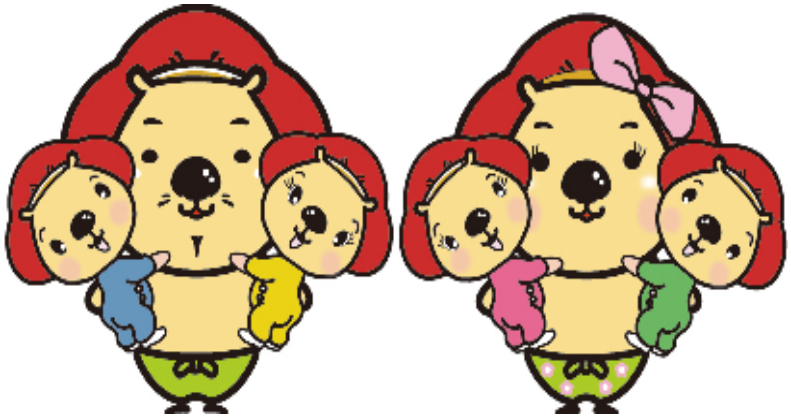
～総合窓口の設置から
窓口業務の民間委託について～

池田市

池田市について

- 大阪府の北部に位置しており、都心（大阪・梅田）から約20分の所にあります。
- 北は五月山、南には大阪国際空港があり、南北に細長い形をしています。



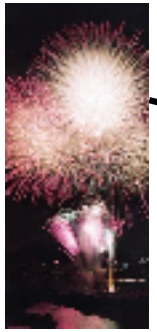
ふくまるファミリー

池田市位置図

市域面積　22．14㎢
地　　勢　東西　3．82km　南北　10．28km
海　　抜　最高　483．9m　最低　14．4m

人　　口　102，661人（46，733世帯）（H28.3.31現在）

落語みゅーじあむ



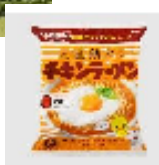
猪名川花火大会

インスタントラーメン発明記念館

◎世界初のインスタントラーメン『チキンラーメン』発祥地

◎池田市観光大使「ひよこちゃん」

◎ふるさと納税謝礼品「日清食品チキンラーメンづくし」



子育て・教育日本一のまちIKEDA

◎子育て

① 保育所待機児童を解消

② １万円の積立式定期預金通帳を『エンゼル祝品』として贈呈

③ 第3子以上の出産を対象に、平成29年4月から制度を拡充予定
「ダイハツ車貸与＋5万円の定期預金通帳」

◎教育

① 学校のニーズに応じた教員や専門家を派遣

②公設民営の学習教室で中学生の学力向上

背景・目的

1.行財政改革に伴う職員数の減少

2.合同庁舎でフロア面積に制約

3.安定した市民サービスの提供と組織のスリム化

取組の具体的内容

（総合窓口の設置から民間委託）

・平成20年4月　総合窓口PT（課長級）・総合窓口WG（各課担当職員）の発足
　総合窓口WG（各課担当職員）において、32種の手続きについて
　詳細な業務分析を実施。
・平成20年12月　組織改正議案提出
・平成21年4月　組織改正による総合窓口部局の設置
・平成21年5月　総合窓口の開設
・平成22年9月　民間委託の委託先事業者の募集（プロポーザル（提案募集）方式）
・平成22年11月　委託先事業者の選定
・平成23年1月　委託先事業者への引継ぎ等研修開始
・平成23年7月　民間委託開始
・平成28年７月　パスポート受付業務の民間委託開始

（保険窓口の民間委託）

・平成24年4月　民間委託に向けた検討会議・ﾜｰｷﾝｸﾞﾁｰﾑ発足
・平成24年9月　検討会議の取りまとめ
・平成25年10月　民間委託の委託先事業者の募集及び選定（提案募集方式）
・平成26年4月　委託先事業者への引継ぎ等研修開始
・平成26年5月　フロアレイアウトの変更
・平成26年６月　民間委託開始

