

市民窓口センター窓口業務等協働事業について

市民窓口センター「窓口業務のあり方の検討」については、令和2年9月市議会定例会総務常任委員会において、「民間事業者との協働事業（業務委託）として実施する方向性」及び「協働事業の可否については、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する」旨を報告したところです。

今回、その後の取組経過や実施設計等の進捗を踏まえ、市民窓口センター窓口業務等協働事業（以下「協働事業」という。）の実施の可否等について報告するものです。

1 取組経過

プロポーザル方式により、令和2年11月2日から協働事業実施事業者を公募して以降、次の取組を進めてきました。

(1) 令和3年1月13日 協働事業実施事業者選定審査委員会

2事業者から提案があり、審査の結果、次の事業者を優先交渉権者として選定しました。

〔優先交渉権者概要〕

事業者名：パーソルテンプスタッフ株式会社 神奈川営業部

主な実績：港区，文京区，中野区，相模原市，平塚市，大和市 など

令和3年2月25日付で業務委託契約を締結

(2) 実施設計業務の概要（令和3年2月以降）

ア 協働事業業務範囲の精査

市が行った業務分析結果を再精査するとともに、本市における業務フロー等を踏まえ、協働事業として実施する業務範囲を検討し、それぞれの業務範囲を決定します。

イ 業務フロー図及び業務マニュアルの作成

協働事業として実施する各業務の作業工程や、作業内容及び作業手順などを示したものを作成します。

ウ 運営管理マニュアルの作成

市と協働事業実施者の役割分担、緊急時（業務執行時のトラブル等）の対処方針及び運営体制、モニタリング項目及び指標、情報管理体制、業務従事者への教育及び管理に係る方針などを示したものを作成します。

エ オフィスレイアウトの詳細設計

市と協働事業実施者とのエリア区分、什器の配置などを示したものを作成します。

(3) 実施設計に係る中間報告（令和3年4月末）

実施設計業務の進捗状況を踏まえ、中間成果物として、複数業務に係る業務フロー図や、運営管理マニュアル及び業務改善提案などが示されました。

2 検討結果及び今後の方向性

協働事業実施について、実施設計業務の履行状況及び中間成果物の報告内容を次の視点で精査しました。

(1) 協働事業実施による効果

協働事業の実施範囲として、業務分析結果等を精査した結果、各種証明書申請交付事務、住民異動届出関連事務、印鑑登録事務、マイナンバーカード事務等の一部業務を協働事業として実施します（4ページ「業務一覧」参照）。

このことにより、協働事業実施後の職員定数減員分を体制強化が必要な部門等へ再配置することが可能となります。

(2) 業務品質の保持

ア 業務品質

協働事業実施以降、事業者は窓口アンケートの結果や事務水準及び接客などを経年的にモニタリングチェックし、また従事者への事前及び協働事業開始後に定期的に実務等に関する研修を実施することなどにより、業務品質の維持・向上を図ることができます。

イ 緊急時の対応

協働事業実施後の業務執行時のトラブル対応については、想定されるトラブルについて報告、相談、解決から改善までのフローに従い、円滑な対応を図ることができます。

(3) 業務改善提案

ア 市民の待ち時間短縮策

(ア) フロア案内の強化

フロアに現状よりも多くの人員を配置し、市民が来庁してから受付までの間に必要な手続きを聞き取り、誤記載等がない届出書を完成できるようフロア案内を充実させ、手続きが完了するまでの時間を短縮します。

(イ) 繁忙期・繁忙時間の対応

様々な勤務体系の従事者を採用することで柔軟なシフト組みを行い、繁忙期・繁忙時間は通常より多い人員配置をすることで市民の待ち時間を短縮します。

イ キャッシュレス決済サービスの導入

市民への利便性向上、非接触型の支払い方法に対応するため、キャッシュレス決済サービスの導入を行います（導入時期については、調整中）。

(4) 協働事業における課題への対応

協働事業における課題として、協働事業者への引継ぎ及び研修について

は、これまで十分な期間を確保し万全な対策を図ってきたところですが、一部の業務において想定以上に習熟期間を要したことから、従前と比較し待ち時間が長くなってしまった状況がありました。このことから、今回は、協働事業者の従事者における研修期間をさらに確保し、業務委託運用後を想定した業務リハーサルを入念に行うなど、円滑な業務移行を図ります。

これらのことを踏まえ、市民サービスの維持・向上に寄与することが見込まれるため、市民窓口センター窓口業務等については、令和4年1月から協働事業（業務委託）として実施してまいります。

3 マイナンバーカード普及への取組

マイナンバーカードの普及促進については、令和2年度は、市民窓口センターの受付に加え、令和2年10月下旬から長後市民センター内に臨時窓口を設置し、申請・交付等の事務を行ってまいりました。

令和3年度につきましては、5月27日から、北部地域での対応窓口としてイトーヨーカドー湘南台店に市民窓口センターと同様の受付窓口を開設し対応を図っているところです。

令和2年度のマイナンバーカード交付数は47,385件で、令和2年度末の交付率は約30%となっております。

令和3年度の交付想定数は約135,000件、令和3年度末での交付率は約61%を想定しております。

現在、市民の方々の更なる利便性向上のため、市民センターでのマイナンバーカード関連業務の取扱の拡大について、各市民センター職員を中心としたプロジェクトを部内に立ち上げ、検討を進めているところです。

4 今後のスケジュール

令和3年 6月以降	協働事業に向けた引継ぎ、協働事業実施者による従事者公募、オフィスレイアウト設計などを実施
令和3年 9月	市議会9月定例会にて協働事業業務委託費の補正
令和3年10月	現場研修・業務リハーサル開始
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

○ 市民窓口センター 業務一覧

市民窓口センター	住民担当 (諸証明)	1 証明業務 (1) 住民票等, 戸籍の証明書の受付・交付等に関する事 (2) 公用による住民票等, 戸籍の証明に関する事 (3) 印鑑登録証明書の交付手続きに関する事 2 郵送業務 (1) 住民票等, 戸籍の証明書の郵送請求に関する事 (2) 公用による住民票等, 戸籍の証明の郵送請求に関する事
	住民担当 (届出・記録)	1 住民基本台帳関連 (1) 住民異動の受付・入力に関する事 (2) 実態調査に関する事 (3) 支援措置に関する事 2 外国人住民関連 (1) 外国人住民の手続きに関する事 3 印鑑登録関連 (1) 印鑑登録の受付等に関する事 (2) 印鑑登録の手続きに関する事(成年被後見人)
	マイナンバー 担当	(1) マイナンバーカードの申請・交付に関する事 (2) 公的個人認証の新規・廃止・更新手続きに関する事 (3) パスワードロック解除等に関する事
	庶務・システム 担当	(1) システムに関する事 (2) 課内庶務に関する事 (3) 予算決算に関する事
	戸籍担当	(1) 戸籍の届出に関する事 (2) 破産者及び犯罪人の名簿に関する事 (3) 人口動態調査票の作成 (4) 相続税課税のための資料の作成及び提出 (5) 埋火葬の許可並びに火葬場使用の許可

令和4年1月から、主に 内の業務の一部を協働事業として実施する予定。

〔今後も市が担う主な業務〕

- ・戸籍担当事務
- ・実態調査など公権力行使に係る業務
- ・予算決算に係る業務
- ・各業務に係る審査, 決定業務 など