

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

総務省行政管理局公共サービス改革推進室

## 目次

第1章 総論	1
1 背景	1
2 当室のこれまでの取組	2
3 民間委託における課題	2
4 本ガイドラインの位置づけ及び対象業務	3
5 用語の定義	3
第2章 民間事業者に委託することが可能な業務範囲	6
1 現状と課題	6
2 窓口業務の民間委託に関する各府省庁通知	6
3 各省通知が示す委託可能範囲の整理	7
第3章 労働関係法に留意した適正な請負・業務委託について	10
1 現状と課題	10
2 告示及び参考資料	11
3 窓口業務における留意事項	12
第4章 個人情報保護	15
1 現状と課題	15
2 民間委託に際して講ずるべき措置等を規定した法令及び通知等	15
3 具体例	16
第5章 民間委託をより効果的にするための工夫例および留意事項	19
1 工夫例	19
2 留意事項	20
第6章 公共サービス改革法 34 条特例に基づく民間委託について	22
1 公共サービス改革法 34 条特例に基づく民間委託について	22
2 実施例	24

別添1 窓口業務に関して民間事業者に委託することができる業務範囲（通知集）

別添2 労働省告示及び適正な請負・業務委託に係る参考資料

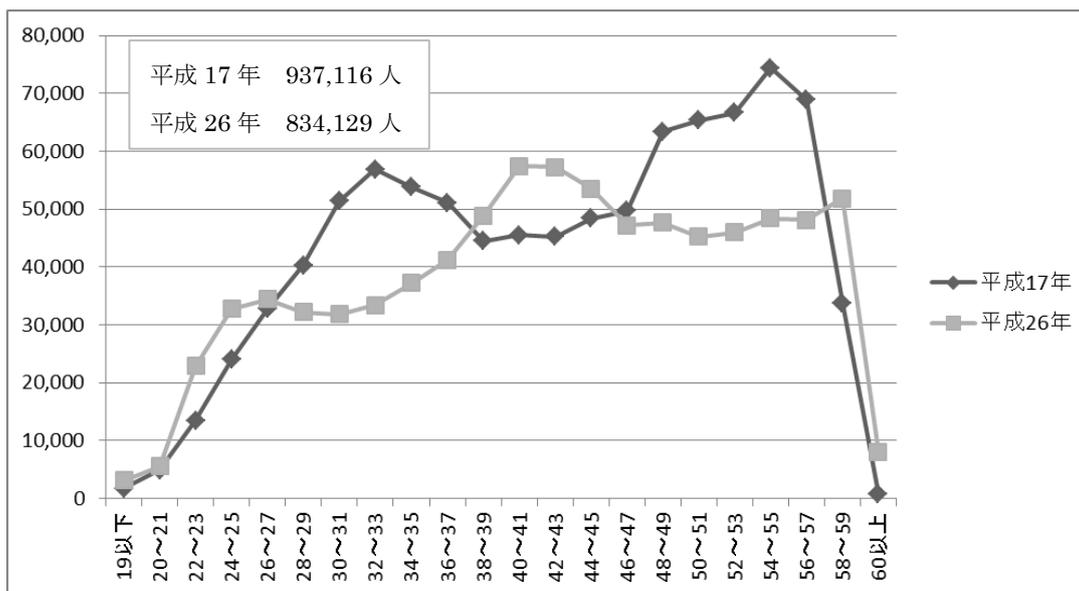
# 第1章 総論

## 1 背景

少子高齢社会の到来による介護ニーズの高まり、男女共同参画社会の形成に伴う保育サービスへのニーズの高まり、自然災害の頻発等による安心・安全に対するニーズの高まりなど公共サービスに対する住民ニーズは多様化、高度化している。

一方、平成27年度の公務員白書<sup>1</sup>によれば、平成17年の時点から平成26年の時点の間に全団体の一般行政職職員の数は約10万3,000人減少し（平成17年937,116人→平成26年834,129人）、平均年齢は0.3歳（43.1歳→42.8歳）低下しており、採用者数も従前の水準まで回復しているわけではない。一方で、住民サービスの充実の要請に応えるため、各地方公共団体では、窓口業務の見直しや庶務業務の集約化など事務・事業の見直し、ICTの活用等による業務の効率化、民間委託等の推進や、指定管理者制度やPFIの活用、嘱託職員や非常勤職員の活用などの取組を進めてきている。

図1 地方公共団体（地方公務員）の年齢別在職状況（一般行政職）



（単位：人）地方公務員給与実態調査より引用

総務省作成

※地方公共団体の一般行政職職員（教育公務員、警察官、臨時職員、特定地方独立行政法人職員及び特定地方独立行政法人臨時職員に該当する職員以外の常勤の職員のうち、税務職、医師・歯科医師職、看護・保健職、福祉職、消防職、企業職、技能労務職等のいずれにも該当しない職員）について、総務省の地方公務員給与実態調査に基づき、全団体の平成26年における年齢階層別人員構成を平成17年と比較した表

政府も、平成27年6月30日の閣議決定「経済財政運営と改革の基本方針2015」に

<sup>1</sup> <http://www.jinji.go.jp/hakusho/h27/1-2-02-2-1.html>

において、「公的サービスの産業化」、すなわち「公共サービス及びそれと密接に関わる周辺サービスについて、民間企業等が公的主体と協力して担うことにより、選択肢を多様化するとともに、サービスを効率化する」ことに国、地方、民間が一体となって取り組むことを目標として掲げている。

また、同閣議決定は、選択肢の多様化の一つの方策として「多様な行政事務の外部委託」の推進を掲げており、「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」こととしている。

## 2 当室のこれまでの取組

総務省行政管理局公共サービス改革推進室<sup>2</sup>（以下「当室」という。）では、平成18年7月に「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号）」が施行されて以降、地方公共団体等の要望を踏まえ、各業務について官民競争入札又は民間競争入札による公共サービスの改革に関する措置を講じようとする地方公共団体の取組を可能とするための環境整備に取り組んできた。

このうち窓口業務については、同法34条の特例（第6章で詳述する）のほか、関係府省等と連携し、民間委託可能な範囲や民間委託における労働法令上の留意点等を整理し「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20年1月17日発出、平成27年6月4日改正。以下「内閣府通知」という。）<sup>3</sup>をとりまとめるなど、様々な環境整備を行ってきたところである。

## 3 民間委託における課題

窓口業務の民間委託に当たっては、依然として様々な課題が指摘されている。

具体的には、

- ・ 法令上、委託が可能な業務と行政が自ら執行すべき業務の切り分けについて、業務ごと、地方公共団体ごとに試行錯誤しながら整理している実態があること
- ・ 窓口業務のノウハウが職員個人に蓄積され、組織的・体系的に共有されていない場合や、作業手順や運用等が地方公共団体ごとに異なる場合など、民間事業者の参入障壁となっていること
- ・ いわゆる偽装請負の問題が懸念されること

などが挙げられる。

このような課題が指摘される中、「経済財政運営と改革の基本方針 2015」において、

<sup>2</sup> 平成28年3月31日以前においては「内閣府公共サービス改革推進室」

<sup>3</sup> [http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/gyoukan/kanri/koukyo\\_service\\_kaikaku/chiiki/gyoumukanren/madoguchi.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/koukyo_service_kaikaku/chiiki/gyoumukanren/madoguchi.html)

歳出改革等の考え方として「公的サービスの産業化」が掲げられたことを受け、適正な窓口業務の民間委託等を推進するべく、本ガイドラインを策定することとなった。

#### 4 本ガイドラインの位置づけ及び対象業務

地方公共団体の窓口業務における民間委託等の手法については、それぞれの地域特性（人口規模・特性、支所・出張所数、重点政策等）に応じて地方公共団体の判断において選択されるものであり、本ガイドラインがひとつの参考となり、地方公共団体における公共サービス改革の更なる推進につながることを期待するものである。

本ガイドラインは、地方公共団体、関係府省、民間事業者等の意見を踏まえて、窓口業務における民間委託の参考書として作成したものであり、今後実情等を踏まえて適宜修正していくものである。

対象業務は、地方公共サービス小委員会および窓口業務ワーキンググループにて分析を行った、①住民基本台帳業務、②戸籍業務、③国民健康保険業務、④個人番号カード業務のほか、内閣府通知に掲げる業務を対象とし、その他の行政窓口業務についても、地方公共団体の判断のもと同様の考え方で整理されることを想定する。

#### 5 用語の定義

本ガイドラインで使用する用語の定義は下表のとおりとする。

表 用語の定義

用語	定義
公共サービス改革法	競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号）をいう
住基法	住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）をいう
住基令	住民基本台帳法施行令（昭和42年政令第292号）をいう
住基規則	住民基本台帳法施行規則（平成11年自治省令第35号）をいう
住民票省令	住民基本台帳の一部の写しの閲覧及び住民票の写し等の交付に関する省令（昭和60年自治省令第28号）をいう
戸籍の附票省令	戸籍の附票の写しの交付に関する省令（昭和60年法務省・自治省令第1号）をいう
住民票技術基準	住民票に係る磁気ディスクへの記録、その利用並びに磁気ディスク及びこれに関する施設又は設備の管理の方法に関する技術的基準（昭和61年自治省告示第15号）をいう
戸籍の附票技術基準	戸籍の附票に係る磁気ディスクへの記録、その利用並びに磁気ディスク及びこれに関する施設又は設備の管理の方法に関する技術的基準（平成6年法務省・自治省告示第1

	号) をいう
住基ネット技術基準	電気通信回線を通じた送信又は磁気ディスクの送付の方法並びに磁気ディスクへの記録及びその保存の方法に関する技術的基準（平成 14 年総務省告示第 334 号）をいう
住基要領	住民基本台帳事務処理要領（昭和 42 年 10 月 4 日法務省民事甲第 2671 号・保発第 39 号・庁保発第 22 号・42 食糧業第 2668 号（需給）・自治振第 150 号法務省民事局長・厚生省保険局長・社会保険庁年金保険部長・食糧庁長官・自治省行政局長から各都道府県知事あて通知）をいう
戸籍法	戸籍法（昭和 22 年法律第 224 号）をいう
戸籍規則	戸籍法施行規則（昭和 22 年司法省令第 94 号）をいう
番号法	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）をいう
番号令	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行令（平成 26 年政令第 155 号）をいう
番号規則	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則（平成 26 年内閣府・総務省令第 3 号）をいう
カード技術基準	通知カード及び個人番号カードに関する技術的基準（平成 27 年総務省告示第 314 号）をいう
カード要領	通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領（平成 27 年 9 月 29 日総行住第 137 号総務省自治行政局長から各都道府県あて通知）をいう
保険法	国民健康保険法（昭和 33 年法律第 192 号）をいう
労働者派遣法	労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和 60 年法律第 88 号）をいう
情報セキュリティガイドライン	地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（総務省）をいう
住基システム	住民票技術基準 第 1 の 1 に規定する住民記録システムをいう
住基ネット	住基ネット技術基準 第 1 の 1 に規定する住民基本台帳ネットワークシステムをいう
CS	住基ネット技術基準 第 1 の 2 に規定するコミュニケーションサーバをいう
統合端末	認証業務及びこれに附帯する業務の実施に関する技術的

	基準（平成 15 年総務省告示第 706 号）第 1 条第 3 号に規定する統合端末をいう
個人番号	番号法第 2 条第 5 項に規定する個人番号をいう
個人番号カード	番号法第 2 条第 7 項に規定する個人番号カードをいう
特定個人情報	番号法第 2 条第 8 項に規定する特定個人情報をいう
個人番号利用事務	番号法第 2 条第 10 項に規定する個人番号利用事務をいう

## 第2章 民間事業者に委託することが可能な業務範囲

### 1 現状と課題

地方公共団体が提供する公共サービスには、法令上、民間に委託することが可能な業務と、行政自らが執行することとなっている業務（法令上民間委託が不可能な業務）が存在する。

これについて、内閣府通知および各所管府省通知によって委託可能な範囲が示されているが、具体的な業務に即していない部分があるなど、更なる明確化を求める声が地方公共団体からあがっている。

### 2 窓口業務の民間委託に関する各府省庁通知

民間事業者に委託することが可能な業務範囲については、当室および法令所管省より下表のとおり通知が発出されている。

表 窓口業務の民間委託に関する各府省庁通知<sup>4</sup>

府省庁	業務分野	文書名	略称
内閣府	窓口25業務	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）	内閣府通知
	住民基本台帳 戸籍	平成26年の地方からの提案等に関する対応方針 （平成27年1月30日 閣議決定）	
総務省	住民基本台帳	住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間事業者に委託することができる業務の範囲について （平成20年3月31日 総行市第75号等）	75号通知
		住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務の民間委託に関する質疑応答について（平成20年9月9日 事務連絡）	
法務省	戸籍	戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について（平成25年3月28日 法務省民一第317号）	317号通知
		戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について 「戸籍事務の民間委託に関するQ&A」 （平成27年3月31日 事務連絡）	戸籍 Q&A
厚生労働省	国民健康保険	「公共サービス改革基本方針」の改定（国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に	国保通知

4

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/gyoukan/kanri/koukyo\\_service\\_kaikaku/chiiki/gyoumukanren/madoguchi.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/koukyo_service_kaikaku/chiiki/gyoumukanren/madoguchi.html)

		関する留意事項) について (平成 19 年 3 月 28 日 老介発第 0328001 号等) (改正 平成 21 年 12 月 28 日 保国発 1228 第 1 号)	
	介護保険	「公共サービス改革基本方針」の改定(介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付業務の民間委託に関する留意事項) について (平成 20 年 3 月 28 日 老介発第 0328001 号)	
	妊娠届及び母子健康手帳	「公共サービス改革基本方針」の改定 妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付に関する業務関係について (平成 20 年 3 月 31 日 雇児母発第 0331005 号)	
警察庁	車庫証明	「公共サービス改革基本方針」の改定について (平成 19 年 1 月 16 日 警察庁丁規発第 5 号)	
内閣府 外務省	旅券関係	「公共サービス改革基本方針」の改定について (平成 19 年 2 月 9 日 事務連絡)	

### 3 各省通知が示す委託可能範囲の整理

各通知において、委託可能範囲は共通的に「事実上の行為、補助的業務」としており、委託不可能範囲は多少表現の相違はあるが「公権力の行使」「交付・不交付の決定」「審査そのもの」などとしている。

各省通知が示す具体的な委託範囲について、下表のとおり整理した。

なお、これは法令上の委託可否について整理したものであり、効率上の効果等に関する委託の適否については、各地方公共団体の実情を踏まえて、判断いただきたい。

表 各省通知が示す委託可能範囲

処理区分	処理内容	委託可否		
		住民基本台帳	戸籍	国民健康保険
受付	請求、届出等の記載に遺漏がある場合、添付書類に不足がある場合の指摘	○	○	○
	請求、届出等の記載内容が不十分な場合、添付書類が不適當な場合で、補正の必要性が明白な場合の指摘	○	○	○
	請求、届出等の記載内容が不十分な場合、添付書類が不適當な場合で、補正の要否に裁量的判断を要する場合の指摘	×	×	×

	本人確認書類の受領	○	○	○
	書類による本人確認	※1	○	○
	質問その他適宜の方法による本人確認判断材料の収集	○	×	※1
	代理権疎明資料の受領	○	○	○
	適宜の方法による代理権判断材料の収集	○	/	※1
審査	請求・届出等に対する審査	×	×	×
	交付・不交付等の決定	×	×	×
端末操作	証明書等の作成	○※2	○	○
	異動内容の記載	○※2	○※3	○
引渡し	諸証明等の交付	○※4	○※4	○※4
	原本還付	※5	○※4	※5
	手数料の徴収・収納	○※6	○※7	○※7
その他	個人番号の取扱い	○	/	○※8
	本人等から個人番号の提示が得られない場合における、住民基本台帳等による確認	/	/	○※9
	住民票コードの取扱い	○	/	/
	保険料の徴収・収納	/	/	○※10

○：委託可能範囲 ×：委託不可能範囲 /：業務不存在

※1 通知において言及なし。なお、各通知は委託可能範囲を例示列挙しているため、各市町村において「事実上の行為・補助的業務」に該当するものと判断する範囲について委託することは差し支えない

※2 ただし、住基ネットの取扱いを除く

※3 ただし、以下を除く

- ・自動審査機能に基づく表示内容の確認
- ・処分決定、決裁
- ・審査結果入力等のうち処理が複雑かつ非定型的で内容が明白とならないもの
- ・移記事項の入力のうち、移記を要するか否か高度な判断を要するもの

※4 ただし、職員の交付決定・還付決定の意思表示を受けて実施するものに限る

※5 通知において言及はないが、職員の還付決定の意思表示を受けて還付を実施する場合は「事実上の行為」にあたる

※6 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第158条の規定による

※7 通知において言及はないが、地方自治法施行令第158条の規定による

※8 通知において言及はないが、番号法第2条第12項「個人番号利用事務実施者」の規

定から委託可能

- ※9 通知において言及はないが、番号規則第3条第1項第4号及び第5号の規定により委託可能。ただし、住基ネットの操作は、委託不可能
- ※10 保険法第80条の2の規定による。ただし、督促、財産調査、差押等の公権力の行使に当たる行為については、督促状の印刷・封入、差押動産の移送などの補助的業務に限る。また、催告、納付相談等については法律事務として弁護士法（昭和24年法律第205号）等の制限を受けるため留意すること。詳細は国保通知および当室発出の手引き<sup>5</sup>を参照のこと

---

<sup>5</sup> 地方公共団体の公共サービス改革『公金の債権回収業務』～官民連携にむけて～（平成25年3月 内閣府公共サービス改革推進室）

[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000464569.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000464569.pdf)

### 第3章 労働関係法に留意した適正な請負・業務委託について

#### 1 現状と課題

##### (1) 現状と課題

窓口業務の民間委託に際しては、内閣府通知において、「市町村の適切な管理」を確保し、「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」とすることが望ましいとしている。

一方で民間受託者の労働者に比べ市区町村職員がその習熟度において優位であることから、市区町村職員から民間事業者の労働者に対して指揮命令が生じやすい状況であることに留意する必要がある。例えば、住民票の写しの交付業務は、請求者、請求方法、請求事由、請求内容等に応じて、必要書類、確認事項、作業手順、作成する証明書の種類・記載事項(または記載すべきでない事項)等が変化するため、法令等の専門知識に基づき適切な対応が求められる場合がある。

仮に、市区町村職員が受託者である民間事業者の労働者を指揮命令の下に労働させ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実質的に労働者派遣法の労働者派遣に該当する(いわゆる「偽装請負」)。この場合、当該契約に係る事業を行っている民間事業者(派遣元)は、労働者派遣事業の許可が必要となるなど派遣元事業主として、市区町村は派遣先として、労働者派遣法の規制を受けることとなる。

実態が労働者派遣に該当する場合で、労働者派遣法に規定する措置が講じられていない場合は、同法違反として、都道府県労働局より、民間事業者は是正指導等を受け、市区町村も是正指導、勧告を受け、また公表される可能性がある。さらに、偽装請負に該当する行為を行った場合であって、受託事業者の労働者が希望する場合は、労働者派遣法第40条の6に定める労働契約申込みみなし制度の趣旨を踏まえ、市区町村は、採用その他の適切な措置を講じなければならないこととされている(労働者派遣法第40条の7)。

したがって、窓口業務の民間委託を実施する際には、それが労働者派遣に該当しないよう留意しなければならない。

本章では、市区町村において、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの提供を民間委託の契約に基づき適正に推進できるよう、その留意事項をまとめるものである。

##### (2) 労働者派遣の該当性

労働者派遣とは、労働者を「他人の指揮命令を受けて、当該他人のために労働に従事させること」をいう。労働者派遣に該当するか否かについては、労働者派遣事

業と請負により行われる事業との区分に関する基準（昭和 61 年労働省告示第 37 号。以下「37 号告示」という。）に基づき、実態に即して、個別的、総合的に判断される。概括的には、

- ・ 第 1 に、民間事業者の雇用する労働者の労働力を当該民間事業者が自ら直接利用すること
- ・ 第 2 に、受託者である民間事業者が、委託業務を自己の業務として市区町村から独立して処理すること

が必要となる。

具体的な態様については、37 号告示の他、後述の留意点及び厚生労働省より発出されている疑義応答集等を参考にされたい。

## 2 告示及び参考資料

民間委託に際しては、下表の資料によって、適正な請負・業務委託について認識を深めなければならない。例えば、一職員が善意で助言を行ったとしても、当該行為が受託事業者の労働者への指揮命令とみなされるおそれもあるため、課員全体へ制度の周知徹底を図る必要がある。

また、その特性により職員の指揮命令が不可欠な業務については、職員自ら実施する、または労働者派遣を活用することが望ましい。

表 1 告示及び適正な請負・業務委託に係る参考資料<sup>6</sup>

府省庁	文書名
厚生労働省	労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（昭和 61 年労働省告示第 37 号）
	労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（37 号告示）に関する疑義応答集
	労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（37 号告示）に関する疑義応答集（第 2 集）
	労働者派遣事業関係業務取扱要領
内閣府	地方公共団体の適正な請負（委託）事業推進のための手引き

表 2 その他補足資料

府省庁	文書名
厚生労働省	請負・業務委託を適正に行うために（茨城・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川労働局）
	請負・業務委託を適正に行うために（大阪労働局）

<sup>6</sup> 参考資料等では受託事業者の責任者について「管理責任者」が用いられているが、本ガイドラインでは同様の「業務責任者」に統一して記載している。

### 3 窓口業務における留意事項

窓口業務の民間委託をする際には、労働者派遣に該当しない態様によって委託の契約を締結し、遂行しなければならない。その基準については、37号告示のとおりであるが、運用上留意すべき事項については以下のとおりである。

なお、当該留意事項はその他の事情を捨象した、一要素についての解説であることに留意し、具体的方策に対する評価については、具体的な案を添えて都道府県労働局へ確認されたい。また、委託の実施に際しては、労働関係法のみならず各事務の根拠法令を遵守すること。

#### (1) 適正な民間委託のための業務の設定について

民間委託による業務といえるためには、①自己の責任と負担で準備し、調達する機械、設備若しくは器材又は材料若しくは資材により、業務を処理すること、または、②自ら行う企画又は自己の有する専門的な技術若しくは経験に基づいて、業務を処理することのいずれかを満たす必要がある（37号告示2条2項ハ）。

したがって、上記①によらない（事業者が自ら機材等の準備・調達を行わない）民間委託にあたっては、フロアマネージャーによる案内、番号札発券・インターネット予約等の周辺業務その他混雑緩和、業務効率化や接遇の向上に係る事業者の創意工夫を民間委託契約の内容として、民間事業者の自ら行う企画又は自己の有する専門的な技術若しくは経験に基づく業務とする必要がある。

疑義応答集第2集 問14、15 参照

#### (2) 明確な業務範囲の設定について

後述の(6)②にあるとおり、民間事業者が受託する業務の範囲が不明確である場合、その実施に当たって具体的な作業が契約の範囲内か否か協議する必要が生じる。協議の態様によっては、労働者派遣事業と評価されることがある（37号告示2条1項イ）。

したがって、当該機会を生じさせないために、契約上の受託業務の範囲をあらかじめ明確に定めておかねばならない。

疑義応答集 問2、7 参照

#### (3) 十分な能力を有する民間事業者の選定について

民間委託による業務といえるためには、民間事業者が受託した業務の遂行に関する指示その他の管理を自ら行うことが求められる（37号告示2条1項イ）。したがって、受託事業者の選定に際しては、業務に係る法令通達等の知識、類似業務の経験、困難事案の対応方針その他業務の遂行能力を有しているか、およびこ

これらの能力に基づいて労働者を自ら教育する体制を有しているか確認し、独立して業務を実施するに十分な能力・体制を有する事業者を選定すること。例えば窓口業務の受託実績を加点評価する、実施体制や研修方法等を提案させて業務を適切に履行する能力を有しているかを確認する、受託事業者自らによる事業開始前の研修を義務づける等の方法が考えられる。

(4) 事業の始期における引継ぎについて

引継ぎは、適切な業務の履行、新規事業者の参入の促進の観点から適切に実施することが望ましい。事業の始期においては、地方公共団体または前事業者から新事業者へ業務の引継ぎとして、積み残し作業の伝達、施設・設備等の取扱いに関する説明、端末操作等の技術指導を実施することが考えられる。これらは業務責任者に対して実施することが原則となるが、厚生労働省疑義応答集においては、例外的に労働者に対して技術指導を行うことが可能となる場合が例示されている。

疑義応答集 問10 参照

(5) 官民職員の執務スペースの区分について

民間委託による業務といえるためには、民間事業者が、自己の労働者に対する業務の遂行に関する指示その他の管理を自ら行っていることが必要である（37号告示2条1項イ）。

これについて、民間委託の先進的な地方公共団体においては、業務遂行の指示体制の明確化の観点から、パーティション等で職員の執務スペースと事業者の執務スペースを明確に区分している工夫事例がある。

また、住民票技術基準第10-3-(3)「業務を処理する場所の指定」においては、受託事業者が業務を処理する場所及び機器等は、市区町村の事務室及び機器等と明確に区別することが求められている。

疑義応答集 問5 参照

(6) 業務遂行中の職員の関与について

① 体制について

民間委託による業務といえるためには、市区町村と民間事業者の間の連絡等は、業務責任者に対する契約内容の確認や履行の請求にとどめ、民間事業者の労働者に対する直接の指揮命令にならないようにしなければならない（37号告示2条1項イ）。また、業務責任者を介した場合であっても、その態様によっては民間事業者の労働者に対する指揮命令とみなされるおそれがある。なお、職員が善意で行なった助言等であっても、同様。

業務責任者は、民間事業者に代わって、作業の遂行に関する指示、労働者の管理、発注者との注文に関する交渉等の権限を有しているものであるが、仮に作業者を兼任して、通常は作業をしていたとしても、これらの責任も果たせるのであれば、特に問題はない。また、業務責任者が休暇等で不在にすることがある場合には、代理の者を選任しておき、業務責任者の代わりに権限を行使できるようにしておけば、特に問題はない。ただし、業務責任者が作業者を兼任しているために、当該作業の都合で、事実上は労働者の管理等ができないのであれば、業務責任者とはいえない。さらに、作業場に、作業者が 1 人しかいない場合で当該作業者が業務責任者を兼任している場合、実態的には発注者から業務責任者への指示が、労働者への指揮命令となることから、偽装請負と判断されることになる。

疑義応答集 問 2、4、7 参照

② 業務の内容について

民間委託による業務といえるためには、業務の遂行に関する指示その他の管理を民間事業者が自ら行っていること、請け負った業務を自己の業務として相手方から独立して処理することが必要である。そのため、契約上の業務の範囲はあらかじめ明確に定めておかなければならない。

③ 業務範囲外の事項について

業務範囲外の事項については、民間事業者が窓口で受け付けることなく、市区町村の監督職員の指揮命令により、市区町村職員が処理すること。

また、当該事業者の契約外の業務について市区町村職員が自ら実施し、契約上独立した業務として定められた業務（端末入出力業務、引渡し業務等）の始期から事業者に再度委託業務として行わせることは可能である。ただし、当該事案について引き続きに特別な措置・注意が必要であり職員の裁量的判断や職員のみが有する知識・経験が必要となる場合には、職員自ら実施すること。

④ 民間事業者の提出物が不完全な場合について

疑義応答集 問 2 参照

## 第4章 個人情報保護

### 1 現状と課題

#### (1) 現状と課題

窓口業務の民間委託にあたっては、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、特段の配慮が必要となることを、内閣府通知等において周知してきたところである。

現在、多くの地方公共団体で窓口業務の民間委託が進められているが、民間委託導入時の課題として個人情報の取扱いが最も大きな懸念事項とされている。<sup>7</sup>

本項では、窓口業務の民間委託の推進にあたって個人情報保護について講ずべき措置に関する法令・通知及び具体例等について整理をする。

#### (2) 前提

個人情報保護に関する法制において、地方公共団体の個人情報保護に関しては、「その地方公共団体の区域の特性に応じて、個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する」<sup>8</sup>とされ、平成18年4月には、全ての都道府県及び市区町村が個人情報保護条例を制定している。<sup>9</sup>

また、多くの条例においては、個人情報を取り扱う事務を委託しようとするとき、個人情報の保護に関し必要な措置を講じ、委託を受けた者に対する十分かつ適切な監督を行わなければならない、と規定している。

したがって、地方公共団体は、その事務の実施において、個人情報が適正に取り扱われ、漏えい等が生じないように体制整備等を行わなければならない。

具体的には、各地方公共団体の個人情報保護条例において、受託した民間事業者及びその従業員に関する規定を追加し、罰則の対象とするなどの法規整備の実施、委託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を実施するなどの個人情報保護に対する特段の配慮が求められる。

### 2 民間委託に際して講ずるべき措置等を規定した法令及び通知等

地方公共団体における個人情報保護については、個人情報保護条例が根幹となるほか、各法令が特別法となる場合に留意する必要がある。一例を示すと下表のとおりであ

<sup>7</sup> 「地方公共団体における民間委託の推進に関する調査報告書（平成28年1月付みずほ総合研究所株式会社）」39頁

<sup>8</sup> 個人情報保護法第5条。なお、地方公共団体の責務として、同法第11条ないし14条（保有する個人情報の保護、区域内の事業者等への支援、苦情の処理のあっせん等、国及び地方公共団体の協力）がある。

<sup>9</sup> 「地方公共団体における個人情報保護について（平成18年6月30日総務省自治行政局地域情報政策室）」

る。

特に、特定個人情報の取扱いについては、一般法及び個人情報保護条例に優先して番号法の規定が適用されるため十分留意すること。

表 民間委託に際して講ずるべき措置等を規定した法令及び通達等(一例)

区分	文書名	備考
総論	地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン	「3.8.1. 外部委託」を参照
	外部委託に伴う個人情報漏えい防止対策に関する対応及び留意事項(平成19年6月1日 総行情第47号)	上記ガイドラインに係る注意喚起
	地方公共団体の保有する情報資産の管理状況等の再点検について(平成24年10月29日 総行情第71号)	同上
住民基本台帳関連	住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)	第36条及び第36条の2第2項を参照
	住民票に係る磁気ディスクへの記録、その利用並びに磁気ディスク及びこれに関連する施設又は設備の管理の方法に関する技術的基準(昭和61年自治省告示第15号)	「第10 外部に委託して処理する場合に講ずるべき措置」を参照
	住民記録システムの保守等を外部に委託する場合の契約条項例について(平成20年3月26日 事務連絡)	上記告示に対応して契約条項を例示
個人番号関連	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)	第9条～第16条を参照
	特定個人情報保護評価に関する規則(平成26年特定個人情報保護委員会規則第1号)	
	特定個人情報保護評価指針(個人情報保護委員会)	
	特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等・地方公共団体等編)(個人情報保護委員会)	

### 3 具体例

上記2の法令等に規定する講ずるべき措置の一例および先行している地方公共団体における工夫例等を記載する。なお、住民基本台帳業務以外についても各法令等の規定に留意し、情報漏えい等の事故が発生することがないように必要な措置を講ずること。

#### (1) 委託の導入に係る審査及び承認手続き

委託する業務の内容、委託する理由、情報の保護に関する事項等について、あらかじめセキュリティ会議の審議を経て、セキュリティ統括責任者の承認を得ること。

**住民票技術基準 第 10-1-(3)**

特定個人情報ファイルの取扱いについて新たに委託を実施する場合には、番号法第 28 条に規定する特定個人情報ファイルに係る重要な変更該当することを踏まえ、特定個人情報保護評価を適切に実施すること。

**特定個人情報保護評価指針 第 6-2-(2)**

## (2) 事業者の選定基準

以下の事項を調査し、事業者の安全性、信頼性等を確認し、事業者を選定すること。

- ・ 経営の健全性、安定性、営業規模、営業地域等
- ・ 業務完遂能力、要員の技術力、教育体制等
- ・ 個人情報保護措置及びセキュリティ確保の措置の実施状況等
- ・ 損害賠償のための財務力
- ・ 社会的信用をき損する行為の有無等
- ・ セキュリティ管理システムに係る国際規格の認証取得状況等（推奨）

**情報セキュリティガイドライン 3.8.1. (1)**

**住民票技術基準 第 10-1-(1)および(2)**

なお、損害賠償のための財務力については、事業者自らの資力ほか、損害賠償保険の加入状況等をもって判断することが考えられる。

## (3) 遵守事項の説明

事業者に対して、遵守すべき事項及び機密事項について説明すること。

**情報セキュリティガイドライン 3.5.1. (4)**

**住民票技術基準 第 10-2**

## (4) 責任体制の明確化

当該委託契約に係るセキュリティ責任者を明確にさせること。

**住民票技術基準 第 10-3-(1)**

なお、業務規模に応じて他の責任者と兼務させることが考えられる。

## (5) 安全性および信頼性を確保するための措置

事業者が講ずるべき安全性及び信頼性を確保するための措置の内容を規定し、確実に履行させること。

履行が不十分な場合における市区町村から事業者に対する改善請求等の手続、事業者の責に帰すべき情報漏えいその他の被害に対する損害賠償についても明確に規

定すること

情報セキュリティガイドライン 3.8.1.(2)および(3)

住民票技術基準 第10-3-(2)から(12)まで

(6) システム端末の管理

端末機の取扱いは、(4)の責任者の指示または承認を受けた者が行うこと。操作者については、ID、識別カード、パスワード等によって資格の確認を行うこと。ID等については従事者個人ごとに付与し、他者と共有することがないよう徹底すること。

操作者の権限に応じたアクセス制限を実施すること。

操作履歴を記録し、不正アクセスその他の異常行動を監視し、適切な処置を行うこと。

事業者が業務を処理する機器は、市区町村の機器と明確に区分すること。

情報セキュリティガイドライン 3.5.4.および3.6.1

住民票技術基準 第9-4 および第10-3-(3)

なお、事業者の操作者ID等についても市区町村が一括管理する場合には、事業者に名簿等を提出させることが考えられる。この場合、市区町村が個人の能力、態度等を評価して操作者を指定または拒否することは、偽装請負の観点から望ましくない。

疑義応答集第2集 問12 および問13 参照

(7) 書類、データ等の適切な管理

業務に係る原始資料、入出力帳票、ドキュメント、記憶媒体、その他の資料について、適切な管理を命じ、市区町村の承認なく執務スペースから持ち出すことのないよう徹底すること。

業務終了後の返還、消去、廃棄等についても市区町村の請求・承認のもと適切に実施させること。

住民票技術基準 第10-3-(5)

## 第5章 民間委託をより効果的にするための工夫例および留意事項

民間委託を効率的に実施するための工夫例および留意事項について、地方公共団体または民間事業者より提案された事項および地方公共サービス小委員会等の意見等を取りまとめる。

なお、本項は今後の事例等を踏まえて適宜充実させるものであることから、優良事例等について当室まで情報提供いただきたい。

### 1 工夫例

#### (1) 適正な請負を目指す取組み

- ・職員と民間事業者の執務スペースを区分する他、民間事業者への制服の着用を仕様書に盛り込んでいる。(地方公共団体より)
- ・職員から民間事業者の労働者に対しての直接の指揮命令を防止するため、民間事業者の業務責任者と労働者について異なる色の名札を身につけている。また疑義が生じた場合には連絡票を使用し、職員へ引継いでいる(民間事業者より)
- ~~・職員と民間事業者の接触について、偽装請負となる可能性のある直接的な接触の機会を少なくするため、書類を直接手渡しするのではなくボックスを経由し、疑義が生じた場合には連絡票を使用している。(民間事業者より)~~
- ~~※職員と民間事業者の労働者の間での書類の受渡しについては、ボックスを経由したとしても、その内容に指揮命令を含む場合は直接指揮命令したとみなされ、偽装請負と判断される。~~

#### (2) 個人情報保護

- ・予め研修実施計画の立案・提出を求めることや(地方公共団体より)、研修後に民間事業者で理解度テストを行う等により(民間事業者より)、個人情報保護に努めている。
- ・ソーシャルメディアへの書き込みの禁止等、昨今の状況に鑑み、具体的な記載を仕様書に示している。(地方公共団体より)
- ・特に注意を要する情報を取り扱う時には、民間事業者の創意工夫により専門の班を設置している。(民間事業者より)
- ・民間事業者の執務室内への立ち入りはセキュリティカードを使用し、記録している。(地方公共団体より)
- ・漏えい、紛失、き損等の個人情報に関する事故を防ぐため又は事故に対応するために、次の事項を仕様書に記載している例がある。(地方公共団体より)
  - ア 契約の解除(民間事業者だけでなくその従業員個人が漏えい等をするについても明示的に解除事由としている場合もある)

イ 受託者の名称の公表

ウ 損害賠償額の予定

### (3) その他

- ・民間事業者の創意工夫による性能発注により、業務の繁閑に合わせた人員体制を構築し、コストの削減を実現している。(民間事業者より)
- ・業務の動線に沿った職員および民間事業者の執務スペースを設計することにより効率化を図っている。(地方公共団体より)
- ・フロアマネージャーなどの案内スタッフや総合受付窓口を配置することで、住民が迷いやすい申請書の選択、書き方、提出窓口への案内をサポートし、利用しやすい窓口を構築するなど創意工夫が図られている。(民間事業者より)
- ・民間事業者について、業務の円滑な引き継ぎのため、事業開始前に実施場所でシミュレーションを行っている。(地方公共団体および民間事業者より)
- ・窓口において、多言語への対応を仕様書に明記することにより、利便性の向上を図っている。(地方公共団体より)
- ・出張所で職員が窓口対応を行う等、委託実施場所以外において職員が業務を行う機会を創出することで、職員のノウハウ低下を防止している。(地方公共団体より)
- ・職員のノウハウ低下の防止のため、地方公共団体職員のみが出る専用の窓口を常設している。(地方公共団体より)
- ・トラブル等に適切に対応するため、民間事業者が責任を持って対処することを仕様書に記載するとともに、遅滞なく市区町村へ報告すること、内容に応じ対応を適宜市区町村へ引き継ぐこととしている。(地方公共団体より)
- ・入札において、民間事業者が過去の実績の数量的な面を中心として正確に把握することによって、サービスの質の向上及び経費の削減につながる提案等を可能にするため、従来の処理件数等の実施状況に関する情報を公開している。(地方公共団体より)
- ・ICTを活用した受付システムの導入等、一部業務を自動化し、フローの簡素化を図り、包括民間委託を導入しやすくした。(地方公共団体より)

## 2 留意事項

- ・情報の無断持出し等の不正利用を防止する措置として、執務スペースへの私物持込の禁止、または持ち込む場合に透明ポーチに限定するなどの事例がある。この場合、持込禁止が適正に履行されるよう、執務スペース外に私物用ロッカーを設置するなどの配慮が必要となる。なお、ロッカーに施錠ができない場合、複数名で共有となる場合など、貴重品を置くことに抵抗感が生じるため、執務スペースへの私物持込禁止が遵守されない可能性がある。(窓口業務ワーキングより)

- 適切な休憩、食事スペースの確保についても留意する必要がある。(窓口業務ワーキングより)
- 業務の適切な実施のため、業務責任者に類似業務の経験年数等能力要件を求めることも考えられるが、その場合は可能な限り定量的な基準とするか具体例を挙げ、過度な要件設定となり参入障壁とならないように注意すること。

## 第6章 公共サービス改革法 34 条特例に基づく民間委託について

### 1 公共サービス改革法 34 条特例に基づく民間委託について

公共サービス改革法 34 条においては、一定の条件の下、5 つの窓口業務について、職員が常駐しない態様による民間委託が実施できることとしている。具体的には地方公共団体の出張所、公民館等の公共施設のほか、コンビニエンスストア、ショッピングセンター等の民間施設内に窓口を設置することも可能である。なお、実施にあたっては以下に留意されたい。

#### (1) 特例に係る法令及び通知

特例に係る法令及び通知は下表のとおり。

表 特例に係る法令及び通知

府省庁	法令名または文書名	備考
	競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号）	
	競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第 34 条第 2 項に規定する公共サービス実施民間事業者の要件を定める省令（平成 18 年総務省・法務省令第 1 号）	
	戸籍の附票の写しの交付の請求の受付及び引渡しの業務の公共サービス実施民間事業者における実施に関する省令（平成 18 年総務省・法務省令第 2 号）	
	納税証明書、住民票の写し等又は印鑑登録証明書の交付の請求の受付及び引渡しの業務の公共サービス実施民間事業者における実施に関する省令（平成 18 年総務省令第 99 号）	
	戸籍等の謄本等の交付の請求の受付及び引渡しの業務の公共サービス実施民間事業者における実施に関する省令（平成 18 年法務省令第 65 号）	
当室	地方公共団体における官民競争入札等の FAQ	HP に掲載
	実施方針の標準例 実施要項の標準例 第三者機関設置条例の標準例	HP に掲載
	競争の導入による公共サービス改革に関する法律に規定する 暴力団排除に関する欠格事由の運用要領 について（平成 18 年 12 月 13 日府官監第 28 号）	
総務省	競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第 34 条の規定に基づく省令の運用について（平成 18 年 7 月 20	全般的な留意事項が示されている

	日 総行自第 139 号)	
	住民基本台帳法の一部を改正する法律等の施行に伴う公共サービス実施民間事業者での住民票の写し等の請求に係る本人確認の方法について（平成 20 年 4 月 28 日 総行市第 102 号)	

## (2) 委託可能範囲

委託可能範囲は「交付の請求の受付」および「証明書等の引渡し」に限定されるものであり、交付審査および端末操作は本庁等の職員が自ら実施すること。

具体的には、以下に留意すること。

- ・ 請求書その他必要書類を F A X やスキャナーで本庁等へ電送し、職員が内容を審査すること。
- ・ 証明書の作成に係る端末操作は本庁等の職員が行い、F A X または住基システム等と専用回線で接続したプリンタにより窓口で印刷される仕組み、若しくは、郵送等により窓口または請求者の自宅等へ送付する取扱いとすることが考えられる。
- ・ 戸籍謄本等及び戸籍の附票の写しの取扱いについては、戸籍に記載されている者からの請求に限定されること。
- ・ 住民票の写し等の取扱いについては、本人および同一世帯の者からの請求に限定されること。
- ・ 本人確認については、書類による確認に限定されること。
- ・ 代理人による請求の取扱いについては、地方公共団体において慎重に判断するものであること。

## (3) 実施に際して地方公共団体が講ずるべき措置

特例の適用を受けるためには、以下の措置を講ずる必要がある。

- ・ 合議制機関の設置 (47 条)
- ・ 実施方針の作成 (8 条、34 条)
- ・ 実施要項の作成 (16 条、18 条、34 条)
- ・ 暴力団の排除 (10 条、17 条、19 条)
- ・ 実施能力等に基づく事業者の選定 (34 条 2 項)
- ・ 契約についての議会の議決 (34 条 3 項)
- ・ 事業者の名称等の告示 (34 条 4 項)

## (4) 法の適用を受けた場合の効果

公共サービス改革法の適用を受けた場合、職員が常駐しない窓口の設置が可能となるほか、以下の特例を受けることができる。

- ・ 秘密保持義務規定（25条1項）
- ・ みなし公務員（罰則）規定（25条2項）
- ・ 監督規定（26条、27条、28条）

## 2 実施例

公共サービス改革法の特例を用いた民間委託は、以下の地方公共団体で実施されている。

表 特定公共サービス実施地方公共団体

地方公共団体名	実施場所	官民競争入札・ 民間競争入札の別	開始時期
北海道 由仁町	三川支所	官民競争入札	平成 20 年 7 月
宮城県 丸森町	金山まちづくりセンターほか 6 か所	民間競争入札	平成 22 年 4 月
茨城県 守谷市	郷州公民館ほか 2 か所	民間競争入札	平成 24 年 4 月
長野県 南牧村	野辺山出張所	民間競争入札	平成 20 年 6 月
大阪府 箕面市	箕面市立萱野中央人権文化セ ンターほか 1 か所	民間競争入札	平成 25 年 7 月
兵庫県 神河町	センター長谷	官民競争入札	平成 22 年 10 月

(平成 26 年 7 月現在)

本標準委託仕様書は、仕様書に記載したほうが良いと思われる内容を記載したものであり、各地方公共団体の実情に応じて、適宜内容を修正したうえで使用することを想定している

## 市区町村の窓口業務に関する 標準委託仕様書

総務省行政管理局公共サービス改革推進室

[市区町村名] ●●課窓口業務委託仕様書  
又は  
××（事業名）窓口等業務委託仕様書

### 1. 目的

本業務は、[市区町村名] ●●課の窓口における各種届書及び申請書の受付、各種証明書等の作成及び引渡し並びに窓口案内等に関する業務を民間委託することにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

⇒必要に応じて、地方公共団体として受託事業者特に求めている事項を記載することが考えられる。

【例示】

- ・ 質の高い行政サービス、市民サービスを提供すること
- ・ 市民の満足度を高めること
- ・ 民間事業者のノウハウを活用すること
- ・ 迅速かつ正確、効率的な処理体制を確立すること
- ・ 地方公共団体職員の業務を政策立案等に集中させ、効率的な業務運営を目指すこと

### 2. 業務内容

受託事業者へ委託する業務は別紙のとおりとする。

⇒あわせて、受託事業者と地方公共団体職員が行うべき業務の関係をわかりやすくするために業務フローも提示すると良い。

### 3. 実施期間

契約予定日	平成●年●月●日
業務準備期間	契約日から業務開始日まで ⇒受託事業者によるマニュアル作成・人員採用・研修期間を勘案し十分な期間を確保すること
業務開始日	平成●年●月●日
業務終了日	平成●年●月●日

⇒契約日と業務開始日が同日である場合は、業務準備期間にかかる記載の必要

はない。

## 4. 実施日時

### (1) 実施日

本業務を実施する日は、次の（ア）から（ウ）に該当する日 を除く日 とする。

（ア）日曜日及び土曜日

（イ）「国民の祝日に関する法律」（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日

（ウ）年末又は年始における日で [市区町村名] の休日を定める条例に規定する休日

⇒臨時的に窓口を開設する場合には、その内容を記載し、又は協議の上開設する旨を記載する。

### (2) 実施時間

本業務の実施時間は、原則として [市区町村名] ●●課○○担当窓口の開庁時間（午前●時●●分から午後●時●●分まで）とする。

ただし、上記実施時間外において、窓口開庁時間内に発生した届出・請求等の処理について開庁時間内に完了できない場合については、[市区町村名] と予めの協議の上、実施時間を延長することとする。

⇒閉庁時前に届出・請求がされている場合等における対応について、その件数、所要時間も考慮の上、予め協議がなされることが望ましい。

また、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、[市区町村名] と予め協議の上、[市区町村名] が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。

## 5. 実施場所

本業務を実施する場所は、以下のとおりとする。

⇒住所、施設名、階、室等を記載し、執務場所を特定する。別紙等で見取図やフロアレイアウトを添付すると、受託事業者は業務のイメージが行いやすい。

⇒フロアレイアウトについて、受託事業者の提案事項とする等の創意工夫を求める場合は、業務開始日までに受託事業者と協議することを追記する。

⇒個人情報保護の観点等により受託事業者の立入禁止区域を設ける場合は、必要に応じ追記する。

## 6. 本事業に求められるサービス水準

本事業に求められるサービス水準は、以下のとおりとする。

⇒以下、サービスの水準の設定について記載する。設定に当たっては、以下の点に留意すること。

- ・地方公共団体によって、規模や設備が異なるため、実情に応じたものを設定する。
- ・サービス水準は、政策目的と整合性を持った定量的な指標で示す。
- ・求める水準は、従来の実施状況における目標の達成の程度との比較を含め、合理的なものとする。
- ・定量化されていない要求事項がある場合、可能な限り明確なものとする。
- ・利用満足度などのアンケート調査を実施する場合、調査結果に受託事業者の責任によらない要素が含まれないように配慮する。

### 窓口業務に関する測定指標の設定例

#### 【例示】

基本的な方針	主要事項	測定指標
××（事業名） 窓口業務を通じて、利用者 に適切なサービスを提供する。	正確性の確保	記載漏れ・誤記載件数 ●件（％）未満 本人確認漏れ件数 ●件（％）未満 誤交付件数 ●件（％）未満 手数料徴収漏れ件数 ●件（％）未満
	利用者満足度の確保 …等	利用者アンケートの満足度 ●％以上 あるいは不満度※1 ●％以下 受託事業者の責めに帰すべき事由による接客 に対するクレーム※2 件数 ●件以下

上記に記載の項目はあくまで例示のため、各地方公共団体の現状や住民ニーズに合わせた項目を設置すること

※1 アンケートの実施にあたっては回答者を無作為に選ぶことにより、集計結果に偏りが出ないように工夫をすること。

※2 クレームには担当課へ寄せられたものの他に、市区町村でホームページ等に掲載されている意見募集欄への投稿、市区町村長または市区町村民の声を集める担当課に届いた封書、はがき、FAX及び電話での声も対象とす

る。

## 7. 実施体制

受託事業者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

### (1) 定義

業務責任者とは、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、*[市区町村名]*との注文に関する交渉等の権限を有している者を指す。

業務従事者とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

### (2) 業務責任者及び業務従事者

業務責任者及び業務従事者は、原則として受託事業者において直接雇用することとする。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに*[市区町村名]*に報告し、対策を施すこと。

受託事業者は、業務実施に係る業務従事者の配置体制について、業務の繁忙度合い等を考慮しつつ、適正に業務を遂行できる体制を整えること。

### (3) 業務責任者の配置及び業務

(ア) 受託事業者は、本業務の実施に当たり、業務責任者を常時配置すること。業務責任者の配置に当たっては、受託事業者の責任において業務の実施に必要な人数を配置すること。

⇒人員体制については、「必要に応じて業務間の融通を諮ることとする」との文言を入れることも考えられる。

業務責任者は、以下の①から⑥に掲げる業務を実施すること。

- ① *[市区町村名]*との連絡調整
- ② 各種報告書の提出
- ③ 業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置
- ④ 業務従事者に対する指揮・監督
- ⑤ 業務従事者に対する指導及び教育
- ⑥ トラブル発生時における対応、報告

(イ) 業務責任者は *[市区町村名]* との情報共有について〇〇の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する *[市区町村名]* からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うこと。

⇒定例会議の開催時期（年次・月次・週次）について必要に応じた設定をする。

(4) 業務責任者及び業務従事者の服装等

業務責任者及び業務従事者は、業務に適した服装をするとともに、執務スペースに入るときは受託者の社員証等の身分証明書を携帯すること。

(5) 突発的な欠員に対する対応

業務責任者又は業務従事者に欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。

(6) 各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、次の(ア)から(エ)に掲げる報告書等を作成し、[市区町村名]に提出すること。

(ア) 業務計画書

① 報告時期

⇒適切な報告時期を記載する。

② 報告内容

⇒必要に応じて報告内容を記載する。

(イ) 業務手順・人員の配置を明らかにした書類等

⇒著作権等知的財産権(特に一部変更、公表、次期受託事業者又は他市区町村等外部への提供)に配慮すること。

① 報告時期

⇒適切な報告時期を記載する。(業務開始時、提案及び法令の改正による手順更新時や契約終了時を想定)

⇒業務開始時の提出を求める場合には、ヒアリング・資料提供等の情報提供の場を与えること。

② 報告内容

受託事業者にて作成・改訂した業務にかかる手順等マニュアルとその他の改善提案等

(ウ) 業務責任者・業務従事者名簿

⇒必要に応じて利用目的を記載する。

(本業務に関すること以外には使用しない等)

① 報告時期

⇒適切な報告時期を記載する。

② 報告内容

⇒必要に応じて報告内容を記載する。

(エ) 業務報告書(定期・最終)

① 報告時期

⇒適切な報告時期を記載する。

② 報告内容

⇒必要に応じて報告内容を記載する。

⇒上記報告書等については、必要に応じて様式を示すこととする。

#### (オ) 研修実施報告書

##### ① 報告時期

⇒適切な報告時期を記載する。

##### ② 報告内容

⇒委託業務の内容、待遇、個人情報の取扱い等必要に応じて報告内容を記載する。

⇒上記報告書等については、必要に応じて様式を示すこととする。

## 8. 受託事業者の責務

### (1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

(ア) 受託事業者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年5月30日法律第57号)及びその関連法令、「[市区町村名]個人情報の保護に関する条例」並びに「[市区町村名]個人情報の保護に関する条例施行規則」を遵守すること。

⇒各市区町村で個別に設けている情報セキュリティに関する要綱、ガイドライン、マニュアル等については、個別に記載する。

(イ) 受託事業者は、以下のいずれかの認証を事業開始時まで取得していること。

##### ① プライバシーマーク

##### ② ISO/IEC27001又はJIS Q 27001

⇒個人情報保護について上記のような認証が想定される

(ウ) 受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了(解除の場合を含む。)した後においても同様とする。

(エ) 受託事業者は、業務責任者及び業務従事者と、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに[市区町村名]へ提出すること。なお、業務開始後に、業務責任者及び業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを[市区町村名]へ提出すること。

### (2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

- (ア) 受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
- (イ) 受託事業者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。
- (ウ) 受託事業者は、本業務終了後又は[市区町村名]が求めたときは、本業務において入手し又は作成した個人情報を含む資料及び電磁的記録を、返還し又は[市区町村名]の指示する方法により廃棄しなければならない。前者の場合は、[市区町村名]は当該情報の返還を受けたことを証する書面を受託事業者に交付し、後者の場合は、受託事業者は廃棄した旨を証する書面を[市区町村名]に交付することとする。  
⇒各市区町村におけるシステムに応じて、システム端末操作にかかるICカードの貸与及び管理方法、アクセス権限を必要最小限にとどめること、ログイン・ログオフの管理等を記載する。

### (3) 情報機器等の持込み制限

受託事業者は、業務責任者及び業務従事者及びその関係者に関わらず情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持ち込みを禁止する。ただし、業務責任者が受託事業者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に[市区町村名]の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

- ①受託事業者は、許可を得て持ち込んだ端末を、[市区町村名]のネットワークに接続することを禁止する。
- ②受託事業者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については[市区町村名]と協議のうえ決定すること。

### (4) 事故発生時の対応

受託事業者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取扱う個人情報及びこれを含む届書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、紛失、毀損等を発見したときは、直ちに[市区町村名]にその内容を報告し、具体的な対応について[市区町村名]と協議するものとする。

当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに[市区町村名]に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

## 9. 使用することができる設備、機器等

受託事業者が使用することができる設備、機器等は以下のとおりとする。  
費用負担については、別表 契約条項にて定める費用分担のとおりとする。

⇒受託事業者が使用することができる、あるいは受託事業者に貸与する施設、機器、備品、マニュアル等を列挙する。可能な限りサイズや型番等を記載すると良い。

<記載例>

設備・機器・備品・サービス等	個数	備考
住民情報システム端末	1	
プリンター	1	
コピー機	1	
電話機	1	
シュレッダー	1	
発券機	1	
受付窓口カウンター	1	
事務用机	3	
椅子	3	
袖机	1	
キャビネット	1	
金庫	1	
ロッカー	4	
ロッカー鍵	4	
ハンガー	4	
休憩スペース	-	
.....	..	

