

1. 仮称）市民総合窓口で取り扱う業務（素案）について

【業務・証明選定WGによる検討(全2回実施)】

- 主要な市民対応のある窓口課を対象に、委託業者が調査しまとめた候補案から、業務・証明選定WGの検討を踏まえ業務を選定。
- 市民総合窓口での取扱う業務を、仮)証明書発行コーナー、仮)申請・届出受付コーナーに分けたイメージで検討
 - ①簡易な証明発行に関する窓口
(仮)証明書発行コーナー)
 - ②ライフイベントに関する基本届出や簡易な申請・届出の窓口
(仮)申請・届出受付コーナー)

【市民総合窓口を設置した場合に取扱う業務数(案)】

- ①簡易な証明発行に関する窓口： 8 業務
- ②ライフイベントに関する基本届出や簡易な申請・届出の窓口： 2 1 業務

①簡易な証明発行に関する窓口:8業務		
住民票発行	市民課	総合窓口担当
印鑑証明発行	市民課	総合窓口担当
旧印鑑登録証交換	市民課	住民担当
戸籍発行(戸籍謄抄本等)	市民課	総合窓口担当
戸籍発行(相続に関する戸籍謄本)	市民課	総合窓口担当
所得証明	市民税課	諸税担当
納税証明	市民税課	諸税担当
軽自動車税納税証明	市民税課	諸税担当
②ライフイベントに関する基本届出や簡易な申請・届出の窓口:21業務		
戸籍届出 出生	市民課	戸籍担当、総合窓口担当
戸籍届出 死亡	市民課	戸籍担当、総合窓口担当
戸籍届出 婚姻・養子縁組	市民課	戸籍担当、総合窓口担当
戸籍届出 離婚・養子離縁	市民課	戸籍担当、総合窓口担当
住民異動届 転入	市民課	総合窓口担当、住民担当
住民異動届 特例転入	市民課	総合窓口担当、住民担当
住民異動届 国外転入(日本人)	市民課	総合窓口担当、住民担当
住民異動届 国外転入(外国人)	市民課	総合窓口担当、住民担当
住民異動届 転出	市民課	総合窓口担当、住民担当
住民異動届 転居	市民課	総合窓口担当、住民担当
住民異動届 世帯構成変更	市民課	総合窓口担当、住民担当
DV被害者への支援措置(新規・延長・内容変更)	市民課	住民担当
子ども医療証住所変更受付	子ども家庭課	医療助成担当
子ども医療証資格喪失受付	子ども家庭課	医療助成担当
児童手当支給事業 認定請求(新規申請)	子ども家庭課	子育て給付担当
児童手当支給事業 額改定請求(増額申請・減額申請)	子ども家庭課	子育て給付担当
児童手当支給事業 氏名/住所変更(届出)	子ども家庭課	子育て給付担当
児童手当支給事業 受給事由消滅届(受付)	子ども家庭課	子育て給付担当
転校手続き	教育総務課	学事担当
区域外就学	教育総務課	学事担当
就学奨励費申請手続き	教育総務課	学事担当

2. アウトソーシング化の検討（市民総合窓口業務）

＜試算を行った業務(市民総合窓口で取扱いを想定する業務(案))＞

コーナー	業務数	委託可能作業にかかっている年間の時間(分)				
		正規	再任用	会計年度	臨時	合計
証明発行 コーナー	8	674,043	54,980	605,377	110	1,334,510
申請届出 コーナー	21	535,784	48,412	293,459	0	877,655
合計	分	1,209,827	103,392	898,836	110	2,212,165
	時間	20,163.8	1,723.2	14,980.6	1.8	36,869.4

※作業時間は、窓口業務実態調査の回答による各作業工程の1件処理時間に年間処理件数を乗じて算出した。

【コスト効果シミュレーション結果(アウトソーシング事業者への見積結果)】

市民総合窓口で取り扱う対象候補（案）について民間委託すると、コスト面では現状の職員コストよりも増加する傾向(1.4～3倍)となった

※アウトソーシングの試算には、職員によるモニタリングコスト(作業時間の10%分)も加算されている。

試算結果が高止まりの要因

- ・職員工数よりも余裕(1.5～1.8倍)を積んだリスクを踏まえた見積
- ・実態よりも過剰な人員配置の可能性がある見積
- ・対象業務が限定的であるとアウトソーシング効果の期待薄

- 【精度の高い見積のための条件不足】
- ・業務マニュアル等の整備状況が不明
- ・総合窓口後の新業務が未決定
- ・レイアウト・窓口総定数が不明
- ・繁閑を考慮していない
- 【包括的なアウトソーシングの検討】
- ・他課業務も含めた対象業務の拡大

アウトソーシングに期待する効果	コスト	● トータルコストの削減
	働き方改革	● 適材適所、繁閑における適正な人員配置 ● 業務のスリム化・効率化
	住民サービス	● 窓口サービスに対する住民の満足度向上

※本市が期待する効果と試算結果との乖離点について、分析検討し、最終的な導入可能性を考える。

3. 仮）岸和田市新庁舎整備に合わせた窓口改善に関する導入実行計画の概要（令和4年2月8日現在の案）

- 新庁舎において「市民・職員双方にとって満足度の高いサービス」を目指すために、実現に向けた「取組の方向性」及び「取組項目」をさだめ、新庁舎開庁までに何をすべきか、着実に具体策を推進していくための計画とする。
- 各取組みは、（庁内検討委員会の）窓口業務作業部会の各担当WG・WGリーダー課が中心に進め、窓口業務作業部会が全体の進行管理を行う。

