

窓口業務の民間委託



平成29年7月7日(金)

須賀川市 行政管理課新庁舎整備室

須賀川市のご紹介



福島県のほぼ中央に位置する。

広がり 東西37.9km 南北16.5km
面積 279.43km²

総人口	76,672人 (平成29年5月1日現住人口)
男	37,628人
女	39,044人
世帯数	26,731世帯



須賀川牡丹園

昭和7年に国の名勝に指定され、
290種7,000株の牡丹が大輪の優
雅な花を咲かせています。

釈迦堂川花火大会

有名花火師たちによる尺玉の競演や
音楽創作花火、尺五寸玉など1万発
もの花火が楽しめる須賀川の夏の風
物詩です。





円谷幸吉メモリアルマラソン大会
須賀川市出身の東京オリンピック銅メ
ダリスト円谷幸吉選手の偉業をたたえ
るとともに、第二の円谷幸吉選手の育
成も目指して始まったマラソン大会で
す。



松明あかし

420年以上の伝統を誇る、日本三大
火祭りのひとつ。松明太鼓のとどろ
きに揺れる松明の炎は、まさに一大
戦国絵巻です。

M78星雲 光の国 姉妹都市提携

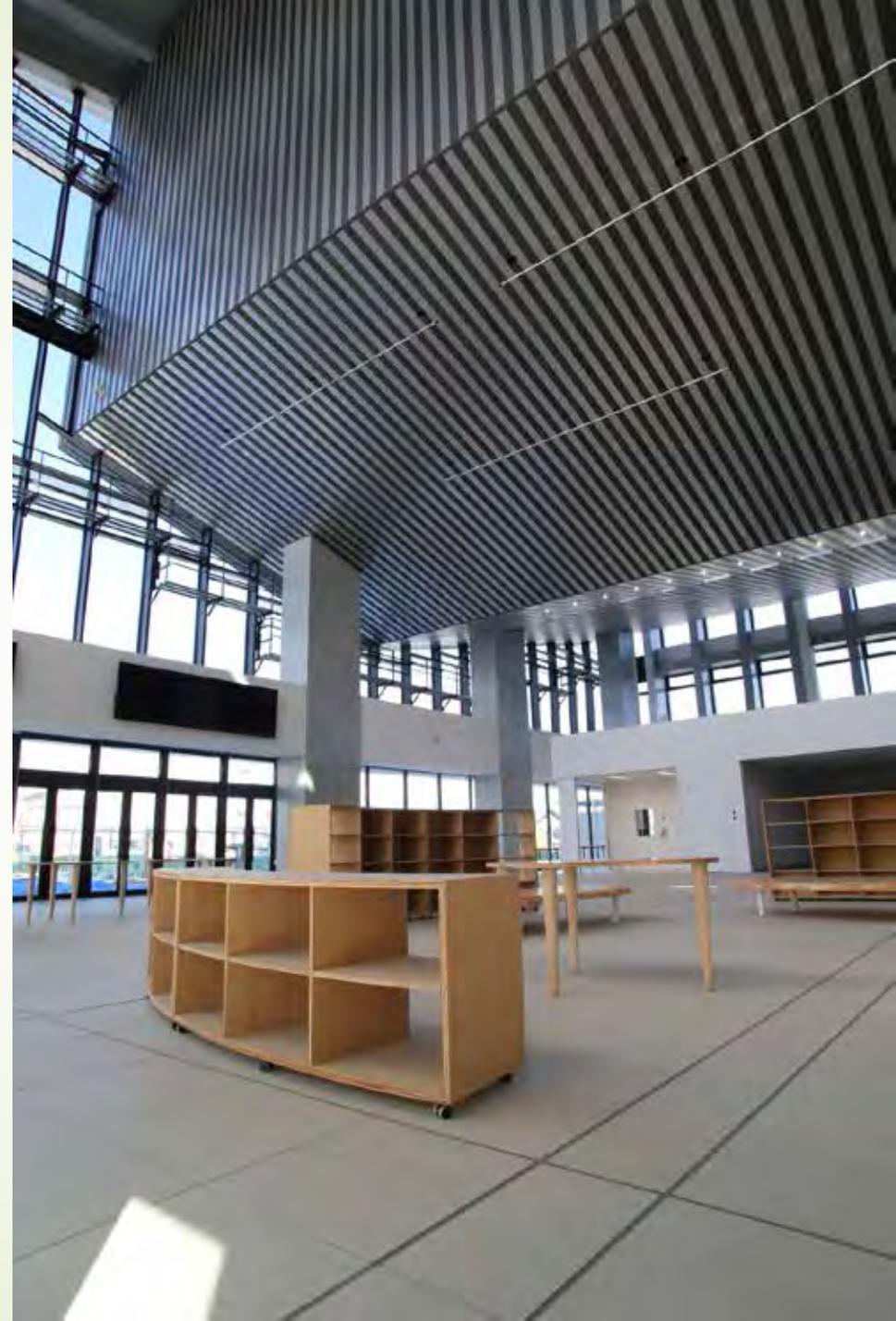


ウルトラマンの生みの親として、特撮の神様とも呼ばれる円谷英二監督が須賀川市出身という縁から、平成25年5月5日にウルトラマンの故郷「M78星雲光の国」との姉妹都市となりました。市内の街中、駅、空港などいろいろなところでウルトラヒーローたちに出会えます。





