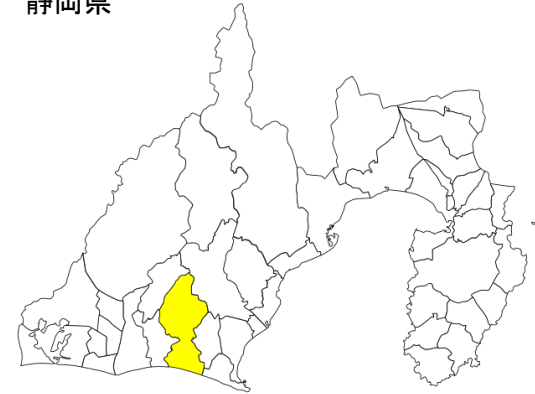


掛川市

地方独立行政法人制度を活用した 窓口業務改革事業

静岡県



人口 (H30.1.1時点) ／面積	本庁・支所等 窓口数	昼夜間人口比率	人口動態 自然増 自然減	人口動態 社会増 社会減
117,835人 265.69km ²	1本庁 2支所 1出張所	101.1	増：967人 減：1,191人	増：4,814人 減：4,666人

現行業務の棚卸し・分析

【主な取組】

- ・4月27日 市民窓口検討チーム発足
- ・8月10日～ パイロット業務のアンケート・ヒアリング実施
- ・9月11日～ 市民課全業務のアンケート・ヒアリング実施
- ・11月～1月 業務フロー改善検討会実施
- ・11月～1月 職員に対するヒアリング実施
- ・12月～1月 広域連携に関する周辺自治体へのヒアリング実施

【棚卸し対象窓口業務】

- ・市民課の窓口業務 全32業務（交付、異動）

《対象範囲の考え方》

- ・市民課の窓口業務を抽出（本市において既に民間委託を導入している証明書交付業務を含む）

※本事業では地方独立行政法人が行うことができる業務の一部（本市民民課で取扱う業務）を対象に検討。法人が行うことができる業務は、「地方独立行政法人別表及び地方独立行政法人法施行令第5条第1項の総務省令で定める事務を定める省令（平成29年総務省令第79号）参照

【現行業務の現状（主要概要）】

1 年間当たり利用件数

全対象業務合計：119,544件

最大：54,471件（住民票の写しの業務）

最少：627件（臨時運行許可証業務）

2 民間委託導入現状

証明書交付業務は民間委託済（審査・決定除く）

3 人員・処理時間 ※住民票の写しの交付の例

- (1) 人員 市民課 計19名（正規11名、非常勤6名委託9名）

1件あたり、委託3名、正規または非常勤1名

- (2) 処理時間 10分／1件

主な取組の概要

地方独立行政法人制度を活用した窓口業務改革

● 市民課窓口の平準化（整理）

・掛川市の市民課窓口業務の整理を通じて可視化を行い、現状の業務量を把握した。特にどういった業務に時間を要しているのか、住民サービスにおいて住民待合時間を要しているのはどの業務であるか把握し、効率的効果的な業務運営を行うため、業務棚卸を行った。

・さらに、窓口業務の外注化範囲を検討するため、正規職員、非常勤職員、民間委託業務範囲を可視化することで、業務コストを洗い出し、効率的な業務運営を検討した。

● 地方独立行政法人化に向けた業務範囲の検討

・窓口業務における地方独立行政法人で行える業務範囲を検討するため、地方独立行政法人法、総務省令、関係法令の整理した。

・また、市民課窓口業務で整理した各業務において、どういった処理内容が地方独立行政法人で担えるかを検討し、現在の一部民間委託からどの程度コストメリットが見込めるかを含めた定量、定性の両側面から検討を行った。

● 職員の業務スキルアップ

・地方独立行政法人を設立した場合、法人の職員を十分に確保することや住民サービスの低下を招くことなく業務を遂行するため、窓口業務を担う職員の意向や窓口業務の内容を調査した。

・また、業務内容にとどまらず、今後の職員の業務スキルアップを見据え、育成まで視野に入れたアンケート調査、ヒアリング調査を行った。

● 広域での地方独立行政法人化の検討

・周辺市町の市民課を中心に、主に窓口業務に関しての民間委託の有無、民間委託への課題、地方独立行政法人の活用可能性についてヒアリングを行った。

【検討スケジュール】

	2018年8月	2018年9月	2018年10月	2018年11月	2018年12月	2019年1月	2019年2月
1. 業務の整理と可視化フェーズ							
現状把握（パイロット業務における業務棚卸）							
現状把握（業務棚卸の全業務展開）							
現状業務フローチャートの作成							
2. 業務量調査とコスト試算フェーズ							
業務量調査							
各業務のコスト試算							
3. 地方独立行政法人化検討フェーズ							
地方独立行政法人法、総務省令、関係法令の整理と理解							
総務省との協議							
地方独立行政法人実施を前提とした業務フロー							
窓口業務の地方独立行政法人化の可否の検討							
本市における窓口業務の効率化（民間委託の拡大化）							
民間委託と地方独立行政法人との実施業務の差異分析							
地方独立行政法人化することによる地方自治体の経費コストの試算							
地域化可能業務の該当業務フロー							
4. 業務共通事項検討フェーズ							
職員の業務スキルアップ							
広域連携における業務共同化範囲と地方独立行政法人化の検討							

現行業務の棚卸し・分析

活用した調査票(一部)

