

市民課証明交付窓口等業務の直営化について

R6.11.12庁議資料
市民部市民課

平成30年度から業務の一部を業務委託してきた市民課証明交付窓口等業務について、令和7年4月1日より直営とする。

1 直営とするに至った理由

今後、国において進められている自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口」の取組みにもとづく、書かない窓口やワンストップ窓口（他課業務を含む）等、窓口フロントヤード改革を本市においても進めるうえで、業務委託では柔軟な対応が難しいこと、また、委託業務の検証の結果、本市職員の人材育成の観点、さらにコストの上昇等もあり、業務委託の効果が限定的であること等から、直営窓口に戻すことが望ましいとの結論に至った。

2 委託を取りやめ直営とする業務内容

(1) 証明窓口業務

証明請求書受付、証明書作成、交付業務、フロアマネージャー、電話対応等

(2) 郵送請求業務

郵送請求事務に関する受付、証明書作成、交付、電話対応等

(3) その他付帯業務

3 直営化後に見込める主な効果

(1) 市民課窓口フロントヤード改革等の検討を柔軟に進めることができる。

(2) 職員が市民対応窓口業務に直接従事することにより、市役所職員として必須の接遇、市民対応力等の資質向上が図られる。

(3) 証明交付手順の変更により証明書交付に係る時間短縮が見込め、市民サービスの向上が図られる。

(4) コスト削減が見込まれる。

4 直営化後の運営体制及び人員配置

2に挙げた業務について、正規職員・会計年度任用職員で運営する。

5 今後の予定

令和6年11月の市民経済常任委員会において報告