特徴（工夫した点など）

○実務担当者による検討チームの設置

○詳細な業務分析に基づく業務の切り分け

○民間委託の対象を順次拡大

保険窓口の委託開始（平成26年6月）

総合窓口　取扱い手続き

No.	手続き	担当課	ライフイベント								想定件数	部門別システム		備考
			転入	転出	転居	世帯変更	出生	婚姻	離婚	死亡		対象システム	稼動時期	
1	住基異動手続き	市民課	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	約11,000	Cokas-X	稼動済	
2	指定ごみ袋引換券又は袋の交付	環境にやさしい課	◎	—	—	—	◎	—	—	—	5,056			袋のサイズ変更は7Fへ
3	ごみ指定場所の申請（※一戸建ての場合）	環境にやさしい課	◎	—	◎	—	—	—	—	—	241			
4	国民健康保険の手続き	保険年金課	申請書	申請書	申請書	申請書	申請書	申請書	申請書	申請書	4,012	Cokas-X	稼動済	
5	国民年金加入者の手続き	保険年金課	案内	—	—	—	—	案内	案内	案内	1,274	Cokas-X	稼動済	
6	国民年金・厚生年金受給者の手続き	保険年金課	配付	—	配付	—	—	案内	案内	案内	1,762	Cokas-X	稼動済	ハガキ渡しのみ
7	老齢福祉年金受給者の手続き	保険年金課	案内	案内	案内	案内	—	案内	案内	案内				対象30名
8	児童手当の手続き	子育て支援課	申請書	○	○	案内	○/申	案内	案内	案内	1,024	GPRIME（児手・児扶手）	H21.11.1	受付後聴取が必要なものは担当課へ
9	児童扶養手当の手続き	子育て支援課	案内	案内	案内	案内	案内	案内	案内	案内	124	GPRIME（児手・児扶手）	H21.11.1	個別相談
10	保育所への入・退所手続き	保育課	×	×	×	×	×	×	×	×	3,200			個別相談
11	市立幼稚園への入・退園手続き	学務課	案内	案内	○	○	—	○	○	○	300	学齢簿システム	H21.5.1	入園系は担当課
12	市立小中学校への入・転学手続き	学務課	○	○	案内	○	—	○	○	○	600	学齢簿システム	H21.5.1	転校時期等相談事項は担当課
13	市立小中学校以外（私立など）への就学の確認	学務課	案内	—	—	—	—	—	—	—	180	学齢簿システム	H21.5.1	
14	区域外通学の相談・許可	学務課	案内	案内	案内	案内	—	案内	案内	案内		学齢簿システム	H21.5.1	個別相談
15	後期高齢者医療の手続き	保険医療課	○/申	○/申	○	○	—	○	○	○	10,000	後期高齢者医療システム	稼動済	※広域連合システム
16	乳幼児医療の手続き	保険医療課	申請書	○	◎	◎	申請書	◎	◎	○	2,805	GPRIME（医療）	H21.9.24	
17	エンゼル医療の手続き	保険医療課	申請書	○	◎	◎	—	◎	◎	○	2,037	GPRIME（医療）	H21.9.24	
18	老人医療の手続き	保険医療課	—	○	◎	◎	—	◎	◎	○			H21.9.24	
19	ひとり親家庭医療の手続き	保険医療課	—	○	◎	案内	案内	案内	案内	○	1,804	GPRIME（医療）	H21.9.24	
20	障害者医療の手続き	保険医療課	—	○	◎	—	—	◎	◎	○	581	GPRIME（医療）	H21.9.24	
21	介護保険の手続き	高齢介護課	○	○	◎	◎	—	◎	◎	○	1,335	介護保険システム	H21.04一部稼動済	同上
22	要介護・要支援認定者の手続き	高齢介護課	申請書	—	—	—	—	—	—	—	75	介護保険システム	H21.04一部稼動済	個別相談
23	妊婦・乳幼児検診・予防接種の案内	健康増進課	○	—	—	—	—	—	—	—		健康管理システム	H21.4.1	案内冊子の配布を検討
24	出生届出済証明の記載、出生連絡票の回収	健康増進課	—	—	—	—	○	—	—	—				
25	身体障害者手帳・療育手帳の手続き	障害福祉課	案内	案内	案内	案内	—	案内	案内	案内		GPRIME（障害福祉）	H22.1.4	
26	水道の開・閉栓手続き	水道　営業課	○	○	○	—	—	—	—	—	10,300	水道システム	稼動済	
27	住基カードの交付	市民課	○	—	○	○	○	○	○	—	892	住基ネット		
28	公的個人認証の交付	市民課	○	○	○	○	○	○	○	○	437	住基ネット		
29	住基カードの返納	市民課	◎	◎	◎	◎	—	◎	◎	◎		住基ネット		
30	印鑑登録申請	市民課	◎	◎	◎	◎	—	◎	◎	—	4,612	Cokas-X	稼動済	
31	印鑑登録廃止届	市民課	◎	◎	—	◎	—	◎	◎	◎	1,321	Cokas-X	稼動済	
32	犬の所有者・所在地の登録	環境にやさしい課	案内	○	○	○	—	○	○	○	335			

