

# 自治体の窓口業務の委託について



総務省

平成30年10月2日（火）

総務省自治行政局行政経営支援室

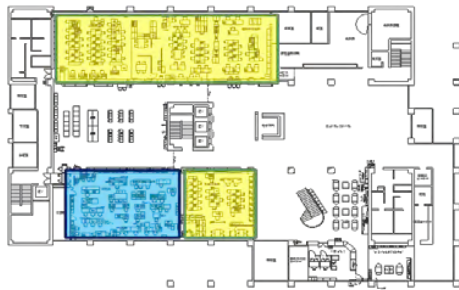
# 窓口業務改革の取組事例

○証明書等発行、住民異動、戸籍届出等の市民総合窓口と、保険・国民年金、児童・高齢者・障がい者福祉等の福祉総合窓口への集約・ワンストップ化を並行して行い、段階的にアウトソーシング

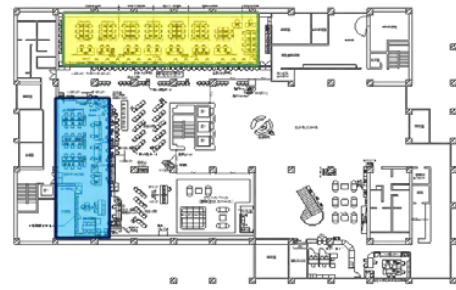
## 〈総合窓口化/神奈川県海老名市(人口約13万人)〉

### 【取組】

- ・職員による総合窓口の運用は平成24年5月に開始。平成25年7月に市民総合窓口、平成26年11月に福祉総合窓口の委託を開始。
- ・委託仕様書とマニュアルを作成し、民間業者と職員の役割分担を明確化。
- ・基本的に相談業務を除くすべての業務を民間委託。



〈改修前〉



〈改修後〉

- 水色エリア=市民課(現・窓口サービス課)
- 黄色エリア=福祉関係各課(4課)



### 【効果】

- ・市民総合窓口のコスト2億1000万円→1億6000万円(▲5,000万円、▲24%)。
- ・福祉総合窓口のコスト9,200万円→7,300万円(▲1,900万円、▲20%)。
- ・手続きのワンストップ化、番号発券システムやコンシェルジュの配置、待合スペースの増加など市民の満足度が向上し、窓口での苦情が減少。

# 業務改革モデルプロジェクト取組状況（須恵町）

近隣他町（宇美町・志免町）との業務比較を通じて、ベストプラクティスの導出、業務フローの見直しを行い、広域連携によるアウトソーシングの実現可否や費用対効果の検証を実施。  
⇒広域連携によりアウトソーシング業務量の確保や業務フローの最適化が可能となる

## アウトソーシング対象業務の検討

### (1) 業務量調査結果の修正

- 3町の業務量調査結果を集計し、広域での業務のボリューム感を把握
- 3町の業務量を比較し、3町間で大きく業務量に差異が生じている業務については必要に応じて再調査を行い、異常値か否かの確認を行った

### (2) アウトソーシング対象業務の選定

以下の基準により、アウトソーシング対象業務を絞り込み

- 3町とも一定量の業務量が確保できるもの\*
- 住民課主導の「窓口サービス向上委員会」で検討しているもの\*\*
- アウトソーシングの際に、職員と事業者の間で複雑な役割分担が発生しないもの

### (3) 対象業務のアウトソーシング方法の検討

- (1),(2)の検討結果、①住民票等発行業務、②税証明発行、③印鑑証明発行、④戸籍証明発行の4業務をアウトソーシング対象とした
- 繁閑差に対応するため、窓口業務が発生しない時にも着手しやすい支出命令書等作成業務も併せてアウトソーシング対象とした