## 10. 業務従事者に対する研修

受託事業者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後には定期的に、業務を実施するために必要な知識を習得する為の研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

## 1 1. 引継ぎ

### (1) 現行の事業者（又は [市区町村名]）からの引継ぎ

[市区町村名] は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び受託事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

⇒市区町村からの引継ぎの場合は「当該引継ぎが円滑に実施されるよう、」以降の部分を「受託事業者に対して必要な措置を講ずる。」に改める

本業務を新たに実施することとなった受託事業者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類により、現行の事業者（又は [市区町村名]）から業務の引継ぎを受けることとする。

⇒引継ぎに係る費用負担について明示する。

### (2) 本業務終了の際に民間事業者の変更が生じた場合の引継ぎ

[市区町村名] は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、民間事業者及び次回の事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務の終了に伴い受託事業者が変更となる場合には、受託事業者は、当該業務の開始日までに、上記7（6）（イ）及び仕掛かりに関する内容を記した書類により、次回の事業者に対し、引継ぎを行うこととする。

⇒引継ぎに係る費用負担について明示する。

## 1 2. 緊急時の対応

(1) 業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、[市区町村名] と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。

(2) 緊急を要する場合は、受託事業者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく [市区町村等] へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

## 1 3. 再委託

受託事業者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、[市区町村名] に事前の書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

## 14. その他

本仕様書に定めのない事項については、[市区町村名]と協議のうえ、決定することとする。

⇒その他、特記すべき事項について記載する。

<以下の項目については、必要に応じて適宜追加してください。>

別表

○契約条項にて定める費用分担（表示例）

[市区町村名]と受託事業者の費用分担については、業務準備期間、実施期間、引継ぎ時においてそれぞれ以下のとおりとする。

### (1) 業務準備期間における費用分担

[市区町村名]、現行受託している事業者（引継元）、今回受託する事業者（引継先）の費用分担については、以下のとおりとする。なお、現行業務委託をしていない場合は、引継元が[市区町村名]となる。

事項（内容）	負担する者			備考
	市区町村名	引継元	引継先	
本業務の研修				
申請書類など申請に必要な用紙の準備				
申請書類にかかる記入例				
住民票などの発行に必要な改ざん防止用紙の準備				
保険証などの発行に必要な用紙（国民健康保険関連業務）の準備				
その他、業務実施に必要な用紙の準備				
文房具などの消耗品の準備				

印刷に必要なトナーの準備				
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の調達				
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の準備				
業務従事者の名札、制服の準備				
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の準備				
ロッカーや休憩スペースなどの業務実施の補助に必要な物品（福利厚生施設等）の準備				
光熱水費				
通信費				※電話・ファクシミリ等
情報システム				

(2) 本業務の実施期間における費用分担

業務開始日から業務終了日までにおける〔市区町村名〕と受託事業者の責任分担については、以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者		備考
	市区町村名	受託事業者	
申請書類など申請に必要な用紙			
申請書類にかかる記入例			
住民票などの発行に必要な改ざん防止用紙			
保険証などの発行に必要な用			

紙（国民健康保険関連業務）			
その他、業務実施に必要な用紙			
文房具などの消耗品			
印刷に必要なトナー			
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の追加調達			
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の維持管理			
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の補修（受注事業者の責めに帰すべき事由による場合）			
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の追加調達			
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の維持管理			
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の補修（受注事業者の責めに帰すべき事由による場合）			
業務従事者の名札、制服の追加調達			
業務従事者の名札、制服の維持管理			
業務従事者の名札、制服の補償			
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の追加調達			
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の維持管理			

カードキー等入退室（庁）に必要な物品の補償			
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の追加調達または準備			
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の維持管理			
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の補修（受託事業者の責めに帰すべき事由による場合）			
光熱水費			
通信費			※電話・ファクシミリ等
法令等の変更による増加費用及び損害の負担			
情報システムの追加調達			
業務終了に伴う、執務場所の原状回復費用			

（３）引継ぎ時における費用分担（受託事業者が変更になる場合）

現行の受託事業者（引継元）と次回の受託事業者（引継先）の費用分担は以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者			備考
	市区町村名	引継元	引継先	
引継ぎに関する成果物の作成（納入）				※成果物の例として各種業務手順書、FAQ等のナレッジデータ、業務遂行に関する留意事項等が挙げられる
引継先に対しての引				

継ぎ				
引継先に対しての仕掛案件にかかる引継ぎ				※業務終了日の時点において仕掛中となる案件がある場合

## 別紙

⇒記載の業務内容は、各省通知（ガイドライン6頁～7頁参照）で委託可能な業務として整理されたものである。

### ●住民基本台帳関連業務

#### 【住民票の写し等の交付】

- ① 住民票の写し等の交付請求（申出）の受付に関する業務
  - ・ 請求（申出）者が、法令上、請求（申出）することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
  - ・ 請求（申出）書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
  - ・ 請求（申出）に際して必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。
  - ・ 請求（申出）の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示し、若しくは提出させること。また、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうか確認するための判断材料を収集すること。
  - ・ 請求（申出）の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権等を有しているかどうか、確認するための委任状等を提示し、若しくは提出させること。また、適宜の方法により、代理権等を有しているかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- ② 住民票の写し等の作成に関する業務
  - ・ 市町村職員による住民票の写し等の交付の決定を受けて、現に請求（申出）者に交付する住民票の写し等の書類を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）
- ③ 住民票の写し等の引渡し業務
  - ・ 作成された住民票の写し等の書類を、窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、手交すること。
- ④ 住民票の写し等を郵便等により送付する場合の発送業務
  - ・ 作成された住民票の写し等の書類を郵便等により請求（申出）者に対して送付する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。
- ⑤ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務
  - ・ 請求（申出）者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。
- ⑥ その他窓口業務遂行に関連する補助的業務

※ なお、住民基本台帳ネットワークシステムの運用に関しては、コミュニケーションサーバ端末の操作は、認められないこと。

## 【住民異動】

### ① 住民異動届の受付に関する業務

- ・ 届出者が、法令上、届出をすることができる者であるかどうか確認を行うこと。
- ・ 届出書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- ・ 届出に際して必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。
- ・ 届出の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示し、若しくは提出させること。また、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- ・ 届出の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、確認するための委任状等を提示し、若しくは提出させること。また、適宜の方法により、代理権限等を有しているかどうか確認するための判断材料を収集すること。

### ② 住民票への記載に関する業務

- ・ 市町村職員による住民異動届に関する判断を受けて、異動内容を住民票に記載すること。  
(端末の入出力の操作を含む。)

### ③ 転出証明書の作成に関する業務

- ・ 市町村職員による住民異動届に関する判断を受けて、現に届出者に交付する転出証明書の書類を作成すること。(端末の入出力の操作を含む。)

### ④ 転出証明書の引渡し業務

- ・ 作成された転出証明書の書類を、窓口において、届出の任に当たっている者に対して、手交すること。

### ⑤ その他窓口業務遂行に関連する補助的業務

※ なお、住民基本台帳ネットワークシステムの運用に関しては、コミュニケーションサーバ端末の操作は、認められないこと。

## 【戸籍の附票の写しの交付】

住民票の写し等の交付と同様

## ●個人番号カード関連業務

※「通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領について」(平成27年9月29日総行住第137号総務省自治行政局長通知)、「通知カードの運用上の留意事項、個人番号カードの運用上の留意事項及び転入届の特例及び住民票の写しの広域交付の運用上の留意事項について」(平成27年9月29日総行住第138号総務省自治行政局住民制度課長通知)、「通知カード

及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領に係る質疑応答集について」(平成27年9月29日総行住第139号総務省自治行政局住民制度課長通知) 問10を参照のこと

## ●戸籍関連業務

### 【戸籍届出（出生）】

○出生届に記載された事項を記入例と照合すること。この際、記入漏れがあれば、指摘すること。

○出生届と出生証明書の記載事項が合致しているか確認すること。

○届出事件本人と届出人及び来庁者（窓口に出頭した者）の関係を確認すること。

○届出内容が法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。

○届出の内容について、戸籍情報システムへの戸籍情報の登録を行うこと。

○その他

（例）・届出人から請求があった場合に受理証明書を交付すること

- ・非本籍地の市町村に届出がされた場合の本籍地市町村への通知資料発送及び到着確認の消込を行うこと
- ・戸籍の記載手続が完了した届書その他の書類を受付の順序に従い、目録をつけて保存すること
- ・本籍人に関する届書類を1か月ごとに法務局に送付すること

### 【婚姻届】

○婚姻届に記載された事項を記入例と照合すること。この際、記入漏れがあれば、指摘すること。

○届出事件本人と来庁者の関係（本人又は使者）を確認し、本人確認書類を受領すること。

○届出内容が法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。

○届出の内容について、戸籍情報システムへの戸籍情報の登録を行うこと。

○その他

（例）・届出人から請求があった場合に受理証明書を交付すること

- ・非本籍地の市町村に届出がされた場合の本籍地市町村への通知資料発送及び到着確

認の消込を行うこと

- ・戸籍の記載手続が完了した届書その他の書類を受付の順序に従い、目録をつけて保存すること
- ・本籍人に関する届書類を1か月ごとに法務局に送付すること

#### 【離婚届】

○離婚届に記載された事項を記入例と照合すること。この際、記入漏れがあれば、指摘すること。

○届出内容が法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。

○届出の内容について、戸籍情報システムへの戸籍情報の登録を行うこと。

○その他

(例)・届出人から請求があった場合に受理証明書を交付すること

- ・戸籍の記載手続が完了した届書その他の書類を受付の順序に従い、目録をつけて保存すること
- ・本籍人に関する届書類を1か月ごとに法務局に送付すること

#### 【死亡届】

○死亡届に記載された事項を記入例と照合すること。この際、記入漏れがあれば、指摘すること。

○死亡届と死亡診断書の記載事項が合致しているか確認すること。

○届出内容が法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。

○届出の内容について、戸籍情報システムへの戸籍情報の登録を行うこと。

○その他

(例)・届出人から請求があった場合に受理証明書を交付すること

- ・戸籍の記載手続が完了した届書その他の書類を受付の順序に従い、目録をつけて保存すること
- ・本籍人に関する届書類を1か月ごとに法務局に送付すること

### 【戸籍謄本等の交付】

- 交付請求書に記載された事項を記入例と照合すること。この際、記入漏れがあれば、指摘すること。
- 請求に係る戸籍に記載されている者と請求者及び来庁者の関係を確認し、本人確認書類等を受領すること。
- 請求内容が法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。
- 交付決定がされた請求に基づき、戸籍情報システムを使用して証明書を作成すること。
- 作成した証明書が請求内容と一致しているか確認し、証明書を交付すること。
- その他
  - (例)・請求書、提出を受けた書類、コピーした書類を保管すること
  - ・写しを取るべき書類のコピーをすること
  - ・証明書が有料の場合に手数料を受領すること

## ●国民健康保険関連業務

### 【資格取得】

- 届出者が、法令上、資格取得の届出をすることができるかどうか確認を行うこと。
- 届出書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。  
この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- 届出書に必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による届出書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- 市町村職員による被保険者証の交付の決定を受けて、届出者に交付する被保険者証を作成すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- 作成された被保険者証を窓口において届出者に手交すること。また、被保険者証を郵送等により送付する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。
- その他、事実上の行為又は補助的業務
  - （例）保険料などの制度説明
  - 資格取得届等の書類の保管
  - 保険料の口座振替の案内

### 【被保険者証の再交付】

- 申請者が、法令上、被保険者証の再交付の申請をすることができるかどうか確認を行うこと。
- 申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。  
この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- 申請書に必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電

算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む)。

- 市町村職員による被保険者証の再交付の決定を受けて、申請者に交付する被保険者証を作成すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- 作成された被保険者証を窓口において申請者に手交すること。また、被保険者証を郵送等により送付する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。
- その他、事実上の行為又は補助的業務  
（例）旧被保険者証に関する案内

#### 【資格喪失】

- 届出者が、法令上、資格喪失の届出をすることができるかどうか確認を行うこと。
- 届出書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。  
この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- 届出書に必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による届出書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- その他、事実上の行為又は補助的業務  
（例）資格喪失届等の書類の保管

#### 【世帯主死亡に伴う被保険者証書換え】

- 届出者が、法令上、世帯主変更の届出をすることができるかどうか確認を行うこと。
- 届出書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。  
この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。

- 届出書に必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による届出書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- 市町村職員による世帯主変更の決定を受けて、届出者に交付する書換え後の被保険者証を作成すること（電算化されている場合には端末の入出力の操作を含む）。
- 作成された書換え後の被保険者証を窓口において届出者に手交すること。また、作成された書換え後の被保険者証を郵送等により送付する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。
- その他、事実上の行為又は補助的業務

#### 【葬祭費】

- 申請者が、法令上、葬祭費の申請をすることができるかどうか確認を行うこと。
- 申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- 申請書に必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- その他、事実上の行為又は補助的業務  
（例）葬祭費の申請書等の書類の保管

#### 【限度額適用認定証等（限度額適用認定証又は限度額適用・標準負担額減額認定証）】

- 申請者が、法令上、限度額適用認定証等を申請することができるかどうか確認を行うこと。

- 申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。  
この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- 申請書に必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- 市町村職員による限度額適用認定証等の交付の決定を受けて、申請者に交付する限度額適用認定証等を作成すること（電算化されている場合には端末の入出力の操作を含む）。
- 作成された限度額適用認定証等を窓口において申請者に手交すること。また、作成された限度額認定証等を郵送等により送付する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。
- その他、事実上の行為又は補助的業務
  - （例）限度額適用認定証等の使用方法や更新等の説明
  - 限度額適用認定証等の申請書等の書類の保管

**【高額療養費（勸奨通知あり）】**

- 作成された勸奨通知の発送のための一連の業務を行うこと。
- 申請者が、法令上、高額療養費を申請することができるかどうか確認を行うこと。
- 申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。  
この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- 申請書に必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。

- その他、事実上の行為又は補助的業務  
（例）高額療養費の申請書等の書類の保管

【高額療養費（勸奨通知なし）】

- 申請者が、法令上、高額療養費を申請することができるかどうか確認を行うこと。
- 申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。  
この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- 申請書に必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。

- その他、事実上の行為又は補助的業務  
（例）高額療養費の申請書等の書類の保管

【療養費（診療費）】

- 申請者が、法令上、療養費（診療費）を申請することができるかどうか確認を行うこと。
- 申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。  
この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- 申請書に必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。

- その他、事実上の行為又は補助的業務  
（例）療養費（診療費）の申請書等の書類の保管

### 【療養費（治療用装具）】

- 申請者が、法令上、療養費（治療用装具）を申請することができるかどうか確認を行うこと。
- 申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。  
この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- 申請書に必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- その他、事実上の行為又は補助的業務  
（例）療養費（治療用装具）の申請書等の書類の保管

### 【出産育児一時金】

- 申請者が、法令上、出産育児一時金を申請することができるかどうか確認を行うこと。
- 申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。  
この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- 申請書に必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- その他、事実上の行為又は補助的業務  
（例）出産育児一時金の申請書等の書類の保管

## 窓口業務の個別具体の事案に関する疑義応答集

### 住民基本台帳関連業務

No.	質問	回答	参考
1	本人確認の際に、申請者が名前等の記載のある免許証や保険証等を何も持参していないときの確認をどこまで委託してよいか。	本人確認書類の持参がない場合、本人であることを説明させる方法その他の市町村長が適当と認める方法により本人であることを確認する必要があるが、受託者である民間事業者は、本人であるかどうか確認するための判断材料を収集することができる。	・住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間事業者へ委託することができる業務の範囲について 2 (1) ①、2 (2) ①
2	戸籍の届出に基づき、住民票の記載等を行う場合にも、「住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間事業者へ委託することができる範囲について(通知)」(平成 20 年 3 月 31 日総行市第 75 号等)2(2)②と同様の取扱いができるものと考えて良いか。	ご認識のとおり。	・住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間事業者へ委託することができる業務の範囲について 2 (2) ②
3	転入届の特例を受ける者からの転入届に関する業務の工程のうち、統合端末の操作を必要とする業務の工程の部分を職員が委託事業者から引き継ぎ実施することは可能か。	適切な委託と判断されるためには、業務の遂行に関する指示その他の管理を受託事業者が自ら行っていること、受託した業務を自己の業務として相手方から独立して処理することなどが必要である。これらの要件が満たされているのであれば、業務の一部で職員に業務を引き継ぐ工程があるからといって、偽装請負と判断されるものではない。また統合端末の操作は委託事業者が行わないこと等どこまでが受託業務なのか、業務の範囲をあらかじめ仕	・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 第3章 3 (6)

		様書等に明確に定めておくこと、引継ぎの際に民間事業者の労働者に対する直接の指揮命令にならないようにすることなどに留意する必要がある。	
--	--	--	--

#### 個人番号カード関連業務

No.	質問	回答	参考
1	個人番号カード交付時の顔認証システムの操作について、委託事業者が行えるのか。	個人番号カード関連業務のうち、個人番号カードの交付・不交付の決定については受託者である民間事業者が行うことはできないが、顔認証システムの操作については、受託者が行うことができる。	・通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領 第3 2 (1) ウ (ア) ・平成 27 年9月 29 日総行住第 139 号「通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領に係る質疑応答集について(通知)」問 10「個人番号カード関連事務のうち、請求や申出に対する交付・不交付の決定や請求・届出内容等に関する審査、また住民基本台帳ネットワークシステムの運用・統合端末の操作等を除いては、市町村の適切な管理下にある状況であれば、基本的には民間事業者に委託可能である。」
2	通知カードの各種届出の受付や通知カードの追記欄への記載については、「通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領に係る質疑応答集について(通知)」(平成 27 年9月 29 日総行住第 139 号)問 10と同様の取扱いができると考えて良いか。	ご認識のとおり。	・通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領に係る質疑応答集について(通知)問10

本手順書は、各業務の参考例として送付するものであり、各地方公共団体の実情に応じて、個々の業務内容、業務手順、委託の可否等については検討の上で使用することを想定している

## 市区町村の窓口業務に関する 手順書

※委託範囲については、戸籍事務を民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲について（平成 25 年 3 月 28 日 法務省民一第 317 号通知）及び戸籍事務の民間委託に関する Q & A（平成 27 年 3 月 31 日法務省事務連絡）を参照のこと

区分	業務名	頁数
戸籍	出生（届出）	1
	婚姻（届出）	3
	離婚（届出）	5
	死亡（届出）	7
	戸籍謄抄本の交付	9

※各頁の上部に留意事項を記載している。

※委託範囲については、戸籍事務を民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲について（平成 25 年 3 月 28 日 法務省民一第 317 号通知）及び戸籍事務の民間委託に関する Q&A（平成 27 年 3 月 31 日法務省事務連絡）を参照のこと

業務名	戸籍届出（出生）
-----	----------

区分	業務手順	備考
1. 受付	★下記(1)から(2)までの必要書類が全て満たされ、疑義が無い場合は審査に移行する。	
	<b>(1) 出生届及び出生証明書等の確認</b> ① 記入例と照合して記入漏れがあれば、指摘する。 ② 出生届と出生証明書の記載事項と合致しているか確認する。 ③ 届出事件本人と届出人及び来庁者（窓口に出頭した者） <sup>1</sup> の関係を確認する。	戸籍法、戸籍法施行規則に定められた記載事項について確認する。「出生届記入例」を用意する。（戸籍法第 29 条、第 49 条、戸籍法施行規則第 55 条、第 59 条、法務省 HP <sup>2</sup> ）  戸籍法第 27 条の 2、第 52 条、戸籍法施行規則第 53 条、第 53 条の 2、第 11 条の 2、第 11 条の 3  ※その他、母子健康手帳が併せて提出される（出生届出済証明の記載のため）。
	<b>(2) 非本籍地に届出がされた場合</b> 父母の戸籍を確認するため、本籍地の市区町村から戸籍謄本等入手する（公用請求・郵送）。	
2. 審査	<input type="checkbox"/> 届出地に該当しているか <input type="checkbox"/> 届出人は届出義務者又は届出の資格を有する者か <input type="checkbox"/> 必要な添付書類は揃っているか （出生証明書が添付されていない場合には、法務局に受理照会する。） <input type="checkbox"/> 子の氏名に問題はないか、子の名に用いることができる文字か <input type="checkbox"/> 父母との続き柄の記載は正しいか、嫡出子か否か ① 父母は婚姻中か ② 婚姻後に子供が生まれたか ③ 子の出生は父母の子婚姻後 200 日以上経過しているか ④ 母に前婚はあるか⇒前婚解消後 300 日以上経過しているか <input type="checkbox"/> 生まれたとき、生まれたところの記載は出生証明書の記載と一致しているか （学齢に達した子の出生届については、法務局に受理照会する）	戸籍法第 25 条、第 51 条 戸籍法第 52 条第 1 項、第 2 項 戸籍法第 49 条第 3 項  民法第 790 条、戸籍法第 50 条、戸籍法施行規則第 60 条、 民法第 772 条、民法第 789 条、民法第 790 条第 1 項、戸籍法第 62 条

<sup>1</sup> 現に届出の任に当たっている者

<sup>2</sup> <http://www.moj.go.jp/content/000011715.pdf>

区分	業務手順	備考
	<p>○母の生年月日 （子が出生した時、母が50歳以上である場合の出生届については、法務局に受理照会するケースがある。）</p> <p>○入る戸籍（父母又は母、養親）は存在するか</p> <p>○届出期間内の届出か （届出期間経過後に届出があった場合には遅延理由書の提出を求め、管轄簡易裁判所にその旨を通知する）</p> <p>○住所は存在する場所か</p>	<p>戸籍法第18条第1項、第2項</p> <p>戸籍法第49条</p> <p>住基法第9条第2項</p>
3. システム登録	戸籍情報システムへの戸籍情報の登録（入力、審査、確認）	
4. 照合・決裁	<p>(1) 受理決定・受付帳の記載・受付番号発番</p> <p>(2) 届出人から請求があった場合、受理証明書を交付</p> <p>(3) 戸籍記載内容の確認</p> <p>(4) 決裁</p>	<p>戸籍法施行規則第20条、第21条</p> <p>戸籍法第48条</p>
5. 本籍地市町村への届書類の送付等	<p>（非本籍地の市町村に届出がされた場合）</p> <p>(1) 本籍地市町村への通知資料発送</p> <p>(2) 到着確認の消込</p>	宛名カード、返信用葉書、届書、添付書類の謄本（戸籍法36条）
6. 関連事務	<p>(1) 各種通知（住民票記載事項通知等）</p> <p>(2) 戸籍の附票作成</p> <p>(3) 人口動態調査票入力</p> <p>(4) 母子健康手帳への出生届出済証明の記載、捺印</p>	<p>住基法第9条第2項ほか</p> <p>住基法第16条、第17条</p> <p>人口動態調査令第3条</p> <p>母子保健法施行規則第7条、様式3</p>
7. 届書類の保存、法務局への送付	(1) 戸籍の記載手続が完了した届書その他の書類を受付の順序に従い、目録をつけて保存	戸籍法施行規則第48条第1項
	(2) 本籍人に関する届書類を1か月ごとに法務局に送付	戸籍法施行規則第48条第2項

※委託範囲については、戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について（平成 25 年 3 月 28 日 法務省民一第 317 号通知）及び戸籍事務の民間委託に関する Q&A（平成 27 年 3 月 31 日法務省事務連絡）を参照のこと

業務名	戸籍届出（婚姻）
-----	----------

○夫の従前本籍地に婚姻届出がされ、同地に新本籍を編制する場合の例

区分	業務手順	備考
1. 受付	★下記(1)から(3)までの必要書類が全て満たされ、疑義が無い場合は審査に移行する。	
	(1) 婚姻届の確認 ① 記載例と照合して記入漏れがあれば、指摘する。 ② 届出事件本人と来庁者 <sup>1</sup> の関係（本人又は使者）を確認する。	戸籍法、戸籍法施行規則に定められた記載事項について確認する。「婚姻届記入例」を用意する。（戸籍法第 29 条、第 74 条、戸籍法施行規則第 56 条、第 59 条、法務省 HP <sup>2</sup> ）
	(2) 来庁者の本人確認書類の受領 ① 一覧表に該当するものか確認する。 ② 写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。 ③ 届書の記載と合致しているか確認する	戸籍法施行規則に定められた書類・方法により確認する。市町村が適当と認める「本人確認書類一覧表」を用意する。 戸籍法第 27 条の 2 第 1 項、戸籍法施行規則第 53 条、第 53 条の 2、第 11 条の 2、第 11 条の 3
	(3) （届出地が妻の従前本籍地と異なる市区町村である場合） 妻の戸籍を確認するため、妻の従前市区町村から戸籍謄本等を入手する（公用請求・郵送）	
2. 審査	① 当事者間に婚姻しようとする意思の合致があるか ② 婚姻年齢に達しているか ※未成年者の場合は父母の同意書が必要 ※当事者が外国人のときは、その者が本国法に定める婚姻要件を満たしていることを証明する要件具備証明書が必要 ③ 重婚でないか ④ 女性は待婚期間ではないか ⑤ 不受理申出がされていないか	民法第 742 条 民法第 731 条 民法第 737 条、戸籍法第 38 条第 1 項 法の適用に関する通則法第 24 条第 1 項  民法第 732 条 民法第 733 条 戸籍法第 27 条の 2 第 3 項、第 4 項、第 5 項
3. システム登録	戸籍情報システムへの戸籍情報の登録（入力、審査、確認）	

<sup>1</sup> 現に届出の任に当たっている者

<sup>2</sup> <http://www.moj.go.jp/content/000011716.pdf>

区分	業務手順	備考
4. 照合・決裁	(1) 受理決定・受付帳の記載・受付番号発番 (2) 届出人から請求があった場合、受理証明書を交付 (3) 戸籍記載内容の確認 (4) 決裁	戸籍法施行規則第20条、第21条 戸籍法第48条
5. 本人への通知	1. 受付の(2)において、届出人本人が来庁していることが確認できなかった場合には、当該来庁していない者に対して通知を発送する。	戸籍法第27条の2第1項、第2項
6. 妻の従前本籍地市町村への届書類の送付等	(1) 妻の従前本籍地市町村への通知資料発送  (2) 到着確認の消込 ※ 妻の従前本籍地では、5、6の処理を行った後、9と同様に管轄法務局に届書類を送付する。	宛名カード、返信用葉書、届書の謄本（戸籍法第36条）
7. 関連事務	(1) 各種通知（住民票記載事項通知等） (2) 戸籍の附票作成 (3) 人口動態調査票入力	住基法第7条第5項 住基法第16条、第17条 人口動態調査令第3条
8. 届書類の保存、法務局への送付	(1) 戸籍の記載手続が終了した届書その他の書類を受付の順序に従い、目録をつけて保存	戸籍法施行規則第48条第1項
	(2) 本籍人に関する届書類を1か月ごとに法務局に送付	戸籍法施行規則第48条第2項

※委託範囲については、戸籍事務を民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲について（平成25年3月28日 法務省民一第317号通知）及び戸籍事務の民間委託に関するQ&A（平成27年3月31日法務省事務連絡）を参照のこと

業務名	戸籍届出（離婚）
-----	----------

区分	業務手順	備考
1. 受付	★下記(1)及び(2)の必要書類が全て満たされ疑義が無い場合は審査に行する。	
	(1) 離婚届の確認 ① 記載例と照合して記入漏れがあれば、指摘する。 ② 協議離婚か裁判離婚か確認する。 ③ 届出事件本人と来庁者の関係（本人又は使者）を確認する。	戸籍法、戸籍法施行規則に定められた記載事項について確認する。「離婚届記載例」を用意する。（戸籍法第76条、第77条、戸籍法施行規則第57条第1項、第2項、第59条、法務省HP <sup>1</sup> ） 戸籍法第27条第2項第1項、第76条、第77条、戸籍法施行規則第53条の2
	(2) 来庁者の本人確認の書類の受領 ①本人確認書類が一覧表に該当するものか確認する。 ②写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。 ③届書の記載と合致しているか確認する	戸籍法施行規則に定められた書類・方法により確認する。市町村が適当と認める「本人確認書類一覧表」を用意する。 戸籍法第27条の2第1項、戸籍法施行規則第53条、第53条の2、第11条の2、第11条の3
2. 審査	① 届出地に該当しているか ② 届出人は届出義務者又は届出の資格を有する者か ③ 必要な添付書類は揃っているか ④ 届書の記載は添付書類の記載と合致しているか ⑤ 必要な記載事項が記載されているか。 ○ 離婚によって復氏する者について復籍する戸籍又は新しい本籍が記載されているか ○ 離婚の当事者が養子の場合に、「その他」の欄に養父母の氏名及び養父母との続柄が記載されているか ⑥（協議離婚の場合） ○ 離婚しようとする者の間に意思の合致があるか、当事者の一方から不受理申出がされていないか。 ○ 未成年の子がいる場合、親権者の指定が遺漏していないか。 ○ 証人に関する事項の記載、署名、押印があるか。証人は成年に達しているか。 ⑦（裁判離婚の場合）	戸籍法第25条 民法第764条、739条、戸籍法第76条、第77条第1項、第63条第1項、第2項 戸籍法第77条、第63条第1項、第2項 戸籍法施行規則第57条第1項、第2項 戸籍法施行規則第57条第1項、第2項 戸籍法第19条第1項、民法第767条  民法第819条第1項、戸籍法第76条  民法第765条、第739条第2項

<sup>1</sup> <http://www.moj.go.jp/content/000011717.pdf>

区分	業務手順	備考
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 届出期間内の届出か</li> <li>○ 調停又は訴えの相手方からの届出の場合、法定の届出期間経過後に届け出られているか</li> </ul>	<p>戸籍法第 77 条第 1 項、第 63 条第 1 項</p> <p>戸籍法第 77 条第 1 項、第 63 条第 2 項</p>
3. システム登録	(1) 戸籍情報システムへの戸籍情報の登録（入力、確認）	
	(2) 住民票への記載	住基法第 7 条第 5 項
4. 照合・決裁	(1) 受理決定・受付帳の記載・受付番号発番	戸籍法施行規則第 20 条、第 21 条
	(2) 届出人から請求があった場合、受理証明書を交付	戸籍法第 48 条
	(3) 戸籍記載内容の確認	
	(4) 決裁	
5. 本籍地市町村への届書類の送付等	（非本籍地の市町村に届出がされた場合）	宛名カード、返信用葉書、届書、添付書類の謄本（戸籍法第 36 条）
	(1) 本籍地市町村への通知資料発送	
	(2) 到着確認の消込	
6. 関連事務	(1) 各種通知（住民票記載事項通知）	住基法第 9 条第 2 項ほか
7. 届書類の保存、法務局への送付	(1) 戸籍の記載手続が完了した届書その他の書類を受付の順序に従い、目録をつけて保存	戸籍法施行規則第 48 条第 1 項
	(2) 本籍人に関する届書類を 1 か月ごとに法務局に送付	戸籍法施行規則第 48 条第 2 項

※委託範囲については、戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について（平成 25 年 3 月 28 日 法務省民一第 317 号通知）及び戸籍事務の民間委託に関する Q&A（平成 27 年 3 月 31 日法務省事務連絡）を参照のこと

業務名	戸籍届出（死亡）
-----	----------

区分	業務手順	備考
1. 受付	★下記(1)の必要書類が全て満たされ疑義が無い場合は審査に移行する。	
	(1) 死亡届及び死亡診断書（又は死体検案書等）の確認 記載例と照合して記入漏れがあれば、指摘する。	戸籍法、戸籍法施行規則に定められた記載事項について確認する。「死亡届記載例」を用意する。（戸籍法第 86 条、戸籍法施行規則第 58 条、第 59 条、法務省 HP <sup>1</sup> ）
2. 審査	① 届出地に該当しているか ② 届出人は届出義務者又は届出の資格を有する者か ③ 必要な添付書類は揃っているか。添付されていない場合、監督法務局の長の許可を得ているか ④ 届書の記載は添付書類の記載と合致しているか ⑤ 届出期間内の届出か （届出期間経過後に届出があった場合には遅延理由書の提出を求め、管轄簡易裁判所にその旨を通知する） ⑥ 必要な記載事項が記載されているか ○ 死亡当時における配偶者の有無、配偶者がいないときは未婚の旨又は直前の婚姻についての死別若しくは離別の別が記載されているか ○ 有配偶者が死亡した場合、死亡当時の生存配偶者の年齢が記載されているか。 ○ 出生後 30 日以内の死亡については、死亡者本人の生年月日欄に出生時刻が記載されているか	戸籍法第 88 条第 1 項、第 2 項 戸籍法第 87 条第 1 項、第 2 項 戸籍法第 86 条第 2 項  戸籍法施行規則第 58 条 戸籍法第 86 条第 1 項、第 92 条第 3 項、戸籍法施行規則第 65 条  戸籍法施行規則第 58 条
3. システム登録	戸籍情報システムへの戸籍情報の登録（入力・確認）	
4. 照合・決裁	(1) 受理決定・受付帳の記載・受付番号発番	戸籍法施行規則第 20 条、第 21 条
	(2) 届出人から請求があった場合、受理証明書を交付	戸籍法第 48 条
	(3) 戸籍記載内容の確認	
	(4) 決裁	

<sup>1</sup> <http://www.moj.go.jp/content/000011718.pdf>

区分	業務手順	備考
5. 本籍地市町村への届書類の送付	(非本籍地の市町村に届出がされた場合) (1) 本籍地市町村への通知資料発送	宛名カード、返信用葉書、届書、添付書類の 謄本（戸籍法第36条）
	(2) 到着確認の消込	
6. 関連事務	(1) 住民票記載事項通知、住民票への記載	住基法第9条第2項
	(2) 火葬許可書の作成 斎場（火葬場）利用許可の作成、死亡埋葬/火葬許可書、 斎場（火葬場）利用許可の交付	墓地、埋葬等に関する法律第5条、 地方公共団体の条例による
7. 届書類の保管、法務局への送付	(1) 戸籍の記載手続が終了した届書その他の書類を受付の順序に従い、目録をつけて保存	戸籍法施行規則第48条第1項
	(2) 本籍人に関する届書類を1か月ごとに法務局に送付	戸籍法施行規則第48条第2項

※委託範囲については、戸籍事務を民間事業者<sup>1</sup>に委託することが可能な業務の範囲について（平成 25 年 3 月 28 日 法務省民一第 317 号通知）及び戸籍事務の民間委託に関する Q&A（平成 27 年 3 月 31 日法務省事務連絡）を参照のこと

業務名	戸籍謄本等の交付
-----	----------

区分	業務手順	備考
1. 受付・審査	★下記(1)から(6)までの必要書類が全て満たされ、疑義が無い場合は証明書作成に移行する。	
	<b>(1) 交付請求書の受付・交付請求書の記載内容、添付書類の確認</b> ① 記入例と照合して記載漏れがあれば、記載を求める。 ② 必要とする戸籍謄本等（謄本・正本・附票）を確認し、請求目的と合致しているか確認する。 ③ 請求に係る戸籍に記載されている者と請求者及び来庁者 <sup>1</sup> の関係を確認する。	戸籍法第 10 条 ※市町村が適当と認める「交付請求書記入例」を用意する。 ※必要に応じて、市町村が記載事項と利用目的の対照表を用意する。
	<b>(2) 来庁者の本人特定事項の確認</b> ① 戸籍法施行規則第 11 条の 2 各号に該当する確認書類の提示を受け、本人特定事項を確認する。 ② 顔写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。 ③ 請求書の記載と確認書類の内容が合致しているか確認する	戸籍法第 10 条の 3、戸籍法施行規則第 11 条の 2)。 ※法令に基づく本人確認書類一覧表を用意することが望ましい。 ※交付請求書の余白や裏面にチェック表を設けることが望ましい。
	<b>(3) 来庁者が請求者の代理人の場合</b> ① 請求者の自署又は押印のある委任状を受領する。 ※ 来庁者が請求者の法定代理人である場合には、戸籍謄本等、後見登記等の登記事項証明書又は裁判所の謄本等を受領する。 ② 来庁者について(2)及び戸籍法施行規則第 11 条の 4 に規定する事項の確認の実施。	戸籍法第 10 条の 3 戸籍法施行規則第 11 条の 4
	<b>(4) 公的機関<sup>2</sup>からの請求（公用請求）の場合</b> ① (1)において、請求書に戸籍法第 10 条の 2 第 2 項に規定する必要事項が記載されているか確認し、請求理由が適法か否かを審査する。 ② 来庁者について(2)及び戸籍法施行規則第 11 条の 3 に規定する事項の確認の実施。	戸籍法第 10 条の 2 第 2 項、第 10 条の 3 第 1 項、戸籍法施行規則第 11 条の 3 第 1 号
	<b>(5) 第三者<sup>3</sup>からの請求（第三者請求）の場合</b> ① (1)において、請求書に戸籍法第 10 条の 2 第 1 項各号及び第 10 条の 3 に規定する必要事項が記載されているか	戸籍法第 10 条の 2 第 1 項、第 10 条の 3

<sup>1</sup> 現に請求の任に当たっている者

<sup>2</sup> 国又は地方公共団体の機関

<sup>3</sup> 本人若しくはその配偶者、直系尊属若しくは直系卑属又は本人の代理以外の者

区分	業務手順	備考
	<p>確認し、請求理由が適法か否かを審査する。</p> <p>② 来庁者について(2)の実施。</p> <p>③ 来庁者が請求者と異なる場合は(3)を実施するとともに、来庁者の氏名・住所の記載があるか、自署又は押印があるか確認する。</p>	
	<p><b>(6) 特定事務受任者からの請求（弁護士等の資格者による請求）の場合</b></p> <p>① (1)について、請求書に戸籍法第10条の2第3項から第5項までに規定する必要事項が記載されているか確認し、請求理由が適法か否かを審査する。</p> <p>② 来庁者について(2)の実施。</p> <p>③ 来庁者が請求者と異なる場合は(3)を実施するとともに、請求書に来庁者の氏名・住所の記載があるか、自署又は押印があるか確認する。</p> <p>④ 弁護士等の資格者の所属する会が発行した統一請求書により請求されているか。</p> <p>⑤ 依頼主の氏名又は名称記載があるか。</p>	<p>戸籍法第10条の2第3項～第5項</p> <p>戸籍法施行規則第11条の2第4号</p> <p>⑤は不要な場合あり</p>
2. 交付決定	交付可否を判断する。	
3. 証明書作成	<p><b>(1) 該当戸籍の検索</b></p> <p>① 請求に係る者が請求の対象となる戸籍に記載されているか</p> <p>② 請求内容と証明書の記載内容に相違がないか</p>	市町村が戸籍情報システムの端末を貸与（供用）する場合は、操作マニュアルを貸与（供用）する
	<b>(2) 証明書の作成（出力）</b>	戸籍法施行規則第12条、第14条、附録第15号書式、附録第17号書式 省略事項や通数が請求と一致するように注意する
	<b>(3) 作成した証明書と請求内容の突合</b>	
	<b>(4) 作成した証明書及び交付請求書、その他添付書類を整理して交付担当職員に引き継ぐ</b>	
4. 確認	<p>(1) 作成した証明書が請求内容と一致しているか確認する</p> <p>(2) 本人確認書類、代理権確認書類、その他確認書類のうち、還付すべきもの、写しを取るべきものを判断</p>	
5. 交付	<b>(1) 写しを取るべき書類のコピー</b>	
	<b>(2) 証明書及び還付すべき書類を手交する</b>	
	<b>(3) 有料の場合は手数料を受領する</b>	市町村が「手数料一覧表」を用意する。 地方公共団体の手数料の標準に関する政令
	<b>(4) 請求書、提出を受けた書類、コピーした書類を保管する</b>	

本手順書は、各業務の参考例として送付するものであり、各地方公共団体の実情に応じて、個々の業務内容、業務手順、委託の可否等については検討の上で使用することを想定している

## 市区町村の窓口業務に関する 手順書

(委託範囲の切り分け含む)

区分	業務名	ページ
国民健康保険	資格取得	1
	療養費（診療費）	5
	高額療養費（勸奨通知あり）	7
	高額療養費（勸奨通知なし）	9
	限度額適用認定証等	11
	出産育児一時金	15
	葬祭費	17

※各頁の上部に留意事項を記載している。

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

業務名	資格取得
-----	------

区分	業務手順	備考
1. 受付	★下記(1)から(6)に疑義が無い場合は被保険証の交付の決定へ移行する。	
	(1) 国民健康保険資格取得届の確認 ① 記入例と照合して記入漏れがあれば、記入を求める。 ② 対象者と世帯主の関係を確認する。 ③ 世帯主と来庁者 <sup>1</sup> の関係を確認する。 ※ 住基法に基づく転入届があったときは、その届出と同一事由に基づく届出があったものとみなす。	届書への記載事項は、国民健康保険法施行規則 第2条、第15条  国民健康保険法第9条第14項
	(2) 来庁者が世帯主若しくは同一世帯の者の場合 ① 来庁者の本人確認書類の提示を受ける。  ② 顔写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第1条第1項、第2項、第3項、第2条第1項、第2項、第3条第2項
(3) 来庁者が世帯主の代理人(世帯主、同一世帯の者以外)の場合 ① 代理権の確認 ・ 法定代理人の場合は、戸籍謄本その他その資格を証明する書類の提示を受ける。 ・ 任意代理人の場合には、委任状の提示を受ける。 ・ 上記が困難な場合、官公署等から本人に対し一に限り発行・発給された書類、その他の代理権を証明するものとして個人番号利用事務実施者が適当と認める書類の提示を受ける。 ② 代理人の本人確認 ・ 代理人の本人確認書類にて本人確認を行う。  ・ 顔写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第6条  行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第7条、第9条第1項	

<sup>1</sup> 現に届出の任に当たっている者

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

区分	業務手順	備考
	<p>(4) 個人番号確認</p> <p>① 届出する世帯の世帯主及び対象者の個人番号(*)の提示を受ける。</p> <p>② 上記①が困難であると認められる場合は、以下のいずれかで個人番号を確認する。</p> <p>※ただし、住民基本台帳ネットワークの操作は、委託不可能。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 住民基本台帳の確認(市町村長)</li><li>・ 過去に本人確認の上特定個人情報ファイルを作成している場合には、当該特定個人情報ファイルの確認</li><li>・ 官公署又は個人番号利用事務実施者・個人番号関係事務実施者から発行・発給された書類その他これに類する書類であつて個人番号利用事務実施者が適当と認める書類(i 個人番号、ii 氏名、iii 生年月日又は住所、が記載されているもの)の確認</li></ul>	<p>* : 個人番号カード、通知カード、個人番号が記載された住民票の写し等</p> <p>本人の場合 : 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律 施行規則第 3 条第 1 項</p> <p>代理人の場合 : 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第 9 条第 5 項</p>
	<p>(5) 添付書類の確認</p> <p>① 住所を有するに至った場合 →住所を有していることが分かる書類を確認する。</p> <p>外国籍の方加入で在留資格が、特定活動である場合は法令で定められた指定書(*)を確認する。</p> <p>特定同一世帯所属者を有する世帯の場合は、特定同一世帯所属者証明書(*)を確認する。</p> <p>② 適用除外事由(*)に該当しなくなった場合</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・健康保険法規定の被保険者または被扶養者ではなくなった場合。 →健康保険の資格喪失日が確認できる書類(社会保険資格喪失証明書等)を確認する。</li><li>・船員保険法規定の被保険者または被扶養者ではなくなった場合。 →船員保険の資格喪失日が確認できる書類(船員保険被保険者資格喪失等証明書等)を確認する。</li><li>・国家公務員共済組合法、又は地方公務員等共済組合法に基づく共済組合の組合員または被扶養者ではなくなった場合。 →共済組合の資格を喪失したことが分かる書類(資格喪失証明書等)を確認する。</li><li>・私立学校教職員共済の加入者ではなくなった場合。</li></ul>	<p>* : 国民健康保険法施行規則第 2 条第 1 項 第 5 号、国民健康保険法施行規則第 2 条第 3 項、出入国管理及び難民認定法別表第 1 の 5</p> <p>* : 国民健康保険法施行規則第 2 条第 2 項</p> <p>* : 国民健康保険法第 6 条</p>

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

区分	業務手順	備考
	<p>→私立学校教職員共済の資格を喪失したことが分かる書類(資格証明書)を確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日雇特例被保険者ではなくなった場合。           <ul style="list-style-type: none"> <li>→日雇特例被保険者の受給資格が終了していることが分かる書類(日雇特例被保険者手帳等)を確認する。</li> </ul> </li> <li>・高齢者の医療の確保に関する法律の規定による被保険者ではなくなった場合。           <ul style="list-style-type: none"> <li>→その旨の分かる書類を確認する。</li> </ul> </li> <li>・生活保護法を受けている世帯に属する者ではなくなった場合。           <ul style="list-style-type: none"> <li>→生活保護の廃止決定が分かる書類等を確認する。</li> </ul> </li> <li>・国民健康保険組合の被保険者ではなくなった場合。           <ul style="list-style-type: none"> <li>→資格喪失の分かる書類(資格喪失届)を確認する。</li> </ul> </li> <li>・その他特別の理由がある者で厚生労働省令で定めるものではなくなった場合。           <ul style="list-style-type: none"> <li>→その旨の分かる書類を確認する。</li> </ul> </li> </ul> <p>③ 被保険者が退職被保険者となった場合、または退職被保険者が被扶養者を有する場合又は有する場合に至った場合</p> <p>→退職被保険者が法令(*)に基づく老齢又は退職を支給事由とする年金受給権を有することを証明する書類、法令(*)の規定による被保険者、組合員若しくは加入者であった期間又はこれらの期間を合算した期間が20年以上、又は40歳以後の年金保険の被保険者等であった期間が10年以上であることを証明する書類を確認する。</p>	<p>一〇月三十一日厚生労働省令第一三〇号)第3条</p> <p>*：国民健康保険法第6条 *：国民健康保険法第6条</p>
	<p>(6) 届出対象者の状態確認</p> <p>① 届出対象者の状態を確認する。確認内容としては、以下のような内容が考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 所得申告の提示要否の確認→届出をした世帯主の前年度の所得情報の有無を確認し、無ければ所得申告をしてもらう</li> <li>・ 任意継続(*)に関する確認→任意継続の意思確認(任意継続しない、できない(資格喪失から20日超の場合)、する)</li> <li>・ 失業軽減(*)への該当有無確認→離職日、離職日の年齢が65歳未満であること、雇用保険の受給があること、雇用保険の特定受給資格者または特定理由離職者であること、昨年の給与所得があることを確認</li> <li>・ (転入の場合)前住所国保加入の確認</li> <li>・ (以前の国保加入で)滞納有無の確認</li> </ul>	<p>*：健康保険に加入していた人が、退職後2年間はそのまま退職前の健康保険に加入できる制度</p> <p>*非自発的に失業した人の保険料を軽減する制度</p>

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

区分	業務手順	備考
2. 被保険者証の交付の決定	上記 1. 受付の業務を踏まえて、被保険者証の交付の決定をする。	
3. 被保険証の発行	(1) 被保険者証の作成(出力)	
	(2) 作成した被保険者証と国民健康保険資格取得届の突合	
4. 被保険証の交付	(1) 被保険者証を交付し、下記必要事項等を説明 ① 説明内容としては、以下のような内容が考えられる。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 擬制世帯主(*)に関する説明</li> <li>・ 納付書の発送時期の説明</li> <li>・ (資格を得てから 14 日越えの場合) 遡及説明(*), 給付制限(*)の説明</li> <li>・ 口座振替の案内</li> <li>・ 社会保険等の資格を取得した場合の脱退手続の案内</li> </ul>	* : 社会保険等に加入しており、自身は、国民健康保険に加入しない世帯主のこと。 (保険証、納付書等を郵送する場合は世帯主宛となる)  * : 資格を得た日まで遡って保険料を支払うこと * : 資格を得た日から申請日の間の保険適用がされないこと
	(2) 国民健康保険資格取得届等を保管	

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

業務名	療養費(診療費)
-----	----------

区分	業務手順	備考
1. 受付	★下記(1)から(5)に疑義が無い場合は国保連の審査等を行う。	
	<b>(1) 療養費支給申請書の確認</b> ① 記入例と照合して記入漏れがあれば、記入を求める。 ② 療養費の申請理由の妥当性を確認する。 ③ 対象者と世帯主の関係を確認する。 ④ 世帯主と来庁者 <sup>1</sup> の関係を確認する。	申請書記載項目は、国民健康保険法施行規則第27条第1項  国民健康保険法第54条第1項、第2項
	<b>(2) 来庁者が世帯主若しくは同一世帯の者の場合</b> ① 来庁者の本人確認書類の提示を受ける。 ② 顔写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第1条第1項、第2項、第3項、第2条第1項、第2項、第3条第2項
	<b>(3) 来庁者が世帯主の代理人(世帯主、同一世帯の者以外)の場合</b> ① 代理権の確認 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法定代理人の場合は、戸籍謄本その他その資格を証明する書類の提示を受ける。</li> <li>・ 任意代理人の場合には、委任状の提示を受ける。</li> <li>・ 上記が困難な場合、官公署等から本人に対し一に限り発行・発給された書類、その他の代理権を証明するものとして個人番号利用事務実施者が適当と認める書類の提示を受ける。</li> </ul> ② 代理人の本人確認 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 代理人の本人確認書類にて本人確認を行う。</li> <li>・ 顔写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。</li> </ul>	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第6条  行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第7条、第9条第1項
	<b>(4) 個人番号確認</b> ① 申請する対象者の個人番号(*)の提示を受ける。 ② 上記①が困難であると認められる場合は、以下のいずれかで個人番号を確認する。  <b>※ただし、住民基本台帳ネットワークの操作は、委託不可能。</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民基本台帳の確認(市町村長)</li> <li>・ 過去に本人確認の上特定個人情報ファイルを作成している場合には、当該特定個人情報フ</li> </ul>	*：個人番号カード、通知カード、個人番号が記載された住民票の写し等  本人の場合：行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律 施行規則第3条第1項

<sup>1</sup> 現に申請の任に当たっている者

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

区分	業務手順	備考
	<p>アイルの確認</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 官公署又は個人番号利用事務実施者・個人番号関係事務実施者から発行・発給された書類 その他これに類する書類であって個人番号利用事務実施者が適当と認める書類( i 個人番号、 ii 氏名、 iii 生年月日又は住所、が記載されているもの)の確認</li></ul>	代理人の場合：行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第9条第5項
	<p>(5) 添付書類確認</p> <p>→療養費の金額を証明する証拠書類(*)の添付を確認する。また、証拠書類が外国語で記載されている場合は、日本語の翻訳が添付されていることを確認する。</p>	国民健康保険法施行規則 第27第2項、第3項 * 診療報酬明細書

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

業務名	高額療養費（勸奨通知あり）
-----	---------------

区分	業務手順	備考
1. 勸奨通知の送付	(1) 勸奨通知の送付 ① 勸奨通知送付対象を抽出し、勸奨通知を作成する。 ② 勸奨通知を郵送する。	
2. 受付	★下記(1)から(6)に疑義が無い場合は給付金額の確定へ移行する。 (1) 高額療養費支給申請書の作成 ① 勸奨通知を受領する。 ② 勸奨通知を確認し、高額療養費支給申請書を作成する。 (2) 高額療養費支給申請書の確認 ① 申請書について記入例と照合して記入漏れがあれば、記入を求める。 ② 国民健康保険被保険者証の提示を受ける。 ③ 高額療養費申請者と世帯主の関係を確認する。 ④ 世帯主と来庁者 <sup>1</sup> の関係を確認する。 (3) 来庁者が世帯主若しくは同一世帯の者の場合 ① 来庁者の本人確認書類の提示を受ける。 ② 顔写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。 (4) 来庁者が世帯主の代理人（世帯主、同一世帯の者以外）の場合 ① 代理権の確認 ・ 法定代理人の場合は、戸籍謄本その他その資格を証明する書類の提示を受ける。 ・ 任意代理人の場合には、委任状の提示を受ける。 ・ 上記が困難な場合、官公署等から本人に対し一に限り発行・発給された書類、その他の代理権を証明するものとして個人番号利用事務実施者が適当と認める書類の提示を受ける。 ② 代理人の本人確認 ・ 代理人の本人確認書類にて本人確認を行う。 ・ 顔写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。	記載事項は、国民健康保険法施行規則第27条の17第1項、国民健康保険法施行令第29条の2第1項第1号、第2号、国民健康保険法施行令第29条の2第1項、第2項、第3項、第4項。  行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第1条第1項、第2項、第3項、第2条第1項、第2項、第3条第2項  行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第6条  行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第7条、第9条第1項

<sup>1</sup>現に申請の任に当たっている者

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

区分	業務手順	備考
	<p>(5) 個人番号確認</p> <p>① 対象者の個人番号（*）の提示を受ける。</p> <p>② 上記①が困難であると認められる場合は、以下のいずれかで個人番号を確認する。  <b>※ただし、住民基本台帳ネットワークの操作は、委託不可能。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民基本台帳の確認（市町村長）</li> <li>・ 過去に本人確認の上特定個人情報ファイルを作成している場合には、当該特定個人情報ファイルの確認</li> <li>・ 官公署又は個人番号利用事務実施者・個人番号関係事務実施者から発行・発給された書類その他これに類する書類であって個人番号利用事務実施者が適当と認める書類（i 個人番号、ii 氏名、iii 生年月日又は住所、が記載されているもの）の確認</li> </ul> <p>(6) 添付書類の確認</p> <p>① 申請のあった高額療養費が、特定給付対象療養である場合          →療養金額の分かる添付書類（*）があることを確認する。</p> <p>② 高額療養費申請者の属する世帯の前年の所得額が一定額未満である場合          →所得の分かる書類があることを確認する。書類の提示が無い場合は、公簿等で前年の所得を把握できるかを確認する。把握できない場合は提示を促す。</p>	<p>*：個人番号カード、通知カード、個人番号が記載された住民票の写し等</p> <p>本人の場合：行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第3条第1項          代理人の場合：行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第9条5項</p> <p>国民健康保険法施行規則第27条の17第2項          *：領収書等</p> <p>国民健康保険法施行規則第27条の17第3項</p>
3. 給付金額の確定	<p>(1) 申請書の内容とレセプト情報を突合し確認</p> <p>(2) 給付金額の確定</p>	
4. 申請書等の保管	<p>(1) 支払手続きを行う。</p> <p>(2) 高額療養費支給申請書等を保管する。</p>	<p>口座振替データの作成等</p>

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

業務名	高額療養費（勸奨通知なし）
-----	---------------

区分	業務手順	備考
1. 受付	<p>★下記(1)から(5)に疑義が無い場合は給付金額の確定へ移行する。</p> <p>(1) 高額療養費支給申請書の確認</p> <p>① 申請書について記入例と照合して記入漏れがあれば、記入を求める。</p> <p>② 国民健康保険被保険者証の提示を受ける。</p> <p>③ 高額療養費申請者と世帯主の関係を確認する。</p> <p>④ 世帯主と来庁者<sup>1</sup>の関係を確認する。</p>	<p>記載事項は、国民健康保険法施行規則第27条の17第1項、国民健康保険法施行令第29条の2第1項第1号、第2号、国民健康保険法施行令第29条の2第1項、第2項、第3項、第4項。</p>
	<p>(2) 来庁者が世帯主若しくは同一世帯の者の場合</p> <p>① 来庁者の本人確認書類の提示を受ける。</p> <p>② 顔写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。</p>	<p>行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第1条第1項、第2項、第3項、第2条第1項、第2項、第3条第2項</p>
	<p>(3) 来庁者が世帯主の代理人（世帯主、同一世帯の者以外）の場合</p> <p>① 代理権の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法定代理人の場合は、戸籍謄本その他その資格を証明する書類の提示を受ける。</li> <li>・ 任意代理人の場合には、委任状の提示を受ける。</li> <li>・ 上記が困難な場合、官公署等から本人に対し一に限り発行・発給された書類、その他の代理権を証明するものとして個人番号利用事務実施者が適当と認める書類の提示を受ける。</li> </ul> <p>② 代理人の本人確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 代理人の本人確認書類にて本人確認を行う。</li> <li>・ 顔写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。</li> </ul>	<p>行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第6条</p> <p>行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第7条、第9条第1項</p>
	<p>(4) 個人番号確認</p> <p>① 対象者の個人番号（*）の提示を受ける。</p> <p>② 上記①が困難であると認められる場合は、以下のいずれかで個人番号を確認する。 ※ただし、住民基本台帳ネットワークの操作は、委託不可能。</p>	<p>*：個人番号カード、通知カード、個人番号が記載された住民票の写し等</p> <p>本人の場合：行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第3条第1項 代理人の場合：行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等</p>

<sup>1</sup>現に申請の任に当たっている者

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

区分	業務手順	備考
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民基本台帳の確認（市町村長）</li> <li>・ 過去に本人確認の上特定個人情報ファイルを作成している場合には、当該特定個人情報ファイルの確認</li> <li>・ 官公署又は個人番号利用事務実施者・個人番号関係事務実施者から発行・発給された書類その他これに類する書類であって個人番号利用事務実施者が適当と認める書類（i 個人番号、ii 氏名、iii 生年月日又は住所、が記載されているもの）の確認</li> </ul> <p>(5) 添付書類の確認</p> <p>① 申請のあった高額療養費が、特定給付対象療養である場合 →療養金額の分かる添付書類（*）があることを確認する。</p> <p>② 高額療養費申請者の属する世帯の前年の所得額が一定額未満である場合 →所得の分かる書類があることを確認する。書類の提示が無い場合は、公簿等で前年の所得を把握できるかを確認する。把握できない場合は提示を促す。</p>	<p>に関する法律施行規則第9条5項</p> <p>国民健康保険法施行規則第27条の17第2項 *：領収書等</p> <p>国民健康保険法施行規則第27条の17第3項</p>
2. 給付金額の確定	(1) 申請書の内容とレセプト情報を突合し確認	
	(2) 給付金額の確定	
3. 申請書等の保管	(1) 支払手続きを行う。	口座振替データの作成等
	(2) 高額療養費支給申請書等を保管する。	

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

業務名	限度額適用認定証等（限度額適用認定証又は限度額適用・標準負担額減額認定証）
-----	---------------------------------------

区分	業務手順	備考
1. 受付	<p>★下記(1)から(4)に疑義が無い場合は限度額適用認定証等作成へ移行する。</p> <p>(1) 限度額適用認定申請書の確認</p> <p>① 必要書類の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 限度額適用認定申請書、所得等の分かる書類、世帯主が保険料を滞納していないことが分かる書類（以降添付書類）の提示がある場合               <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 限度額適用認定申請書と添付書類を受領する。申請書について記入例と照合して記入漏れがあれば、記入を求める。</li> <li>・ 限度額適用認定申請書のみ提示の場合                   <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 公簿等又はその写しを確認し、限度額適用認定の対象であることを確認する（添付書類は省略可）。確認できない場合は、添付書類の提示を促す。</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>② 国民健康保険被保険者証の提示を受ける。</li> <li>③ 限度額適用認定対象者と世帯主の関係を確認する。</li> <li>④ 世帯主と来庁者<sup>1</sup>の関係を確認する。</li> <li>⑤ 同一世帯の国保加入者（擬主含む）の課税非課税を確認する。</li> </ul>	<p>国民健康保険法施行規則第27条の14の2</p> <p>国民健康保険法施行令 第29条の3第1項第1号、第2号、第3号、第4号、第5号、第3項第1号、第2号、第3号、第4号、第5号</p>
	<p>(2) 来庁者が世帯主若しくは同一世帯の者の場合</p> <p>① 来庁者の本人確認書類の提示を受ける。</p> <p>② 顔写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。</p>	<p>行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第1条第1項、第2項、第3項、第2条第1項、第2項、第3条第2項</p>

<sup>1</sup>現に申請の任に当たっている者

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

区分	業務手順	備考
	<p>(3) 来庁者が世帯主の代理人（世帯主、同一世帯の者以外）の場合</p> <p>① 代理権の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法定代理人の場合は、戸籍謄本その他その資格を証明する書類の提示を受ける。</li> <li>・ 任意代理人の場合には、委任状の提示を受ける。</li> <li>・ 上記が困難な場合、官公署等から本人に対し一に限り発行・発給された書類、その他の代理権を証明するものとして個人番号利用事務実施者が適当と認める書類の提示を受ける。</li> </ul> <p>② 代理人の本人確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 代理人の本人確認書類にて本人確認を行う。</li> <li>・ 顔写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。</li> </ul>	<p>行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第6条</p> <p>行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第7条、第9条第1項</p>
	<p>(4) 個人番号確認</p> <p>① 届出する世帯の世帯主及び対象者の個人番号(*)の提示を受ける。</p> <p>② 上記①が困難であると認められる場合は、以下のいずれかで個人番号を確認する。</p> <p>※ただし、住民基本台帳ネットワークの操作は、委託不可能。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民基本台帳の確認（市町村長）</li> <li>・ 過去に本人確認の上特定個人情報ファイルを作成している場合には、当該特定個人情報ファイルの確認</li> <li>・ 官公署又は個人番号利用事務実施者・個人番号関係事務実施者から発行・発給された書類その他これに類する書類であって個人番号利用事務実施者が適当と認める書類（i 個人番号、ii 氏名、iii 生年月日又は住所、が記載されているもの）の確認</li> </ul>	<p>*：個人番号カード、通知カード、個人番号が記載された住民票の写し等</p> <p>本人の場合：行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第3条第1項 代理人の場合：行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第9条5項</p>
<p>2. 交付可否及び使用券面判断・負担限度額の判定</p>	<p>(1) 交付可否の判断</p> <p>① 保険料の滞納有無を確認する。</p> <p>② 交付可否の判断を行う。</p> <p>※滞納有の場合であっても、特別の事情(*)があると認められる場合又は保険者が適当と認める場合は、認定を行う。</p>	<p>*：国民健康保険法施行規則第27条の14の2第2項</p>

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

区分	業務手順	備考
	<p>(2) 使用券面判断・負担限度額の判定</p> <p>① 対象者が70歳未満の場合</p> <p>(ア)世帯全員が非課税の場合は、非課税世帯として、限度額適用認定証の券面を使用する。また、適用区別の判定を行う。</p> <p>※標準負担額減額認定証に限度額適用認定証を兼ねることも可能（兼ねた際は、減額認定証に限度額適用認定証を兼ねる旨を記載する）</p> <p>(イ)世帯に課税者がいる場合、限度額適用認定証の券面を使用する。また、国保被保険者全員（擬主除く）の所得の合計額から適用区別の判定を行う。</p> <p>② 対象者が70歳以上の場合</p> <p>(ア)課税世帯の場合 限度額認定証の作成は行わない。</p> <p>(イ)非課税世帯の場合 限度額適用・標準負担額減額認定証の券面を使用する。また、適用区別の判定を行い、限度額を計算する。</p> <p>(3) 限度額適用認定証の交付を行わなかった場合は、被保険者に対し、その理由及び当該理由が解消されれば交付を行うことができるので再度申請を行うこと等について十分な説明を行う。</p>	<p>国民健康保険法施行令 第29条の3第1項</p> <p>国民健康保険法施行規則第27条の14の4第2項、 国民健康保険法施行規則第27条の14の2第3項</p> <p>「国保担当者ハンドブック」第3章第8節2高額療養費の支払 第3限度額適用認定証の交付に関する事務取扱</p> <p>70歳以上の方は、全て高齢受給者証の対象者となり、高齢受給者証の提示で医療費は自己負担限度額までとなる。それに加え、非課税世帯は、限度額認定証の申請をすることで、自己負担額がさらに低くおさえられる。</p> <p>国民健康保険法施行令 第29条の2第3項</p> <p>国民健康保険法施行規則第27条の14の4第2項 国民健康保険法施行令 第29条の3第4項3号、4号 所得額が0円、年金収入80万円以下の世帯に属している場合とそれ以外では、適用限度額が異なる</p> <p>※：国民健康保険法施行令第1条 「国保担当者ハンドブック」第3章第8節2高額療養費の支払 第3限度額適用認定証の交付に関する事務取扱</p>
3. 認定証作成	<p>(1) 限度額適用認定証等の作成（出力）</p> <p>(2) 作成した限度額適用認定証等と限度額適用認定申請書の突合</p> <p>① 属性情報（氏名、生年月日、性別）の確認</p> <p>② 資格区分（一般、退職）の確認</p> <p>③ 適用区分が適切であることを確認する。</p> <p>④ 発行期日が適切であることを確認する。</p> <p>⑤ 有効期限が適切であることを確認する。</p>	<p>「国保担当者ハンドブック」第3章第8節2高額療養費の支払 第3限度額適用認定証の交付に関する事務取扱</p>

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

区分	業務手順	備考
4. 認定証の 交付	<p>(1) 限度額適用認定証等を交付</p> <p>① 限度額適用認定証等を交付する。</p> <p>② 次の内容を説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 保険医療機関等又は指定訪問看護事業者について療養を受けようとするときは、当該保険医療機関等又は指定訪問看護事業者に提出する被保険者証又は処方せんに、限度額適用認定証等を添えなければならない旨を説明する。</li><li>・ 当該認定証の有効期間が終了した場合において再度認定を受ける必要があるときは、再度申請を行うよう説明する。</li></ul>	<p>国民健康保険法施行規則 第27条の14の2 第3項 国民健康保険法施行規則 第27条の14の2 第7項</p> <p>「国保担当者ハンドブック」第3章第8節2 高額療養費の支払 第3 限度額適用認定証の交付に関する事務取扱</p>
	<p>(2) 限度額適用認定申請書等を保管する。</p>	

