

～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





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

取組の具体的な内容

(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)



No.	手続き	担当課	ライivent								部門別システム		備考	
			転入	転出	転居	世帯変更	出生	婚姻	離婚	死亡	想定件数	対象システム	稼動時間	
1	住基異動手続き	市民課	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	約11,000	Cokas-X	稼動済	
2	指定印を捺す時の交付	機関にやさしい窓口	◎	—	—	—	◎	—	—	—	5,056			袋のサイズ変更是7Fへ
3	ごみ指定場所の申請(※一戸建ての場合)	機関にやさしい窓口	◎	—	◎	—	—	—	—	—	241			
4	国民健康保険の手続き	保健年金課	申請書	申請書	申請書	申請書	申請書	申請書	申請書	申請書	4,012	Cokas-X	稼動済	
5	国民年金加入者の手続き	保健年金課	案内	—	—	—	案内	案内	案内	案内	1,274	Cokas-X	稼動済	
6	国民年金・厚生年金受給者の手続き	保健年金課	配付	配付	—	—	案内	案内	案内	案内	1,762	Cokas-X	稼動済	
7	老齢福祉金・受取金支給者の手続き	保健年金課	案内	案内	案内	案内	案内	案内	案内	案内	30名			対象30名
8	児童手当の手続き	子育て支援課	申請書	○	○	案内	○	申	案内	案内	1,024	GPRIME(児童・受扶手)	H21.11.1付	資料提出後改めて必要なものは担当課へ
9	乳児扶養券の当時の手続き	子育て支援課	案内	案内	案内	案内	案内	案内	案内	案内	124	GPRIME(児童・受扶手)	H21.11.1付	別別相談
10	預貯所への入退所手続き	保育課	×	×	×	×	×	×	×	×	3,200			個別相談
11	市立幼稚園への入園手続き	学務課	案内	案内	○	—	○	○	○	○	300	学龄簿システム	H21.5.1付	園系は担当課
12	市立小中学校への入・転学手続き	学務課	○	○	案内	○	—	○	○	○	600	学龄簿システム	H21.5.1付	就校時等相談事項は担当課
13	市立小中学校以外(私立など)への就学の確認	学務課	案内	—	—	—	—	—	—	—	180	学龄簿システム	H21.5.1付	
14	区域外通学の相談・許可	学務課	案内	案内	案内	案内	案内	案内	案内	案内	案内	学龄簿システム	H21.5.1付	個別相談
15	後期高齢者医療の手続き	保健医療課	○	申	○	○	—	○	○	○	10,000	後期高齢者医療システム	稼動済	浜広域連合システム
16	乳幼児医療の手続き	保健医療課	申請書	○	○	○	○	申	○	○	2,805	GPRIME(医療)	H21.9.24	
17	エンゼン医療の手続き	保健医療課	申請書	○	○	—	○	○	○	○	2,037	GPRIME(医療)	H21.9.24	
18	老人医療の手続き	保健医療課	—	○	○	—	○	○	○	○	—		H21.9.24	
19	ひざりの家庭医療の手続き	保健医療課	—	○	○	案内	—	案内	案内	案内	1,804	GPRIME(医療)	H21.9.24	
20	障害者の手続き	保健医療課	—	○	○	—	—	○	○	○	581	GPRIME(医療)	H21.9.24	
21	介護保険の手続き	高齢介護課	○	○	○	—	○	○	○	○	1,335	介護保険システム	H21.04.1付	相談料+同上
22	介護・要支援認定者の手続き	高齢介護課	申請書	—	—	—	—	—	—	—	75	介護保険システム	H21.04.1付	別別相談
23	妊娠・乳幼児健診・予防接種の案内	保健増進課	○	—	—	—	—	—	—	—				健常管理システム
24	出生届出證明の記載、出生連絡票の回収	保健増進課	—	—	—	—	—	○	—	—				H21.4.1案内冊子の配布を検討
25	身体障害者手帳・療育手帳の手続き	障害福祉課	案内	案内	案内	案内	—	案内	案内	案内	10,300	水道システム	稼動済	
26	木造の簡易門扉の手続き	木造	営業課	○	○	○	—	—	—	—	437	住基ネット	稼動済	
27	住基カードの交付	市民課	○	—	○	○	○	○	○	○	892	住基ネット		
28	個人の個人証の交付	市民課	○	○	○	○	○	○	○	○	437	住基ネット		
29	住基カードの返納	市民課	○	○	○	○	—	○	○	○				
30	印鑑登録申請	市民課	○	○	○	○	—	○	○	○	4,012	Cokas-X	稼動済	
31	印鑑登録の止届	市民課	○	○	—	○	—	○	○	○	1,321	Cokas-X	稼動済	
32	大の所有・所在地の登録	機関にやさしい窓口	案内	○	○	—	○	—	○	○	335			

