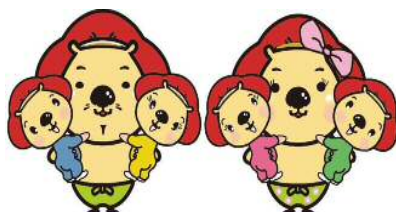


～総合窓口の設置から 窓口業務の民間委託について～

池田市

池田市について

- 大阪府の北部に位置しており、都心（大阪・梅田）から約20分の所にあります。
- 北は五月山、南には大阪国際空港があり、南北に細長い形をしています。



ふくまるファミリー



池田市位置図

市域面積 22.14km²
 地 勢 東西 3.82km 南北 10.28km
 海 抜 最高 483.9m 最低 14.4m
 人 口 102,661人(46,733世帯)(H28.3.31現在)



インスタントラーメン発明記念館

◎世界初のインスタントラーメン『チキンラーメン』発祥地

◎池田市観光大使「ひよこちゃん」

◎ふるさと納税謝礼品「日清食品チキンラーメンづくし」



子育て・教育日本一のまちIKEDA

◎子育て

- ① 保育所待機児童を解消
- ② 1万円の積立式定期預金通帳を『エンゼル祝品』として贈呈
- ③ 第3子以上の出産を対象に、平成29年4月から制度を拡充予定
「ダイハツ車貸与＋5万円の定期預金通帳」

◎教育

- ① 学校のニーズに応じた教員や専門家を派遣
- ② 公設民営の学習教室で中学生の学力向上

背景・目的

1. 行財政改革に伴う職員数の減少
2. 合同庁舎でフロア面積に制約
3. 安定した市民サービスの提供と組織のスリム化

取組の具体的内容

(総合窓口の設置から民間委託)

- ・平成20年4月 総合窓口PT(課長級)・総合窓口WG(各課担当職員)の発足
総合窓口WG(各課担当職員)において、32種の手続きについて
詳細な業務分析を実施。
- ・平成20年12月 組織改正議案提出
- ・平成21年4月 組織改正による総合窓口部局の設置
- ・平成21年5月 総合窓口の開設
- ・平成22年9月 民間委託の委託先事業者の募集(プロポーザル(提案募集)方式)
- ・平成22年11月 委託先事業者の選定
- ・平成23年1月 委託先事業者への引継ぎ等研修開始
- ・平成23年7月 民間委託開始
- ・平成28年7月 パスポート受付業務の民間委託開始

(保険窓口の民間委託)

- ・平成24年4月 民間委託に向けた検討会議・ワーキングチーム発足
- ・平成24年9月 検討会議の取りまとめ
- ・平成25年10月 民間委託の委託先事業者の募集及び選定(提案募集方式)
- ・平成26年4月 委託先事業者への引継ぎ等研修開始
- ・平成26年5月 フロアレイアウトの変更
- ・平成26年6月 民間委託開始

特徴(工夫した点など)

- 実務担当者による検討チームの設置
- 詳細な業務分析に基づく業務の切り分け
- 民間委託の対象を順次拡大
保険窓口の委託開始(平成26年6月)



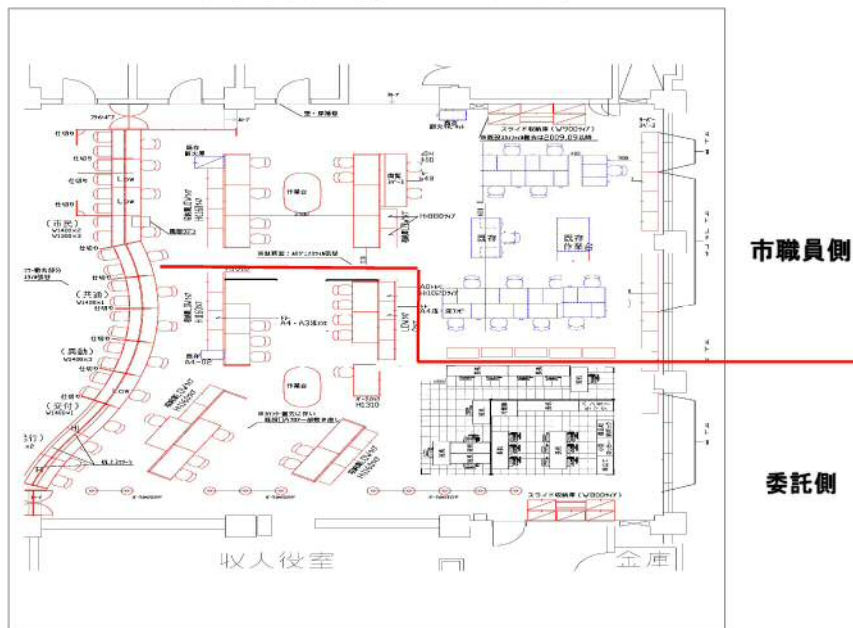
取組の効果・費用

- 業務の切り分けによる回転率の向上
 - ・スムーズな民間委託
- 民間委託によるサービス水準の向上
- 組織のスリム化・歳出効率化

取組を進めていく中での課題・問題点(苦労した点)

1. 窓口業務のノウハウやスキルの維持・継承
2. 市職員と民間事業者との業務分担
(偽装請負対策)

池田市総合窓口課レイアウト図



今後の予定・構想

- ・民間委託の対象を平成28年7月よりパスポート受付業務に拡大し、更なる対象拡大を検討
- ・制度改正や機構改革等に伴うプログラムの変更やシステム改修に随時対応

他団体へのアドバイス

- ・ 実務担当者レベルでの検討チームの設置。
- ・ 「総合窓口＝ワンストップ」という概念にとらわれない。
- ・ 業務分析に基づく切り分けを行い、最適なサービス範囲を構築。

[illegible]

ご清聴ありがとうございました。

