

北栄町分庁総合窓口室 業務民間委託

～導入から現在まで～

はじまるよ!



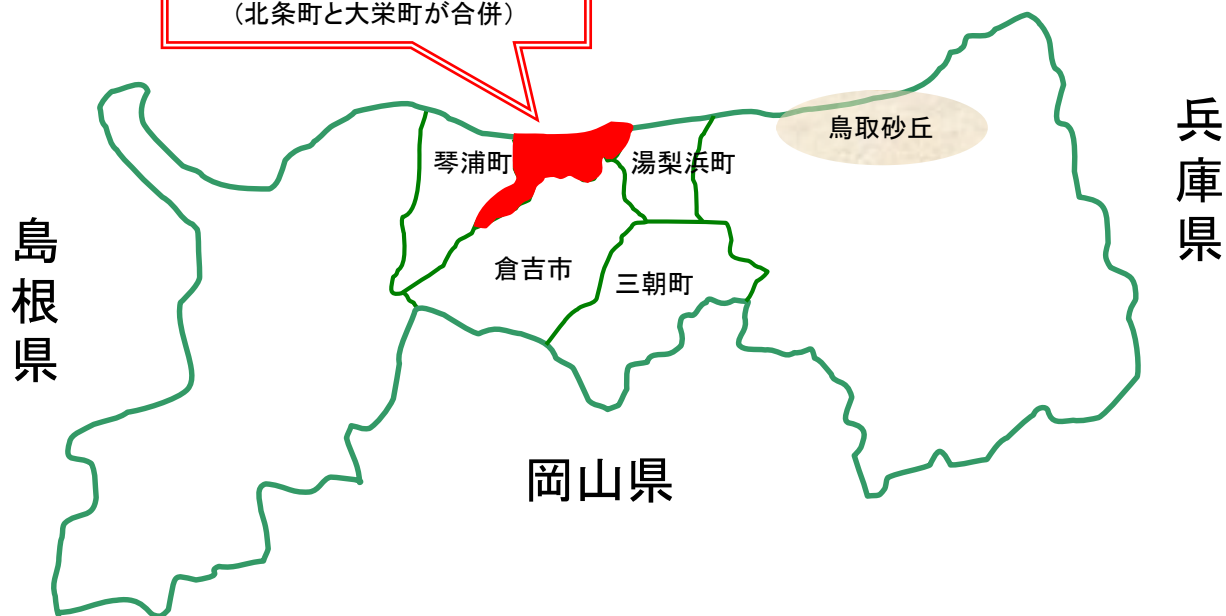


鳥取県北栄町

人口 15,469人 (H28.6.30現在)

面積 57km²

平成17年10月1日 誕生
(北条町と大栄町が合併)



町の木



黒松

町の花



浜風顔

町の鳥



鶯

【鳥取県・北栄町】 総合窓口の民間委託

背景・取組内容

- 町長の方針【民間で出来ることは民間で】
- 普通交付税の優遇措置の段階的廃止により、財政状況が圧迫
- 厳しい財政状況においても、住民サービスを維持・低下させないことが必要
⇒ 町民の満足度向上と人件費削減を共に実現
- 総合窓口業務のうち、戸籍届書受付・相談業務を除く全ての業務を民間委託
- 平成27年10月から業務委託を開始



