

令和6年（2024年）12月24日
午後4時～午後5時
於：高層棟4階 特別会議室
市民部 市民課
市民総務室

令和6年度 第8回政策調整会議 市民課における業務再構築について

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ものです。

1 概要

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ます。

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ドへの対応として、対面による市民対応の重要性も高まっています。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ました。

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ります。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ものです。

2 市民課の現状【課題】

限られた人的資源を有効に活用し、より高品質で持続可能な市民サービスを提供するためには、以下のような複雑かつ判断が必要な非定型業務にマンパワーを集中させることが不可欠です。また、他市と比較して住民異動件数が多く、窓口で来庁者を長時間待たせることが発生しており、これまでも対策を行ってきましたが、更なる改善が必要です。

（1）業務システム標準化への対応

住民記録及び印鑑業務について令和7年（2025年）1月に、戸籍及び戸籍附票業務について令和8年（2026年）1月に標準準拠システムの稼働を予定しています。

（2）各種手続のオンライン化への対応

出生届、死亡届のオンライン化が予定されており、今後も国主導で手続のオンライン化が進んでいくことが想定されます。

(3) 書かせない、待たせない、来させない、迷わせない窓口の実現

国主導のもと、窓口での手続における住民の負担軽減を目指す自治体窓口 DX「書かないワンストップ窓口」の実現に向けて取り組んでいく必要があります。

(4) デジタルデバインドへの対応

オンライン化や来させない窓口が進む一方で、高齢者やスマートフォン等のデジタル機器の操作ができない方や不慣れな方に対しては、職員の対面による対応が引き続き必要です。

3 業務再構築の検討結果【解決策】

コンサル支援を受け、業務再構築を検討した結果、下表の取組を進め、非定型業務にマンパワーを集中させることで、より高品質で持続可能な市民サービスの提供を目指すとともに、窓口の混雑緩和への対応を進めます。

そのため、令和7年度（2025年度）及び令和8年度（2026年度）対応予定としている以下の取組については、業務委託を行います。

対応年度	概要	内容	効果
令和6年度 (2024年度) 対応済	受電自動応答システムの導入	自動音声ガイダンスによる電話の振り分け及び、SMSでのホームページ URL の案内を行うシステムの導入	電話の繋がりやすさ向上
	戸籍関連電子書籍 AI 検索システムの導入	戸籍届の審査に必要となる関連書籍を電子書籍として検索、閲覧できるシステムの導入	戸籍届の審査時間短縮による市民の待ち時間減少
	大漢和辞典デジタル版の導入	戸籍届の審査に必要となる大漢和辞典のデジタル版の購入	戸籍届の審査時間短縮による市民の待ち時間減少
令和6年度 対応予定	呼び出しメールの導入	待ち人数が3人以内になった際にメールでお知らせを行うシステムの導入	待ち時間の有効活用による市民の利用満足度の向上
令和7年度 対応予定	らくらく窓口証明書交付サービスの導入	コンビニ交付と同じ画面操作で証明書発行ができる端末の案内・運用	開庁時間にとらわれない証明書発行の推進（証明書のコンビニ交付推進）
	AI チャットボットの導入	市民課業務に関する QA に対応するチャットボットの導入	場所、時間を選ばない問合せ対応による市民の利便性向上
	定型業務の民間委託	住民異動届出や各種証明書発行に関する受付や書類不備の確認等の定型的な業務の委託（窓口増設を含む）	市民の待ち時間減
令和8年度 対応予定	おくやみコーナーの導入 (詳細は参考資料のとおり)	全庁的にまたがるおくやみ関連の手続を一元的に対応する窓口の開設	手続にかかる時間の減少

