事例No.	962
公表年度	H29
団体の属性	一般市
団体名	福島県須賀川市

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・新たな政策手法の確立・活用

事例種類	アウトソーシングの工夫

事例内容・タイトル

包括的な民間委託

出典

地方公共団体における行政改革の取組（平成30年3月28日公表）

★アウトソーシングの工夫③（包括的な民間委託）

○　窓口業務、コンシェルジュ業務、施設管理業務など、複数の部局にまたがる業務を包括的に民間委託する。

⇒　一括して委託することで、契約事務にかけるコストの削減や委託業者との窓口の一本化を図ることができる。また、複数の業務をまとめて委託することにより、スケールメリットが生じ事業者の応募の手があがりやすいようになった。

〈包括的な民間委託　：須賀川市（人口　約8万人）〉

【取組】

・　新庁舎を建設するにあたり、新たな窓口サービスを検討⇒窓口業務の民間委託を実施。

■これまでの問題点
・市民ニーズ・社会需要の多様化による行政サービスの複雑化。
・多くの職員の配置が必要だが、職員数の増加が限られている。
・職員を企画立案サイドへ配置することが困難。→　**民間委託を検討**

■民間委託により期待できる効果
・職員を企画立案業務にシフトが可能。
・業務のスリム化、市民サービスの向上
・地元の雇用創出
・包括業務委託により、トータルコストの削減。→　**行政サービスの充実・向上につながる**

民間委託の実施

【委託の業務内容】

・窓口業務・・・証明書交付業務、住民異動届関連業務、印鑑登録届出関連業務、郵便による各種証明書請求関連業務、マイナンバーカードに関連する業務（※住基ネットを利用しない業務に限る）、パスポート業務
・コンシュルジュ業務・・・電話交換業務、受付案内業務
・施設管理業務・・・施設常駐管理業務、駐車場整理業務、設備管理業務、清掃業務、警備業務、宿日直業務

→　部局の垣根をまたいだ複数の業務について、民間委託を実施

【効果】・コストの削減　（5年間で約1億円の削減の見込み　※試算値）
・繁忙期や突発的な対応に各業務が連携し、統一的な情報連携が図られる。