

窓口業務委託について（案）

1 現状

住民課では、窓口業務の効率化とより良い住民サービスの提供を目指し、平成29年11月から窓口業務を民間業者に委託しています。

委託業者は株式会社ケー・デー・シーで、窓口業務委託の開始当初から当該業務を受託しており、現契約の契約期間は令和6年度から令和8年度までとなっております。

業務従事人数は5～7人で、業務内容は主に各種証明書の受付・交付、住民異動届の受付、住民基本台帳システム・戸籍電算システムの入力、印鑑登録業務、各種証明書の郵送請求処理などを行っていますが、都度、町職員による内容審査が必要となる手続もあります。

窓口業務委託を導入したことにより、窓口対応担当係の職員削減や業務プロセスの効率化によるスムーズな受付処理、きめ細かな接客対応による満足度の向上など一定の効果は得られましたが、一方で課題も現れてきています。

2 窓口業務委託に伴う課題

業務委託を継続していく中で、次のような課題が挙げられています。

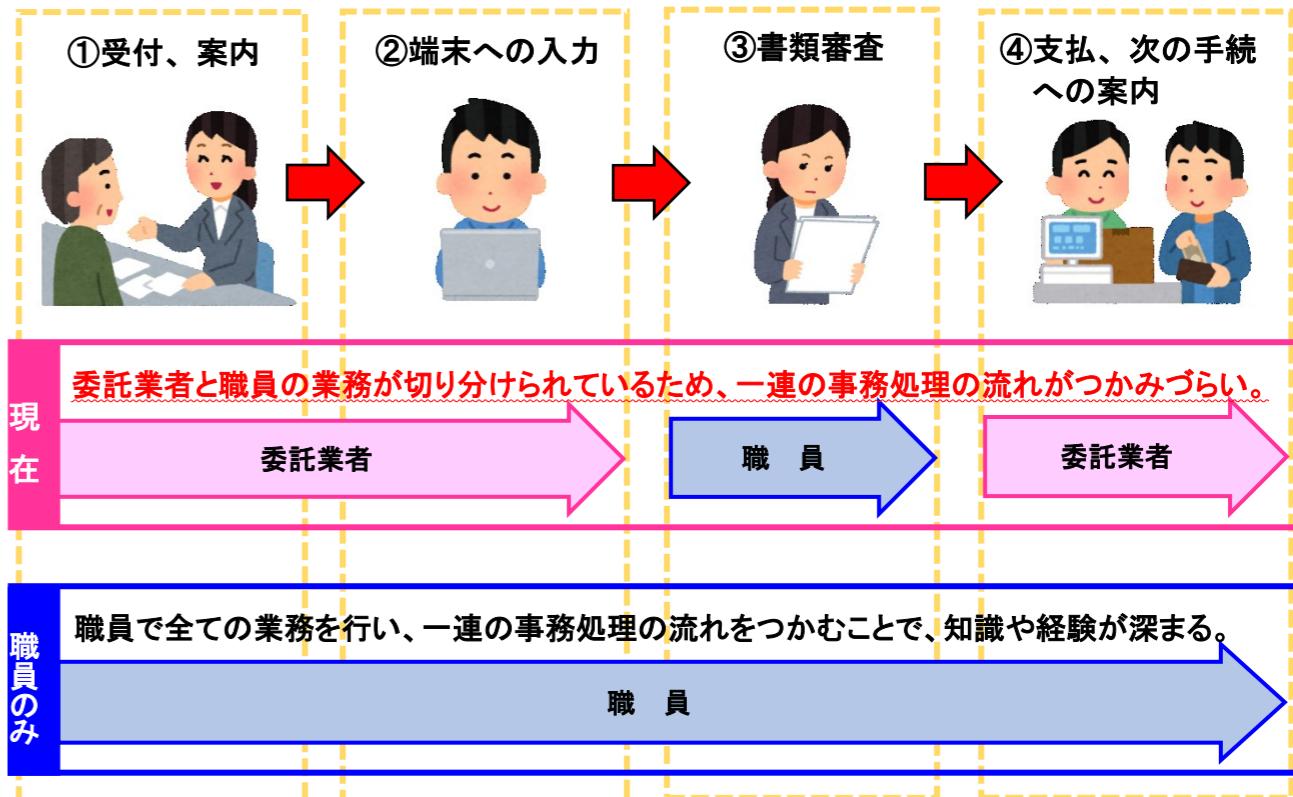
○委託業者は、契約上決められた範囲における一連の事務処理を全て担うこととなっており、それが担当する業務としては、委託業者は受付や窓口対応等の前段階の処理を行い、職員は受付後の書類審査などを行うというように完全に切り分けられている。そのため職員は、窓口の受付から端末操作による入力、その後の書類審査といった一連の事務処理の流れがつかみづらい状況にあり、本来、その流れの中で培うべき知識や経験を深めるということが難しい状況にあるため、職員の育成にも影響を及ぼすという懸念が生じている。

【参考1】「一般的な業務の流れ」参照

○本町の厳しい財政状況の中にあって、平成30年度から令和8年度までの3年間ごとの委託料は約1千万円ずつ増加しており、今後も人件費の上昇に伴い、その額はさらに増加していくものと考えられ、将来的な財政負担が大きくなる。

【参考2】「委託料の推移」参照

【参考1】一般的な業務の流れ



【参考2】委託料の推移

契約年度	委託料	前回の契約額との比較
平成29年度(11月～3月)	7,653,150円	—
平成30年度～令和2年度	59,551,422円	—
令和3年度～令和5年度	69,432,000円	9,880,578円(+16.6%)
令和6年度～令和8年度	81,576,000円	12,144,000円(+17.5%)

3 令和9年度以降の窓口業務委託に対する考え方

窓口業務の委託に係る課題事項を踏まえ、現契約の契約期間が満了となる令和8年度をもって業務委託を廃止し、職員による窓口対応に変更したいと考えています。業務委託の廃止に当たっては、従事者が切り替わることによって、業務に支障を与えることのないよう、委託業者が行ってきた一連の処理業務（オペレーション等）について十分な引継ぎを行います。

4 今後の体制

業務委託の廃止に伴い発生する業務量を把握した上で、必要となる人数の常勤職員又は会計年度任用職員を配置し、支障なく円滑な事務処理を図ります。