

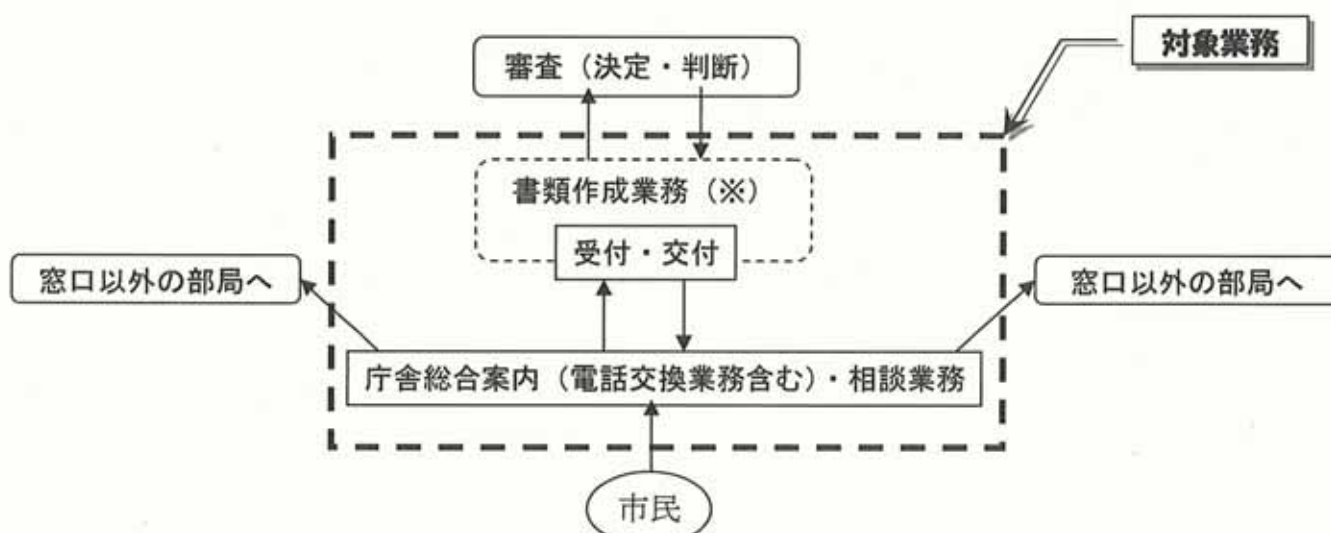
## (2) 理想的な業務範囲の設定について

上記の留意事項および南相馬市での検討をもとに、各業務についての理想的な切り出し方について整理する。

### ①窓口関連業務

市民サービスのワンストップ化を徹底するため、受付・交付を伴う業務（窓口 24 業務の他、ライフイベントに係る手続全般）の包括化とワンストップ化、また、ワンストップ化を補完する業務として庁舎総合案内（電話交換業務含む）・相談業務までを含める。また、郵便請求等の業務についても対象とする。

図表 窓口関連業務の理想的業務範囲イメージ



※住民基本台帳ネットワーク操作を除く、戸籍調査等専門的知識を有する業務についても要検討

上記の切り出しにあたり検討が必要な事柄

- 庁内における窓口業務の整理
- 各業務のマニュアル化とシステムの見直し
- レイアウトの見直し
- 部分的な委託業務の見直し
- 窓口業務に関する満足度、平均的処理時間の測定
- 市場化テストの実施により行政が充実すべき業務の明確化、或いは組織のスリム化

## ②市営住宅関連業務

住宅整備を除く市営住宅管理業務のうち、督促や行政としての判断を伴わない業務全般。

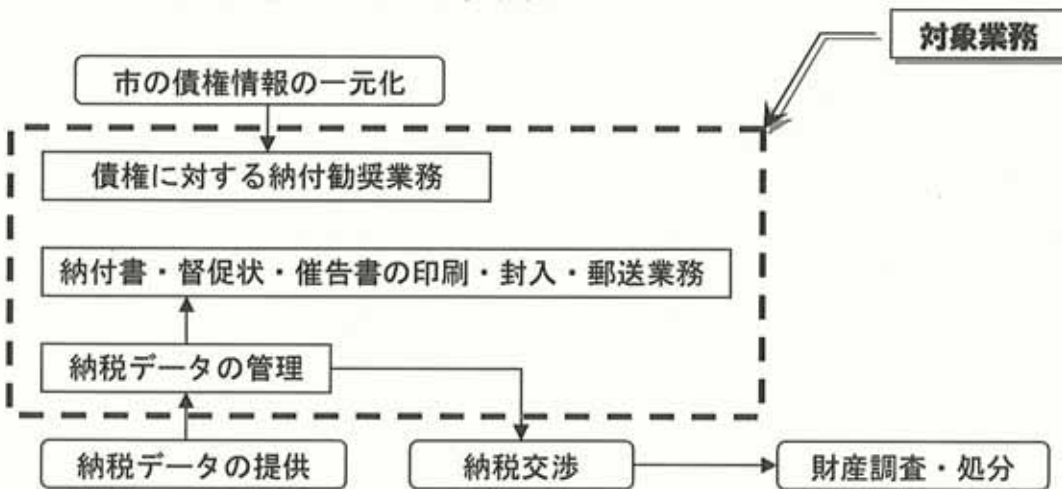
上記の切り出しにあたり検討が必要な事柄

- 民間事業者が自立的に判断可能な明確な基準の整理、行政サイドの審査(チェック)方法の整理。
- 既に行っている部分的な業務委託の見直し
- 市場化テストの実施により行政が充実すべき業務の明確化、或いは組織のスリム化

## ③納税勧奨等業務

一連の納税勧奨等業務のうち、公権力の行使や法律事務として行われる督促・徴収・財産調査以外の業務全般に加え、市の他の債権に対する自主的な納付を勧める勧奨業務。

図表 納税勧奨等業務の理想的業務範囲イメージ



上記の切り出しにあたり検討が必要な事柄

- 債権が存在する全庁的な業務の把握
- 既に行っている部分的な業務委託の見直し
- 印刷作業も含めた委託範囲の設定
- 市場化テストの実施により行政が充実すべき業務の明確化、或いは組織のスリム化