事例No.	1076
公表年度	R2
団体の属性	一般市
団体名	岩手県陸前高田市

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・組織改革 ・人材確保・育成

事例種類	アウトソーシングの推進

事例内容・タイトル

行政事務包括業務委託（～復興後の市民参画行政運営～）

出典

地方公共団体における行政改革の取組
（令和３年３月３１日公表）

★行政事務包括業務委託〈岩手県陸前高田市（人口1.9万人）〉

○　東日本大震災の復興期間終了後を見据え、より効率的な行財政運営を目指し、**行政事務のうち定型的な業務を委託**することで行政サービスにおける市民参画を促進した。
○　令和２年度で**７３人分**の業務を委託し、**雇用機会の確保**につなげた。

＜～復興後の市民参画行政運営～＞

課　題

○　東日本大震災の復興期間終了後において、**派遣職員や任期付職員を除いた職員体制で行政運営を進めていく**必要がある。
○　**限られた職員数で行政サービスの水準を下げることなく多様化する行政サービスに対応**するため、市職員が担う業務を整理する必要がある。

取　組

○　管理等の業務は市職員が行い、定型業務はできるだけ民間への委託化を推進し、委託先の民間社員と市職員が共に行政事務を行うことで、**行政サービスにおける市民参画**を促進する。
○　業務委託開始に当たり、これまで定型業務を担ってきた臨時的任用職員等の業務の**業務マニュアルを委託会社に提供**し、**配置先で研修等を実施**することで行政サービスの水準を維持した。
○　委託会社と**定期的に業務連絡会議を開催し、業務の改善点を他部局と共有**することで行政サービスの向上を図った。
○　委託した主な業務
- 電話交換及び窓口案内業務
- 各種証明書の申請受付及び発行業務
- 市税等に係る届出受付業務
- 郵便発送業務

成　果

○　雇用機会の確保※年度契約
- 令和元年度：**63人**
- 令和２年度：**73人**

○　委託会社と共催で接遇研修会を開催することにより、市職員及び委託社員双方の接遇能力の向上が図られた。

＜業務委託後の執務室のイメージ＞

