

窓口業務一部民間委託 について

小浜市公認キャラクター
さばトラななちゃん



平成29年8月1日
福井県小浜市民生部市民福祉課

福井県小浜市の紹介



総面積 233.09 K^m²(山林190.94 K^m²)

人口 29,922人(H29.4.1現在)

世帯数 11,919世帯

職員数 297人

環境 福井県の南西部「若狭」のほぼ中央に位置する。

往来の歴史が今も息づき日本遺産第1号として認定された鯖街道の起点でもあり、近畿地方との歴史的・文化的なつながりが強い。



窓口業務一部民間委託の背景

【背景】 小浜市行政経営プラン第二期に基づく、事務事業のアウトソーシングの取組みとして、市民サービスの一層の向上と、業務の効率化、小さな行政への転換を図るため、市民福祉課市民窓口係業務の一部民間委託について、平成26年度から検討を開始する。

平成27年度に公表・公募し、プロポーザルを実施し、平成27年9月1日から業務委託を実施する。

委託期間は、平成30年8月31日までの3年間。



委託業務内容

- (1)証明発行関連業務 ▣各証明書^の交付請求の受付、作成、引き渡し、手数料徴収に関する業務(端末の入出力操作含む)等
- (2)住民異動届出関連業務
- (3)戸籍届出関連業務
- (4)印鑑登録関連業務
- (5)郵送による各種証明書の請求関連業務
- (6)住民基本台帳カード及び公的個人認証関連業務
- (7)庁舎総合案内業務(小浜市独自)
- (8)その他の市民福祉課窓口関連業務



委託業務内容

委託出来ない業務について

「戸籍届出」のコーナーを設けることにより区別する。

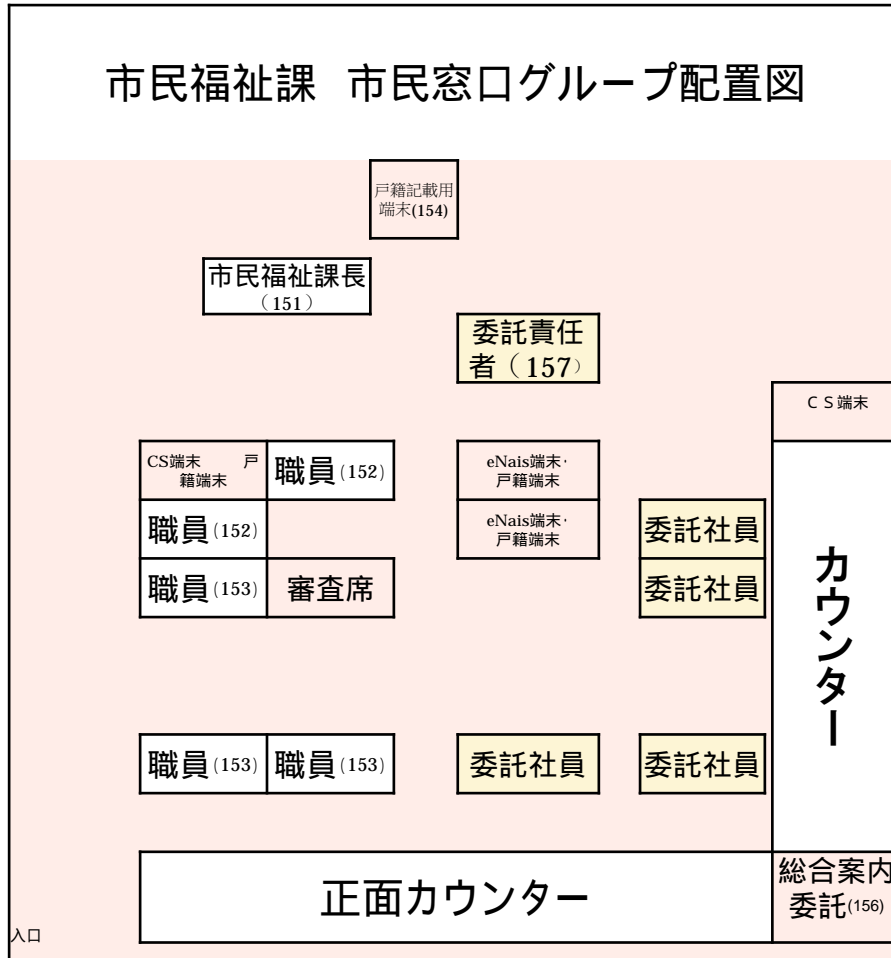
市の裁量が必要なものについて

市が業務を引継ぎ、職員が処理する。

証明書発行等の審査・決定は市が行う。



委託業務内容



市民福祉課
市民福祉課長
市民窓口係 5名
国保年金係 8名
生活支援係 5名

委託業者
委託社員 5名
繁忙期 1~2名増
委託金額
46,344,960円(3年総額)



