

令和5年2月8日  
臨時 部長会議資料

# 証明書交付窓口等業務委託事業について



地域・市民生活部 市民窓口課  
総務部 職員課

## 国の動向

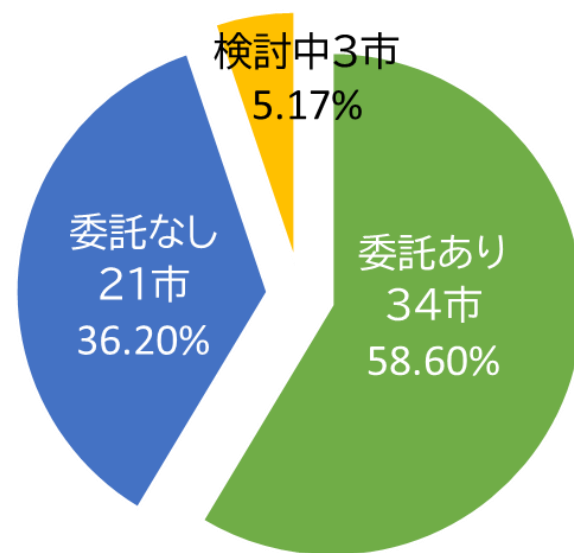
【経済財政運営と改革の基本方針2015】  
(平成27年6月30日閣議決定)

「これまで取組が進んでいない窓口業務などの専門性は高いが定型的な業務について、官民が協力して、大胆に適正な外部委託を拡大する。」

平成28年12月14日に総務省が「地方公共団体の窓口業務における適正な民間委託に関するガイドライン」を策定。

窓口業務の外部委託等を行う自治体が全国的に増加

## 中核市 市民窓口課関連の 窓口業務の委託状況



※令和3年4月  
市民窓口課調査による  
(58市より回答)

## 2 本市の状況

- ①定年延長により、令和6年度以降は、職員数に一時的な余裕が生じる。
- ②当面、正規職員の不足を埋めていた会計年度任用職員のポストに、正規職員を充てられるようになるため、会計年度任用職員は一定程度減少する。
- ③その後、オリンピック前の大量採用職員の退職に加え、合併による採用抑制の影響等から職員数は急激な減少期を迎える。
- ④これに加えて、住基台帳をはじめとする基幹業務のシステム標準化や窓口サービスのデジタル化、スマート決済への対応が急務であり、定型業務に充てている若手職員を割り当てていく必要がある。

他自治体において、外部委託を導入し安定したサービスを提供している実績があることから、窓口業務に外部委託を取り入れていく。

## 市民窓口課の窓口業務

4

会計年度任用職員数

① 戸籍及び住民異動の届出受付

16人

② マイナンバーカード交付関係

17人

・・・申請受付・交付・パスワード変更・住所等変更届・更新の受付

③ 各種証明書の請求受付及び発行

・・・住民票・戸籍・印鑑登録証明・税証明など

15人

④ 印鑑登録及び廃止の申請受付

### 令和6年4月から外部委託(令和6年1月から3月まで委託への引継ぎ期間)

- 委託業務は、総務省策定のガイドラインで委託可能とされている定型的・定例的な窓口業務
- ただし、審査(市が検収行為として実施)、個別の不交付の決定等に該当する業務は除く

- ✓ まずは、取扱い件数が多い「市民窓口課の窓口業務」から段階的に外部委託し、将来的には、支所等への窓口業務の委託も想定
- ✓ システムの標準化だけでなく、さらに行政DXを推進していくための職員を割り当てていくとともに、デジタルを最大限生かせる窓口の在り方について検討が必要