事例No.	961
公表年度	H29
団体の属性	指定都市
団体名	大阪府大阪市

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

民間委託公募時に詳細情報を公開

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②（民間委託公募時に詳細情報を公開）

○　民間委託者の募集にあたり、庁舎備品や繁忙期・閑散期などの業務の詳細情報を公開。
⇒　事業者が情報を元に対象業務のBPRを行い、より効率的な業務フローを提案。歳出削減効果や、業務の効率化を通じたサービスの質の向上を図ることができる。

〈民間委託公募時に詳細情報を公開　：大阪市（人口　約250万人）〉

大阪市

民間委託者を募集するにあたり、
・月別業務件数統計
・曜日別・時間帯別業務処理割合
・外国語対応を要する案件発生率
・来庁者における高齢者率
・来庁者における本人・代理人以外の第三者率
・業務システム端末数・窓口カウンター数
などを仕様書中で公開

＜公開情報なしで一般的な条件で試算した業務処理内容（イメージ）＞

時間帯	職員数	申請件数	外国人来庁者数	1件当たり処理時間	滞留件数
13時	3	33	3	430 (500)	9

民間事業者

・公開情報を元に、対象業務のBPRを実施。
→区の特性をふまえた、より効率的な業務フローを提案を提案

提案内容（例）
・精緻なマニュアル整備によって、処理時間を1件あたり30秒短縮
・配置人数を3人から4人に増加することで、外国人来庁者に対応できる人的リソースを確保

＜公開情報を元に民間事業者がBPRを実施した内容＞

時間帯	職員数	申請件数	外国人来庁者数	1件当たり処理時間	滞留件数
13時	4	33	3	400 (470)	0

【効果】
・詳細情報を公開することにより、区の特性・実情をふまえた提案を受けることができる。
・要員積算の前提となる参考データを充実させることで、事業者において、これまで以上に的確な要員の適正配置が可能となり、業務処理時間の短縮・滞留件数の減少を通じてサービスの質を向上させることができる。