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

業務名	出産育児一時金
-----	---------

区分	業務手順	備考
1. 対象者の確認	<p>(1) 対象であることの確認</p> <p>① 申請者が、国民健康保険加入者であることを確認する。</p> <p>② 出産育児一時金の申請が必要（*）であることを確認する。</p> <p>(2) 申請書の交付</p>	<p>*：直接支払制度利用の場合で差額がある場合、全額住民が支払っている場合、死産の場合（妊娠12週（85日）以上）</p>
2. 受付	<p>★下記(1)から(5)に疑義が無い場合は支払手続き等を行う。</p> <p>(1) 申請者の持参した出産育児一時金給付申請書の確認</p> <p>① 記入例と照合して記入漏れがあれば、記入を求める。</p> <p>② 世帯主と来庁者<sup>1</sup>の関係を確認する。</p> <p>(2) 来庁者が世帯主若しくは同一世帯の者の場合</p> <p>① 来庁者の本人確認書類の提示を受ける。</p> <p>② 顔写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。</p>	<p>※出産育児一時金の支給については地方公共団体の条例又は規約にて定める（国民健康保険法第58条第1項）</p>
	<p>(3) 来庁者が世帯主の代理人（世帯主、同一世帯の者以外）の場合</p> <p>① 代理権の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法定代理人の場合は、戸籍謄本その他その資格を証明する書類の提示を受ける。</li> <li>・ 任意代理人の場合には、委任状の提示を受ける。</li> <li>・ 上記が困難な場合、官公署等から本人に対し一に限り発行・発給された書類、その他の代理権を証明するものとして個人番号利用事務実施者が適当と認める書類の提示を受ける。</li> </ul> <p>② 代理人の本人確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 代理人の本人確認書類にて本人確認を行う。</li> <li>・ 顔写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。</li> </ul>	<p>行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第6条</p> <p>行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第7条、第9条第1項</p>

<sup>1</sup> 現に申請の任に当たっている者

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

区分	業務手順	備考
	<p>(4) 個人番号確認 ※出産育児一時金については、国民健康保険法施行規則に記載事項等が定められていないため、申請書に個人番号を記載するかどうかは保険者の判断となる。</p> <p>① 対象者の個人番号（*）の提示を受ける。</p> <p>② 上記①が困難であると認められる場合は、以下のいずれかで個人番号を確認する。</p> <p>※ただし、住民基本台帳ネットワークの操作は、委託不可能。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 住民基本台帳の確認（市町村長）</li><li>・ 過去に本人確認の上特定個人情報ファイルを作成している場合には、当該特定個人情報ファイルの確認</li><li>・ 官公署又は個人番号利用事務実施者・個人番号関係事務実施者から発行・発給された書類その他これに類する書類であって個人番号利用事務実施者が適当と認める書類（i 個人番号、ii 氏名、iii 生年月日又は住所、が記載されているもの）の確認</li></ul>	<p>*：個人番号カード、通知カード、個人番号が記載された住民票の写し等</p> <p>本人の場合：行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第3条第1項 代理人の場合：行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第9条第5項</p>
	<p>(5) 添付書類の確認</p> <p>① 直接支払制度利用の場合で差額がある場合</p> <p>② 全額住民が支払っている場合</p> <p>③ 死産の場合（妊娠12週（85日以上））</p>	<p>※出産育児一時金の支給については地方公共団体の条例又は規約にて定める（国民健康保険法第58条第1項）</p>

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

業務名	葬祭費
-----	-----

区分	業務手順	備考
1. 対象者の確認	(1) 対象者の確認 ① 死亡者が、国民健康保険加入者であることを確認する。 (2) 申請書の交付	
2. 受付	★下記(1)から(5)に疑義が無い場合は支払手続き等を行う。 (1) 申請者の持参した葬祭費支給申請書の確認 ① 記入例と照合して記入漏れがあれば、記入を求める。 ② 対象者と来庁者 <sup>1</sup> の関係を確認する。 (2) 来庁者が世帯主若しくは同一世帯の者の場合 ① 来庁者の本人確認書類の提示を受ける。 ② 顔写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。	※葬祭費の支給については地方公共団体の条例又は規約にて定める（国民健康保険法第
	(3) 来庁者が世帯主の代理人(世帯主、同一世帯の者以外)の場合 ① 代理権の確認 ・ 法定代理人の場合は、戸籍謄本その他その資格を証明する書類の提示を受ける。 ・ 任意代理人の場合には、委任状の提示を受ける。 ・ 上記が困難な場合、官公署等から本人に対し一に限り発行・発給された書類、その他の代理権を証明するものとして個人番号利用事務実施者が適当と認める書類の提示を受ける。 ② 代理人の本人確認 ・ 代理人の本人確認書類にて本人確認を行う。 ・ 顔写真がある書類の場合、面前の人物と同一であるか確認する。	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第6条  行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第7条、第9条第1項

<sup>1</sup> 現に申請の任に当たっている者

黄色塗りつぶし・・・委託可能業務

赤色塗りつぶし・・・民間事業者による実施が認められない業務

区分	業務手順	備考
	<p>(4) 個人番号確認 ※葬祭費については、国民健康保険法施行規則に記載事項等が定められていないため、申請書に個人番号を記載するかどうかは保険者の判断となる。</p> <p>① 対象者の個人番号(*)の提示を受ける。</p> <p>② 上記①が困難であると認められる場合は、以下のいずれかで個人番号を確認する。 ※ただし、住民基本台帳ネットワークの操作は、委託不可能。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 住民基本台帳の確認(市町村長)</li><li>・ 過去に本人確認の上特定個人情報ファイルを作成している場合には、当該特定個人情報ファイルの確認</li><li>・ 官公署又は個人番号利用事務実施者・個人番号関係事務実施者から発行・発給された書類その他これに類する書類であって個人番号利用事務実施者が適当と認める書類(i 個人番号、ii 氏名、iii 生年月日又は住所、が記載されているもの)の確認</li></ul>	<p>* : 個人番号カード、通知カード、個人番号が記載された住民票の写し等</p> <p>本人の場合 : 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律 施行規則第3条第1項</p> <p>代理人の場合 : 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則第9条第5項</p>
	<p>(5) 添付書類の確認</p>	<p>※葬祭費の支給については地方公共団体の条例又は規約にて定める (国民健康保険法第58条第1項)</p>

## 窓口業務の民間委託を実施している地方公共団体の各種情報を整理したデータシート(一部抜粋)

目的	自治体基礎情報												契約名	施設名
大分類	基礎情報				規模情報									
中分類					人口				自然環境					
小分類	人口				自然環境									
調査項目	地方公共 団体コード	都道府県 名	自治体名	地域	区分	人口規模	住民基本台帳 人口	人口密度	可住地人 口密度	類似団体区 分	総面積	可住地面 積	契約名	施設名
項目番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
凡例	-	-	-	-	-	-	人	人/km <sup>2</sup>	人/km <sup>2</sup>	-	km <sup>2</sup>	km <sup>2</sup>	-	-
フィルタ														
1	011002	北海道	札幌市	北海道	指定都市	50万人以上	1,941,832	1,732	4,410	指定都市	1121.26	440.36	犬の鑑札の交付及び手数料収納事務、狂犬病予防注射済票交付及び手数料収納事務	自由様式に記載
2	041009	宮城県	仙台市	東北	指定都市	50万人以上	1,056,503	1,344	3,094	指定都市	786.3	341.42	戸籍住民基本台帳端末入力等業務委託	仙台市太白区役所
3	041009	宮城県	仙台市	東北	指定都市	50万人以上	1,056,503	1,344	3,094	指定都市	786.3	341.42	戸籍住民基本台帳端末入力等業務委託	仙台市宮城野区役所
4	041009	宮城県	仙台市	東北	指定都市	50万人以上	1,056,503	1,344	3,094	指定都市	786.3	341.42	戸籍住民基本台帳端末入力等業務委託	仙台市泉区役所
5	041009	宮城県	仙台市	東北	指定都市	50万人以上	1,056,503	1,344	3,094	指定都市	786.3	341.42	戸籍住民基本台帳端末入力等業務委託	仙台市若林区役所
6	041009	宮城県	仙台市	東北	指定都市	50万人以上	1,056,503	1,344	3,094	指定都市	786.3	341.42	戸籍住民基本台帳端末入力等業務委託	仙台市青葉区宮城総合支所
7	041009	宮城県	仙台市	東北	指定都市	50万人以上	1,056,503	1,344	3,094	指定都市	786.3	341.42	戸籍住民基本台帳端末入力等業務委託	仙台市青葉区役所
8	111007	埼玉県	さいたま市	関東	指定都市	50万人以上	1,270,476	5,843	5,971	指定都市	217.43	212.78	さいたま市市民窓口(一部)業務	さいたま市中央区役所区民課
9	111007	埼玉県	さいたま市	関東	指定都市	50万人以上	1,270,476	5,843	5,971	指定都市	217.43	212.78	さいたま市市民窓口(一部)業務	さいたま市北区役所区民課
10	111007	埼玉県	さいたま市	関東	指定都市	50万人以上	1,270,476	5,843	5,971	指定都市	217.43	212.78	さいたま市市民窓口(一部)業務	さいたま市南区役所区民課
11	111007	埼玉県	さいたま市	関東	指定都市	50万人以上	1,270,476	5,843	5,971	指定都市	217.43	212.78	さいたま市市民窓口(一部)業務	さいたま市大宮区役所区民課
12	111007	埼玉県	さいたま市	関東	指定都市	50万人以上	1,270,476	5,843	5,971	指定都市	217.43	212.78	さいたま市市民窓口(一部)業務	さいたま市岩槻区役所区民課
13	111007	埼玉県	さいたま市	関東	指定都市	50万人以上	1,270,476	5,843	5,971	指定都市	217.43	212.78	さいたま市市民窓口(一部)業務	さいたま市桜区役所区民課
14	111007	埼玉県	さいたま市	関東	指定都市	50万人以上	1,270,476	5,843	5,971	指定都市	217.43	212.78	さいたま市市民窓口(一部)業務	さいたま市浦和区役所区民課
15	111007	埼玉県	さいたま市	関東	指定都市	50万人以上	1,270,476	5,843	5,971	指定都市	217.43	212.78	さいたま市市民窓口(一部)業務	さいたま市緑区役所区民課
16	111007	埼玉県	さいたま市	関東	指定都市	50万人以上	1,270,476	5,843	5,971	指定都市	217.43	212.78	さいたま市市民窓口(一部)業務	さいたま市西区役所区民課
17	111007	埼玉県	さいたま市	関東	指定都市	50万人以上	1,270,476	5,843	5,971	指定都市	217.43	212.78	さいたま市市民窓口(一部)業務	さいたま市見沼区役所区民課
18	121002	千葉県	千葉市	関東	指定都市	50万人以上	964,424	3,549	4,366	指定都市	271.76	220.87	畜犬登録促進指導等業務委託契約	自由記載様式参照
19	141003	神奈川県	横浜市	関東	指定都市	50万人以上	3,729,357	8,524	9,337	指定都市	437.49	399.41	犬の鑑札等交付及び手数料収納事務委託	-
20	141003	神奈川県	横浜市	関東	指定都市	50万人以上	3,729,357	8,524	9,337	指定都市	437.49	399.41	戸籍システム関連業務支援拠点運営委託(平成27年度)	戸籍システム関連業務支援拠点
21	141500	神奈川県	相模原市	関東	指定都市	50万人以上	716,643	2,180	5,143	指定都市	328.66	139.33	窓口受付及び証明書発行等業務委託	本庁舎(中央区役所区民課事務室)
22	221007	静岡県	静岡市	中部	指定都市	50万人以上	712,184	504	2,086	指定都市	1411.9	341.35	住民基本台帳等作成記録業務	清水区役所
23	221007	静岡県	静岡市	中部	指定都市	50万人以上	712,184	504	2,086	指定都市	1411.9	341.35	住民基本台帳等作成記録業務	葵区役所
24	221007	静岡県	静岡市	中部	指定都市	50万人以上	712,184	504	2,086	指定都市	1411.9	341.35	住民基本台帳等作成記録業務	駿河区役所
25	221007	静岡県	静岡市	中部	指定都市	50万人以上	712,184	504	2,086	指定都市	1411.9	341.35	戸籍等作成記録業務	清水区役所
26	221007	静岡県	静岡市	中部	指定都市	50万人以上	712,184	504	2,086	指定都市	1411.9	341.35	戸籍等作成記録業務	葵区役所
27	221007	静岡県	静岡市	中部	指定都市	50万人以上	712,184	504	2,086	指定都市	1411.9	341.35	戸籍等作成記録業務	駿河区役所
28	221007	静岡県	静岡市	中部	指定都市	50万人以上	712,184	504	2,086	指定都市	1411.9	341.35	証明書の交付及び手数料収納業務	清水区役所
29	221007	静岡県	静岡市	中部	指定都市	50万人以上	712,184	504	2,086	指定都市	1411.9	341.35	証明書の交付及び手数料収納業務	葵区役所
30	221007	静岡県	静岡市	中部	指定都市	50万人以上	712,184	504	2,086	指定都市	1411.9	341.35	証明書の交付及び手数料収納業務	駿河区役所
31	221007	静岡県	静岡市	中部	指定都市	50万人以上	712,184	504	2,086	指定都市	1411.9	341.35	平成26年度 清戸委第1号 証明等委託業務(案内・記載指導、証明受付、証明出力業務)	清水区役所
32	221007	静岡県	静岡市	中部	指定都市	50万人以上	712,184	504	2,086	指定都市	1411.9	341.35	平成26年度 葵戸委第1号 届出証明等記載指導及び案内業務	葵区役所 戸籍住民課
33	221007	静岡県	静岡市	中部	指定都市	50万人以上	712,184	504	2,086	指定都市	1411.9	341.35	平成26年度 葵戸委第2号 葵区役所戸籍住民課郵便請求対応業務	葵区役所 戸籍住民課
34	221007	静岡県	静岡市	中部	指定都市	50万人以上	712,184	504	2,086	指定都市	1411.9	341.35	駿河区役所戸籍住民課証明発行窓口等業務	駿河区役所
35	261009	京都府	京都市	近畿	指定都市	50万人以上	1,419,549	1,715	6,508	指定都市	827.83	218.13	児童手当, 子ども医療, 高校進学・修学支援金業務	上京区役所福祉部福祉介護課
36	261009	京都府	京都市	近畿	指定都市	50万人以上	1,419,549	1,715	6,508	指定都市	827.83	218.13	児童手当, 子ども医療, 高校進学・修学支援金業務	下京区役所福祉部福祉介護課
37	261009	京都府	京都市	近畿	指定都市	50万人以上	1,419,549	1,715	6,508	指定都市	827.83	218.13	児童手当, 子ども医療, 高校進学・修学支援金業務	中京区役所福祉部福祉介護課
38	261009	京都府	京都市	近畿	指定都市	50万人以上	1,419,549	1,715	6,508	指定都市	827.83	218.13	児童手当, 子ども医療, 高校進学・修学支援金業務	京北出張所福祉部福祉介護課
39	261009	京都府	京都市	近畿	指定都市	50万人以上	1,419,549	1,715	6,508	指定都市	827.83	218.13	児童手当, 子ども医療, 高校進学・修学支援金業務	伏見区役所福祉部福祉介護課
40	261009	京都府	京都市	近畿	指定都市	50万人以上	1,419,549	1,715	6,508	指定都市	827.83	218.13	児童手当, 子ども医療, 高校進学・修学支援金業務	北区役所福祉部福祉介護課
41	261009	京都府	京都市	近畿	指定都市	50万人以上	1,419,549	1,715	6,508	指定都市	827.83	218.13	児童手当, 子ども医療, 高校進学・修学支援金業務	南区役所福祉部福祉介護課
42	261009	京都府	京都市	近畿	指定都市	50万人以上	1,419,549	1,715	6,508	指定都市	827.83	218.13	児童手当, 子ども医療, 高校進学・修学支援金業務	右京区役所福祉部福祉介護課
43	261009	京都府	京都市	近畿	指定都市	50万人以上	1,419,549	1,715	6,508	指定都市	827.83	218.13	児童手当, 子ども医療, 高校進学・修学支援金業務	山科区役所福祉部福祉介護課
44	261009	京都府	京都市	近畿	指定都市	50万人以上	1,419,549	1,715	6,508	指定都市	827.83	218.13	児童手当, 子ども医療, 高校進学・修学支援金業務	左京区役所福祉部福祉介護課
45	261009	京都府	京都市	近畿	指定都市	50万人以上	1,419,549	1,715	6,508	指定都市	827.83	218.13	児童手当, 子ども医療, 高校進学・修学支援金業務	東山区役所福祉部福祉介護課
46	261009	京都府	京都市	近畿	指定都市	50万人以上	1,419,549	1,715	6,508	指定都市	827.83	218.13	児童手当, 子ども医療, 高校進学・修学支援金業務	洛西支所福祉部福祉介護課
47	261009	京都府	京都市	近畿	指定都市	50万人以上	1,419,549	1,715	6,508	指定都市	827.83	218.13	児童手当, 子ども医療, 高校進学・修学支援金業務	深草支所福祉部福祉介護課
48	261009	京都府	京都市	近畿	指定都市	50万人以上	1,419,549	1,715	6,508	指定都市	827.83	218.13	児童手当, 子ども医療, 高校進学・修学支援金業務	西京区役所福祉部福祉介護課
49	261009	京都府	京都市	近畿	指定都市	50万人以上	1,419,549	1,715	6,508	指定都市	827.83	218.13	児童手当, 子ども医療, 高校進学・修学支援金業務	醍醐支所福祉部福祉介護課

目的																							
大分類	施設情報							窓口業務委託															
中分類								市民課系業務															
小分類																							
調査項目	委託曜日							住民異動関係				証明発行			戸籍届		印鑑登録		個人番号カード	保険年金課系業務			
詳細項目	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	住民異動届	中長期在留者に係る居住地の届出	特別永住許可等の申請、居住地等の届出及び特別永住許可書等の交付	転入(転居)者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知	住居表示証明書の交付	住民票の写し等の交付	戸籍の附票の写しの交付	戸籍謄抄本等の交付	戸籍の届出	埋葬・火葬許可	印鑑登録	印鑑登録証明書の交付	個人番号カード、通知カードの受付	国民健康保険関係の各種届出・申請書の受付及び被保険者等の交付	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付	国民年金関係の各種届出書・申請書の交付
項目番号	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
凡例	数字：委託している曜日の開庁時間 △：委託していない、または閉庁日							○：委託している ▼：委託していない															
フィルタ																							
1	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
2	8.50	8.50	8.50	8.50	8.50	△	△	○	▼	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3	8.50	8.50	8.50	8.50	8.50	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4	8.50	8.50	8.50	8.50	8.50	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5	8.50	8.50	8.50	8.50	8.50	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
6	8.50	8.50	8.50	8.50	8.50	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
7	8.50	8.50	8.50	8.50	8.50	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
10	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
11	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
12	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
13	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
14	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
15	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
16	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
17	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	7.75	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
18	△	△	△	△	△	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
19	△	△	△	△	△	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
20	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
21	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	4.00	△	▼	▼	▼	▼	○	○	○	▼	○	○	○	○	○	○	○	○
22	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
23	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
24	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
25	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
26	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
27	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
28	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	▼
29	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	○	○	○	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	▼
30	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	○	○	○	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	▼
31	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	△	△	▼	▼	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
32	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
33	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
34	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	△	△	▼	▼	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
35	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
36	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
37	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
38	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
39	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
40	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
41	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
42	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
43	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
44	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
45	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
46	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
47	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
48	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
49	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	△	△	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼

目的	委託基礎情報																
大分類	委託基礎情報																
中分類	他業務包括委託																
小分類	委託業務																
調査項目	税務課系業務	介護保険課系業務	障がい福祉課系業務			子育て支援課系業務	健康増進課系業務	環境課系業務		その他	委託有無	委託業務					その他の内容
詳細項目	地方税法に基づく納税証明書の交付	介護保険関係の各種届出書・申請書の交付および被保険者証等の交付	精神障害者保険福祉手帳の交付	身体障害者手帳の交付	療育手帳の交付	児童手当の各種請求書・届出書の受付	妊娠届の受付及び母子保健手帳の交付	飼い犬の登録	狂犬病予防注射済票の交付	自動車臨時運行許可	委託有無	総合案内	施設管理	公金債権回収	公物管理	その他	その他の内容
項目番号	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
凡例											○: 有 ▼: 無	○: 有 ▼: 無					-
フィルタ																	
1	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-
2	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
3	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
4	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
5	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
6	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
7	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
8	▼	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	○	さいたま市郵送請求処理センター□郵送請求処理を委託)
9	▼	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	○	さいたま市郵送請求処理センター□郵送請求処理を委託)
10	▼	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	○	さいたま市郵送請求処理センター□郵送請求処理を委託)
11	▼	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	○	さいたま市郵送請求処理センター□郵送請求処理を委託)
12	▼	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	○	さいたま市郵送請求処理センター□郵送請求処理を委託)
13	▼	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	○	さいたま市郵送請求処理センター□郵送請求処理を委託)
14	▼	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	○	さいたま市郵送請求処理センター□郵送請求処理を委託)
15	▼	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	○	さいたま市郵送請求処理センター□郵送請求処理を委託)
16	▼	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	○	さいたま市郵送請求処理センター□郵送請求処理を委託)
17	▼	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	○	さいたま市郵送請求処理センター□郵送請求処理を委託)
18	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-
19	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-
20	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	人口動態調査関連業務、住居表示等大量処理支援、戸籍システム等の運用状況監視・調査等、各種帳票出力等
21	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	○	▼	▼	▼	○	窓口フロア案内
22	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
23	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
24	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
25	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
26	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
27	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
28	○	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
29	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
30	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
31	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
32	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
33	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-
34	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	窓口案内及び申請書等記載支援
35	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	子ども医療、高校進学・修学支援金に関する申請書等受付業務等
36	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	子ども医療、高校進学・修学支援金に関する申請書等受付業務等
37	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	子ども医療、高校進学・修学支援金に関する申請書等受付業務等
38	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	子ども医療、高校進学・修学支援金に関する申請書等受付業務等
39	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	子ども医療、高校進学・修学支援金に関する申請書等受付業務等
40	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	子ども医療、高校進学・修学支援金に関する申請書等受付業務等
41	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	子ども医療、高校進学・修学支援金に関する申請書等受付業務等
42	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	子ども医療、高校進学・修学支援金に関する申請書等受付業務等
43	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	子ども医療、高校進学・修学支援金に関する申請書等受付業務等
44	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	子ども医療、高校進学・修学支援金に関する申請書等受付業務等
45	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	子ども医療、高校進学・修学支援金に関する申請書等受付業務等
46	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	子ども医療、高校進学・修学支援金に関する申請書等受付業務等
47	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	子ども医療、高校進学・修学支援金に関する申請書等受付業務等
48	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	子ども医療、高校進学・修学支援金に関する申請書等受付業務等
49	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	▼	○	子ども医療、高校進学・修学支援金に関する申請書等受付業務等

目的	契約情報															業務量調査		市民アンケート	
大分類																			
中分類																			
小分類																			
調査項目	受託事業者名	契約担当所属名	契約期間					契約金額			対象施設数	実施有無		効果	実施有無		効果		
詳細項目	受託事業者名	契約担当所属名	契約開始年	契約開始月	契約満了年	契約満了月	契約月数	総費用	(内)準備費用	(内)運営費用(単年度)	対象施設数	委託前	委託後		委託前	委託後			
項目番号	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71		
凡例	-	-	平成	-	平成	-	ヶ月	円	円	円	-	○: 実施有 ▼: 実施無	●: とても高かった ○: 高かった △: 変わらない ▲: やや低かった ▼: 低かった	○: 実施有 ▼: 実施無	●: とても高かった ○: 高かった △: 変わらない ▲: やや低かった ▼: 低かった				
フィルタ																			
1	公益社団法人 北海道獣医師会	札幌市保健福祉局保健所動物管理センター	27	4	28	3	12	20,888,001	-	20,888,000	-	-	-	-	-	-	-		
2	アール・オー・エス東北株式会社	市民局協働まちづくり推進部政課	26	7	29	6	36	411,500,000	-	137,166,666	6	-	-	-	-	-	-		
3	アール・オー・エス東北株式会社	市民局協働まちづくり推進部政課	26	7	29	6	36	411,500,000	-	137,166,666	6	-	-	-	-	-	-		
4	アール・オー・エス東北株式会社	市民局協働まちづくり推進部政課	26	7	29	6	36	411,500,000	-	137,166,666	6	-	-	-	-	-	-		
5	アール・オー・エス東北株式会社	市民局協働まちづくり推進部政課	26	7	29	6	36	411,500,000	-	137,166,666	6	-	-	-	-	-	-		
6	アール・オー・エス東北株式会社	市民局協働まちづくり推進部政課	26	7	29	6	36	411,500,000	-	137,166,666	6	-	-	-	-	-	-		
7	アール・オー・エス東北株式会社	市民局協働まちづくり推進部政課	26	7	29	6	36	411,500,000	-	137,166,666	6	-	-	-	-	-	-		
8	AGSプロサービス株式会社	市民局政推進部	26	9	29	8	36	856,206,000	-	285,402,000	10	▼	▼	-	▼	▼	-		
9	AGSプロサービス株式会社	市民局政推進部	26	9	29	8	36	856,206,000	-	285,402,000	10	▼	▼	-	▼	▼	-		
10	AGSプロサービス株式会社	市民局政推進部	26	9	29	8	36	856,206,000	-	285,402,000	10	▼	▼	-	▼	▼	-		
11	AGSプロサービス株式会社	市民局政推進部	26	9	29	8	36	856,206,000	-	285,402,000	10	▼	▼	-	▼	▼	-		
12	AGSプロサービス株式会社	市民局政推進部	26	9	29	8	36	856,206,000	-	285,402,000	10	▼	▼	-	▼	▼	-		
13	AGSプロサービス株式会社	市民局政推進部	26	9	29	8	36	856,206,000	-	285,402,000	10	▼	▼	-	▼	▼	-		
14	AGSプロサービス株式会社	市民局政推進部	26	9	29	8	36	856,206,000	-	285,402,000	10	▼	▼	-	▼	▼	-		
15	AGSプロサービス株式会社	市民局政推進部	26	9	29	8	36	856,206,000	-	285,402,000	10	▼	▼	-	▼	▼	-		
16	AGSプロサービス株式会社	市民局政推進部	26	9	29	8	36	856,206,000	-	285,402,000	10	▼	▼	-	▼	▼	-		
17	AGSプロサービス株式会社	市民局政推進部	26	9	29	8	36	856,206,000	-	285,402,000	10	▼	▼	-	▼	▼	-		
18	千葉県獣医師会開業部会千葉市地域獣医師会	保健福祉局健康部生活衛生課	27	4	28	3	12	1,012,500	-	1,012,500	1	-	-	-	-	-	-		
19	公益社団法人 横浜市獣医師会 ほか38者	健康福祉局動物愛護センター	27	4	28	3	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
20	富士ゼロックスシステムサービス株式会社	市民局窓口サービス課	27	4	28	3	12	187,026,000	-	187,026,000	1	-	-	-	-	-	-		
21	株式会社パソナ パソナ・横浜	中央区役所区民課	27	4	28	3	12	61,641,687	-	-	1	-	-	-	-	-	-		
22	株式会社東海道シグマ	市民局戸籍管理課	27	4	29	3	24	39,000,000	-	19,500,000	3	-	-	-	-	-	-		
23	株式会社東海道シグマ	市民局戸籍管理課	27	4	29	3	24	39,000,000	-	19,500,000	3	-	-	-	-	-	-		
24	株式会社東海道シグマ	市民局戸籍管理課	27	4	29	3	24	39,000,000	-	19,500,000	3	-	-	-	-	-	-		
25	アール・オー・エス中部株式会社	市民局戸籍管理課	27	4	28	3	12	22,392,000	-	22,391,999	3	-	-	-	-	-	-		
26	アール・オー・エス中部株式会社	市民局戸籍管理課	27	4	28	3	12	22,392,000	-	22,391,999	3	-	-	-	-	-	-		
27	アール・オー・エス中部株式会社	市民局戸籍管理課	27	4	28	3	12	22,392,000	-	22,391,999	3	-	-	-	-	-	-		
28	株式会社静岡セイコー	市民局戸籍管理課	27	4	29	3	24	37,600,000	-	18,800,000	3	-	-	-	-	-	-		
29	株式会社静岡セイコー	市民局戸籍管理課	27	4	29	3	24	37,600,000	-	18,800,000	3	-	-	-	-	-	-		
30	株式会社静岡セイコー	市民局戸籍管理課	27	4	29	3	24	37,600,000	-	18,800,000	3	-	-	-	-	-	-		
31	株式会社 東海道シグマ	清水区役所戸籍住民課	26	4	29	3	36	64,152,000	-	21,384,000	1	-	-	-	-	-	-		
32	株式会社静岡セイコー	葵区役所戸籍住民課	26	4	29	3	36	14,640,000	-	4,880,000	1	-	-	-	-	-	-		
33	株式会社東海道シグマ	葵区役所戸籍住民課	26	4	29	3	36	33,240,000	-	11,080,000	1	-	-	-	-	-	-		
34	株式会社データサービスセンター	駿河区役所戸籍住民課	26	4	29	3	36	52,731,000	-	17,577,000	1	-	-	-	-	-	-		
35	株式会社パソナ	保健福祉局生活福祉部地域福祉課	25	4	28	3	36	317,790,000	-	106,920,000	15	-	-	-	-	-	-		
36	株式会社パソナ	保健福祉局生活福祉部地域福祉課	25	4	28	3	36	317,790,000	-	106,920,000	15	-	-	-	-	-	-		
37	株式会社パソナ	保健福祉局生活福祉部地域福祉課	25	4	28	3	36	317,790,000	-	106,920,000	15	-	-	-	-	-	-		
38	株式会社パソナ	保健福祉局生活福祉部地域福祉課	25	4	28	3	36	317,790,000	-	106,920,000	15	-	-	-	-	-	-		
39	株式会社パソナ	保健福祉局生活福祉部地域福祉課	25	4	28	3	36	317,790,000	-	106,920,000	15	-	-	-	-	-	-		
40	株式会社パソナ	保健福祉局生活福祉部地域福祉課	25	4	28	3	36	317,790,000	-	106,920,000	15	-	-	-	-	-	-		
41	株式会社パソナ	保健福祉局生活福祉部地域福祉課	25	4	28	3	36	317,790,000	-	106,920,000	15	-	-	-	-	-	-		
42	株式会社パソナ	保健福祉局生活福祉部地域福祉課	25	4	28	3	36	317,790,000	-	106,920,000	15	-	-	-	-	-	-		
43	株式会社パソナ	保健福祉局生活福祉部地域福祉課	25	4	28	3	36	317,790,000	-	106,920,000	15	-	-	-	-	-	-		
44	株式会社パソナ	保健福祉局生活福祉部地域福祉課	25	4	28	3	36	317,790,000	-	106,920,000	15	-	-	-	-	-	-		
45	株式会社パソナ	保健福祉局生活福祉部地域福祉課	25	4	28	3	36	317,790,000	-	106,920,000	15	-	-	-	-	-	-		
46	株式会社パソナ	保健福祉局生活福祉部地域福祉課	25	4	28	3	36	317,790,000	-	106,920,000	15	-	-	-	-	-	-		
47	株式会社パソナ	保健福祉局生活福祉部地域福祉課	25	4	28	3	36	317,790,000	-	106,920,000	15	-	-	-	-	-	-		
48	株式会社パソナ	保健福祉局生活福祉部地域福祉課	25	4	28	3	36	317,790,000	-	106,920,000	15	-	-	-	-	-	-		
49	株式会社パソナ	保健福祉局生活福祉部地域福祉課	25	4	28	3	36	317,790,000	-	106,920,000	15	-	-	-	-	-	-		

目的	事業効果の測定																	
大分類																		
中分類																		
小分類	職員アンケート			VFM(バリューフォーマネー)			ABC(活動基準原価計算)			B/C(費用便益分析)			費用効果分析			コスト分析		
調査項目	実施有無		効果															
詳細項目	委託前	委託後																
項目番号	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89
凡例	○: 実施有 ▼: 実施無		●: とても高かった ○: 高かった △: 変わらない ▲: やや低かった ▼: 低かった	○: 実施有 ▼: 実施無		●: とても高かった ○: 高かった △: 変わらない ▲: やや低かった ▼: 低かった	○: 実施有 ▼: 実施無		●: とても高かった ○: 高かった △: 変わらない ▲: やや低かった ▼: 低かった	○: 実施有 ▼: 実施無		●: とても高かった ○: 高かった △: 変わらない ▲: やや低かった ▼: 低かった	○: 実施有 ▼: 実施無		●: とても高かった ○: 高かった △: 変わらない ▲: やや低かった ▼: 低かった	○: 実施有 ▼: 実施無		●: とても高かった ○: 高かった △: 変わらない ▲: やや低かった ▼: 低かった
フィルタ																		
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	○	○
9	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	○	○
10	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	○	○
11	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	○	○
12	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	○	○
13	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	○	○
14	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	○	○
15	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	○	○
16	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	○	○
17	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	▼	-	▼	○	○
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

目的	検討段階																							
大分類	職員構成																							
中分類	その他															委託前				委託事業開始後				
小分類	実施有無				効果	公表有無	URL	部課名	該当する年度	職員数					該当年度	職員数								
調査項目	委託前	手法(記述)	委託後	手法(記述)						管理職	一般職(入庁10年以上)	一般職(入庁10年未満)	再任用	左記以外(非正規含む)		管理職	一般職(入庁10年以上)	一般職(入庁10年未満)	再任用	左記以外(非正規含む)				
詳細項目	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109				
項目番号										人						人								
凡例	○: 実施有 ▼: 実施無		○: 実施有 ▼: 実施無		●: とても高かった ○: 高かった △: 変わらない ▲: やや低かった ▼: 低かった	○: 公表有 ▼: 公表無			平成 ※昭和の 場合は (S)						平成27年 4月1日 時点(固 定値)									
フィルタ																								
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
8	▼	-	▼	-	-	▼	-	各区役所区民課	24	-	-	-	-	-	27	10	76	76	23	0				
9	▼	-	▼	-	-	▼	-	各区役所区民課	24	-	-	-	-	-	27	10	76	76	23	0				
10	▼	-	▼	-	-	▼	-	各区役所区民課	24	-	-	-	-	-	27	10	76	76	23	0				
11	▼	-	▼	-	-	▼	-	各区役所区民課	24	-	-	-	-	-	27	10	76	76	23	0				
12	▼	-	▼	-	-	▼	-	各区役所区民課	24	-	-	-	-	-	27	10	76	76	23	0				
13	▼	-	▼	-	-	▼	-	各区役所区民課	24	-	-	-	-	-	27	10	76	76	23	0				
14	▼	-	▼	-	-	▼	-	各区役所区民課	24	-	-	-	-	-	27	10	76	76	23	0				
15	▼	-	▼	-	-	▼	-	各区役所区民課	24	-	-	-	-	-	27	10	76	76	23	0				
16	▼	-	▼	-	-	▼	-	各区役所区民課	24	-	-	-	-	-	27	10	76	76	23	0				
17	▼	-	▼	-	-	▼	-	各区役所区民課	24	-	-	-	-	-	27	10	76	76	23	0				
18	-	-	-	-	-	-	-	生活衛生課	26	3	2	2	0	0	27	3	2	2	0	0				
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
20	-	-	-	-	-	-	-	区戸籍課(18区合計)	19	54	315	20	19	1	27	54	304	19	0	72				
21	-	-	-	-	-	-	-	中央区役所区民課	24	4	12	21	5	-	27	4	11	21	5	2				
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
31	-	-	-	-	-	-	-	清水区役所戸籍住民課	25	0	7	2	1	6	27	0	4	2	4	1				
32	-	-	-	-	-	-	-	葵区役所戸籍住民課	-	-	-	-	-	-	27	-	1	1	-	-				
33	-	-	-	-	-	-	-	葵区役所戸籍住民課	-	-	-	-	-	-	27	-	1	2	-	-				
34	-	-	-	-	-	-	-	駿河区役所戸籍住民課	19	2	11	11	0	10	27	2	10	6	2	10				
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-				

目的	導入作業情報																							
大分類	業務の推移																			計画				
中分類	委託前							委託事業開始後					計画							ファシリティ要件				
小分類	部課名	該当する年度	職員数				該当年度	職員数				RFI (情報提供依頼)		委託前の労働者派遣契約			導入スケジュール		ファシリティ要件					
調査項目			管理職	一般職 (入庁10年以上)	一般職 (入庁10年未満)	再任用		左記以外 (非正規含む)	管理職	一般職 (入庁10年以上)	一般職 (入庁10年未満)	再任用	左記以外 (非正規含む)	実施有無	参加事業者数	締結有無	契約期間	契約総金額	検討期間	準備期間	業務履行場所	業務用端末	机・椅子等	
詳細項目	項目番号	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184
凡例		平成 ※昭和の 場合は (S)	人				平成27年 4月1日 時点(固 定値)	人				○: 実施有 △: 実施無	(社)	○: 締結有 ▼: 締結無	ヶ月	円	ヶ月		○: 委託者負担 ▼: 受託者負担					
フィルタ																								
1	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	-	-	▼	▼	▼
2	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	-	-	○	○	○
3	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	-	-	○	○	○
4	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	-	-	○	○	○
5	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	-	-	○	○	○
6	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	-	-	○	○	○
7	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	-	-	○	○	○
8	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	14	6	○	○	○
9	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	14	6	○	○	○
10	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	14	6	○	○	○
11	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	14	6	○	○	○
12	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	14	6	○	○	○
13	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	14	6	○	○	○
14	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	14	6	○	○	○
15	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	14	6	○	○	○
16	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	14	6	○	○	○
17	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	14	6	○	○	○
18	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	6	6	▼	業務用端末(PC)なし	机・椅子等なし
19	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	-	-	▼	▼	▼
20	窓口サービス課	19	7	13	4	-	-	27	7	10	7	-	-	▼	-	▼	-	-	-	6	1	○	○	○
21	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	8	2	▼	○	○
22	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○
23	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○
24	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○
25	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○
26	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○
27	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○
28	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○
29	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○
30	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○
31	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○
32	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○
33	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○
34	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○
35	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○
36	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○
37	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○
38	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○
39	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○
40	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○
41	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○
42	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○
43	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○
44	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○
45	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○
46	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○
47	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○
48	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○
49	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	12	12	○	○	○

目的	決定段階																									
大分類	基本的要件																									
中分類	SLA															成果物										
小分類	体制要件				役務要件				指標							納入を求めている成果物										
調査項目	業務責任者		チームリーダー	業務設計	研修の実施	締結有無	締結形態	処理誤り割合(数)	処理期限の達成率(超過率)	標準処理時間(数)	セキュリティ事故発生数	クレーム発生件数	市民満足度	職員満足度	その他(記述)	その他(記述)	納入有無	業務計画書(プロジェクト計画書、運営計画書)	業務フロー	業務マニュアル	研修計画書(報告書)	SLA協定書	業務実施報告書(処理実績、サービス水準報告)	業務引継書	その他	その他(記述)
詳細項目	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	
凡例	人		○: 要件としている ▼: 要件としていない		○: 有り ▼: 無し	○: 指標としている ▼: 指標としていない										○: 納入有 ▼: 納入無	○: 要件としている ▼: 要件としていない									
フィルタ																										
1	1	10	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	
2	1	1	▼	▼	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	
3	1	1	▼	▼	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	
4	1	1	▼	▼	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	
5	1	1	▼	▼	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	
6	1	1	▼	▼	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	
7	1	1	▼	▼	○	▼	○	○	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	
8	11	0	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	▼	▼	○	○	▼	-	
9	11	0	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	▼	▼	○	○	▼	-	
10	11	0	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	▼	▼	○	○	▼	-	
11	11	0	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	▼	▼	○	○	▼	-	
12	11	0	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	▼	▼	○	○	▼	-	
13	11	0	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	▼	▼	○	○	▼	-	
14	11	0	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	▼	▼	○	○	▼	-	
15	11	0	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	▼	▼	○	○	▼	-	
16	11	0	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	▼	▼	○	○	▼	-	
17	11	0	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	▼	▼	○	○	▼	-	
18	1	1	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
19	-	-	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	○	-	-	-	
20	1	-	▼	▼	○	▼	○	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	-	○	○	○	○	▼	▼	○	▼	-	-	
21	1	5	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	▼	○	▼	○	▼	▼	-	
22	1	3	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	○	▼	-	
23	1	3	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	○	▼	-	
24	1	3	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	○	▼	-	
25	1	3	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	
26	1	3	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	
27	1	3	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	
28	1	3	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	○	▼	-	
29	1	3	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	○	▼	-	
30	1	3	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	○	▼	-	
31	1	2	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	
32	1	1	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	
33	1	1	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	
34	1	1	○	○	○	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	○	○	▼	▼	▼	▼	○	▼	○	委託業務	
35	1	3	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	○	▼	○	○	▼	-	
36	1	3	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	○	▼	○	○	▼	-	
37	1	3	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	○	▼	○	○	▼	-	
38	1	3	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	○	▼	○	○	▼	-	
39	1	3	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	○	▼	○	○	▼	-	
40	1	3	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	○	▼	○	○	▼	-	
41	1	3	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	○	▼	○	○	▼	-	
42	1	3	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	○	▼	○	○	▼	-	
43	1	3	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	○	▼	○	○	▼	-	
44	1	3	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	○	▼	○	○	▼	-	
45	1	3	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	○	▼	○	○	▼	-	
46	1	3	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	○	▼	○	○	▼	-	
47	1	3	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	○	▼	○	○	▼	-	
48	1	3	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	○	▼	○	○	▼	-	
49	1	3	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	▼	○	○	▼	○	○	▼	-	

目的																								準備・運用段階											
大分類	事業者選定														業務拡大					SLAの更新															
中分類	調達方法					評価基準								入札参加 事業者数	窓口業務		包括的委託		業務基礎情報																
小分類						価格		提案書		プレゼンテーション		その他				拡大有無	拡大時期	包括的委託業 務の追加有無	更新の有無	更新頻度	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算 出方法	郵送請求処 理件数	郵送請求処 理件数算出 方法									
調査項目	一般競争 入札(最低 価格方式)	一般競争 入札(総合 評価方式)	指名競争 入札	プロポー ザル方式	随意契約	評価対象 有無	配点割合	評価対象 有無	配点割合	評価対象 有無	配点割合	評価対象 有無	その他 (記述)	配点割合	社	拡大有無	拡大時期	包括的委託業 務の追加有無	更新の有無	更新頻度	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算 出方法	郵送請求処 理件数	郵送請求処 理件数算出 方法									
詳細項目	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235									
凡例	○：該当する ▼：該当しない					○：対象 ▼：対象 外	%	○：対象 ▼：対象 外	%	○：対象 ▼：対象 外	%	○：対象 ▼：対象 外	%	社	○：拡大 した ▼：拡大 してい ない	○：契約期間内 ▼：契約更改時 △：契約期間内 及び契約更改時	○：追加した ▼：追加して いない △：契約更改 していない	○：更新有 ▼：更新無	ヶ月			件 ※原則、郵 送請求を除 く		件 ※委託して いる場合のみ											
フィルタ																																			
1	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	-	▼	-	-	-	-	-	-	-	-										
2	○	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	○	○	▼	▼	-	-	戸籍住民課	戸籍住民課	27,043	受付した届出	499	受付した届出								
3	○	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	○	○	▼	▼	-	-	戸籍住民課	戸籍住民課	24,303	受付した届出	461	受付した届出								
4	○	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	○	○	▼	▼	-	-	戸籍住民課	戸籍住民課	22,882	受付した届出	404	受付した届出								
5	○	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	○	○	▼	▼	-	-	戸籍住民課	戸籍住民課	19,035	受付した届出	330	受付した届出								
6	○	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	○	○	▼	▼	-	-	税務住民課	税務住民課	3,142	受付した届出	0	-								
7	○	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	○	○	▼	▼	-	-	戸籍住民課	戸籍住民課	40,057	受付した届出	836	受付した届出								
8	▼	▼	▼	○	▼	○	5	○	47.5	○	47.5	▼	-	0	2	○	▼	▼	▼	-	-	さいたま市	住民申請パ	9,594	システムで付	9,594	-								
9	▼	▼	▼	○	▼	○	5	○	47.5	○	47.5	▼	-	0	2	○	▼	▼	▼	-	-	さいたま市	住民申請パ	11,378	システムで付	11,378	-								
10	▼	▼	▼	○	▼	○	5	○	47.5	○	47.5	▼	-	0	2	○	▼	▼	▼	-	-	さいたま市	住民申請パ	18,210	システムで付	18,210	-								
11	▼	▼	▼	○	▼	○	5	○	47.5	○	47.5	▼	-	0	2	○	▼	▼	▼	-	-	さいたま市	住民申請パ	12,904	システムで付	12,904	-								
12	▼	▼	▼	○	▼	○	5	○	47.5	○	47.5	▼	-	0	2	○	▼	▼	▼	-	-	さいたま市	住民申請パ	6,967	システムで付	6,967	-								
13	▼	▼	▼	○	▼	○	5	○	47.5	○	47.5	▼	-	0	2	○	▼	▼	▼	-	-	さいたま市	住民申請パ	6,931	システムで付	6,931	-								
14	▼	▼	▼	○	▼	○	5	○	47.5	○	47.5	▼	-	0	2	○	▼	▼	▼	-	-	さいたま市	住民申請パ	17,838	システムで付	17,838	-								
15	▼	▼	▼	○	▼	○	5	○	47.5	○	47.5	▼	-	0	2	○	▼	▼	▼	-	-	さいたま市	住民申請パ	8,357	システムで付	8,357	-								
16	▼	▼	▼	○	▼	○	5	○	47.5	○	47.5	▼	-	0	2	○	▼	▼	▼	-	-	さいたま市	住民申請パ	5,541	システムで付	5,541	-								
17	▼	▼	▼	○	▼	○	5	○	47.5	○	47.5	▼	-	0	2	○	▼	▼	▼	-	-	さいたま市	住民申請パ	8,465	システムで付	8,465	-								
18	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-									
19	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-									
20	▼	▼	▼	○	▼	▼	0	▼	0	○	100	-	-	-	1	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
21	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	△	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-									
22	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	-	▼	▼	-	-	-	清水区役所	なし	23,892	受付した届出	-	-								
23	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	-	▼	▼	-	-	-	葵区役所	戸籍	なし	31,455	受付した届出	-	-							
24	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	-	▼	▼	-	-	-	駿河区役所	なし	23,991	受付した届出	-	-								
25	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-									
26	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-									
27	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-									
28	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-									
29	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-									
30	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-									
31	○	▼	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
32	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	-	▼	▼	-	-	-	葵区役所	戸籍	10番記載指	-	業務日報に	-	-							
33	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	833	受付した届出									
34	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-									
35	▼	▼	▼	○	▼	○	20	○	40	▼	20	○	個人情報	20	4	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
36	▼	▼	▼	○	▼	○	20	○	40	▼	20	○	個人情報	20	4	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
37	▼	▼	▼	○	▼	○	20	○	40	▼	20	○	個人情報	20	4	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
38	▼	▼	▼	○	▼	○	20	○	40	▼	20	○	個人情報	20	4	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
39	▼	▼	▼	○	▼	○	20	○	40	▼	20	○	個人情報	20	4	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
40	▼	▼	▼	○	▼	○	20	○	40	▼	20	○	個人情報	20	4	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
41	▼	▼	▼	○	▼	○	20	○	40	▼	20	○	個人情報	20	4	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
42	▼	▼	▼	○	▼	○	20	○	40	▼	20	○	個人情報	20	4	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
43	▼	▼	▼	○	▼	○	20	○	40	▼	20	○	個人情報	20	4	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
44	▼	▼	▼	○	▼	○	20	○	40	▼	20	○	個人情報	20	4	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
45	▼	▼	▼	○	▼	○	20	○	40	▼	20	○	個人情報	20	4	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
46	▼	▼	▼	○	▼	○	20	○	40	▼	20	○	個人情報	20	4	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
47	▼	▼	▼	○	▼	○	20	○	40	▼	20	○	個人情報	20	4	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
48	▼	▼	▼	○	▼	○	20	○	40	▼	20	○	個人情報	20	4	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									
49	▼	▼	▼	○	▼	○	20	○	40	▼	20	○	個人情報	20	4	▼	-	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-									

目的																						
大分類																						
中分類																						
小分類	住民異動届									中長期在留者に係る居住地の届出												
調査項目	委託内容				委託作業					業務基礎情報						委託内容				委託作業		
詳細項目	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	住民異動届の受付	住民票の記載	転出証明書の作成	転出証明書の引渡し	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	居住地の届出の受付	在留カードへの居住地の記載	その他補助的業務
項目番号	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257
凡例	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し	○: 委託している ▼: 委託していない		○: 委託している ▼: 委託していない					-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し	○: 委託している ▼: 委託していない		○: 委託している ▼: 委託していない		
フィルタ																						
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	△	○	○	▼	▼	○	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	738	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼
3	△	○	○	▼	▼	○	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	549	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼
4	△	○	○	▼	▼	○	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	249	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼
5	△	○	○	▼	▼	○	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	12	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼
6	△	○	○	▼	▼	○	○	▼	▼	税務住民課	税務住民課	91	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼
7	△	○	○	▼	▼	○	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	3,311	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼
8	▼	○	○	-	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	○	-	-	○	▼	▼
9	▼	○	○	-	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	○	-	-	○	▼	▼
10	▼	○	○	-	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	○	-	-	○	▼	▼
11	▼	○	○	-	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	○	-	-	○	▼	▼
12	▼	○	○	-	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	○	-	-	○	▼	▼
13	▼	○	○	-	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	○	-	-	○	▼	▼
14	▼	○	○	-	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	○	-	-	○	▼	▼
15	▼	○	○	-	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	○	-	-	○	▼	▼
16	▼	○	○	-	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	○	-	-	○	▼	▼
17	▼	○	○	-	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	○	-	-	○	▼	▼
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	▼	○	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	▼	○	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	▼	○	▼	▼	▼	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	葵区役所戸籍10番記載指	-	-	業務日報に	-	-	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○
33	▼	-	○	-	○	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

目的	住民異動関係																				
大分類	住民異動関係																				
中分類	特別永住許可等の申請、居住地等の届出及び特別永住許可書等の交付														転入(転居)者への転入学期日及						
小分類	特別永住許可等の申請、居住地等の届出及び特別永住許可書等の交付														転入(転居)者への転入学期日及						
調査項目	業務基礎情報							委託内容			委託作業				業務基礎情報						
詳細項目	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	申請・届出の受付	特別永住者証明書の記載	特別永住許可書等の交付・返納の受付	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象
項目番号	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278
凡例	-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し	○: 委託している ▼: 委託していない	-	○: 委託している ▼: 委託していない	-	-	-	-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外
フィルタ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	戸籍住民課	戸籍住民課	262	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	-	戸籍住民課	戸籍住民課	973	システムより	-	-	△
3	戸籍住民課	戸籍住民課	171	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	-	戸籍住民課	戸籍住民課	845	システムより	-	-	△
4	戸籍住民課	戸籍住民課	73	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	-	戸籍住民課	戸籍住民課	766	システムより	-	-	△
5	戸籍住民課	戸籍住民課	76	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	-	戸籍住民課	戸籍住民課	617	システムより	-	-	△
6	税務住民課	税務住民課	31	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	-	税務住民課	税務住民課	200	システムより	-	-	△
7	戸籍住民課	戸籍住民課	300	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	-	戸籍住民課	戸籍住民課	933	システムより	-	-	△
8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	学事課	住民申請パ	-	-	-	-	▼
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	学事課	住民申請パ	-	-	-	-	▼
10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	学事課	住民申請パ	-	-	-	-	▼
11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	学事課	住民申請パ	-	-	-	-	▼
12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	学事課	住民申請パ	-	-	-	-	▼
13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	学事課	住民申請パ	-	-	-	-	▼
14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	学事課	住民申請パ	-	-	-	-	▼
15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	学事課	住民申請パ	-	-	-	-	▼
16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	学事課	住民申請パ	-	-	-	-	▼
17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	学事課	住民申請パ	-	-	-	-	▼
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	葵区役所戸籍10番記載指導	-	-	業務日報に	-	-	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	-	清水区役所戸籍10番記載指導	清水区役所戸籍10番記載指導	-	業務日報に	-	-	▼
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	駿河区役所戸籍なし	-	562	受付した届出	-	-	○
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

目的																						
大分類																						
中分類																						
小分類	及び就学すべき小・中学校の通知							住居表示証明書の交付														
調査項目	委託内容			委託作業				業務基礎情報						委託内容			委託作業					
詳細項目	システム利用	郵送請求	手数料徴収	学齢簿への記載	通知文書の作成	通知文書の引渡し	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	住居表示証明申請書の受付	住居表示証明書の作成	住居表示証明書の引渡し	その他補助的業務	
項目番号	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	
凡例	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し	○: 委託している ▼: 委託していない		○: 委託している ▼: 委託していない				-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し	○: 委託している ▼: 委託していない			○: 委託している ▼: 委託していない			
フィルタ																						
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2	○	▼	▼	○	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	○	▼	▼	○	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	○	▼	▼	○	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
5	○	▼	▼	○	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
6	○	▼	▼	○	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
7	○	▼	▼	○	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
8	○	-	-	○	○	○	▼	さいたま市証明書等請求		332	交付した住所	-	-	▼	○	▼	-	○	○	○	▼	
9	○	-	-	○	○	○	▼	さいたま市証明書等請求		59	交付した住所	-	-	▼	○	▼	-	○	○	○	▼	
10	○	-	-	○	○	○	▼	さいたま市証明書等請求		101	交付した住所	-	-	▼	○	▼	-	○	○	○	▼	
11	○	-	-	○	○	○	▼	さいたま市証明書等請求		107	交付した住所	-	-	▼	○	▼	-	○	○	○	▼	
12	○	-	-	○	○	○	▼	さいたま市証明書等請求		148	交付した住所	-	-	▼	○	▼	-	○	○	○	▼	
13	○	-	-	○	○	○	▼	さいたま市証明書等請求		22	交付した住所	-	-	▼	○	▼	-	○	○	○	▼	
14	○	-	-	○	○	○	▼	さいたま市証明書等請求		291	交付した住所	-	-	▼	○	▼	-	○	○	○	▼	
15	○	-	-	○	○	○	▼	さいたま市証明書等請求		139	交付した住所	-	-	▼	○	▼	-	○	○	○	▼	
16	○	-	-	○	○	○	▼	さいたま市証明書等請求		26	交付した住所	-	-	▼	○	▼	-	○	○	○	▼	
17	○	-	-	○	○	○	▼	さいたま市証明書等請求		109	交付した住所	-	-	▼	○	▼	-	○	○	○	▼	
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
21	-	-	-	-	-	-	-	中央区役所1番受付窓口						▼	○	○	-	○	○	○	▼	
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
31	△	▼	○	▼	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
32	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
34	△	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

目的	市民課系業務																				
大分類	証明																				
中分類	住民票の写し等の交付													戸籍の附票0							
小分類	住民票の写し等の交付													戸籍の附票0							
調査項目	業務基礎情報							委託内容			委託作業			業務基礎情報							
詳細項目	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	住民票の写し等の交付請求の受付	住民票の写し等の作成	住民票の写し等の引渡し	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象
項目番号	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320
凡例	-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○：対象 △：不明 ▼：対象外	○：利用させている ▼：利用させていない △：システム無し	○：委託している ▼：委託していない	-	○：委託している ▼：委託していない	-	-	-	-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○：対象 △：不明 ▼：対象外
フィルタ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	戸籍住民課	戸籍住民課	81,299	受付した申請	10,894	受付した申請	△	○	○	▼	▼	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	8,564	受付した申請	-	-	△
3	戸籍住民課	戸籍住民課	66,337	受付した申請	9,163	受付した申請	△	○	○	▼	▼	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	7,125	受付した申請	-	-	△
4	戸籍住民課	戸籍住民課	66,012	受付した申請	8,519	受付した申請	△	○	○	▼	▼	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	6,628	受付した申請	-	-	△
5	戸籍住民課	戸籍住民課	52,433	受付した申請	7,082	受付した申請	△	○	○	▼	▼	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	6,564	受付した申請	-	-	△
6	税務住民課	税務住民課	15,256	受付した申請	0	-	△	○	○	▼	▼	○	▼	▼	税務住民課	税務住民課	326	受付した申請	-	-	△
7	戸籍住民課	戸籍住民課	96,753	受付した申請	16,517	受付した申請	△	○	○	▼	▼	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	17,393	受付した申請	-	-	△
8	さいたま市	証明書等請求	38,837	交付した目録	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	○	さいたま市	証明書等請求	3,214	交付した目録	-	-	▼
9	さいたま市	証明書等請求	29,237	交付した目録	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	○	さいたま市	証明書等請求	1,689	交付した目録	-	-	▼
10	さいたま市	証明書等請求	39,844	交付した目録	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	○	さいたま市	証明書等請求	1,560	交付した目録	-	-	▼
11	さいたま市	証明書等請求	29,919	交付した目録	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	○	さいたま市	証明書等請求	1,936	交付した目録	-	-	▼
12	さいたま市	証明書等請求	31,691	交付した目録	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	○	さいたま市	証明書等請求	1,580	交付した目録	-	-	▼
13	さいたま市	証明書等請求	18,059	交付した目録	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	○	さいたま市	証明書等請求	786	交付した目録	-	-	▼
14	さいたま市	証明書等請求	36,383	交付した目録	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	○	さいたま市	証明書等請求	2,544	交付した目録	-	-	▼
15	さいたま市	証明書等請求	25,562	交付した目録	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	○	さいたま市	証明書等請求	1,377	交付した目録	-	-	▼
16	さいたま市	証明書等請求	18,311	交付した目録	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	○	さいたま市	証明書等請求	1,478	交付した目録	-	-	▼
17	さいたま市	証明書等請求	29,973	交付した目録	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	○	さいたま市	証明書等請求	2,559	交付した目録	-	-	▼
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	中央区役所	1番受付窓口	82,440	発行した住民票	49,178	発行した住民票	▼	○	○	▼	○	○	○	▼	中央区役所	1番受付窓口	5,273	発行した住民票	14,326	発行した住民票	▼
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	清水区役所	なし	56,337	発行した証明書	-	-	▼	▼	▼	○	▼	▼	○	▼	清水区役所	なし	2,717	発行した証明書	-	-	▼
29	葵区役所	戸籍	90,482	発行した証明書	-	-	▼	▼	▼	○	▼	▼	○	▼	葵区役所	戸籍	7,658	発行した証明書	-	-	▼
30	駿河区役所	なし	56,745	発行した証明書	-	-	▼	▼	▼	○	▼	▼	○	▼	駿河区役所	なし	1,451	発行した証明書	-	-	▼
31	清水区役所	清水区役所	88,700	発行した証明書	-	-	▼	○	▼	○	○	○	○	○	清水区役所	清水区役所	3,245	発行した証明書	-	-	▼
32	葵区役所	戸籍	10番記載指	業務日報に	-	-	▼	▼	▼	○	▼	▼	○	▼	葵区役所	戸籍	10番記載指	業務日報に	-	-	▼
33	-	-	-	-	17,142	発行した証明書	▼	-	○	○	○	○	○	○	-	-	-	-	3,430	発行した証明書	▼
34	駿河区役所	6番受付窓口	58,054	発行した証明書	-	-	○	○	▼	▼	○	○	▼	○	駿河区役所	6番受付窓口	1,451	発行した証明書	-	-	○
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