【業務棚卸表】

業務 No.	業務一覧表との整合性 チェック	① 業務名	② 処理内容	担当者 (配置)	③ 担当者(属性)			住民の 位置	平均処理 時間 (分)	地独 可(○) 否(△)	年 間 業 務 量 (分)
					合計 チェック	職員	非常勤職員 委託				
K-1-J	TRUE	住民票の写しの交付(本人)	1 申請書の確認	窓口係(窓口作業)	TRUE		100%	窓口	2	○	5,790
	TRUE	住民票の写しの交付(本人)	2 本人確認	窓口係(窓口作業)	TRUE		100%	窓口	2	○	7,895
	TRUE	住民票の写しの交付(本人)	3 システム操作	窓口係(「リ」作業)	TRUE		100%	待合	2	○	5,790
	TRUE	住民票の写しの交付(本人)	4 審査	窓口係(「リ」作業)	TRUE	50%	50%	待合	2	○	5,790
	TRUE	住民票の写しの交付(本人)	5 住民呼出	窓口係(窓口作業)	TRUE		100%	窓口	1	○	7,895
	TRUE	住民票の写しの交付(本人)	6 証明書交付・手数料受領	窓口係(窓口作業)	TRUE		100%	窓口	2	○	5,790
K-1-K	TRUE	住民票の写しの交付(広域)	1 申請書の確認	窓口係(窓口作業)	TRUE		100%	窓口	2	○	112
	TRUE	住民票の写しの交付(広域)	2 本人確認	窓口係(窓口作業)	TRUE		100%	窓口	2	○	112
	TRUE	住民票の写しの交付(広域)	3 システム操作	窓口係(「リ」作業)	TRUE	80%	20%	待合	5	○	280
	TRUE	住民票の写しの交付(広域)	4 審査	窓口係(「リ」作業)	TRUE	50%	50%	待合	2	○	112
	TRUE	住民票の写しの交付(広域)	5 住民呼出	窓口係(窓口作業)	TRUE		100%	窓口	1	○	56
	TRUE	住民票の写しの交付(広域)	6 証明書交付・手数料受領	窓口係(窓口作業)	TRUE		100%	窓口	2	○	112
K-1-CD	TRUE	個人番号カード交付	1 書類確認	窓口係(窓口作業)	TRUE	30%	70%	窓口	3	○	3,285
	TRUE	個人番号カード交付	2 電子証明書発行	窓口係(「リ」作業)	TRUE	30%	70%	待合	5	○	3,475
	TRUE	個人番号カード交付	3 個人番号カード交付	窓口係(窓口作業)	TRUE	30%	70%	窓口	10	○	10,950
	TRUE	個人番号カード交付	4 概要説明	窓口係(窓口作業)	TRUE	30%	70%	窓口	10	○	10,950
K-1-E	TRUE	住基の閲覧	1 申請書審査	管理係	TRUE	100%		帰宅	5	○	1,865
	TRUE	住基の閲覧	2 許可通知作成・発送	管理係	TRUE	100%		帰宅	20	○	7,460
	TRUE	住基の閲覧	3 閲覧者本人確認	管理係	TRUE	100%		窓口	1	○	373
	TRUE	住基の閲覧	4 閲覧結果確認	管理係	TRUE	100%		窓口	3	○	1,119
	TRUE	住基の閲覧	5 手数料受領	管理係	TRUE	100%		窓口	2	○	746

