

## 「行革甲子園 2018」エントリーシート

### 【取組の内容】

#### 1 取組事例名

早い！きれい！分かりやすい！ 官民協働で取り組む市役所窓口改革 ～進化し続ける窓口を目指して～

#### 2 取組期間

- ① 市役所1階フロアにおける窓口業務委託の実施
  - 平成27年1月～ 市民課窓口業務委託（～平成33年1月末）
  - 平成29年2月～ 要介護認定・給付業務委託（～平成32年3月末）
  - 平成30年2月～ こども課窓口業務委託（～平成33年1月末）
- ② 市役所1階窓口レイアウト変更・サイン設置
  - 平成27年6月～平成28年12月

#### 3 取組概要

- ① 市役所1階フロアにおける業務委託の実績
  - 市民サービスの向上と窓口業務の効率化を図るため、市では、民間活力を導入し、官と民が連携して公共サービスを提供する手法を積極的に取り入れている。
  - 平成27年1月から市民課窓口業務の委託を実施、平成30年2月からは、こども課の窓口業務（児童手当、児童扶養手当、乳幼児医療等）の民間委託も開始し、更なる事務の効率化を図っている。
- ② 市役所1階窓口レイアウト変更
  - 繁忙期の窓口の混雑解消と待ち時間の解消を図り、市民サービスを向上させることを目的に、多くの市民が利用する市役所1階フロアのレイアウトを変更した。
  - レイアウト検討に当たっては、1階の部署の職員で構成するワーキングチームを設置したほか、市民課窓口業務の受託者の意見を反映し、「早い！きれい！分かりやすい！ 市役所窓口」を実現した。

## 4 背景・目的

- ・市民課窓口においては、証明交付と届出窓口が同じ場所となっており、3月～4月の繁忙期には証明交付のみの手続きにもかかわらず、待ち時間を発生させることがあった。
- ・市民課窓口業務委託の受託者が実施する年2回アンケート調査により、来庁者の約7割が証明交付のみの手続きであったこと、手続きに要する時間の長さ、プライバシー（記載の様子が見えること）の配慮に欠けていること、待合スペース（狭い、暗い）などの問題が判明した。
- ・市民課窓口業務委託開始に当たっては、偽装請負にならないよう、床にラインを引いたり、執務室内をパーテーションで仕切ったりするなどの工夫をして対応していたが、市民課以外の部署に業務委託を拡充しようとした場合、これ以上の事業者用の執務スペースを確保することは困難と思われた。
- ・これらの理由から、1階フロア全体の構成を再度見直し、市民にとって使いやすい窓口の実現と、民間事業者のスタッフと市職員が連携しやすく、双方が働きやすい執務環境を整える必要が生じた。

## 5 取組の具体的内容

### ① 市民課窓口業務委託

平成25年5月 業務改善調査実施 市民課、保険課等の業務について、業務量等を調査

平成27年1月 市民課窓口業務委託開始 (H27.1.1~H29.12.31)

平成30年1月 市民課窓口業務委託更新 (H30.1.1~H33.1.31)

(業務内容)

戸籍謄抄本・住民票の写し・印鑑証明書他各種証明書の受付・発行・交付、手数料等徴収事務、火葬場使用許可申請・埋火葬許可申請の受付・作成・交付、パスポート受付・交付、住民異動届受付・入力、印鑑登録受付・入力、個人番号カードの交付受付、電話対応・取次ぎ、総合案内等

### ② 要介護認定・給付業務委託

平成29年2月 要介護認定・給付業務委託 (H29.2.1~H32.3.31)

(業務内容)

要介護認定に係る事務(受付、形式的審査、審査会資料作成、通知送付等)及び給付業務(住宅改修費、福祉用具購入費、高額介護サービス費の受付、負担限度額認定証発行・発送など)

### ③ こども課窓口業務委託

平成30年2月 こども課窓口業務委託開始 (H30.2.1~H33.1.31)

(業務内容)

児童手当、児童扶養手当、乳幼児等医療、ひとり親家庭等医療、未熟児養育医療、私立幼稚園就園奨励費補助金(6業務)の申請受付、交付、システム入力処理等の業務

### ④ 1階窓口レイアウト変更

平成27年6月~ 窓口ワーキング開催(月1~2回。計5回)