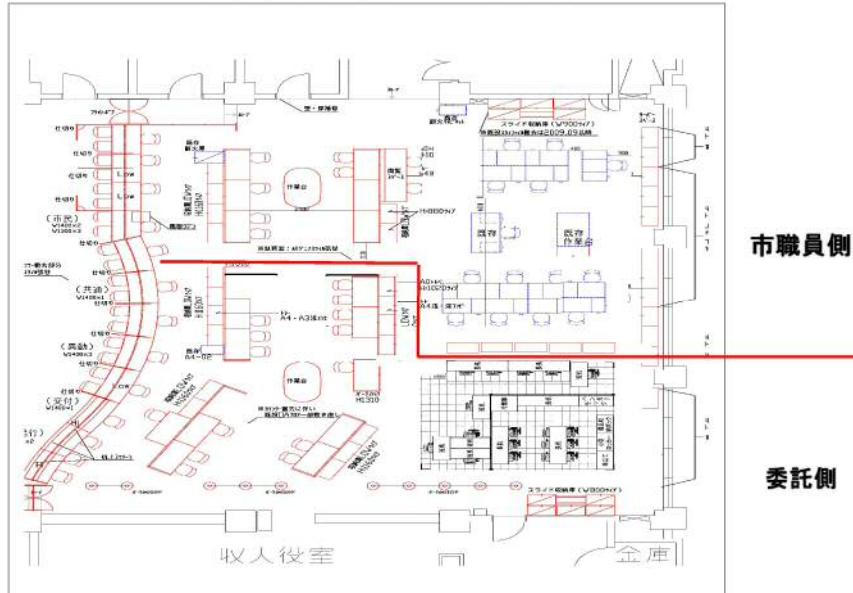
取組の効果・費用

- 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隨時対応

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。

※民間事業者作成資料

窓口改善 総人事例集

池田市役所

窓口外観

所在地
大阪府池田市城南
1丁目1番1号

人口
10万4,049人
(2010年現在)

概要

池田市では、市民が手続ごとに各種を間違え、何處で何をするかよく分からず、困ったときにどうすればいいのかわからないなどの問い合わせが多くありました。そのため、複数の窓口となる市役所は、窓口の統合化による業務効率化を図るために、複数の窓口へ導入され、同時に総合窓口システムの導入、レイアウト変更を実施し、池田市にとっての最適な総合窓口を実現しました。

レイアウト変更では、市民の拠点を取り入れて、分かりやすいレイアウトイメージへの変更を行いました。また、窓口の位置や窓口の種類、市民動線に沿った配置の変更などを行いました。また職員の業務効率向上のために、職務の適正配置、機能別ロジックの確立、組織構造を考慮した業務の配置を行いました。

またある窓口のカウンターを撤去して木製のカウンターデスクを設け、窓口の内側からでもカウンターサイドで対応を可能とする「おでなしの心」を表現しています。

納入時間
2009.05

Before

After

»

分かれにくく読みやすいサイン

高齢者等への対応が不十分で、プライバシーへの配慮が兎も角もない

改善前のカウンターライン

窓口を複数に複数窓口を分離することで、待合時間の不公平感をなくしました。また交付窓口ではなく市民が分かりやすい言葉「お越し窓口」に変更しました

複数窓口による複数窓口へ窓口の立入り規制

プライバシー配慮のバルセ装飾した相談ブース

エリア別間に区分することで、職務の適正配置によってレイアウトの柔軟性や業務効率化が実現されました。また窓口を複数窓口に分離することで、待合時間の不公平感をなくすることで、待合室や窓口機能を強調することができます。職務のリスト機能や業務効率化を実現しました。

Copyright (C) 2010 KOKUYO Co.,Ltd. All rights reserved.

ご清聴ありがとうございました。