調査票解説

【調査票の特徴】

・業務名は市民課32業務分類を参照に作成し、処理業務名についてはこれまでの窓口業務改革プロセス報告書等から基本業務を抽出し、窓口業務棚卸の雛形を作成。

・担当者属性として正規職員、非常勤職員、委託業務を設定。**地方独立行政法人において市の職員以外が担える業務を現状と比較**することを目的としている。

・市民サービス向上を定量化するため住民の位置(窓口、待合、帰宅等)、平均処理時間も設定。

・本プロジェクトは、**地方独立行政法人において担える窓口業務範囲であるのか確認**することが最重要課題であるため、各処理項目については地独可否項目欄を設定。

<主な項目>

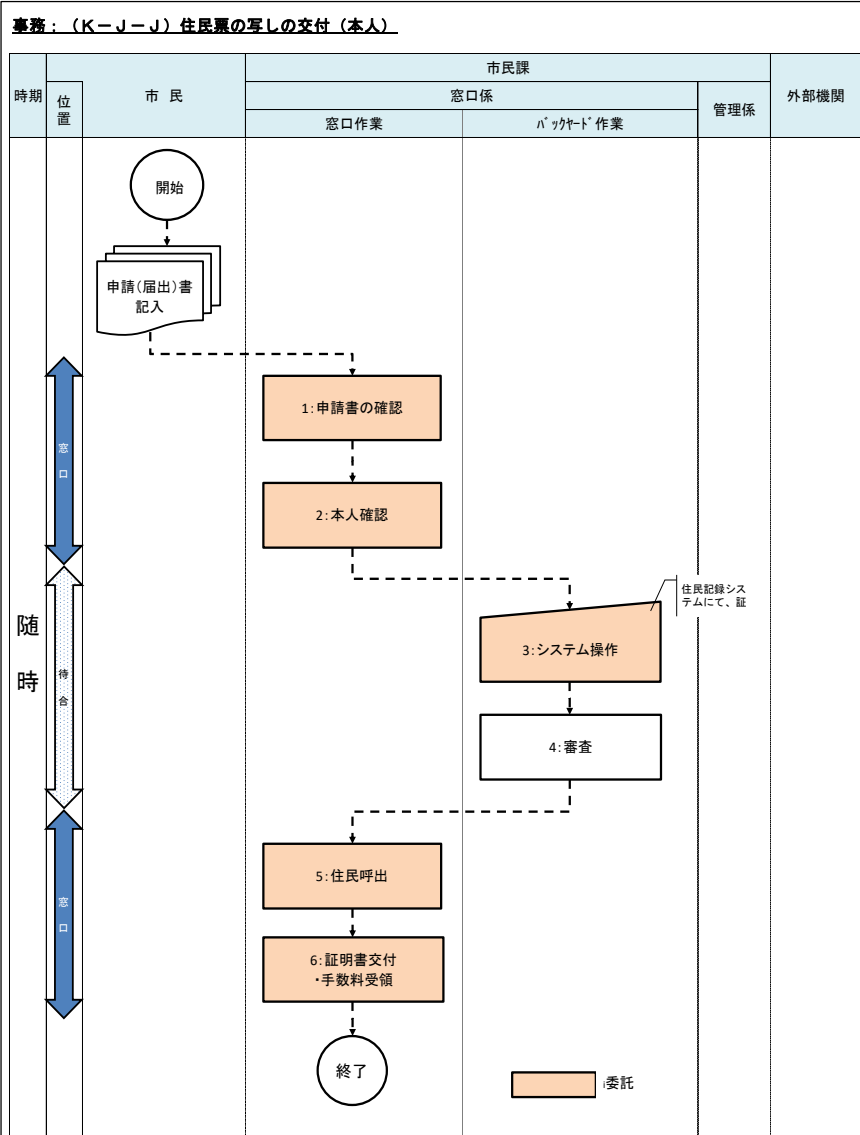
①業務名、②処理内容、③担当者、④地独可否

【調査の方法】

・雛形作成、パイロット調査、ヒアリング

現行業務の棚卸し・分析

棚卸結果：現行業務フロー図（一部）



業務フロー図解説

【業務フロー図の作成方法】

・ 棚卸表の業務名を基本に地方独立行政法人法等で担える業務範囲を特定するため、現状の業務範囲と項目をヒアリングし作成。

【現状】

・ 住民票の写しの交付や戸籍謄抄本等の交付は民間委託業者が審査以外の項目を行っている。

・ 審査については市の職員が行っている。

・ 異動を伴う業務に関しては市職員が行っている。

➤ 異動が伴う業務の内製化理由

・ **公権力の行使が伴う作業が多く**、外注化を検討したが見合わせている。

◆ 地方独立行政法人法で担える業務の調査・検討

➤ 戸籍謄抄本等における第三者の審査は実施できないなど、地方独立行政法人で担える業務範囲の特定

現行業務の棚卸し・分析

棚卸結果：現行業務と関係法令の整理（一部）

(2018年9月7日 ドraft)	地方独立行政法人法	地方独立行政法人法 別表	総務省令	関連法令
① 地方独立行政法人法	第二十一条 地方独立行政法人は、次に掲げる業務のうち定款で定めるものを、以下不同の区域を含む、以下不同の区域その他の執行職務に関する事項、届出その他の行為(以下「申請等」という。)の受理、申請等に対する処分その他の申請等の処理に関する事務であつて定型的なもの及びこれら一体的に処理することが効果的かつ効果的である事務であつて定型的なもの(以下「申請等関係事項」という。)を当該市町村又は当該市町村の長その他の執行職務の範囲において処理すること。	〇 総務省令第七十九号 地方独立行政法人法（平成十五年法律第百十八号）別表及び地方独立行政法人法施行令（平成十五年政令第百八十六号）第五条第一項の規定に基づき、地方独立行政法人法別表及び地方独立行政法人法施行令第五条第一項の総務省令で定める事務を定める省令を次のように定める。 平成二十九年十二月四日 総務大臣野田聖子 地方独立行政法人法別表及び地方独立行政法人法施行令第五条第一項の総務省令で定める事務を定める省令 〔別表第一号の総務省令で定める事務〕 第一号 地方独立行政法人法（以下「法」という。）別表第一号の総務省令で定める事務は、次のとおりとする。 一 戸籍法（昭和二十二年法律第二百二十四号）第十条第一項（同法第十二条の二において準用する場合を含む。）の規定による請求の受付、その請求に係る事実についての審査若しくはその請求に係る戸籍簿等（同法第十条第一項に規定する戸籍簿等を含む。以下次号及び第四号において同じ。）若しくは除籍簿等（同法第十二条の二に規定する除籍簿等を含む。以下次号及び第四号において同じ。）の交付（同法第十条第三項の規定による方法を含む。）又は同条第二項（同法第十二条の二において準用する場合を含む。）の規定による交付の拒否 二 戸籍法第十条の二第二項（同法第十二条の二において準用する場合を含む。）の規定による請求の受付、その請求に係る事実についての審査若しくはその請求に係る戸籍簿等の交付（同法第十条第三項の規定による方法を含む。）若しくは交付の拒否 三 戸籍法第十条の二第二項に係る同法第十条の四（同法第十二条の二において準用する場合を含む。）の規定による説明のため 四 戸籍法第十条の二第一項若しくは第三項から第五項（これらの規定を同法第十二条の二において準用する場合を含む。）までの規定による請求の受付、現にその請求の任に当たっている者の本人確認（戸籍法施行規則（昭和二十二年政令第九十四号）第十一条の二第三号に規定する方法を除く。）又はその請求に係る戸籍簿等若しくは除籍簿等の存在若しくは引渡し（戸籍法施行規則第十一条の規定による方法を含む。）	③ 総務省令	④ 関連法令
	六 公共的な施設で政令で定めるものの設置及び管理を行うこと(第二号から前号までに掲げるものを除く。)。	戸籍法（昭和二十二年法律第二百二十四号）第十条第一項（同法第十二条の二において準用する場合を含む。）の規定による請求の受付、その請求に係る事実についての審査若しくはその請求に係る戸籍簿等（同法第十条第一項に規定する戸籍簿等を含む。以下次号及び第四号において同じ。）若しくは除籍簿等（同法第十二条の二に規定する除籍簿等を含む。以下次号及び第四号において同じ。）の交付（同法第十条第三項の規定による方法を含む。）又は同条第二項（同法第十二条の二において準用する場合を含む。）の規定による交付の拒否 戸籍法（昭和二十二年法律第二百二十四号）第十条第二項 同法第十二条の二 同法第十条第三項 同条第二項 戸籍法第十条の二第二項 同法第十条第三項 同法第十条の四 同法第十二条の二 戸籍法第十条の二第三項から第五項 戸籍法施行規則（昭和二十二年司法省令第九十四号）第十一条の二第三号に規定する方法を除く。）