

## 市町村の窓口関連業務の民間委託推進に向けた課題

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ることがあり、このような場合には、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

この結果、窓口業務の民間委託が進んでいるのは、政令指定都市、特別区等が中心となっており、中小規模の市町村には十分広がっていない

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



窓口業務の民間委託の実施状況 (平成28年4月1日現在速報値)

	導入団体数	市区町村数	割合
全市区町村	278団体	1,741団体	16.0%
指定都市	16団体	20団体	80.0%
特別区	18団体	23団体	78.3%
中核市	26団体	43団体	60.5%
指定都市・中核市以外の市町村	185団体	727団体	25.4%
	33団体	928団体	3.6%

## 総務省の取組み

### 1. 業務改革モデルプロジェクト

地方自治体における、住民サービスに直結する窓口業務、業務効率化に直結する庶務業務等の内部管理業務について、民間企業の協力のもとBPRの手法を活用しながら、ICT化・オープン化・アウトソーシングなど、住民の利便性向上に繋がる業務改革にモデル的に取り組む自治体を支援。

政令指定都市等、規模の大きな自治体は一定取組が進んでいることから、今後取組が期待される人口規模10~20万人程度の団体を主なターゲットとして、2016~2018年度の各年度で6団体程度、公募の上選定(複数団体による共同提案も募集)。

汎用性のあるモデルを構築(業務改革におけるBPRの過程を含め、そのノウハウを抽出し公表)し、他の自治体へ全国展開。  
28年度委託団体による最終報告会を、3月中に実施予定。

### 2. 地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査及びヒアリング

地方公共団体における窓口関連業務の民間委託を含めた地方行政サービス改革の取組状況について、毎年度ヒアリングを行い、課題やその課題への対応策についても把握するとともに、参考となる事例について個別に又は総務省HPにおいて情報提供。