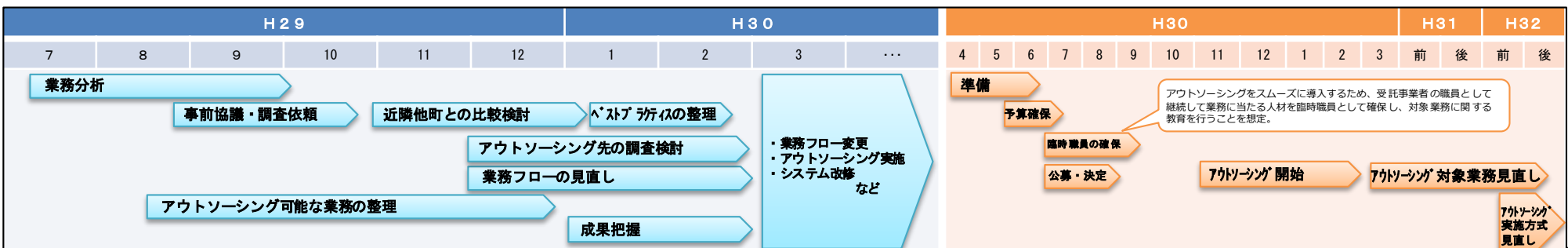
\* 3町合計で年間業務量が2,000時間程度確保できる余地がある業務及びそれらに準ずる業務が対象  
\* 窓口業務改革のワーキンググループ「窓口サービス向上委員会」では、総合窓口化を見据え、住民課窓口業務+児童手当関連業務+税証明発行業務を検討対象としている。

## 広域連携による定量効果

3町の業務フローを最適化し、1回当たりの処理時間を削減することにより…  
業務量削減期待効果 **須恵町510時間 3町合計4,814時間**

該当業務	現状				あるべき				期待効果(h)	
	須恵町	宇美町	志免町	合計	須恵町	宇美町	志免町	合計	須恵町	合計
住民票等発行	1回当たり処理時間	5分/回	5分/回	4分/回	4分/回				155h	451h
	関与時間	777h	1,477h	1,429h	622h	1,182h	1,429h	3,233h	155h	451h
各種税証明発行	1回当たり処理時間	2分/回	9分/回	16分/回	2分/回				-	-
	関与時間	264h	1,647h	2,835h	264h	370h	358h	991h	0h	3,755h
戸籍証明発行	1回当たり処理時間	7分/回	7分/回	5分/回	5分/回				-	-
	関与時間	1,242h	888h	599h	887h	634h	599h	2,120h	355h	608h
印鑑証明発行	1回当たり処理時間	3分/回	3分/回	3分/回	3分/回				-	-
	関与時間	252h	385h	431h	252h	385h	431h	1,068h	0h	0h
合計	関与時間	2,535h	4,397h	5,294h	2,024h	2,570h	2,817h	7,412h	510h	4,814h

▲ 第1段階でアウトソーシングを検討する業務のフローを最適化した場合の定量効果



# 窓口業務を民間事業者に取り扱わせる際の留意事項(平成27年6月4日内閣府通知)

市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する  
官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に  
委託することが可能な業務の範囲等について

平成27年6月4日  
内閣府 公共サービス改革推進室

内閣府公共サービス改革推進室では、「公共サービス改革基本方針」(平成19年12月24日閣議決定)において、「官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監視委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する」とされたことを踏まえ、関係省との協議の上、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、平成20年1月17日付け事務連絡「公共サービス改革基本方針」の改定(市町村の窓口関連業務24事項に関し官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等)により地方公共団体に周知を行っていましたが、その後、委託することが可能な業務の一部について、法令改正がなされたこと等を踏まえ、同事務連絡を新たに改定しましたので、通知いたします。

## 1 民間事業者に取り扱わせることができる窓口業務の範囲

- ・別紙は、市町村の適切な管理のもと、市町村の判断に基づき官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に取り扱わせることが現行法上可能である窓口業務の範囲等についての関係省の見解が示されたものです。
- ・窓口業務は、公証行為など市町村長の名前において実施する業務であり、市町村職員が自ら責任を持って行うべき業務が含まれるため、別紙は、現行法において民間事業者に取り扱わせることが可能である事実上の行為又は補助的業務に該当する業務について整理されています。