委託前の研修風景



委託後の総合窓口

導入までのスケジュール

H27年

4月・5月

6月・7月

8月・9月

10月

受託会社受け入れ準備

受託会社では研修を実施

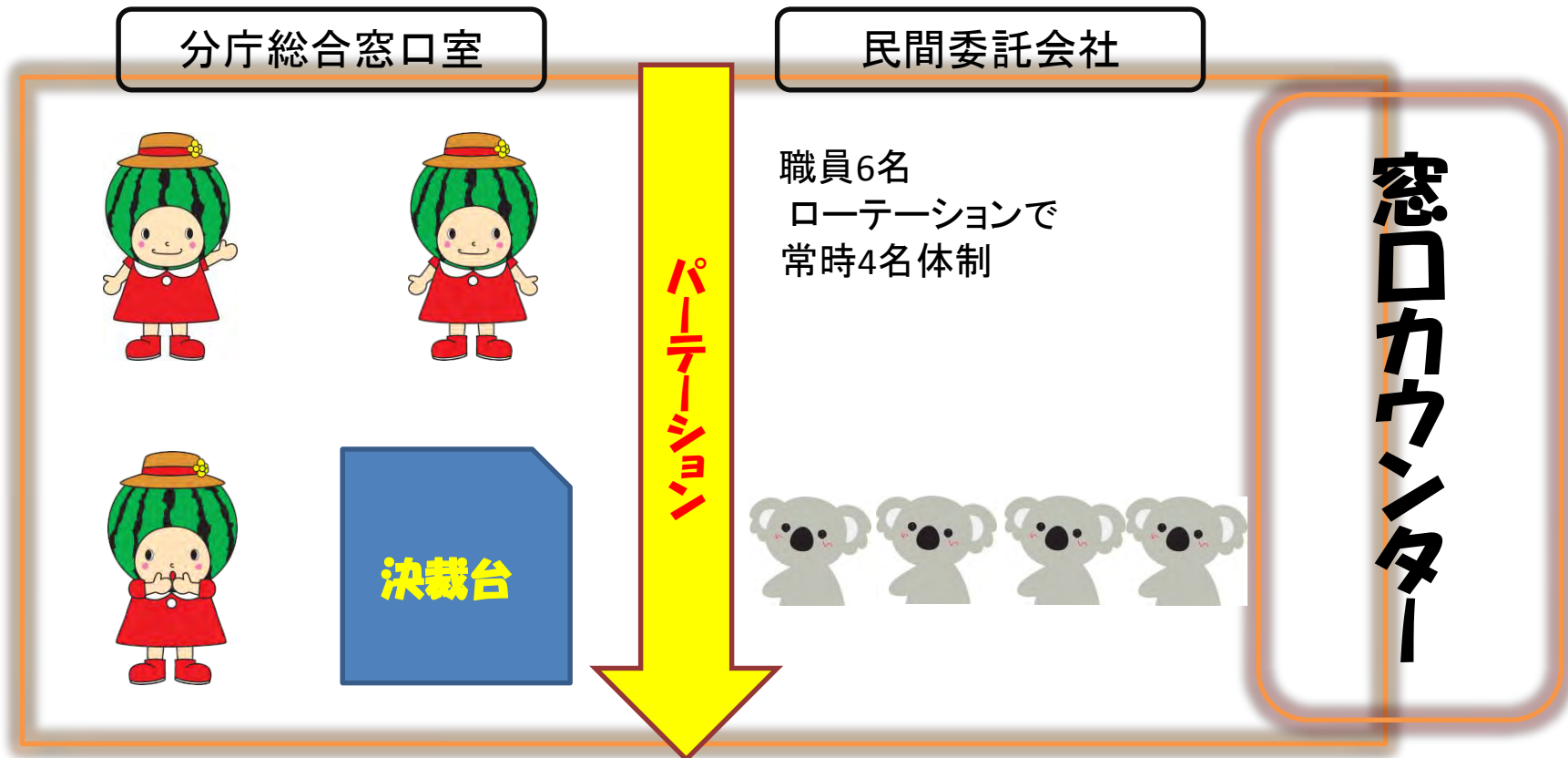
【窓口では】
レイアウトの変更
マニュアルの作成
などの準備

受託会社責任者との協議
『試験運用期間』

受託会社による窓口業務開始

委託後の配置と流れ

委託後の配置です。大きな違いは仕切りが入り、それぞれが独立した格好となっています。室長を中心に正職が3名の体制で、民間職員に対して、決裁を行っています。



平成27年10月～平成28年9月 北栄町分庁総合窓口業務年次報告書

1.取扱件数								
項目	申請	項目	申請	その他	項目	申請	その他	
戸籍全部事項証明	638	国民年金	218		ケーブルテレビ関係	113		
除籍全部事項証明	123	国民健康保険	736		音声告知器	15		
改製原戸籍・除籍謄本	472	後期高齢者医療	294		不在籍・不在住証明	3		
戸籍個人事項証明	333	健康診査等	123		教育委員会	61		
除籍個人事項証明	9	畜犬関係	46		通知カード関係	143		
戸籍記載事項証明	4	予防接種関係	79		猫の避妊・去勢	12		
住民票謄抄本	2378	児童手当	333		独身証明書	2		
附票の写し	86	特別医療	301		廃棄済証明書	6		
住民票記載事項証明書	109	子育て支援関係	295		高校生医療	115		
印鑑登録	155	障がい者保健福祉	285		議会事務局	1		
印鑑再登録	116	生活保護受給者	24		児童扶養手当	132		
印鑑証明書	2088	介護保険関係	91		グラウンドゴルフ	5		
所得・納税証明書	1176	高齢者福祉事業	25		耕作証明書	50		
資産・評価証明書	214	町税関係	952		車検用納税証明書	803		
死亡診断書の写し	0	生活環境関係	232		住民異動届	520		
身分証明書	65	町営住宅	24		給付金	1152		
住宅用家屋証明書	22	自治会関係	9		埋葬・火葬許可	83		
一筆図形	65	交通安全関係	24		ハートフル	15		
戸籍受理証明書	3	借用書	1		債権者登録	10		
婚姻届受理証明書	1	公図	46		その他	58		
現金取扱合計	6,419件	87,073,634円		合計件数	15,494	件		

