

令和4年2月15日

福津市議会
議長 江上 隆行 様

市民福祉委員会
委員長 高山 賢二

市民福祉委員会報告書

令和3年第5回福津市議会定例会において、本委員会に付託をうけておりました所管事務調査について、その調査結果を会議規則第110条の規定により、下記のとおり報告いたします。

記

1. 調査事項

窓口業務の現状と課題について

2. 期日

令和4年1月13日（火）

3. 調査にあたって

本市では、総合案内を含めた窓口業務の一部を民間委託している。市役所の顔ともいえる窓口業務は、人口増加により多様化が進む市民ニーズに、的確に対応していくことが求められるため、現状と課題について調査を行った。

4. 調査結果

市民課窓口業務のうち、諸証明書の発行、住基異動及びこれら業務に関する窓口や電話対応について、プロポーザル方式により民間事業者を選定し、業務委託している。これにより安定的に職員を確保し、民間事業者の優れたノウハウと専門性・柔軟性を活かした、より質の高いサービスの提供に努めている。

窓口業務に就いているスタッフは、就業前のミーティング等で情報の共有を行っているほか、市職員が出席する定例会を月に1度開催し、業務についての報告や協議を行い、職員とスタッフとの連携を深めている。

また、市側、委託側共に事例集及びマニュアルを作成し、必要に応じて加筆修

正を行い、常に新しい情報を共有して市民ニーズに対応している。

委託業者は年1回「窓口サービスアンケート」を実施している。令和3年度分は現在取りまとめ中であるため、令和2年度分についての結果となるが、「接客態度」「所要時間」「手続きの理解」「プライバシーへの配慮」「職員の身だしなみ」の項目の中で、「接客態度」「身だしなみ」では80%を超える高評価を得ているが、「手続きの理解」については不満と感じるポイントが若干上がっており、年代別に見ても、一定程度理解が難しいと感じた市民がいるという結果となっている。

5. 委員会としての意見

市民ニーズに的確に対応していくため、窓口業務の専門的知識の習得はもちろんであるが、他課も含め、これまで以上に職員と委託業者との連携を図りながら、更なる窓口サービスの向上を目指していく必要がある。