## 2 別紙の窓口業務を民間事業者に取り扱わせる際の留意事項

以下は窓口業務を民間事業者に取り扱わせる際の共通的な留意事項として示されたものです。

### (1) 市町村の適切な管理

- ・民間事業者に業務を取り扱わせる際には、市町村の適切な管理の確保に留意してください。具体的には、民間事業者が業務を実施する官署内に市町村職員が常駐し、不測の事態等に際しては当該職員自らが臨機適切な対応を行うことができる体制とすること等が考えられます。

- ・また、法律に基づく市町村長の判断行為、原簿(住民基本台帳、戸籍簿、学齢簿、犬登録原簿等)の管理等、市町村職員が自ら責任を持って実施すべき業務は確実に行ってください。
- ・なお、窓口業務の処理に関し、申請者等の住所等を確認するために住民基本台帳情報を使用し、又は処理のためのシステムを操作する場合には、受託した民間事業者にこれらを取り扱わせることは必ずしも否定されませんが、同様に市町村の適切な管理の確保に留意してください。
- ・市町村職員が委託先職員に指揮命令して業務の処理を行わせたと認められる場合には契約形態にかかわらず労働者派遣にあたり、労働者派遣法に従わなければなりませんのでご注意ください。

### (2) 個人情報の保護

窓口業務の実施にあたっては住民に関する各種個人情報を取り扱うこととなることから、個人情報保護条例の規定に受託した民間事業者及びその従業員を追加し、罰則規定の対象とするなどの整備を行う必要があるほか、当該業務の内容に応じた情報の取扱いの方法等を定めた実施要領の策定、業務内容に限定した端末へのアクセス制限など、個人情報保護に対する特段の配慮をお願いします。

### (3) 公共サービス改革法の規定との関係

#### 【公共サービス改革法第34条(特定公共サービス)について】

公共サービス改革法第34条の規定については、官署内に市町村職員が常駐しない事例を想定した上で、民間事業者と同条第1項各号の証明書等交付業務を委託により取り扱わせる場合の特例として定めているものであり、この規定に基づいて民間事業者が取り扱える業務の範囲は、本人請求等の「受付」と当該請求にかかる証明書等の「引渡し」の業務に限られるのは、従前のおりです。

当該業務について同法に基づく官民競争入札又は民間競争入札を実施して民間事業者に業務を委託した場合は、同法におけるみなし公務員規定その他の規定も適用されます。

#### 【今回の市町村の適切な管理における民間事業者への委託について】

今回整理された業務については、公共サービス改革法の趣旨を踏まえ、各市町村が地域の実情に応じて条例等で手続を整備することにより、官民競争入札又は民間競争入札等を実施することが可能ですが、現行法の範囲内で行うものについては、公共サービス改革法の規定は適用されませんので、ご注意ください。

# 地方独立行政法人法の改正概要

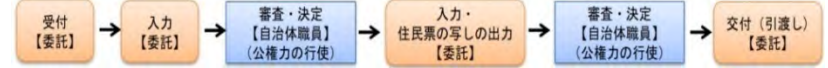
## 1 地方独立行政法人の業務への窓口関連業務の追加

H30.4.1施行

### 市町村の窓口関連業務における外部資源活用の課題

(現行制度上の、住民異動窓口(転入届の受付かつ住民票の写しの交付)における業務フロー図)

- ・一部に審査や交付決定等の公権力の行使にわたる事務が含まれ、一連の事務の一括した民間委託等、効果的な委託が困難
- ・町村部等の小規模自治体では、事務量が少なく単独での委託先の確保が困難



