

窓口業務の民間委託について

平成28年11月11日

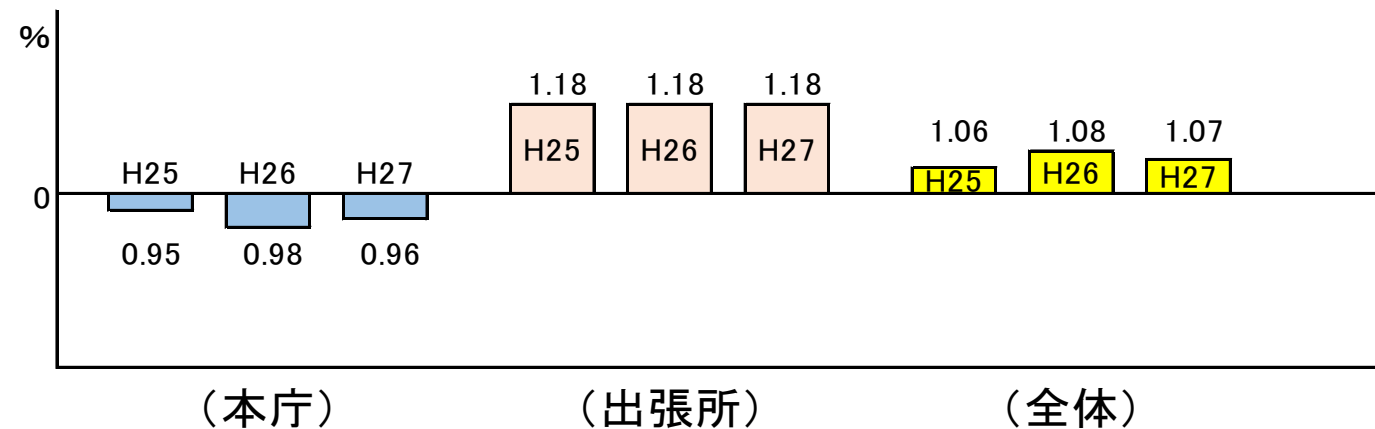
ふじみ野市 市民課

目	コストの削減	窓口サービスの向上
目的	<p>職員定数の削減</p> <p>残業の減少</p> <p>臨時的任用職員の削減</p> <p>人事管理業務の削減</p>	<p>接客経験者の配置</p> <p>会社での人材育成、研修体制の徹底</p> <p>適性検査合格者の配置</p> <p>トラブル、クレームの回避</p>
効果	<p>本庁職員3名減</p> <p>出張所職員2名減</p> <p>人事管理業務の削減</p>	<p>クレーム処理の減少</p> <p>窓口アンケート評価の向上</p>
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・証明書・入力データはすべて職員が確認するため、出張所は臨職分が増額 ・時間外に委託業者が残っている場合は職員も残るため、時間外勤務手当の増加 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務により時間がかかる ・内容まで深く説明ができない ・スタッフが短期契約のため入れ替わる ・リーダーの資質に頼るところが大きい

業務委託経費の比較

	業務形態	年度	職員数	臨時的 任用職	職員等人件費	委託料	経費合計	差額	増減割合
本庁	市	24年度	11	4	102,409,824	0	102,409,824	0	0
	業務委託	25年度	7	0	60,777,437	36,427,545	97,204,982	△5,204,842	0.95%
		26年度	8	0	67,237,818	33,410,232	100,648,050	△1,761,304	0.98%
		27年度	8	0	64,729,526	33,410,232	98,139,758	△4,270,066	0.96%
出張所	市	24年度	5	4	45,473,557	0	45,473,557	0	0
	業務委託	25年度	3	5	28,594,742	25,131,960	53,726,702	8,253,145	1.18%
		26年度	3	5	30,052,485	23,505,876	53,558,361	8,084,804	1.18%
		27年度	3	5	30,055,110	23,505,876	53,560,986	8,087,429	1.18%

経費増減推移イメージ



委託業務及び人員配置(平成28年～平成30年)

委託業務(仕様書抜粋)

【本庁市民課】

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">(1)フロア案内(2)住民異動届受付、入力及び異動に伴う各課案内(3)戸籍届出等に伴う住基入力(4)印鑑登録の受付・登録及び原票整理(5)住民票・印鑑証明・戸籍謄本ほか各種証明交付申請受付、作成及び引渡し(6)住居表示証明・合併証明申請受付、作成及び引渡し(7)各種証明郵送請求受付、台帳作成及び発送(8)個人番号カード・通知カードに関する住所変更等の受付及び裏書処理(9)自動車臨時運行許可申請受付、作成及び引渡し | <ul style="list-style-type: none">(10)手数料収納、領収書交付、収納金集計(11)転入通知・戸籍附票通知入力(12)各種申請書ほか消耗品の管理(13)各種窓口受付等取扱業務に関する電話照会及び回答(14)児童・生徒の転入及び転出に伴う通知の交付(15)その他市民課・年金係窓口に関する業務 |
|--|---|

【出張所】

- (1)フロア案内
- (2)住民異動届受付、入力及び異動に伴う本庁各課案内
- (3)印鑑登録の受付・登録
- (4)住民票・印鑑証明・戸籍謄本ほか各種証明交付申請受付、作成及び引渡し
- (5)住居表示証明・合併証明申請受付、作成及び引渡し
- (6)課税・所得・納税・保険料納付証明書受付、作成及び引渡し
- (7)手数料収納、領収書交付、収納金集計
- (8)パスポートの申請受付及び交付
- (9)県収入証紙の販売
- (10)市税・国民健康保険税・介護保険料・後期高齢者医療保険料・上下水道料金・保育料の収納及び納付書の再発行
- (11)個人番号カード・通知カードに関する住所変更等の受付及び裏書処理
- (12)サービスセンターホールの利用受付

- 委託業務については、住基ネット関係は委託できないため、個人番号カード、広域交付、本人確認、特例転入など住基ネットを使用するものは職員が行う。
- 出張所は、委託をしている業務は出張所取扱業務のうち半分くらいであるため、健康保険、児童手当、こども医療など委託していない業務は職員が行う。

人員配置等(仕様書抜粋)

- (1) 受託者は、上記の業務内容を支障なく遂行するために必要な人員を配置し、繁忙期は更に必要な人員を増員し、申請者及び受領者を待たせることなく処理できる人員を配置する。
- (2) 受託者は、従事者の中から市民課及び出張所それぞれ、責任者及び副責任者を選任し、あらかじめ委託者に届け出なければならない
- (3) 受託者は、従事者に欠員が生じないよう、常に計画的に管理しなければならない。
- (4) 受託者は、業務に支障があると判断したときは、人員の転換や補充を行うものとする。

- 人員配置については、仕様書には記載していない。プロポーザルでの提案の審査を基準としている。
- 現在はリーダー・サブリーダーを含め、本庁市民課8人～10人、出張所は6人～8人と混雑する時期、曜日により配置している。