

平成28年11月11日

公共サービスイノベーション・プラットフォームin埼玉 資料

窓口業務の民間委託

埼玉県日高市市民生活部市民課



業務委託の背景

- 平成24年度に企画を立ち上げ、平成26年度からの1階フロアのすべての窓口業務等委託化の検討を開始
- 1階フロアの関係課の調整を行った結果、プロポーザルの実施を経て、平成26年3月から、市民課及び保険年金課において2課一本契約による業務委託を開始(履行期間:平成26年3月～平成27年3月)
- 平成26年度、正職員の削減(市民課1名、保険年金課2名)
- 平成27年3月から、税務課、子ども福祉課及び介護福祉課の3課を加え、5課一本契約による業務委託を開始(履行期間:平成27年3月～平成29年10月。ただし、先行2課は平成27年4月～。)
- 平成27年度、正職員の削減(税務課、子ども福祉課及び介護福祉課の各課1名)
- 現在、税務課、市民課、子育て応援課(旧子ども福祉課)、長寿いきがい課(旧介護福祉課)及び健康支援課(旧保険年金課)の5課での業務委託を実施中

市民課における業務内容

【委託業務内容】

各申請書の受付

- ・ 本人確認書類の提示を求め、申請書の記載事項をチェック

証明書等の作成

- ・ 住民票の写し
- ・ 住民票記載事項証明書
- ・ 不在住証明書
- ・ 住居表示証明書
- ・ 地番変更証明書
- ・ 市制、町制証明書
- ・ 印鑑登録証明書
- ・ 臨時運行許可証
- ・ 母子手帳

印鑑登録等

- ・ 印鑑の登録及び廃止の処理(システム端末作業等)

旅券(パスポート)の受付

- ・ 申請書の受付及び審査(第1次審査)

申請書記載補助等

市民課における業務内容

【市民課における申請書記入から証明書交付までの業務の流れ】

お客様は、記載台で申請書を記入してから受付(委託スタッフ)で申請



受付(委託スタッフ)は、番号案内機により4種類(1.住民異動届出・マイナンバーカード関係 2.証明書申請・印鑑登録・仮ナンバー・母子手帳申請 3.戸籍届出 4.パスポート申請・受取)の内容で、お客様に番号札を交付



- **2.証明書申請・印鑑登録等の受付は、委託スタッフが対応**
- 1.と3.の窓口は職員が対応 (案内アナウンスでのお客様の呼出)
- 4.の窓口は受付(1次審査)を委託スタッフが対応 (旅券交付は職員が対応)

市民課における業務内容

【市民課における申請書記入から証明書交付までの業務の流れ】



2. 証明書申請・印鑑登録等は、委託スタッフが申請書の審査・本人確認を済ませ、委託スタッフが住民票の写し、印鑑証明書等（戸籍証明は除く。）を作成



- 職員が住民票の写し等の証明書を審査し、レジを打ち、お客様に交付
- 戸籍証明については、委託スタッフが受付後の申請書を職員に渡し、職員が戸籍証明を作成、レジを打ち、お客様に交付

証明書等の交付及び手数料収納は、職員が行うことにしている。

業務委託までの準備

- 1階フロアの関係5課の調整会議等の実施
- 職員人件費1人分の委託業務内容の洗い出し、委託仕様書の作成、プロポーザルの実施
- パーテーションや床の目印で委託事業者と職員との物理的区分の実施
- 委託事業者の社内研修の実施
- 業務マニュアルの整備
(市民課職員作成資料を基に委託事業者側で整備)
- 番号発券機の設置



業務委託の効果

市民課における証明書交付窓口の配置人員
委託後に正職員が1人減となった。

< 配置人員の比較 >

- ・委託前 正職員12人(課長1人、市民担当7人、戸籍担当4人)
臨時職員2人
- ・委託後 正職員11人(課長1人、市民担当7人、戸籍担当3人)
臨時職員2人
委託スタッフ3人(1日あたり配置人員)

