

市民課窓口業務の一部民間委託について ～ 民間活力を活用し、市民サービスを充実 ～

本市では、民間事業者の専門的知識と創意工夫を最大限に活用し、市民サービスの充実と効率的な業務運営の実現を図るため、市民課の窓口業務の一部を民間事業者に委託します。

1. 背景・目的

平成 30 年4月に策定した第三次八代市行財政改革大綱に基づく取組みとして、効率的かつ効果的な行政事務の執行や、行政資源の重点的な配分を図るため、積極的に民間のノウハウの導入を進めています。市民課窓口業務の一部を委託することにより、民間活力を活用し、市民サービスの充実と効率的な業務運営を図るものです。

2. 受託事業者名

キャリアリンク株式会社（本社所在地：東京都）

3. 委託期間

令和7年1月1日から令和9年12月31日までの3年間

※令和7年は、1月6日から開庁

4. 委託業務の主な内容

次に掲げる窓口業務の受付、交付、端末操作などの業務を委託し、最終的な審査や決定は市職員が行います。

- ・フロア案内業務
- ・住民異動届に関する業務
- ・おくやみコーナーに関する業務
- ・各種証明書の交付業務
- ・印鑑登録業務
- ・一般旅券(パスポート)に関する業務 など

5. 受託事業者による新たな取組み

【キオスク端末の設置】

申請書に記入することなくマイナンバーカードを利用して証明書が取得できる『キオスク端末(証明書自動交付機)』を本庁1階の証明書発行窓口前に設置

【QR 事前申請システムの導入】

事前にスマホやパソコンで入力した申請内容を QR コード化し、窓口のQRコードリーダーで読み取ることで、申請書を印刷できる『QR 事前申請システム』を導入

【デジタルサイネージの設置】

証明書発行窓口の案内など手続窓口を表示する『デジタルサイネージ(電子案内板)』を本庁1階の北玄関と南玄関に1台ずつ設置

問合せ 市民環境部市民課 担当：相澤、元村
TEL 0965-33-4110