



# 窓口サービス業務実態調査票

1) 管理No.		H28	H29	H30	H31	2) 処理区分		現状維持	3) 枝番号		
		14									
		大区分		中区分		小区分		6) サービス概要 (100文字以内)		出生子を戸籍に記	
5) サービス名											
7) サービス種別		申請・届出の内容に関わる照会又は閲覧				10) サービスの根拠法令		有無 (○、×)	○		
8) 担当	部名	市民文化部				11) 様式	様式名称 (複数回答可)	出生届			
	課名	市民課					様式の根拠法令	有無 (○、×)	○		
	補佐級室名							12) 手数料	有無 (○、×)	×	
	係名										
9) ライフイベント	転入		出生	○							
	転居		婚姻								
	転出		離婚								
	世帯構成変更		死亡								
16) サービス処理手続きのフロー						17) 現在の委託の状況			18)		
ヤード	フロント	ミドル	バック			有無 (○)	従事職員の限定等 委託の法的規制がある 場合の概要	委託可否 担当課判 断	委託可否 ・留意		
1 段階	① 受付						民間委託可能				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>届書の受付（記入の仕方や 軽易な誤りの指導）</li> <li>整理番号の発券</li> </ul>										
2 段階	① 審査						検認業務のため市町村職員限 定				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>届書受付</li> <li>届書受付時刻確認</li> <li>来庁者本人確認</li> <li>添付書類の確認</li> <li>届書の記載内容の審査</li> <li>住所地・本籍地・新本籍地 が市外の場合は該当市町村へ 電話照会</li> <li>※届書に疑義が生じた場合の み法務局等への受理照会</li> </ul>										
3 段階	② 作成						民間委託可能				
			戸籍システムでの入力						8		

## (計画2)他自治体・事業者における先進事例の調査

### ◎先進自治体へ

包括的なアウトソーシング化等について

### ◎事業者へ

留意点、重要視した事項、導入後の課題整理の方法など

## (計画3)法令上の切り分けの調査

### ★業務上の切り分け(職員 & 受託者)

公権力行使の事務と委託可能な事務

法的制限の有無

### ★偽装請負にならない伝達や繋ぎ方

### ★各省ガイドラインや留意事項等の概要整理

## (計画4)アウトソーシング化の導入可能性の検証

### 〈基本的視点〉

- ①業務範囲のあり方・一括業務委託の市場性
- ②適切な契約期間      ③導入スケジュール
- ④段階的な業務内容の拡大のあり方
- ⑤概算経費      ⑥業務担い手のあり方
- ⑦想定されるリスクとその対応策



## (計画5)アウトソーシング化の効果等の検証

## 〈目標とする成果指標〉

### ①定量的目標

- ・正規職員の窓口業務従事時間の削減
- ・市民の満足度向上

### ②定性的目標

- ・繁閑における正規職員の適切な人数配置
- ・人事異動に伴う負担の軽減

## ★段階的導入に向けた今後の課題★

- ◎効果の算出と把握(サービス面・業務面・歳出面)
- ◎段階的な導入の具現化
  - ◎対応可能な事業者の確保
  - ◎業務知識継承の仕組みづくり

質の高い住民サービスを引き続き効率的・効果的に提供するため、今後も総力を挙げて



一丸となって取り組んでまいります

ありがとうございました