職員の事務処理の効率化

窓口業務委託実施に併せて番号発券機を設置したことにより、お客様のご用件に合わせて窓口を振り分けて対応できるようになった。また、窓口の一線に委託スタッフが常駐し、職員への声かけを行うことにより、職員が窓口を常に気にする必要が少なくなり、集中して事務を行う時間が増えた。

業務委託の効果

お客様の「待たされ感」の解消

委託前の待ち時間は不明ですが、委託と同時に番号発券機を設置したことにより発券から交付までの時間を確認することができるようになり、住民票の写し等の証明書の交付待ち時間は、平均6分～7分となった。

発券機導入による行政モニターに、広告の他、クイズを入れるなど、「待たされ感」の解消につながっている。

日頃から委託スタッフと職員との取次ぎ等をスムーズに行えるよう、また、待ち時間が長くないよう注意をしている。

お客様の声

お客様アンケート(平成26年度から毎年1回実施)では、市民の方々の反応として「対応や挨拶に好感が持てる」、「説明も、とても分かりやすい」、「丁寧な説明をいただいた」など、総合的に『良い』というご意見をいただいている。

業務委託の効果

日高市窓口対応に関するアンケート結果（抜粋）

アンケート実施期間

・ 2016年8月29日～9月9日（土日を除く10日間）8時30分～17時15分

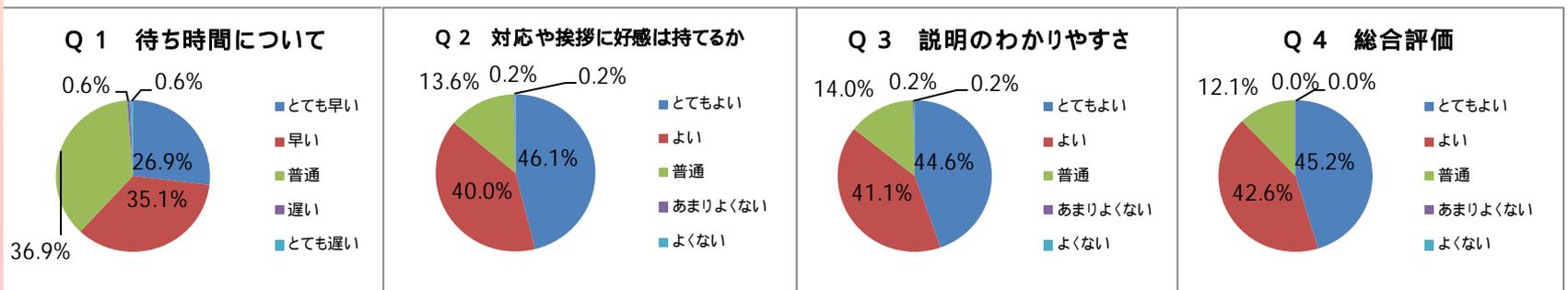
アンケート実施件数

・ 市民課 545枚

アンケート結果

・ 市民課

	回答数										回答数計
	A		B		C		D		E		
Q 1 待ち時間について	144	26.9%	188	35.1%	198	36.9%	3	0.6%	3	0.6%	536
Q 2 対応や挨拶に好感は持てるか	251	46.1%	218	40.0%	74	13.6%	1	0.2%	1	0.2%	545
Q 3 説明のわかりやすさ	242	44.6%	223	41.1%	76	14.0%	1	0.2%	1	0.2%	543
Q 4 総合評価	246	45.2%	232	42.6%	66	12.1%	0	0.0%	0	0.0%	544



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対し、窓口対応等の市民課業務の技術・知識の指導が必要

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事業者側の対応が必要
 - ・窓口トラブル、職員との認識の食い違いを防止するため、日頃からマニュアル等での業務内容確認が必要
- ## 業務内容の見直し
- ・効率的な業務運営を行うための業務委託取扱い範囲の再検討
 - 事業者の変更があった場合の安定した業務の引き継ぎ対応



日高市マスコットキャラクター
くりっかー&くりっぴー

ありがとうございました。