

市民窓口センターにおける「窓口業務のあり方の検討」結果等について

「窓口業務のあり方の検討」については、藤沢市行財政改革2020実行プランにおいて個別課題の一つとして位置づけるとともに、国から示されている「地方公共団体の窓口業務における適正な民間委託に関するガイドライン」等を参考に、様々な視点に基づき、より効率的かつ効果的な業務執行体制等について検討を進めてきました。

その結果、検討対象課の一つである市民窓口センターの窓口業務等において、一定の結論を得ることができましたので、これまでの間の検討過程及び今後のスケジュールなどについて報告するものです。

1 目的

藤沢市行財政改革2020基本方針に掲げる

(1) BPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の推進

(2) 適正な定員管理の推進

併せて

(3) 市民窓口センターの課題解決

ア 待ち時間の解消

イ マイナンバーカードの普及促進

2 視点

上記目的の達成及び新型コロナウイルス感染症の感染拡大によって、各種手続きのオンライン化に対する市民の関心が高まる中、国は、行政のデジタル化に向け、加速化を図っていることから、次の各視点に基づき行いました。

(1) デジタル社会の到来の加速化を見据え、各種手続きのオンライン化、コンビニエンスストアでの証明発行の推進等を図るため、マイナンバーカードの普及を促進させる。普及が図られることにより、将来的には、窓口での取扱量を減少させ、窓口業務の省力化を図る。また、このことは、窓口での待ち時間の解消に資する。

(2) 停滞しているマイナンバーカードの普及が進むことに伴い、より混雑が見込まれる市民窓口センターへの一極集中を緩和し、市民のマイナンバーカード関連申請の利便性を高めることから、対応できる窓口を増やす。また、このことによって、マイナンバーカードに係る窓口での待ち時間の解消に資する。

(3) 対応窓口を増設するにあたって、極力、定数の増に繋がらないよう、委託の導入により生み出される人員を、これに充てる工夫を行う。

(4) 待ち時間の解消等、市民サービスの向上に向けた工夫を委託業務に取り入

れる。

- (5) 中長期的に見込まれる窓口業務の減少に備え、人員配置の弾力性に対応がし易い委託を取り入れる。

3 検討の経過

(1) 先進都市視察

平成29年10月 先進都市（東京都足立区）視察

令和2年2月 先進都市（平塚市）視察

委託実施までの工程、委託業務範囲、また委託実施時に想定される課題及びその課題に係る対応策について、確認しました。

委託実施までの工程については、各市経緯に差異はあるものの、検討期間を経てプロポーザルにより事業者を選定し、準備期間を経て、委託を実施していました。

委託業務範囲については、窓口業務のほか、システム入力など受付後の補助業務等も委託しています。

委託実施時に想定される課題及びその課題に係る対応策としては、偽装請負の対策などが主な課題として捉えられており、その解決策については執務エリアをパーテーションやロッカー等で分けるなど対策を取っていました。

(2) 業務分析

令和元年8月～10月 業務分析（業務量の可視化等）実施

現行業務について「業務量」や「人員数」を次の4つの視点で精査し、想定される委託業務の範囲等を検討しました。

ア 封入業務などの比較的簡易な業務

イ システムへの入力など判断基準が明確な業務

ウ 電話や窓口による問い合わせ対応など、専門知識が必要不可欠な業務

エ 予算、決算業務など自治体が担うべき業務

(3) 見積依頼

令和元年11月 業務分析結果をもって民間事業者へ見積もり作成依頼

(4) コスト分析

令和2年2月 現行体制・委託後の体制におけるコスト分析

4 検討結果及び今後の方向性

コスト比較した結果、現在の証明発行等の申請取扱量を前提とした比較では、大きなコスト的な効果が見込まれるわけではありませんが、今後、その取扱量が減少すれば、委託人員の圧縮に繋がるため、コストメリットが見込まれると考えております。

委託目的である（1）窓口での待ち時間の解消、（2）マイナンバーカード

の普及のほか、委託化に伴う柔軟な人員配置及び担当の再編により、事務の効率化が見込まれることから、市民窓口センターの課題解決に向けた有効な取組として、予算要求など、具体的な手続きを進めていきたいと考えています。また、本件については、市及び民間事業者がそれぞれの特性を生かした役割分担により、市民窓口センターの窓口業務を運営していくことから、協働事業（業務委託契約）として、実施していきたいと考えています。

5 マイナンバーカード普及への取組

新型コロナウイルス感染症の感染拡大によって関心の高まっているマイナンバーカードについて、対応窓口の利便性を高める取組を進めてまいります。

そのために、窓口委託等協働事業と併せ、市民センターでのマイナンバー関連業務取り扱いの拡大について検討を進めるとともに、以前から要望のある北部地域におけるマイナンバーカードの対応窓口について、臨時専用窓口の新規開設に向け、検討を進めております。

また、マイナンバーカードに関する普及促進と市民窓口センターでの混雑を緩和するため、マイナンバーカードに関する業務の臨時出張窓口を開設する予定で準備を進めています。

6 今後のスケジュール

協働事業実施に向け令和2年度9月補正予算に「窓口業務等協働事業実施設計」に係る予算を計上させていただき、プロポーザル方式により事業者を公募し、令和3年1月に選定する予定です。

また実施設計業務の概要は、業務フローの再構築やマニュアル作成、従事者への研修、リハーサル計画の作成、実施などを予定しております。

なお、協働事業実施の可否については、「実施設計業務」の履行状況や中間成果物等をもって最終的な判断をしてまいります。

令和3年 2月 協働事業実施設計業務開始

令和3年 6月 市議会定例会総務常任委員会において実施設計業務の進捗状況及び協働事業実施可否の最終報告

※最終報告において、協働事業実施を「可」とした場合

令和4年 1月 協働事業開始

以 上

事務担当 市民自治部 市民窓口センター