、又はその請求に係る戸籍簿等若しくは除籍簿等の存在若しくは引渡し（戸籍法施行規則第十一条の規定による方法を含む。） 戸籍法施行規則（昭和二十二年司法省令第九十四号）第十一条の二第三号 戸籍法第十条第三項（同法第十条の二第六項、第十二条の二及び第四十八条第三項において準用する場合を含む。）の法務省令で定める方法は、次の各号に掲げる方法とする。 一 郵便 二 民間事業者による信書の送達に関する法律（平成十四年法律第九十九号）第二条第六項に規定する一般信書便事業者又は同条第九項に規定する特定信書便事業者による同条第二項に規定する信書便	戸籍法（昭和二十二年法律第二百二十四号）第十条第一項 同法第十二条の二 同法第十条第三項 同条第二項 戸籍法第十条の二第二項 同法第十条第三項 同法第十条の四 同法第十二条の二 戸籍法第十条の二第三項から第五項 四 税理士については、税理士法（昭和二十六年法律第二百三十七号）第二条第一項第一号に規定する不服申立て及びこれに関する主張又は陳述についての代理業務 五 社会保険労務士については、社会保険労務士法（昭和四十三年法律第八十九号）第二条第一項第一号の三に規定する審査請求及び再審査請求並びにこれらに係る行政機関等の調査又は処分に関し当該行政機関等に対してする主張又は陳述についての代理業務並びに同項第一号の四から第一号の六までに規定する代理業務（同条第三項第一号に規定する相談業務を除く。）	戸籍に記載されている者（その戸籍から除かれた者（その者に係る全部の記載が市町村長の過誤によつてされたものであつて、当該記載が第二十四条第二項の規定によつて訂正された場合におけるその者を除く。）を含む。）又はその配偶者、直系尊属若しくは直系尊属は、その戸籍の謄本若しくは抄本又は戸籍に記載した事項に関する証明書（以下「戸籍謄本等」という。）の交付の請求をすることができる。 第十条から第十条の四までの規定は、除かれた戸籍の謄本若しくは抄本又は除かれた戸籍に記載した事項に関する証明書（以下「除籍謄本等」という。）の交付の請求をする場合に準用する。 第一項の請求をしようとする者は、郵便その他の法務省令で定める方法により、戸籍謄本等の送付を求めることができる。 市町村長は、前項の請求が不当な目的によることが明らかときは、これを拒むことができる。 前条第一項に規定する者以外の者は、次の各号に掲げる場合に限り、戸籍謄本等の交付の請求をすることができる。この場合において、当該請求をする者は、それぞれ当該各号に定める事項を明らかにしなくてはならない。 一 国又は地方公共団体の機関に提出する必要がある場合 戸籍謄本等を提出すべき国又は地方公共団体の機関及び当該機関への提出を必要とする理由 第一項の請求をしようとする者は、郵便その他の法務省令で定める方法により、戸籍謄本等の送付を求めることができる。 市町村長は、第十条の二第一項から第五項までの請求がされた場合において、これらの規定により請求者が明らかにしなければならない事項が明らかにされていないと認めるときは、当該請求者に対し、必要な説明を求めることができる。 第十条から第十条の四までの規定は、除かれた戸籍の謄本若しくは抄本又は除かれた戸籍に記載した事項に関する証明書（以下「除籍謄本等」という。）の交付の請求をする場合に準用する。 三 土地家屋調査士（昭和二十五年法律第二百二十八号）第三条第一項第二号に規定する審査請求の手續についての代理業務並びに同項第四号及び第七号に規定する代理業務 四 税理士については、税理士法（昭和二十六年法律第二百三十七号）第二条第一項第一号に規定する不服申立て及びこれに関する主張又は陳述についての代理業務 五 社会保険労務士については、社会保険労務士法（昭和四十三年法律第八十九号）第二条第一項第一号の三に規定する審査請求及び再審査請求並びにこれらに係る行政機関等の調査又は処分に関し当該行政機関等に対してする主張又は陳述についての代理業務並びに同項第一号の四から第一号の六までに規定する代理業務（同条第三項第一号に規定する相談業務を除く。） 戸籍法第十条の三第一項の法務省令で定める方法は、次の各号に掲げる方法とする。 一 戸籍法第十条第一項又は第十条の二第一項の請求をする場合において、前二の方法によることができないときは、当該請求を受けた市町村長の管理に係る関係の請求の任に当たっている者の戸籍の記載事項について当該市町村長の求めに応じて説明する方法その他の市町村長が現に請求の任に当たっている者を特定するために適当と認める方法 戸籍法第十条第三項（同法第十条の二第六項、第十二条の二及び第四十八条第三項において準用する場合を含む。）の法務省令で定める方法は、次の各号に掲げる方法とする。 一 郵便 二 民間事業者による信書の送達に関する法律（平成十四年法律第九十九号）第二条第六項に規定する一般信書便事業者又は同条第九項に規定する特定信書便事業者による同条第二項に規定する信書便

② 地方独立行政法人法 別表

解説

- ◆ 地方独立行政法人法に従って業務棚卸表を基軸に、どの業務が地方独立行政法人で担えるかを明らかにすることが必要
- ◆ 関連法規について一表でまとめたものがないため表を作成
- ◆ 参考にした関連法規は ①地方独立行政法人法、②地方独立行政法人法別表、③総務省令、④関連法令
 その他、平成30年4月1日総行経第122号「地方独立行政法人法別表及び地方独立行政法人法施行令第五条第一項の総務省令で定める事務を定める省令の施行について（通知）」を参考に業務棚卸表の外注化していない部分を中心に業務範囲を特定

