足度を高める修繕（内装関係等）の実施。
- ・その他民間事業者の創意工夫によるサービスの向上を期待。

市民からの要望に迅速に対応する体制の構築

②安心・安全の向上

- ・受託事業者による**技術系職員の配置**。
- ・簡易的な修繕は受託事業者が現場で**即時対応**。
- ・修繕履歴や不具合箇所のデータが蓄積され、不具合が起きやすい箇所の明確化が可能。
- ・災害等による被害が発生した際には、市と受託事業者が**連携して対応**。

事後保全中心の施設管理から、
予防保全型の施設管理への転換

③業務の効率化

- ・施設所管課における**不具合対応（1,000件以上/年）、契約（約100件/年）、支払（約2,000件/年）、予算化等の業務を大幅に削減**。
- ・各業務の仕様を専門的見地から見直すことで、維持管理業務の質の向上や効率化を図る。
- ・施設ごとに予算措置されていた修繕費が集約されることで、施設全体での優先付けが可能となり、効率的に修繕業務を実施。

業務の効率化を図り、
持続的な施設管理を実現



公共施設の包括管理委託 <荒尾市・5万人>

○人口減少や施設の老朽化など様々な課題を抱える中、今後も必要なサービスを提供していくためには公共施設の総量縮減と併せて、管理運営についても見直しが必要。そこで『包括管理委託』を導入し、民間事業者の持つノウハウや人材等を活用することにより、市民サービスの向上、安全性の向上及び業務の効率化を図り、持続可能な施設管理体制の実現を目指す。

< 持続可能な施設管理体制の実現 >

課題

○公共施設を取り巻く社会的情勢

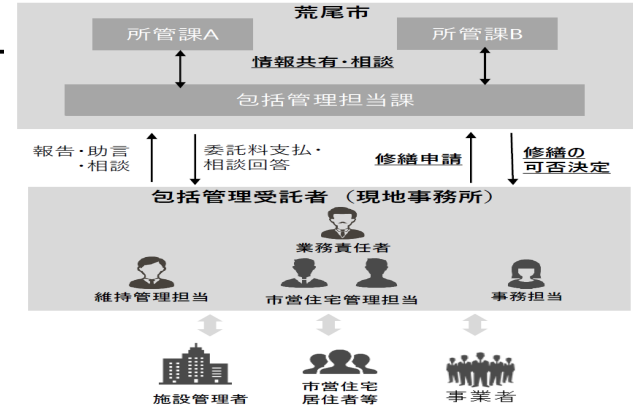
- ・本格的な人口減少社会の到来
- ・人件費や資材価格の高騰による建築コストの増加
- ・ライフスタイルの変化に伴う住民ニーズの多様化

取組

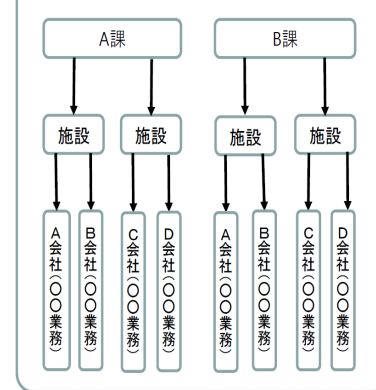
- ①これまで施設所管課が個別に行ってきた保守点検業務や小修繕業務等を包括的に委託するもので、受託事業者において全体マネジメントや不具合対応等を実施する。
- ②包括管理委託の対象は、本市の行政財産である公共施設のうち、市が直接管理を行っており、かつ一定のコストがかかっている市営住宅や学校など43施設とした。
- ③対象業務は、市営住宅管理補助業務、保守点検業務、不具合対応、小規模修繕、その他（巡回点検実施など）

○公共施設の管理運営における課題

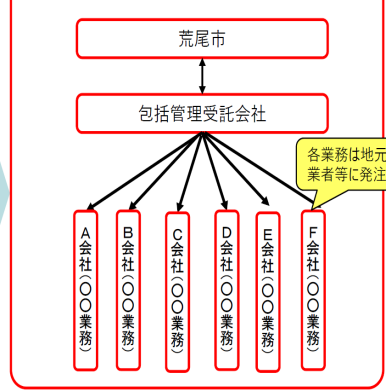
- ・施設の老朽化による不具合対応の増加（年間1,000件以上）
- ・技術系職員の減少（業務負担の増加）
- ・所管課ごとの非効率な管理運営体制



①【従来の施設管理】



【包括管理委託】



Point !!

包括管理委託導入後は、中小企業・小規模事業者の振興を目的として、これまでと同様に市内事業者の活用を図っていく。

- ・受託事業者には、**市内事業者の活用及び受注機会の確保を求める。**
- ・導入後もモニタリング等により市内事業者の活用状況を把握する。
- ・包括管理委託のノウハウを蓄積することによって、将来的には市内事業者が中心となって包括管理を受託できるような体制を目指す。