

【神奈川県海老名市】

総合窓口の導入及び民間委託①

背景・取組内容

- ・人口増加や市民ニーズの変化に伴い、市民サービスの向上と事務の効率化が命題。
(例：待合スペースの不足やバリアフリー化の要望)
- ・市長の強いリーダーシップ(総合窓口化・民間委託とも市長就任時のマニフェストに掲載)。
- ・職員による総合窓口の運用は平成24年5月に開始。25年7月に市民総合窓口、26年11月に福祉総合窓口の委託を開始。

【資料：改修前後のフロア比較】



完成後の総合窓口 (イメージ図)



実現までの問題と解決策

【問題】

- ①全庁的な検討組織の立ちあげ ②民間業者と職員の役割分担が不明確(偽装請負対策)。
- ③待合スペースの確保とそれによる執務スペース等の不足

【解決策】

- ①関係部の次長による検討会議を開催し、方針決定後は各課担当及び業者(コンサル)にて約7か月、月一回程度の検討会議を実施。
- ②委託仕様書とマニュアルを作成。
- ③管理部門を別棟に分離するとともに、什器備品の変更等による省スペース化などにより、執務スペースを確保。

効果

- ・市民総合窓口のコスト2億1000万円→1億6000万円(▲5,000万円、▲24%)。
- ・福祉総合窓口のコスト9,200万円→7,300万円(▲1,900万円、▲20%)。
- ・手続きのワンストップ化、番号発券システムやコンシェルジュの配置、待合スペースの増加など市民の満足度が向上し、窓口での苦情が減少。

今後の課題

- ・法令上職員でなければ行うことができず、委託で完結できない業務が多い。
- ・相談業務などは難しいが、それ以外はマニュアルの整備により委託することは可能。