＜総合窓口導入実行計画の体系＞

コンセプト	取組の方向性	取組項目	主担当WG	リーダー課
(1)「便利な」 窓口 サービス の実現	1) 市民の視点に立った 窓口空間の形成	①市民生活に関わりの深い窓口部門を新庁舎 低・中層階へ集約	レイアウトWG	庁舎建設準備課
		②分かりやすい案内やサイン表示等の整備	レイアウトWG	庁舎建設準備課
	2) サービス提供機能 の強化	③ICTの活用による申請・届出の受け付け対応	システムWG 業務・証明選定WG	IT推進課 市民課
		④主要なライフイベントに係る複数の申請・届出を 同一の窓口で受け付け	業務・証明選定WG	市民課
(2)「分かりやすい」 窓口サービス の実現	3) ライフイベントに 応じたサービスの提供	⑤複数の証明書発行を同一の窓口で受け付け	業務・証明選定WG	市民課
	4) 目的に応じた各種 サービスの提供	⑥目的別に窓口の集約化	レイアウトWG 業務・証明選定WG	庁舎建設準備課 市民課 企画課
		⑦コンシェルジュ・フロアマネージャーの配置	業務・証明選定WG	市民課
(3)「親切的な」 窓口サービス の実現	5) 案内・相談サービス 機能の強化	⑧相談業務を多く取り扱う部署の近接化	レイアウトWG	庁舎建設準備課
		⑨プライバシーや子ども連れ、高齢者、障害者 に配慮した窓口空間の整備	レイアウトWG	庁舎建設準備課
	6) 多様な来庁者に配慮 した窓口空間の形成	⑩申請書類の統廃合・簡略化	業務・証明選定WG	市民課
(4)「良質な」 窓口サービス を支える仕組み の強化	7) 業務環境の整備	⑪総合窓口を支援するデジタル技術の導入	システムWG	IT推進課
		⑫市民総合窓口開設に伴う組織・分掌の見直し	—	企画課 人事課
	8) 人材活用・体制 の整備	⑬市民総合窓口における業務の アウトソーシング化の推進	アウトソーシングWG	行財政改革課
		⑭業務マニュアルの整備・職員研修の実施	業務・証明選定WG	市民課
	9) 職員の対応力強化			

＜取組項目に係る実施スケジュールの概要＞

	R3年度（2021）			R4年度（2022）			R5年度（2023）			R6年度（2024）			R7年度（2025）			R8年度（2026）			R9年度（2027）			R10年度（2028）						
	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下				
新庁舎建設 （現時点での想定）				基本計画			基本設計						実施設計						施工						開庁			
①市民生活に関わりの深い窓口部門を新庁舎低・中層階へ集約				配置の検討						新庁舎レイアウトへの反映						建物・設備等工事												
②分かりやすい案内やサイン表示等の整備										基本方針検討			新庁舎レイアウトへの反映						建物・設備等工事									
③ＩＣＴの活用による申請・届出の受付対応			事例調査							機能の整理 既存との調整			新庁舎におけるシステム環境検討						システム環境の具体化等						本稼働			
④主要なライフイベントに係る複数の申請・届出を同一の窓口で受け付け			取扱業務（案）選定	業務の内定 執行体制・処理工程の検討						新庁舎レイアウトへの反映						各窓口間の連携方法の具体化等						市民総合窓口開始						
⑤複数の証明書発行を同一の窓口で受け付け			取扱業務（案）選定	業務の内定 執行体制・処理工程の検討						新庁舎レイアウトへの反映						各窓口間の連携方法の具体化等						市民総合窓口開始						
⑥目的別に窓口の集約化				執行体制・処理工程の検討			配置の検討・決定			新庁舎レイアウトへの反映						各窓口間の連携方法の具体化等						目的別窓口開始						
⑦コンシェルジュ・フロアマネージャーの配置										役割や業務内容の検討			実際の動きの具体化等			各窓口間の連携方法の具体化等						市民総合窓口開始						
⑧相談業務を多く取り扱う部署の近接化				配置の検討						新庁舎レイアウトへの反映						建物・設備等工事												
⑨プライバシーや子ども連れ、高齢者、障害者に配慮した窓口空間の整備				配置の検討						新庁舎レイアウトへの反映						建物・設備等工事												
⑩申請書類の統廃合・簡略化				業務の内定						申請書類の収集・分析						変更案の作成			様式の変更等			新様式						
⑪総合窓口を支援するデジタル技術の導入			機能の整理							機能の整理 既存との調整			新庁舎におけるシステム環境検討						システム環境の具体化等						システム稼働			
⑫市民総合窓口の開設に伴う組織・分掌の見直し										組織再編案検討（1次）									組織再編案検討（2次）						新組織へ移行			
⑬市民総合窓口における業務のアウトソーシング化の推進			効果試算	委託の範囲等の検討 委託可否の決定						新庁舎レイアウトへの反映						発注準備 発注・契約			事業者研修等			市民総合窓口開始						
⑭業務マニュアルの整備・職員研修の実施				業務の内定						業務マニュアル・フロー等の作成						職員研修等						市民総合窓口開始						

※網掛けの作業項目は、各ワーキンググループで特に緊密な連携・協力を図ることが必要になると考えられる検討作業等

※実施スケジュールは、あくまで現時点での想定であり、新庁舎の基本計画見直し内容や、今後の基本・実施設計、建設工事等の進捗状況等を踏まえ、適宜スケジュールを改定する。