目的	発行																				
大分類	発行																				
中分類	写しの交付										戸籍謄抄本等の交付										
小分類	写しの交付										戸籍謄抄本等の交付										
調査項目	委託内容			委託作業				業務基礎情報						委託内容			委託作業				
詳細項目	システム利用	郵送請求	手数料徴収	戸籍の附票の写しの交付請求の受付	戸籍の附票の写しの作成	戸籍の附票の写しの引渡し	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	戸籍謄抄本等の交付請求の受付	戸籍謄抄本等の作成	戸籍謄抄本等の引渡し	その他補助的業務
項目番号	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341
凡例	○：利用させている ▼：利用させていない △：システム無し	○：委託している ▼：委託していない		○：委託している ▼：委託していない				-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○：対象 △：不明 ▼：対象外	○：利用させている ▼：利用させていない △：システム無し	○：委託している ▼：委託していない		○：委託している ▼：委託していない			
フィルタ																					
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	○	○	▼	▼	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	42,031	受付した申請	9,365	受付した申請	△	○	○	▼	▼	○	▼	▼
3	○	○	▼	▼	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	31,214	受付した申請	6,975	受付した申請	△	○	○	▼	▼	○	▼	▼
4	○	○	▼	▼	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	34,141	受付した申請	7,174	受付した申請	△	○	○	▼	▼	○	▼	▼
5	○	○	▼	▼	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	29,227	受付した申請	7,010	受付した申請	△	○	○	▼	▼	○	▼	▼
6	○	○	▼	▼	○	▼	▼	税務住民課	税務住民課	6,545	受付した申請	0	-	△	○	○	▼	▼	○	▼	▼
7	○	○	▼	▼	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	59,685	受付した申請	16,558	受付した申請	△	○	○	▼	▼	○	▼	▼
8	○	▼	○	○	○	○	▼	さいたま市	証明書等請求	16,480	交付した戸籍	-	-	▼	○	▼	-	○	○	○	▼
9	○	▼	○	○	○	○	▼	さいたま市	証明書等請求	13,981	交付した戸籍	-	-	▼	○	▼	○	○	○	○	▼
10	○	▼	○	○	○	○	▼	さいたま市	証明書等請求	15,383	交付した戸籍	-	-	▼	○	▼	○	○	○	○	▼
11	○	▼	○	○	○	○	▼	さいたま市	証明書等請求	19,183	交付した戸籍	-	-	▼	○	▼	○	○	○	○	▼
12	○	▼	○	○	○	○	▼	さいたま市	証明書等請求	19,258	交付した戸籍	-	-	▼	○	▼	○	○	○	○	▼
13	○	▼	○	○	○	○	▼	さいたま市	証明書等請求	6,779	交付した戸籍	-	-	▼	○	▼	○	○	○	○	▼
14	○	▼	○	○	○	○	▼	さいたま市	証明書等請求	18,686	交付した戸籍	-	-	▼	○	▼	○	○	○	○	▼
15	○	▼	○	○	○	○	▼	さいたま市	証明書等請求	11,653	交付した戸籍	-	-	▼	○	▼	○	○	○	○	▼
16	○	▼	○	○	○	○	▼	さいたま市	証明書等請求	10,642	交付した戸籍	-	-	▼	○	▼	○	○	○	○	▼
17	○	▼	○	○	○	○	▼	さいたま市	証明書等請求	15,452	交付した戸籍	-	-	▼	○	▼	○	○	○	○	▼
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	○	○	▼	○	○	○	▼	中央区役所	1番受付窓口	34,093	発行した戸籍	36,692	発行した戸籍	▼	○	○	▼	○	○	○	▼
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	▼	▼	○	▼	▼	○	▼	清水区役所	なし	41,780	発行した証明	-	-	▼	▼	▼	○	▼	▼	○	▼
29	▼	▼	○	▼	▼	○	▼	葵区役所	なし	79,445	発行した証明	-	-	▼	▼	▼	○	▼	▼	○	▼
30	▼	▼	○	▼	▼	○	▼	駿河区役所	なし	28,094	発行した証明	-	-	▼	▼	▼	○	▼	▼	○	▼
31	○	▼	○	○	○	○	-	清水区役所	清水区役所	56,633	発行した証明	-	-	○	○	▼	○	○	○	○	○
32	▼	▼	○	▼	▼	○	○	葵区役所	10番記載指	-	-	-	-	▼	▼	▼	○	○	○	○	○
33	-	○	○	○	○	○	○	-	-	-	-	28,022	発行した証明	▼	-	○	○	○	○	○	○
34	○	▼	▼	○	○	▼	○	駿河区役所	6番受付窓	28,094	発行した証明	-	-	○	○	▼	▼	○	○	▼	○
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

目的	戸籍届																						
大分類	戸籍届																						
中分類	戸籍の届出												埋葬・火葬許可										
小分類	戸籍の届出												埋葬・火葬許可										
調査項目	業務基礎情報						委託内容			委託作業			業務基礎情報						委託内容				
詳細項目	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	戸籍の各届出の受付	戸籍の記載	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収
項目番号	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364
凡例	-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○：対象 △：不明 ▼：対象外	○：利用させている ▼：利用させていない △：システム無し	○：委託している ▼：委託していない	-	○：委託している ▼：委託していない	-	-	-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○：対象 △：不明 ▼：対象外	○：利用させている ▼：利用させていない △：システム無し	○：委託している ▼：委託していない	-
フィルタ																							
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	戸籍住民課	戸籍住民課	51,558	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	1,807	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼
3	戸籍住民課	戸籍住民課	44,076	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	1,733	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼
4	戸籍住民課	戸籍住民課	43,455	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	1,637	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼
5	戸籍住民課	戸籍住民課	29,711	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	1,033	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼
6	税務住民課	税務住民課	6,136	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	税務住民課	税務住民課	250	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼
7	戸籍住民課	戸籍住民課	64,551	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	2,369	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼
8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	窓口サービス	戸籍システム	155,592	委託業務による	-	-	▼	○	▼	▼	▼	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	清水区役所	なし	36,408	受付した届出	-	-	▼	○	▼	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	葵区役所	なし	34,111	受付した届出	-	-	▼	○	▼	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	駿河区役所	なし	29,590	受付した届出	-	-	▼	○	▼	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	葵区役所	10番記載指示	-	業務日報による	-	-	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

目的	印鑑																	
大分類	印鑑登録																	
中分類	印鑑登録																	
小分類	印鑑登録																	
調査項目	委託作業				業務基礎情報							委託内容			委託作業			
詳細項目	埋葬・火葬許可申請書の受付	埋葬・火葬許可証の作成	埋葬・火葬許可証の引渡し	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	印鑑登録申請書の受付	印鑑登録原票の作成	印鑑登録証の引渡し	その他補助的業務
項目番号	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382
凡例	○: 委託している ▼: 委託していない				-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し	○: 委託している ▼: 委託していない		○: 委託している ▼: 委託していない			
フィルタ																		
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	▼	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	20,206	受付した申請	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	▼
3	▼	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	17,486	受付した申請	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	▼
4	▼	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	19,468	受付した申請	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	▼
5	▼	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	13,200	受付した申請	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	▼
6	▼	○	▼	▼	税務住民課	税務住民課	5,411	受付した申請	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	▼
7	▼	○	▼	▼	戸籍住民課	戸籍住民課	21,937	受付した申請	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	▼
8	-	-	-	-	さいたま市	住民申請パ	3,702	システムで	-	-	▼	○	-	-	○	▼	○	▼
9	-	-	-	-	さいたま市	住民申請パ	4,069	システムで	-	-	▼	○	-	-	○	▼	○	▼
10	-	-	-	-	さいたま市	住民申請パ	6,627	システムで	-	-	▼	○	-	-	○	▼	○	▼
11	-	-	-	-	さいたま市	住民申請パ	4,657	システムで	-	-	▼	○	-	-	○	▼	○	▼
12	-	-	-	-	さいたま市	住民申請パ	3,358	システムで	-	-	▼	○	-	-	○	▼	○	▼
13	-	-	-	-	さいたま市	住民申請パ	2,143	システムで	-	-	▼	○	-	-	○	▼	○	▼
14	-	-	-	-	さいたま市	住民申請パ	6,739	システムで	-	-	▼	○	-	-	○	▼	○	▼
15	-	-	-	-	さいたま市	住民申請パ	3,832	システムで	-	-	▼	○	-	-	○	▼	○	▼
16	-	-	-	-	さいたま市	住民申請パ	2,445	システムで	-	-	▼	○	-	-	○	▼	○	▼
17	-	-	-	-	さいたま市	住民申請パ	3,470	システムで	-	-	▼	○	-	-	○	▼	○	▼
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	中央区役所	1番受付窓	9,854	受付した印	-	-	▼	○	-	-	▼	▼	▼	○
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	-	-	-	-	葵区役所	戸籍10番記載指	-	業務日報に	-	-	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	○
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

目的	登録																				個人番号カード				
大分類	登録																				個人番号カード				
中分類	登録																				個人番号カード				
小分類	印鑑登録証明書の交付															個人番号カード、通知カードの									
調査項目	業務基礎情報							委託内容				委託作業				業務基礎情報									
詳細項目	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	印鑑登録証明書発行申請書の受付	印鑑登録証明書の作成	印鑑登録証明書の引渡し	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象				
項目番号	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403				
凡例	-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し	○: 委託している ▼: 委託していない	-	○: 委託している ▼: 委託していない	-	-	-	-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外				
フィルタ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
2	戸籍住民課	戸籍住民課	20,823	受付した申請	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-				
3	戸籍住民課	戸籍住民課	14,252	受付した申請	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-				
4	戸籍住民課	戸籍住民課	18,946	受付した申請	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-				
5	戸籍住民課	戸籍住民課	12,542	受付した申請	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-				
6	税務住民課	税務住民課	5,871	受付した申請	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-				
7	戸籍住民課	戸籍住民課	14,669	受付した申請	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-				
8	さいたま市	証明書等請求	18,076	交付した印	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	○				
9	さいたま市	証明書等請求	6,669	交付した印	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	○				
10	さいたま市	証明書等請求	12,321	交付した印	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	○				
11	さいたま市	証明書等請求	7,419	交付した印	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	○				
12	さいたま市	証明書等請求	16,313	交付した印	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	○				
13	さいたま市	証明書等請求	5,413	交付した印	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	○				
14	さいたま市	証明書等請求	9,685	交付した印	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	○				
15	さいたま市	証明書等請求	11,261	交付した印	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	○				
16	さいたま市	証明書等請求	5,013	交付した印	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	○				
17	さいたま市	証明書等請求	7,749	交付した印	-	-	▼	○	○	○	○	○	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	○				
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
21	中央区役所	1番受付窓	42,416	発行した印	-	-	▼	○	-	▼	○	○	▼	▼	中央区役所	1番受付窓	6,445	返戻された	-	-	○				
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
28	清水区役所	なし	37,840	発行した証	-	-	▼	▼	▼	○	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-				
29	葵区役所	なし	41,699	発行した証	-	-	▼	▼	▼	○	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-				
30	駿河区役所	なし	38,362	発行した証	-	-	▼	▼	▼	○	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-				
31	清水区役所	清水区役所	69,587	発行した証	-	-	▼	○	▼	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-				
32	葵区役所	10番記載指	-	業務日報に	-	-	▼	▼	▼	○	▼	▼	○	○	葵区役所	10番記載指	-	業務日報に	-	-	▼				
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
34	駿河区役所	6番受付窓	38,362	発行した証	-	-	○	○	▼	▼	○	○	▼	○	-	-	-	-	-	-	-				
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				

目的	委託業務詳細情報																								
大分類																									
中分類																									
小分類	受付																								
調査項目	委託内容					委託作業					業務基礎情報					委託内容					委託作業				
詳細項目	システム利用	郵送請求	手数料徴収	個人番号カード、通知カードに関する受付	その他補助業務(統合端末操作以外)	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	各種届出書・申請書の受付	被保険者台帳等への記載	被保険者証等の作成	被保険者証等の引渡し業務	その他補助的業務					
項目番号	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423					
凡例	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し		○: 委託している ▼: 委託していない		○: 委託している ▼: 委託していない		-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し		○: 委託している ▼: 委託していない		○: 委託している ▼: 委託していない							
フィルタ																									
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
2	-	-	-	-	-	戸籍住民課	戸籍住民課	6,630	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	▼				
3	-	-	-	-	-	戸籍住民課	戸籍住民課	5,317	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	▼				
4	-	-	-	-	-	戸籍住民課	戸籍住民課	3,634	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	▼				
5	-	-	-	-	-	戸籍住民課	戸籍住民課	4,455	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	▼				
6	-	-	-	-	-	税務住民課	税務住民課	0	-	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	▼				
7	-	-	-	-	-	戸籍住民課	戸籍住民課	13,357	受付した届出	-	-	△	○	▼	▼	▼	○	○	○	▼	▼				
8	○	-	-	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	▼				
9	○	-	-	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	▼				
10	○	-	-	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	▼				
11	○	-	-	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	▼				
12	○	-	-	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	▼				
13	○	-	-	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	▼				
14	○	-	-	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	▼				
15	○	-	-	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	▼				
16	○	-	-	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	▼				
17	○	-	-	○	▼	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	▼				
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
21	△	-	-	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
32	▼	▼	▼	▼	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				

目的	保険年金課系業務																						
大分類	国民年金関係の各種届出書																						
中分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付																						
小分類	国民年金関係の各種届出書																						
調査項目	業務基礎情報							委託内容			委託作業					業務基礎情報							
詳細項目	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	各種届出書・申請書の受付	被保険者台帳等への記載	被保険者証等の作成	被保険者証等の引渡し業務	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	
項目番号	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	
凡例	-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し	○: 委託している ▼: 委託していない	-	-	○: 委託している ▼: 委託していない	-	-	-	-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外	
フィルタ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
8	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	さいたま市	住民申請パ	14,453	相談業務で	-	-	▼	
9	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	さいたま市	住民申請パ	9,803	相談業務で	-	-	▼	
10	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	さいたま市	住民申請パ	16,077	相談業務で	-	-	▼	
11	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	さいたま市	住民申請パ	12,936	相談業務で	-	-	▼	
12	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	さいたま市	住民申請パ	10,382	相談業務で	-	-	▼	
13	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	さいたま市	住民申請パ	10,230	相談業務で	-	-	▼	
14	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	さいたま市	住民申請パ	14,160	相談業務で	-	-	▼	
15	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	さいたま市	住民申請パ	8,424	相談業務で	-	-	▼	
16	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	さいたま市	住民申請パ	7,799	相談業務で	-	-	▼	
17	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	さいたま市	住民申請パ	19,646	相談業務で	-	-	▼	
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

目的	税務課系業務																				
大分類	地方税法に基づく納税証明書の交付																				
中分類	申請書・請求書の交付																				
小分類	申請書・請求書の交付																				
調査項目	委託内容			委託作業				業務基礎情報						委託内容			委託作業				
詳細項目	システム利用	郵送請求	手数料徴収	届出書等の受付	受付処理簿への記載	届出書等の報告・送付	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	証明書の交付請求の受付	証明書の作成	証明書の引渡し	その他補助的業務
項目番号	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466
凡例	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し			○: 委託している ▼: 委託していない				-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し			○: 委託している ▼: 委託していない			
フィルタ																					
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	▼	-	-	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	▼	-	-	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	▼	-	-	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	▼	-	-	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	▼	-	-	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	▼	-	-	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	▼	-	-	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	▼	-	-	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	▼	-	-	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	▼	-	-	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

目的	介護保険課系業務																				精神障害者保険福祉手				
大分類	介護保険関係の各種届出書・申請書の交付および被保険者証等の交付																								
中分類																									
小分類																									
調査項目	業務基礎情報										委託内容					委託作業					業務基礎情報				
詳細項目	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	各種届出書・申請書の受付	被保険者台帳等への記載	被保険者証等の作成	被保険者証等の引渡し業務	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象			
項目番号	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488			
凡例	-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○：対象 △：不明 ▼：対象外	○：利用させている ▼：利用させていない △：システム無し	○：委託している ▼：委託していない	-	-	○：委託している ▼：委託していない	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○：対象 △：不明 ▼：対象外			
フィルタ																									
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
8	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-		
9	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-		
10	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-		
11	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-		
12	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-		
13	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-		
14	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-		
15	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-		
16	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-		
17	さいたま市	住民申請パ	-	-	-	-	▼	▼	-	-	○	▼	▼	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-		
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

目的	障がい福祉課系業務																		
大分類	障がい福祉課系業務																		
中分類	障がい福祉課系業務																		
小分類	帳の交付						身体障害者手帳の交付												
調査項目	委託内容			委託作業			業務基礎情報						委託内容			委託作業			
詳細項目	システム利用	郵送請求	手数料徴収	交付申請書の受付	精神障害者保険福祉手帳の引渡し	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	交付申請書の受付	身体障害者手帳の引渡し	その他補助的業務
項目番号	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507
凡例	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し	○: 委託している ▼: 委託していない		○: 委託している ▼: 委託していない			-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し	○: 委託している ▼: 委託していない		○: 委託している ▼: 委託していない		
フィルタ																			
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

目的	子育て支援課系業務																						
大分類	療育手帳の交付												児童手当の各種請求書・届出書の受付										
中分類	療育手帳の交付												児童手当の各種請求書・届出書の受付										
小分類	療育手帳の交付												児童手当の各種請求書・届出書の受付										
調査項目	業務基礎情報						委託内容			委託作業			業務基礎情報						委託内容				
詳細項目	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	交付申請書の受付	療育手帳の引渡し	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収
項目番号	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530
凡例	-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し	○: 委託している ▼: 委託していない	-	○: 委託している ▼: 委託していない	-	-	-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し	○: 委託している ▼: 委託していない	-
フィルタ																							
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	▼	-
10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	▼	-
11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	▼	-
12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	▼	-
13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	▼	-
14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	▼	-
15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	▼	-
16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	▼	-
17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	▼	-
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	▼	▼
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○

目的	健康増進課系業務																		
大分類	健康増進課系業務																		
中分類	健康増進課系業務																		
小分類	妊娠届の受付及び母子保健手帳の交付																		
調査項目	委託作業					業務基礎情報							委託内容			委託作業			
詳細項目	児童手当の各種請求書・届出書の受付	受給者台帳等への記載	通知書等の作成	通知書等の送付	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	妊娠届の受付	母子健康手帳の引渡し	その他補助的業務	
項目番号	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	
凡例	○: 委託している ▼: 委託していない					-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し	○: 委託している ▼: 委託していない			○: 委託している ▼: 委託していない		
フィルタ																			
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
8	○	▼	▼	▼	▼	さいたま市	住民異動届	815	受付した妊婦	-	-	▼	○	-	-	○	○	▼	
9	○	▼	▼	▼	▼	さいたま市	住民異動届	915	受付した妊婦	-	-	▼	○	-	-	○	○	▼	
10	○	▼	▼	▼	▼	さいたま市	住民異動届	888	受付した妊婦	-	-	▼	○	-	-	○	○	▼	
11	○	▼	▼	▼	▼	さいたま市	住民異動届	737	受付した妊婦	-	-	▼	○	-	-	○	○	▼	
12	○	▼	▼	▼	▼	さいたま市	住民異動届	38	受付した妊婦	-	-	▼	○	-	-	○	○	▼	
13	○	▼	▼	▼	▼	さいたま市	住民異動届	402	受付した妊婦	-	-	▼	○	-	-	○	○	▼	
14	○	▼	▼	▼	▼	さいたま市	住民異動届	666	受付した妊婦	-	-	▼	○	-	-	○	○	▼	
15	○	▼	▼	▼	▼	さいたま市	住民異動届	205	受付した妊婦	-	-	▼	○	-	-	○	○	▼	
16	○	▼	▼	▼	▼	さいたま市	住民申請バ	71	受付した妊婦	-	-	▼	○	-	-	○	○	▼	
17	○	▼	▼	▼	▼	さいたま市	住民異動届	49	受付した妊婦	-	-	▼	○	-	-	○	○	▼	
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
35	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
36	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
37	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
38	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
39	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
40	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
41	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
42	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
43	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
44	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
45	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
46	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
47	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
48	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
49	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

目的	環境課系業務																				
大分類	環境課系業務																				
中分類	飼い犬の登録															狂犬病予防注射済票					
小分類	飼い犬の登録															狂犬病予防注射済票					
調査項目	業務基礎情報							委託内容				委託作業				業務基礎情報					
詳細項目	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	飼い犬の登録に関する申請の受付	原簿への記載	犬鑑札の引渡し	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象
項目番号	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569
凡例	-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し	○: 委託している ▼: 委託していない	-	○: 委託している ▼: 委託していない	-	-	-	-	-	件 ※原則、郵送請求を除く	-	件 ※委託している場合のみ	-	○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外
フィルタ																					
1	保健所動物	犬の鑑札交	5,471	犬の鑑札交	-	-	▼	▼	▼	○	○	▼	○	▼	保健所動物	注射済票交	60,824	注射済票交	-	-	▼
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	さいたま市	住民申請パ	3	受付した因	-	-	▼	▼	▼	○	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-
9	さいたま市	住民申請パ	1	受付した因	-	-	▼	▼	▼	○	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-
10	さいたま市	住民申請パ	4	受付した因	-	-	▼	▼	▼	○	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-
11	さいたま市	住民申請パ	0	受付した因	-	-	▼	▼	▼	○	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-
12	さいたま市	住民申請パ	0	受付した因	-	-	▼	▼	▼	○	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-
13	さいたま市	住民申請パ	0	受付した因	-	-	▼	▼	▼	○	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-
14	さいたま市	住民申請パ	0	受付した因	-	-	▼	▼	▼	○	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-
15	さいたま市	住民申請パ	0	受付した因	-	-	▼	▼	▼	○	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-
16	さいたま市	住民申請パ	1	受付した因	-	-	▼	▼	▼	○	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-
17	さいたま市	住民申請パ	3	受付した因	-	-	▼	▼	▼	○	○	▼	▼	▼	-	-	-	-	-	-	-
18	生活衛生課	生活衛生課	3,760	届出等の該	-	-	▼	▼	▼	○	○	▼	○	▼	生活衛生課	生活衛生課	32,410	届出等の該	-	-	▼
19	区役所生活	-	8,508	交付した鑑	-	-	▼	▼	▼	○	○	▼	○	○	区役所生活	-	92,684	交付した済	-	-	▼
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

目的	その他																							
大分類	その他																							
中分類	その他																							
小分類	自動車臨時運行許可																							
調査項目	委託内容			委託作業			業務基礎情報						委託内容			委託作業								
詳細項目	システム利用	郵送請求	手数料徴収	狂犬病予防注射済票の交付に関する受付	狂犬病予防注射済票の引渡し	その他補助的業務	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	自動車臨時運行許可申請書の受付	自動車臨時運行許可証の作成	自動車臨時運行許可証の引渡し及び臨時運行番号標の貸与	自動車臨時運行許可証の及び臨時運行番号標の返納の受付	自動車臨時運行許可証の及び臨時運行番号標の返納の督促	その他補助的業務		
項目番号	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591		
凡例	○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し			○: 委託している ▼: 委託していない			○: 委託している ▼: 委託していない						○: 対象 △: 不明 ▼: 対象外			○: 利用させている ▼: 利用させていない △: システム無し			○: 委託している ▼: 委託していない					
フィルタ																								
1	▼	▼	○	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
8	-	-	-	-	-	-	さいたま市	証明書等請求	431	交付した臨時	-	-	▼	▼	-	○	▼	▼	○	▼	▼	▼		
9	-	-	-	-	-	-	さいたま市	証明書等請求	428	交付した臨時	-	-	▼	▼	-	○	▼	▼	○	▼	▼	▼		
10	-	-	-	-	-	-	さいたま市	証明書等請求	351	交付した臨時	-	-	▼	▼	-	○	▼	▼	○	▼	▼	▼		
11	-	-	-	-	-	-	さいたま市	証明書等請求	160	交付した臨時	-	-	▼	▼	-	○	▼	▼	○	▼	▼	▼		
12	-	-	-	-	-	-	さいたま市	証明書等請求	934	交付した臨時	-	-	▼	▼	-	○	▼	▼	○	▼	▼	▼		
13	-	-	-	-	-	-	さいたま市	証明書等請求	663	交付した臨時	-	-	▼	▼	-	○	▼	▼	○	▼	▼	▼		
14	-	-	-	-	-	-	さいたま市	証明書等請求	196	交付した臨時	-	-	▼	▼	-	○	▼	▼	○	▼	▼	▼		
15	-	-	-	-	-	-	さいたま市	証明書等請求	894	交付した臨時	-	-	▼	▼	-	○	▼	▼	○	▼	▼	▼		
16	-	-	-	-	-	-	さいたま市	証明書等請求	903	交付した臨時	-	-	▼	▼	-	○	▼	▼	○	▼	▼	▼		
17	-	-	-	-	-	-	さいたま市	証明書等請求	954	交付した臨時	-	-	▼	▼	-	○	▼	▼	○	▼	▼	▼		
18	▼	▼	○	○	○	▼	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
19	▼	▼	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

目的	補足																	
大分類	補足																	
中分類	補足																	
小分類	補足																	
調査項目	補足																	
詳細項目	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	
項目番号																		
凡例	各項目に対する																	
フィルタ																		
1	62	単価契約鑑札交付	63	なし	64	単価契約鑑札交付	65	161施設	14	委託先(北海道獣医	15	実施施設の業務時間	97	昭和45年以前から	98	昭和45年以前から	99	昭和45年以前から
2	318	戸籍の附票の写しの	97	民間委託導入が昭	180	民間委託導入が昭	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	318	戸籍の附票の写しの	97	民間委託導入が昭	180	民間委託導入が昭	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	318	戸籍の附票の写しの	97	民間委託導入が昭	180	民間委託導入が昭	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	318	戸籍の附票の写しの	97	民間委託導入が昭	180	民間委託導入が昭	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	318	戸籍の附票の写しの	97	民間委託導入が昭	180	民間委託導入が昭	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	318	戸籍の附票の写しの	97	民間委託導入が昭	180	民間委託導入が昭	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	64	内訳が不明なため、	20	土曜日は毎年3月	234	住民異動届の郵送	247	住所異動を伴うも	274	住所異動を伴うも	411	住所異動を伴うも	426	住所異動を伴うも	469	住所異動を伴うも	441	国民年金に関する
9	64	内訳が不明なため、	20	土曜日は毎年3月	234	住民異動届の郵送	247	住所異動を伴うも	274	住所異動を伴うも	411	住所異動を伴うも	426	住所異動を伴うも	469	住所異動を伴うも	441	国民年金に関する
10	64	内訳が不明なため、	20	土曜日は毎年3月	234	住民異動届の郵送	247	住所異動を伴うも	274	住所異動を伴うも	411	住所異動を伴うも	426	住所異動を伴うも	469	住所異動を伴うも	441	国民年金に関する
11	64	内訳が不明なため、	20	土曜日は毎年3月	234	住民異動届の郵送	247	住所異動を伴うも	274	住所異動を伴うも	411	住所異動を伴うも	426	住所異動を伴うも	469	住所異動を伴うも	441	国民年金に関する
12	64	内訳が不明なため、	20	土曜日は毎年3月	234	住民異動届の郵送	247	住所異動を伴うも	274	住所異動を伴うも	411	住所異動を伴うも	426	住所異動を伴うも	469	住所異動を伴うも	441	国民年金に関する
13	64	内訳が不明なため、	20	土曜日は毎年3月	234	住民異動届の郵送	247	住所異動を伴うも	274	住所異動を伴うも	411	住所異動を伴うも	426	住所異動を伴うも	469	住所異動を伴うも	441	国民年金に関する
14	64	内訳が不明なため、	20	土曜日は毎年3月	234	住民異動届の郵送	247	住所異動を伴うも	274	住所異動を伴うも	411	住所異動を伴うも	426	住所異動を伴うも	469	住所異動を伴うも	441	国民年金に関する
15	64	内訳が不明なため、	20	土曜日は毎年3月	234	住民異動届の郵送	247	住所異動を伴うも	274	住所異動を伴うも	411	住所異動を伴うも	426	住所異動を伴うも	469	住所異動を伴うも	441	国民年金に関する
16	64	内訳が不明なため、	20	土曜日は毎年3月	234	住民異動届の郵送	247	住所異動を伴うも	274	住所異動を伴うも	411	住所異動を伴うも	426	住所異動を伴うも	469	住所異動を伴うも	441	国民年金に関する
17	64	内訳が不明なため、	20	土曜日は毎年3月	234	住民異動届の郵送	247	住所異動を伴うも	274	住所異動を伴うも	411	住所異動を伴うも	426	住所異動を伴うも	469	住所異動を伴うも	441	国民年金に関する
18	14	千葉県獣医師会開	15	千葉県獣医師会開	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	55	公益社団法人横浜	61	28年度、29年度も	62	各施設共通で、1	64	各施設共通で、1	65	公益社団法人横浜	15	委託時間及び曜日	97	18区生活衛生課に	180	検討、準備期間を	185	体制については、
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	61	平成25年度よりプロ	288	住居表示証明書は	399	H 28. 1. 1時点では	103	委託当初「上記以外	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	97	委託当初が平成16	175	委託当初が平成16	177	委託当初が平成16	180	委託当初が平成16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	97	委託当初が平成16	175	委託当初が平成16	177	委託当初が平成16	180	委託当初が平成16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	97	委託当初が平成16	175	委託当初が平成16	177	委託当初が平成16	180	委託当初が平成16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	97	委託当初が平成16	175	委託当初が平成16	177	委託当初が平成16	180	委託当初が平成16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29	97	委託当初が平成16	175	委託当初が平成16	177	委託当初が平成16	180	委託当初が平成16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	97	委託当初が平成16	175	委託当初が平成16	177	委託当初が平成16	180	委託当初が平成16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	97	委託当初が平成16	175	委託当初が平成16	177	委託当初が平成16	180	委託当初が平成16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	97	委託当初が平成16	175	委託当初が平成16	177	委託当初が平成16	180	委託当初が平成16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33	97	委託当初が平成16	175	委託当初が平成16	177	委託当初が平成16	180	委託当初が平成16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34	274	転入や転居等に伴	175	詳細不明	180	詳細不明	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35	15	ただし、3月～4月	232	委託業務の業務量	274	委託業務の業務量	97	委託前の人数は、	175	委託当初が9年ほ	177	委託当初が9年ほ	180	委託当初が9年ほ	302	委託業務の業務量	316	委託業務の業務量
36	234	郵便請求の処理件	304	郵便請求の処理件	318	郵便請求の処理件	332	郵便請求の処理件	97	委託前の人数は、	175	委託当初が13年	177	委託当初が13年	180	委託当初が13年	-	-
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38	523	件数は市全体の件	99	委託業務以外の業	64	3業務委託の契約形	525	件数は市全体の件	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39	523	件数は市全体の件	99	委託業務以外の業	64	3業務委託の契約形	525	件数は市全体の件	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40	523	件数は市全体の件	99	委託業務以外の業	64	3業務委託の契約形	525	件数は市全体の件	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41	523	件数は市全体の件	99	委託業務以外の業	64	3業務委託の契約形	525	件数は市全体の件	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42	523	件数は市全体の件	99	委託業務以外の業	64	3業務委託の契約形	525	件数は市全体の件	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43	523	件数は市全体の件	99	委託業務以外の業	64	3業務委託の契約形	525	件数は市全体の件	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44	523	件数は市全体の件	99	委託業務以外の業	64	3業務委託の契約形	525	件数は市全体の件	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
45	523	件数は市全体の件	99	委託業務以外の業	64	3業務委託の契約形	525	件数は市全体の件	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46	523	件数は市全体の件	99	委託業務以外の業	64	3業務委託の契約形	525	件数は市全体の件	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47	523	件数は市全体の件	99	委託業務以外の業	64	3業務委託の契約形	525	件数は市全体の件	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
48	523	件数は市全体の件	99	委託業務以外の業	64	3業務委託の契約形	525	件数は市全体の件	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
49	523	件数は市全体の件	99	委託業務以外の業	64	3業務委託の契約形	525	件数は市全体の件	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

目的	情報																	
大分類	情報																	
中分類	情報																	
小分類	情報																	
調査項目	情報																	
詳細項目	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	補足内容	補足内容 項番	
項目番号																		
凡例	回答内容の補足																	
フィルタ																		
1	185	札幌市内は10区あり	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
8	538	住所異動を伴うもの	551	土日の休日開庁日	523	住所異動を伴うもの	371	住所異動を伴うもの	399	住所異動を伴うもの	54	27年度の処理件数	99	さいたま市では、窓	105	窓口業務委託後の	106	入庁10年以上であ
9	538	住所異動を伴うもの	551	土日の休日開庁日	523	住所異動を伴うもの	371	住所異動を伴うもの	399	住所異動を伴うもの	54	27年度の処理件数	99	さいたま市では、窓	105	窓口業務委託後の	106	入庁10年以上であ
10	538	住所異動を伴うもの	551	土日の休日開庁日	523	住所異動を伴うもの	371	住所異動を伴うもの	399	住所異動を伴うもの	54	27年度の処理件数	99	さいたま市では、窓	105	窓口業務委託後の	106	入庁10年以上であ
11	538	住所異動を伴うもの	551	土日の休日開庁日	523	住所異動を伴うもの	371	住所異動を伴うもの	399	住所異動を伴うもの	54	27年度の処理件数	99	さいたま市では、窓	105	窓口業務委託後の	106	入庁10年以上であ
12	538	住所異動を伴うもの	551	土日の休日開庁日	523	住所異動を伴うもの	371	住所異動を伴うもの	399	住所異動を伴うもの	54	27年度の処理件数	99	さいたま市では、窓	105	窓口業務委託後の	106	入庁10年以上であ
13	538	住所異動を伴うもの	551	土日の休日開庁日	523	住所異動を伴うもの	371	住所異動を伴うもの	399	住所異動を伴うもの	54	27年度の処理件数	99	さいたま市では、窓	105	窓口業務委託後の	106	入庁10年以上であ
14	538	住所異動を伴うもの	551	土日の休日開庁日	523	住所異動を伴うもの	371	住所異動を伴うもの	399	住所異動を伴うもの	54	27年度の処理件数	99	さいたま市では、窓	105	窓口業務委託後の	106	入庁10年以上であ
15	538	住所異動を伴うもの	551	土日の休日開庁日	523	住所異動を伴うもの	371	住所異動を伴うもの	399	住所異動を伴うもの	54	27年度の処理件数	99	さいたま市では、窓	105	窓口業務委託後の	106	入庁10年以上であ
16	538	住所異動を伴うもの	551	土日の休日開庁日	523	住所異動を伴うもの	371	住所異動を伴うもの	399	住所異動を伴うもの	54	27年度の処理件数	99	さいたま市では、窓	105	窓口業務委託後の	106	入庁10年以上であ
17	538	住所異動を伴うもの	551	土日の休日開庁日	523	住所異動を伴うもの	371	住所異動を伴うもの	399	住所異動を伴うもの	54	27年度の処理件数	99	さいたま市では、窓	105	窓口業務委託後の	106	入庁10年以上であ
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35	344	委託業務の業務量	330	委託業務の業務量	247	委託業務の業務量	260	委託業務の業務量	371	委託業務の業務量	385	委託業務の業務量	399	委託業務の業務量	-	-	-	-
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

## データシートガイドンス

## I. データシート概要

## 1. 目的

このデータシートは既に窓口業務を民間委託している自治体の民間委託に関する情報を集約したものであり、更なる改善を試みる自治体や、新たに委託を検討する自治体の参考資料とすることを目的としている。

## 2. 情報元

全国の市町村及び特別区のうち、窓口業務の委託を実施しているものとして総務省自治行政局が把握する 268 団体（平成 28 年 3 月 25 日公表「地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査」による）を対象に、住民票の写し等の交付等の 26 の窓口業務<sup>1</sup>の委託の有無について照会した「地方公共団体の窓口業務における民間委託の導入効果に関する調査について」（平成 29 年 5 月 15 日付け）の調査結果に基づく。

## 3. 基準日

平成 28 年 1 月 1 日（平成 27 年度）時点の契約

## II. データシート構成

## 1. レコード

1つの契約（青枠）において委託対象としている施設 1 件を最小単位（赤枠）としている。全てのレコードには、「レコード項番」（黄枠）が振られている。

詳細項目	地方公共団体コード	都道府県名	自治体名	地域	区分	人口規模	住民基本台帳人口	人口密度	可住地人口密度	類似団体区分	総面積	可住地面積	契約名	施設名	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日
項目番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
凡例	-	-	-	-	-	-	人	人/km <sup>2</sup>	人/km <sup>2</sup>	-	km <sup>2</sup>	km <sup>2</sup>	-	-	数字：委託している曜日の開庁時間 △：委託していない、または閉庁日						
1	123456	A県	B市	関東	その他の一般市	10万人～20万人未満	123,456	1,250.1	1,299.5	Ⅲ-3	98.76	95.00	B市市民課窓口業務	B市役所本庁舎	9	9	9	9	9	5	5
2	123456	A県	B市	関東	その他の一般市	10万人～20万人未満	123,456	1,250.1	1,299.5	Ⅲ-3	98.76	95.00	B市市民課窓口業務	X出張所	9	9	9	9	9	△	△
3	654321	A県	D市	関東	施行時特別市	20万人～50万人未満	234,567	10,002.9	10,002.9	施行時特	23.45	23.45	D市総合窓口業務委託	D市役所	8	8	8	8	8	5	5

## 2. フィールド

フィールドは大きく 4 つの目的別で構成されている。各目的とその詳細（オレンジ枠）について以下に示す。

なお、フィールドの最小単位（緑枠）には、項目番号が振られており、補足情報（本項に後述）と紐付けされている。各項目の解説については別紙「項目説明」を参照のこと。

<sup>1</sup> 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 20 年 1 月 17 日（平成 27 年 6 月 4 日改定））で窓口業務として委託可能な範囲が整理された 25 業務及び「個人番号カード、通知カードの受付」業務

# データシートガイド

目的	自治体基礎情報				委託基礎情報						委託業務詳細情報						補足情報	
	大分類	規模情報		施設情報	契約情報		検討段階		決定段階		市民課系業務 住民異動関係 住民異動届							
							計画		基本的要件		業務基礎情報			委託作業				
							人口		自然環境									
調査項目	人口	自然環境	契約名	施設名	契約金額	RPI (情報提供依頼)	締結	業務基礎情報	委託作業									
詳細項目	地方公共団体コード	区分	総面積	施設名	総費用	(内) 運営費用 (単年度)	実施有無	参加事業数	締結有無	締結形態	部署名	窓口名	処理件数	住民異動届の受付	住民票の記載	補足内容 項番	補足内容	
項目番号	1	5	11	13	14	62	64	175	176	189	190	230	231	232	240	241		
凡例	-	-	km <sup>2</sup>	-	円	円	○: 実施有 △: 実施無	(社)	○: 有り ▼: 無し	-	-	-	※原則、 郵送請求 を除く	○: 委託している ▼: 委託していない	各項目に対する回答内容の補足			

## ●自治体基礎情報（データシート薄橙の項目）

自治体の人口、面積等の基礎情報が記載されている。利用者と同規模の自治体や、特定の条件に当てはまる自治体の委託情報の絞り込みに利用できる。

## ●委託基礎情報（データシート黄緑の項目）

契約名、契約金額等の基本的な契約情報や、委託している業務が記載されている。委託を考えている業務での絞り込みや、自治体基礎情報で抽出された自治体が委託している業務、契約内容の把握ができる。

### ➢ 契約名、施設名

レコードの基本的な単位となる。1つの契約において複数の施設を対象とした場合、複数のレコードとなる。

### ➢ 委託業務情報

当該レコードの施設へ委託している業務が記載されている。住民異動関係、証明発行等の業務の種類別にまとめられている。委託している業務の詳細については「委託業務詳細情報」で確認できる。

### ➢ 契約情報

当該レコードの契約内容が記載されている。複数の施設が委託対象となっており、レコードが複数あった場合においても、同一契約であれば同じ内容が記載されている。

## ●導入作業情報（水色の項目）

民間委託導入計画の段階別に民間委託導入に関する詳細情報が整理されているため、データシートを利用する自治体の計画内での位置付けに応じた情報を参照することができる。

### ➢ 検討段階

当該レコードの業務の委託導入前後の効果測定実施有無・方法や、民間委託導入までの計画に関する情報が記載されている。

### ➢ 決定段階

当該レコードの委託契約における体制や成果物等の実業務以外の基本的要件、評価基準や調達方法等の受託事業者決定に関する情報が記載されている。

➤ 準備・運用段階

当該レコードのSLA（サービス水準）の更新や委託業務の拡大有無等の民間委託導入後に関する情報が記載されている。

●委託業務詳細情報（黄色の項目）

当該レコードで委託している業務の処理件数、作業の切り分け等の詳細情報が記載されており、業務の種別ごとに整理されている。

●補足情報（紫の項目）

記載されている情報への補足情報、留意点が参照できる。補足情報左側の「補足内容項番」には補足内容（補足情報右側）に対応する項目の項目番号が記載されている。なお、補足内容が記載されているレコードは、レコード項番のセル及び対応する項目のセルが紫色に表示される。

III. データシート個票の利用方法

データシートには、指定したレコードの情報を抽出できる「データシート個票」が別シートとして実装されていて、レコードの情報の確認、印刷に活用できる。なお、「データシート個票」に表示される情報は基礎的な情報であり、全ての情報は網羅していないものである。

データシート個票の利用方法を以下に示す。

1. 「データシート個票」のシートタブを選択し、表示する。
2. 左上「レコード項番」（太枠）に、任意のデータシートのレコード項番（データシート一番左列の番号）を入力する。

※このシートはデータシートの内容の一部を抜粋したものです。

レコード 項番	<input type="text"/>	データシート 個票	
都道府県	<input type="text"/>	市区町村	<input type="text"/>
施設名	<input type="text"/>		

3. 入力したレコード項番の情報が表示される。

※このシートはデータシートの内容の一部を抜粋したものです。

レコード 項番	<input type="text" value="123"/>	データシート 個票	
都道府県	X県	市区町村	Y市
施設名	Y市役所		

IV. データシート活用方法

データシートを利用する自治体の民間委託導入計画における位置付けに応じた活用方法の例を以下に示す。なお、データシートは別資料である「参考事例集」を参照しながら活用することもできる。

# データシートガイダンス

操作手順	参照先		例	
	参照箇所	項目番号		
<b>1. 検討段階</b>				
<b>効果測定実施の検討</b>				
民間委託導入検討時に民間委託の導入効果の測定方法について、類似自治体の実施状況や、採用した測定手法について情報収集をしたい。			<p>&lt;X市の例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人口12万人程度の市</li> <li>・4年後を目処に証明発行業務を民間委託することが決定している</li> <li>・委託範囲は「受付」の委託は決まっているが、その他の作業については他市を参考にして今後検討をする</li> <li>・民間委託ではサービスの質向上と、業務量削減効果を期待している</li> </ul>	
<b>類似自治体の抽出</b>				
1	フィルタ機能を利用し、同規模の人口規模のチェックボックスを選択する	・データシート「自治体基礎情報」-「規模情報」-「人口」-「人口規模」	項目番号6	人口規模「5万人～10万人未満」「10万人～20万人未満」のチェックボックスを選択
2	さらに絞り込みをするため、フィルタ機能の数値フィルター「指定の範囲内」で一定の範囲の人口密度の数値を入力する	・データシート「自治体基礎情報」-「規模情報」-「人口」-「人口密度」	項目番号8	抽出結果が多いため、X市の環境に近い自治体の絞り込みが必要。 A市の人口密度は1500人/km <sup>2</sup> のため、500～2500人/km <sup>2</sup> を対象範囲とし、数値フィルター「指定の範囲内」で500以上、2500以下と入力
<b>対象業務での絞り込み</b>				
3	フィルタ機能を利用し、委託を考えている業務のチェックボックスから「○」を選択する	・データシート「委託基礎情報」-「窓口業務」	項目番号22～47	「証明発行」の住民票の写し等の交付、戸籍の附票の写しの交付、戸籍謄抄本等の交付、印鑑登録証明書の交付から「○」のチェックボックスを選択
4	フィルタ機能を利用し、委託を考えている作業（業務範囲）のチェックボックスから「○」を選択する	・データシート「委託業務詳細情報」-任意の業務-「委託作業」	項目番号240～	住民票の写し等の交付の委託作業の「住民票の写し等の交付請求の受付」から「○」のチェックボックスを選択
<b>他自治体における事業効果の測定に関する情報の確認</b>				
5	同規模自治体、同一委託業務で抽出された効果測定の実施状況を確認する	・データシート「導入作業情報」-「検討段階」-「事業効果の測定」	項目番号66～94	同規模自治体、同一委託業務で抽出された結果を確認すると、採用された測定手法が分散している
6	フィルタ機能を利用し、特定の効果測定手法のチェックボックスから「○」を選択する	・データシート「導入作業情報」-「検討段階」-「事業効果の測定」-任意の手法	項目番号66～94	「市民アンケート」「業務量調査」から「○」のチェックボックスを選択
7	抽出された自治体の効果測定に関する情報の確認をする	・データシート「導入作業情報」-「検討段階」-「事業効果の測定」-「公表有無」/「URL」	項目番号96	抽出結果を確認すると、A市では市民アンケートの結果が公表されていた
<b>★ポイント</b>				
各手順は例であるため、対象業務から絞り込む方法や、すでに実施を考えている効果測定手法がある場合は任意の手法から絞り込む方法がある。 様々な順序で絞り込みをしてみるにより、多くの情報を得ることができる。				

操作手順	参照先		例	
	参照箇所	項目番号		
<b>2. 決定段階</b>				
<b>委託範囲の決定</b>				
業務の委託範囲の検討にあたり、同一業務を委託している他自治体の業務の切り分けについて知りたい			<p>&lt;Y市の例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人口12万人程度の市</li> <li>・来年度始めに民間委託事業者の調達を予定しており、仕様書作成途中である</li> <li>・本庁の住民異動、証明発行、戸籍関連業務の委託が決定しているが、明確な委託の範囲については検討中である</li> <li>・財政課とのヒアリングにより、予算規模は決定している</li> <li>・市では他課も含め窓口業務の委託が初めてであることから、個人情報保護に関する懸念の声が庁内外問わずあがっている</li> </ul>	
<b>委託業務による抽出</b>				
1	フィルタ機能を利用し、委託を考えている業務のチェックボックスから「○」を選択する	・データシート「委託基礎情報」-「窓口業務」	項目番号 22~47	「住民異動関係」の住民異動届、「証明発行」の住民票の写し等の交付、「戸籍関係」の戸籍の届出から「○」のチェックボックスを選択
<b>予算による絞り込み</b>				
2	フィルタ機能を利用し、契約の対象となっている施設数のチェックボックスを選択する	・データシート「委託基礎情報」-「契約情報」-「対象施設数」	項目番号 65	金額の規模を合わせるため、委託を予定している施設数である「1」のチェックボックスを選択
3	フィルタ機能の数値フィルター「指定の範囲内」で一定の範囲の運営費用の金額を入力する	・データシート「委託基礎情報」-「契約情報」-「契約金額」-「(内) 運営費用(単年度)」	項目番号 64	予算は単年度で35,000,000円程度となっているため、「指定の値以下」で、35,000,000を入力する
<b>他自治体における業務の委託範囲の確認</b>				
4	委託業務、予算によって抽出された他自治体における業務の委託範囲を確認する	・データシート「委託業務詳細情報」-選択した業務-「委託作業」	項目番号 240~	窓口受付、引渡しのみ委託している自治体や、バックオフィス業務も含めて委託している自治体等、様々なパターンでの委託があることがわかる
5	委託する作業に付随した情報の確認をする	・データシート「委託業務詳細情報」-選択した業務-「委託内容」	項目番号 237~	多くの自治体が受託事業者へ業務システムを利用させ、交付業務を委託している場合は手数料徴収も含めて委託していることが確認できる
<b>★ポイント</b>				
データシート上では情報の種類ごとに整理されているため、目的としていた情報以外にも関連した有用な情報を得ることができる。				

# データシートガイドンス

操作手順	参照先		例
	参照箇所	項目番号	
<b>3. 準備・運用段階</b>			
<b>委託業務範囲拡大の検討</b>			
民間委託導入後、契約更改を機会として委託業務範囲の拡大を検討しており、他自治体の民間委託導入後に追加された業務や、その組み合わせを確認したい			<Z市の例> ・人口7万人程度の市 ・3年前に戸籍入力業務の民間委託を導入し、今年度末で契約更改となる ・民間委託導入による歳出削減効果が出ておらず、委託業務範囲の拡大によりさらなる民間委託の効果を創出することを考えている
<b>委託業務拡大をした自治体の抽出</b>			
1	フィルタ機能を利用し、チェックボックスから「○」を選択する	・データシート「導入作業情報」-「準備・運用段階」-「業務拡大」-「窓口業務」-「拡大有無」	項目番号 225 民間委託導入後に委託業務範囲の拡大をした自治体の情報を参照するため、拡大有無の「○（拡大した）」を選択する
<b>現在委託している業務による絞り込み</b>			
2	フィルタ機能を利用し、すでに委託をしている作業のチェックボックスから「○」を選択する	・データシート「委託業務詳細情報」-選択した業務-「委託作業」	項目番号 240～ 戸籍の入力業務を委託している自治体を絞り込むため、戸籍の届出の委託作業「戸籍の記載」のチェックボックスから「○」を選択する
3	現在委託している業務の、他自治体での作業範囲を確認する	・データシート「委託業務詳細情報」-選択した業務-「委託作業」	項目番号 240～ 他自治体では戸籍の入力以外にも、届出の受付も同一の契約で委託していることが確認できる
4	フィルタ機能を利用し、チェックボックスから「▼」を選択	・データシート「委託業務詳細情報」-選択した業務-「委託基礎情報」-「業務拡大対象」	項目番号 236～ 戸籍の入力業務を委託導入当初から委託していた自治体を絞り込むため、「業務拡大対象」のチェックボックスから「▼（対象外）」を選択する
<b>業務拡大対象となった業務の確認</b>			
5	フィルタ機能を利用し、任意の業務の業務拡大対象のチェックボックスから「○」を選択する	・データシート「委託業務詳細情報」-選択した業務-「委託基礎情報」-「業務拡大対象」	項目番号 236～ 住民異動関係、証明書発行のそれぞれの業務の「業務拡大対象」のチェックボックスから「○（対象）」を選択する
6	業務範囲の拡大対象有無によって抽出された自治体の委託作業範囲等を確認する	・データシート「委託業務詳細情報」-選択した業務	項目番号 230～ 他自治体では住民異動関係、証明書発行の業務が委託範囲拡大の対象となっている例があることが確認できる
<b>★ポイント</b>			
データシートの構成である「委託導入情報」や「委託業務詳細情報」を組み合わせることで活用することにより、様々な自治体の状況に合った情報が抽出できる。			

目的	大分類	中分類	小分類	調査項目	詳細項目	項目番号	項目説明	特記事項						
自治体基礎情報	基礎情報			地方公共団体コード		1	-	・平成28年10月10日現在 ・全国地方公共団体コード(市区町村コード)(総務省)						
				都道府県名		2	-							
				自治体名		3	-							
				地域		4	-	・経済・財政と暮らしの指標「見える化」データベース(内閣府) ・地方公共団体の区分(総務省)						
	規模情報		人口	区分		5	-							
				人口規模		6	-							
				住民基本台帳人口		7	-	・平成28年1月1日現在 ・住民基本台帳人口に基づく住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数調査(統計局)						
				人口密度		8	-	・住民基本台帳人口(平成28年1月1日現在)／総面積(平成27年現在)						
				可住地人口密度		9	-	・住民基本台帳人口(平成28年1月1日現在)／可住地面積(平成27年現在)						
				類似団体区分		10	全市区町村を指定都市、中核市、特例市、特別区、その他の一般市、町村に区分し、その他の一般市と町村は、人口と産業構造に応じ、一般市を16類型に、町村を15類型に区分	・平成28年4月1日現在 ・都道府県別類似団体区分一覧表(総務省)						
				自然環境	総面積		11	-		・平成27年現在				
					可住地面積		12	-		・統計で見える市区町村のすがた―自然環境(統計局)				
委託基礎情報	契約名			施設名		13	窓口業務の請負契約の名称							
	施設情報			委託曜日	月曜日		14	業務を委託している曜日と、当該曜日の施設の開庁時間	・各自治体により委託している月あたりの回数が異なる					
					火曜日		15							
					水曜日		16							
					木曜日		17							
					金曜日		18							
					土曜日		19							
					日曜日		20							
	委託業務情報	窓口業務	市民課系業務 住民異動関係 証明発行 戸籍届 印鑑登録 個人番号 保険年金課系業務 税務課系業務 介護保険課系業務 障がい福祉課系業務 子育て支援課系業務 健康増進課系業務 環境課系業務 その他	26業務 ※詳細は、3/3ページを参照	委託有無		22~47	当該契約で委託している業務のうち、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20年1月17日(平成27年6月4日改定))で窓口業務として委託可能な範囲が整理された25業務及び「個人番号カード、通知カードの受付」業務の委託有無						
					他業務包括委託	委託業務	総合案内			48	当該契約で委託している業務のうち、上記26業務以外の業務の委託有無及び、委託している業務内容			
							施設管理			49				
							公金債権回収			50				
							公物管理			51				
							その他			52				
							その他の内容			53				
					受託事業者名		54							
					契約情報					受託事業者名		55	当該契約の受託事業者名	
										契約担当所属名		56	当該契約を担当している担当所属名	
										契約期間	契約開始年		57	当該契約の契約期間
											契約開始月		58	
											契約満了年		59	
契約満了月												60		
契約年数		61												
契約金額	総費用		62	当該契約の契約金額総額										
	(内)準備費用		63											
	(内)運営費用(単年度)		64											
	当該契約金額のうち、マニュアルの作成や研修等の運営準備業務に対する費用		65											
対象施設数		65	当該契約で委託している業務を実施している施設数											
導入作業情報	検討段階	事業効果の測定	業務量調査	実施有無	委託前	66	窓口業務の委託前、委託事業開始後における事業効果測定の実施有無及びその結果により現れた事業効果の程度							
				委託後	67									
				効果		68								
				市民アンケート	実施有無	委託前			69					
					委託後	70								
				効果		71								
				職員アンケート	実施有無	委託前			72					
					委託後	73								
				効果		74								
				VFM(バリューフォーマネー)	実施有無	委託前			75					
					委託後	76								
				効果		77								
				ABC(活動基準原価計算)	実施有無	委託前			78					
					委託後	79								
				効果		80								
				B/C(費用便益分析)	実施有無	委託前			81					
					委託後	82								
				効果		83								
				費用効果分析	実施有無	委託前			84					
					委託後	85								
				効果		86								
				コスト分析	実施有無	委託前			87					
					委託後	88								
				効果		89								
				その他	実施有無	委託前			90					
					手法(記述)				91					
委託後		92												
手法(記述)		93												
効果		94												
公表有無		95	事業効果測定結果のインターネット上での公表有無及びそのURL											
URL		96												
職員構成の推移				部課名		97~174	委託している業務を担当する部課名	・組織編制による部課の統廃合があった場合は、平成28年1月1日時点の部課名 ・組織編制による部課の統廃合があった場合、記入している部課に対応する当時の部課の人数を合算、分割した概算人数となる						
				委託前	職員数				該当する年度		第一期の委託開始年度の前年度と、当該年度(4月1日時点)の職員構成			
									管理職					
									一般職(入庁10年以上)					
									一般職(入庁10年未満)					
									再任用					
				左記以外(非正規含む)										
				委託事業開始後	職員数				該当する年度		平成27年度(平成28年1月1日時点)の職員構成			
									管理職					
									一般職(入庁10年以上)					
一般職(入庁10年未満)														
再任用														
左記以外(非正規含む)														

目的	大分類	中分類	小分類	調査項目	詳細項目	項目番号	項目説明	特記事項		
導入作業情報	検討段階	計画	RFI(情報提供依頼)	実施有無		175	当該契約で委託している業務の民間委託導入前の、民間事業者へのRFI(情報提供依頼)の実施有無及び参加事業者数			
				参加事業者数		176				
				締結有無		177	当該契約で委託している業務の民間委託導入前の労働者派遣契約有無及び契約期間、契約総金額			
				契約期間		178				
			契約総金額		179					
			導入スケジュール	検討期間		180	当該契約で委託している業務の民間委託導入にあたり、事業者決定までに要した検討にかかった期間	・検討期間の始期は団体ごとの見解による		
				準備期間		181	当該契約で委託している業務の民間委託導入にあたり、事業者決定から運営開始までの準備に要した期間			
			決定段階	ファンリティア要件	業務履行場所	業務履行場所		182	当該契約において、物品等の受託者への負担有無	・「業務履行場所」は窓口及びバックオフィス業務の実施場所等の費用を受託事業者が何らかの形で負担している場合を受託者負担とする ・「業務用端末」は従事者の動息管理、資料作成等の事業者社内業務で利用するPCは含まれない
						業務用端末		183		
						机・椅子等		184		
	体制要件	業務責任者				185	当該契約における受託事業者の各役職の配置人数	・「業務責任者」は現場での業務遂行の統括、業務従事者の管理、市区町村との交渉等を実施する責任者を指す ・「チームリーダー」は個々の窓口や業務ごとの責任者を指す		
		チームリーダー				186				
	役務要件	業務設計				187	当該契約の仕様書における、業務設計、研修実施に関する要件の有無	・実態ではなく、仕様書に役務要件を記載したかを基準とする		
		研修の実施				188				
	SLA	指標			締結有無	締結有無		189	受託事業者とのSLAの締結(サービス水準の要求)の有無及び締結形態	
						締結形態		190		
					処理振り割合(数)	処理振り割合(数)		191	委託事業者と締結したSLAの指標	
				処理期限の達成率(超過率)			192			
				標準処理時間(数)			193			
				セキュリティ事故発生数			194			
				クレーム発生件数			195			
				市民満足度			196			
				職員満足度			197			
				その他			198			
	その他(記述)			199						
	成果物	納入有無		納入有無		200	当該契約における、成果物納入要求の有無			
				納入を求めている成果物	業務計画書(プロジェクト計画書、運営計画書)		201	納入を求めた成果物		
					業務フロー		202			
					業務マニュアル		203			
					研修計画書(報告書)		204			
					SLA協定書		205			
					業務実施報告書(処理実績、サービス水準報告)		206			
					業務引継書		207			
					その他		208			
					その他(記述)		209			
	事業者選定	調達方法		一般競争入札(最低価格方式)		210	当該契約の調達方法			
				一般競争入札(総合評価方式)		211				
				指名競争入札		212				
				プロポーザル方式		213				
				随意契約		214				
		評価基準		価格	評価対象有無		215	総合評価方式、プロポーザル方式における配点対象及び配点割合		
					配点割合		216			
				提案書	評価対象有無		217			
					配点割合		218			
				プレゼンテーション	評価対象有無		219			
	その他	評価対象有無			220					
	その他(記述)			221						
	配点割合		222							
	配点割合		223							
	入札参加事業者数		224	一般競争入札、指名競争入札、プロポーザル方式における入札参加事業者数	・入札参加表明後、辞退をした事業者も1者として計上する					
	準備・運用段階	業務拡大	窓口業務	拡大有無		225	窓口業務の民間委託開始後における、委託する業務の拡大有無及び拡大時期	・受託事業者との協議による業務拡大(追加費用なし)は「拡大していない」と記載している ・平成28年1月1日時点の契約の継続契約において拡大をした、または予定している場合は「契約更改時」と記載している ・平成28年1月1日時点の契約の継続契約において拡大をした、または予定している場合は「追加した」とする		
				拡大時期		226				
			包括的委託	包括的委託業務の追加有無		227				
		SLAの更新	更新の有無		228	当該契約において受託事業者とSLAの締結をしている場合の、更新の有無及び更新頻度	・運営計画としてSLAの更新が計画されているかを基準とする			
			更新頻度		229					
	委託業務詳細情報	○市民課系業務 ・住民異動関係 ・証明発行 ・戸籍届 ・印鑑登録 ・個人番号カード ○保険年金課系業務 ○税務課系業務 ○障がい福祉課系業務 ○子育て支援課系業務 ○健康増進課系業務 ○環境課系業務 ○その他	26業務 ※詳細は、3/3ページを参照	業務基礎情報	部課名		230	当該業務を担当している部課名		
					窓口名		231	当該業務を担当している部課名を実施している窓口名	・窓口が複数に分かれる場合は、任意の窓口を記載している	
					処理件数		232	当該業務で発生する手続きの処理件数(平成27年度実績)	・委託作業で「委託している」と回答があった委託の範囲内で発生した処理の件数とする ・1件の手続きにおいて委託先職員が部分的に携わる場合であっても1件と計上する ・原則郵送請求の件数を除いた件数としている	
					処理件数算出方法		233	処理件数の算出方法		
					郵送請求処理件数		234	当該業務における郵送請求の処理件数(平成27年度実績)	・原則として郵送請求を当該契約で委託している場合のみ記載している ・郵送請求を業務ごとに計上することができない場合、最も処理件数が多いと見込まれる業務に処理件数を集約して記載している	
					郵送請求処理件数算出方法		235	郵送請求処理件数の算出方法		
					業務拡大対象		236	民間委託導入後において、当該業務が追加された業務であるか	・当該契約が民間委託導入時の契約(第一期の委託契約)である場合は、「追加された業務でない」と表記している	
					システム利用		237	受託事業者で当該業務に関する業務システム(住民記録システム、保険年金システム等)を利用しているか	・業務システムがない場合は「システム無し」と表記している	
					郵送請求		238	当該業務における郵送請求の委託有無		
					手数料徴収		239	当該業務において手数料が発生する場合、手数料徴収の受託事業者への委託有無		
					委託作業	省略(各作業)	240	当該業務における受託事業者の委託範囲		
					補足内容項番		241	各情報に対する補足説明等	・調査票又は電話・メールでの聞き取りにより確認した補足説明について記載している	
					補足内容		242			