業務委託の効果

安定した窓口サービスの提供

繁忙期には配置人員を増員するなどの柔軟な対応や人事異動がなく、継続的な人員配置ができることで専門性が確保される。

常時5名配置。繁忙期は1～2名追加配置。

人件費の削減

正規職員2名、総合案内(臨時職員)1名を削減。

市民サービスの向上

民間事業者のアイデアやノウハウを活かすことが可能。

地元雇用の創出

民間事業者の新たな人員募集に繋がる。



業務委託の効果

小浜市市民窓口アンケート結果

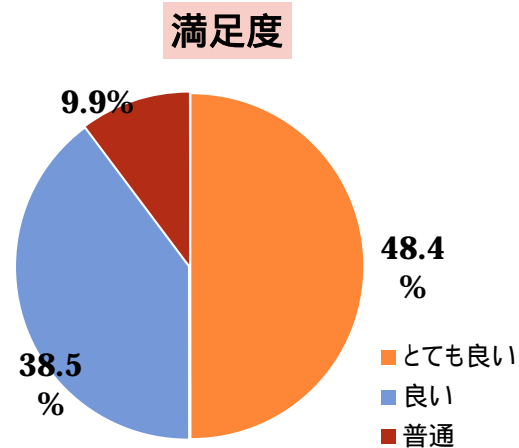
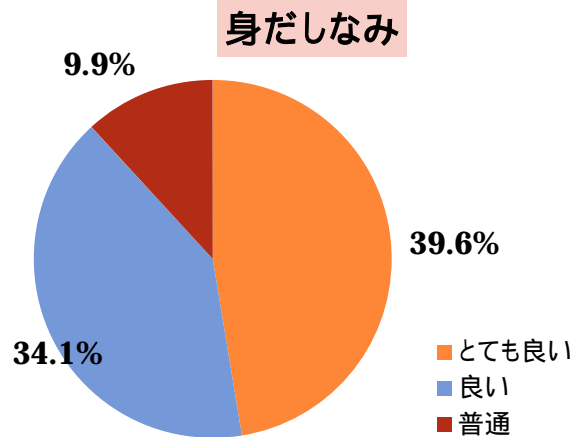
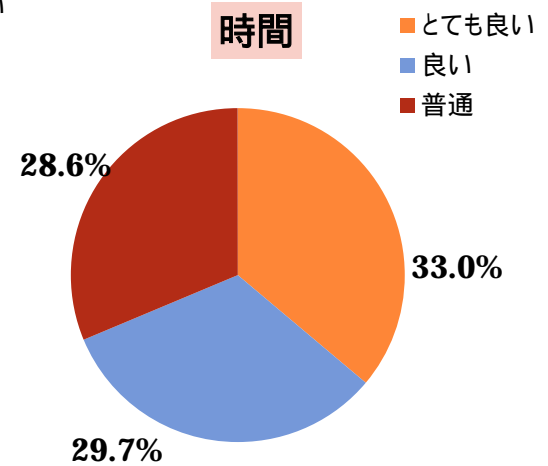
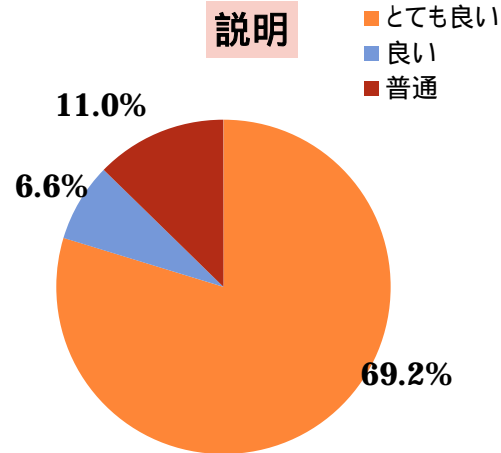
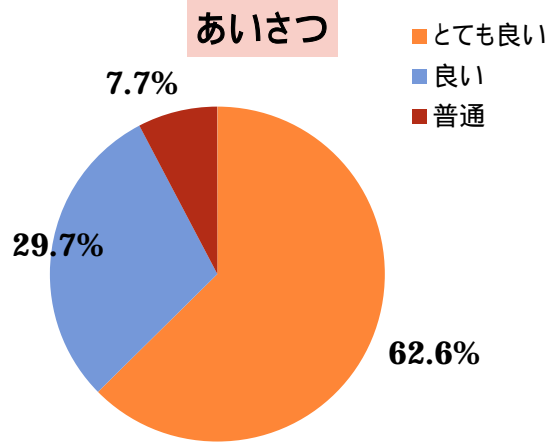
アンケート実施期間 ▣ H28年7月1日～7月31日(土日を除く)

アンケート実施数 ▣ 回収枚数91枚

- ・接遇待遇を受けた民間社員のさわやかな窓口対応に、市民から特に不満の声はない。
- ・良い印象の評価を得ている。
- ・大きなトラブルは発生していない。



業務委託の効果



今後の課題

職員の窓口業務能力の維持

人事異動で新たに配属された職員に実務経験が伴わないため、窓口対応の技術・知識の指導が必要となる。

委託スタッフの窓口業務能力の維持

委託事業者スタッフの入れ替え等で個々の業務能力に差が出ないように事業者側の対応が必要。

財政面での効果が少ない

土日に窓口サービスコーナーを開設しているため、その振替を平日に取得している。今以上の職員減が難しい。市と民間との事務スペースの分離、職員間の意識の熟成が必要。



ご清聴ありがとうございました。



マーメイドテラス