

令和元年度第4回庁議提案 審議・報告・その他

提出日：令和元年5月21日

担当部・課：生活環境部市民課〔内線2312〕

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 件 名                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 市民課窓口業務民間委託事業について                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ② 施策等を必要とする背景及び目的（理由）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>【背景】</p> <p>市民課窓口業務の民間委託の検討について、平成27年2月策定の「石巻市行財政運営プラン」により取組項目とされ、石巻市総合計画基本計画において、平成30年度からの3か年の事業実施計画とした。</p> <p>その後、平成30年4月に総務省行政管理局公共サービス改革推進室が公表した、「地方公共団体の窓口業務の民間委託に係る標準委託仕様書」等に基づき委託業務内容等の調整を図り、令和元年8月から市民課窓口業務の民間委託を開始する計画である。</p> <p>【目的】</p> <p>市民課窓口業務を民間事業者に委託することにより、専門知識を活用した業務の効率化が図られ、質の高い行政サービスを市民に提供することができる。</p> |
| ③ 根拠法令及び総合計画又は個別計画との整合性                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>【根拠法令】</p> <p>【〔総合計画との整合性 総合計画の位置付け：有・無〕 又は 〔個別計画との整合性〕<br/>〔総合計画〕</p> <p>第 1 章 とともに創る協働のまち</p> <p>第 3 節 市民満足度の高い行政サービスを提供する</p> <p>2 行政サービスの質の向上を図る</p>                                                                                                                                                                          |
| ④ 提案に至るまでの経過（市民参加の有無とその内容を含む。）                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>平成27年 2月 石巻市行財政運営プランにおいて、市民課窓口業務の民間委託事業について取組項目とした</p> <p>平成29年12月 総合計画基本計画実施計画掲載</p> <p>平成30年 7月<br/>～10月 公募型プロポーザル方式により委託事業者選定</p> <p>11月 契約締結</p>                                                                                                                                                                              |
| ⑤ 主な内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>1 委託期間<br/>令和元年8月1日から令和4年7月31日まで</p> <p>2 委託事業者名<br/>株式会社NTTネクシア 営業本部営業開発部門 東北支店</p> <p>3 業務場所<br/>石巻市役所本庁舎2階 生活環境部市民課及び待合スペース</p> <p>4 委託業務内容</p> <p>(1) 証明書発行窓口業務</p> <p>(2) 印鑑登録業務</p> <p>(3) 公用、郵便請求業務</p> <p>(4) 住基異動入力処理業務</p> <p>(5) マイナンバーカード業務</p> <p>(6) フロア案内業務</p>                                                    |

|                                                                                  |                           |            |            |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------|------------|--------------------------|
| <b>⑥ 実施した場合の影響・効果（財源措置及び複数年のコスト計算を含む。）</b>                                       |                           |            |            |                          |
| <b>【影響・効果】</b>                                                                   |                           |            |            |                          |
| 市民課窓口業務の民間委託により、職員の削減が見込まれる。                                                     |                           |            |            |                          |
| 項目                                                                               | 令和元年度                     | 令和2年度      | 令和3年度      | 令和4年度                    |
| 正規職員                                                                             |                           | △3人        | △3人        | △3人                      |
| 臨時職員                                                                             | △12人                      | △20人       | △20人       | △20人                     |
| 備考                                                                               | ※委託開始月（8月）から<br>※削減は10月から | ※前年度削減人数含む | ※前年度削減人数含む | ※前年度削減人数含む<br>※委託終了月（7月） |
| <b>⑦ 他の自治体の政策との比較検討</b>                                                          |                           |            |            |                          |
| 平成30年4月1日現在<br>全市区町村1,741団体のうち実施団体404団体（23.2%）<br>県内実施自治体<br>仙台市、白石市、名取市、岩沼市、丸森町 |                           |            |            |                          |
| <b>⑧ 今後の予定及び施行予定年月日</b>                                                          |                           |            |            |                          |
| 令和元年5月<br>～7月 委託準備期間（委託事業者から職員派遣による引継期間）<br>8月1日 委託事業者による運営開始                    |                           |            |            |                          |
| <b>⑨ その他</b>                                                                     |                           |            |            |                          |
|                                                                                  |                           |            |            |                          |