委託業務詳細情報(26業務)の項目番号

	委託基礎情報	部課名	窓口名	処理件数	処理件数算出方法	郵送請求処理件数	郵送請求処理件数算出方法	業務拡大対象	システム利用	郵送請求	手数料徴収	委託作業
住民異動届	22	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240～244
中长期在留者に係る住居地の届出	23	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255～257
特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付	24	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268～271
転入(転居)者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知	25	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282～285
住居表示証明書の交付	26	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296～299
住民票の写し等の交付	27	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310～313
戸籍の附票の写しの交付	28	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324～327
戸籍謄抄本等の交付	29	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338～341
戸籍の届出	30	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352～354
埋葬・火葬許可	31	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365～368
印鑑登録	32	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379～382
印鑑登録証明書の交付	33	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393～396
個人番号カード、通知カードの受付	34	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407～408
国民健康保険関係の各種届出・申請書の受付及び被保険者証等の交付	35	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419～423
後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付	36	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434～438
国民年金関係の各種届出書・申出書・申請書・請求書の受付	37	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449～452
地方税法に基づく納税証明書の交付	38	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463～466
介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付	39	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477～481
精神障害者保健福祉手帳の交付	40	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492～494
身体障害者手帳の交付	41	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505～507
療育手帳の交付	42	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518～520
児童手当の各種請求書・届出書の受付	43	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531～535
妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付	44	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546～548
飼い犬の登録	45	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559～562
狂犬病予防注射済票の交付	46	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573～575
自動車臨時運行許可	47	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586～591

## 基礎情報

【データシート項番】なし 【住民基本台帳人口】77,990人 (H28.1.1現在) 【人口密度】279.1人/km<sup>2</sup>  
 【委託対象施設】本庁 【委託対象部課(委託業務)】市民課(住民異動届・住民票写し等の交付、戸籍の附票の写しの交付、印鑑登録、印鑑登録証明書の交付、埋葬・火葬許可に関すること、個人番号カード・通知カードの受付、自動車臨時運行許可に関すること) ※窓口業務以外の委託業務は本ページ右下の表に記載

## 委託の背景

### 【新庁舎建設】

- 東日本大震災の被害により、新庁舎を開庁することとなったことにもない、従来から検討されていた窓口改革の一環として民間委託の導入を検討開始
- 新庁舎の新たな窓口サービスとして、1階に市民課系業務と福祉系業務を集約し、部署を超えた連携を実現

### 【事務量の増大と職員の配置】

- 事務処理が増大したことによる窓口部門の人員補強
- 市職員の適正配置の実現
- 業務のスリム化

## 委託の効果

### 【窓口委託】

- 窓口職員を1名削減(他部門へシフト)
- 地元雇用の増加
- 接遇に対する市民の好感度向上
- 労務管理・教育研修の委託による、業務のスリム化と市職員の業務時間削減

### 【包括民間委託】

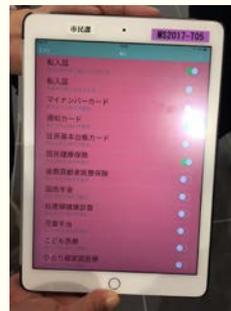
- 包括委託によるコスト削減(試算として5年間で1億円の削減効果)
- 同一の事業者が行うことによる情報連携

## 総合窓口化とサービス向上への取り組み

### 【窓口支援システムの活用】

総合窓口化に伴い、来庁者の待ち時間短縮等の市民サービス向上を図るため、**窓口支援システムを導入**した。同システムはツールとしてタブレットを用いるもので、受託者が、手続き上必要な情報を来庁者から聞き取り、入力することで、**来庁者側の手続きが簡略化されるとともに、市の側では手続きの進捗状況を把握**することができる。

また、同システムにより**他課とも情報が共有されることから、情報の引継ぎが円滑化され、来庁者の待ち時間の短縮**が可能となった。



【窓口支援システムにより手続きの進捗を把握】

## 包括民間委託の導入

### 【対象業務の検討方法】

- コスト削減、業務のスリム化、情報連携の観点から包括化を検討。
- 安全管理等を連携して行うため**設備管理と警備は以前から包括して委託していたが、更に、今回の窓口改革において市民課窓口等の委託を追加**した。
- 新庁舎開庁日に委託を開始する必要があったことから、まず市民課窓口のみを包括委託対象とした。**国保、福祉等他課業務については、委託状況の成果を踏まえ、段階的に委託導入を検討予定。**

### 【事業者の選定方法】

- 施設管理と窓口業務という異種業務を包括して受託することが可能な事業者の有無が懸念されたことから、**共同企業体等の参加も認めることで門戸を広げた。**

委託業務	内容
施設管理・運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設常駐管理業務</li> <li>設備管理業務</li> <li>警備業務</li> <li>駐車場整理業務</li> <li>清掃業務</li> <li>宿日直業務</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>パスポート関連業務</li> <li>コンシェルジュ業務</li> <li>総合案内業務</li> <li>電話交換業務</li> </ul>

【窓口業務以外の包括委託業務内容】

## 基礎情報

【データシート項番】196

【住民基本台帳人口】476,560人 (H28.1.1現在) 【人口密度】8,295.2人/km<sup>2</sup>

【委託対象施設】市川駅行政サービスセンター

【委託対象部課(委託業務)】市民部市川駅行政サービスセンター(住民異動届、住民票の写し等の交付、戸籍の附票の写しの交付、戸籍謄抄本等の交付、印鑑登録、印鑑登録証明書の交付、転入(転居)者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知、妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付)

## 委託の背景

- 外部発注が可能な業務を委託することで経費を削減するという方針のもと、検討を開始
- 市川駅からのアクセスが良い行政サービスセンターを設置することが決まった当時、庁内挙げたコストカットや、総務省発出の「集中改革プラン(H17.3.29)」による取組を進めている中で、配置する正規職員の採用・割当が困難だったため
- 市川駅前の再開発事業のためサービスセンター準備室(市民部配下)を設置し、同室により委託の検討が進められた

## 委託の効果

【市民の利便性向上】

- 開所時間が、平日8:45~20:00(11時間15分)、土曜日8:45~17:00(8時間15分)と、長時間開所を実現した
- 利便性が高まったことにより、本庁や支所の従来の開所時間における窓口業務処理件数が大きく減少した

【経費の削減】

- 上記の開所時間を直営で実現していた場合(正規職員+非常勤職員)と、委託をした場合(正規職員+非常勤職員+委託費用(平成23年度))を比較し、約2割の経費の削減効果が算出された

## 適正な請負を目指す取組み※

業務遂行の指示体制の明確化の観点から、行政サービスセンターではパーティションで職員と受託者の執務スペースを区分しており、市民窓口も職員が対応するものと受託者が対応するものを区別している。

※適正な請負と判断されるには、請負事業主が自己の労働者に対する業務の遂行に関する指示その他の監理を自ら行っていること、請け負った業務を自己の業務として契約の相手方から独立して処理することなどが必要であり、当該取組みを実施したとしても

上記要件を満たしていない場合には、偽装請負に該当する。

執務スペースをパーティションで区切り、審査スペースを設定している



## 個人情報保護

窓口業務の民間委託においては、個人情報保護の観点から、受託者が講じるべき安全性及び信頼性を確保するための措置の内容を規定し、確実に履行させることが必要となる。市川市では、以下の取り組みをしている。

・誤交付防止のために、レジの交付窓口において、整理券を確認し、申請者の氏名を名乗っていただき、証明内容を申請者に対して復唱

・業務エリア内への私物の持込は、請負事業主の判断の下、財布、飲料等に制限  
・個人情報保護に関する情報共有等のため、委託責任者及び社員も含めた朝礼※を実施

※打ち合わせや朝礼等の際、作業の順序や従事者への割振り等の詳細な指示が出されたり、発注者から作業方針の変更が日常的に指示されたりして、請負事業主自らが業務の遂行方法に関する指示を行っていると認められない場合は、偽装請負に該当する。



## 基礎情報

【データシート：レコード項番】197、198

【住民基本台帳人口】626,809人（H28.1.1現在）【人口密度】7,320.8人/km<sup>2</sup>

【委託対象施設】本庁

【委託対象部課（委託業務）】国民健康保険課（国民健康保険関係）、児童家庭課（児童手当等の各種請求書・届出書の入力等事務処理）

## 委託の背景

### 【国民健康保険課】

- 委託前は、勤務時間内は市民からの電話対応や、窓口での対応が続き、非定型的業務は勤務時間外に実施する状況となっていた
- 平成23年度、当時の管理職が他自治体の導入事例を紹介したセミナーに参加したことをきっかけに委託の検討を開始

### 【児童家庭課】

- 委託前、こども手当・児童手当の法改正及び子ども医療費助成制度の県補助制度の拡大による対象者の増加、またそれに伴うシステム改修が必要なことなどから大幅な業務量の増加が予想される状況となっていた

## 委託の効果

### 【国民健康保険課】

- 市民サービスが向上し、市民の満足度が高くなったことがアンケートにより確認できた
- 職員の超過勤務が削減され、ワークライフバランスが向上した  
(超過勤務時間 平成24年度：1万6525時間 →平成26年度：1万3147時間)

- 各職員が個別に担当している業務を勤務時間内に行えるようになり、非定型業務へ割く時間が増えた

### 【児童家庭課】

- 予想された業務量の増加に対し、従事する職員の人員増なく安定的に業務が行えている

## 適正な請負を目指す取組み※

### 【受託者内役職の明確化】

職員から受託者への直接の指揮命令を防止するため、受託者のネックストラップの色を、管理責任者はピンク色、従事者は赤色にわけており、視覚的にも明確に区別できるようにしている。

### 【業務履行場所の独立】

職員と受託者の混在防止の観点から、児童家庭課の受給者情報の入力・書類の不備確認等の業務について、個室が設置され受託者のみで使用されている。

※適正な請負と判断されるには、請負事業主が自己の労働者に対する業務の遂行に関する指示その他の監理を自ら行っていること、請け負った業務を自己の業務として契約の相手方から独立して処理することなどが必要であり、当該取組みを実施したとしても上記要件を満たしていない場合には、偽装請負に該当する。



受託者のネックストラップ

## 業務の標準化

窓口業務のノウハウが個人に蓄積され、組織的・体系的に共有されていない状況を改善することが窓口業務の委託時の課題のひとつとして挙げられる。国民健康保険課では窓口業務の民間委託導入にあたり、以下の取り組みをした。

- 委託前は個人ごとに業務手順がやや異なるものもあったが、委託に伴い業務マニュアルを整理し課内の全員が共有できるようにすることにより、統一した手順で業務が実施できるようにした
- 委託前に業務分担を明確化することを目的として業務フローを作成した



## 基礎情報

【データシート：レコード項番】203

## 【住民基本台帳人口】

168,838人 (H28.1.1現在)

【人口密度】8,051.4人/km<sup>2</sup>

【委託対象施設】本庁

## 【委託対象部課 (委託業務)】

国保年金課 (国民健康保険関係、  
後期高齢者医療制度関係)

## 委託の背景

- 医療制度改革に伴い、事務量が著しく増加している対応策として、職員の窓口従事回数を削減することで、事業を円滑に遂行することを目的とし、平成19年度に国民健康保険窓口へ委託を導入した
- 後期高齢者医療制度の対象者は年々増加し、事務量が増加(繁忙期は、職員の大半が窓口及び電話対応する状況)し、平成26年度の担当者の超過勤務が多い状態が続いていた(平成27年度契約より当該業務の委託を開始)

## 委託の効果

- 医療制度改革等で増加した賦課、給付に関する業務に対し、正規職員が集中して対応できるようになり、超過勤務の削減につながった
- 個人の能力ではなく企業体として有する能力をみて委託した結果、仕様書通りの能力の従事者が窓口業務に従事することとなり、人事異動による正規職員の経験年数のばらつきに影響されなくなったことから、窓口業務の安定化が図られた
- 繁忙に合わせた人員の配置等により、来庁者の待ち時間が減少。5分以上待たせないことが実現性のある目標となった
- 超過勤務減少部分の人件費と委託費を比較した場合、事務量の増大も考え合わせると、一定の経費削減効果があった



【窓口の内側からは、来庁者の待ち時間、待ち人数が把握できるよう表示される】

## 個人情報保護の対策

窓口業務の民間委託は、住民に関する各種個人情報を取り扱うことになるため、特段の配慮が必要となる。個人情報保護の対策についての取り組みは以下のとおり。

- 住民情報システムの利用時はID・パスワード、静脈認証による二要素認証を導入しており、個人単位で操作ログが記録される仕様となっている
- パスワードを介して受託者の業務範囲のみシステム機能が利用できる設定をしている
- 受託者と被雇用者が習志野市に対して窓口業務委託契約書に基づく習志野市の個人情報保護に関する規定を遵守する誓約書に署名している

## 職員の窓口業務実施機会の確保

窓口業務を委託した場合、職員の業務機会が減少し、業務知識、応対スキルの習得機会が不足することが課題となっていることから、以下の取り組みを実施している。

- 受託者の昼休みの時間帯は、市の職員が当番制で窓口業務を実施しており、昼休みに受け付けた申請書・届出書等は市の職員が一貫して処理している
- 電話対応は市の職員で実施しているため、市民及び他課からの問い合わせ等の対応により、業務知識、応対スキルの習得ができる
- 業務手順・フローについて変更があった際は、市の職員でマニュアル等の変更をしている



## 基礎情報

【データシート：レコード項番】247～258

【住民基本台帳人口】219,898人（H28.1.1現在）

【人口密度】14,553.1/㎢

【委託対象施設】本庁、恵比寿駅前出張所、区民サービスセンター

### 【委託業務内容】

#### ●本庁

（住民戸籍課）住民異動届、住民票の写し等の交付、戸籍謄抄本の交付、地方税法に基づく納税証明書の交付、国民健康保険関係、介護保険関係、妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付、転入者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知、印鑑登録・証明書の交付、住居表示証明書の交付等（税務課）地方税法に基づく納税証明書の交付、自動車臨時運行許可に関すること（国民健康保険課）国民健康保険関係、国民年金関係等（子ども青少年課）児童手当の各種請求書・届出書の受付（生活衛生課）飼育犬の登録、狂犬病予防注射済票の交付

#### ●恵比寿駅前出張所・区民サービスセンター

住民異動届、住民票の写し等の交付、戸籍謄抄本の交付、地方税法に基づく納税証明書の交付、転入者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知、国民健康保険関係、後期高齢者医療制度関係、介護保険関係、妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付、飼育犬の登録、狂犬病予防注射済票の交付、児童手当の各種請求書・届出書の受付、住居表示証明書の交付等

## 委託の背景

### 【住民戸籍課】

- 戸籍電算化と、その後に予定されている職員配置計画による人員変動にも対応可能な形として、形式的業務に民間活力を投入し、安定した業務を行うことを目的とした

### 【子ども青少年課】

- 職員及び超過勤務の削減を実現するため
- 職員の適正配置を実現するため

## 委託の効果

### 【住民戸籍課】

- 繁忙期を含めた安定的な業務継続の実現
- 民間視点を盛込んだ業務プロセスの確立と、マニュアルの整備による判断基準の標準化
- 証明書郵送業務の委託時に作成した判断基準を踏まえ、委託対象業務を証明書窓口交付業務にも拡大
- 戸籍システムの入力専任担当を配置することにより、戸籍作成が4週間から1週間へ短縮
- 各出張所で処理していた住民票の郵送業務を本庁に集約して委託したことにより、標準処理期間が1週間から2日へ短縮

### 【子ども青少年課】

- 係員削減後の適切な業務体制を構築

## 適正な請負を目指す取組み※

- 連絡票を用いて、受託者からの疑義を担当区職員へ引き継ぐ。その後、**以後の業務へ反映させる**。
- 業務プロセスを区職員と受託者で明確に分けている。

※ 適正な請負と判断されるには、請負事業主が自己の労働者に対する業務の遂行に関する指示その他の監理を自ら行っていること、請け負った業務を自己の業務として契約の相手方から独立して処理することなどが必要であり、当該取組みを実施したとしても上記要件を満たしていない場合には、偽装請負に該当する。

### ／（参考）証明窓口業務プロセス

受付（区職員）

入力（受託者）

照合（受託者）

確認（区職員）

窓口対応（受託者）

授受ボックスに投函する

## 個人情報保護への対策

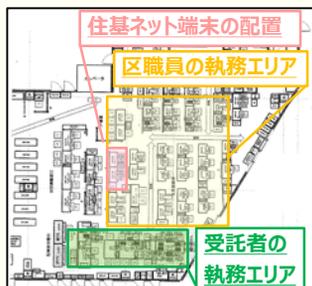
窓口業務の民間委託において、個人情報保護の観点から、受託者が講じるべき安全性及び信頼性を確保するための措置の内容を規定し、確実に履行させることが必要となる。住民戸籍課では、受託者との事前の協議のうえ以下の取り組みをしている。

- 受託者は、**透明なバックに入れたもののみ、執務スペースに持ち込み可能**としている（携帯電話などのモバイル端末は持ち込み禁止）
- 受託者は、**休憩時は休憩スペース※を利用することとし、執務スペースでの休憩を禁止**している
- 受託者が住基ネット端末を操作できないように、**住基ネット端末を区職員の執務エリアに配置**している

※更衣室やロッカー等の、請負業務の処理に伴い発注者から請負事業主に提供されるもの（請負業務の処理自体に直接必要とされないもの）の賃借料については、別個の双務契約は必要なく、その利用を認める事等について請負契約中に包括的に規定されていれば、特に問題ない。（厚生労働省「労働省派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（37号告示）に関する疑義応答集問13」参照）



／受託者の私物携帯用の透明バック



## 基礎情報

【データシート項番】471、472

【住民基本台帳人口】102,671人 (H28.1.1.現在) 【人口密度】4,637.4人/km<sup>2</sup>

【委託対象施設】本庁 【委託対象部課(委託業務)】総合窓口課(住民異動届、住民票の写し等の交付、戸籍の附票の写しの交付、戸籍謄抄本等の交付、戸籍の届出、中长期在留者に係る住居地の届出、国民健康保険関係、後期高齢者医療制度関係、介護保険関係、児童手当などの各種申請書等の受付)、国保・年金課(国民健康保険関係)、保険医療課(後期高齢者医療制度関係)、介護保険課(介護保険関係)

## 委託の背景

### 【総合窓口】

- 行財政改革等に伴い職員数が減る中で、簡素で効率的なサービス提供が求められる
- 委託により、安定した市民サービスの提供と組織のスリム化による人件費等の圧縮を図るとともに、「民でできるものは民で、官にしかできないものは官で」を推進するため

### 【保険窓口】

- 柔軟な人員配置による繁忙期の窓口の混雑緩和
- 非正規職員への高い依存度を解消することによる安定した市民サービスの提供

## 委託の効果

### 【総合窓口】

- 職員の人事異動や定員削減に影響を受けることなく、安定したサービスレベルが維持されている
- 委託直前直後の年度は、委託費用と委託前後の人件費を比較し約1,100万円減の効果があり、その後においても、年度により削減額は異なるものの効果は維持している
- 総合窓口課、市民課の2課統合により、委託直後の職員数は計31名から計14名に削減された

### 【保険窓口】

- 待ち時間の減少等による市民満足度の向上
- 安定した市民サービスの提供
- 配置職員数の削減による経費の削減(年間約400万円)

## 適正な請負を目指す取組み※

業務遂行の指示体制明確化の観点から、委託導入後、**執務室内の市職員と受託者との窓口、動線、執務スペースを分離**している。なお、受託者の休憩スペース及び更衣室も市職員とは別に設置している。

※適正な請負と判断されるには、請負事業主が自己の労働者に対する業務の遂行に関する指示その他の監理を自ら行っていること、請け負った業務を自己の業務として契約の相手方から独立して処理することなどが必要であり、当該取組みを実施したとしても上記要件を満たしていない場合には、偽装請負に該当する。



【総合窓口(上)及びレイアウト図(右)】



【パーテーション用ポールによる分離】



事業者側の窓口、  
執務スペース

事業者側の休憩スペース

## 業務の標準化

窓口業務を市から事業者へ委託する際、誰でもわかる形に業務を標準化することで、効率的に業務の移行が実現できる。保険窓口では、業務の標準化について、以下の取り組みをしている。

### 【業務範囲の明確化】

- 調達仕様書の作成時に「**委託業務一覧表**」を作成し、**業務手順の整理、委託範囲の明確化**をした

### 【業務マニュアルの作成】

- 委託前は業務マニュアルがなかったが、受託者が業務に支障なく取り組めるよう、**業務マニュアルの作成を委託の範囲**とし受託者が業務マニュアルを作成した
- 業務マニュアル作成のため、3ヶ月間**受託者のリーダーが市の職員から週1回程度ヒアリング**を実施した
- 国保・年金課・保険医療課・介護保険課の窓口のうち保険部門を「保険窓口」として一つに集約した。**本人確認・サイン・印鑑確認の方法が3つの課で異なったため協議、すり合わせ**をした

## 基礎情報

【データシート項番】477、478、479

【住民基本台帳人口】268,965人 (H28.1.1.現在) 【人口密度】6,446.9人/km<sup>2</sup>

【委託対象施設】本庁 【委託対象部課(委託業務)】市民課(住民異動届、住民票の写し等の交付、戸籍の附票の写しの交付、戸籍の届出、戸籍謄抄本等の交付、中長期在留者に係る住居地の届出、特別永住許可書等の申請関係、埋葬・火葬許可に関すること、妊娠届の受付・母子健康手帳の交付、印鑑登録、印鑑登録証明書の交付、住居表示証明書の交付、個人番号カード・通知カードの交付)、高齢介護課(介護保険関係)、健康保険課(国民健康保険関係、後期高齢者医療制度関係)

## 委託の背景

- 市の公民協働事業の一環として、民間のノウハウ、アイデアを活かした質の高い行政サービスの提供が目的
- 平成26年10月からのパスポート事務の大阪府からの権限移譲、平成27年10月からのマイナンバー業務の開始、平成29年10月から10カ所の出張所での届出受付、各種証明書発行の取扱廃止を含む出張所の機能再編による業務量の増大等を見据え、窓口での市民サービスの低下を招かぬためにも委託化に踏み切った

## 委託の効果

- 窓口サービスの向上と質の高い行政サービスの提供
- 市民課職員のマンパワーを職員でしかできない部分に集中
- 業務量が増加しても人員を増加させることなく業務運営を実現

## 適正な請負を目指す取り組み※

市民課では、職員が、受託者が処理した申請書・届出書、作成した証明書等の審査時に不備等を発見した場合、再発注依頼票を用いて業務責任者に差し戻しをしている。再発注依頼票の使用にあたっては、印字されている不備内容(箇所)に印をつけるのみとし、どのような修正が必要かについての指示については記載していない。

※適正な請負と判断されるには、請負事業主が自己の労働者に対する業務の遂行に関する指示その他の監理を自ら行っていること、請け負った業務を自己の業務として契約の相手方から独立して処理することなどが必要であり、当該取り組みを実施したとしても上記要件を満たしていない場合には、偽装請負に該当する。



不備発注依頼票

## SLAの締結

SLA (Service Level Agreement) とは、提供するサービスの品質の保証水準を受託者と委託者で合意したものであり、受託者は定められた水準に合わせて業務手順の設計、体制の構築をする。窓口業務の民間委託においては、委託導入時に懸念される待ち時間の増加、接遇の低下等のサービスの低下への対策として、SLAの締結が有用な手段となる。市民課では、窓口サービスの質の維持と向上、より高いサービスをめざして契約締結後、受託者との協議により、サービス要求水準を明記した。

### 【サービスレベル指標】

市民課が締結したSLAの指標は以下の通り。

- ✓ 業務の処理誤り割合
- ✓ 要員教育の実施回数
- ✓ 処理期限の達成率
- ✓ 職員満足度
- ✓ 標準処理時間
- ✓ 受託者の職員満足度
- ✓ 市民満足度
- ✓ 業務改善提案回数
- ✓ 個人情報の漏洩及び紛失事故件数

### 【SLA締結の効果】

- サービスレベルが未達成であった場合は、職員と受託者による会議で改善対策を協議し、原因の分析をしているため、速やかに改善の取り組みができています。
- サービスレベルの結果に基づき、受託者は常に業務手順の見直しを行っている。

## 包括民間委託

### 【包括民間委託の背景】

総合案内室の来庁者に対して役所全体の案内をするフロア業務と市民課業務を一体で委託を行うことで、スケールメリットが見込まれるため、当初から一体化で検討した。

### 【包括民間委託の利点】

受託者が窓口業務経験者をフロア業務担当に配置転換することで、窓口業務の経験にて習得した知識が活かされ、親切丁寧な市民へのサービス提供に繋がっている。

## 基礎情報

**【データシート項番】**486、487、488、489、491、493、494、496

**【人口】**135,587人(平成28.1.1現在)

**【人口密度】**2,830.6人/km<sup>2</sup>

**【委託対象施設】**本庁、豊川支所、総合保健福祉センター

**【委託対象部課(委託業務)】**窓口課(住民票の写し等の交付)、戸籍住民異動室(住民異動届、印鑑登録、個人番号カード等の受付等)、国民健康保険室(国民健康保険関係)、介護・医療・年金室(介護保険・福祉医療・後期高齢者医療制度関係)、子育て支援課(児童手当等の各種請求書・届出書の受付)、幼児教育保育室(保育所入所申込等の受付)、税務課(納税証明書等の交付、自動車臨時運行許可に関する事)、健康福祉政策室(施設の貸館利用受付等)、地域保健室(各種健診・予防接種に関する業務)、障害福祉課(障害者手帳の申請受付業務等)

## 委託の背景

- 特定世代の大量退職による職員数の減少
- 定型業務を公務員が担うことに対する厳しい市民意識
- 苦しい財政状況

## 委託の効果

### 【市民の利便性向上】

- 外国語対応できる受託者の配置
- 人事異動時期における窓口での円滑な対応

### 【窓口業務の業務量削減】

- 国民健康保険室では常勤職員を6名削減(委託前:平成22年7月~委託後:平成26年4月)
- 職員を増員することなく土曜日開庁に対応
- 繁忙期における柔軟な対応により待ち時間の短縮
- 受託者による外線電話の対応等により職員が業務に集中できる環境の構築

## 適正な請負を目指す取組み※

労働者が混在することにより、発注者が請負労働者に対し直接指示を行ってしまうことを防止するため、パーテーションで職員と受託者の執務スペースを区分することが有用な事例として挙げられるが、執務スペースが限られているため、**職員と受託者の机の列を分け、向き合わない形とする、キャビネットで区分する**等の工夫をしている。窓口で受付した書類を受託者のリーダーが確認し、**ブックスタンドに置くことで回付することとし、職員と受託者との接点を最小限に留めている。**

※適正な請負と判断されるには、請負事業主が自己の労働者に対する業務の遂行に関する指示その他の監理を自ら行っていること、請け負った業務を自己の業務として契約の相手方から独立して処理することなどが必要であり、当該取組みを実施したとしても上記要件を満たしていない場合には、偽装請負に該当します。



職員席の列として窓際に配置され、キャビネットで区分されている

## サービス向上への取組み

市税総合窓口業務の委託前には、税関連の窓口対応は誤案内・誤処理が発生すると影響範囲が大きいことを懸念していた。そのため、税務課では、委託を開始する前に**2年間の労働者派遣契約を締結し、受託者に必要な業務スキル、適切な委託範囲等を精査**した。また、委託契約において、受託者の研修期間を3ヶ月程度確保し、業務責任者がマニュアルを精査して委託業務の円滑な実施に向けて準備を行うことを義務付けた。

平成24年10月

平成26年10月



## 基礎情報

【データシート：レコード項番】なし

【人口】31,663人（H28.1.1.現在） 【人口密度】813.3人／km<sup>2</sup>

【委託対象施設】本庁、総合保健福祉センター、児童館3施設、小中学校5校、総合センター、総合運動公園、歴史民俗資料室、町立図書館、観光施設、町内河川・水路・町道・林道・公園

【委託対象部課（委託業務）】総務課（住民異動届、住民票の写し等の交付 等）、住民課（国民健康保険関係、国民年金関係 等）、こども育成課（児童手当の各種請求書・届出書の受付）、税務課（賦課事務補助）、福祉課（介護保険関係、障害者福祉関係）

※窓口業務以外の委託業務は下表に記載

## 委託の背景

### 【包括業務】

- 雇用事務、契約事務等の軽減
- 包括化による業務量の確保
- 行政コスト（人件費、教育コスト）の削減
- 人材の有効活用（新たな行政課題への対応）

### 【総合窓口】

- 住民サービスの向上（柔軟な人材配置、民間活力導入に伴う接遇の向上）

## 委託の効果

### 【包括業務】

- 契約の一本化による事務の軽減
- 雇用事務の効率化（勤怠管理、募集）
- 業務量の変動に応じた効率的な人的配置

### 【総合窓口】

- 1階で申請等の処理が完結できるレイアウト
- 専門窓口化によるサービス向上

## 包括民間委託の導入

### 【対象業務の検討方法】

臨時職員や非常勤職員が事実上長期に任用される状態を問題視していたことや、住民サービスの向上の観点から、窓口業務等の委託の検討を開始した。

窓口・課単位では、委託により十分な業務量が確保できない場合、委託による効果が出にくいことや、事業者の参入が難しくなる可能性があるため、

**窓口・課に関わらず横断的に業務を委託する「包括民間委託」を有用な手段として取り上げた。**

委託対象業務の検討は以下の方法で進めた。

- **全庁に対する業務の調査実施**
- 各部署への委託対象業務についての**ヒアリング**
- 委託対象業務の決定後、**業務量算出**

窓口業務に加え、児童館や図書館の運営業務などを含めた包括的な委託内容とすることにより、業務量の確保とともに、契約事務の軽減を図った。また、平成28年1月から総合窓口を設置し、更なる住民サービスの向上を実現した。

### ／全庁的な業務の包括委託

委託業務	内容
窓口対応及び一般事務支援業務	庁舎代表電話の受付及び交換 庁舎1階総合案内 総合窓口業務（証明発行・手数料処理、異動受付等） 庁舎内各課窓口等における各種証明書発行手続きや一般事務支援に関わる補助的業務
総合保険福祉センター業務	総合保健福祉センターが行う検診及び健康相談並びに一般事務に関わる補助的業務（健康相談室、乳幼児健診、がん検診看護師 等）
児童館運営業務	児童館（三館）運営業務及び放課後児童クラブ（三館）指導員業務（児童厚生員、放課後児童クラブ指導員、施設運営及び管理、消耗品等の購入）
小中学校支援業務	小中学校で行う教育支援及び学校事務に関わる補助的業務（スクールガードリーダー、外国語指導助手、不登校支援員、学力向上支援員 等）
社会教育施設運営業務	社会教育施設の利用受付に関する業務並びに社会教育に関わる補助的業務（総合センター、総合運動公園、歴史民族資料室）
図書館運営業務	町立図書館の運営に関する業務及び各種行事の開催（開館・閉館準備、資料の貸出及び返却管理、利用者情報処理、イベントの実施 等）
道路管理等業務	町道、河川、水路、林道、公園及び観光施設の施設維持管理並びに応急補修等業務（道路管理、河川管理、林道管理、公園管理、観光施設管理 等）

## 基礎情報

【データシート：レコード項番】なし

【住民基本台帳人口】54,118人（H28.1.1.現在） 【人口密度】180.6人／km<sup>2</sup>

【委託対象施設】本庁

【委託対象部課（委託業務）】市民課（住民異動届、住民票の写し等の交付、戸籍の附票の写しの交付、地方税法に関する各種証明書等の交付、戸籍謄抄本等の交付、住民異動に伴う転入出学等の通知、埋葬・火葬許可に関する事、自動車臨時運行許可に関する事、印鑑登録、印鑑登録証明書の交付、行政証明書の交付、個人番号カード・通知カードの各種申請及び届け出受付、住民異動届に伴う国民健康保険の資格得喪入力、児童手当等の届出受付 等）

## 委託の背景

公共サービス改革法を受け、さらなる市民サービスの向上、行政コストの削減を図ることを目的として市民課窓口業務の民間委託を決定

## 委託の効果

- フロアマネージャーの設置、申請書等の記載補助員の常設により、市民サービス向上につながった
- 職員がコア業務に集中することができ、効率化が図られた
- 受託者側で柔軟な人員配置がなされたため、繁忙期の職員の負荷が緩和された
- 職員数が削減された

## 個人情報保護の対策

窓口業務の民間委託は、住民に関する各種個人情報を取り扱うことになるため、特段の配慮が必要となる。個人情報保護の対策についての取り組みは、以下のとおり。

### 【受託者側の定期点検】

毎月受託者側で、個人情報保護自己点検表を用いた個人情報保護に関する従事者自身の行動の振り返りが実施され、継続的にルール共有がされている。

### 【システム検索方法のルール化】

受託者が住民記録システムで登録者を検索する際、対象者のみが検索結果として表示されるよう「生年月日＋氏名」で検索をかけるルールとしている。

そのほか、従事者に対する立ち入りスペースの制限、受託者とその従事者間における個人情報保護に関する誓約書の取り交わし、受託者による個人情報保護に関する研修の実施等の取り組みがある。



## 業務の標準化

窓口業務を市から受託者へ委託する際、誰でもわかる形に業務を標準化することで、効率的に業務の移行が実現できる。業務の標準化についての取り組みは、以下のとおり。

### 【他課との連携に係る事前の取り決め】

住基異動等に伴う各課との連携において、職員同士であれば直接調整ができたが、委託した場合は職員と受託者で直接の情報共有や調整ができなくなり、連携が難しくなるという課題があったため、申請書をどこまで記入させ他課へ引き継ぐか等の事前の取り決めを受託者及び各課を交え行うとともに、処理時間短縮に向け事由ごとに処理順序について各課と調整を行い、実施している。

### 【チェックリストの作成】

郵送請求の処理業務において、住民票、戸籍、税のチェックリストを市で作成し、ミスの減少に繋がった。チェックのポイントの例を以下に示す。

- |             |            |
|-------------|------------|
| ✓ 請求書の記載内容  | ✓ 委任状の要・不要 |
| ✓ 本人確認書類    | ✓ 送付先の適・不適 |
| ✓ 証明書の種別、範囲 | 等          |

# アンケート調査

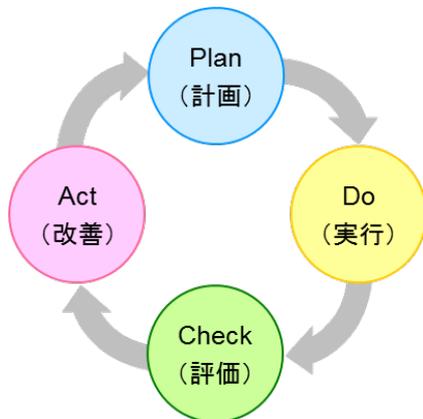
## I. 概要

アンケート調査とは、調査対象の意見や行動を把握するため、特定の期間内に様々な調査方法で様式化した質問で回答を求め、データを集める調査方法である。

アンケート調査は調査対象に回答を求めなければ得られないデータを収集することが主な特徴であり、サービスに対する顧客の満足度や、性別・年齢別の消費者の生活様式の把握が例としてあげられる。

## II. 目的（必要性）

アンケート調査の目的はそのアンケート調査の位置づけにより異なり、計画を策定していくうえで目的を明確化する必要がある。事業活動を継続的に改善する手法として PDCA サイクル（Plan：計画、Do：実行、Check：評価、Act：改善）があるが、アンケート調査が PDCA サイクルのどの段階に位置づけられるかを照らし合わせることで、アンケート調査の目的が定まる。



### ● Plan（計画）

問題の把握や仮説の設定を目的とした調査があてはまる。

（例）生活時間調査、家計調査

### ● Do（実行）

実態を詳細に把握することを目的とした調査があてはまる。

（例）サービスの利用状況調査、商品の利用実態調査

### ● Check（評価）

課題の原因分析や、事業効果の測定を目的とした調査があてはまる。

（例）サービスの満足度調査、商品への要望調査

### ● Act（改善）

改善案を実施した場合の効果の検証や、事業の継続・改善案の実施を判断することを目的とした調査があてはまる。

（例）改善後サービスを例にとった要望調査、市場性調査

## III. 実施方法

アンケート調査の実施では、アンケート調査の計画を立て、計画通りに実施し、収集したデータを分析し、分析結果を報告するという進め方となる。

### ① 計画

アンケート調査の計画では、次の項目を明確化することにより、実施方法を選択・決定する。

- ・ 何のために調査をするか（調査目的）
- ・ 何を収集するか（調査項目）
- ・ 誰に聞くか（調査対象）
- ・ 何人に調査するか（調査規模）
- ・ いつ調査するか（調査時期）
- ・ どのように調査するか（調査方法）
- ・ どのように分析するか（分析方法）
- ・ どのように報告するか（報告方法）
- ・ 予算はいくらか（予算計画）
- ・ いつまでに報告するか（スケジュール）

### ② 実施

アンケート調査の実施では、計画に基づいてアンケート調査票を作成し、調査票を配布・回収をする。

#### a) 調査票の構成

調査票の主な構成は以下の通り。

- ・ 依頼文
- ・ 質問・回答
- ・ 回答者情報

#### b) 質問・回答の作成手順

質問・回答の作成手順は以下の通り。

##### (1) 質問の順序の決定

全体の質問から個別の質問、答えやすい質問から答えにくい質問等、計画した質問項目をもとに質問の順序を決定する。

##### (2) 質問方法・回答方法の決定

各質問を自由回答方式、選択的回答方式の

どちらにするかを決定する。なお、選択的  
回答方式の種類として単一回答、複数回答、順  
位回答がある。

### (3) 質問文・回答の作成

簡潔な表現で、1つの質問で複数の情報を  
聞いていないかを留意し、質問文を作成する。

回答の選択肢はレベルを合わせ、網羅的な  
選択肢を作成する。また、質問方式に合わせて  
指示文を作成する（自由に記載ください、  
1つ選んでください等）。

### (4) レイアウトの作成

調査票のフォント種類・サイズ、罫線、設  
問間のスペース等、回答のしやすさに配慮し  
たレイアウトとする。

### ③ 分析

アンケート調査で収集した回答を分析するた  
めの手順は以下の通り。

#### a) 調査票の確認

回答漏れ、記入ミス、回答間の整合性チェッ  
ク等を実施し、無効となる調査票を除外する。

#### b) データ作成

表を作成し、収集した回答をデータとして  
一覧化する。

#### c) 集計

データを単純集計、クロス集計等で集計し、  
集計表やグラフを作成する。

#### d) 解釈

作成した調査結果（集計表、グラフ）に対す  
る解釈を検討する。

### ④ 報告

アンケート調査の報告書の構成は以下の通り。

#### a) 調査概要

調査計画時に決定した調査目的、調査対象、  
調査期間等を記載する。

#### b) 調査結果

調査結果のグラフや表、結果に対する見解  
等を記載する

#### c) 参考資料

使用した調査票や、調査結果に掲載しなかつた  
グラフ、表等を記載する。

## IV. 活用方法

窓口業務の民間委託におけるアンケート調査の活  
用方法の一例を以下に示す。

### ● 民間委託導入前（検討時）

民間委託の導入検討時に市民向けアンケート  
を実施し、現状のサービスに対する市民の満足度、  
課題と感じている点、市民が要望するサービスの  
把握を行う方法がある。アンケート結果分析をも  
とに情報管理やサービス品質の観点で委託の必  
要性や委託範囲の検討が可能である。

### ● 民間委託導入後（評価）

民間委託の導入後（一定期間経過後）に市民向  
けアンケートを実施し、委託によるサービス品質  
の評価や、改善点の把握を行う方法がある。また、  
「市民満足度 (%)」等のサービスレベル (SLA)  
の指標としても活用可能である。

### ● 職員向けアンケート

職員の民間委託に対するモチベーションや、ワ  
ークライフバランスの把握のために実施する方  
法がある。

民間委託導入後であれば受託事業者が実施す  
る業務への評価や、委託後の定性的な業務負荷に  
ついて測定する方法がある。

## V. 活用の留意点

市民向けアンケート調査はサービスを楽しむ市  
民の満足度や、市民が考える課題の明確化におい  
て有用である。

また、受託事業者のノウハウが活かされる接客  
対応の評価をするにあたり、市民アンケートを導  
入することにより客観的データを得ることができる。

しかし、委託をした場合に低減される業務量の  
把握や、委託効果が見込める業務範囲の検討に  
必要となる量的データをアンケート調査で収集  
することは難しいため、委託導入の検討時や、  
委託後の評価時には ABC や VFM 等の定量的な  
分析手法と併用することが望ましい。

### 《参考文献》

酒井隆『アンケート調査と統計解析がわかる本  
【新版】』日本能率協会マネジメントセンター2003

年

内田治、醍醐朝美『成功するアンケート調査入門』日本経済新聞社 1992 年

## I. 概要

業務量調査とは、対象の業務ごとに処理時間、処理件数、人員数等から組織の業務量を把握する調査である。

対象の業務を実施している人員数から業務量を把握する簡易な調査や、作業単位に細分化し、各作業にかかっている処理時間から業務量を把握する詳細な調査がある。

## II. 目的（必要性）

業務量調査は組織における何らかの改変前後の現状把握を目的として実施される。

### ● 改変前

人員適正配置、制度改正、業務改善の実施前において、改変方法・対象を検討するための参考情報収集を目的として実施される。

### ● 改変後

改変後の効果の検証をするための参考情報の収集を目的として実施される。

## III. 実施方法

業務量調査では、業務量調査計画を立て、業務体系を整理し、業務量調査を実施し、調査結果を分析し、分析結果を報告するという進め方となる。

### ① 計画

目的に合わせて次の項目を明確化し、計画を策定する。

- ・ どの業務、または組織を調査するか（調査対象範囲）
- ・ 現在どのような情報を保持しているか（インプット資料）
- ・ どこまで業務を細分化するか（調査粒度）
- ・ どのような情報が必要か（必要情報）
- ・ いつ調査をするか（調査期間）
- ・ どのように調査をするか（調査方法）

### ② 業務体系の整理

業務量の調査の実施前に、作業の網羅的な把握や粒度の調整を目的として、対象組織に対して業務体系調査を実施する。業務体系調査の手順は以下のとおり。

#### a) 調査票の作成

業務に関する既存資料をもとに、対象組織

の業務・作業を整理するための調査票を作成する。調査票の例として、業務一覧や機能分析表（DMM）がある。

#### b) 業務体系調査の実施

作成した資料を対象組織へ配布し、調査票に記載されている内容の確認、修正、補記等をしてもらう。

#### c) 業務体系のチェック・修正

収集した調査票を確認し、回答粒度の整合性、文言の統一、重複業務の調整等の観点で業務体系をまとめる。

### ③ 業務量調査の実施

作成した業務体系をもとに業務量調査票を作成し、対象組織へ配布をする。手順は以下のとおり。

#### a) 調査票の作成

業務体系調査で明らかにした業務単位ごとに処理時間、処理件数が記入できる調査票と、調査票への記入方法を解説した記入要領を作成する。処理時間は下記の調査方法があるので、調査計画時に決定した調査方法を選択し、記入要領に記載する。

階層1	階層2	階層3	プロセス	4月	5月	6月	7月
子育て支援	1-1 手当給付	1-1-1 新規認定	1-1-1-1 認定請求受付	220.0%	220.0%	220.0%	220.0%
			1-1-1-2 認定審査	99.0%	95.0%	95.0%	99.0%
			1-1-1-3 認定	56.0%	42.0%	52.0%	56.0%
			1-1-1-4 認定チェック	55.0%	41.0%	51.0%	55.0%

図：調査票例

#### (1) 実測法

業務にかかる時間をストップウォッチ等で測定した数値を記入する方法。数値の信頼性は高いが、イレギュラー対応等の時間も含まれ、実測の負担も大きい。

#### (2) 実績記入法

日報等の処理時間の実績記録をもとに数値を記入する方法。数値の信頼性は高いが、実績の記録がない業務がある場合が多く、他の方法との併用が必要となる。

### (3) 推定積み上げ方式

推定の処理時間を積み上げた数値を記入する方法。時間算定について対象者の感覚に近い数値が得られるが、積み上げとなるため調査結果（総合的な業務量）が組織人数以上になる場合が多い。

### (4) 比率算出法

組織が実施している業務の総合的な時間を各業務に割り当てた数値を記入する方法。組織人数を母数とするため調査結果（総合的な業務量）と組織人数の乖離は発生しないが、業務ごとの時間算定が定性的な判断となる。

### b) 業務量調査の実施

作成した調査票、記入要領を対象組織へ配布し、記入を依頼する。調査への理解・協力を得るために、調査実施前の説明会開催が有用である。

### ④ 分析

調査結果を分析するための手順は以下のとおり。

#### a) 調査票の確認

調査票を確認し、記入漏れ、異常値の検出を実施する。

#### b) 集計

集計表やグラフを作成し、業務量と勤務実績、また組織間での対比をし、調査結果の信頼性を確認する。

#### c) 分析

調査の目的に応じて、業務量が多い組織、業務量が多い業務等を抽出し、業務改善策を検討する。

### ⑤ 報告

業務量調査の報告書の構成は以下の通り。

#### a) 調査概要

調査計画時に決定した調査目的、調査対象、調査期間等を記載する。

#### b) 調査結果

調査結果のグラフや表、結果に対する見解、業務改善策等を記載する

#### c) 参考資料

使用した調査票や、調査結果に掲載しなかったグラフ、表等を記載する。

## IV. 活用方法

窓口業務の民間委託における業務量調査の活用方法の一例を以下に示す。

### ● 民間委託導入前（検討時）

民間委託の導入検討時に担当部署の業務を業務プロセス単位（作業単位）で処理時間、処理件数、業務特性（定型／非定型、コア／ノンコア等）等について調査することにより、委託範囲の検討や、削減が見込まれる人員数の検証が可能である。

### ● 民間委託導入後（評価）

民間委託の導入後（一定期間経過後）に業務量調査を実施することにより、職員の業務量の削減効果、企画・政策的業務の割合の変化を検証することができる。

## V. 活用の留意点

業務量調査は、民間委託導入前において削減が見込まれる人員数の算出や、業務特性調査を併せて実施することによる委託範囲の検討ができるため、民間委託を導入した場合のコスト面（業務量）での効果測定や、民間委託導入後の業務量削減効果の検証においては有用である。

しかし、民間委託を導入した場合、受託事業者に対する管理業務が新たに追加されることになるため、委託した業務量と、削減された業務量が同等としない可能性がある点に留意が必要となる。

---

### 《参考文献》

陳豊隆『ABC・ABMの基礎テキスト』日本能率協会マネジメントセンター 1997年

松川孝一『図解ABC/ABM 第2版』東洋経済新報社 2004年

## Ⅰ コスト分析

### I. 概要

コスト分析は事業等の効果が費用を上回っていることが明らかな場合において、実施することにより発生する直接的費用を推計し、分析する手法。費用の側面のみに着目した手法であるため、効果の推計等が必要となる費用効果分析や費用便益分析等よりも比較的容易である。

### II. 目的（必要性）

事業等の効果が費用を上回っていることが明らかな場合や、実施することが既に決まっている事業について、全体的な費用規模の把握や、手段間の費用の比較等を行うことを目的としている。

また、事業等を実施することにより発生する費用を明らかにするため、事業の透明性を高めることや、分析を通じて事業のあり方を見直す等の効果が期待できる。

### III. 実施方法

コスト分析では、以下の費用項目ごとに費用を推計し、各政策手段間での費用の比較をする。なお、費用は年度ごとに現在価値化した数値で分析をする。また、手段間での費用の比較した場合には、費用が最小となる手段が採用されることが多い。

#### ① 機会費用

ある生産要素をある特定の用途に利用することと比較して、その生産要素を別の用途に利用した場合に得られるはずの費用

#### ② 私的費用

事業主が生産や販売活動等の活動を行ったとき、事業主自らが負担する費用

#### ③ 遵守費用

新たな規制等による義務を遵守するために企業、世帯等に追加的に発生する費用

### IV. 活用方法

窓口業務の民間委託におけるコスト分析の活用方法の一例を以下に示す。

#### ● 民間委託導入前（検討時）

民間委託の導入検討時に委託対象業務の組み合わせのパターンごとに試算した委託費用の比較によって委託範囲を検討することができる。

また、民間委託を導入せず自治体職員が継続して窓口業務を実施した場合に必要な費用との比較をすることにより、費用面での民間委託の効果を測定することができる。

#### ● 民間委託導入後（評価）

民間委託の導入後に実際にかかった委託費用と、民間委託を導入せず自治体職員が継続して窓口業務を実施していた場合に必要となった費用を比較することにより、費用面での民間委託の効果を検証することができる。

### V. 活用の留意点

コスト分析は事業の実施を社会的便益の側面で評価するものではないため、事業の実施の検討にあたりコスト分析のみを十分な判断材料とすることは難しい。

また、客観性の高い分析手法ではあるが、仮定の置き方や使用するデータにより分析結果が変動する可能性があるため、対象とした費用の種類、前提条件、貨幣価値で表示されない費用の有無等についても記述することが望ましい。

## Ⅱ 費用効果分析

### I. 概要

事業等の実施により発生する社会的効果や社会的費用を必ずしも全て貨幣価値に置き換えることなく比較する分析手法。

事業等の実施により発生する社会的効果と社会的費用を費用便益比（便益／費用）という形で表現することができ、費用便益比により複数の事業等の手段間の効率性について相対比較が可能である。

### II. 目的（必要性）

測定された社会的効果の数値を基本的にそのまま分析に使用するため、社会的便益を貨幣価値換算する費用便益分析より比較的容易に実施でき、かつ適用可能な分野がより広い。

### III. 実施方法

費用効果分析では費用及び効果の項目をそれぞれ設定し、各項目に対して重み付け等を実施することにより総費用指数と総効果指数を算出し比較をする。

#### ① 項目の設定及び項目ごとの推計

費用項目は上記「コスト分析」Ⅲ．実施方法に記載の費用項目と同一である。効果項目は以下の観点で設定する。

- a) 直接的効果  
ある事業等を実施した場合に、直接的にもたらされる効果
  - b) 間接的効果  
直接的な効果によって財政的な変化やサービス需要の変化等が生じることにより発生する効果
- ② 各項目の重み付けによる指数の算出

項目設定後は、費用及び効果を比較するための総費用指数と総効果指数の算出をする。

各項目はそれぞれ異なる単位（金額、人数、時間等）で表現されているが、一定の方式で単一の指数とし、加減乗除する等により各項目の指数を算出する。指数の算出後は、事業の手段に応じて各項目の指数を合算し、総費用指数と総効果指数を算出する。

## IV. 活用方法

窓口業務の民間委託における費用効果分析の活用方法の一例を以下に示す。

### ● 民間委託導入前（検討時）

民間委託の導入検討時に委託対象業務の組み合わせのパターンごとや、委託内容ごとに費用項目を設定し、民間委託によって期待できる自治体職員の超過勤務時間の減少、市民の窓口での待ち時間の減少等を効果項目として設定し、比較する。

### ● 民間委託導入後（評価）

民間委託の導入後に実際にかかった委託費用や削減された職員の人件費を費用項目に設定し、民間委託によって実際に創出された市民の窓口での待ち時間の減少や職員の政策的業務への比重の増加を効果項目として設定し、評価する。

## V. 活用の留意点

費用効果項目は単一の指数に置き換え比較することになるため、指数が正であった場合にあっては当該事業の純利益が正であるとは判断できない。そのため、費用効果分析は基本的に効果が費用を上回っていることが明らかな場合に事業

の手段間の効率性の相対比較を行う場合等に活用される。

また、手段間の比較は可能であるが、類似の目的をもつ手段間の比較が原則であり、目的が全く異なる手段（例：市民向けコールセンターの民間委託と保険年金窓口の民間委託）の比較は難しい。

## ／ VFM

### I. 概要

VFMとは、支払いに対して最も価値の高いサービス (Value) を供給するという考え方であり、PFI導入検討時の判断基準として用いられる。対象となる事業について、公共が実施した場合と民間事業者で行った場合で、サービスの価値と費用を比較し、公共が実施した場合よりも、民間事業者が費用に対して価値の高いサービスが提供される場合は「VFMがある」と表現し、費用に対するサービスの価値が下回れば「VFMがない」と表現される。

### II. 目的（必要性）

事業の民間委託について、公共が実施するより民間事業者が実施する方が費用が低く、かつ価値の高いサービスが提供されることを確認するためにVFMが指標として用いられる。

なお、VFMの算定では民間委託を導入するか否かを検討する際の想定VFMと民間事業者決定後の確定した条件等を元に算出するVFMがある。

### III. 実施方法

VFMは“ $VFM = PSC - PFI - LCC$ ”という計算式で求められる。VFM算定の実施手順を以下に示す。

#### ① PSCの算出

PSC (Public Sector Comparator) とは、当該事業を従来どおり公共が実施する場合の事業期間全体を通じた公共の財政負担の見込額の現在価値を指す。

企画、投資、維持管理、運営それぞれの段階に要する費用を積み上げ、公共の負担額を算出する。

#### ② PFI-LCCの算出

LCC (Life Cycle Cost) とは、当該事業を

民間事業者で実施する場合の事業期間全体を通じた公共の財政負担の見込額の現在価値を指す。

民間事業LCCの算出では、類似事業の調査、市長調査等で得られた情報を基に、企画、投資、維持管理、運営それぞれの段階に要する費用を積み上げ、公共の負担額を算出する。

### ③ VFMの算出

①と②で算出した数値を“ $VFM = PSC - PFI - LCC$ ”の計算式にあてはめ、VFMを算出する。

## IV. 活用方法

窓口業務の民間委託におけるVFMの活用方法の一例を以下に示す。

### ● 民間委託導入前（検討時）

民間委託の導入検討時に、委託対象業務を職員で実施した場合の費用と民間委託した場合の費用を算出し、比較する。費用の項目として職員で実施した場合においては、職員の採用準備、研修等にかかる費用、対象業務を実施する職員の人件費、物件費等があり、委託した場合においては、民間委託の企画、事業者調達、移行等にかかる費用、対象業務の運営に対する費用、物件費等がある。

### ● 民間委託導入後（評価）

民間委託の導入後に、委託対象業務を職員で実施していた場合の費用と民間委託にあたって実際にかかった費用を算出し、比較する。

## V. 活用の留意点

VFMは前述の通り、ある事業を公共が実施した場合と、民間事業者が実施した場合で、それぞれの提供するサービスの価値と費用を比較するものであるが、サービスの価値を計ることは難しいため、一般的には同じサービスを維持することを前提にVFMの算出がされる。

また、数値で示されるため客観性の高い分析手法ではあるが、算出する側の意図が介入されていないことを明らかにするためにも、報告書等の作成時にはPSC及びLCCの算出根拠を記述することが望ましい。

## 《参考文献》

- 伊多波良雄『公共政策のための政策評価手法』中央経済社 2009年
- 龍慶昭／佐々木亮『「政策評価」の理論と技法』多賀出版 2000年
- 政策評価研究会『政策評価の現状と課題～新たな行政システムを目指して～』通商産業省 1999年
- 総務省行政評価局政策評価官室『諸外国における政策効果等の定量的把握に方法等に関する調査研究結果報告書』総務省 2005年
- PFI推進室『VFM (Value For Money) に関するガイドライン』内閣府 2015年
- 三井真『行政マンのための自治体PFI相談室』東洋経済新報社 2004年
- 日本経営システム株式会社『PFI・PPP実践マニュアル～ここが知りたかった事業実施手順』ぎょうせい 2004年

## 業務量調査 A市の実施例

## 委託基礎情報

【人口規模】10万人～20万人未満

【実施部課】税務課

【委託業務】納税証明書等の交付、税務に係る各種補助業務

## 実施概要

## 【実施時期】

委託開始の4年前に3ヶ月かけて実施

## 【背景・目的】

派遣、委託によりどの程度、業務が効率化されるかを検証することを目的とした

## 【業務量調査対象】

税務課、収納対策課（現債権管理機構）の全業務

## 【実施体制】

窓口サービス総合改革担当・担当課で実施

## 効果測定結果

## 【委託可能な業務量】

- 約8人分を委託に振り替え可
- 年間で4,310時間分の職員の時間外勤務が削減(1人月=7.75時間×20日として算定)

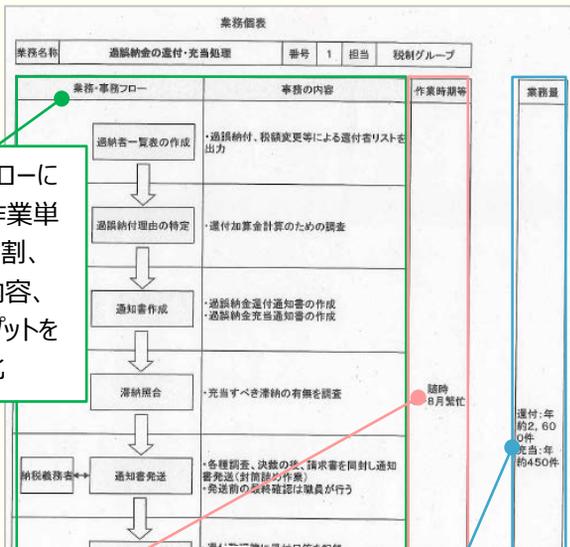
## 【業務の整理】

- 「フロント業務」、「バックヤード業務」の整理、業務内容の精査により「委託できる」「委託できない」「委託しない」が明確になった
  - 定型的で反復性が高く、権限行使を伴わない業務は「委託できる」
  - 「市としての判断」が介在する業務、指示を要する業務、専門性を要する業務は「委託できない」
  - 業務量が少ない、反復性がない等委託効率が低く、政策的に直営の方が効果が高いと判断できる業務は「委託しない」

## 実施手順

## ①業務体系の整理・業務量の調査

業務個票を用いて、各担当者により業務の棚卸しを実施し、業務内容・実施時期を整理した。その後、整理した個々の業務単位で業務量の指標となる処理件数、処理時間を調査した。処理時間の測定方法として証明発行業務はストップウォッチを用いて時間を実測し、その他業務は一日あたりに要した時間等実績（一部推定）により把握した。



業務フローにより、作業単位で役割、作業内容、アウトプットを明確化

年間を通した業務量を把握するため、作業の発生頻度、発生する時期、繁閑を記載

業務量測定の指標の一つとして、処理件数を記載

## ②調査結果の分析（委託に向けた業務分析）

業務個票で把握した業務を、「委託する業務」と「委託しない業務」に振り分け、委託する工程数を算出した。

委託する業務ごとに、委託する工程数（委託範囲）を整理

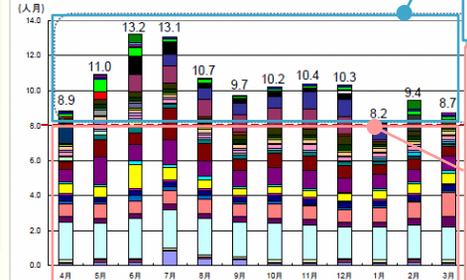
## ③調査結果の分析（委託可能な業務量の算出）

委託する業務の各工程を月毎に0.1人月単位で積算し、委託可能な年間の業務量を算出した。（1人月：1人が1か月で行う業務量）

また、業務量が最も少ない月を基準として、委託可能な人員分の業務量を計算し、残りの業務量は削減される時間外勤務時間として算出した。

## 1. 委託予定業務に係る業務量

\*委託する業務の各工程について、現在の業務量を0.1人月単位で積算



8人分以上の委託業務量は、削減される時間外勤務時間として算出

業務量が最も少ない月が8.2人月であり、年間を通じて約8人分の業務量が振り替えられる計算

# アンケート調査 B市の実施例

## 委託基礎情報

【人口規模】20万人～50万人未満

【実施部課】市民部出張所

【委託業務】住民異動届、住民票の写し等の交付、戸籍の附票の写しの交付、印鑑登録、印鑑登録証明書等の交付 等

## 実施概要

【背景・目的】委託後の窓口サービスについて市民の評価を検証することを目的とした

【調査対象】①紙による窓口利用者向け②B市の登録型webアンケートの2通り

【実施時期】出張所開設当初より委託を導入しており、委託開始の3年後に実施

①窓口利用者アンケート：6月に6日間実施

②webアンケート：2月に7日間実施

【実施体制】webアンケートについては出張所と広報課で設問を作成

## 効果測定結果

### 【集計状況】

- ①窓口利用者アンケート：回答数819件
  - 配布枚数1,115枚
  - 回収率73.5%
- ②webアンケート：有効回答者数1,327件

### 【集計結果（①窓口利用者アンケート）】

- 総合的な窓口対応への満足度が90%
- 夜間窓口開設に対して「良い」の回答割合は93%、土曜窓口開設に対して「良い」の回答割合は67%
- 一方で、課題点として、説明不足や対応の不満等、満足度の向上に向けた改善の必要性を確認