➡ 外部資源活用の新たな選択肢として、地方独立行政法人に窓口関連業務を行わせることができることとする

- 地方独立行政法人の業務に「申請等関係事務の処理」(転入届、住民票の写しの交付請求の受理等のいわゆる窓口関連業務のうち定型的なもの)を追加

【メリット】①自主的・自律的業務執行による業務効率化、住民サービスの向上、②勤務条件、給与決定等の柔軟性、③ノウハウの蓄積 等

- 申請等関係事務処理法人による窓口関連業務に対し、市町村がきめ細かく関与するため、情報提供・指導助言、報告徴収・立入検査、監督命令、停止命令及び直接執行を新たに規定する。
- 申請等関係事務処理法人は、その業務を市町村又は市町村の長その他の執行機関の名において行い、当該市町村の長その他の執行機関が当該申請等関係事務を処理したものとしての効力を有することとする。
- 市町村は、自ら設立しなくても、連携中枢都市等が設立した申請等関係事務処理法人と規約を締結することにより、窓口関連業務を行わせることが可能

## 2 地方独立行政法人における適正な業務の確保

(国の独立行政法人制度改革(平成26年度)等を踏まえた改正)

H30.4.1施行

(一部H32.4.1施行)

- PDCAサイクルが機能する目標・評価の仕組みの構築
  - ・評価者を評価委員会から設立団体の長に変更(公立大学法人を除く)
  - ・中期目標の具体化
  - ・地独法に評価結果の反映等の義務付け 等
- 法人の内外からの業務運営を改善する仕組みの導入
  - <内部統制体制の整備>
    - ・業務方法書における内部統制体制の整備に関する事項の記載 等
  - <監事・会計監査人の機能強化>
    - ・監事・会計監査人による報告徴収・調査の権限や役員の不正行為に関する報告等の義務の明確化 等
  - <設立団体の長からのガバナンス強化>
    - ・設立団体の長による著しく不適正な業務運営等に対する是正・業務改善命令等

# 窓口関連業務に係る地方独立行政法人の活用イメージ

## 地方自治体直営+民間委託

- 地方自治体の業務
- 委託先の業務

効率的・効果的に行政サービスを提供する観点から、地域の実情に応じて地方自治体が選択

公権力の行使に係る業務は地方自治体職員が行う必要

審査・決定等

証明書作成 / 照合

受付（カウンター）

地方自治体職員が、委託先の職員に対して直接指揮命令することは不可

## 効率的・効果的な行政サービスの提供

- 民間の能力やノウハウの活用によるコスト削減や住民サービスの向上

## 地方独立行政法人

地方独立行政法人の業務

審査・決定

証明書作成 / 照合

受付（カウンター）

## 包括的な業務実施

- 公権力の行使にわたるものを含めた包括的な業務について、地独法が行うことが可能に
- 効率的・効果的な行政サービスの提供

地独法職員が継続的に窓口業務を担うことでノウハウの蓄積が可能

一般型地独法職員の給与は、基本的に民間と同様に労使交渉により決定され、地方自治体職員と比較して弾力的な運用が可能

## 業務運営の効率化

- 独立した企業会計の下、目標・評価による業績管理の導入
- 目標設定・評価の指標の設定や業務コストの可視化
- 業務運営の効率化や住民サービスの向上

## 住民サービスの拡充等

- 職員の勤務条件について、任期の定めのない短時間勤務（一般型地独法職員）、1年単位の変形労働時間制等が可能に
- 夜間・休日の窓口対応や繁忙期に応じた人員配置等について柔軟な対応が可能に
- 職員の個別のニーズに合った多様な働き方が可能に

目標・評価による業績管理

年度目標の設定  
・設立団体の長による  
・評価委員会からの意見聴取

Plan

Do

業務執行  
・地独法による

Act

Check

業務実績の評価  
・設立団体の長による  
・評価委員会からの意見聴取

評価を次の年度目標に反映

窓口対応時間の拡充