例
◎：総合窓口課で完結
○：総合窓口課にて申請受付
申請書：申請書を作成し、案内
案内：担当課を案内
—：手続き不要、もしくは存在しない

赤字：調整後拡張

：5月の時点で拡充予定だったもの

オーダーシート（例：転入）

【　転　入　】　　NO.

届出オーダーシート　（　　様分）

国民健康保険

● 加入　有り　　**申請**：国保異動届

国民年金

● 加入　有り　　案内：保険年金課（※受給者には手続不要の説明）

子ども（医療・学校関連）

● 妊婦・乳幼児（6歳未満）　　**完結**：転入者予防接種記録届 記入　（　済　・　未　）

1歳未満の乳幼児転入→予防接種の案内が必要。保健福祉総合センターを案内or電話してもらう（転入冊子に挟まれている『保健事業のご案内』で説明）　⇒　説明　（　済　・　未　）

● 乳幼児医療⇒小学校就学前
● エンゼル医療
（第3子9歳，第4子12歳）

＊乳幼児・エンゼルともに、H23.7より所得制限廃止となっているため要注意！！
＊エンゼルは、各該当年齢になった年度末（3月末）まで該当。

申請（1人1枚）：保険医療課
＊必ず、下のQ.を届出受付でチェック

【名前】　【生年月日】
Q1　保護者（父）　届参照・（　　・　　）
（母）　届参照・（　　・　　）
（その他）（続柄：　　・　　・　　）
Q2　生計中心者は？　父　・　母　・　その他（　　）

● 幼稚園（**市立**）　　案内：学務課　※**私立**⇒案内不要（子育て支援課）

● 小学生・中学生
私立・国立・国外転入　⇒　案内：学務課
区域外通学　⇒　案内：学務課

国外転入・私立・国立・区域外は学務課に直接案内する！！
調整区域で、調整校へ入学の場合も、学務課に直接案内！！

市立　⇒　指定校か？
- 調整校　⇒　案内：学務課
- 指定校 ⇒
  - 保護者≠世帯主　⇒　案内：学務課
  - 保護者＝世帯主　⇒　**完結**：**転入学通知書**（2枚⇒原課　1枚⇒本人）

調整区域は案内を渡す！
小学校：建石・上池田1・天神1・槻木・旭丘1・2・鉢塚3
中学校：建石・上池田1・天神1・旭丘1・2・鉢塚3・住吉1－1・6～13・住吉2－4～13・空港1～2

