

3. 受託事例について

● 業務調査事例/Y市 ●

現在当該市では、総合窓口業務を職員（正職員・非常勤及び臨時職員）が実施しています。今後、庁舎移転時によりサービスレベルの高い窓口運用とするため、業務調査を行っています。以下は現在の窓口イメージです。

- (ポジション) ※通常期
 窓口案内 1
 証明書発行 1
 窓口（戸籍・個人番号等） 2
 郵送申請 3
 窓口（当番・正職員） 2
 ※繁忙期は窓口へ
 最大正職員15名配置

- (環境)
 ● 臨時職員と正職員の業務を区分して対応中
 ● 回廊式庁舎で動線は2か所
 ● 主な業務範囲は以下
 証明書発行関連（税証明含む）
 異動申請関連
 戸籍申請関連
 国民健康保険関連
 高齢者福祉関連
 児童手当・子ども医療関連
 埋葬・上下水道・し尿手続関連

- (参考)
 発券機あり
 ⇒待ち時間不透明のため苦情あり
 現在業務調査実施中（ヒアリング）
 庁舎移転に伴いレイアウト変更あり
 ⇒業務への影響有無？