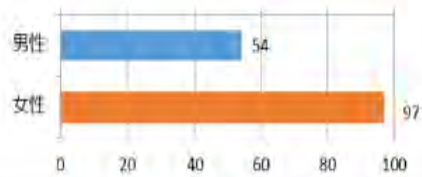
民間委託の効果・・・

- ①民間の手法による接遇の徹底
- ②各課との業務すり合わせ、見直しを行うことが出来た。
- ③各課の業務マニュアルを更新できた。
- ④窓口を専属で行う事が出来る人員が増えた。
- ⑤「民間で出来る事」の可能性が得られた。
- ⑥民間会社から行政内部に対して客観的な意見を得る機会が出来た。
- ⑦財政面での効果(大栄庁舎の窓口化は効果のアップが期待できる。)

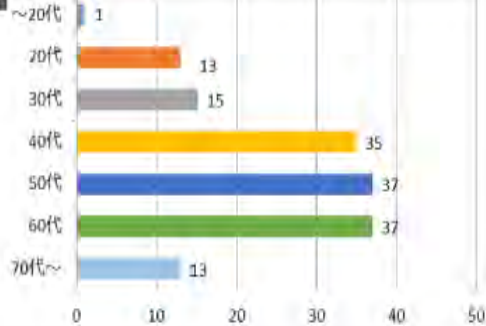
アンケートの結果

回答者の属性について

性別

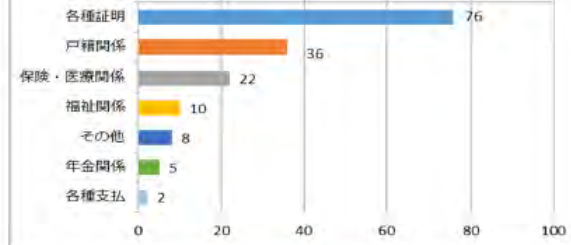


年齢



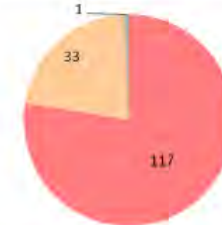
回答者の利用状況について

目的



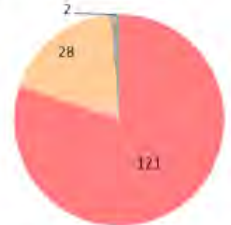
待ち時間

- 満足 117
- やや満足 33
- やや不満 1
- 不満 0



待合スペース

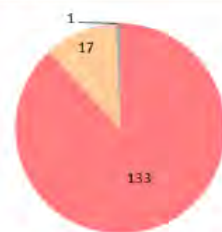
- 満足 121
- やや満足 28
- やや不満 2
- 不満 0



窓口での対応について

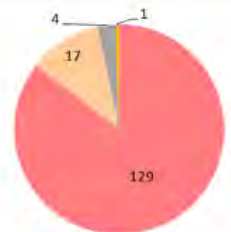
接客態度

- 満足 133
- やや満足 17
- やや不満 1
- 不満 0



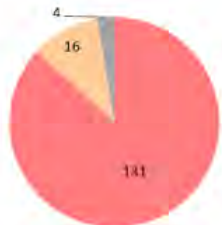
あいさつ

- 良い 129
- おおむね良い 17
- 普通 4
- やや悪い 1
- 悪い 0



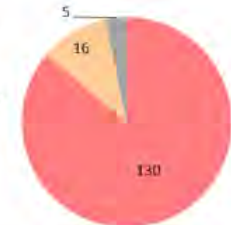
言葉づかい

- 良い 141
- おおむね良い 16
- 普通 4
- やや悪い 0
- 悪い 0



説明の仕方

- 良い 130
- おおむね良い 16
- 普通 5
- やや悪い 0
- 悪い 0



感じる事

導入から一年が経過しました。運用までにも内部研修を実施、導入直後も直接指導などを通して向上を図っていきました。

広範囲な業務で当初は大変だったようですが、日々の業務を通して「窓口の顔」としての自覚も出ています。

『お客様に対してよりよい【ワンストップサービス】を行いたい』という意欲的な姿に町職員としても学びたいと同時に期待しています。

継続は力なり

ご清聴ありがとうございました。

終わりの...

