

【東京都足立区】

戸籍・住民票等証明窓口業務の民間委託

背景・取組内容

- ・足立区では給食調理、廃棄物処理等の単純定型業務の委託や指定管理者制度を実施済。
- ・次のステップとして、専門的ではあるが、定型的な業務を繰り返す「専門定型業務」の民間委託を模索。
- ・平成 26 年 1 月から戸籍・住民票等証明窓口を民間委託（2 期目：平成 28 年 4 月～平成 33 年 5 月）。



実現までの問題と解決策（※実現後の対応等も含む）

【問題】

- ①公権力の行使・偽装請負、②個人情報保護対策、③業務の履行状況の確認

【解決策】

- ①2 期目の契約に向け、労働関連法令等の遵守を評価の視点に入れ、事業者選定を実施。
- ②個人情報保護条例の改正により罰則を強化（受託者の従事者も含む）。また、弁護士、特定社会保険労務士で構成された第三者機関「特定委託業務調査委員会」が、民間委託後の業務において個人情報が適正に扱われているかを評価。
- ③外部委員（庁内委員、弁護士、公認会計士）で構成された委員会を所管内に設置。業務履行状況の評価結果が低い点等は、要望事項として事業者へ通知して改善内容を再点検。

効果

【コスト面】

- ・年間約 2,500 万円のコストメリット。
委託したサービスを仮に区職員が担うとした場合の職員人件費（試算）と現行委託費とを比較すると、委託した方が 1 億 3 千万円程度安くなる（5 年 2 ヶ月間の累計）。

【サービス向上】

- ・受付窓口を 8 窓口から 16 窓口へ、番号発券機を 1 台から 2 台に増設。
- ・フロアマネージャーの体制強化。（1 名（3 時間/日）⇒委託後 3 名（常時））
- ・予測待ち時間を常に表示。待ち時間、処理時間計測と定期的評価による事務改善の推進。

今後の課題（制度上の課題）

- ・業務に習熟した事業者が少ない公共サービス分野における適切な実施方法の検討
現状では、一定程度の技術や知識の移譲が必要であり、「偽装請負」に当たらない形での自治体職員と受託者の迅速な意図伝達が可能となれば、効率的な業務運営につながる。
- ・国から示されている民間事業者への委託可能な業務範囲の見直し
実務に鑑みて、取扱い範囲を拡大することができれば、効率的な業務運営につながる。