窓口ワーキングメンバーによるレイアウトの調査検討。窓口のありたい姿について意見交換、他市事例を参考に窓口イメージの共有、市民目線での窓口改善案、業務効率向上のための執務環境の改善策検討

平成28年12月 窓口レイアウト変更・案内表示設置

(窓口ワーキングメンバー)

税制収納課、市民課、福祉総務課、生活福祉課、障害福祉課、児童課、高齢介護課、地域包括支援センター、保険課、課税課(2階)及び事務局(総務課、人事課、行政経営改革推進室)

(レイアウト変更・サイン表示の内容)

- ・証明交付窓口の設置(待合スペースになっていた箇所を改修し、届出窓口と分離)
- ・サインの設置
- ・執務室の環境改善(受託者と市の執務スペースを確保し、混在を解消)

## 6 特徴(独自性・新規性・工夫した点)

- ・窓口業務委託の推進に当たっての視点としては、定型反復型であることのほか、専門的知識や技術・技能を必要とする業務も含め広く検討している。
- ・複数の所属が集まる1階フロアの職員が、市役所窓口のありたい姿を共有し、互いの意見を尊重しながら意見を出し合った。
- ・限られたスペースで、受託者と市民課職員の動線を工夫し、偽装請負対策と業務連携の円滑化を図った。

## 7 取組の効果・費用

### ① 窓口業務の効率化と職員の最適配分の実現

公共サービスの担い手を変えることで限られた経営資源（人的資源）の最適化を図り、職員しかできない業務に集中できるようになった。

#### ■ 市民課窓口業務委託

業務委託料 210,029,760 円（契約期間 H30. 1. 1～H33. 1. 31）

職員数の推移

	委託前（H26）	委託後（H27）	現在（H30）
正規職員	14人	9人	10人
嘱託職員	9人	0人	0人

#### ■ 要介護認定・給付業務委託

業務委託料 140,616,000 円（契約期間 H29. 2. 1～H32. 3. 31）

	委託前（H28）	委託後（H29）	現在（H30）
正規職員	10人	6人	7人
臨時職員	4人	0人	0人

※職員数は当該委託事務に係る人役数ではなく、他業務に関わる者も含めたグループの総人数

#### ■ こども課窓口業務委託

業務委託料 93,312,000 円（契約期間 H30. 2. 1～H33. 1. 31）

	委託前（H29）	委託後（H30）
正規職員	5人	3人
臨時職員	3.5人	0人

### ② レイアウト変更

証明交付窓口と届出窓口を分けることで、窓口の混雑解消と証明交付の迅速化を図った。

本庁舎1階事務室レイアウト変更業務委託料（H27） 2,916,000 円

本庁舎窓口レイアウト及び案内表示改善業務委託料（H28） 27,984,420 円

## 8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

- ・民間委託の導入に当たっては、業務量調査により、現状の業務の流れを確認することから始めているが、調査の結果、そもそも事務改善が必要な業務もあり、事務を効率化した上で、民間委託を実施する必要がある。
- ・マイナンバー制度など、法改正より契約期間中に新たな業務が発生する場合があります、複数年にわたっての効果検証が難しい。
- ・ファシリティの面では、合併前に建設した建物であったため、すでにフロアが過密状態となっており、限られたスペースでレイアウトの変更と職場環境の改善を図る必要があった。

## 9 今後の予定・構想

- ・「民間でできることは民間で」を基本的な考え方として、民間活力を活用することで行政サービスの向上をさらに図っていく。
- ・市民アンケート調査の定期的な実施や、受託事業者・職員同士の対話を通じ、現状に満足せず、さらに進化し続ける窓口を目指す。

## 10 他団体へのアドバイス

- ・業務量調査は、民間委託導入の判断材料となるだけでなく、現在の事務の流れを見える化し、事務改善のためのデータとしても活用できる。民間委託ありきではなく、まずは業務量を調査し、現状分析することから始めるとよい。

## 11 取組について記載したホームページ