業務フローの検討結果

地方独立行政法人が行うことができる業務(一例)

【実施可能業務の一例(市民課業務)】

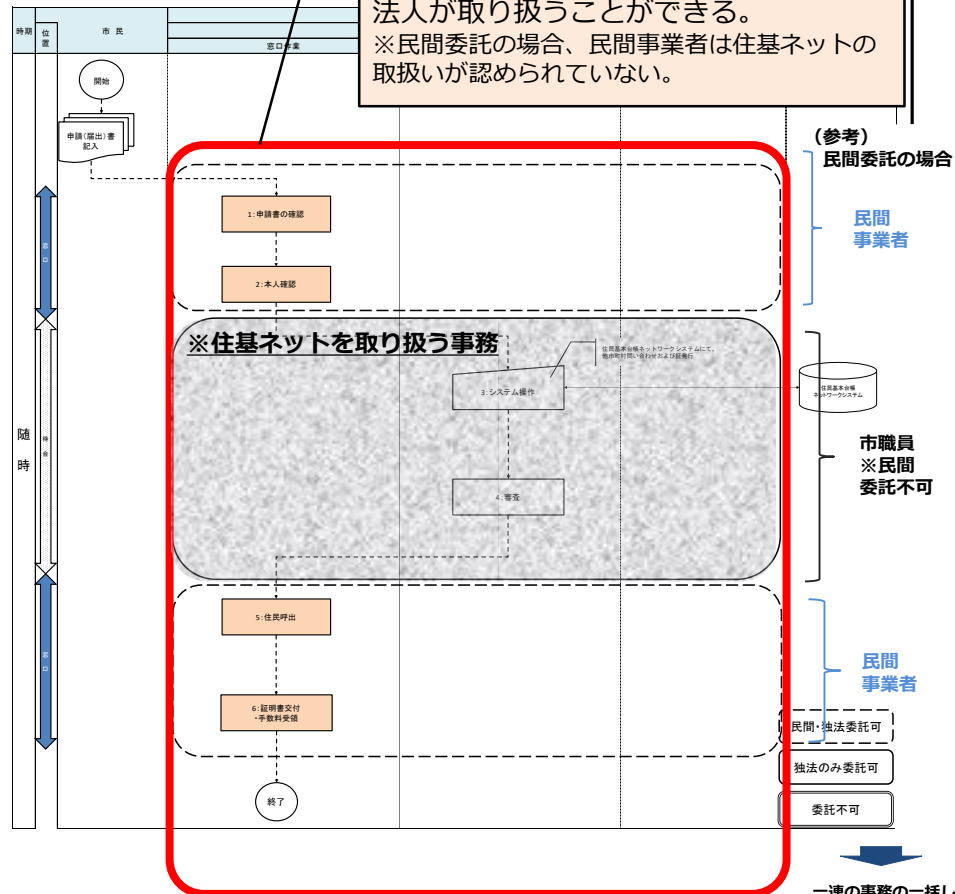
以下の業務は、住基ネット関連機器の操作を含めて包括的に地方独立行政法人が処理できる。

区分	業務名	業務処理内容
交付	住民票の写しの交付(広域)	システム操作
交付	個人番号カード交付	電子証明書写し発行
交付	個人番号カード交付	個人番号カード交付
異動	転入(個人番号カードあり)	統合端末確認
異動	転入(個人番号カードあり)	特例転入処理
異動	転出	システム入力
異動	転出(個人番号カードあり)	システム入力(特例転出処理)
異動	転居(個人番号カードあり)	統合端末処理
異動	婚姻・離婚(個人番号カード処理) (個人番号カードあり)	統合端末処理

Point

地方独立行政法人は、事務を行うにあたり、住民基本台帳ネットワークシステム(住基ネット)を取り扱うことが可能。
赤枠内の一連の事務を全て地方独立行政法人が取り扱うことができる。
※民間委託の場合、民間事業者は住基ネットの取扱いが認められていない。

業務：(K=J=L)住民票の写しの交付(広域)



業務フローの検討結果

地方独立行政法人が行うことができる業務(一例)