### 【集計結果（②webアンケート）】

- 出張所の認知度は62%
- 夜間窓口のあり方について、「現状継続すべき」が46%
- 一方で、課題点として、夜間窓口のあり方について、再度検討の必要性を確認

## 実施手順

### 1. アンケート調査票の設計

市民の評価を検証するため、サービスに対する市民の満足度を確認できる設問を中心に、調査票を設計した。

#### <①窓口利用者アンケート>

- アンケートの目的の記載
- 回答者属性（性別、年齢、居住地、職業）【選択式】
- 利用状況（利用曜日、利用時間、交通手段、手続き内容）【選択式】
- 満足度（総合評価、窓口説明、窓口対応、開設時間）【選択式】
- その他意見【自由記載式】

#### <②webアンケート>

- 利用状況（認知度、利用実績、手続き内容、利用理由）【選択式】
- 意向状況（サービス要否、サービス内容）【選択式】
- その他意見【自由記載式】

※webアンケートは登録者情報を保有するため、回答者属性の設問なし

### 2. アンケート調査の実施

①窓口利用者へはコンシェルジュが紙で配布し、②webアンケート登録者へはメール配信することで調査を実施した。

### 3. 結果の集計・分析

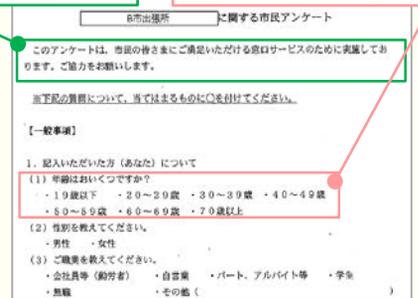
両アンケート共に、回答結果を設問ごとに表を作成し、とりまとめをした。集計・分析では「属性×満足度」、「利用状況×満足度」等でクロス分析をすることで、改善点や今後の検討事項を明らかにした。

「出張所の認知度×出張所のあり方」に対する回答結果のクロス分析

集計結果から考えられる今後の検討事項を整理

冒頭に、回答者にアンケートの目的がわかるように記載

回答者の負担、集計の効率化の観点から選択式の設問が望ましい



設問0：夜間窓口の開設に関する設問【全体集計】 資料1・2・3・4・5参照  
〔夜間窓口について、今後、どうすべきと思いますか？〕

設問項目	① 知っている回答者		② 知らない回答者		③ 利用したことのある回答者		④ 利用したことのない回答者	
	回答件数	割合	回答件数	割合	回答件数	割合	回答件数	割合
便利なのでこのまま継続する	636件	46%	224件	44%	195件	51%	187件	43%
平日中や土曜日を利用する ので夜間窓口は廃止する	148件	11%	51件	10%	32件	8%	65件	15%
夜間窓口の時間を減らす	317件	24%	114件	23%	98件	25%	165件	37%
夜間窓口の時間を更に延長 する	62件	5%	25件	5%	19件	5%	18件	4%
わからない	35件	3%	14件	3%	13件	3%	8件	2%
わからない	114件	9%	63件	12%	19件	5%	33件	8%
その他	45件	3%	16件	3%	12件	3%	17件	4%
総数	1,327件	100%	507件	100%	387件	100%	433件	100%

※ 設問項目ごとの長所割合において、設問方式ごとに大差はない割合となっており、あり方について同じ傾向を示している様子が伺える。  
※ その他の意見として、窓口の継続又は延長とする意見と、短縮又は廃止するという、相反する意見の割合が多かった。

# コスト分析① C市の実施例

## 委託基礎情報

【人口規模】20万人～50万人未満

【実施部課】市民課、総合案内室

【委託業務】住民異動届受付・入力、住民票の写し等各種証明書の交付、戸籍の届出受付、妊娠届の受付・母子健康手帳の交付、印鑑登録 等

## 実施概要

### 【背景・目的】

民間委託をした場合にどのような費用が増減するかの検証を目的とした

### 【実施時期】

委託開始の約1年～1年半前

### 【業務量調査対象】

委託対象業務の委託費用（人件費、経費）、職員人件費

### 【実施体制】

課内で結成した窓口委託推進チームで実施（課長、課長補佐、係長、副主査3名、主事の計7名）

## 効果測定結果

- 市民課及び総合案内室で、合計22名（アルバイト等含む）の人員数の削減が見込まれた
- 1,395,157円/32.5ヶ月（※）の費用効果が見込まれた
  - 委託費用試算：303,207,150円/32.5ヶ月
  - 直営人件費試算：304,602,307円/32.5ヶ月

※委託予定期間

## コスト分析実施手順

### ①委託費用の算出

委託を予定している期間の委託費用を「人件費」+「経費」で算出した。なお、委託費用の算出にあたっては、複数の事業者へRFI（情報提供依頼）を実施し、情報を収集した。

#### 【人件費】

届出窓口業務は、委託期間の途中から開始する予定であったため、業務ごとに事業者の管理者数、従事者数を設定し、人件費を算出した。

#### 【経費】

人件費以外で必要となる経費として、運用管理、報告書作成等の管理費用と備品通信関連費用をRFIで確認した。業務量に応じて増減する経費と、業務量に関わらず固定された経費があるため、経費の項目ごと、委託業務が増える時期で区切った期間ごとに算出した。

証明発行、届出、フロアマネージャーの業務ごとに人件費を算出している

業務量に応じて増減する経費は、委託業務が増える期間で区切り算出している

・人件費	32.5ヶ月	市民課	157,975,200 円	管理者3、証明従事者11、管1	H	1.19～
	25ヶ月	市民課	66,654,900 円	計9(戸籍3、住基6)	H	9.1～
	32.5ヶ月	総合案内室	28,819,800 円	案内ごみ従事者3	H	1.19～
・経費	7.5ヶ月	両課	9,168,750 円	運用管理費、報告書作成等	H	1.19～
	7ヶ月	両課	10,300,500 円		H	9.1～
	18ヶ月	両課	26,730,000 円		H	4.1～
	32.5ヶ月	両課	3,558,000 円	備品通信関連	H	1.19～
合計			303,207,150 円	※1		

固定の経費は委託期間を通して算出している

### ②委託により削減される人件費の算出

職員へのヒアリングを実施し、委託により削減可能な業務量を把握し、それに要する人員数を確認した。各業務単位及び雇用形態ごとに人員数を整理し、雇用形態ごとに削減される年間人件費を算出した。

雇用形態ごとの委託により削減可能な業務量に基づく人員数(各課室の業務単位で整理)

	人数	内訳
総合案内	-4	ア-1, 嘱-2, 委-1
管理	-1	職-1
証明	-9	職-4, ア-5
記録(登録)	-5	職-5
記録(戸籍)	-3	職-3
委託化削減	-22	職-13, 嘱-2, 委-1, ア-6

削減される年間人件費(削減可能な雇用形態ごとの人員数より算出)

人件費削減	年間人件費計算式	年間人件費
職員	-13 職7,160,000*13	93,080,000
嘱託	-2 嘱209760*12*2名	5,034,240
委託	-1 委229952*12	2,759,424
随任	-6 ア161040*12*6	11,594,880
合計	-22	112,468,544

### ③民間委託による削減額の算出

②削減される年間人件費を委託期間(32.5ヶ月)の総額に換算し、①委託費用との差額により民間委託導入における削減額を算出した。

年間人件費を委託期間に換算し、委託費用との差額から委託の削減額を算出した

委託に伴う人件費削減効果		
32.5ヶ月の直営人件費(1ヶ月当たりの人件費)	304,602,307 ※2	9,372,379
委託金額との比較 ※2-※1	1,395,157	

# コスト分析② D市の実施例

## 委託基礎情報

【人口規模】20万人～50万人未満

【実施部課】市民部出張所

【委託業務】住民異動届、住民票の写し等の交付、戸籍の附票の写しの交付、戸籍謄抄本等の交付、印鑑登録、印鑑登録証明書の交付 等

## 実施概要

### 【背景・目的】

委託方式と、市職員による直営方式の費用を比較し、削減額を把握することを目的とした

【分析対象】出張所の窓口業務

### 【実施時期】

開設時から継続して算出を実施している

【実施体制】出張所

## 効果測定結果

### 【委託の効果】

- 委託方式と直営方式を比較し、約 2 割の費用が削減されていることが確認できた
- また、別途実施した窓口利用者を対象としたアンケート調査において、満足度が90%を上回り、質の高いサービスを提供できていることを確認している

### 【測定結果の活用方法】

- 経費削減効果が確認できたことにより、民間委託を継続できる要素となっている

## 実施手順

### ①委託方式の費用算出

委託している場合の費用は、現状の「委託費用」+「人件費」で算出した。ただし、委託単独では業務が完結せず、市職員による審査・決定、確認等の作業や、委託をしていない業務（住基カード等）があるため、配置されている常勤職員・非常勤職員の人件費も、委託方式の費用項目のひとつとして計上している。

#### ①委託方式（決算ベース）

・ 正職員（人件費）	** ,***千円	<市民班担当 @***万円×6名>	} ①合計***,***千円
・ 非常勤職員（賃金）	* ,***千円	<住基カード担当 6名>	
・ 委託職員（委託料）	** ,***千円	<平成●年度スタッフ 22名>	

常勤職員、非常勤職員の平均給与に通常期の配置人数を乗じて算出  
※繁忙期等、従事人数は調整していない

審査や委託範囲外の業務に市の職員が配置されているため、費用として計上

### ②直営方式の費用算出

法改正等により委託前と業務量が変わっており、直営方式とした場合の職員数のデータが存在しない。そのため、出張所の当該業務は、本庁を含めた全体の業務量の約 3 割であることに着目して、試算することとした。本庁は直営方式である。

#### ②直営方式（試算）

・ 正職員（人件費）	*** ,***千円	<市民班担当 @***万円×19名>	} ②合計***,***千円
・ 非常勤職員（賃金）	* ,***千円	<住基カード担当 5名>	

出張所で取り扱う業務の処理件数は本庁の約 3 割程度であるため、本庁の当該業務を担当する職員数の 3 割を、直営した場合の人員数として試算

### ③コスト比較

①委託方式の費用と②直営方式の費用を比較し、コスト削減が確認できた。

③コスト比較	①-②	③ 削減額△** ,***千円
--------	-----	-----------------

# 費用効果分析 E市の実施例

## 委託基礎情報

- 【人口規模】50万人以上
- 【実施部課】国民健康保険課
- 【委託業務】国民健康保険関係

## 実施概要

- 【実施時期】委託開始が年度途中であったことから、その翌々年度に2ヶ月程度の期間で実施
- 【背景・目的】委託による費用効果の測定
- 【分析対象】国民健康保険課の人員、業務
- 【実施体制】各係から1人ずつ係員を集めたプロジェクトチームを設置し、5人程度で資料を作成

## 実施手順

### ① 効果項目の設定

委託により、事務効率の向上や財源の確保・適正化の観点から常勤職員が非定型業務へ委託前より従事できるようになったことを重点におき、以下の効果項目を設定した。

- A) 職員数削減
- B) 時間外勤務削減
- C) 非定型業務への増員
- D) 非定型業務への従事時間の増加

### ② A. 職員数削減効果の算出

窓口対応をしていた非常勤職員3人工、事務臨時職員1人工が他部署等へ配置替えられたため、人件費の削減額を算出した。勤務時間は実数ではなく、常勤職員と同等の時間数の勤務を行っているものとして設定している。

※ 1人工：フルタイム勤務の職員1人当たりの業務量

人件費 窓口対応非常勤3人工減・事務臨時職員1人減の削減効果

【計算式】時間単価(900円) × 勤務時間(1867.75時間) × 人数(4人工)

$$= 6,723,900 \text{ (円)}$$

### ③ B. 時間外勤務削減効果の算出 4人工分を削減

委託により、窓口業務の負荷が軽減されたため、委託前と比較し、削減された職員の時間外勤務時間数を時間外勤務の平均単価に乗じて、時間外勤務手当の削減額を算出した。

委託前 (H●) と委託後 (H▲) の差分

職員時間外削減

【計算式】市職員時間外平均単価(2,574円) × 削減時間数(3,378時間)

時間外勤務時間数：平成 ● 年度 16,525時間  
平成 ▲ 年度 13,147時間

$$= 8,694,972 \text{ (円)}$$

## 効果測定結果

### 【委託の効果】

- 委託前年度と比較し、委託開始の翌年度は86,774,843円/年の効果があったことが確認できた。
  - 職員数、時間外勤務時間の削減
  - 非定型的業務への職員の配置、従事時間の増加

### 【測定結果の活用方法】

- 委託によるメリットを数的データとして測定できたため、委託継続の検討時、委託効果がどの程度あるかを定量的に示すことができる。

### ④ C. 非定型業務への増員

窓口業務を委託職員で実施するにあたり、非定型業務である滞納整理に従事する係員を2名増員したため、業務の効果として保険料(滞納繰越分)収納率の上昇分を効果額として算出した。委託をしなかった場合、委託前から(H●) 収納率が改善しなかったものとの仮定により収納率の差分から算出

項目	● 年度	■ 年度	▲ 年度
国保担当滞納繰越測定額(円)	3,191,471,228	2,962,872,993	2,578,459,129 (A)
国保担当滞納繰収納額(円)	714,153,478	753,168,065	665,483,647
国保担当滞納繰収納率(%)	22.38%(C)	25.42%	25.81%(B)

効果額(円) = (A) × (B) - (A) × (C) = 88,441,148円

### ⑤ D. 非定型業務への従事時間の増加

窓口業務を委託職員で実施することにより、非定型的業務への従事時間が増加し、返納(医療費の適正化)事務の手続き効率化への取り組み、催告対象範囲の拡大を実現できた。業務の効果として給付費返納金納付額を効果額として算出した。

委託前 (H●) と委託後 (H▲) の返納金納付額の差分

項目	● 年度	■ 年度	▲ 年度
給付費返納金納付額(円)	38,202,219 (B)	43,595,337	64,636,182 (A)

効果額(円) = (A) - (B) = 26,433,963円

### ⑥ 委託効果の算出

各効果項目で算出した効果額と委託費用を比較し、委託の総効果額を算出した。

委託費用と効果項目A~Dで算出した効果額合計の差分により総効果額を算出

項目	金額(円)	備考
A 人件費	6,723,900	委託により窓口非常勤3人工・事務臨時1人減
B 職員時間外削減	8,694,972	対●年度比 3,378時間減
C 保険料収納	88,441,148	滞納整理2名増員効果
D 返納金収納	26,433,963	委託による事務専念効果
E 委託費用	▲43,519,140	▲年度委託費用
F 効果額	86,774,843	(A+B+C+D) - E

## 窓口業務に関して民間事業者に委託することができる業務範囲

## (通知集)

発出者	文書名	頁数
内閣府	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）	1
	平成 26 年の地方からの提案等に関する対応方針（抄） （平成 27 年 1 月 30 日閣議決定）	13
総務省	住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して事業者 に委託することができる業務の範囲について （平成 20 年 3 月 31 日総行市第 75 号他）	15
	住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務の民間委託に関 する質疑応答について（平成 20 年 9 月 9 日事務連絡）	22
法務省	戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について （平成 25 年 3 月 28 日法務省民一第 317 号）	25
	戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について （平成 27 年 3 月 31 日事務連絡）	28
厚生労働省	「公共サービス改革基本方針」の改定（国民健康保険関係の窓口業務 及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項）につ いて（平成 19 年 3 月 28 日老介発第 0328001 号他）	41
	国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交 付業務の民間委託に関する留意事項について （平成 21 年 12 月 28 日保国発 1228 第 1 号）	47



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、官民競争入札等監理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、受託した民間事業者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らないのでご留意ください。

## (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、ご留意ください。

問い合わせ先

問い合わせ内容	所管部署名	電話番号
全般に関する事項	内閣府公共サービス改革推進室	03-5501-2059
総務省の所管事項	総務省自治行政局市町村課行政経営支援室	03-5253-5519
法務省の所管事項	法務省大臣官房秘書課組織係	03-3592-5399
文部科学省の所管事項	文部科学省初等中等教育局初等中等教育企画課教育制度改革室	03-6734-2007
厚生労働省の所管事項	厚生労働省政策統括官付社会保障担当参事官室	03-5253-1111 (7789)
国土交通省の所管事項	国土交通省自動車局自動車情報課	03-5253-8588

市町村の適切な管理のもと  
市町村の判断に基づき民間事業者の取扱いが可能な窓口業務

事項名	民間事業者の取扱いが可能な業務	担当省
住民異動届	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 住民異動届の受付に関する業務 ・届出人の確認、届出書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>2 住民票の記載に関する業務 ・住民票の記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>3 転出証明書の作成に関する業務 ・転出証明書の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>4 転出証明書の引渡し業務</li> <li>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol> <p>※ ただし、住民基本台帳ネットワークシステムについては、民間事業者の取扱いは認められない。</p>	総務省
住民票の写し等の交付	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 住民票の写し等の交付請求の受付に関する業務 ・請求者の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認 ・第三者（自己又は自己と同一の世帯に属する者以外の者）からの請求の受付も含む。</li> <li>2 住民票の写し等の作成に関する業務 ・住民票の写し等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>3 住民票の写し等の引渡し業務</li> <li>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol> <p>※ ただし、住民基本台帳ネットワークシステムについては、民間事業者の取扱いは認められない。</p>	総務省

<p>戸籍の附票の写しの交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 戸籍の附票の写しの交付請求の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 請求者の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・ 第三者（自己又は自己と同一世帯に属する者以外の者）からの請求の受付も含む。</li> </ul> </li> <li>2 戸籍の附票の写しの作成に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸籍の附票の写しの作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> </li> <li>3 戸籍の附票の写しの引渡し業務</li> <li>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>総務省</p>
<p>地方税法に基づく納税証明書の交付</p>	<p>以下の事実上の行為又は補助的な作業については、別途発出する通知に従い、市町村の適切な管理のもと（庁舎内）において、個人情報保護に留意しつつ、民間事業者に取り扱わせること。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 証明書の交付請求の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 請求者の確認、請求書の記載事項の確認</li> </ul> </li> <li>2 証明書の作成に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 証明書の作成及び作成に係る端末の入出力の操作</li> </ul> </li> <li>3 証明書の引渡し業務</li> <li>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol> <p>※ 証明書の作成に係る端末の入出力については、守秘性の高い税務システムを操作することから証明書作成に限定したアクセスに制限する等の策を講じる必要がある。</p>	<p>総務省</p>
<p>戸籍の届出</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 戸籍の各届出の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 届出人の確認、届書の記載事項及び添付書類の確認</li> </ul> </li> <li>2 戸籍の記載に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸籍の記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> </li> <li>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol> <p>※ ただし、1の届出人の本人確認業務のうち、戸籍法施行規則第53条の2において準用する第11条の2第3号に規定する本人確認（問を発してする本人確認）については、市町村職員の裁</p>	<p>法務省</p>

	<p>量的判断を伴うものであるため、民間事業者に委託することが可能となる業務の範囲に含まれない。</p> <p>また、2の戸籍の記載業務（端末操作を含む。）のうちの移記事項の記載については、移記を要するか否かにつき、法令・通達等に照らして明白ではなく、高度な判断を要する場合には、市町村職員においてその判断をして、記載する必要があるため、民間事業者に委託することが可能となる業務の範囲に含まれない。</p>	
戸籍謄抄本等の交付	<p>1 戸籍謄抄本等の交付請求の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 請求者の確認、請求書の記載事項及び添付書類の確認</li> <li>・ 第三者（本人、配偶者、直系尊属及び直系卑属以外の者）からの請求の受付も含む。</li> </ul> <p>2 戸籍謄抄本等の作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸籍の謄抄本等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 戸籍謄抄本等の引渡し業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ ただし、1の請求者の本人確認業務のうち、戸籍法施行規則第11条の2第3号に規定する本人確認（問を発してする本人確認）は、市町村職員の裁量的判断を伴うものであるため、民間事業者に委託することが可能となる業務の範囲に含まれない。</p>	法務省
中長期在留者に係る住居地の届出	<p>1 住居地の届出の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 届出人の確認、届出書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・ 代理人からの届出の受付も含む。</li> </ul> <p>2 在留カードへの住居地の記載に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 在留カードへの記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 在留カードの返還に関する業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ ただし、出入国管理及び難民認定法第61条の8の2に規定する通知に係る業務については、民間事業者の取扱いは認められない。</p>	法務省

<p>特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付</p>	<p>1 申請・届出の受付に関する業務（日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法第4条第4項に規定する審査を除く。）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者・届出人の確認、申請・届出書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・代理人及び取次者（ただし、日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法施行規則第17条第2項第1号に該当する場合に限る。）からの申請・届出の受付も含む。</li> </ul> <p>2 特別永住者証明書への住居地及び交付年月日の記載に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特別永住者証明書への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 特別永住許可書及び特別永住者証明書の交付（特別永住者証明書については再交付を含む）・特別永住者証明書の返還・失効した特別永住者証明書の返納に関する業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助業務</p> <p>※ ただし、出入国管理及び難民認定法第61条の8の2に規定する通知に係る業務については、民間事業者の取扱いは認められない。</p>	<p>法務省</p>
<p>転入（転居）者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知（教育委員会から市町村に事務委任されている場合）</p>	<p>1 学齢簿への記載に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学齢簿への必要事項の記入のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>2 入学すべき小・中学校等の保護者への通知文書の作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通知文書への必要事項の記入のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 入学すべき小・中学校等の保護者への通知文書の引き渡し業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	<p>文部科学省</p>
<p>埋葬・火葬許可</p>	<p>1 埋葬・火葬許可申請書の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</li> </ul> <p>2 埋葬・火葬許可証の作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・埋葬・火葬許可証の作成のみならず電算化されている場合に</li> </ul>	<p>厚生労働省</p>

	<p>は、端末の入出力の操作を含む。</p> <p>3 埋葬・火葬許可証の引渡し業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	
<p>国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付</p>	<p>1 各種届出書・申請書の受付 ・届出者・申請者の確認、届出書・申請書の記載事項及び添付書類の確認</p> <p>2 被保険者台帳等への記載に関する業務 ・被保険者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</p> <p>3 被保険者証等の作成に関する業務 ・被保険者証等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</p> <p>4 被保険者証等の引渡し業務</p> <p>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	<p>厚生労働省</p>
<p>後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付</p>	<p>1 各種届出書・申請書の受付 ・届出者・申請者の確認、届出書・申請書の記載事項及び添付書類の確認</p> <p>2 被保険者台帳等への記載に関する業務 ・被保険者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</p> <p>3 被保険者証等の作成に関する業務 ・被保険者証等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</p> <p>4 被保険者証等の引渡し業務</p> <p>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	<p>厚生労働省</p>

<p>介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付</p>	<p>1 各種届出書・申請書の受付 ・届出者・申請者の確認、届出書・申請書の記載事項及び添付書類の確認</p> <p>2 被保険者台帳等への記載に関する業務 ・被保険者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末への入出力の操作を含む。</p> <p>3 被保険者証等の作成に関する業務 ・被保険者証等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</p> <p>4 被保険者証等の引渡し業務</p> <p>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ 民間事業者に委託することが可能となる業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について別途お示しする予定ですので、詳細はこれにより了知されたい。</p>	<p>厚生労働省</p>
<p>国民年金関係（老齢福祉年金等、特別障害給付金も含む。）の各種届出書・申出書・申請書・請求書の受付</p>	<p>1 届出書・申出書・申請書・請求書（以下「届出書等」という。）の受付に関する業務 ・届出者等の確認、届出書等の記載事項、添付書類の確認</p> <p>2 受付処理簿に記載する業務 ・受付処理簿の記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</p> <p>3 届出書等の報告・送付に関する業務 ・届出書等の件名ごとに区分、送付書の作成、書類の送付</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	<p>厚生労働省</p>
<p>妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付</p>	<p>1 妊娠届の受付に関する業務 ・届出者の確認、届出書の記載事項の確認、添付書類の確認</p> <p>2 母子健康手帳の引渡し業務</p> <p>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ 母子保健法に基づく保健指導等の適切な実施を図るため、妊娠届を受理した際には、すべてのケースを保健師につなぎ、保健師がすべてのケースを把握すること。</p>	<p>厚生労働省</p>

<p>飼い犬の登録</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 飼い犬の登録に関する申請の受付に関する業務 ・申請者の確認、申請書の記載事項の確認</li> <li>2 原簿への記載 ・原簿への記載のみならず電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>3 犬鑑札の引渡し業務</li> <li>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>厚生労働省</p>
<p>狂犬病予防注射済票の交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 狂犬病予防注射済票の交付に関する受付業務 ・狂犬病予防注射済証等の確認（交付及び再交付に際し、申請書の提出を求めている場合は、申請者の確認、記載事項の確認を含む。）</li> <li>2 狂犬病予防注射済票の引渡し業務</li> <li>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>厚生労働省</p>
<p>児童手当の各種請求書・届出書の受付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 児童手当の各種請求書・届出書の受付に関する業務 ・請求人の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>2 受給者台帳等への記載に関する業務 ・受給者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>3 通知書等の作成に関する業務 ・認定通知書、却下通知書等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力を含む。</li> <li>4 通知書等の送付に関する業務</li> <li>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>厚生労働省</p>
<p>精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付（市町村の経由事務）</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 精神障害者保健福祉手帳交付申請書の受付に関する業務 ・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認 ・本人以外（保護者等）からの申請の受付も含む。</li> <li>2 精神障害者保健福祉手帳の引渡し業務</li> <li>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>厚生労働省</p>

	<p>※ 精神障害者保健福祉手帳の交付は、都道府県（指定都市）の事務であるが、上記業務については、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律施行令第6条の2に基づき、市町村を經由して行うこととされている。</p>	
<p>身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付（市町村の經由事務）</p>	<p>1 身体障害者手帳交付申請書の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・本人以外（保護者等）からの申請の受付も含む。</li> </ul> <p>2 身体障害者手帳の引渡し業務</p> <p>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ 身体障害者手帳の交付は、都道府県（指定都市及び中核市）の事務であるが、上記業務については、身体障害者福祉法施行令第4条に基づき、市町村を經由して行うこととされている。</p>	厚生労働省
<p>療育手帳の交付（市町村の經由事務）</p>	<p>1 療育手帳交付申請書の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・本人以外（保護者等）からの申請の受付も含む。</li> </ul> <p>2 療育手帳の引渡し業務</p> <p>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ 療育手帳の交付は、都道府県（指定都市）の事務であるが、上記業務については、療育手帳制度要綱第5の1に基づき、市町村を經由して行うこととされている。</p>	厚生労働省
<p>自動車臨時運行許可</p>	<p>1 自動車臨時運行許可申請書の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</li> </ul> <p>2 自動車臨時運行許可証の作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動車臨時運行許可証の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 自動車臨時運行許可証の引渡し及び臨時運行番号標の貸与業務</p> <p>4 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納の受付業務</p> <p>5 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納がない場合</p>	国土交通省

	における督促に関する業務 ・ 電話等による催告業務	
	6 その他、事実上の行為又は補助的業務	

(注) 印鑑登録、印鑑登録証明書の交付及び住居表示証明書の交付については、法律に基づくものではないが、市町村の判断に基づく受付から引渡までの一連の業務の中での民間事業者の活用にあたっては、住民基本台帳事務に準じて考えるべきである。(総務省)

## 平成 26 年の地方からの提案等に関する対応方針（抄）

平成 27 年 1 月 30 日  
閣 議 決 定

### 1 基本的考え方

地方分権改革については、4 次にわたる地方分権一括法等により、地方分権改革推進委員会の勧告事項について一通り検討を行い、地方公共団体への事務・権限の移譲や義務付け・枠付けの見直し等を進めてきた。新たな局面を迎える地方分権改革においては、このような成果を基盤とし、地方の発意に根差した新たな取組を推進することとして、平成 26 年から地方分権改革に関する「提案募集方式」を導入した（「地方分権改革に関する提案募集の実施方針」（平成 26 年 4 月 30 日地方分権改革推進本部決定））。

地方分権改革の推進は、地域が自らの発想と創意工夫により課題解決を図るための基盤となるものであり、地方創生における極めて重要なテーマである。

提案が出されて以降、これまで、地方分権改革有識者会議、提案募集検討専門部会、農地・農村部会等で議論を重ねてきた。

今後は、「まち・ひと・しごと創生総合戦略」（平成 26 年 12 月 27 日閣議決定）も踏まえ、以下のとおり、地方公共団体への事務・権限の移譲、義務付け・枠付けの見直し等を推進する。

### 6 義務付け・枠付けの見直し等

#### 【総務省】

#### (6) 住民基本台帳法（昭 42 法 81）

住民基本台帳関係事務に係る市町村の窓口業務を民間事業者へ委託する場合については、民間事業者の従業員の事務処理に目が届く状態で管理する措置や、異例・困難な事案が生じたときに市町村職員自らが事務を掌握し、処理する措置など、「住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間事業者に委託することができる業務の範囲について」（平 20 総務省自治行政局市町村課等）における措置と同様の措置が常に実現されるような仕組みが構築されるのであれば、必ずしも同一施設内に市町村職員が常駐しない場合であっても業務委託は可能であり、その旨を市町村に周知する。

#### 【法務省】

#### (1) 戸籍法（昭 22 法 224）

- (ii) 戸籍事務の一部を民間事業者に委託する場合において、不測の事態において市町村職員による臨機適切な対応を行うことができる体制等が確保されていると法務局が判断する場合に限り、必ずしも同一施設内に市町村職員が常駐しない形態での業務委託も可能であり、特定の市町村においてその取扱いが認められた場合は、その旨を他の市町村に周知する。

総行市第75号  
総行自第38号  
総税企第54号  
平成20年3月31日

各都道府県市町村担当部長 殿

総務省自治行政局市町村課長  
(公印省略)

自治行政局自治政策課長  
(公印省略)

自治税務局企画課長  
(公印省略)

住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間  
事業者へ委託することができる業務の範囲について (通知)

総務省においては、「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」(平成17年3月29日付け総行整第11号総務事務次官から各都道府県知事及び各政令指定都市長あて通知)及び「地方公共団体における行政改革の更なる推進のための指針の策定について」(平成18年8月31日付け総行整第24号総務事務次官から各都道府県知事及び各政令指定都市長あて通知)により、当該指針を参考として、積極的な行政改革の推進に努めるよう助言を行っているところです。

これらの通知を踏まえ、各地方公共団体が処理する各種業務のうち、住民基本台帳法に基づく住民票の写し等の交付や地方税法に基づく納税証明書の交付等の窓口業務については、各地方公共団体において、地域の実情に応じ、非常勤職員等の多様な任用・勤務形態の活用や民間委託の活用により効率的な業務運営に取り組まれているところですが、この度、「公共サービス改革基本方針」(平成19年12月24日閣議決定)を踏まえ、上記窓口関連業務のうち、関

係法令の規定に照らして民間委託が可能な業務の範囲について、下記のとおり整理しましたので、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定に基づき助言します。

今後は、本通知の内容に沿って、市区町村の判断に基づき民間委託を活用されるようお願いいたします。

各都道府県におかれては、貴管内市区町村に対しまして、この旨周知されまじようをお願いいたします。

## 記

### 1 全般的な事項について

(1) 市町村は、住民基本台帳関係の事務等に係る窓口業務を処理するに際して、請求や申出に対する交付・不交付の決定や請求・届出内容等に対する審査そのものについては、市町村職員が自ら行う必要があること。これら以外の業務については、市町村の適切な管理下にある状況にあれば、民間事業者に委託して取り扱わせることができること。

なお、その際に、個人情報の取扱いについては、十分な留意が必要であること（後記3を参照）。

(2) 民間事業者の取扱いが可能となる「市町村の適切な管理下」とは、例えば、民間事業者が、市町村の事務所内において、窓口における住民等に対する対応や関係する一連の業務を行うに際して、同一の室内に民間事業者の従業員の業務処理を視認できる態様で、市町村職員が常駐（あるいは共同で事務処理に従事）するような場合が該当すること。この場合、住民票の写し等の請求や申出に対する交付の審査や交付・不交付の決定は、当該市町村職員が行う必要があること。民間事業者の従業員があらかじめ予備的に行った行為について、市町村職員が最終的な判断を行うような処理方法も認められること。また、不測の事態等、通常一般の業務処理の内容を超える場合には、当該職員自らが臨機適切な意思決定を行い、必要な対応を講じられる体制をとること。

(3) 市町村が民間事業者に委託して業務を取り扱わせる場合、民法上の請負契約を締結することが通例であるが、請負契約については、請け負う民間事

業者の側で、自己の従業員を自らの指揮監督の下に置いて、自己の責任で業務を遂行するものであること。したがって、個々の業務遂行に当たって、市町村職員が民間事業者の従業員に対して、労務上の指揮命令を行うことはできないので十分留意すること。

これらにかんがみ、民間事業者との間の契約において、民間事業者が取り扱う業務の範囲を明確にした上で、それら以外の業務は、市町村職員が処理することとし、業務上の役割分担をはっきりさせること。また、市町村の側から、民間事業者に対して必要な指示を行う場合においては、発注者として契約の履行内容を確保する観点から民間事業者の管理責任者に対する指示をするにとどまることに留意すること。

(4) 窓口業務を民間事業者に取り扱わせる場合にあっても、住民基本台帳等の台帳そのものについて、適正な内容の維持・保全を図る責任は、なお、市町村にあること。

## 2 取り扱い可能な個別具体の業務

民間事業者が取り扱うことができる業務として、具体的には、おおむね以下の業務が挙げられること。

(1) 住民票の写し等の交付について

① 住民票の写し等の交付請求（申出）の受け付けに関する業務

- ・ 請求（申出）者が、法令上、請求（申出）することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ・ 請求（申出）書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- ・ 請求（申出）に際して必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。
- ・ 請求（申出）の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示し、若しくは提出させること。また、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- ・ 請求（申出）の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、確認するための委任状等を提示

し、若しくは提出させること。また、適宜の方法により、代理権等を有しているかどうか確認するための判断材料を収集すること。

- ・ 第三者（自己又は自己と同一の世帯に属する者以外の者）からの申出に際して行われる受付に関する上記の業務も含むこと。

② 住民票の写し等の作成に関する業務

市町村職員による住民票の写し等の交付の決定を受けて、現に請求（申出）者に交付する住民票の写し等の書類を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）

③ 住民票の写し等の引渡し業務

作成された住民票の写し等の書類を、窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、手交すること。

④ 住民票の写し等を郵便等により送付する場合の発送業務

作成された住民票の写し等の書類を郵便等により請求（申出）者に対して送付する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。

⑤ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務（注）

請求（申出）者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。

⑥ その他窓口業務遂行に関連する補助的業務

（注）交付手数料の徴収及び収納事務については、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第158条の規定により、民間事業者に委託することができる。

（2）住民異動届について

① 住民異動届の受付に関する業務

- ・ 届出者が、法令上、届出をすることができる者であるかどうか確認を行うこと。
- ・ 届出書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- ・ 届出に際して必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不相当なときは、適宜追完、差替え等を求めること。
- ・ 届出の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示し、若しくは提出させること。また、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- ・ 届出の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理

権限等を有しているかどうか、確認するための委任状等を提示し、若しくは提出させること。また、適宜の方法により、代理権限等を有しているかどうか確認するための判断材料を収集すること。

② 住民票への記載に関する業務

市町村職員による住民異動届に関する判断を受けて、異動内容を住民票に記載すること。(端末の入出力の操作を含む。)

③ 転出証明書の作成に関する業務

市町村職員による住民異動届に関する判断を受けて、現に届出者に交付する転出証明書の書類を作成すること。(端末の入出力の操作を含む。)

④ 転出証明書の引渡し業務

作成された転出証明書の書類を、窓口において、届出の任に当たっている者に対して、手交すること。

⑤ その他窓口業務遂行に関連する補助的業務

(3) 戸籍の附票の写しの交付等について

戸籍の附票の写しの交付については、(1)と同様に考えられること。また、印鑑登録申請、印鑑登録証明書の交付及び住居表示証明書の交付に関する業務についても、(1)又は(2)と同様に考えられること。

(4) 納税証明書の交付について

① 納税証明書の交付請求の受付に関する業務

- ・ 請求者が、法令上、請求することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ・ 請求書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。

② 納税証明書の作成に関する業務

市町村職員による納税証明書の交付の決定を受けて、現に請求者に交付する納税証明書の書類を作成すること。(端末の入出力の操作を含む。)

③ 納税証明書の引渡し業務

作成された納税証明書の書類を、窓口において、請求の任に当たっている者に対して、手交すること。

④ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務(注)

請求者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。

⑤ その他窓口業務遂行に関連する補助的業務

(注) 交付手数料の徴収及び収納事務については、地方自治法施行令第158条の規定により、民間事業者に委託することができる。

### 3 個人情報保護の取扱い

(1) 2に掲げる窓口業務の実施に当たっては、住民に関する個人情報を取り扱うこととなることから、市町村の個人情報保護条例に、受託した民間事業者及びその従業員に対する規制を追加し、罰則の対象とするなどの必要な規定整備を行うこと。また、当該委託業務の内容に応じた情報の取扱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を実施し、委託契約に盛り込んだ上、民間事業者に遵守させるなど、個人情報保護に対する十分な配慮が必要であること。

(2) 住民基本台帳関係の事務に関して、住民票の写し等の作成、住民異動届の受付、登録に関する端末入力、転出証明書の交付その他の処理に際し、請求者・届出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、又は請求・届出等に係る業務を処理するためのシステムを操作する必要があるときは、委託先の民間事業者の従業員であっても、当該システムを操作することができること。

この場合、当該システムの操作に当たっては、パスワード、識別カード又はこれらと同等以上のものと認められる方法によりシステムを操作する者の資格の確認を行うこと。また、システムを操作した履歴を磁気ディスクに記録し、法令を遵守していることを監査する等、民間事業者の従業員による利用の正当性について、定期又は必要に応じて随時に確認すること。

なお、住民基本台帳関係の事務に関して、住民基本台帳ネットワークシステムの運用に関しては、コミュニケーションサーバ端末の操作は、認められないこと。

### 4 その他

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号。以下「公共サービス改革法」という。）第34条の規定は、民間事業者が、市町村の事務所外において、「市町村の適切な管理下でない状況」であっても適正な手続を踏み、一定の条件の下であれば、証明書交付に係る業務の処理を行える旨定めたものであること。

したがって、本通知での整理が適用される業務とは、法的な位置付けは異な

るものの、公共サービス改革法の当該規定に基づくことによっても、民間事業者は、請求等の「受付け」と当該請求等に係る証明書等の「引渡し」業務を行うことができること。

各都道府県住民基本台帳担当課 御中

総務省自治行政局市町村課

住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務  
の民間委託に関する質疑応答について

住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関する民間事業者への委託については、先般、平成20年3月31日付け総行市第75号・総行自第38号・総税企第54号「住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間事業者に委託することができる業務の範囲について」により、通知したところです。通知を受けた地方公共団体からは、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号。以下「住基法」という。）により民間委託が可能な業務と競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号。以下「公共サービス改革法」という。）第34条の規定に基づき民間委託が可能となる業務の区分、住基法による民間委託に際しての「市町村の適切な管理下」という条件の意味などを中心に照会が寄せられております。今回、これまでの質疑応答のうちから、主なものを下記のとおりとりまとめましたので、職務上の参考としてください。

貴課におかれては、この内容を承知の上、貴都道府県内の市区町村に周知されるようお願いします。

記

問1 本人又は同一世帯の者から住民票の写し等の交付請求があった場合に必要な業務については、「市町村の適切な管理下にある状況」にあれば、民間事業者に委託して取り扱うことが可能とされているが、常に「市町村の適切な管理下」という条件付きでなければ、民間事業者は取り扱えないのか。

(答) 公共サービス改革法第34条第1項第4号の規定に基づき、同法に規定する官民競争入札又は民間競争入札の手続を経れば、「市町村の適切な管理下でない状況」であっても、民間事業者は、交付請求の受付及び当該請求に係る住民票の写し等の引渡しを行うことができる。

この場合、条件がなくなるため、庁舎など市町村が設ける事務所以外での処理も

可能となる。

問2 なぜ住基法上可能な民間委託のほかに、別途、公共サービス改革法第34条第1項第4号の規定に基づき可能となる民間委託を設ける必要があったのか。

(答) 本人等から住民票の写し等の交付請求があった場合の受付及び当該請求に係る住民票の写し等の引渡しについては、住民の利便向上のため、金融機関やコンビニエンスストアなど、市町村の庁舎外の場所においても行えるようにすべきとの意見を踏まえたものである。

この場合、民間事業者は、市町村職員の立ち会いを要さず、自らの責任で業務を処理することができる。

問3 住基法上民間事業者が業務を処理するためには、「市町村の適切な管理下」にあることが必要とされているが、どのような状況であれば条件に該当するのか。市町村職員は同一場所に常に所在する必要があるのか。

(答) 異例ないし困難な事案が生じたときに、必要に応じて、市町村職員が、民間事業者に指示を与え、自ら事務を掌握し処理するのが適当であることから、基本的には市町村職員が常に所在している状況を想定している。例えば、民間事業者が一連の業務を行うことになる同一の室内において、民間事業者の従業員の業務処理に目が届く状態で、市町村職員が立ち会うような場合が考えられる。

問4 「市町村の適切な管理下」にあるためには、所在する市町村職員の人数や民間事業者の従業員に対する配置比率の基準があるのか。

(答) 物理的な基準を設けているものではなく、問3の回答にあるような状況を充たすのであれば、人数等に拘わらない。

問5 「市町村の適切な管理下」にあっても、住民票の写し等の請求や申出に対する交付の審査や交付・不交付の決定は、市町村職員が行う必要があり、民間事業者の従業員は行えないとされているが、これらの前段となる予備的な行為などにも全く携わることができないのか。

(答) 民間事業者の従業員があらかじめ予備的な行為を行うことはできる。ただし、その場合でも、市町村職員が最終的な判断を行う必要があることに留意されたい。

問6 「市町村の適切な管理下」にあるためには、所在する市町村職員は、常勤の一般職員である必要があるか。

(答) 市町村職員の属性に限定は設けていないため、必ずしも常勤の一般職員に限られないが、当該市町村の実情に応じ、地方公務員法等の規定に基づき、適切に管理できる者を配置する必要がある。

問7 「市町村の適切な管理下」に置いている以上、市町村職員から、民間事業者の従業員に対して、直接、様々な指示を与えることとしてよいか。

(答) 市町村が民間事業者に委託して業務を取り扱わせる場合、請負契約を締結するこ

とが通例であるが、請負契約については、請け負う民間事業者の側で、自己の従業員を自らの指揮監督の下に置いて、自己の責任で業務を遂行するものであり、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律（昭和60年法律第88号）に規定する労働者派遣とは異なるため、個々の業務遂行に当たって、市町村職員が民間事業者の従業員に対して、労務上の指揮命令を行うことはできない。もともと、市町村職員は、発注者として契約の履行内容を確保する観点から、受注者である民間事業者の責任者を通じて必要な指示を行うことはできると考えられる。



法務省民一第317号

平成25年3月28日

法務局民事行政部長 殿

地方法務局長 殿

法務省民事局民事第一課長

戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について（通知）

標記については、平成20年3月25日付け民事局民事第一課補佐官事務連絡「「公共サービス改革基本方針」の一部（別表）の改定について」（以下「補佐官事務連絡」という。）をもって、民間事業者が戸籍事務を取り扱う場合の留意点等を示しているところですが、今般、戸籍行政を取り巻く状況に鑑み、業務委託に関する考え方の整理を行った上、今後は下記のとおり取り扱うこととしますので、これを了知の上、貴管下支局長及び管内市区町村長に周知方取り計らい願います。

なお、補佐官事務連絡は、本通知をもって廃止しますので、念のため申し添えます。

記

#### 1 公共サービス改革法について

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（以下「公共サービス改革法」という。）第34条第1項第1号は、民間事業者が委託を受けて自ら戸籍事務の処理を行うことができる業務について戸籍法の特例を設けたものであり、その業務は戸籍等に記載されている者等による戸籍謄本等の交付の請求（以下「本人請求」という。）についての「受付」と「引渡」に限定されている。

したがって、同法に基づいて民間事業者に業務を委託する場合は、市区町村長による管理等は不要であり、委託を受けた民間事業者が自ら業務を行うこととなる。

#### 2 平成20年1月17日付け内閣府通知について

平成19年12月24日付けで閣議決定された「公共サービス改革基本方針」の改定を受け、内閣府から、平成20年1月17日付け内閣府通知「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」（以下「内閣府通知」という。）が発出され（補佐官事務連絡別添）、これを受け、補佐官事務連絡が発出された。補佐

官事務連絡においては、内閣府通知の別紙に記載されている戸籍事務を民間事業者に取り扱わせるに当たっては、戸籍法上の管掌者である市区町村長の指揮監督下に行われる体制が確保される必要があるとして、内閣府通知が求めている市区町村の適切な管理の確保（市区町村職員が常駐し、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。）以上の体制の確保を求めている。

### 3 内閣府通知に関する当課の考え方の整理について

補佐官事務連絡の趣旨は、公共サービス改革法第34条が民間事業者が行うことのできる事務を本人請求の「受付」と「引渡」に限定しており、これ以外の事務について民間事業者に関与させるに当たっては、民間事業者自ら当該事務を行わせることを許容する法令上の根拠がない以上、内閣府通知にかかわらず、市区町村長が当該事務を管掌しているものと評価することができる状況（労働者派遣契約）で関与させるべきであるというものであった。

しかしながら、内閣府通知別紙に掲げられている事実行為又は補助行為は裁量の余地がないものであり、市区町村長が契約時に包括的に業務内容を示した上で業務を委託し、その実施に当たっては、内閣府通知で求められているように、市区町村職員が業務実施官署内に常駐し、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が確保されていれば、市区町村長が当該事務を管掌しているものと評価することができることから、このような形で業務請負契約を締結しても、戸籍法上問題は生じない（直接の指揮・命令を行わなければ労働関係法令上の問題も生じない。）ものとする。

### 4 今後の取扱い

(1) 上記3の整理に基づき、今後は、内閣府通知に基づく民間業務委託を可能とする取扱いとする。ただし、民間業務委託を行う場合であっても、市区町村長の判断が必要となる業務については、市区町村の職員が関与する体制を確保する必要があり、事実上の行為又は補助的行為と市区町村長の判断が必要となる業務との区分は、以下の例によると考えられる。

#### ア 戸籍謄抄本等の交付請求に関する業務

##### (ア) 事実上の行為又は補助的行為

交付請求書の受領及び本人確認、請求書への記載及び添付書面の確認、戸籍謄抄本等の作成及び引渡し、交付請求書の整理等。

##### (イ) 判断が必要となる業務

交付請求の要件該当性を確認した上での交付又は不交付の決定等。

#### イ 戸籍の届出に関する業務

##### (ア) 事実上の行為又は補助的行為

届書の受領及び本人確認，届書への記載及び添付書面の確認，戸籍発收簿への記載，戸籍の記載，届書の整理等。

(イ) 判断が必要となる業務

届書の受理の要件を確認した上での受理又は不受理の決定，戸籍記載後の決裁（校合）処理等。

(2) なお，戸籍は極めて高度な個人情報が記録されていることに鑑み，個人情報保護については十分な対策を講じる必要があることにも留意されたい。

事 務 連 絡

平成 2 7 年 3 月 3 1 日

法務局民事行政部戸籍課長 殿

地 方 法 務 局 戸 籍 課 長 殿

法務省民事局民事第一課 堤補佐官

戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について  
 標記については、平成 2 5 年 3 月 2 8 日付け法務省民一第 3 1 7 号民事局民事第一課長通知（以下「3 1 7 号通知」という。）が発出されておりますが、これに関し、今般、「戸籍事務の民間委託に関する Q & A」（別添）を作成しましたので、これを了知の上、貴管下支局長及び管内市区町村長に周知方取り計らい願います。

なお、3 1 7 号通知に基づき戸籍事務の一部を民間事業者に委託する場合であっても、それにより市区町村の職員の執務能力が低下することのないよう十分な対策を講じる必要がありますので、これについても了知の上、併せて周知に遺漏のないよう取り計らい願います。

# 戸籍事務の民間委託に関するQ & A

## 戸籍事務の民間委託に関するQ&A ー 目次

### 第1 総論

- 1-1 民間事業者に対して委託することができる事項か否かの基準いかん。…………… 1
- 1-2 市区町村の職員が関与する体制があれば, 市区町村長の判断が必要となる業務についても民間業者に委託してもよいか。…………… 1
- 1-3 戸籍事務を民間業者に委託する場合において, これを迅速かつ正確に処理するために留意すべきことはあるか。…………… 1
- 1-4 個人情報保護の観点から注意すべきことはあるか。…………… 1
- 1-5 民間事業者に対して委託をすることを開始しようとする場合には, 管轄法務局等に対する相談を要するか。委託を開始した場合には, 事務改善等の報告を要するか。…………… 2

### 第2 職員の関与体制

- 2-1 民間事業者において個別の事務処理に疑義が生じた場合に, 市区町村の職員に助言又は指示を求め, これを踏まえて事務を処理してもよいか。…………… 2
- 2-2 民間事業者において個別の事務処理に疑義が生じた場合に, 市区町村の職員に事務を引き継いでもよいか。引き継いだ後に, 同一事件において, 再び民間業者に委託することができるか。…………… 2
- 2-3 委託業務において適切な処理がされなかったことを市区町村の職員が確認した場合に, 当該個別事案について, 市区町村の職員が民間事業者に対して修正を求めることができるか。…………… 2
- 2-4 委託業務において適切な処理がされなかったことを市区町村の職員が確認した場合に, 民間事業者の管理責任者又は従業員に対し, 一般的な注意喚起をしてもよいか。…………… 3
- 2-5 市区町村の職員と民間事業者の作業スペースを定めるに当たり, 留意すべきことはあるか。…………… 3

第3	戸籍謄抄本等の交付請求に関する業務	
1	交付請求書の受領及び本人確認	
3-1	戸籍法施行規則第11条の2第3号の規定により、現に請求の任に当たっている者の戸籍の記載事項について説明を求めらるる方法によって本人確認をすることを民間事業者に委託してもよいか。	3
2	請求書への記載及び添付書面の確認	
3-2	民間事業者の従業員が、請求書の記載の遺漏や、添付書面の不足等を発見した場合に、当該従業員が、このことを現に請求の任に当たっている者に指摘することは差し支えないか。	4
3-2-2	第10条第1項に規定する「戸籍に記載されている者」以外の者が同項に基づき戸籍謄抄本等の交付請求をする場合に、同項に定める親族関係を有する者（請求主体）に当たるか否かを確認することを民間事業者に委託してもよいか。	4
3-2-3	第10条の3第2項の規定により、代理権限又は使用者の権限を確認することを民間事業者に委託してもよいか。	5
3-2-4	戸籍法第10条の4の規定により、請求者に必要な説明を求めらるることを民間事業者に委託してもよいか。	5
3	その他	
3-3	戸籍法施行規則第11条の5に定める原本還付に関する業務を民間事業者に委託してもよいか。	
第4	戸籍の届出に関する業務	
1	届書の受領及び本人確認	
4-1	戸籍法施行規則第53条の2で準用する戸籍法施行規則第11条の2第3号の規定により、窓口に出頭した者の戸籍の記載事項について説明を求めらるる方法によって本人確認をすることを民間事業者に委託することができるか。	6
4-1-2	届書の「父母との続き柄」欄の記載等がされていない子の出生の届出や、虚偽の養子縁組であると疑われる類型の届出について届書を民間事業者が受領した場合には、市区町村の職員に対応を引き継ぐことを要するか。	6

2	届書への記載及び添付書面の確認	
4-2	民間事業者の従業員が、届書の記載の遺漏、添付書面の不足等を発見した場合に、当該従業員が、このこととを窓口に出頭した者に指摘することは差し支えないか。	
	また、このことを理由として、当該従業員が、届書等の受領を拒んでもよいか。	6
3	戸籍発收簿への記載、戸籍の記載	
4-3	届出事項の入力（届書入力）業務を民間事業者に委託してもよいか。	6
4-3-2	審査結果入力業務及び訂正・更正・追完入力業務を民間事業者に委託してもよいか。	7
4-3-3	移記事項の入力業務を民間事業者に委託してもよいか。	7
第5	その他	
5-1	相談業務を民間事業者に委託してもよいか。	7
5-2	非本籍地の市区町村が届出を受け付ける場合等において、本籍地の市区町村に対して電話照会を行うときに、電話照会に関する業務を民間事業者に委託してよいか。	8
5-3	受理・不受理証明書、届書の記載事項証明書又は婚姻要件具備証明書を発行する業務を民間事業者に委託してもよいか。	8
5-4	民間事業者に公印の押印をさせる業務を委託する場合にはあるか。	8

<p>平成25年3月28日法務省民一第317号民事局民事第一課長通知(以下「317号通知」という。)に示されているように、事実上の行為又は補助的行為は民間事業者に対して委託することができるが、市区町村長の判断が必要となる業務は委託することができない(※)。なお、上記いずれの業務に当たるかについて、同通知記4(1)において区分例が示されているが、これは、飽くまで一般的な業務類型として示したものであり、当該類型の業務であれば、例外なくその区分に当たることまでも示したものでない。</p>	<p>民間事業者に対して委託することができる事務か否かの基準いかん。</p>	<p>平成25年3月28日法務省民一第317号民事局民事第一課長通知(以下「317号通知」という。)に示されているように、事実上の行為又は補助的行為は民間事業者に対して委託することができるが、市区町村長の判断が必要となる業務は委託することができない(※)。なお、上記いずれの業務に当たるかについて、同通知記4(1)において区分例が示されているが、これは、飽くまで一般的な業務類型として示したものであり、当該類型の業務であれば、例外なくその区分に当たることまでも示したものでない。</p> <p>一般論としては、法令・通達等(マニュアルを含む。以下同じ。)に照らして処理の基準が明白な業務は、裁量的な判断を前提とせず、市区町村長の判断を要しない事実上の行為又は補助的行為となり、委託の範囲内となるが、法令・通達等に照らして処理の基準が明白ではない業務は、裁量的な判断を前提とし、市区町村長の判断が必要となる業務となり、委託の範囲外となる。</p> <p>また、2-1のとおり、上記観点から委託の範囲内とすることができる業務であっても、業務工程次第ではいわゆる「偽装請負」として、法令違反があると評価されることがある。</p> <p>※ 317号通知が事実上の行為又は補助的行為について民間事業者に委託することができることと、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(以下「公共サービス改革法」という。)第34条に基づき、戸籍謄抄本等の交付の本人による請求の「受付」及び「引渡し」が官民競争入札又は民間競争入札の対象とされていること(※この場合は市区町村職員の官署内常駐などの適切な管理体制が採られることは求められない。)とは別の法的根拠に基づくものであり、両者を混同すべきでない。</p>
<p>市区町村の職員が関与する体制があれば、市区町村長の判断が必要となる業務についても民間事業者に委託してもよいか。</p>	<p>市区町村の職員が関与する体制があれば、市区町村長の判断が必要となる業務についても民間事業者に委託してもよいか。</p>	<p>市区町村長の判断が必要となる業務については、その判断そのものは職員が自ら行う必要がある。</p>
<p>戸籍事務を民間事業者に委託する場合において、これを迅速かつ正確に処理するために留意すべきことはあるか。</p>	<p>戸籍事務を民間事業者に委託する場合において、これを迅速かつ正確に処理するために留意すべきことはあるか。</p>	<p>戸籍事務が民間事業者に委託されることにより、そのサービスが著しく遅滞したり、過誤が頻発するようになれば、戸籍事務に対する国民の信頼を損なうこととなるし、市区町村の職員において関与上の過失がある場合はもちろん、民間事業者によるのみ過失がある場合(※)であっても、事案によっては国家賠償請求の対象となるおそれがある。そこで、戸籍事務を民間事業者に委託する場合でも、これを迅速かつ正確に行う観点から、契約内容や業務工程の編成はもちろんであるが、民間事業者が委託した業務の成果を個別の事件ごと1件1件に適正に確認し、自らの職責で公権力を行使して判断を行うことを自覚しておくことを要する。</p> <p>※ 具体例</p> <p>民間事業者に届出の本籍地照会を委託している場合に、民間事業者が本籍地に照会し、不受理申出がされていることを確認したものの、その過誤により、その事実が市区町村の職員に伝達されず、届出が受理されたとき</p>
<p>個人情報保護の観点から注意すべきことはあるか。</p>	<p>個人情報保護の観点から注意すべきことはあるか。</p>	<p>317号通知記4(2)に示されているとおり、戸籍には高度な個人情報情報が記録されていることに鑑み、個人情報保護については十分な対策を講じる必要がある。委託を受ける民間事業者に対しては、①契約上、個人情報保護及び情報セキュリティに関する法令等を遵守すべきことを明らしたり、守秘義務を課すことはもちろん、②市区町村の個人情報保護条例中に民間事業者等を対象とする罰則規定を設けたり(※)、③適切な監理体制を構築したり、④業者において責任を持って従業員に対して研修を行うことを義務づけるなど、必要な手当てを行うべきである。</p> <p>※ 公共サービス改革法第25条第2項の場合とは異なり、みなし公務員の規定は適用されない。</p>

1-5	<p>民間事業者に対して委託をすることを開始しようとする場合には、管轄法務局等に対する相談を要するか。委託を開始した場合には、事務改善等の報告を要するか。</p>	<p>戸籍事務の適正を期するため、あらかじめ、委託契約締結前に、仕様書案、具体的な事務処理工程案等を示した上で、管轄法務局等に相談すべきである(※)。また、委託を開始した場合には、事務改善等の報告をすることを要する。なお、本Q&amp;A発出時に既に委託契約を締結しており、管轄法務局等に記載報告をしていない場合には、本Q&amp;Aを踏まえた上で、事務改善等の報告をすることを要する。</p> <p>※ 戸籍事務を民間事業者に委託する場合、一般的には戸籍事務の取扱いに関して疑義を生じたときに当たるため、管轄法務局若しくは地方法務局又はその支局を経由して法務大臣にその指示を求める(戸籍法施行規則第82条)こととなる。</p>
第2 職員の関与体制		
2-1	<p>民間事業者において個別の事務処理に疑義が生じた場合に、市区町村の職員に助言又は指示を求め、これを踏まえて事務を処理してもよいか。</p>	<p>処理すべきでない。</p> <p>民間事業者の従業員が、一旦発注を受けた事務について疑義が生じ、市区町村の職員に助言又は指示を求め、これらに基づいて事務を処理した場合には、事実上、市区町村長の指揮命令を受けたものと評価されるおそれがある。このような評価を受けると、委託、請負等の名目のいかんにかかわらず、労働者派遣事業に当たることとなり、「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律」(昭和60年法律第88号)その他関係法令上の各種規制を遵守していただければ、いわゆる「偽装請負」として、法令違反があると評価されることとなる。個別具体的な委託契約の締結に当たっては、このような労働関係法令の違反とならないか、必要に応じ、各都道府県のに設置された労働局需給調整事業課(室)に相談されたい。</p> <p>また、労働局に相談した場合には、その結果を参考として法務局にも情報提供されたい。</p>
2-2	<p>民間事業者において個別の事務処理に疑義が生じた場合に、市区町村の職員に事務を引き継いでもよいか。引き継いだ後に、同一事件において、再び民間事業者に委託することができるか。</p>	<p>民間事業者において個別の事務処理に疑義が生じる場合には、これを市区町村職員において引き継いで処理すべきであるが、その際には、偽装請負との評価をされないよう、あらかじめ、そのような引継ぎを行うことを内容とする契約を定めておくこと等によりその事務を委託の範囲外とし、引継ぎの後には、その事務については市区町村の職員において事務を処理する取扱いをすることとすべきである。</p> <p>一旦当該事務を市区町村が処理することとした後に、再度、同一事件の同一事務を民間事業者に委託すると、実質的には当該業務の処理方法に関して民間事業者に対して助言又は指示を行うこととなり、2-1と同様、偽装請負と評価されるおそれがある。なお、届出事件等の一連の事務のうち、可分な事務ごとに委託をするものとした上で、一旦市区町村の職員が処理することとした事務に後続する他の事務を別途委託することは差し支えない(※)。</p> <p>※ 具体例</p> <p>例えば、届出事件の処理の際に、届書入力力を市区町村の職員が処理することとした後に、移記事項入力をする事務などを別途委託する。</p>
2-3	<p>委託業務において適切な処理がされなかったことを市区町村の職員が確認した場合に、当該個別事案について、市区町村の職員が民間事業者に対して修正を求めることができるか。</p>	<p>入力漏れなど、契約上の債務が履行されていない場合に、修正方法についての具体的な指示をせずに、入力漏れなどの補完を求めることは差し支えない。</p> <p>ただし、修正方法を具体的に示して修正を求めると、実質的には民間事業者に対して助言又は指示を行うこととなり、2-1と同様偽装請負と評価されるおそれがある。</p>