前学校名　私立　　学校
立　　学校

池田学校名：

学年：小　1・2・3・4・5・6　中　1・2・3
＊2線で、転入学通知3枚ともに、前学校名を入力

子ども（児童扶養）手当（受給ありの家庭への国外（一部）転入も、担当課案内！！）

● 子ども手当有り　（転証に記載が無くても該当可能性ありは担当課へ案内）
全部転入　⇒　**申請**：認定請求書（子育て支援課）

＊生計中心者が誰か確認（必須）
夫　・　妻
その他（　　：続柄　）

＊受給者である親が、単身赴任等で一人で転入してきたような場合や、該当児童の一人転入の場合等は、一部転入の扱い

一部転入　⇒　案内：子育て支援課

（本人もしくは受給者以外の転入の場合は、原則案内不要。但し、今後『子ども手当』『児童扶養手当』の手続き検討の場合は、担当課案内。）

（※15日以内に手続きしてもらうよう説明）

別居監護　⇒　案内：子育て支援課
※2線で、「別居監護」のゴム印

● 児童扶養手当　有り　　案内：子育て支援課
（母子家庭等）

（裏面に続く）

高齢者

● 介護保険（原則65才以上）
＊但し、40～64歳の認定者もある。40歳以上は必ず転証で資格チェック

住所地特例
- 該当⇒　**申請**：高齢介護課（2線で『窓口処理』→『送信+案内』に変更）
- 非該当⇒　●介護認定
  - 有・不明　⇒**申請**：資格取得届出：認定申請書
  - 無　⇒**完結**：資格取得届出

【住所地特例】
下記、注釈参照

◎介護認定有り　→　要介護認定申請書も作成
◎住所地特例対象施設かどうか判断に迷うときは、高齢介護にTEL（内307、363）

● 後期高齢（原則75才以上）
＊但し、65～74歳の有資格者もある。65歳以上は必ず転証で資格チェック

転出元
- 府内　⇒　**完結（1人1枚）**：資格取得届（保険医療課）
- 府外⇒住所地特例
  - 該当　⇒案内：保健医療課
  - 非該当⇒**申請**：後期高齢者資格届（保険医療課）

● 老人医療　　**申請（1人1枚）**：資格変更届（保険医療課）

● 国民・厚生年金　受給者　　□　：　自動的に住所変更される旨、説明

障害者

身障・療育手帳所持者　　案内：障害福祉課

飼犬登録

登録　要　　案内：環境にやさしい課

水道開・閉栓

手続き　要　　受付：届出書（氏名と、元住所も記入する）
□：届出人帰るまでに、水道（406・416）へ連絡

ごみ袋　⇒　（介護施設入所者等、配布しない場合もある（別紙参照！！））

● 現物　・　ハガキ　　**全部　・　一部**

（上のうち、配布したものに○）
＊サイズ変更は、7階環境へ

＊ハガキ番号
①
②

配布済：□　人⇒　現物　・　ハガキ（乳幼児・4～6月）
未配布⇒理由
・再転入（前回転確日：H　　年　　月　　日）
・不要申出
・その他（　　）

※池田が初めての人と、再転入だが前回転出日が前年度の3.31までで、かつ今年度の無料引換券を受け取っていない方には、①4～6月届出者には、引換券　②7～3月届出者には、現物（枚数は、別紙参照）　配布！！

指定場所　　**申請／受付**：環境にやさしい課

※「●」印は確認必要項目

＊ゴミ袋のハガキ配布は、4～6月届出の未配布者と、乳幼児加算対象者の転入時（通年。配布する券種は、別紙参照）のみ！！

【注意点】
●住所地特例：被保険者が住所地外の市区町村に所在する介護保険施設等に住所を移した場合、住所を移す前の市区町村が引き続き保険者となる特例措置。施設等の所在市区町村の給付費が過大にならないようにするための措置
●6歳未満の子どもの転入時は、「転入者予防接種記録届」に記入してもらう。母子手帳がないなどの理由で、当日記入できない場合は、後日、総合窓口もしくは保健福祉総合センターへ持参してもらう。

