

## 契約締結事業者の企画提案書概要

### ① 本事業の概要（基本情報）

本事業は、国分寺市における市民課窓口業務の安定的かつ効率的な運営を目的として、市民課窓口関連業務および個人番号カード関連業務の一部を委託により実施するものである。

履行期間は、契約締結日の翌日から以下のとおり段階的に実施される。

市民課窓口関連業務：契約締結日の翌日～令和 11 年 12 月 31 日

個人番号カード関連業務：契約締結日の翌日～令和 9 年 3 月 31 日

※各業務は令和 8 年 9 月以降、順次開始

対象業務は、証明書発行、住所異動、印鑑登録、フロア案内、窓口受付、個人番号カード関連手続、コールセンター対応など、市民課窓口における一連の業務全般に及ぶ。

また、行政サービスの高度化や制度改正により窓口業務の複雑化・増大が進んでいる中で、来庁者数の変動にも対応可能な柔軟な体制を構築し、「迅速で安定した窓口対応」を維持・向上させることが求められている。

### ② 課題概要・解決の方向性

国分寺市の市民課窓口では、個人番号カード関連業務の拡大や各種証明・異動手続の増加に伴い、窓口業務量が増大し、来庁者の待ち時間が長期化することが課題となっている。

待ち時間の発生要因は、単に窓口処理時間の長さだけでなく、来庁時の用件整理や必要書類確認が十分でないことによる受付後の手戻り、受付・案内・処理・交付といった各工程間での滞留、来庁者が集中する時間帯に窓口の処理が追いつきにくくなることなど、複数の要因が重なっている点にある。

また、手続によって必要な確認事項や処理時間が異なることも、待ち時間が生じる要因となっている。例えば、証明書発行は比較的短時間で処理される一方、住所異動は確認事項や関連手続が多く、印鑑登録や個人番号カード交付・諸手続では本人確認や必要書類の確認などに一定の時間を要するため、手続の種類によって窓口負荷に差が生じやすい。

さらに、市民課窓口関連業務と個人番号カード関連業務が同一フロア内で密接に連携して実施されているため、一部工程での滞留が他の業務にも波及し、窓口全体の流れに影響を及ぼしやすい構造となっている。

このため、待ち時間の短縮に向けては、個々の業務効率化だけでなく、来庁から手続完了までの一連の流れを踏まえた窓口全体の運用改善および滞留発生箇所の把握と解消が必要となる。

本事業では、受託事業者の活用により、来庁者数や業務量の変動に応じた柔軟な運営体制を確保し、受付から処理、交付までの流れを円滑化することで、待ち時間の短縮と迅速で安定した窓口サービスの提供を図るものである。