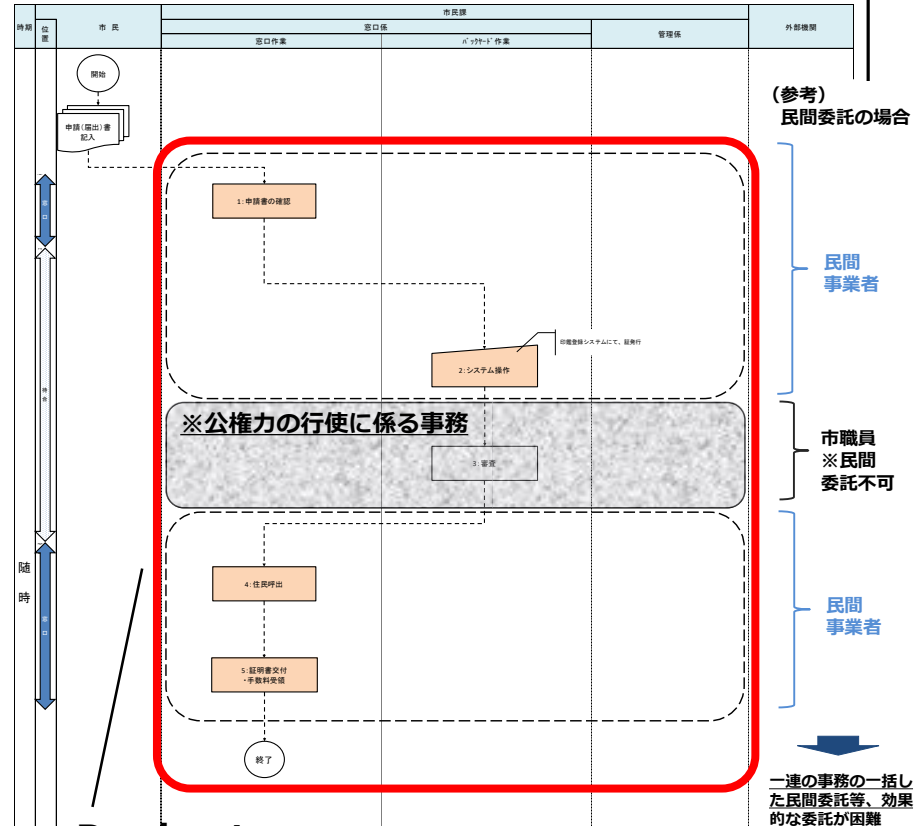
【実施可能業務の一例(市民課業務)】

以下の業務は、公権力の行使にわたる事務を含めて包括的に地方独立行政法人が処理できる。

区分	業務名	業務処理内容
交付	<ul style="list-style-type: none"> 住民票の写し(本人・広域) 住基の閲覧 戸籍謄抄本の交付 戸籍の附票の交付 印鑑登録証明書の交付 税務証明の交付 身上照会の交付 捜査関係事項照会の交付 臨時運行許可証の交付 	審査・決裁
異動	<ul style="list-style-type: none"> 印鑑登録 転入(個人番号カードあり・なし) 転出(個人番号カードあり・なし) 転居(個人番号カードあり・なし) 世帯変更 住民基本台帳施行令第12条第2項による戸籍に関する届出を受理したときの記載(出生、死亡、結婚・離婚、縁組・離縁、入籍・転籍) 	審査・決裁

※戸籍の届出の受理や審査に関する業務は、地方独立行政法人の業務の対象外であり、民間委託同様、事実上の行為又は補助業務のみ処理することができる。

基準：(K-1-R) 印鑑登録証明書の交付



Point

地方独立行政法人は、公権力の行使に係る事務を含めて包括的に処理が可能。赤枠内の一連の事務を全て地方独立行政法人が取り扱うことができる。

※民間委託の場合、民間事業者は公権力の行使に係る事務は処理ができず、非効率なフローとなる。

- 民間・独法委託可
- 独法のみ委託可
- 委託不可

地方独立行政法人化における定量効果／歳出削減等の効果把握手法

現在の窓口業務を地方独立行政法人化した場合の業務コスト削減メリット

※地方独立行政法人が行うことができる業務の一部（本市市民課で取扱う業務）を対象に算出

各業務処理に要するコストは（＝各属性別業務担当者の時間(分)当たり人件費×属性別担当者関与割合×各業務処理に要する平均処理時間）より算出し、地方独立行政法人化の業務コストメリットは、①の現状、職員及び非常勤職員が担う業務が民間委託された場合のコストに②の地独で可能な追加業務を法人職員が行った場合を足して算出した。ここでは定量的効果を示すため、あくまでも仮定として民間委託の単価と同水準で算出しているが、実際には法人ごとに定める給与の支給基準によりコストが異なることに留意。

※地方独立行政法人の職員の給与は、公務員型の場合、国及び地方公共団体の職員の給与が参酌事項とされているものの、民間事業の従事者の給与、業務の実績等を考慮の上、労使交渉により決定することが可能。非公務員型の場合、国及び地方公共団体の職員の給与は考慮事項にとどまるものとされ、民間事業の従事者の給与、業務の実績等に加えて、職員の職務の特性及び雇用形態等を考慮して決定するものとされる。

① 民間委託による業務コスト削減見込額（千円）

現状民間委託未実施業務	正規職員・非常勤職員年間業務量(分) a	正規職員・非常勤職員コスト(千円) b	民間委託した場合のコスト(千円) c	差引) 民間委託で削減可能コスト見込額(千円) d=b-c
個人番号カード交付の一部	15,330	514	355	159
住基の閲覧の大部分	9,698	574	224	349
身上照会の交付の大部分	2,310	125	53	72
捜査関係事項照会の交付の大部分	4,172	227	96	130
旅券の申請の一部	12,075	670	279	391
印鑑登録(本人申請)の一部	8,730	356	202	154
印鑑登録(本人以外申請)の一部	555	22	12	9
転入の大部分	81,360	3,754	1,885	1,869
転入(個人番号カードあり)の大部分	3,888	176	90	86
転出の大部分	38,385	1,616	889	726
転出(個人番号カードあり)の大部分	2,100	88	48	39
転居の大部分	41,175	1,852	954	898
転居(個人番号カードあり)の大部分	2,400	103	55	48
世帯変更の大部分	10,368	457	240	216
出生の大部分	58,416	3,062	1,353	1,709
死亡の大部分	49,020	2,523	1,136	1,387
婚姻・離婚の大部分	83,648	4,504	1,938	2,565
婚姻・離婚(個人番号カードあり)の大部分	4,410	237	102	135
縁組・離縁の大部分	5,712	313	132	181
入籍・転籍の大部分	25,116	1,327	582	745
DV支援措置	2,860	169	66	103
在外選挙人	115	6	2	4
合計	461,843	22,688	10,703	11,984

② 地方独立行政法人化による追加的な業務コスト削減見込額(千円)