2-4	委託業務において適切な処理がされなかつたことを市区町村の職員が確認した場合に、民間事業者の管理責任者又は従業員に対し、一般的な注意喚起をしてもよい。	個別の事案の処理を離れ、市区町村の職員と民間事業者の管理責任者間の協議において、一般的な注意喚起を行うこととは差し支えない。むしろ、注意喚起をした上で、民間事業者側において、従業員全体に対して注意を徹底し、担当者が交代しても引き継がれる体制を確保することは、サービスの向上につながるため、励行すべきである。ただし、偽装請負との評価をされないよう、市区町村の職員が民間事業者の従業員に対して直接注意をすべきではない。また、業務の作業工程に関し、法令で定まっていない部分について、市区町村の職員がその順序・方法等の具体的な指示を行ったり、個別の従業員の配置や業務の割付け等を決定したりすると、民間事業者が業務の遂行に関する管理を行っていないとして、偽装請負と評価されるおそれがある。
2-5	市区町村の職員と民間事業者の作業スペースを定めるに当たり、留意すべきことはあるか。	市区町村の職員が民間事業者の従業員に対し、直接業務の遂行方法について指示を行うなど、偽装請負を誘発する状況にならないよう、可能な限り、作業スペースを区分し、市区町村の職員と民間事業者の従業員とを識別しやすい環境におくことが望ましい。
第3 戸籍謄抄本等の交付請求に関する業務		
1 交付請求書の受領及び本人確認		
3-1	戸籍法施行規則第11条の2第3号の規定により、現に請求の任に当たっている者の戸籍の記載事項について説明を求めめるなどの方法によって本人確認をすることを民間事業者に委託してもよいか。	委託すべきでない。 317号通知の記4(1)ア(ア)において、本人確認は事実上の行為又は補助的行為に区分されているが、戸籍法施行規則第11条の2第3号の規定により、現に請求の任に当たっている者の戸籍の記載事項について、請求を受けた市区町村長の求めに応じて説明する方法は、質問内容の設定、質問に対する答え振りや拳措動作の確認、これを受けた再質問内容の設定等、聴き取りの状況に即応した裁量的判断が求められることから、当該方法により本人確認をすることは、市区町村長の判断が必要となる業務であり、民間事業者への委託になじまない(※)。 ※ 運用上の工夫例 ・現に請求の任に当たっている者の本人確認につき、戸籍法施行規則第11条の2第1号又は第2号の方法による確認行為のみを委託し、これができないことが判明したときには市区町村の職員に対応をゆだねる。職員から現に請求の任に当たっている者の戸籍の記載事項について説明を求め、その説明において、表情、態度、様子、拳措、動作、所要の質問への反応・表現・話し方と内容等を総合し、本人であるとの心証を得るには至らなかつた場合には、対応した職員の判断により交付不交付の決定をする。

<p>2 請求書への記載及び添付書面の確認</p>	<p>前段：原則として、差し支えない。  民間事業者において、法令・通達等に照らして明白な請求書の記載の遺漏や、添付書面の不足等(※1)を発見し、その旨を現に請求の任に当たっている者に指摘することは、原則として、317号通知記4(1)ア(ア)に定める事実上の行為又は補助的行為に該当する。  ただし、請求書の記載の遺漏等が法令・通達等に照らして明白ではない場合には、この限りではない(その場合は民間事業者の従業員は請求書等を受領し、職員に引き継ぐ)。例えば、請求書の記載が不十分であり、補正を要するか否かについて、あらかじめ画一的な基準を示されおらず、又は、性質上基準を示すことができず、裁量的な判断を要する場合(※2、※3)は、市区町村長の判断が必要となる業務となり、民間事業者の従業員が請求書の記載が不十分であることを指摘することはすべきでない。</p> <p>※1 具体例  ・戸籍法第10条の2第1項第1号の規定により請求書への記載が求められる「権利又は義務の発生原因及び内容」や「戸籍の記載事項の確認を必要とする理由」について、全く記載がない場合  ・戸籍法第10条の3第2項に定める請求の任に当たっている者が代理人等である場合にもかかわらず、権限確認書面の添付が一切ない場合</p> <p>※2 具体例  ・戸籍法第10条の2第1項第1号の規定により請求書への記載が求められる「権利又は義務の発生原因及び内容」や「戸籍の記載事項の確認を必要とする理由」について、どの程度の記載を要するかの基準が示されておらず、これらの事項について抽象的な記載はあるが、具体的に記載されていないと思料される場合など</p> <p>※3 「権利又は義務の発生原因及び内容」や「戸籍の記載事項の確認を必要とする理由」について、どの程度の記載を要するかについては、例えば、「請求者(甲)は、乙に対し、平成〇〇年〇〇月〇〇日、弁済期を平成〇〇年〇〇月〇〇日として〇〇万円を貸し渡したが、〇〇円が未返済のまま、乙が平成〇〇年〇〇月〇〇日に死亡したことから、当該貸金の返還を求めるに当たり、乙が記載されている戸籍において、乙運転の車に衝突されたことにより負傷して治療を受けたが、治療費〇〇年〇〇月〇〇日、〇〇(場所)において、乙運転の車に衝突されたことにより負傷して治療を受けたことから、その支払を求めると考えられる。」等の具体的な記載がある。」等の具体的な記載があることを要するもの</p> <p>後段：受領を拒んでおらず、職員に引き継ぐべきである。  民間事業者が、請求書の記載に遺漏があることや、添付書面の不足等を理由として当該請求書等を返戻することは、本来市区町村の職員が判断して行うべき不交付処分を民間事業者が実質的に行ったものと評価されかねない。</p>	<p>委託すべきでない。  請求主体に当たらない場合は、原則として、戸籍謄抄本等をさせざる方法によっているところ、提出された戸籍謄抄本等から請求者が請求主体に当たらないことを確認すること自体は、市区町村長の判断を必要とする業務であり、民間委託になじまない。  なお、戸籍謄抄本等の提出の有無を確認することは、317号通知記4(1)ア(ア)に定める「添付書面の確認」であり、事実上の行為又は補助的行為として民間事業者に委託することができるが、請求者が本籍人である場合などには、戸籍謄抄本等の提出を省略することを認めているので留意されたい(※)。</p> <p>※ 運用上の工夫例  ・請求者が第10条第1項に規定する「戸籍に記載されている者」以外の者に当たらないことを確認できる戸籍謄抄本等を示して請求書提出してきた場合には、民間事業者には戸籍謄抄本等が提出された事実のみを確認した上でいったん請求書類を受領することまでを委託し、請求者が同項に定める親族関係を有する者(請求主体)に当たると判断するか否かの判断は、交付不交付を判断する市区町村の職員に委ねる。職員は添付された戸籍謄抄本等から請求者が請求主体に当たると判断した上で交付不交付の決定をする。</p>
<p>3-2</p>	<p>民間事業者の従業員が、請求書の記載の遺漏や、添付書面の不足等を発見した場合に、当該従業員が、このことを現に請求の任に当たっている者に指摘することは差し支えないか。  また、このことを理由として、当該従業員が、請求書等の受領を拒んでもよいか。</p>	<p>第10条第1項に規定する「戸籍に記載されている者」以外の者が同項に基づき戸籍謄抄本等の交付請求をする場合に、同項に定める親族関係を有する者(請求主体)に当たると判断するか否かを確認することを民間事業者に委託してもよいか。</p>
<p>3-2-2</p>	<p>第10条第1項に規定する「戸籍に記載されている者」以外の者が同項に基づき戸籍謄抄本等の交付請求をする場合に、同項に定める親族関係を有する者(請求主体)に当たると判断するか否かを確認することを民間事業者に委託してもよいか。</p>	<p>第10条第1項に規定する「戸籍に記載されている者」以外の者に当たらないことを確認できる戸籍謄抄本等を示して請求書提出してきた場合には、民間事業者には戸籍謄抄本等が提出された事実のみを確認した上でいったん請求書類を受領することまでを委託し、請求者が同項に定める親族関係を有する者(請求主体)に当たると判断するか否かの判断は、交付不交付を判断する市区町村の職員に委ねる。職員は添付された戸籍謄抄本等から請求者が請求主体に当たると判断した上で交付不交付の決定をする。</p>

<p>3-2-3</p>	<p>第10条の3第2項の規定により、代理権限又は使者の権限を確認することを民間事業者に委託してもよいか。</p>	<p>委託すべきでない。          戸籍法第10条の3第2項の規定に基づき提出された権限確認書面の記載内容から、現に請求の任に当たっている者が代理権限又は使者の権限を確認すること自体は、市区町村長の判断を必要とする業務であり、民間委託になじまない。なお、請求者(請求者が法人であるときはその代表者)が作成した委任状などの権限確認書面の提出の有無を確認することは、317号通知記4(1)ア(ア)に定める「添付書面の確認」であり、事実上の行為又は補助的行為として民間事業者に委託することができる(※)。          ※ 運用上の工夫例          ・請求者が第10条の3第2項の規定により、代理権限又は使者の権限を確認できる書面を示して請求書を提出してきた場合、民間事業者には当該書面が提出された事実のみを確認した上でいったん請求書類を受領することまでを委託し、請求者が示した書面等により代理権限又は使者の権限を確認できるか否かの判断は、交付不交付を判断する市区町村の職員にゆだねる。職員は添付された書面等から請求者につき代理権限又は使者の権限があるか否かを確認した上で交付不交付の決定をする。</p>
<p>3-2-4</p>	<p>戸籍法第10条の4の規定により、請求者に必要な説明を求めることを民間事業者に委託してもよいか。</p>	<p>委託すべきでない。          戸籍法第10条の4の規定により、現に請求の任に当たっている者に対し必要な説明を求めることは、同法第10条の2第1項から第5項まで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に行われるものであることから、これらの規定の要件を満たしているとは認められないとの判断が前提となっている。また、求める説明の内容の設定など、請求の任に当たっている者とのやり取りの中で裁量的判断が求められることから、請求者に必要な説明を求めることは、市区町村長の判断を必要とする業務であり、民間事業者への委託になじまない(※)。          ※ 運用上の工夫例          ・交付請求書上に記載された内容が、例えば、①「貸金債権を請求するため」というように行使用する権利について具体的な記載のない場合、②債権者が、死亡した貸金債権の債務者の相続人を知るためとの理由で交付の請求をする際に、交付請求書に記載された貸付年月日が債務者の死亡後となっているような場合、③関係者から請求者の請求の理由の内容が虚偽である旨の資料が事前に提供された場合等であっても、民間事業者に交付請求書をひとまず受領することまでを委託し、交付不交付の決定を行う市区町村の職員が交付請求書に記載された内容から各交付要件の存否を認定し、明らかにすべき事項が明らかにされていないと認めるときに、請求者に対して必要な説明を求め、交付請求書上の記載が十分となり又は矛盾が解消されたときに限り、交付の請求を認める。</p>
<p>3-3</p>	<p>戸籍法施行規則第11条の5に定める原本還付に関する業務を民間事業者に委託してもよいか。</p>	<p>原本還付をするか否かを判断することは委託すべきでないが、原本還付の定型的作業を実施することは委託してもよい。          戸籍法施行規則第11条の5第1項本文の規定により、請求者は、交付請求の際に提出された書面の原本還付を求めることができるが、①当該交付請求のためにのみ作成された委任状その他の書面(同項ただし書)及び②偽装された書面その他の不正な交付請求のために用いられた疑いがある書面(同条第4項)については還付されない。したがって、原本還付をするか否かを判断するには、これらの書面に当たらないかを否かを裁量的に判断する必要がある。それ自体市区町村長の判断が必要となる業務となるから、民間事業者への委託になじまない。          一方、市区町村の職員による判断の後、実際に原本還付を実施すること(原本と謄本の照合、謄本への原本還付の旨の記載を含む。)は、民間事業者に委託することができる。</p>
<p>3 その他</p>		

第4 戸籍の届出に関する業務	
1 届書の受領及び本人確認	
4-1	<p>戸籍法施行規則第53条の2で準用する戸籍法施行規則第11条の2第3号の規定により、窓口に出頭した者の戸籍の記載事項について説明を求めるなどの方法によって本人確認をすることを民間事業者に委託することができるか。</p>
4-1-1	<p>3-1-1に準ずる。</p>
4-1-2	<p>引き継ぐべきである。 これらの届出については、平成22年3月24日付民一第729号民事局民事第一課長通知や、平成22年12月27日付民一第3200号民事局長通達等により取扱いが定められているところ、届出人からの質問が多岐・微細にわたり、市区町村長の判断を要する可能性が高いため、民間事業者がこれらの届出に係る届書を受領した場合には、自らは対応せず職員に対応を引き継ぐべきである。</p>
2	<p>届書への記載及び添付書面の確認</p>
4-2	<p>民間事業者の従業員が、届書の記載の遺漏、添付書面の不足等を発見した場合に、当該従業員が、このことを窓口に出頭した者に指摘することは差し支えないか。また、このことを理由として、当該従業員が、届書等の受領を拒んでもよいか。</p>
3	<p>戸籍発取簿への記載、戸籍の記載</p>
4-3	<p>基本的な、委託してもよい。ただし、留意すべき点がある。 コンピュータ化された戸籍事務における届書入力、それ自体は事実上の行為にすぎないから、基本的には、民間事業者に委託することができる(※1)。 一方、戸籍情報システムにおいては、戸籍事務の適正迅速を図るため、入力された個々の届出事項が入力すべき事項として適当であること及び相互の事項に矛盾がないことを点検するとともに、受理要件を審査し、当該事項が不適当な場合若しくは矛盾する場合又は法令に適合していない場合は、その旨を表示する機能(自動審査機能)が備えられるべきこととされている(平成6年11月16日法務省民一第7002号民事局長通達別添基準書第2の1)。届書の記載と入力内容の突合を行い、届出の受理要件を審査し、処分決定を行うことは、市区町村長の判断が必要となる業務であって、市区町村の職員がこれを行うべきであるから、市区町村の職員において、上記表示が現れたことを認識し、実質的に自動審査機能を活用することができる(※2)。 ※1 誤字を正字等に訂正又は更正する際に、当該誤字が「誤字俗字・正字一覽表」に掲載されている誤字の例に合致せず、どの正字等に訂正等すべきか疑義が生じる場合など、届書入力に際して疑義が生じる場合には、その部分は法令・通達等に照らして明確ではなく、委託の範囲外であるから、民間事業者において入力をすべきでない。 ※2 工夫例 届書入力画面に入力後、処分決定画面に遷移する際に、自動審査機能に基づき表示が現れる設計となっている場合に、民間事業者が届書入力を行った後、同表示の内容をひとまず是とした上で、処分決定は保留し、再度市区町村の職員が届書入力画面を展開し、同表示の内容を吟味した上で、処分決定を行う。 ※3 他の市区町村において既に受理され、当該市区町村に送付された届出に係る届書入力については、この限りでない。</p>

4-3-2	<p>審査結果入力業務及び訂正・更正・追完入力業務を民間事業者へ委託してもよいか。</p>	<p>基本的に、委託してもよい。ただし、留意すべき点がある。 法令・通達等に照らして審査結果入力又は訂正・更正・追完入力業務(以下「審査結果入力等」という。)の内容が明白となる場合には、その業務は事実上の行為又は補助的行為であり、民間事業者へ委託することができる(※1、※2)。ただし、審査結果入力等については、処理が複雑かつ非定型的なものも多く、法令・通達等に照らして審査結果入力等の内容が明白とならない場合には、この限りでない。 ※1 あらかじめ記載例を民間事業者に示した上で、民間事業者に委託をすることは差し支えないが、市区町村の職員が民間事業者に対し、個別の事業ごとに具体的な指示をすると、2-1と同様、偽装請負と評価されるおそれがある。 ※2 具体例 ・嫡出でない子の出生届の事件本人が入るべき出生当時の母の戸籍において、母が除籍されている場合において、審査結果入力による入力事項が法定記載例又は参考記載例のおりであり、なんら疑問をさしはさむ余地がない場合は、民間事業者がこれをひとまず入力し、保留した上で、再度市区町村の職員が入力画面を展開し、入力内容を吟味した上で、処分決定及び決裁を行う。</p>
4-3-3	<p>移記事項の入力業務を民間事業者へ委託してもよいか。</p>	<p>基本的に、委託してもよい。ただし、留意すべき点がある。 317号通知記4(1)イ(ア)において、「戸籍の記載」は事実上の行為又は補助的行為に区分されており、コンピュータ化された戸籍事務における移記事項の入力は、この「戸籍の記載」に当たるとして、身分事項の移記については、戸籍法施行規則第39条第1項の各号において、移記を要する事項が決められているため、基本的には、法令・通達等に照らして明白な身分事項の移記に係る入力については、事実上の行為又は補助的行為と考えられ、民間事業者へ委託することができる。 もっとも、例外的に、特記事項等の一部の身分事項について移記を要するか否かにつき、法令・通達等に照らして明白ではなく、高度な判断を要する場合(※)があり得、このような場合には市区町村の職員が移記事項の入力業務を行う必要がある。このため、民間事業者に対して移記事項の入力業務を委託する前段階(受理審査後)において、法務局に処理照会等をすることが必要であるか否かを含め、移記事項の入力につき高度な判断を要するか否かについて市区町村の記載調査担当職員が判断し、高度な判断を要する場合は、市区町村の職員が対応することができるとして整理されていること。これは、高度な判断を要しない移記事項の入力は事実上の行為といえることから、民間事業者に委託することができる。このような移記事項の入力を民間事業者へ委託する場合には、あらかじめ民間事業者に対して移記事項の入力手順を示しておく必要がある。 なお、①委託後、民間事業者において処理することに疑義のある事案は、委託の範囲外として市区町村の職員が処理することとなるほか(2-2参照)、②移記事項を含めた戸籍記載後の決裁(校合)処理を市区町村の職員が行う際に、移記事項の記載の適正について十分に審査する必要がある。 ※ 具体例 ・従前戸籍の記載に、正字を特定できない誤字や移記後に記載内容の変更を生じ得る特記事項などが含まれている場合の移記事項の入力業務</p>
第5 その他	<p>5-1 相談業務を民間事業者へ委託してもよいか。</p>	<p>相談業務については、質問が多岐・微細にわたると誤った回答をするおそれがある上、戸籍事務以外の手続についても案内すべき場合もあると考えられるため、なるべく市区町村の職員が行うことが過誤やトラブルを避けるために有効である。 ただし、相談の内容が法令・通達等に照らして明白(※)であれば、民間事業者において、これに回答することは事実上の行為又は補助的行為に該当するので、民間事業者へ委託することは可能と考える。もっとも、民間事業者に委託した相談業務に関して、市区町村の職員から民間事業者の従業員に対して個別に指示をおこなうことはできないため、あらかじめ契約で委託する相談業務の範囲を定型的なものとすることを定めておくこと等により、民間事業者が相談に対して回答する際に、疑義が生じる場合には、職員に対応を引き継ぐこととしておくべきである。 ※ 具体例 ・「(日本人同士で)婚姻の届出をしたいと考えているが、婚姻届の書き方を教えてほしい。」との相談</p>

5-2	<p>非本籍地の市区町村が届出を受け付ける場合等において、本籍地の市区町村に対して電話照会を行うときに、電話照会に関する業務を民間事業者へ委託してよいか。</p>	<p>基本的に、委託してもよい。ただし、留意すべき点がある。本籍地側において電話照会を受け、照会において特定された戸籍情報を確認して回答することは、本籍地に確認すべき戸籍情報が法令・通達等に照らして明白となる場合(※)には、裁量の余地のない事実上の行為であり、民間事業者に委託することができる。</p> <p>また、非本籍地側において電話照会をし、照会した戸籍情報の回答を受けることは、本籍地に確認すべき戸籍情報が法令・通達等に照らして明白となる場合(※)には、事実上の行為又は補助的行為であり、民間事業者へ委託することができ。ただし、本籍地に確認すべき戸籍情報が法令・通達等に照らして明白とならない場合には、この限りでない。</p> <p>※ 具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・婚姻の届出において、夫となる者が現に婚姻をしていないかを確認すること</li> <li>・不受理申出がされているかを確認すること</li> </ul>
5-3	<p>受理・不受理証明書、届書の記載事項証明書又は婚姻要件具備証明書等の一般行政証明書を発行する業務を民間事業者へ委託してもよいか。</p>	<p>証明書の作成など、事実上の行為又は補助的行為に限り、委託してもよい。証明書の発行をするか否かの判断は、市区町村の職員が行うべきである。また、証明書の発行に伴い案内すべき事項がある場合には、案内に遺漏のないよう市区町村の職員自ら案内を行うか、案内事項を定めて民間事業者の従業員が自らの判断で行うことができるような形で委託すべきである。</p> <p>なお、DV被害者等に対する支援措置を行っている場合における届書の記載事項証明書の発行に当たっては、証明書の記載内容について、市区町村の職員が慎重に確認すべきである。</p>
5-4	<p>民間事業者に公印の押印をさせる業務を委託する場面に注意すべきことはあるか。</p>	<p>市区町村長の判断を必要とする行為を市区町村職員が行うことが前提に、公印の押印を民間事業者へ委託する場合には、これを冒用されないよう、いたずらに民間事業者に公印を保持させず、管理簿を備え付けるなどして厳重に管理すべきである。</p> <p>また、公印の押印を民間事業者へ委託する場合には、電子印によるものも含め、証明書が適正に作成されているか、交付前に職員が確認すべきである。</p>

老介発第0328001号  
保国発第0328002号  
平成19年3月28日

都道府県民生主管部（局）  
介護保険主管課（部）長  
国民健康保険主管課（部）長  
行政改革主管部（局）  
行政改革主管課（部）長

殿

厚生労働省 老健局介護保険課長

保険局国民健康保険課長

「公共サービス改革基本方針」の改定（国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項）について

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号。以下「公共サービス改革法」という。）に基づき、平成18年12月22日に「公共サービス改革基本方針」（平成18年9月5日閣議決定）の一部（別表）の改定が閣議決定された。

国民健康保険関係の窓口業務並びに国民健康保険料及び介護保険料（以下「国民健康保険料等」という。）の徴収業務については、市町村の事務であり、公共サービス改革法第五章第二節に規定される特定公共サービスには含まれないが、各市町村の判断に基づいて民間委託を行って差し支えない業務があるため、これを周知するために、今回の改定においては、公共サービス改革基本方針の別表に別添のとおり国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務に関

する措置について記載が追加されたところである。

については、公共サービス改革法の趣旨並びに国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項については、下記のとおりであるので、各市町村保険者の事務執行にあたり、貴都道府県内市町村等関係方面への周知徹底に遺憾なきよう配慮されたい。

## 記

### I 公共サービス改革法の趣旨

公共サービス改革法の趣旨は、国の行政機関等又は地方公共団体が自ら実施する公共サービスに関し、民間事業者の創意と工夫が反映されることが期待される一体の業務を選定して官民競争入札又は民間競争入札に付することにより、公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図る改革を実施することである。

なお、公共サービス改革法に基づく官民競争入札又は民間競争入札の対象となる地方公共団体の業務は、公共サービス改革法第五章第二節に定められる特定公共サービスに限られるとともに、競争の導入による公共サービスの改革の実施は、地方公共団体の判断に基づくものとされている。

### II 国民健康保険関係の窓口業務の民間委託に関する留意事項

#### 1 別表の趣旨

国民健康保険関係の窓口業務のうち、各種届出書・申請書の受付、申請者に対する制度に関する情報提供等及び証明書等の文書の引渡業務など、処分に当たらない事実上の行為については、国民健康保険法上民間委託が禁止されているものではなく、各市町村の判断により民間委託して差し支えないものである。

今般、公共サービス改革基本方針の別表に追加された別添記載の趣旨は、上述のように、国民健康保険法上、国民健康保険関係の窓口業務の民間委託は禁止されているものではなく、各市町村の判断に基づき民間委託することが可能であることについて、厚生労働省として各市町村に周知させることにより、公共サービス改革法の趣旨を踏まえた民間委託の実施について広く検討を求めることにある。

以上の点を踏まえ、各市町村は、公共サービスの受益者である住民の立場に立って、公共サービスの質の維持向上と経費の削減を図る観点から適切な場合には、上述したような国民健康保険関係の窓口業務について民間委託の必要性について検討することとされたい。また、契約にあたっては、3の各事項について留意するとともに、行政職員が委託先職員に対して指揮命令をする場合は契約形態にかかわらず労働者派遣となり、労働者派遣法の制約を

受けることになることに留意されたい。なお、労働者派遣に該当するかについては、「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」（昭和61年労働省告示第37号）にて示されている。

## 2 具体例

各市町村の判断により、民間委託が可能である業務の例としては、以下のような業務が考えられるので、参考とされたい。なお、ここでいう「受付」とは、届け出た者の身分証等の確認や、届出書等の記載漏れがないか、添付書類が揃っているかなどの形式的な確認を含む。

- ① 被保険者資格の取得、喪失の届出の受付
- ② 氏名、住所、世帯、世帯主等、被保険者に関する変更の届出の受付
- ③ 被保険者証、高齢受給者証の再交付申請の受付、標準負担額減額認定証の交付・再交付申請の受付、各種証明書の引き渡し
- ④ 高額療養費、特別療養費、出産育児一時金、葬祭費の申請の受付

コルセット等治療用装具を購入した場合、はり、灸、マッサージを受けた場合又は海外でやむを得ず治療を受けた場合の療養費や、移送費の申請の受付については、申請書の他に領収書、医師の同意書や診断書、施術の内容が分かる文書等の様々な書類を添付することが必要となることから、民間委託にあたっては国民健康保険担当職員が申請手続に関する教示や申請書類の補正が速やかに行えるような体制を整備するなど、被保険者にとって煩雑な手続とならないよう配慮されたい。

なお、特に特定疾病療養受療証のように特に慎重な取扱いが必要な疾病に関する情報が記載されている申請書、証明書については、民間事業者が扱うことになじむかどうか、被保険者からの理解が得られるかどうかなどの点を慎重に検討するよう留意されたい。

## 3 留意事項

### (1) 民間委託の範囲

次の業務については現行法の下では民間委託できない。

- イ 証明書等の交付や療養費等の給付その他の市町村の処分の判断
  - ロ 各種届出について届出書の記載事項に不備がないこと、届出書に必要な書類が添付されていることその他の法令に定められた届出の形式上の要件に適合していることの判断
  - ハ イ及びロの判断に伴う住民基本台帳や市町村が台帳等の形で一体的に管理・保有する被保険者情報、課税台帳等（以下「住基台帳等」という。）との突合
- ただし、被保険者証の印刷、作成、封入等市町村の処分に関連する補助

的な業務は民間委託可能である。

## (2) 個人情報の保護

国民健康保険の被保険者に関する情報のうち、疾病等情報、保険料の納付情報、被保険者の住所、年齢、世帯の構成等の情報については、特に慎重に保護することを要する重要な個人情報であることから、国民健康保険関係の窓口業務について民間事業者の活用を検討する場合には、個人情報の保護に遺漏を生じることがないように、特段の配慮と慎重な取扱いが必要である。

同様の趣旨から、住基台帳等に民間事業者がアクセスすることはできない。

また、上記に掲げる個人情報で、申請書、届出書、証明書等に記載されているものについても、民間委託を行う際には、各市町村の個人情報保護政策との整合性に留意しつつ、当該業務の内容に応じ、証明書等の請求者の本人確認、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止、等を徹底することなどにより、情報の厳正な取扱いが確保されるよう、十分に留意していただきたい。

## III 国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項

### 1 別表の趣旨

国民健康保険及び介護保険の安定的な運営を行うためには、しっかりとした保険料の収納対策を行っていく必要がある。各市町村の職員自らがこれまで以上に徴収関係の職務に努力することに加え、徴収業務にノウハウを有する民間事業者を活用することを通じて、徴収能力の向上や徴収事務の効率化を図ることを検討する必要性が高まっている。

市町村において実施する国民健康保険料等の徴収業務のうち、電話、文書、滞納者宅への訪問による自主的納付の勧奨については、民間委託が禁止されているものではなく、各市町村の判断に基づき民間委託が可能である。

今般、公共サービス改革基本方針の別表に追加された別添記載の趣旨は、国民健康保険法及び介護保険法上、国民健康保険料等の徴収業務の民間委託は禁止されているものではなく、各市町村の判断に基づき民間委託することが可能であることについて、厚生労働省として各市町村に周知させるとともに、民間委託にあたっての留意事項を明確にし、各市町村の判断に基づく民間委託が円滑かつ適切に実施できるようにすることにある。

以上の点を踏まえ、各市町村は、公共サービスの受益者である住民の立場に立って、公共サービスの質の維持向上と経費の削減を図る観点から適切な場合には、上述したような国民健康保険料等の徴収業務について民間委託の必要性について検討することとされたい。なお、契約にあたっては、3の各事項について留意するとともに、行政職員が委託先職員に対して指揮命令を

する場合は契約形態にかかわらず労働者派遣となり、労働者派遣法の制約を受けることになることに留意されたい。なお、労働者派遣に該当するかについては、「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」（昭和61年労働省告示第37号）にて示されている。

## 2 具体例

各市町村の判断により、民間委託が可能である業務の例としては、以下のようものが考えられるので、参考としていただきたい。

- (1) 事実上の行為に当たる業務についての民間委託の例
  - ・滞納者に対する電話や文書による自主的納付の呼びかけ業務（コールセンター業務を含む）
  - ・滞納者宅への訪問による自主的納付の勧奨業務（収納業務を含む。）
  - ・コンビニエンスストアによる収納業務
  - ・地域密着型の納付組織による収納業務（滞納者宅への訪問を含む。）
- (2) 徴収職員が行うこととされている強制処分（公売・差押え・督促・立入調査など）に関連する補助的な業務についての民間委託の例
  - ・インターネットオークションによる入札関係業務
  - ・不動産公売情報の配布・広報宣伝業務
  - ・公売対象となる美術品等の見積もり価額算出のための鑑定業務
  - ・差押動産（自動車、美術品、ワイン等）の専門業者による移送・保管業務
  - ・納入通知書・督促状等の印刷・作成・封入等の補助業務

## 3 留意事項

上述のように、国民健康保険料等の徴収業務を民間委託するにあたっては、以下の点に留意する必要がある。

- (1) 民間委託の範囲について
  - 国民健康保険料等の徴収に関する事務のうち、相手方の意に反して行う立ち入り調査や差押え・公売等の強制処分などについては、国民健康保険法等の規定により、徴収職員に実施主体が限定されていることから、そのような強制処分を包括的に民間委託することは現行法の下ではできないものである。ただし、この規定は、当該徴収職員が行うこととされている上記の行為に関連する補助的な業務を民間委託することまでを禁じているわけではないので、ご留意願いたい。
- (2) 個人情報の保護
  - 国民健康保険料等の納付者に関する情報は、特に慎重に保護することを要する重要な秘密情報であることから、国民健康保険料等の徴収に関する業務について民間事業者の活用を検討する場合には、個人情報の保護に遺漏を生じることがないように、特段の配慮と慎重な取扱いが必要である。こ

のため、民間委託を行う際には、各市町村の個人情報保護政策との整合性に留意しつつ、当該業務の内容に応じ、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止を徹底することなどにより、情報の厳正な取扱いが確保されるよう、十分に留意していただきたい。

保国発 1 2 2 8 第 1 号  
平成 2 1 年 1 2 月 2 8 日

都道府県民生主管部（局）  
国民健康保険主管課（部）長

行政改革主管部（局）  
行政改革主管課（部）長

殿

厚生労働省保険局国民健康保険課長

国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付業務の民間委託に関する留意事項について

国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付業務等（以下「国民健康保険関係の窓口業務」という。）の民間委託に関する留意事項については、「「公共サービス改革基本方針」の改定（国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項）について」（平成 1 9 年 3 月 2 8 日付け老介発第 0 3 2 8 0 0 1 号・保国発第 0 3 2 8 0 0 2 号。以下「民間委託留意事項通知」という。）でお示ししているところであるが、「公共サービス改革基本方針」（平成 2 1 年 7 月 1 0 日閣議決定）の別表（平成 1 9 年 1 2 月 2 4 日追加分）に、別添 1 のとおり国民健康保険関係の窓口業務に関する措置について記載され、別添 2 のとおり内閣府公共サービス改革推進室から市町村の出張所・連絡所等における窓口業務において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示されているところである。

これを踏まえ、民間委託留意事項通知の一部を下記のとおり改正することとしたので、各市町村保険者の事務執行にあたり、貴管内市町村等関係方面への周知徹底に遺憾なきよう配慮されたい。

## 記

Ⅱの2中「なお、ここでいう「受付」とは、届け出た者の身分証等の確認や、届出書等の記載漏れがないか、添付書類が揃っているかなどの形式的な確認を含む。」を削り、①から④までを次のように改める。

### (1) 各種届出書・申請書の受付

- ・届出者・申請者が、法令上、届出・申請をすることができるかどうか確認を行うこと。
- ・届出書・申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- ・届出書・申請書に必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。

### (2) 被保険者台帳等への記載に関する業務

- ・市町村職員による届出書・申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること。（端末の入出力の操作を含む。）

### (3) 被保険者証等の作成に関する業務

- ・市町村職員による被保険者証等の交付の決定を受けて、請求者に交付する被保険者証等を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）

### (4) 被保険者証等の引渡し業務

- ・作成された被保険者証等を窓口において請求者に手交すること。また、被保険者証等を郵便等により送付する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。

### (5) その他、事実上の行為又は補助的業務

Ⅱの3の(1)を次のように改める。

#### (1) 民間委託の範囲

証明書等の交付や療養費等の給付その他の市町村の処分については現行法の下では民間委託できない。

Ⅱの3の(2)中「場合には」の次に「、個人情報保護条例に、受託した民間事業者及びその従業員に対する規制を追加し、罰則の対象とするなどの必要な規定の整備を行うなど」を加え、「同様の趣旨から、住基台帳等に民間事業者がアクセスすることはできない。」を削り、「上記に掲げる個人情報で、申請書、届出書、証明書等に記載されているものについても、民間委託を行う際には、各市町村の個人情報保護政策との整合性に留意しつつ、当該業務の内容に応じ、証明書等の請求者の本人確認、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止、等を徹底することなどにより」を「証明書等の請求者の本人確認、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止、業務内容に限定した端末へのアクセス制限等

、委託業務の内容に応じた情報の取扱方法を定めた上で委託契約に盛り込み、民間事業者に遵守させることを徹底することなどにより」に改める。

Ⅲの3の(2)中「場合には」の次に「、個人情報保護条例に、受託した民間事業者及びその従業員に対する規制を追加し、罰則の対象とするなどの必要な規定の整備を行うなど」を加え、「このため、民間委託を行う際には、各市町村の個人情報保護政策との整合性に留意しつつ、当該業務の内容に応じ、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止を徹底することなどにより」を「また、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止、業務内容に限定した端末へのアクセス制限等、委託業務の内容に応じた情報の取扱方法を定めた上で委託契約に盛り込み、民間事業者に遵守させることを徹底することなどにより」に改める。

## 労働省告示及び適正な請負・業務委託に係る参考資料

発出者	文書名	頁数
厚生労働省	労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準 (昭和 61 年労働省告示第 37 号)	1
	「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」 (37 号告示) に関する疑義応答集	3
	「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」 (37 号告示) に関する疑義応答集 (第 2 集)	11
	労働者派遣事業関係業務取扱要領 (平成 28 年 11 月) (抜粋)	22
	請負・業務委託を適正に行うために (首都圏労働局)	32
	請負・業務委託を適正に行うために (大阪労働局)	38
内閣府	地方公共団体の適正な請負(委託)事業推進のための手引き	44



## 労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準

(昭和 61 年労働省告示第 37 号)

(最終改正 平成 24 年厚生労働省告示第 518 号)

第一条 この基準は、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律(昭和六十年法律第八十八号。以下「法」という。)の施行に伴い、法の適正な運用を確保するためには労働者派遣事業(法第二条第三号に規定する労働者派遣事業をいう。以下同じ。)に該当するか否かの判断を的確に行う必要があることに鑑み、労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分を明らかにすることを目的とする。

第二条 請負の形式による契約により行う業務に自己の雇用する労働者を従事させることを業として行う事業主であつても、当該事業主が当該業務の処理に関し次の各号のいずれにも該当する場合を除き、労働者派遣事業を行う事業主とする。

一 次のイ、ロ及びハのいずれにも該当することにより自己の雇用する労働者の労働力を自ら直接利用するものであること。

イ 次のいずれにも該当することにより業務の遂行に関する指示その他の管理を自ら行うものであること。

(1) 労働者に対する業務の遂行方法に関する指示その他の管理を自ら行うこと。

(2) 労働者の業務の遂行に関する評価等に係る指示その他の管理を自ら行うこと。

ロ 次のいずれにも該当することにより労働時間等に関する指示その他の管理を自ら行うものであること。

(1) 労働者の始業及び終業の時刻、休憩時間、休日、休暇等に関する指示その他の管理(これらの単なる把握を除く。)を自ら行うこと。

(2) 労働者の労働時間を延長する場合又は労働者を休日に労働させる場合における指示その他の管理(これらの場合における労働時間等の単なる把握を除く。)を自ら行うこと。

ハ 次のいずれにも該当することにより企業における秩序の維持、確保等のための指示その他の管理を自ら行うものであること。

(1) 労働者の服務上の規律に関する事項についての指示その他の管理を自ら行うこと。

(2) 労働者の配置等の決定及び変更を自ら行うこと。

二 次のイ、ロ及びハのいずれにも該当することにより請負契約により請け負った業務を自己の業務として当該契約の相手方から独立して処理するものであること。

イ 業務の処理に要する資金につき、すべて自らの責任の下に調達し、かつ、支弁すること。

ロ 業務の処理について、民法、商法その他の法律に規定された事業主としてのすべての責任を負うこと。

ハ 次のいずれかに該当するものであつて、単に肉体的な労働力を提供するものでないこと。

(1) 自己の責任と負担で準備し、調達する機械、設備若しくは器材(業務上必要な簡易な工具を除く。)又は材料若しくは資材により、業務を処理すること。

(2) 自ら行う企画又は自己の有する専門的な技術若しくは経験に基づいて、業務を処理すること。

第三条 前条各号のいずれにも該当する事業主であつても、それが法の規定に違反することを免れるため故意に偽装されたものであつて、その事業の真の目的が法第二条第一号に規定する労働者派遣を業として行うことにあるときは、労働者派遣事業を行う事業主であることを免れることができない。

「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に  
関する基準」（37号告示）に関する疑義応答集

1. 発注者と請負労働者との日常的な会話

Q

請負労働者に対して、発注者は指揮命令を行うと偽装請負になると聞きましたが、発注者が請負事業主の労働者（以下「請負労働者」といいます。）と日常的な会話をして、偽装請負となりますか。

A

発注者が請負労働者と、業務に関係のない日常的な会話をして、発注者が請負労働者に対して、指揮命令を行ったことにはならないので、偽装請負にはあたりません。

2. 発注者からの注文（クレーム対応）

Q

欠陥製品が発生したことから、発注者が請負事業主の作業工程を確認したところ、欠陥商品の原因が請負事業主の作業工程にあることがわかりました。この場合、発注者が請負事業主に作業工程の見直しや欠陥商品を製作し直すことを要求することは偽装請負となりますか。

A

発注者から請負事業主に対して、作業工程の見直しや欠陥商品を製作し直すことなど発注に関わる要求や注文を行うことは、業務請負契約の当事者間で行われるものであり、発注者から請負労働者への直接の指揮命令ではないので労働者派遣には該当せず偽装請負にはあたりません。

ただし、発注者が直接、請負労働者に作業工程の変更を指示したり、欠陥商品の再製作を指示したりした場合は、直接の指揮命令に該当することから偽装請負と判断されることになります。

3. 発注者の労働者による請負事業主への応援

Q

発注者から大量の注文があり、請負労働者だけでは処理できないときに、発注者の労働者が請負事業主の作業場で作業の応援を行った場合、偽装請負となりますか。

A

発注者の労働者が、請負事業主の指揮命令の下、請負事業主の請け負った業務を行った場合は、発注者が派遣元事業主、請負事業主が派遣先となる労働者派遣に該当します。労働者派遣法に基づき適正に行われていない限りは違法となります。

なお、請負事業主では大量の注文に応じられないことから、従来の契約の一部解除や変更によって、請負事業主で処理しなくなった業務を発注者が自ら行うこととなった場合等は、変更等の手続が適切になされているのであれば、特に違法ではありません。

#### 4. 管理責任者の兼任

Q

請負事業主の管理責任者が作業者を兼任する場合、管理責任者が不在になる場合も発生しますが、請負業務として問題がありますか。

A

請負事業主の管理責任者は、請負事業主に代わって、請負作業場での作業の遂行に関する指示、請負労働者の管理、発注者との注文に関する交渉等の権限を有しているものですが、仮に作業者を兼任して、通常は作業をしていたとしても、これらの責任も果たせるのであれば、特に問題はありません。

また、管理責任者が休暇等で不在にすることがある場合には、代理の者を選任しておき、管理責任者の代わりに権限を行使できるようにしておけば、特に問題はありません。

ただし、管理責任者が作業者を兼任しているために、当該作業の都合で、事実上は請負労働者の管理等ができないのであれば、管理責任者とはいえ、偽装請負と判断されることとなります。

さらに、請負作業場に、作業者が1人しかいない場合で当該作業者が管理責任者を兼任している場合、実態的には発注者から管理責任者への注文が、発注者から請負労働者への指揮命令となることから、偽装請負と判断されることとなります。

#### 5. 発注者の労働者と請負労働者の混在

Q

発注者の作業スペースの一部に請負事業主の作業スペースがあるときに、発注者と請負事業主の作業スペースを明確にパーティション等で区分しないと偽装請負となりますか。

また、発注者の労働者と請負労働者が混在していると、偽装請負となりますか。

A

適正な請負と判断されるためには、請負事業主が、自己の労働者に対する業務の遂行に関する指示その他の管理を自ら行っていること、請け負った業務を自己の業務として契約の相手方から独立して処理することなどがが必要です。

これらの要件が満たされているのであれば、仮に両事業主の作業スペースがパーティション等により物理的に区分されていることがなくても、それだけをもって偽装請負と判断されるものではありません。

また、同様に、上記の要件が満たされているのであれば、パーティション等の区分がないだけでなく、発注者の労働者と請負労働者が混在していたとしても、それだけをもって偽装請負と判断されるものではありません。

ただし、例えば、発注者と請負事業主の作業内容に連続性がある場合であって、それぞれの作業スペースが物理的に区分されていないことや、それぞれの労働者が混在していることが原因で、発注者が請負労働者に対し、業務の遂行方法に必然的に直接指示を行ってしまう場合は、偽装請負と判断されることになります。

## 6. 中間ラインで作業をする場合の取扱

Q

製造業務において、発注者の工場の製造ラインのうち、中間のラインの一つを請け負っている場合に、毎日の業務量は発注者が作業しているラインから届く半製品の量によって変動します。この場合は、偽装請負となりますか。

A

適切な請負と判断されるためには、業務の遂行に関する指示その他の管理を請負事業主が自ら行っていること、請け負った業務を自己の業務として相手方から独立して処理することなどが必要がありますが、これらの要件が満たされているのであれば、発注者の工場の中間ラインの一つを請け負っていることのみをもって、偽装請負と判断されるものではありません。

具体的には、工場の中間ラインの一つを請け負っている場合であっても、一定期間において処理すべき業務の内容や量の注文に応じて、請負事業主が自ら作業遂行の速度、作業の割り付け、順番、労働者数等を決定しているのであれば中間ラインの一つを請け負っていることのみをもって、偽装請負と判断されるものではありません。

ただし、工場の中間ラインの一つを請け負っている場合で、一定期間において処理すべき業務の内容や量が予め決まっておらず、他の中間ラインの影響によって、請負事業主が作業する中間ラインの作業開始時間と終了時間が実質的に定まってしまう場合など、請負事業主が自ら業務の遂行に関する指示その他の管理を行っているとみなせないときは、偽装請負と判断されることになります。

## 7. 作業工程の指示

Q

発注者が、請負業務の作業工程に関して、仕事の順序の指示を行ったり、請負労働者の配置の決定を行ったりしてもいいですか。また、発注者が直接請負労働者に指示を行わないのですが、発注者が作成した作業指示書を請負事業主に渡してそのとおりに作業を行わせてもいいですか。

A

適切な請負と判断されるためには、業務の遂行に関する指示その他の管理を請負事業主が自ら行っていること、請け負った業務を自己の業務として相手方から独立して処理することなどが重要です。

したがって、発注者が請負業務の作業工程に関して、仕事の順序・方法等の指示を行ったり、請負労働者の配置、請負労働者一人ひとりへの仕事の割付等を決定したりすることは、請負事業主が自ら業務の遂行に関する指示その他の管理を行っていないので、偽装請負と判断されることになります。

また、こうした指示は口頭に限らず、発注者が作業の内容、順序、方法等に関して文書等で詳細に示し、そのとおりに請負事業主が作業を行っている場合も、発注者による指示その他の管理を行わせていると判断され、偽装請負と判断されることになります。

## 8. 発注量の変動する場合の取扱

Q

発注する製品の量や作業量が、日ごと月ごとに変動が激しく、一定量の発注が困難な場合に、包括的な業務請負契約を締結しておき、毎日必要量を発注した上で、出来高での精算とすることは、偽装請負となりますか。また、完成した製品の量等に応じた出来高精算ではなく、当該請負業務に投入した請負労働者の人数により精算することは、偽装請負となりますか。

A

請負事業主が発注者から独立して業務を処理しているとともに、発注される製品や作業の量に応じて、請負事業主が自ら業務の遂行方法に関する指示（順序、緩急の調整等）、労働者の配置や労働時間の管理等を行うことにより、自己の雇用する労働者を請負事業主が直接利用しているのであれば、包括的な業務請負契約を締結し、発注量は毎日変更することだけをもって、偽装請負と判断されるものではありません。

また、このように発注量の変動し、請負料金が一定しない場合に、完成した製品の個数等に基づき出来高で精算することだけをもって、偽装請負と判断されるものではありません。

ただし、製品や作業の完成を目的として業務を受発注しているのではなく、業務を処理するために費やす労働力（労働者の人数）に関して受発注を行い、投入した労働力の単価を基に請負料金を精算している場合は、発注者に対して単なる労働力の提供を行われているにすぎず、その場合には偽装請負と判断されることとなります。

## 9. 請負労働者の作業服

Q

請負労働者の作業服について、発注者からの指示があった場合は、偽装請負となりますか。また、発注者と請負事業主のそれぞれの労働者が着用する作業服が同一であった場合は偽装請負となりますか。

A

適切な請負と判断されるためには、請負事業主が、自己の労働者のサービス上の規律に関する事項についての指示その他の管理を自ら行うこと、業務を自己の業務として契約の相手方から独立して処理することなどが重要です。

請負労働者に対して発注者が直接作業服の指示を行ったり、請負事業主を通じた関与を行ったりすることは、請負事業主が自己の労働者のサービス上の規律に関する指示その他の管理を自ら行っていないこととなり、偽装請負と判断されることとなります。

ただし、例えば、製品の製造に関する制約のため、事業所内への部外者の侵入を防止し企業機密を守るため、労働者の安全衛生のため等の特段の合理的な理由により、特定の作業服の着用について、双方合意の上、予め請負契約で定めていることのみをもって、偽装請負と判断されるものではありません。

## 10. 請負業務において発注者が行う技術指導

Q

請負労働者に対して、発注者は指揮命令を行ってはならないと聞きましたが、技術指導等を行うと、偽装請負となりますか。

A

適切な請負と判断されるためには、請負事業主が、自己の雇用する労働者の労働力を自ら直接利用すること、業務を自己の業務として契約の相手方から独立して処理することなどの要件を満たすことが必要となります。

発注者が、これらの要件を逸脱して労働者に対して技術指導等を行うことはできませんが、一般的には、発注者が請負労働者に対して行う技術指導等とされるもののうち次の例に該当するものについては、当該行為が行われたことをもって、偽装請負と判断されるものではありません。

[例]

- ア 請負事業主が、発注者から新たな設備を借り受けた後初めて使用する場合、借り受けている設備に発注者による改修が加えられた後初めて使用する場合等において、請負事業主による業務処理の開始に先立って、当該設備の貸主としての立場にある発注者が、借り手としての立場にある請負事業主に対して、当該設備の操作方法等について説明を行う際に、請負事業主の監督の下で労働者に当該説明（操作方法等の理解に特に必要となる実習を含みます。）を受けさせる場合のもの
- イ 新製品の製造着手時において、発注者が、請負事業主に対して、請負契約の内容である仕様等について補足的な説明を行う際に、請負事業主の監督の下で労働者に当該説明（資料等を用いて行う説明のみでは十分な仕様等の理解が困難な場合に特に必要となる実習を含みます。）を受けさせる場合のもの
- ウ 発注者が、安全衛生上緊急に対処する必要のある事項について、労働者に対して指示を行う場合のもの

## 11. 請負業務の内容が変更した場合の技術指導

Q

製品開発が頻繁にあり、それに応じて請負業務の内容が変わる場合に、その都度、発注者からの技術指導が必要となりますが、どの程度まで認められますか。

A

請負業務の内容等については日常的に軽微な変更が発生することも予想されますが、その場合に直接発注者から請負労働者に対して変更指示をすることは偽装請負にあたります。一方、発注者から請負事業主に対して、変更に関する説明、指示等が行われていれば、特に問題はありません。

ただし、新しい製品の製造や、新しい機械の導入により、従来どおりの作業方法等では処理ができない場合で、発注者から請負事業主に対しての説明、指示等だけでは処理できないときには、Q10ア又はイに準じて、変更に際して、発注者による技術指導を受けることは、特に問題はありません。

## 12. 玄関、食堂等の使用

Q

発注者の建物内において請負業務の作業をしていますが、当該建物の玄関、食堂、化粧室等を発注者と請負事業主が共同で使用することは違法となりますか。また、別個の双務契約を締結する必要はありますか。

A

食堂、化粧室等のように業務処理に直接必要とはされない福利厚生施設や、建

物の玄関、エレベーターのように不特定多数の者が使用可能な場所・設備を、発注者と請負事業主が共同で使用することは差し支えありません。また、使用に当たって、別個の双務契約までは必ずしも要するものではありません。

### 13. 作業場所等の使用料

Q

発注者の建物内において請負業務の作業をしていますが、当該建物内の作業場所の賃貸料や光熱費、請負労働者のために発注者から提供を受けている更衣室やロッカーの賃借料についても、別個の双務契約が必要ですか。

A

適正な請負と判断されるためには、請負事業主が請け負った業務を自己の業務として契約の相手方から独立して処理することなどが必要であり、単に肉体的な労働力を提供するものではないことが必要です。そのためには、①請負事業主の責任と負担で、機械、設備若しくは器材（業務上必要な簡易な工具を除きます。）又は材料若しくは資材を準備し、業務の処理を行うか、②企画又は専門的な技術若しくは経験で業務を処理するか、いずれかであることが必要です。

①の場合に、請負業務の処理自体に直接必要とされる機械、資材等を発注者から借り入れたり、購入したりする場合は請負契約とは別個の双務契約が必要です。

他方、請負業務の処理に間接的に必要とされるもの（例えば、請負業務を行う場所の賃貸料や、光熱費）、請負業務の処理自体には直接必要とされないが、請負業務の処理に伴い、発注者から請負事業主に提供されるもの（例えば、更衣室やロッカー）については、別個の双務契約までは必要なく、その利用を認めること等について請負契約中に包括的に規定されているのであれば特に問題のないものです。

### 14. 双務契約が必要な範囲

Q

発注者から、製造の業務を請け負った場合、請負事業主の責任と負担で、機械、設備若しくは器材又は材料若しくは資材を準備し、業務処理を行うことが必要であり、機械、資材等を発注者から借り入れ又は購入するのであれば、別個の双務契約が必要とのことですが、半製品への部品の組み込みや塗装、完成品の梱包の業務を請け負っている場合に、発注者から提供された部品、塗料、梱包材等について、一旦発注者から購入することが必要ですか。

A

発注者から、①半製品とそれに組み込む部品や仕上げのための塗料等を提供された上で半製品に部品を取り付けたり、塗装したりする業務を請け負っている場

合、②完成品と梱包材を提供された上で完成品を梱包する業務を請け負っている場合に、半製品と部品や塗料、完成品と梱包材を、一旦発注者から請負事業主が「購入」し、取付・塗装や梱包の業務の完了後に、加工後の半製品や梱包後の完成品を請負事業主から発注者に「売却」するための双務契約までは必要ありません。

ただし、このような塗装、梱包等の業務であっても、当該組み込み、塗装、梱包等の業務に必要な機械、設備又は機材は、請負事業主の責任で準備するか、発注者から借り入れる又は購入するのであれば、別個の双務契約を締結することが必要になります。

#### 15. 資材等の調達費用

Q

製造の業務を請け負っていますが、請負事業主が調達する原材料の価格が日々変動したり、発注量によって原材料の量も変動したりすることから、請負経費の中に原材料の費用を含めて一括の契約を締結することは困難です。原材料について、請負代金とは別に実費精算とした場合、偽装請負となりますか。

A

請負業務の処理に必要な資材等については、請負事業主の責任により調達することが必要ですが、必要となる資材等の価格が不明確な場合で、予め契約を締結することが困難な場合は、請負業務にかかる対価とは別に、精算することとしても特に問題はありません。

# 「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」

## (37号告示)に関する疑義応答集(第2集)

### 目次

#### 発注者からの情報提供等

問1 通信回線の新規導入の営業の請負業務の中で、請負事業主が雇用する労働者(以下「請負労働者」といいます。)が、新規契約取得のための顧客開拓を行っています。請負労働者が、回線工事のスケジュールの情報を発注者に確認すると、請負でなく労働者派遣事業となりますか。

..... 1

問2 車両運行管理の請負業務の中で、発注者の社用車の運転を請負労働者が行っています。発注者の労働者が社用車に乗車後、請負労働者に、用務先での停車位置や待機場所、用務先からの出発時間を直接伝え、請負でなく労働者派遣事業となりますか。

..... 1

#### 緊急時の指示

問3 災害時など緊急の必要により、請負労働者の安全や健康を確保するため、発注者が請負労働者に対して直接指示を行った場合、請負でなく労働者派遣事業となりますか。

..... 2

問4 車両運行管理の請負業務の中で、発注者の社用車の運転を請負労働者が行っています。発注者から請負事業主に当初依頼していた行先以外にも、発注者側で緊急に別の用務先に行く必要が生じたため、別の用務先へも立ち寄るよう、発注者の労働者から請負労働者に直接依頼した場合、請負でなく労働者派遣事業となりますか。

..... 2

#### 法令遵守のために必要な指示

問5 建設作業で、複数の請負事業者が同じ現場に入場している場合や、製造業等において親企業の構内に複数の構内下請事業者が入構している場合、労働安全衛生法第29条に基づき、元請事業者が下請の作業員に安全衛生のために必要な事項を直接指示すると、請負でなく労働者派遣事業となりますか。

..... 3

## 業務手順の指示

- 問6 学校給食調理業務の発注者が「調理業務指示書」を作成し、献立ごとの材料、調理方法、温度設定等を請負事業主に示すことは問題がありますか。  
..... 3

## 発注・精算の形態

- 問7 マネキン(商品実演販売)の業務請負に当たり、請負事業主に対して日時、場所、労働時間、人数等が指定されて発注され、料金は労働者の人数に比例する形で決定されています。このような発注や精算の形態は、請負業務として問題がありますか。  
..... 4
- 問8 請負労働者が発注者の事業所で1人で請負業務を処理しています。そこには、請負事業主の管理責任者は常駐しておらず、請負労働者や発注者との連絡調整のため、必要に応じて巡回して業務上の指示を行っていますが、請負業務として問題がありますか。  
..... 4

## 打ち合わせへの請負労働者の同席等

- 問9 発注者との打ち合わせ会議や、発注者の事業所の朝礼に、請負事業主の管理責任者だけでなく請負労働者も出席した場合、請負でなく労働者派遣事業となりますか。  
..... 5
- 問10 発注者からの依頼メールを請負事業主の管理責任者に送付する際、管理責任者の了解の下、請負労働者にも併せて(ccで)送付した場合、請負でなく労働者派遣事業となりますか。  
..... 5

## 請負事業主の就業規則・服務規律

- 問11 請負業務の実施に当たり、発注者側の作業効率化や施設管理の必要上、発注者の就業時間・休日、服務規律、安全衛生規律と同等の内容で、請負事業主が自己の労働者を指揮命令することは、請負業務として問題がありますか。  
..... 6

### 発注者による請負労働者の氏名等の事前確認

問 12 発注者の社内セキュリティー規定により、発注者の施設内に入場する請負労働者の氏名をあらかじめ請負事業主から提出させ、発注者が確認することは問題がありますか。

．．．．． 6

問 13 請負業務の実施に当たり、情報漏洩防止のため、発注者が、請負労働者から請負事業主あての誓約書を提出させ、その写しを発注者に提出するよう求めることは可能ですか。

また、請負事業主の業務遂行能力の確認のため、請負労働者に職務経歴書を求めたり事前面談を行ったりすることは可能ですか。

．．．．． 6

### 自らの企画又は専門的技術・経験に基づく業務処理

問 14 デパートや美術館等の受付案内業務は、37号告示にいう「自らの企画又は自己の有する専門的な技術・経験に基づく業務処理」と言えますか。

．．．．． 7

問 15 車両運行管理業務は、37号告示にいう「自らの企画又は自己の有する専門的な技術・経験に基づく業務処理」と言えますか。

．．．．． 8

「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」  
(37号告示)に関する疑義応答集(第2集)

発注者からの情報提供等

問1 通信回線の新規導入の営業の請負業務の中で、請負事業主が雇用する労働者(以下「請負労働者」といいます。)が、新規契約取得のための顧客開拓を行っています。請負労働者が、回線工事のスケジュールの情報を発注者に確認すると、請負でなく労働者派遣事業となりますか。

請負(委任及び準委任を含みます。以下同じ。)の業務では、請負事業主が自ら業務の遂行方法に関する指示を行う必要があります。ただし、例えば、通信回線導入の営業業務を行う請負労働者から、請負業務に必要な範囲で、工事スケジュールについての問い合わせを受け、発注者が情報提供することに限られるのであれば、それ自体は発注者からの指揮命令に該当するとは言えないため、直ちに労働者派遣事業と判断されることはありません。

一方、発注者が、工事スケジュールの情報提供に加えて、顧客への営業上の対応方針等を請負労働者に直接指示している場合は、労働者派遣事業と判断されることとなります。

問2 車両運行管理の請負業務の中で、発注者の社用車の運転を請負労働者が行っています。発注者の労働者が社用車に乗車後、請負労働者に、用務先での停車位置や待機場所、用務先からの出発時間を直接伝え、請負でなく労働者派遣事業となりますか。

請負業務では、請負事業主が自ら業務の遂行方法に関する指示を行う必要があるため、車両運行管理業務の請負では、通常、発注者が、あらかじめ定められた様式(運行計画)等により配車時間・用務先等を請負事業主に依頼し、請負事業主によって指名された請負労働者はその運行計画に基づき発注者の労働者を乗車させ用務先まで移動させることが求められています。

一方で、車両運行管理業務の性質上、用務先での停車位置や待機場所、用務先からの出発時間は、当日の交通事情や天候、用務先の状況により予測できず、運行計画にあらかじめ正確に記載することが社会通念上困難な場合も多いと考えられます。このため、運行計画であらかじめ指定された範囲内で発注者の労働者が詳細な停車位置や待機場所を特定しても、発注者からの指

揮命令に該当するとは直ちに判断されません。

また、用務先からの出発時間に関しても、用務先に到着してからの概ねの待機時間が運行計画に明示されており、それに逸脱しない範囲で業務が遂行されていれば、発注者の労働者から請負労働者に用務先からの出発時間を直接伝えても、発注者からの指揮命令に該当するとは直ちに判断されません。