取組の効果・費用

〇業務の切り分けによる回転率の向上

・スムーズな民間委託

〇民間委託によるサービス水準の向上

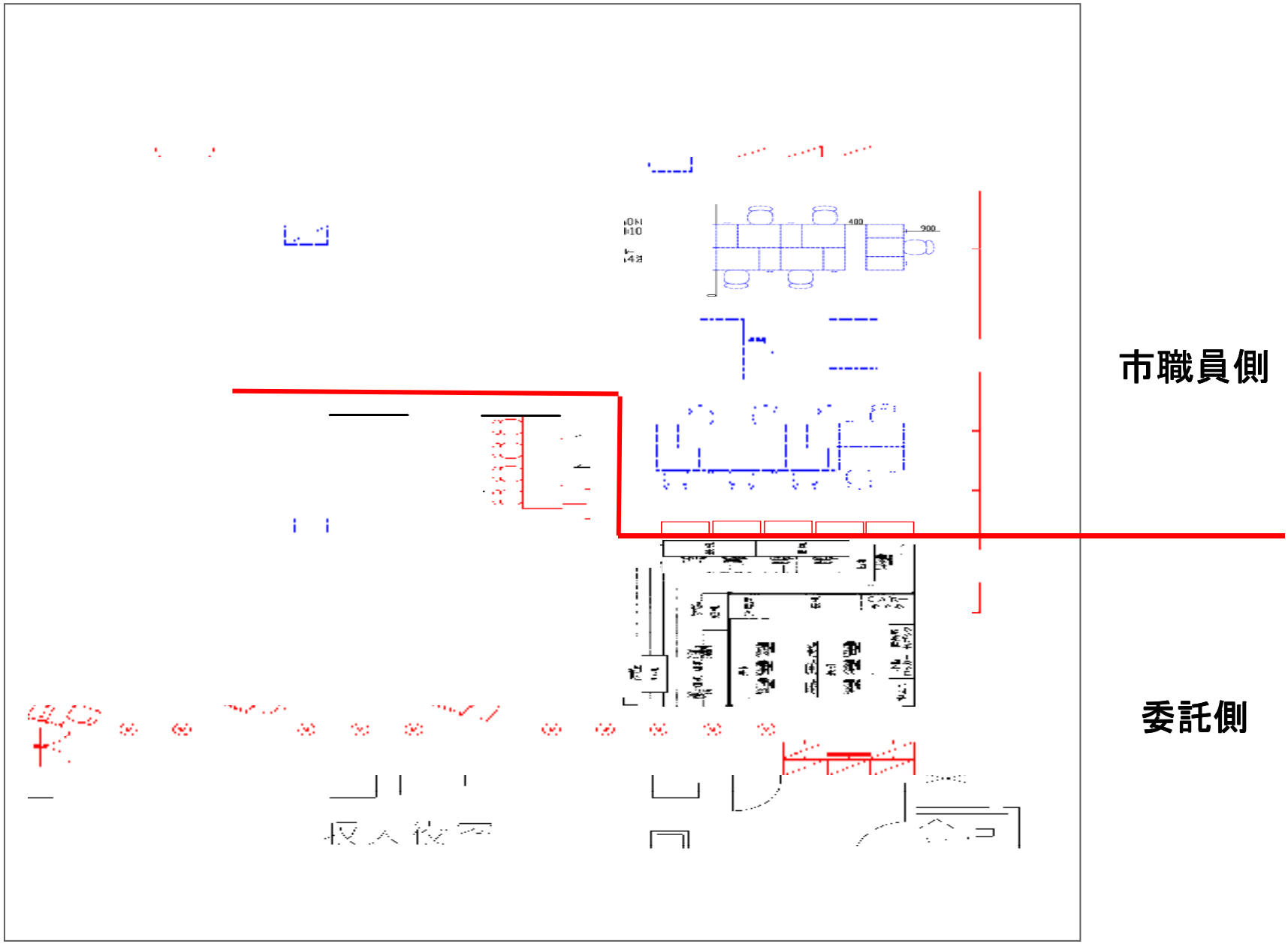
〇組織のスリム化・歳出効率化

取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

1. 窓口業務のノウハウやスキルの維持・継承

2. 市職員と民間事業者との業務分担
（偽装請負対策）

池田市総合窓口課レイアウト図



今後の予定・構想

・民間委託の対象を平成２８年７月よりパスポート受付業務に拡大し、更なる対象拡大を検討

・ 制度改正や機構改革等に伴うプログラムの変更やシステム改修に随時対応

他団体へのアドバイス

- 実務担当者レベルでの検討チームの設置。
- 「総合窓口＝ワンストップ」という概念にとらわれない。
- 業務分析に基づく切り分けを行い、最適なサービス範囲を構築。

※民間事業者作成資料

池田市役所

窓口改善　納入事例集

庁舎外観

所在地

大阪府池田市城南
1丁目1番1号

人 口

10万4048人
（2010.02現在）

概 要

池田市では、市民が手続きごとに各課を回り、何度も申請書等を記入することは負担になっていると考え、住民サービス向上のために総合窓口の設置を計画しました。そのために基盤となる市民課業務を根幹に業務の集約を行った総合窓口課を新たに1Fフロアへ組み入れ、段階的な総合窓口システムの導入、レイアウト変更を実施し、池田市にとっての最適な総合窓口を実現させました。
レイアウト変更では、市民の視点を取り入れて、分りやすいサインやプライバシーへの配慮、サービス内容にあわせたカウンターの選択、市民動線に配慮した家具の設置などを行いました。また職員の業務効率向上のために、端末の適正配置、機能別エリアの設定、市民動線を考慮した家具の配置を行いました。
またゆるやかなカーブを描いた木調のカウンターは、複数ある入り口のどの角度からでもサインが見やすい配慮と、住民を迎える「おもてなしの心」を表現しています。

