

持続可能な自治体経営のための行財政運営の実現（東京都東大和市）

取組概要

民間事業者の専門的な知識と経験、ノウハウ及びICTを活用し、市民部の窓口業務等を一体的に委託。サービス水準の向上と、人口減少に伴う労働力不足局面において人員確保が実現。さらに、事務プロセスの合理化や効率化が促進され、労働生産性が向上。

取組の効果

市税収納率の向上と、職員の労働時間の改善（有休取得率の向上や超過勤務時間数の削減等）が大幅に進み、行政経費の削減が実現した。

創意・工夫した点

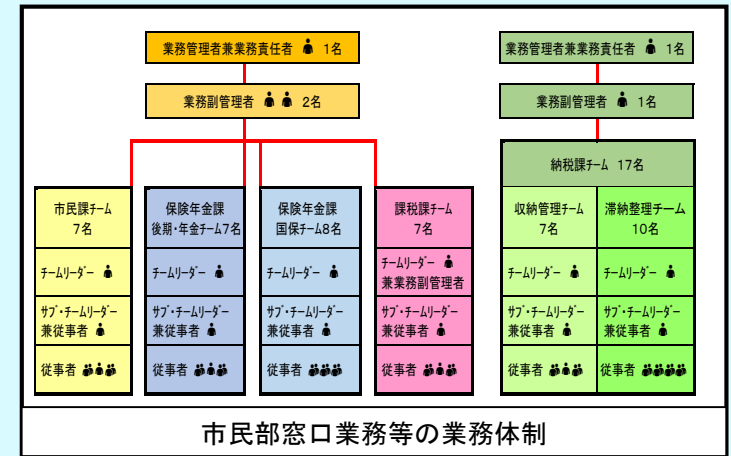
システム開発ベンダーで、かつ人材派遣業務を備えたIT企業が受託。窓口業務を熟知した人材を蓄積し、業務経験から得たノウハウを十分に駆使することで、成果を追求できる事業者がパートナーとなる「IT企業によるBPO」が実現。

他団体へのアドバイス

人口減少に伴う労働力不足局面において限られた資源（人材）を「中核業務」に集中させ、持続可能な自治体経営のための行財政運営を実現していくことは、今、行政に携わる職員の使命です。

人口 85,301人 (R2.1.1現在)

担当 市民部納税課



市民部窓口業務等の業務体制



納税課職場風景（パーティション奥が、民間事業者）