

全 員 協 議 会 資 料

令和元年6月27日

市民部窓口業務等の委託について

市民部窓口業務等の委託について

1 現状と課題等

(1) 現状と課題

- ①市民部の証明書の発行窓口が3課（市民課・課税課・納税課）にまたがっており、発行内容によって市民の受付場所が異なることから、市民サービスの面からは課題がある。
- ②正規職員が窓口業務と担当業務を担っていることから、業務の効率化が図られていない（時間外勤務増加の一因となっている）。
- ③正規職員が担当業務に加え嘱託職員・臨時職員に係る労務管理業務を担っていることから、業務の効率化が図られていない（時間外勤務増加の一因となっている）。
- ④現在、窓口を担当している嘱託職員・臨時職員の接遇スキルは高く窓口トラブルも少ないが、将来的に安定した人員の確保が困難となることが見込まれる。

(2) 他市状況等

- ①武蔵野市、青梅市、府中市、小平市、狛江市、東久留米市、あきる野市、西東京市では市民課業務の一部を民間委託している。
- ②東村山市、小平市では保険年金課業務の一部を民間委託している。
- ③府中市、福生市、西東京市（保谷庁舎）では総合窓口案内のサービスが行われている。
- ④日野市、狛江市、あきる野市では、証明書発行窓口が一本化されている。

(3) 特徴的な市民サービスの向上

- ①市民課、保険年金課、課税課窓口業務についてICTを活用した一体的な委託を行い、正規職員が担当業務に専念することで、事務処理の迅速性や正確性を高め、市民サービスの向上を図る。
- ②RPA（Robotic Process Automation ロボティック・プロセス・オートメーション）の導入により、記載困難者に対しての申請書の代理作成や一部の証明書発行の業務を自動化することで、窓口手続の負担軽減が図られる。
- ③フロアマネージャー（総合案内）を2人体制にすることで、安定的な運用及び充実が図られる。
- ④市民課や課税課の証明書受付業務の一部を1か所に集約することで、利便性が向上する（実施時期は今後調整）。

2 委託する業務内容と効果等

課	委託する業務内容	費用比較（1年当たり）	効果等
市民課	・窓口案内業務 ・住民票等証明業務（住民票、印鑑登録、戸籍等） ・マイナンバーカード等受付業務	（委託した場合の費用） 27,759,600 円 （会計年度任用職員制度施行後に直営で実施した場合の人件費及び事務コスト） 22,112,171 円 （委託に付随した効果額） ▲443,400 円 （差 額） 5,204,029 円	（市民サービスの向上） ①RPAの導入により、記載困難者の窓口手続の負担軽減が図られる。 ②フロアマネージャー（総合案内）を2人体制にすることで、安定的な運用及び充実が図られる。 ③証明書発行の繁忙期等に市民の方を待たせることなく対応が可能となる。 ④突発的な欠員が生じた場合であっても代理の従事者が配置され、市民サービスが維持できる。 ⑤研修・教育の充実により、接遇の向上等で高い水準の市民サービスが提供できる。 （業務改善） ①業務の効率化を図ることで、約 200 時間分の業務（時間外勤務手当換算で 443,400 円）が削減可能となる。 ②会計年度任用職員の労務管理が軽減される。 ③職員が当該業務以外の業務に専念することで担当業務の処理速度や正確性が向上する。

左図からのつづき

課	委託する業務内容	費用比較（1年当たり）	効果等
保険年金課	・国民年金に関する資格、給付、申請、照合・精査業務 ・後期高齢者医療制度に関する資格、給付、保険料事務、保健事業事務 ・国民健康保険に関する資格、保険税事務、保険給付業務	（委託した場合の費用） 34,966,800 円 （会計年度任用職員制度施行後に直営で実施した場合の人件費及び事務コスト） 26,942,922 円 （委託に付随した効果額） ▲7,635,550 円 （差 額） 388,328 円	（市民サービスの向上） ①資格取得・喪失の繁忙期等に市民の方を待たせることなく対応が可能となる。 ②突発的な欠員が生じた場合であっても代理の従事者が配置され、市民サービスが維持できる。 ③研修・教育の充実により、接遇の向上等で高い水準の市民サービスが提供できる。 （業務改善） ①会計年度任用職員の労務管理が軽減される。 ②正規職員は窓口業務対応の時間や労務管理の時間が削減され、政策推進等の非定型業務に注力できる。 ③以上のことにより、国保財政健全化を進めることで正規職員 1 人（7,635,550 円）の削減が可能となる。

課	委託する業務内容	費用比較（1年当たり）	効果等
課税課	・税関係証明業務 ・固定資産税閲覧縦覧業務 ・軽自動車登録及び廃車事務 ・市・都民税申告受付 ・固定資産台帳整備 ・課税照会回答	（委託した場合の費用） 20,159,040 円 （会計年度任用職員制度施行後に直営で実施した場合の人件費及び事務コスト） 11,689,930 円 （委託に付随した効果額） ▲793,800 円 ▲7,635,550 円 （差 額） 39,760 円	（市民サービスの向上） ①証明書発行の繁忙期等に市民の方を待たせることなく対応が可能となる。 ②突発的な欠員が生じた場合であっても代理の従事者が配置され、市民サービスが維持できる。 ③研修・教育の充実により、接遇の向上等で高い水準の市民サービスが提供できる。 （業務改善） ①国税連携システム関連処理にRPAを導入することで、約 360 時間分の業務（時間外勤務手当換算で 793,800 円）が削減可能となる。 ②会計年度任用職員の労務管理が軽減される。 ③職員が当該業務以外の業務に専念することで、より公平かつ適正な課税が図られる。 ④以上のことにより、正規職員 1 人（7,635,550 円）の削減が可能となる。

※現行の嘱託員及び臨時職員が希望した場合、民間事業者による採用手続を経たうえで、引き続き雇用が可能となる。

3 今後の主な予定（3課共通）

- 令和元年 6月 第2回市議会定例会 全員協議会にて説明
- 9月 第3回市議会定例会 補正予算案上程
- 10月 プロポーザル方式による事業者募集開始
- 11月 プレゼンテーション及びヒアリングの実施
- 12月 委託事業者選定
- 令和2年 1月 委託契約締結
- 4月 委託業務本格稼働