窓口業務の民間委託 実施の背景



平成23年3月11日 東日本大震災が発生。旧庁舎が被災(全壊)し、行政機能が分散

平成24年6月 新庁舎建設基本計画を策定

最大のピンチを最大のチャンスに

新庁舎の導入機能を検討するため庁内ワーキンググループを設置

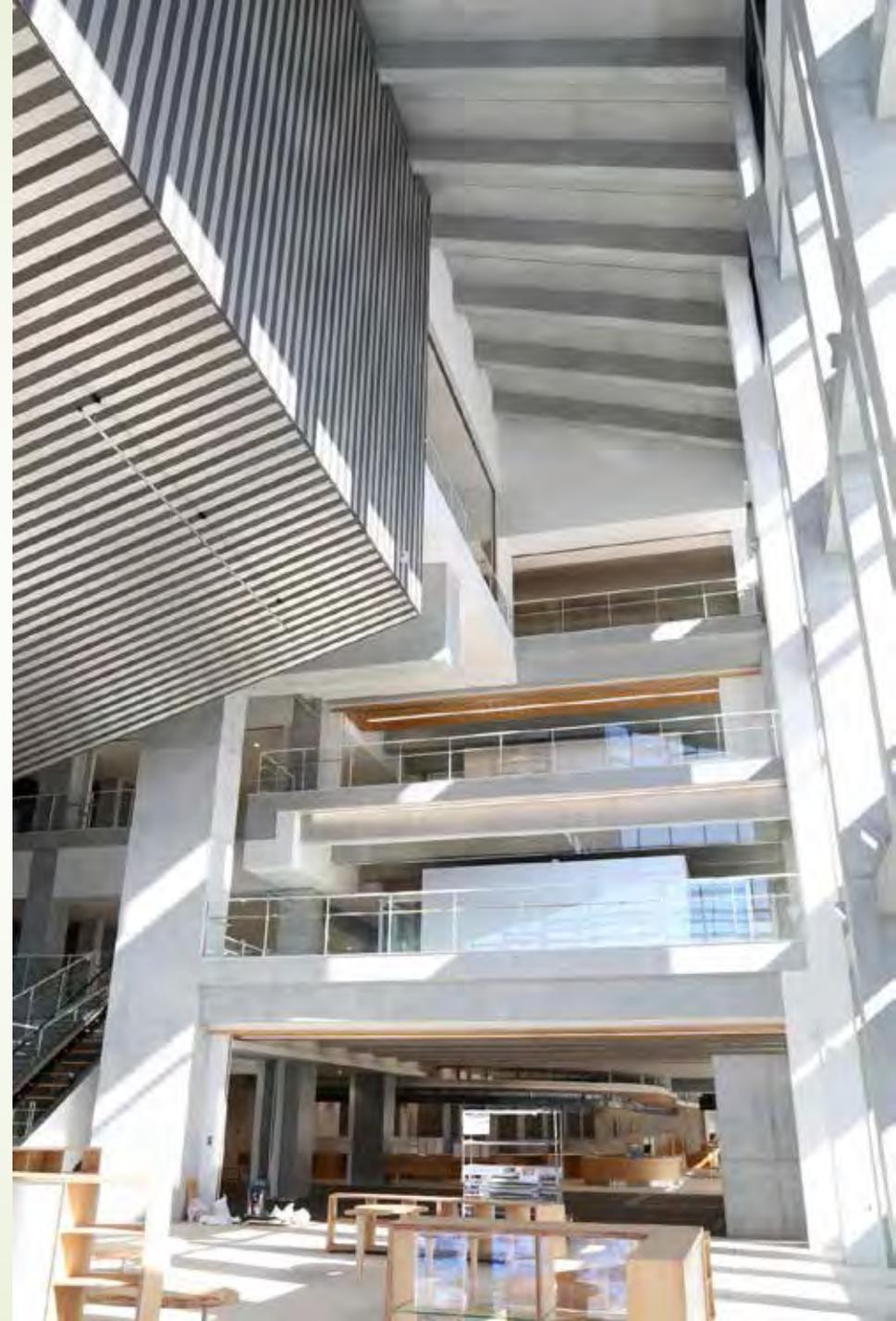
新庁舎の新たな窓口サービスを検討
(50m以上のカウンター・1階に住民系窓口と福祉系窓口を集約配置)

平成27年12月24日 庁内ワーキンググループ検討報告書策定

→ 窓口民間委託を提言



これまでの問題点



市民ニーズ・社会需要の多様化による行政サービスの複雑化

行政サービスが複雑化する中でも窓口業務に多くの職員の配置が必要

職員数の増加が困難

臨時職員に対する労務管理・教育研修

➡窓口部門の職員数増大

➡限られた人的資源（職員）の企画立案サイドへの配置が困難

人口減少による税収の減少

窓口の繁忙期と閑散期の人員増減の対応

➡限られた財源での費用と効果のバランスが困難