追加的な地方独立行政法人化可能業務	正規職員・非常勤職員年間業務量(分) a	正規職員・非常勤職員コスト(千円) b	地方独立行政法人化した場合のコスト(千円) c	差引) 地方独立行政法人化による追加削減可能コスト見込額(千円) d=b-c
住民票の写しの交付(本人・広域)の一部	76,182	3,118	1,765	1,352
個人番号カード交付の一部	16,425	551	380	170
住基の閲覧の一部	1,865	110	43	67
戸籍の附票の交付	7,100	290	164	125
印鑑登録証明書の交付	43,488	1,778	1,007	770
税務証明の交付	12,894	527	298	228
身上照会の交付	660	39	15	23
捜査関係事項照会の交付	1,192	70	27	42
臨時運行許可証の交付の一部	1,881	97	43	54
印鑑登録(本人申請・本人以外申請)の一部	15,660	640	362	277
転入・転入(個人番号カードあり)の一部	20,604	1,102	477	625
転出・転出(個人番号カードあり)の一部	13,545	553	313	239
転居・転居(個人番号カードあり)の一部	8,935	522	207	315
世帯変更の一部	2,592	153	60	93
出生の一部(職権での住民票の記載)	8,519	459	197	262
死亡の一部(職権での住民票の記載)	7,980	430	184	245
婚姻離婚の一部(職権での住民票の記載)	9,779	527	226	301
縁組・離縁の一部(職権での住民票の記載)	833	44	19	25
入籍・転籍の一部(職権での住民票の記載)	4,508	243	104	138
犯歴・犯歴(照会)(職権での住民票の記載)	26,620	1,576	616	959
合計	281,262	12,839	6,518	6,321

③ 地方独立行政法人化することによる本市の業務コスト削減見込額（※単価を委託と同水準と仮定して算出した金額）

※担当者属性別1分当たり単価

【A】 民間委託による業務コスト削減見込額（地方独立行政法人でも実施可能）	約12百万円	1分当たり単価（円）	
		正規職員	59.24
【B】 地方独立行政法人化による追加的な業務コスト削減見込額	約6百万円	非常勤職員	22.55
合計（A+B）	約18百万円	民間委託	23.18

地方独立行政法人化による主な定性効果

定性的な影響(効果等)

市民課担当者へのヒアリング等により定性的な効果を把握
【5つの期待効果】

住民サービスの質の向上

- 定期的な職員異動や民間事業者の変更等による担当者の経験値が低い等のリスク回避が可能。
- **職員の長期的な人材育成が可能**となり、住民サービス品質の更なる維持・向上が期待。
- 公務員人事制度にとらわれない勤務時間の設定により、**夜間の窓口開設**、さらには**窓口の新規設置等の対応が可能**。
- 年度目標・事業計画の作成、評価委員会・設立団体の長による評価制度の活用により、更に積極的な住民サービス充実への取組みが可能。

職員定数管理の枠外

- 地方公共団体職員定数管理の枠外となり、**職員定数の制限なし**。

職員のモチベーション

- 長期的な人材育成プランの適用を受け、自らの**専門性が向上**することで職員のモチベーションの向上が期待。
- 人事評価制度を柔軟に設計することにより「がんばった職員には更なる高評価を行う仕組み」等の導入が可能。

効率性

- 法律上、民間事業者が担えなかった**公権力の行使に係る事務**(担えないと思われ対象外としていた領域の事務も含む) **も含めて、地方独立行政法人が窓口業務を担うことが可能**。
- **地方独立行政法人が包括的に窓口業務を担う**ことができ、さらに**効率的に業務処理が可能**となることに期待。

法令遵守

- 地方独立行政法人法、定款に基づき担う事務が明確に定義されるため、民間事業者に委託する場合に比べ、偽装請負のリスクが低度。
- 役職員は個人情報保護条例の適用による義務が課され、民間事業者に委託する場合に比べ、個人情報保護対応に関するリスクの低減が可能。
- 地方独立行政法人法において地方独立行政法人の運営状況を開示することが求められており、さらには設立・認可等の手続きや目標による管理や評価の仕組み等により、**透明性が高い運営、ガバナンス構築が可能**。
- 申請等関係事務処理法人の業務の特性に配慮して、他の地方独立行政法人とは異なる**設立団体等自治体から法人への関与の取り決めが地方独立行政法人法に整備**されている(報告・検査、監督命令、停止命令等)。こうした法令を踏まえて、法人の法令遵守の対応が可能となる。