納入時期

2009. 05

Before

分かりにくく、読みにくいサイン

高齢者等への対応が不十分で、プライバシーへの配慮が見られない

After

証明発行業務と届出業務の窓口を区分することで、待ち時間の不公平感をなくしました。また「交付窓口」ではなく市民が分かりやすい言葉「お渡し窓口」に変更しました

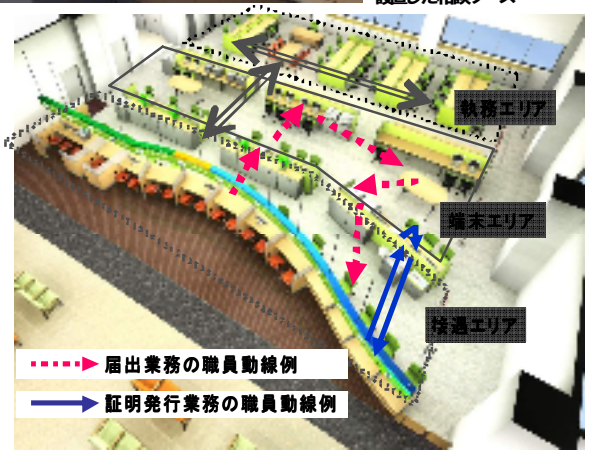
視認性の高いサインの設置

フラッシュドアによる執務空間へ部外者の立入り抑制

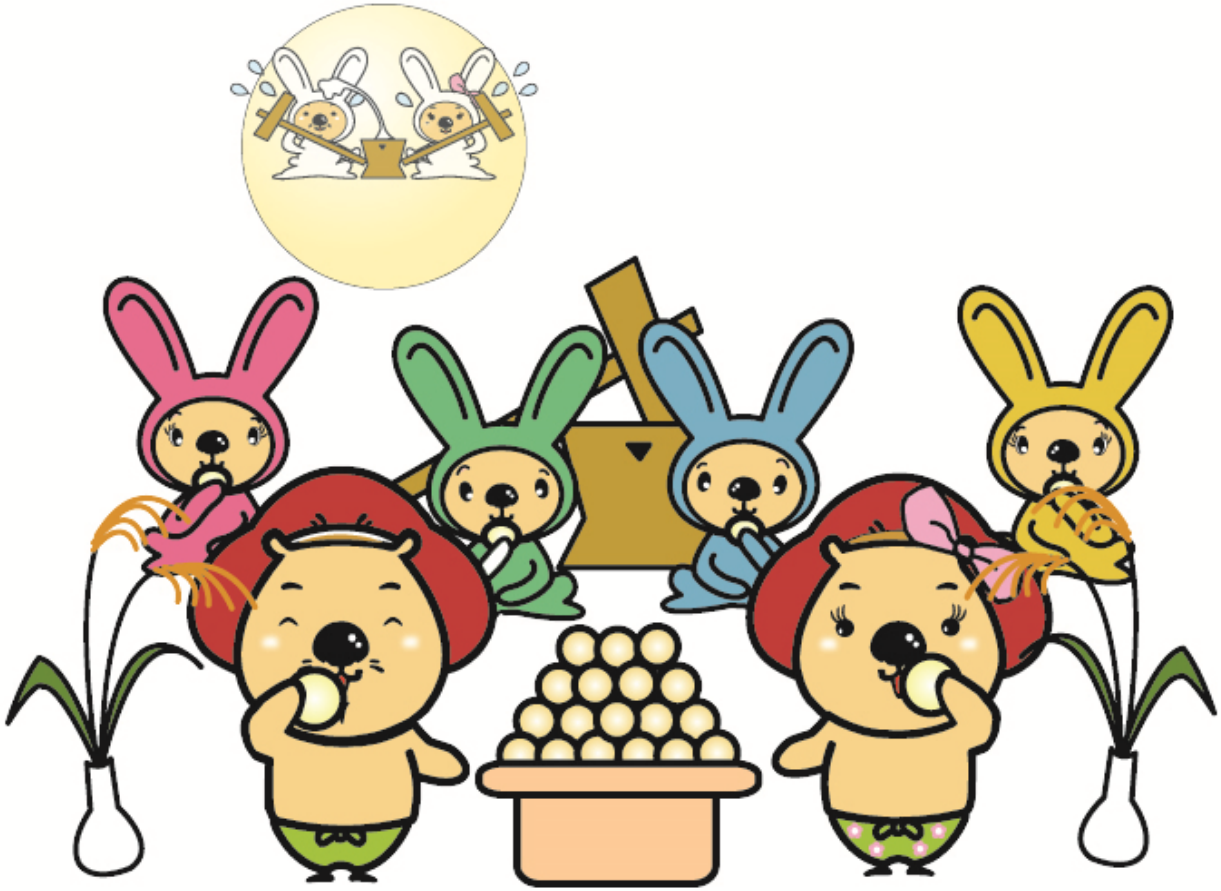
プライバシー配慮のパネルを設置した相談ブース

スピードを求められる証明発行や交付業務はハイカウンターで行い、落ち着いた対応を求められる相談や届出業務は仕切りがあるローカウンターで市民サービス向上を図ります。

執務空間の整理により、カウンターラインを大幅に下げ、待合スペースを広げました。これにより来訪者には快適で、職員にとっては待合からの圧迫感の少ない空間が実現しました。



エリアを明確に区分することで、端末数の変更があってもレイアウトの崩れや、業務動線が長く伸びることを防ぎます。また職員が通る通路を可能な限り短く、曲がり角を少なくすることで、移動しやすい動線を確保することができ、職員のストレス軽減や業務効率向上を実現しました。

※Copyright (C) 2010 KOKUYO Co., Ltd. All rights reserved.

ご清聴ありがとうございました。