

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

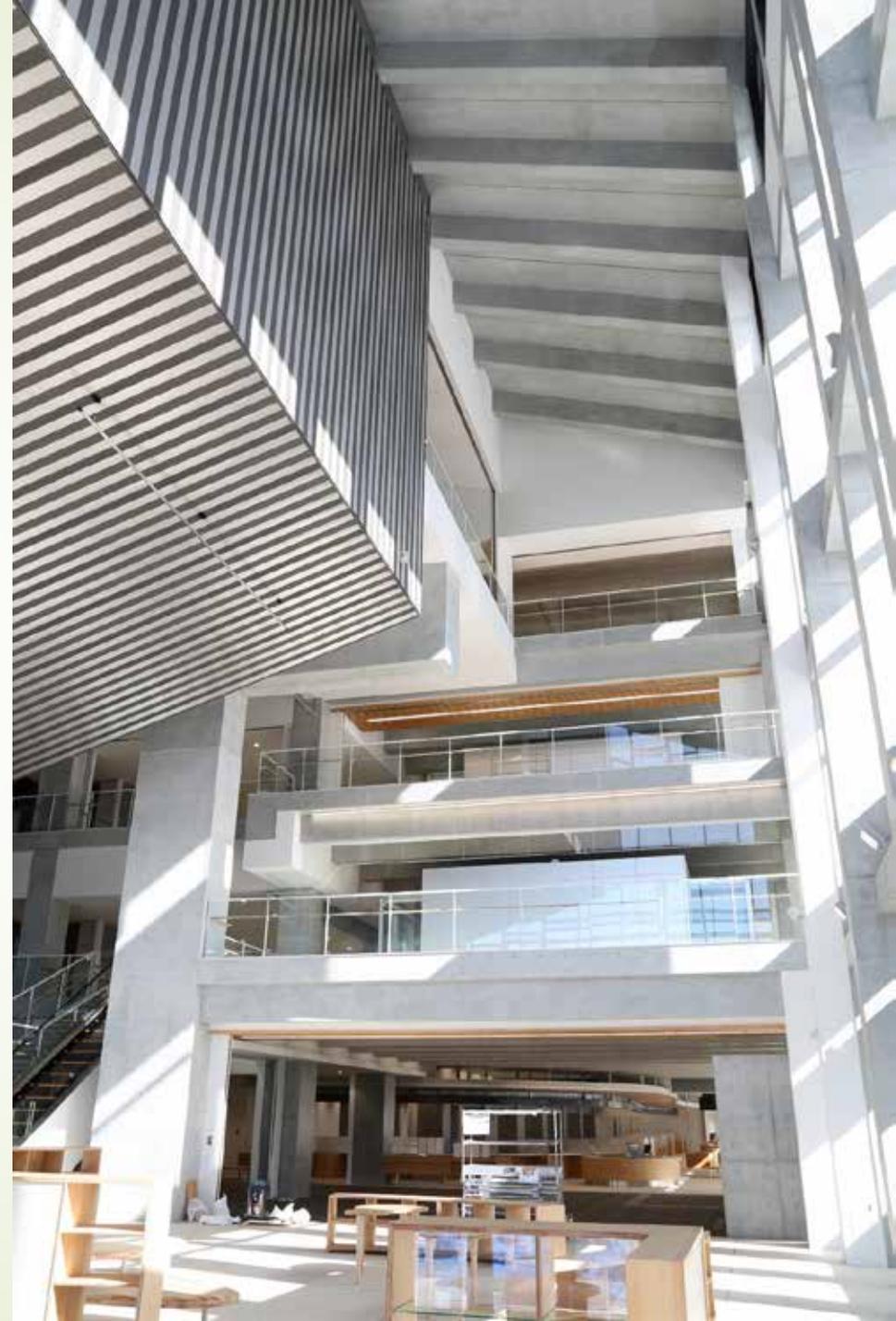
新庁舎の新たな窓口サービスを検討
(50m以上のカウンター・1階に住民系窓口と福祉系窓口を集約配置)

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



民間委託により 期待できる効果



人的資源（職員）の有効配置

➡職員を窓口業務から企画立案業務にシフト（窓口職員数の減少）

業務のスリム化

➡労務管理・教育研修の移行（臨時職員➡民間社員）

地元雇用の創出

➡業務委託による地元雇用（臨時職員の正規社員雇用）

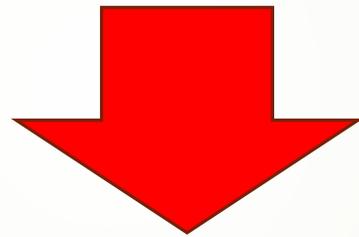
市民サービスの向上（相乗効果）

➡接客サービス、ドレスコードなどの職員・委託者との相乗効果

トータルコストの削減（包括業務委託）

➡窓口以外の業務も一括委託により、トータルコストの削減

行政でしかできないことは行政で
民間でできることは民間で



行政サービスの充実・向上が目的
人員削減が主たる目的ではない

窓口委託の 業務内容



証明書交付業務（申請受付・交付・手数料受領）

住民異動届関連業務（住民異動届受付け・住基システム入力・転出証明書引き渡し・
転入通知未着者照会・住基法9条1項通知作成・
住基法9条2項通知の入力・住民異動に伴う関係課への案内等）

印鑑登録届出関連業務（印鑑登録申請、廃止申請受付・登録印影の確認・
印鑑登録証引き渡し・申請書整理、集計）

郵便による各種証明書請求関連業務

個人番号カードに関連する業務（補助 住基ネットを利用しない業務に限る）

パスポート業務

【今後】戸籍事務（記載（端末への入力）、戸籍謄抄本等の交付等）
現在、法務局と協議中





ウルトラ窓口



ウ：受付の
ル：ルートがわかりやすく
ト：届出を
ラ：楽に

職員

届出書等の審査・判断
相談業務
各業務の処理

委託業務

コンシェルジュ業務
受付・交付業務
異動手続き業務
総合案内業務
電話交換業務

窓口支援システム

手続き一覧作成機能
届出書作成補助機能
庁内ナビゲート機能



連携



包括業務委託



包括業務委託のメリット

コストの削減
(5年間で約1億円の削減 試算値)

繁忙期や突発的な対応に各業務が連携し、
統一的な情報連携が図られる。

電話交換業務

受付案内業務

証明書交付・住民異動窓口業務



包括業務委託のデメリット

参入の機会の減少

施設常駐管理業務

駐車場整理業務

設備管理業務

清掃業務

警備業務

宿日直業務

コンシェルジュが様々な業務を交代
して実施(コストの削減・繁忙期へ
の対応)

包括業務委託契約概要

| | |
|--------|---|
| 契約相手方 | エイジックグループ共同企業体 東京都新宿区西新宿1 - 25 - 1 新宿センタービル46階 |
| 契約期間 | 平成29年3月18日～平成33年11月30日(57月) |
| 契約金額 | 993,614,652円 |
| 業者選定方法 | 公募型プロポーザル方式 |
| 契約の種類 | 随意契約(地方自治法施行令第167条の2第1項第2号) |

おわりに

須賀川市の窓口業務委託は、始まったばかりです。

職員、委託業者も新庁舎での慣れない環境の中でも、窓口サービスは待ってはくれません。

行政、委託業者ともそれぞれスキルの向上を行いながら、**行政と民間が力を合わせること（協働）**で、新たな窓口サービス、更なる市民サービスの向上を行うことができると考えます。

今後は、福祉部門などへの窓口業務委託の拡大も視野に入れ、様々な検討を行う予定です。

ご清聴ありがとうございました。

とべ！ポータン