地方独立行政法人設立におけるその他の検討結果

地方独立行政法人設立までの検討事項と主なスケジュール

① 地方独立行政法人設立に要するコスト項目

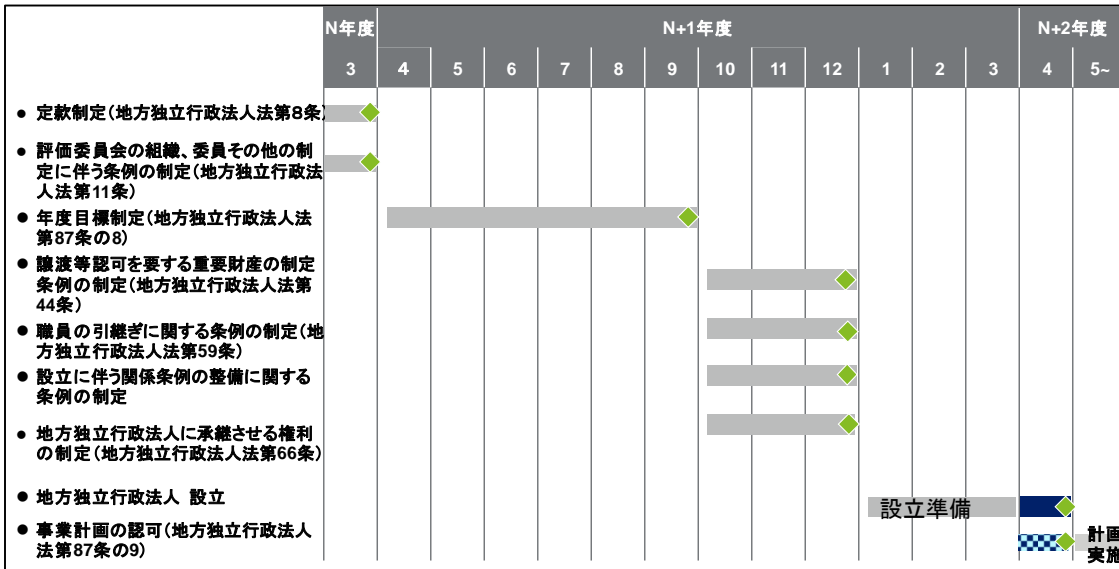
【地方独立行政法人設立のための主な費用】

区分	主なコスト
イニシャルコスト	法人登記に係る費用
	固定資産の測量等調査および評価に係る費用
	広告経費
	システム導入費用
	外部コンサルタント利用による設立準備支援費用 等
ランニングコスト	評価委員を含む外部役員等の顧問料等人件費
	雇用保険料
	会計監査人への監査費用
	振込手数料 等

- 法人の設立に際しては、設立準備時のみ発生するコストであるイニシャルコストと設立後継続的に発生するランニングコストが想定される。

② 地方独立行政法人設立までの主なイベントとスケジュール

【一般的な地方独立行政法人設立スケジュール（N+2年度設立の場合）】



- 地方独立行政法人を設立するときは、議会の議決を経て定款を定め、都道府県知事の認可※を受けなければならない。
 ※都道府県及び指定都市が設立する場合は総務大臣の認可
- 本市の議会の定例会の開催は、6月、9月、11月、2月の年間4回である。会期のスケジュールを鑑みるに設立までには、標準的には約13ヶ月程度を要するため、臨時会の開催を予定しなければならない。ただし、各事項の制定を集約して議決することで短縮することも可能。

地方独立行政法人設立におけるその他の検討結果

地方独立行政法人設立におけるその他検討結果

①職員の業務スキルアップ

【方法】

- ・地方独立行政法人を設立した場合、法人の職員を十分に確保することや住民サービスの低下を招くことなく業務を遂行するため、窓口業務を担う職員の意向や業務内容を把握しておくことが重要。
- ・また、今後の職員の業務スキルアップを見据え、育成まで視野に入れたアンケート調査、ヒアリング調査を行った。

【結果】

(1) 意向調査

- ・正規職員と非正規職員では移行意思に差がみられた。正規職員は、地方独立行政法人への移行意思は概ね消極的（自身の身分、給与や福利厚生等が変わることへの不安、幅広い業務ができなくなることへの不安など）。
- ・非正規職員は、地方独立行政法人への移行意思は概ね積極的（専門的なスキルの習得など特定の業務に取り組めるといった期待）。

(2) 業務内容及び専門的スキル

- ・業務内容が個人情報扱うため、情報セキュリティに関する知識は必須。
- ・業務の8割は1年間の業務経験で習得可能であり、マネージャーやサブマネージャー、スタッフのいずれの職位においても、特別な資格や免許、業務経験は要しない。

②広域での地方独立行政法人化の検討

【方法】

- ・地方独立行政法人設立は周辺の市町の関心も高い。そこで、周辺市町の市民課を中心に、主に窓口業務に関する民間委託の有無、民間委託への課題、地方独立行政法人の活用可能性についてヒアリングを行った。

【結果】

(1) 地方独立行政法人に対する期待

- ・単独自治体では専門性が求められる業務に専門性を持った職員が少なく、既に不安を抱えているが、広域化することで、広域自治体の中で優れた専門性を持った職員が広域で指導できるようになり、業務を安定的に継続できる等の期待があった。また、単独で専門性の高い職員を抱える必要がなくなり、人事的な不安も解消できるとの期待もあった。

(2) 設立にあたっての課題

- ・業務の標準化の調整。地方独立行政法人が行うことのできる窓口関連業務に制約があるため職員の確保が必要になる等。

取組のモデル化に向けた期待と課題

地方独立行政法人への期待

窓口業務の地方独立行政法人設立推進への誘因として以下のことがあげられる。

- 組織として**窓口業務のノウハウの継承**が可能
- 法律等に基づく規定による申請以外の申請の受理、処分、処理等について、条例で制定すれば実施可能。業務委託範囲の拡大が可能
- 自治体職員は、偽装請負に当たるため民間の委託先職員に直接の指揮命令ができないが、地方独立行政法人の個々の職員には、法に基づき、必要な指導等が可能
- 広域で実施することにより、地方独立行政法人にて柔軟な人材配置ができる

① 窓口業務として

- 市の窓口業務従事職員を政策的な業務や市民に寄り添う業務に充当可能
- 行政職員OBを地方独立行政法人にて活用
- 地方独立行政法人法に定められた目標・評価制度を活用した本市からの関与
- 業務の指導・監督機能の維持のために、地方独立行政法人との人事交流や協働を通じて自治体でも窓口業務ノウハウの蓄積が必要

持続可能な窓口業務のために地方独立行政法人化は必要

地方独立行政法人

② これからの行政運営として

地方独立行政法人設立への課題

地方独立行政法人設立に向けて克服すべき点として以下のことがあげられる。

- 人材確保（現状窓口担当職員の転籍、外部委託業者の本市特化も不確実）
 - 現状窓口担当職員の異動による業務ノウハウの習得
- 市民に対する地方独立行政法人化の理解促進
- 地方独立行政法人の設立コスト負担
- 今後の窓口業務の高度化・業務量増加を背景とした地方独立行政法人での窓口業務の効率化

③ 法人設立に関する課題

④ 広域連携における課題

- 各自治体で行っている窓口業務の運用方法や基準の統一
- 利用するシステムの統一
- 各自治体の首長や議会の調整

市民課業務以外の業務へ検討を拡大し、周辺自治体と共同化を視野に単独設立を検討