4 想定される費用対効果

市民課における業務再構築は市民サービスや業務品質の向上等を目指すものであり、コスト削減を目的に実施するものではありませんが、費用対効果も見込めます。

(1) 委託料（令和7年度から令和12年度（2030年度）まで）

約1,608百万円（16.08億円）

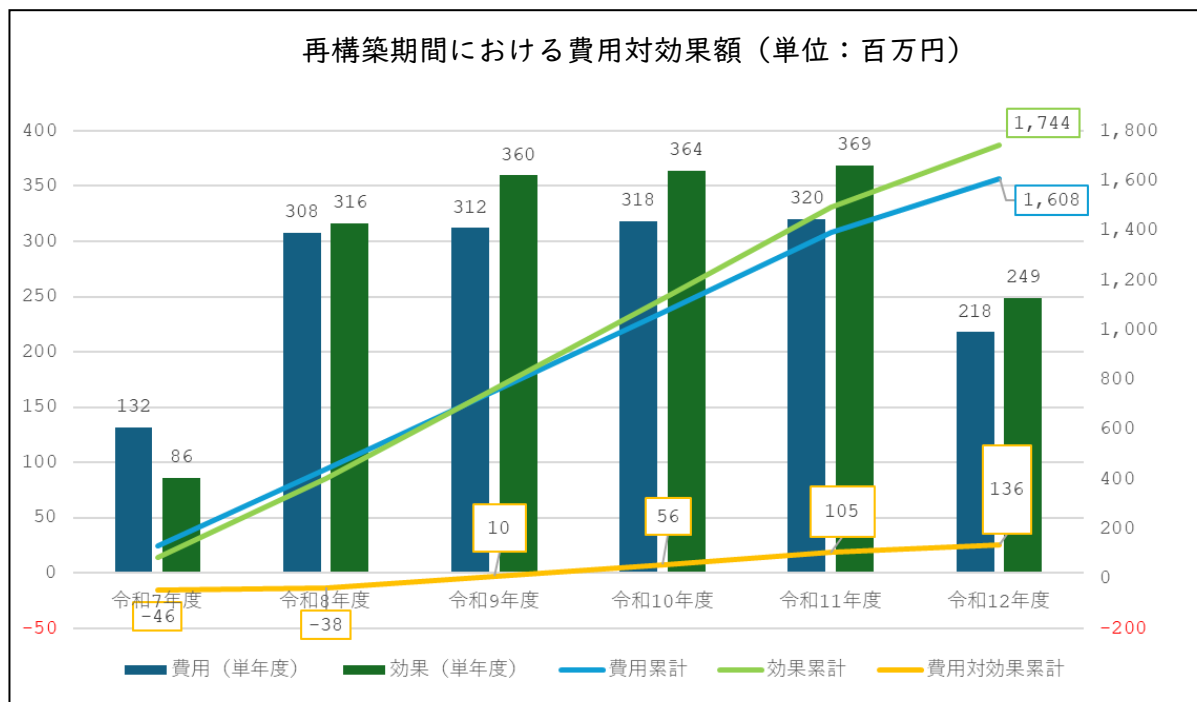
※詳細については今後の予算査定等において精査されるものです。

(2) 効果額の見込み

効果額として、業務再構築により市として削減できる人件費等を下表のとおり想定しています。

単位：百万円

内容	金額
人件費等（委託による正職員、会計年度任用職員数減によるもの。）	▲1,176
フロア案内業務委託にかかる委託費用	▲148
らくらく窓口・おくやみコーナー・AI チャットボット・窓口増設実施に伴う人件費等	▲420
合計	▲1,744



(3) 職員体制（会計年度任用職員を含む）

現行	再構築後	増減
68人	41人	▲27人

マイナンバー申請交付業務・年金業務・パスポートセンター業務を除く職員数
※詳細については今後の職員体制評価委員会等において精査されるものです。

5 今後のスケジュール

時期	実施内容
令和6年度	2月 定例会予算提案（令和7年度当初予算）
令和7年度	6月 業務委託事業者選定・契約 11月 フロア案内業務委託開始 12月 らくらく窓口証明書交付サービス、AIチャットボット、定型業務の委託開始
令和8年度	6月 おくやみコーナー業務委託開始

- ・フロア案内業務は、現行の委託契約期間が令和7年10月末までであることから、その他の業務に先行して開始します。
- ・定型業務の委託は令和7年12月から行うことで、繁忙期を迎えるまでに一定の業務習熟度の向上を見込むことができ、繁忙期においてもスムーズな市民対応を実現します。
- ・おくやみコーナー業務は、設置にあたり、関連所管との調整や事業者準備に時間を要することから、令和8年6月以降の業務開始とします。（参考資料のとおり）