

総合窓口の設置から窓口業務の民間委託へ（大阪府池田市）

～職員による詳細な業務分析に基づき最適な窓口業務を実現～

取組概要

- 行財政改革に伴う職員数減の中で、サービス水準を維持する必要から、職員の検討チームにおける業務分析に基づき、「総合窓口＝ワンストップ」の概念にとられれず、最適なサービス範囲で総合窓口を設置。
- 「民でできるものは民で、官にしかできないものは官で」をコンセプトに、総合窓口の民間委託を実施。その後、民間委託の対象を保険窓口にも拡大。

人口 103,041人
担当 財政課

取組の効果

- 総合窓口で取り扱う業務と担当課を案内する業務との切り分けにより、回転率が向上するとともに、スムーズな民間委託が可能に。
- 窓口業務の民間委託により、担当職員が計31名減少し、委託前後の経費比較では年間約3,600万円の財政効果。

創意・工夫した点

- 実務担当者による検討チームで詳細な業務分析を実施。
- 業務分析に基づき、総合窓口で取り扱う業務と担当課を案内する業務を切り分け。
- 総合窓口での民間委託の効果を検証し、保険窓口へ民間委託の対象を順次拡大。

他団体へのアドバイス

- 実務担当者による検討チームを設置したことで、各種手続の詳細な業務分析が可能となった。
- 「総合窓口＝ワンストップ」という概念に捉われず、各種手続の内容を分析し、各団体にとって最適なサービス範囲での総合窓口を構築することが重要。



総合窓口の様子



保険窓口の様子