

令和6年度 第8回吹田市政策調整会議概要

日 時：令和6年（2024年）12月24日（火）午後4時～午後5時

場 所：吹田市役所 高層棟4階 特別会議室

出席者：春藤副市長、辰谷副市長、大山総務部長、今峰行政経営部長、中川税務部長、
梅森福祉部長、岡松健康医療部長

所 管：【市民部（市民課、市民総務室）】

中村部長

（市民課）相川総括参事、竹原参事、松本主幹

（市民総務室）丸岡参事

案 件	市民課における業務再構築について
担当及び関連部局	市民部（市民課、市民総務室）
【案件概要】 市民課において、さらなる市民サービスの向上を図る観点から、業務の整理を行った結果、定型業務の一部を委託するなどの業務再構築を図ることを確認するもの。	
【所管部の考え方】 総務省において「公共サービス改革基本方針」が平成18年（2006年）に策定され、本市においても平成31年（2019年）4月に「業務プロセスの改善に関する基本的な考え方」を策定し、持続可能な行政運営を進めるとともに、業務のプロセス等を見直した上で、民間活力の導入を行うこととしている。 市民課業務において、業務システムの標準化、各種手続のオンライン化等、各種DXへの取組が加速しており、一方でデジタルデバイスへの対応として、対面による市民対応の重要性も高まっている。市民課では令和6年（2024年）1月から、コンサルタント事業者の支援を受け、業務再構築（BPR）による市民サービスの向上及び最適な市民課業務の在り方の検討を改めて行ってきた。 その検討結果を踏まえ、既存業務の整理や新たなサービス導入による業務効率化を図る。また、職員が複雑かつ判断が必要な非定型業務に集中することで、より良質な市民サービスを提供するために、委託可能な定型業務の一部について業務委託を進め、業務再構築を図ることを確認する。	
【質疑概要】 質問： 委託契約の仕様書作成のスケジュールの想定は。 回答： 6月に事業者選定を目指すため、4月中旬までに募集する。そのため、年度内に方針を固めておきたい。 質問： マイナンバーカードに係る業務について、現在業務委託をしていると思うが、今回の委託を予定する業務との関係性は。 回答： 現行のマイナンバー委託業務は令和9年10月末までの契約である。今回業務委託の検討にあたり、5社に情報提供依頼をしたところ、2社は当該業務の実績があったが、残り3社は実績がないが努力するという回答だった。令和9年	

11月以降の当該業務を今回委託する契約に含めることで、プロポーザル選定時に事業者の手が挙がらない可能性がある。そのため令和12年度以降には、一体化することを視野に入れて検討する。

質問： おくやみコーナーについて、各所管でシステム改修等の予算確保は必要か。

回答： システム改修の実施は考えていない。

質問： おくやみコーナーの設置に向けた庁内調整のスケジュールの想定は。

また、おくやみガイドブックの扱いはどうなるのか。

回答： 令和7年度にかけて早急に各室課に照会し、おくやみコーナーで取り扱う手続の精査を進めたい。おくやみガイドブックは併用して活用する。また、ホームページのくらしの手続きナビも引き続き活用する。

質問： 委託により27人の職員が減る見込みだが、職員の内訳は。

回答： 正職員が15人、会計年度任用職員が12人の見込みである。委託と同時にではなく年次的に考えているが、職員体制評価委員会において精査されるものだと考える。

質問： 災害時の罹災証明書発行業務は非定型業務か。

回答： 証明発行は定型業務だが、罹災証明書が発行されるまでの業務は、非定型業務である。

質問： 罹災証明書発行業務等について、委託後の体制でも業務はこなせるのか。

回答： 災害規模にもよるが、大規模の想定であれば厳しい。地域防災計画に基づき、受援申請を行うのも一つの方法である。また罹災証明書のコンビニ交付や、罹災証明書発行システムの構築についても、研究及び検討を進めたい。

意見： 災害時の状況を一定想定し、受援申請や庁内の応援要請も含め、有事の際の業務がこなせるかについて整理をお願いする。

質問： 窓口の混雑緩和に対する効果の見込みは。

回答： 現在通常時は10ブースを常設し、繁忙期は臨時で最大2ブースを増設している。委託では12ブース常設し、繁忙期は更に1ブース拡充する予定。昼休みにおいても、柔軟な勤務体制により、常にブースを埋める予定。平均待ち時間を試算したところ、平常時の現在の待ち時間18分が、8分ほどになるという見込みである。

質問： 効果額の見込みとしてあげている、らくらく窓口等の人件費について、直営で同じ市民サービスを提供すると4.2億円の人件費がかかるということか。また何人を想定しての計算か。

回答： 考え方としては、そのとおり。人数は、窓口を3ブース増やすのに3名、AI

チャットボットの導入・運用に1名、らくらく窓口とおくやみコーナーについて正職員6名と、運用面で必要な会計年度任用職員3名を見込んでいる。

意見： 市民課として当面非定型業務に注力することで、DX化が実現できれば、おそらく来庁者は激減すると考えられる。次期の委託検討時には、市民の利便性が向上し、その結果として市民課職員及び委託の体制については縮小できるような精査ができるよう、取り組んでもらいたい。

意見： 非定型業務として、標準化を含めたDX化が主であり、長期的に取り組む必要があると整理していることを理解した。標準化だけではなく、その後もDX化に取り組み、市民サービスの向上を図ってほしい。

【結果】

本件は承認された。会議での意見を踏まえて取組を進めること。