事例No.	1459
公表年度	R3
団体の属性	一般市
団体名	神奈川県藤沢市

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・組織改革

事例種類	民間委託

事例内容・タイトル

市役所の窓口業務におけるBPRを踏まえた民間委託の導入

出典

地方公共団体における行政改革の取組（令和４年３月公表）

市役所の窓口業務におけるBPRを踏まえた民間委託の導入＜神奈川県藤沢市（人口約４４万人）＞

○**窓口業務において、BPRを踏まえて民間委託を導入し**、重点課題への職員の配置転換により**市民サービスを向上**
○令和3年度までに、保険年金課、介護保険課、市民窓口センターにおいて窓口業務の民間委託を開始

＜窓口業務におけるＢＰＲを踏まえた民間委託の導入＞

課　題

○分野ごとに窓口が分かれており、市民が**複数の申請を行う場合に、その都度待ち時間が発生**
○職員数を維持しながら**多様化する市民サービスに対応**するため、市職員が担う業務の整理が必要
○「ＢＰＲの推進」及び「適正な定員管理の推進」の観点から「窓口業務のあり方」の検討が必要

取　組

○住民異動届や国民健康保険などの窓口業務について、**市民サービスの向上に資することを目的として費用対効果を含めた検証**を実施し、民間委託の導入を決定
○**業務フロー図や業務手順書（マニュアル）の作成**を行い、**既存の業務プロセスの見直し**や**業務手順の簡略化**を行った
○他部署における民間委託の導入の参考となるよう、**民間に委託する業務の対象を明確化**

成　果

○業務量の変動に応じた適正な**人員体制が可能**となり、**繁忙期の市民の待ち時間の短縮が見込める**
○職員でなければ対応できない業務に**職員を重点的に配置することが可能**（新型コロナウイルス感染症対応部署などに職員を配置）