ただし、例えば、運行計画における用務先が市町村名のような幅広い区域を記しているような場合であって、運行の都度、発注者の労働者が直接、請負労働者に番地や建物名といった具体的な用務先を示したり、用務先からの出発時間のめどが全く立てられず、待機時間が発注者により請負事業主の了解なく拘束される場合など、請負事業主による請負労働者の労働時間管理等に影響を与えるような運用は、発注者からの指揮命令に該当し、労働者派遣事業と判断されることとなります。

#### 緊急時の指示

問3 災害時など緊急の必要により、請負労働者の安全や健康を確保するため、発注者が請負労働者に対して直接指示を行った場合、請負でなく労働者派遣事業となりますか。

発注者が、災害時など緊急の必要により、請負労働者の健康や安全を確保するために必要となる指示を直接行ったとしても、そのことをもって直ちに労働者派遣事業と判断されることはありません。

問4 車両運行管理の請負業務の中で、発注者の社用車の運転を請負労働者が行っています。発注者から請負事業主に当初依頼していた行先以外にも、発注者側で緊急に別の用務先に行く必要が生じたため、別の用務先へも立ち寄るよう、発注者の労働者から請負労働者に直接依頼した場合、請負でなく労働者派遣事業となりますか。

労働者派遣でなく請負と判断されるためには、発注者でなく請負事業主が自ら労働者に対して業務の遂行方法に関する指示を行う必要があります。車両運行管理業務の場合、発注者が、運行計画により配車時間・用務先等を請負事業主に依頼する必要があり、発注者が請負労働者に直接このような依頼をすることは、原則としてできません。

一方で、車両運行管理業務の性質上、日時、場所等を指定した発注となるため、当該日時、場所等の変更の状況によっては、すべて運行計画により請負事業主に依頼することが社会通念上、困難となる場合があります。

例えば、発注者が出発時までには予測できず、乗車中に運行計画に当初予定されていなかった用務先に行く必要が急遽生じることもあり得ます。このような場合、発注者が直接、請負事業主の了解を取ることが基本ですが、これに代えて、発注者の労働者が請負労働者に対して用務先の追加や変更を伝えたとしても、例えば、請負労働者が直ちに当該注文の変更を車内から携帯電話等で連絡し請負事業主の了解をとるなどして、請負事業主が自らの労働力を直接利用していると認められる限り、発注者からの指揮命令に該当するとは判断されません。

ただし、用務先の変更等が、請負事業主の了解無く行われたり、又は請負労働者の労働時間管理その他労働条件に影響を及ぼしたりするような場合は、労働者派遣事業と判断される可能性が高くなります。

#### 法令遵守のために必要な指示

問5 建設作業で、複数の請負事業者が同じ現場に入場している場合や、製造業等において親企業の構内に複数の構内下請事業者が入構している場合、労働安全衛生法第29条に基づき、元請事業者が下請の作業員に安全衛生のために必要な事項を直接指示すると、請負でなく労働者派遣事業となりますか。

労働安全衛生法第29条では、元請事業者が講ずべき措置として、関係請負人及び関係請負人の労働者が、労働安全衛生法令の規定に違反しないように必要な指導や指示を行うことが同法上の義務として定められています。

これらの指導や指示は、安全確保のために必要なものであり、元請事業者から下請事業者の労働者に対して直接行われたとしても、業務の遂行に関する指示等には該当しません。

#### 業務手順の指示

問6 学校給食調理業務の発注者が「調理業務指示書」を作成し、献立ごとの材料、調理方法、温度設定等を請負事業主に示すことは問題がありますか。

学校給食調理業務の場合、「学校給食衛生管理基準」等に基づき、発注者から「調理業務指示書」が示されたとしても、請負事業主が作業ごとの労働者の配置等の決定を行っており、実際の作業の指揮命令も請負事業主によってなされる場合には、労働者派遣事業と直ちに判断されることはありません。

ただし、「調理業務指示書」の内容が、献立ごとの労働者数を特定したり、

作業の割付まで示したりしている場合は、請負労働者の配置の決定や業務遂行に関する指示を発注者が実質的に行っていると認められるので、労働者派遣事業と判断されることとなります。

#### 発注・精算の形態

問7 マネキン（商品実演販売）の業務請負に当たり、請負事業主に対して日時、場所、労働時間、人数等が指定されて発注され、料金は労働者の人数に比例する形で決定されています。このような発注や精算の形態は、請負業務として問題がありますか。

労働者派遣事業又は労働者供給事業と判断されないためには、請負事業主が労働者の配置等の決定を自ら行わなければなりません。

一方で、マネキンを含め、販売、サービス又は保安等、「仕事を完成させ目的物を引き渡す」形態ではない請負業務では、当該請負業務の性格により、請負業務を実施する日時、場所、標準的な必要人数等を指定して発注したり、労働者の人数や労働時間に比例する形で料金決定したりすることに合理的な理由がある場合もあります。このような場合には、契約・精算の形態のみによって発注者が請負労働者の配置決定に関与しているとは言えず、労働者派遣事業又は労働者供給事業と直ちに判断されることはありません。

なお、上記の判断の前提として、請負事業主が自己の雇用する労働者の労働力を自ら直接利用するとともに、契約の相手方から独立して業務を処理していることが必要となります。

#### 管理責任者の不在等

問8 請負労働者が発注者の事業所で1人で請負業務を処理しています。そこには、請負事業主の管理責任者は常駐しておらず、請負労働者や発注者との連絡調整のため、必要に応じて巡回して業務上の指示を行っていますが、請負業務として問題がありますか。

請負業務を行う労働者が1人しかいない場合、当該労働者が管理責任者を兼任することはできず、当該労働者以外の管理責任者又は請負事業主が、作業の遂行に関する指示、請負労働者の管理、発注者との注文に関する交渉等を行う必要があります。しかし、当該管理責任者が業務遂行に関する指示、労働者の管理等を自らの確に行っている場合には、多くの場合、管理責任者が発注者の事業所に常駐していないことだけをもって、直ちに労働者派遣事業と判断されることはありません。

なお、労働者派遣事業と判断されないためには、管理責任者の不在時であっても、請負事業主が自己の雇用する労働者の労働力を自ら利用するものであること及び請け負った業務を自己の業務として相手方から独立して処理するものであることが担保される必要があり、例えば、発注者と請負事業主の管理責任者との確実な連絡体制をあらかじめ確立しておくことや、請負労働者の出退勤管理を含む労働時間管理等労働者の管理や業務遂行に関する指示等を請負事業主自らが確実に行えるようにしておくことが必要です。

#### 打ち合わせへの請負労働者の同席等

問9 発注者との打ち合わせ会議や、発注者の事業所の朝礼に、請負事業主の管理責任者だけでなく請負労働者も出席した場合、請負でなく労働者派遣事業となりますか。

発注者・請負事業主間の打ち合わせ等に、請負事業主の管理責任者だけでなく、管理責任者自身の判断で請負労働者が同席しても、それのみをもって直ちに労働者派遣事業と判断されることはありません。

ただし、打ち合わせ等の際、作業の順序や従業員への割振り等の詳細な指示が行われたり、発注者から作業方針の変更が日常的に指示されたりして、請負事業主自らが業務の遂行方法に関する指示を行っているとは認められない場合は、労働者派遣事業と判断されることになります。

問10 発注者からの依頼メールを請負事業主の管理責任者に送付する際、管理責任者の了解の下、請負労働者にも併せて（cc で）送付した場合、請負でなく労働者派遣事業となりますか。

発注者から請負事業主への依頼メールを、管理責任者の了解の下、請負労働者に併せて送付したことのみに基づいて、直ちに労働者派遣事業と判断されることはありません。

ただし、メールの内容が実質的に作業の順序や従業員への割振り等の詳細な指示が含まれるものであったり、作業方針の変更が日常的に指示されたり、あるいは発注者から請負労働者に直接返信を求めている場合など、請負事業主自らが業務の遂行方法に関する指示を行っているとは認められない場合は、労働者派遣事業と判断されることになります。

なお、請負事業主から発注者に請負労働者の個人情報を提供する際には、個人情報保護法等に基づく適正な取扱い（例えば、請負労働者のメールアドレスの提供に先立ち請負労働者本人の同意を得る等）が求められます。

## 請負事業主の就業規則・服務規律

問11 請負業務の実施に当たり、発注者側の作業効率化や施設管理の必要上、発注者の就業時間・休日、服務規律、安全衛生規律と同等の内容で、請負事業主が自己の労働者を指揮命令することは、請負業務として問題がありますか。

請負業務では、請負事業主は自己の就業規則、服務規律等に基づき、労働者を指揮命令して業務を遂行する必要があります。

ただし、例えば、請負事業主の業務の効率化、各種法令等による施設管理や安全衛生管理の必要性等合理的な理由がある場合に、結果的に発注者と同様の就業時間・休日、服務規律、安全衛生規律等となったとしても、そのみをもって直ちに労働者派遣事業と判断されることはありません。

## 発注者による請負労働者の氏名等の事前確認

問12 発注者の社内セキュリティ規定により、発注者の施設内に入場する請負労働者の氏名をあらかじめ請負事業主から提出させ、発注者が確認することは問題がありますか。

請負業務では、請負事業主が労働者の配置等の決定や変更を自ら行うことが必要です。ただし、当該決定・変更を請負事業主自らが行っている限り、施設の保安上の理由や企業における秘密保持等、発注者の事業運営上必要な場合に、従事予定労働者の氏名をあらかじめ発注者に提出しても、そのことのみをもって発注者が請負労働者の配置等の決定及び変更に関与しているとは言えず、直ちに労働者派遣事業又は労働者供給事業と判断されることはありません。

なお、請負事業主から発注者へ請負労働者の氏名等の個人情報を提供する際には、個人情報保護法等に基づく適正な取扱（例えば、あらかじめ請負労働者本人の了解を得る等）が求められます。

問13 請負業務の実施に当たり、情報漏洩防止のため、発注者が、請負労働者から請負事業主あての誓約書を提出させ、その写しを発注者に提出するよう求めることは可能ですか。

また、請負事業主の業務遂行能力の確認のため、請負労働者に職務経歴書を求めたり事前面談を行ったりすることは可能ですか。

請負事業主が、請負業務に従事する労働者の決定を自ら行っている場合は、発注者が請負事業主に対し、情報漏洩防止のため、請負労働者の請負事業主あての誓約書の写しを求めても、そのことのみをもって労働者派遣事業又は労働者供給事業と判断されることはありません。

一方、発注者が請負労働者の職務経歴書を求めたり事前面談を行ったりする場合は、一般的には当該行為が請負労働者の配置決定に影響を与えるので、労働者派遣事業又は労働者供給事業と判断されることがあります。特に、職務経歴書の提出や事前面談の結果、発注者が特定の者を指名して業務に従事させたり、特定の者について就業を拒否したりする場合は、発注者が請負労働者の配置等の決定及び変更に関与していると判断されることとなります。

なお、請負事業主から発注者へ請負労働者の個人情報を提供する際には、個人情報保護法等に基づく適正な取扱（例えば、誓約書の写しの提供に先立ち請負労働者本人の同意を得る等）が求められます。

#### 自らの企画又は専門的技術・経験に基づく業務処理

問 14 デパートや美術館等の受付案内業務は、37号告示にいう「自らの企画又は自己の有する専門的な技術・経験に基づく業務処理」と言えますか。

請負業務では、請負事業主が契約の相手方から独立して業務を処理することなどが必要であり、自己の責任と負担で準備し、調達する機械・設備、材料・資材により業務を処理するか、自ら行う企画又は自己の有する専門的技術・経験に基づき業務を処理するか、いずれかであることが必要です。

デパートや美術館などの受付案内業務のように、「仕事を完成させ目的物を引き渡す」形態ではない請負業務は、のような自己負担すべき設備や材料等がなく、に該当する場合もあると考えられます。これに関しては、例えば、様々な場所の受付における来客対応、案内の方法、様々な客層に対する接遇手法やトラブル発生時の対応等のノウハウを蓄積し、これを基に業務対応マニュアル等を自ら作成した上で、労働者に対する教育訓練を自ら実施し、かつ、当該業務が的確に行われるよう自ら遂行状況の管理を行っているような場合は、請負事業主が自らの企画又は専門的技術・経験に基づいて業務処理を行っているとは判断できます。

一方、例えば、発注者から、来客への対応マナーや応答ぶり等をすべて事前に文書等で詳細な指示を受けており、トラブルが発生した場合にはその都度発注者に対応方針の指示を仰ぐこととされているなど、契約上の業務内容

に請負事業主の裁量の余地がない場合は、単なる労働力の提供と認められ、労働者派遣事業と判断される可能性が高まります。

問 15 車両運行管理業務は、37号告示にいう「自らの企画又は自己の有する専門的な技術・経験に基づく業務処理」と言えますか。

車両運行管理業務の内容が、運転者の提供のみならず、車両の整備、修理全般、燃料、備品、消耗品等の購入、車両運行管理のための事務手続及び事故処理全般等車両運行管理全体を請け負うものである場合は、多くの場合、請負事業主が自らの企画又は専門的技術・経験に基づき業務が処理されているものと判断できます。この場合、請負事業主が自己の責任と負担で調達する機械等により業務を処理する必要は必ずしもありませんので、車両の整備・修理費用等を発注者が負担しても、特に問題はありません。

なお、発注者が所有・管理する車両を、発注者が指定する目的地まで運転するのみの業務（運転者を提供するのみの業務）は、単なる労働力の提供と認められ、労働者派遣事業と判断される可能性が高まります。

また、労働者派遣事業と判断されないためには、上記のように車両運行管理全体を請け負うだけでなく、請負事業主が請負労働者に対して業務遂行に関する指示その他の管理を自ら行うこと等が必要となります。

# 労働者派遣事業関係業務取扱要領

平成 28 年 11 月

厚生労働省職業安定局

## 第1 労働者派遣事業の意義等

### 1 労働者派遣

#### (1) 「労働者派遣」の意義

労働者派遣とは、「自己の雇用する労働者を、当該雇用関係の下に、かつ、他人の指揮命令を受けて、当該他人のために労働に従事させることをいい、当該他人に対し当該労働者を当該他人に雇用させることを約してするものを含まない」ものをいう（労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（以下「法」という。）第2条第1号）。

したがって、労働者派遣における派遣元、派遣先及び派遣労働者の三者間の関係は、①派遣元と派遣労働者との間に雇用関係があり、②派遣元と派遣先との間に労働者派遣契約が締結され、この契約に基づき、派遣元が派遣先に労働者を派遣し、③派遣先は派遣元から委託された指揮命令の権限に基づき、派遣労働者を指揮命令するというものである。

#### (2) 「労働者」及び「雇用関係」の意義

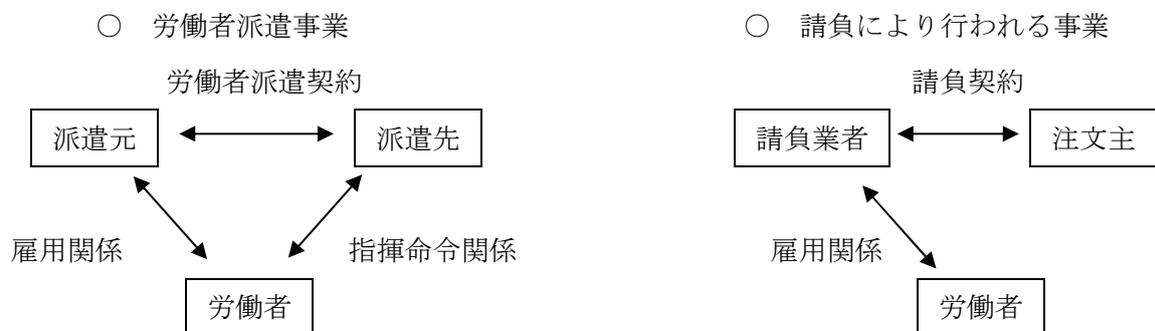
イ 「労働者」とは、事業主に雇用され、事業主から賃金を支払われる者をいう。

ロ 「雇用関係」とは、民法（明治29年法律第89号）第623条の規定による雇用関係のみではなく、労働者が事業主の支配を受けて、その規律の下に従属的地位において労働を提供し、その提供した労働の対償として事業主から賃金、給料その他これらに準ずるものの支払を受けている関係をいう。労働者派遣に該当するためには、派遣元との間において当該雇用関係が継続していることが必要である。

#### (3) 「指揮命令」の意義

イ 労働者派遣は、労働者を「他人の指揮命令を受けて、当該他人のために労働に従事させること」であり、この有無により、労働者派遣を業として行う労働者派遣事業（3参照）と請負により行われる事業とが区分される（第1-1図参照）。

第1-1図 労働者派遣事業と請負により行われる事業との差異



ロ 「他人の指揮命令を受けて、当該他人のために労働に従事させる」ものではないとして、労働者派遣事業に該当せず、請負により行われる事業に該当すると判断されるためには、

第1に、当該労働者の労働力を当該事業主が自ら直接利用すること、すなわち、当該労働者の作業の遂行について、当該事業主が直接指揮監督のすべてを行うとともに、

第2に、当該業務を自己の業務として相手方から独立して処理すること、すなわち、当該業務が当該事業主の業務として、その有する能力に基づき自己の責任の下に処理されることが必要であるが、具体的には、次のような基準に基づき判断を行う（昭和61年労働省告示第37号）。

なお、労働者派遣を受け、当該派遣労働者を用いて、請負により事業を行うことが可能であるのは当然であるので留意すること。

## 労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準

(昭和61年労働省告示第37号)

- I この基準は、法の適正な運用を確保するためには労働者派遣事業に該当するか否かの判断を的確に行う必要があることにかんがみ、労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分を明らかにすることを目的とする。
- II 請負の形式による契約により行う業務に自己の雇用する労働者を従事させることを業として行う事業主であっても、当該事業主が当該業務の処理に関し次の1及び2のいずれにも該当する場合を除き、労働者派遣事業を行う事業主とする。
- 1 次の(1)から(3)までのいずれにも該当することにより自己の雇用する労働者の労働力を自ら直接利用するものであること。
- (1) 次の①及び②のいずれにも該当することにより業務の遂行に関する指示その他の管理を自ら行うものであること。
- ① 労働者に対する業務の遂行方法に関する指示その他の管理を自ら行うこと。

当該要件の判断は、当該労働者に対する仕事の割り付け、順序、緩急の調整等につき当該事業主が自ら行うものであるか否かを総合的に勘案して行う。

「総合的に勘案して行う」とは、これらのうちいずれかの事項を事業主が自ら行わない場合であっても、これについて特段の合理的な理由が認められる場合は、直ちに当該要件に該当しないとは判断しない（以下同様。）という趣旨である。

〔製造業務の場合〕

受託者は、一定期間において処理すべき業務の内容や量の注文を注文主から受けるようにし、当該業務を処理するのに必要な労働者数等を自ら決定し、必要な労働者を選定し、請け負った内容に沿った業務を行っていること。

受託者は、作業遂行の速度を自らの判断で決定することができること。また、受託者は、作業の割り付け、順序を自らの判断で決定することができること。

〔車両運行管理業務の場合〕

あらかじめ定められた様式により運行計画（時刻、目的地等）を注文主から提出させ当該運行計画が安全運転の確保、人員体制等から不適切なものとなっている場合には、受託者がその旨を注文主に申し入れ変更できるものとなっていること。

〔医療事務受託業務の場合〕

受託業務従事者が病院等の管理者又は病院職員等から、その都度業務の遂行方法に関する指示を受けることがないよう、受託するすべての業務について、業務内容やその量

遂行手順、実施日時、就業場所、業務遂行に当たっての連絡体制、トラブル発生時の対応方法等の事項について、書面を作成し、管理責任者が受託業務従事者に対し具体的に指示を行うこと。

〔バンケットサービスの場合〕

受託者は、バンケットコンパニオンがホテル等から業務の遂行に関する指示を受けることのないよう、あらかじめホテル等と挨拶、乾杯、歓談、催し物等の進行順序並びにそれぞれの時点におけるバンケットコンパニオンが実施するサービスの内容及びサービスの実施に際しての注意事項を打ち合わせ、取り決めていること。

② 労働者の業務の遂行に関する評価等に係る指示その他の管理を自ら行うこと。

当該要件の判断は、当該労働者の業務の遂行に関する技術的な指導、勤惰点検、出来高査定等につき、当該事業主が自ら行うものであるか否かを総合的に勘案して行う。

〔医療事務受託業務の場合〕

受託者は、管理責任者を通じた定期的な受託業務従事者や病院等の担当者からの聴取又はこれらの者との打ち合わせの機会を活用し、受託業務従事者の業務の遂行についての評価を自ら行っていること。

(2) 次の①及び②のいずれにも該当することにより労働時間等に関する指示その他の管理を自ら行うものであること。

① 労働者の始業及び終業の時刻、休憩時間、休日、休暇等に関する指示その他の管理（これらの単なる把握を除く。）を自ら行うこと。

当該要件の判断は、受託業務の実施日時（始業及び終業の時刻、休憩時間、休日等）について、事前に事業主が注文主と打ち合わせているか、業務中は注文主から直接指示を受けることのないよう書面が作成されているか、それに基づいて事業主側の責任者を通じて具体的に指示が行われているか、事業主自らが業務時間の実績把握を行っているか否かを総合的に勘案して行う。

〔製造業務の場合〕

受託業務の行う具体的な日時（始業及び終業の時刻、休憩時間、休日等）については事前に受託者と注文主とで打ち合わせ、業務中は注文主から直接指示を受けることのないよう書面を作成し、それに基づいて受託者側の現場責任者を通じて具体的に指示を行っていること。

受託業務従事者が実際に業務を行った業務時間については、受託者自らが把握できる

ような方策を採っていること。

- ② 労働者の労働時間を延長する場合又は労働者を休日に労働させる場合における指示その他の管理（これらの場合における労働時間等の単なる把握を除く。）を自ら行うこと。

当該要件の判断は、労働者の時間外、休日労働は事業主側の責任者が業務の進捗状況等を見て自ら決定しているか、業務量の増減がある場合には、事前に注文主から連絡を受ける体制としているか否かを総合的に勘案して行う。

〔製造業務の場合〕

受託業務の業務量の増加に伴う受託業務従事者の時間外、休日労働は、受託者側の現場責任者が業務の進捗状況等を見て決定し、指示を行っていること。

〔バンケットサービスの場合〕

宴席が予定した時間を超えた場合の請負契約に定められたサービス提供の終了時間の延長についてのホテル等との交渉及び延長することとした場合のバンケットコンパニオンへの指示については、現場に配置している責任者が行っていること。

- (3) 次の①及び②のいずれにも該当することにより企業における秩序の維持、確保等のための指示その他の管理を自ら行うものであること。

- ① 労働者の服務上の規律に関する事項についての指示その他の管理を自ら行うこと。

当該要件の判断は、当該労働者に係る事業所への入退場に関する規律、服装、職場秩序の保持、風紀維持のための規律等の決定、管理につき、当該事業主が自ら行うものであるか否かを総合的に勘案して行う。

なお、安全衛生、機密の保持等を目的とする等の合理的な理由に基づいて相手方が労働者の服務上の規律に関与することがあっても、直ちに当該要件に該当しないと判断されるものではない。

〔医療事務受託業務の場合〕

職場秩序の保持、風紀維持のための規律等の決定、指示を受託者が自ら行う（衛生管理上等別途の合理的理由に基づいて病院等が労働者の服務上の規律に関与する場合を除く。）ほか、聴取及び打合せの際に、あるいは定期的な就業場所の巡回の際に、勤務場所での規律、服装、勤務態度等の管理を受託者が自ら行っていること。また、あらかじめ病院等の担当者に対して、この旨の説明を行っていること。

**② 労働者の配置等の決定及び変更を自ら行うこと。**

当該要件の判断は、当該労働者に係る勤務場所、直接指揮命令する者等の決定及び変更につき、当該事業主が自ら行うものであるか否かを総合的に勘案して行う。

なお、勤務場所については、当該業務の性格上、実際に就業することとなる場所が移動すること等により、個々具体的な現実の勤務場所を当該事業主が決定又は変更できない場合は当該業務の性格に応じて合理的な範囲でこれが特定されれば足りるものである  
〔製造業務の場合〕

自らの労働者の注文主の工場内における配置も受託者が決定すること。

また、業務量の緊急の増減がある場合には、前もって注文主から連絡を受ける体制にし、受託者が人員の増減を決定すること。

〔バンケットサービスの場合〕

業務に従事するバンケットコンパニオンの決定についてはホテル等による指名や面接選考等を行わずバンケット業者自らが決定すること。また、同一の宴席におけるバンケットサービスを複数のバンケット業者が請け負う場合には、異なるバンケット業者のバンケットコンパニオンが共同して1つのサービスを実施することのないよう、あらかじめ各バンケット業者が担当するテーブルやサービス内容を明確に区分していること。

**2 次の(1)から(3)までのいずれにも該当することにより請負契約により請け負った業務を自己の業務として当該契約の相手方から独立して処理するものであること。**

- (1) 業務の処理に要する資金につき、すべて自らの責任の下に調達し、かつ、支弁すること。
- (2) 業務の処理について、民法、商法その他の法律に規定された事業主としてのすべての責任を負うこと。

当該要件の判断に当たり、資金についての調達、支弁の方法は特に問わないが、事業運転資金等はすべて自らの責任で調達し、かつ、支弁していることが必要である。

〔医療事務受託業務の場合〕

受託業務の処理により、病院等及び第三者に損害を与えたときは、受託者が損害賠償の責任を負う旨の規定を請負契約に定めていること。

〔車両運行管理業務の場合〕

自動車事故等が発生し、注文主が損害を被った場合には、受託者が注文主に対して損害賠償の責任を負う（又は求償権に応ずる）旨の規定を契約書に明記するとともに、当該責任を負う意思及び履行能力を担保するため、受託者が自動車事故等に係る任意保険

に加入していること。

〔給食受託業務の場合〕

契約書等に食中毒等が発生し損害賠償が求められる等注文主側が損害を被った場合には、受託者が注文主に対して損害賠償の責任を負う（又は求償権に応ずる）旨の規定を明記していること。

(3) 次のイ又はロのいずれかに該当するものであって、単に肉体的な労働力を提供するものではないこと。

イ 自己の責任と負担で準備し、調達する機械、設備若しくは器材（業務上必要な簡易な工具を除く。）又は材料若しくは資材により、業務を処理すること。

当該要件は、機械、設備、資材等の所有関係、購入経路等の如何を問うものではないが、機械、資材等が相手方から借り入れ又は購入されたものについては、別個の双務契約（契約当事者双方に相互に対価的關係をなす法的義務を課する契約）による正当なものであることが必要である。なお、機械、設備、器材等の提供の度合については、単に名目的に軽微な部分のみを提供するにとどまるものでない限り、請負により行われる事業における一般的な社会通念に照らし通常提供すべきものが業務処理の進捗状況に応じて随時提供使用されていけばよいものである。

〔製造業務の場合〕

注文主からの原材料、部品等の受取りや受託者から注文主への製品の受渡しについて伝票等による処理体制が確立されていること。また、注文主の所有する機械、設備等の使用については、請負契約とは別個の双務契約を締結しており、保守及び修理を受託者が行うか、ないしは保守及び修理に要する経費を受託者が負担していること。

〔車両運行管理業務の場合〕

運転者の提供のみならず、管理車両の整備（定期整備を含む。）及び修理全般、燃料・油脂等の購入及び給油、備品及び消耗品の購入、車両管理のための事務手続、事故処理全般等についても受託することで注文主の自動車の管理全体を行っているものでありまた、当該受託業務の範囲を契約書に明記していること。

ロ 自ら行う企画又は自己の有する専門的な技術若しくは経験に基づいて、業務を処理すること。

当該要件は、事業主が企業体として有する技術、技能等に関するものであり、業務を処理する個々の労働者が有する技術、技能等に関するものではない。

Ⅲ Ⅱの1及び2のいずれにも該当する事業主であっても、それが法の規定に違反することを免れるため故意に偽装されたものであって、その事業の真の目的が法第2条第1号に規定する労働者派遣を業として行うことにあるときは、労働者派遣事業を行う事業主であることを免れることができない。

ハ(イ) 「他人のために労働に従事させる」とは、当該労働への従事に伴って生ずる利益が、当該指揮命令を行う他人に直接に帰属するような形態で行われるものをいう。したがって、事業主が、自己の雇用する労働者を指揮命令する方法の一つとして、当該事業主自身の事業所の作業の遂行について専門的能力を有する「他人」に当該事業主自身のための指揮命令の実施を委任等の形式により委託し、当該指揮命令の下に自己の雇用する労働者を労働に従事させるような場合は、「他人のために労働に従事させる」とはいえず、労働者派遣には該当しない。

ロ 「労働に従事させる」の前提として場所的な移動は前提ではなく、他人が派遣元の事業所に出向いて指揮命令を実施する場合であっても、当該指揮命令に伴って生ずる利益が当該他人に直接に帰属する限りは労働者派遣に該当する。

ハ(ロ) なお、「労働に従事させる」とは、派遣元が雇用主としての資格に基づき、労働者について自己の支配により、その規律の下に従属的地位において労働を提供させることをいうものであり、労働者に対する指揮命令に係る権限についても、派遣元から派遣先へ委託されてはいるが本来的には、派遣元に留保され、労働についても観念的には派遣元に提供されているものであることに留意する必要がある。

二 ロに掲げる基準は労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準であるが、労働者派遣契約に係る規制（第6参照）、派遣労働者に係る雇用制限の禁止に係る規定及び就業条件の明示に係る規定の派遣元事業主以外の労働者派遣をする事業主についての準用（第11の7(5)ホ(ロ)及び第11の7(5)へ(ニ)参照）、労働者派遣契約に関する措置に係る規定の派遣先以外の労働者派遣の役務の提供を受ける者についての準用（第8の2の(4)参照）並びに労働基準法（昭和22年法律第49号）等の適用に関する特例等の規定（第9参照）において必要となる「業として行わない労働者派遣」と請負の形態の区分においても、当該基準を準用するものとする。

(4) 出向との関係

イ 労働者派遣には、「当該他人に対し当該労働者を当該他人に雇用させることを約してするものを含まない」が、これによりいわゆる在籍型出向が除外される（第1-2図参照）。

第1-2図 労働者派遣と在籍型出向との差異



# なくそう 違法派遣 まもろう 派遣スタッフ

首都圏 派遣・請負適正化キャンペーン

## 請負・業務委託を適正に行うために

請負を発注する、または業務を委託する事業主の方  
請負を受託する請負事業者や、業務委託を受ける受託事業者の方

首都圏労働局

〈茨城・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川〉

## 労働者派遣と業務請負(委託)の区別の必要性

請

負と委託(委任・準委任)はいずれも民法上の契約の一形式で、請け負った業務に携わる労働者に対する使用者責任は全て雇用主である受託者にあります。

労働者派遣においては、労働者派遣法の規定により使用者(派遣先)と雇用主(派遣元)の各々の責任の所在が明確になっています。

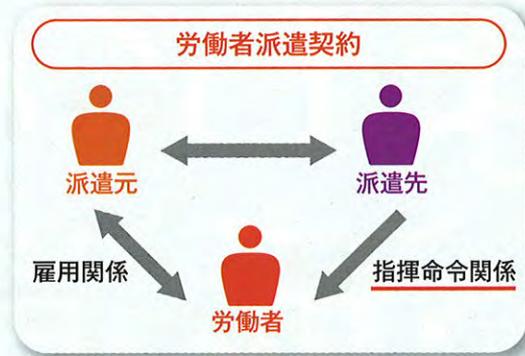
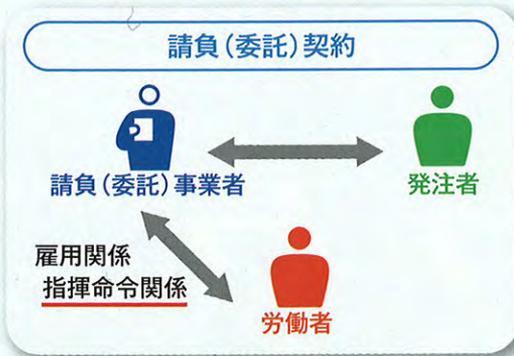
しかし、契約は請負(委託)、実態は労働者派遣といういわゆる「偽装請負」の形態は、本来、使用者が負うべき労働者に対する安全衛生等の責任の所在が曖昧になるばかりでなく、危険防止措置等が十分に講じられないことにより労働災害などが発生しやすくなってしまおうという問題を含んでいるため、労働者の就労実態に即した適正な契約とする必要があります。

### 請負・委託と労働者派遣の違い

●請負: 労働の結果として仕事の完成を目的とする  
(民法第632条)

●委託: 善良なる管理者の注意をもって業務を処理する  
(民法第643条、第656条)

●労働者派遣: 派遣元事業主が自己の雇用する労働者を派遣先の指揮命令を受けて派遣先のために労働に従事させる



労働者派遣、請負・委任のいずれに該当するかは、契約形式でなく、「労働者派遣と請負により行われる事業との区分に関する基準(昭和61年労働省告示第37号)」(以下、「区分基準」という。)に基づいて、労働者の就労の実態に即して判断されます。

「区分基準」では請負・委託とも「請負」として取り扱っています。

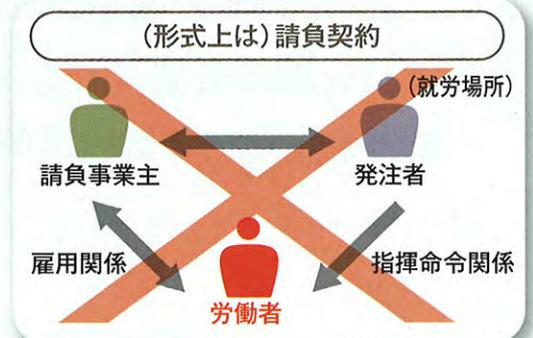
労働者保護のため、「区分基準」により請負(委託)契約の再チェックを行ってください。適正でないと判断される契約については適正な請負への事業内容等の変更又は適正な労働者派遣への切り替え等の措置が必要となります。

なお、多重構造となっているなど、複雑なケースの是正については各労働局へご相談ください。

### 偽装請負とは

いわゆる「偽装請負」とは、形式上は請負・委託として契約を締結しているものの、発注者側からの指揮命令等を受けて受託者の労働者が作業を行う形態となっており、その実態として労働者派遣となっているものをいい、主に発注者の事業場などに受託者の労働者が常駐している場合に多く発生しています。この「偽装請負」は労働者派遣法に違反することになります。

なお、ここで労働者が受託者に雇用されるものではなく、何らかの支配関係にある場合は職業安定法第44条(労働者供給事業の禁止)に違反することになります。



# 派遣と請負の区分基準のチェックポイント

## 労務管理上の独立(自己の雇用する労働者の労働力を自ら直接利用すること)

### I 業務の遂行に関する指示その他管理を請負事業主自ら行っているか

請負事業主が受託業務にかかる必要な労働者数の決定等や労働者に対する仕事の割り付け、順序、緩急の調整、技術的指導等を自ら行っているかチェックし、業務の管理が独立して行われていることを確認します。

- 1 作業場における労働者の人数、配置、変更等の指示は全て請負事業主が行っている。
- 2 労働者に対する仕事の割り当て、調整等の指示は全て請負事業主が行っている。
- 3 労働者に対する業務の技術指導や指揮命令は、全て請負事業主が行っている。
- 4 請負事業主自らが作業スケジュールの作成や調整を行い労働者に指示している。
- 5 欠勤等があった時の人員配置は、請負事業主が自ら指示、配置している。  
(※欠員補充の要員を発注者側や他社の労働者とするは適正ではありません。)
- 6 仕事の完成や業務の処理方法の教育、指導は請負事業主自ら行っている。
- 7 作業者の個々の能力評価は請負事業主自らがを行い、発注者に能力評価の資料等を提出していない。
- 8 発注者の許可、承認がなくても、請負側の労働者は職場離脱できる。(但し、施設管理上、機密保持上の合理的な理由がある場合は除く。)

### II 労働時間等に関する指示その他の管理を請負事業主自ら行っているか

就業規則の使用や労働者の勤怠管理を請負事業主自ら行っているかをチェックし、労働時間などの管理が独立して行われていることを確認します。

- 1 請負事業主が労働者の①就業時間、休憩時間の決定②残業、休日出勤の指示③欠勤、遅刻、早退等の管理を行っている。
- 2 発注者の就業規則をそのまま使用したり、その適用を受けさせることはない。
- 3 発注者が作成するタイムカードや出勤簿をそのまま使用させていない。  
(※労務管理を目的としていない合理的な理由がある場合を除く。)
- 4 請負側の個々の労働者の残業時間、深夜労働時間、休日労働日数の把握、確認、計算等を発注者が行うことはない。

### III 企業における秩序、確保等のための指示その他管理を請負事業主自ら行っているか

受託業務に従事する労働者にかかる職場での規律、服装等の決定、管理など及び労働者の配置の決定等を請負事業主自ら行っているかをチェックし、人事管理などが独立して行われていることを確認します。

- 1 発注者が作成した身分証明書、IDカード等を使用させていない。  
(※合理的な理由がある場合を除く。労働者の名刺が発注者の所属となっていないかにも注意。)
- 2 発注者が請負側の個々の労働者の能力不足等の指摘をすることはしない。
- 3 発注者が面接等を行い請負側の労働者を選定することはしない。
- 4 発注者と同一の作業服(帽子含む)を着用させていない。  
(※有償で使用している場合等は、名札等で請負側の労働者と分かるようにしておく。)
- 5 労働者の要員の氏名、分担、配置等の決定は請負事業主が全て行っている。

## 事業運営上の独立(請負業務を自己の業務として契約の相手側から独立して処理すること)

### Ⅳ 業務に必要な資金を全て請負事業主自らの責任において調達・支弁しているか

事業運転資金等を全て請負事業主自らの責任で調達し、かつ、支弁しているかをチェックし、経理上において契約の相手側から独立していることを確認します。

- 1 必要になった旅費、交通費等をその都度発注者が請求を受けることはない。
- 2 原料、部品等を発注者が無償で提供していない。(合理的な理由がある場合を除く。)
- 3 出張交通費の実費を発注者の旅費規程によって請求、支払いすることはない。

### Ⅴ 業務の処理について、民法・商法その他の法律に規定された、事業主としての全ての責任を請負事業主が負っているか

民法・商法・労働安全衛生法等における請負事業主としての責任を負っているかをチェックし、法律上において独立して事業を行っていることを確認します。

- 1 契約書に、業務の処理につき請負事業主側に契約違反があった場合の損害賠償規定がある。
- 2 契約書に、請負側の労働者の故意、過失による発注者または第三者への損害賠償規定がある。
- 3 労働安全衛生の確保、責任は請負事業主が負っている。

### Ⅵ 単に肉体的な労働力を提供するものとなっていないか

機械・設備等の調達状況や技術・経験等により請負事業主が自ら受託業務を遂行しているかをチェックし、自己の事業として独立して業務を行っていることを確認します。

- 1 処理すべき業務を、①受託者の調達する設備・機器・材料を使用し処理している、または発注者が設備等を調達する場合は無償で使用させていない※ア、②請負事業主独自の高度な技術・専門性等で処理している※イ。(①②どちらかに該当していること。)(※ア 設備等を請負事業主が用意する有償・双務契約を締結していること。※イ 発注者に無い請負事業主独自のノウハウ等を用いて業務を処理するということ。)
- 2 契約書に、完成すべき仕事の内容、目的とする成果物、処理すべき業務の内容が明記されている。
- 3 労働者の欠勤、休暇、遅刻等による作業時間の減少等に応じて、請負代金の減額等が定められることになっていない。
- 4 請負代金は、(労務単価×人数×日数または時間)となっていない。  
(※但し、高度な技術・専門性が必要な場合や合理的理由のある場合を除く。)

#### 留意点

- 発注者の事業所等において就業する場合、業務の処理方法の指示や進捗状況の管理、労働者の勤怠管理、労働者の教育等、安全衛生管理などを実行できる請負側のリーダー(責任者)がいるかが大きなポイントとなるでしょう。
- さらに業務を再委託(発注)する場合も同様に発注者が介在してはいけません。
- チェックが付かない事項があっても特段の合理的理由などがある場合、不適正と判断されないこともありますので、ご不明な点は各労働局へご確認ください。

## 労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準

〔昭和61年労働省告示37号〕

I この基準は、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律（昭和60年法律第88号。以下「法」という。）の施行に伴い、法の適正な運営を確保するためには労働者派遣事業（法第2条第3号に規程する労働者派遣事業をいう。以下同じ。）に該当するか否かの判断を適格に行う必要があることにかんがみ、労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分を明らかにすることを目的とする。

II 請負の形式による契約により行う業務に自己の雇用する労働者を従事させることを業として行う事業主であっても、当該事業主が当該業務の処理に関し次の各号のいずれにも該当する場合を除き、労働者派遣事業を行う事業主とする。

1 次の(1)から(3)までの何れにも該当することにより自己の雇用する労働者の労働力を自ら直接利用するものであること。（労務管理上の独立）

(1) 次の①及び②のいずれにも該当することにより業務の遂行に関する指示その他の管理を自ら行うものであること。

- ① 労働者に対する業務の遂行方法に関する指示その他の管理を自ら行うこと。
- ② 労働者の業務の遂行に関する評価等に係る指示その他の管理を自ら行うこと。

(2) 次の①及び②のいずれにも該当することにより労働時間等に関する指示その他の管理を自ら行うものであること。

- ① 労働者の始業及び終業の時刻、休憩時間、休日、休暇等に関する指示その他の管理（これらの単なる把握を除く。）を自ら行うこと。
- ② 労働者の労働時間を延長する場合又は労働者を休日に労働させる場合における指示その他の管理（これらの場合における労働時間等の単なる把握を除く。）を自ら行うこと。

(3) 次の①及び②のいずれにも該当することにより企業における秩序の維持、確保等のための指示その他の管理を自ら行うものであること。

- ① 労働者の服務上の規律に関する事項についての指示その他の管理を自ら行うこと。
- ② 労働者の配置等の決定及び変更を自ら行うこと。

2 次の(1)から(3)までのいずれにも該当することにより請負契約により請け負った業務を自己の業務として当該契約の相手方から独立して処理するものであること。（事業経営上の独立）

(1) 業務の処理に要する資金につき、すべてを自らの責任の下に調達し、かつ、支弁すること。

(2) 業務の処理について、民法、商法その他の法律に規定された事業主としてのすべての責任を負うこと。

(3) 次のイ又はロのいずれかに該当するものであって、単に肉体的な労働力を提供するものでないこと。

- イ 自己の責任と負担で準備し、調達する機械、設備若しくは器材（業務上必要な簡易工具を除く。）又は材料若しくは資材により、業務を処理すること。
- ロ 自ら行う企画又は自己の有する専門的な技術若しくは経験に基づいて、業務を処理すること。

III IIの1及び2のいずれにも該当する事業主であっても、それが法の規定に違反することを免れるため故意に偽装されたものであって、その事業の真の目的が法第2条第1号に規定する労働者派遣を業として行うことにあるときは、労働者派遣事業を行う事業主であることを免れることができない。

# 「製造業の請負事業の雇用管理の改善及び適正化の促進に取り組む 請負事業主が講ずべき措置に関するガイドライン」について

請

負労働者については、労働条件、処遇その他雇用管理が必ずしも十分ではなく、技術・技能が蓄積されないといった現状や労働関係法令が徹底されていないといった現状にあります。また、請負事業は、請負労働者の雇用などに関して発注者からの影響を受けやすいという特徴があり、その雇用管理の改善及び適正化の促進を实行あるものとするためには、発注者の協力も必要となります。

ガイドラインは、雇用管理の改善などのあるべき方向の一つとして、請負事業主の参考とすべく定めたものであり、ガイドラインに掲げられた事項の全てを遵守しなければならないものではありません。その一方で、掲げられていない事項であっても、雇用管理の改善や適正化の促進に資することに、積極的に取り組むことが望まれます。

## <主な内容>

### 1 請負事業主向けのガイドライン

- ①就業条件等の改善のための措置…… 請負労働者の職業能力の向上と処遇への反映等計画的な研修の実施等の措置。
- ②職業能力開発…… 偽装請負とならない適正な請負事業の実施や、労働・社会保険の適用促進のための措置。
- ③法令遵守…… 取組等の措置。  
発注者とも連携し、請負労働者の苦情処理を行うこと等の措置。
- ④苦情の処理…… 雇用管理上の責任の明確化、現場における業務処理の責任の明確化等のため、事
- ⑤体制の整備…… 業所及び現場に責任者を置くこと等の措置。

### 2 発注者向けのガイドライン

- ①就業条件の改善のための措置…… 請負労働者の就業条件等の改善に発注者が協力できることとして、福利厚生施設の利用や良好な請負事業主の選定と安定的な取引関係の継続等の措置。
- ②職業能力開発…… 請負事業主における職業能力開発に発注者が協力できること等の措置。偽装請負
- ③法令遵守…… とならない適正な請負事業の実施や、労働・社会保険の適用促進のための取組等の措置。
- ④苦情の処理…… 発注者側に原因がある事項について苦情処理を行うこと等の措置。

ガイドラインについての詳細は厚労省ホームページの

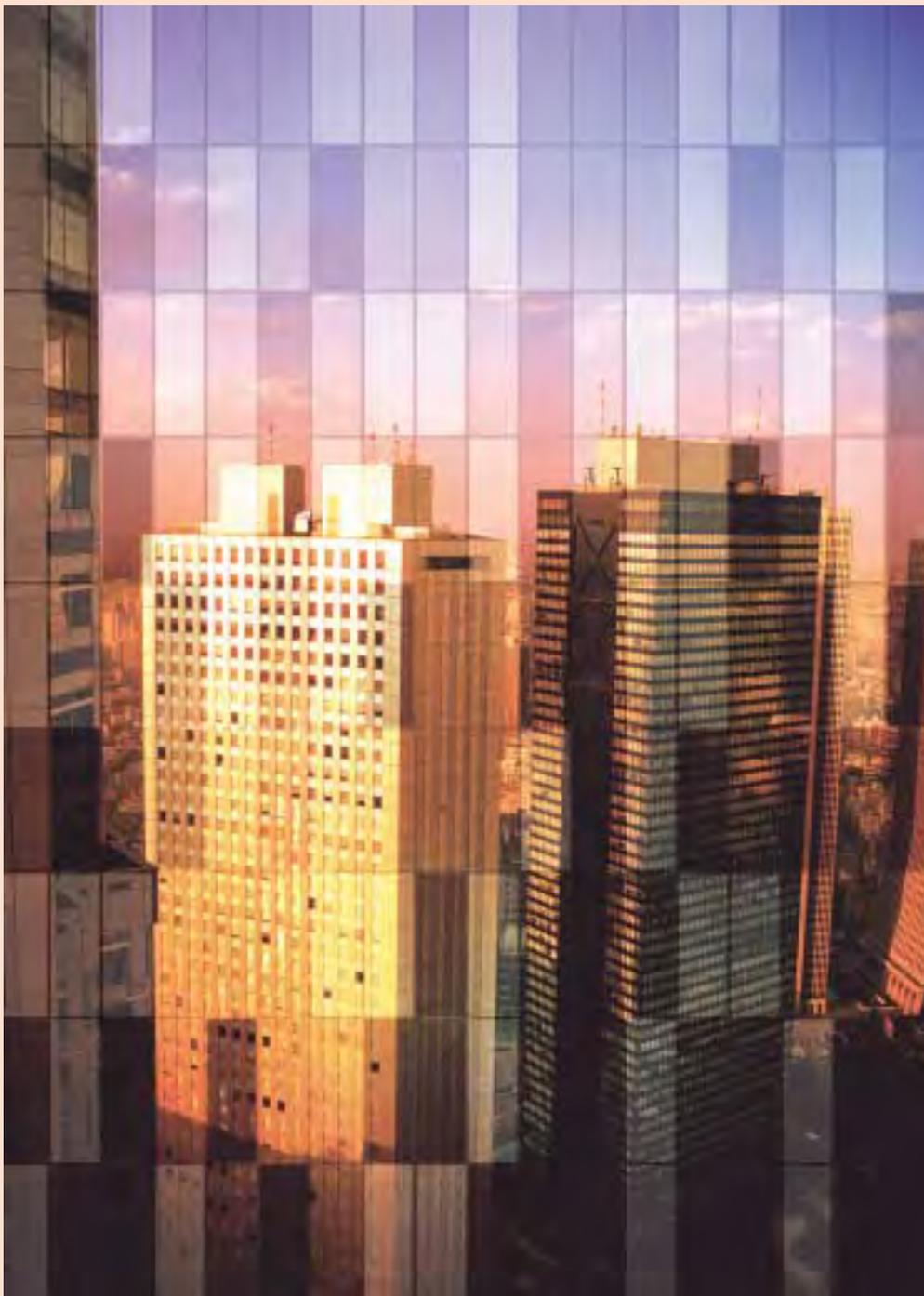
<<http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/other14/index.html>> 参照

## 問い合わせ先

茨城労働局需給調整事業室	〒310-8511 茨城県水戸市宮町1-8-31 代表電話 029(224)6239 FAX 029-224-6279
栃木労働局需給調整事業室	〒320-0845 栃木県宇都宮市明保野町1-4 宇都宮第二地方合同庁舎 代表電話 028(610)3555 FAX 028-637-8609
群馬労働局需給調整事業室	〒371-8567 群馬県前橋市大渡町1-10-7 群馬県公社総合ビル8階 代表電話 027(210)5105 FAX 027-210-5106
埼玉労働局需給調整事業室	〒330-6016 埼玉県さいたま市中央区新都心11-2 ランド・アクシス・タワー14階 代表電話 048(600)6211 FAX 048-600-6212
千葉労働局需給調整事業室	〒260-8612 千葉県千葉市中央区中央4-11-1 千葉第二地方合同庁舎 代表電話 043(202)5181 FAX 043-201-1872
東京労働局需給調整事業部	〒108-0022 東京都港区海岸3-9-45 東京労働局海岸庁舎 代表電話 03(3452)1474 FAX 03-3452-5361
神奈川労働局需給調整事業課	〒231-0015 神奈川県横浜市中区尾上町5-77-2 馬車道ウエストビル2階 代表電話 045(650)2810 FAX 045-650-2880

# 請負・業務委託を 適正に行うために

請負を発注する、または業務を委託する事業主の方  
請負を受託する請負事業者や、業務委託を受ける受託事業者の方



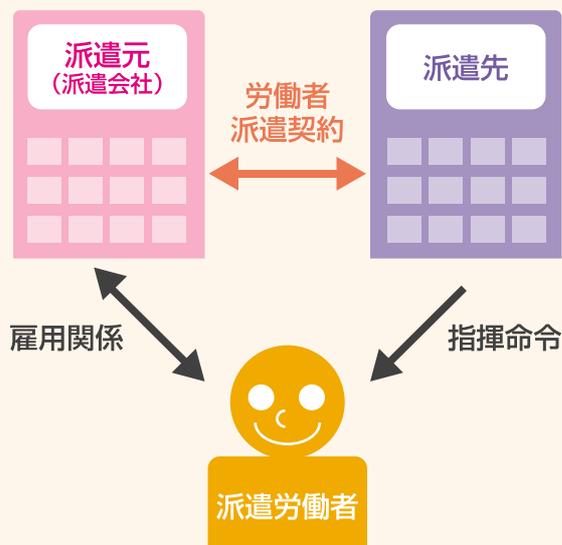
# 労働者派遣と請負（業務委託）の区別の必要性

## ●労働者派遣、請負とは

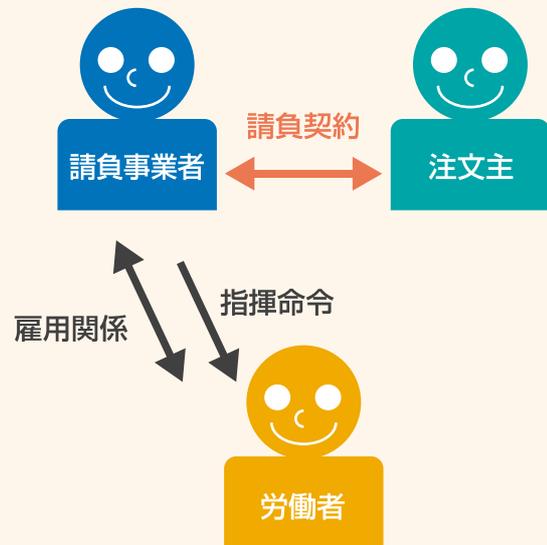
請負とは労働の結果としての仕事の完成を目的とするもの（民法第632条）で、注文主との請負契約に基づき、請負事業者が注文を受けた業務を、請負事業者自らの業務として請負事業者の裁量と責任で請負事業者の労働者を直接使用して仕事を完成させることをいいます。

一方、労働者派遣とは派遣先との労働者派遣契約に基づき、派遣元事業主が自己の雇用する労働者を派遣先の指揮命令を受けて派遣先の業務に従事させることをいいます。

### 労働者派遣事業



### 請負



## ●区別の必要性

労働者派遣と請負とでは、労働者に対する労働基準法・労働安全衛生法等の適用が異なります。労働者派遣では、派遣元・派遣先それぞれに責任を負う事項が定められていますが、請負では全て受託者が責任を負います。

このため、業務の遂行方法について労働者派遣か請負かを明確にし、それに応じた労働関係法令上の措置の適正化を図る必要があります。

## ●適正な請負、委託の再チェック！

労働者派遣、請負のいずれかに該当するかは、契約形式ではなく「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」（昭和61年労働省告示第37号。以下、「区分基準」という。）に基づき、労働者の就労状況の実態に即して判断されます。

業務委託（準委任）という名称で契約が締結される場合がありますが、準委任とは法律行為以外の行為を委託するものであり、請負のように仕事の完成を目的とするものではありませんが、業務の処理を相手方から受託し、自己の裁量と責任において処理するものであることから、「区分基準」により労働者派遣にあたるかどうか判断されることとなります。

この「区分基準」を満たさずに請負・業務委託事業を行う者は、その契約等の名称に関わらず労働者派遣事業を行っている事業主と判断されます。また、ケースによっては職業安定法施行規則第4条に基づき、労働者供給事業を行っている事業主とも判断されます。

労働者の就労実態が不適正な状態では業務を続けることはできません。労働者派遣契約に切り替えるか、適正な請負への業務内容の変更が必要です。

# 働者派遣と請負（業務委託） 「区分基準」の主なポイント

## 1 労務管理上の独立

### (1) 労働者に対する業務の遂行方法に関する指示その他の管理を自ら行うこと。

- ① 請負業務の労働者に対する業務上の指揮命令は、現場責任者を配置すること等により、請負事業者が行うこと。(区分基準Ⅱ1(1)①)  
※注文主の現場責任者が請負事業者の労働者に対して直接業務上の指示を行うことはできません。
- ② 注文主の労働者と請負事業者の労働者が混在（共同）して、同一の作業に従事していないこと。(区分基準Ⅱ1(1)①)

例えば製造業では…



- ③ 請負業務の労働者の技術的な指導や個々の労働者の能力評価・査定は請負事業者が行うこと。(区分基準Ⅱ1(1)②)  
※注文主が請負業務の労働者に技術指導を行ったり、労働者の能力評価の資料を請負事業者に提出させたりすることはできません。
- ④ 請負業務の範囲（完成すべき仕事の内容、目的とする成果物、処理すべき業務の内容等）が「請負契約書」等で明確になっていること。

### (2) 労働者の労働時間等に関する指示その他の管理を自ら行うこと。

- ① 請負業務について労働時間（始業・終業時間、休憩時間、休日）等は請負事業者が決定し、労働者に指示すること。(区分基準Ⅱ1(2)①)  
※注文主の就業規則をそのまま請負業務の労働者に適用することはできません。

- ② 請負業務の労働者の出勤・欠勤、遅刻・早退や休暇取得等の労働時間の管理は請負事業者が行うこと。(区分基準Ⅱ1(2)①)  
※出勤簿やタイムカード、休暇届等は請負事業者が独自で用意する必要があります。
- ③ 請負業務の遂行に当たって時間外や休日労働の必要性の判断や、労働者への指示は請負事業者が行うこと。(区分基準Ⅱ1(2)②)  
※業務の進捗状況や業務量の増減について、事前に注文主と請負事業者の現場責任者の間で綿密な調整を行わなければなりません。

### (3) 企業における秩序の維持、確保等のための指示その他の管理を自ら行うこと。

- ① 請負業務に必要な制服等(ヘルメットや名札)は、請負事業者が準備し、労働者に着用させること。(区分基準Ⅱ1(3)①)  
※注文主から無償で制服等の支給(貸与)を受けることは適当ではありません。
- ② 請負業務について労働者の人数・配置・人選その他の変更は注文主の指示・承諾を受けることなく請負事業者が決定していること。(区分基準Ⅱ1(3)②)  
※注文主が面接や書類選考を実施して請負事業者の労働者を決定することはできません。

## 2 事業運営上の独立

### (1) 業務の処理に必要な資金を全て自らの責任において調達し、支弁していること。

### (2) 業務の処理について、民法、商法その他の法律に規定された事業主としての全ての責任を負うこと。

- ※例えば、損害賠償責任、瑕疵担保責任、労働安全衛生の確保等があげられます。
- ※請負業務の事業運営に必要な免許や資格は請負事業主自らが有していることが必要です。

### (3) 単に肉体的な労働力を提供するものでないこと。

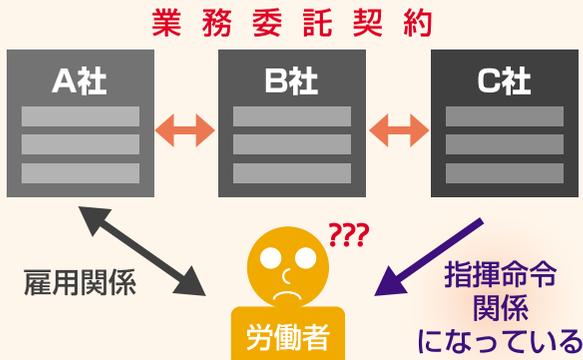
(次の①、②のいずれかに該当することが必要です。)

- ① 請負業務に必要な機械、設備若しくは器材または材料若しくは資材は、請負事業者の責任と負担で準備、調達すること。  
※注文主の機械、設備、器材を使用する場合は双務契約(譲渡・貸借)を締結し、機械等の使用に当たっての保守管理に要する費用を請負事業者が負担することが必要です。  
※必要な原材料や部品を注文主から請負事業者に提供する場合や、請負事業者から成果物を注文主に引き渡す場合に、伝票等で処理する等受け渡した数量が把握できることが必要です。
- ② 請負事業者自らが企画しまたは請負事業者の持つ専門的な技術若しくは経験を用いることで、請負業務が処理されること。  
※契約書に完成すべき仕事の内容、目的とする成果物、処理すべき業務の内容が明示されていることが必要です。  
※請負料金の算定が単に〔労務単価×人数×時間(日数)〕になっていると、単なる労働力の提供であり適正な請負ではないと判断される場合があります。  
(例:労働者の欠勤、休暇、遅刻等による作業時間の減少等に応じて請負代金が減額される等)

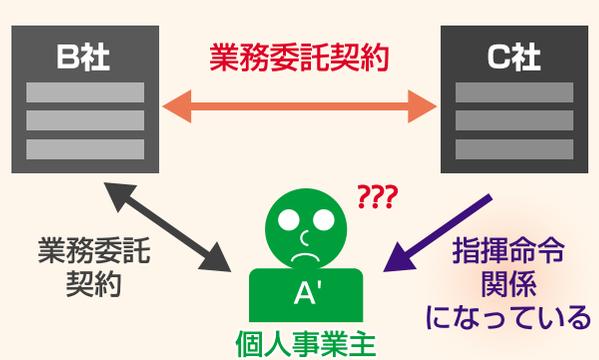
## ●さらに業務を再委託（発注）する場合

請け負った業務の一部または全部を協力会社または個人事業主等へ再委託（発注）する場合、その業務の処理方法、協力会社の労働者または個人事業主の勤怠管理、選定等について、発注者等が介在してはいけません。

### 不適正例①



### 不適正例②



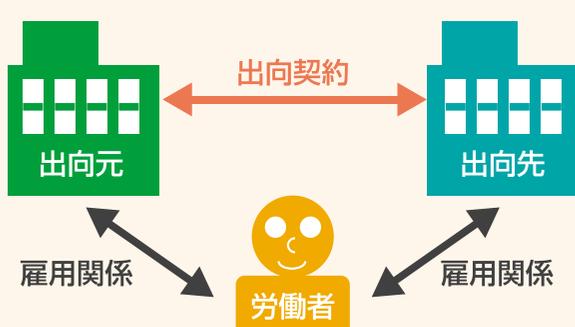
〔適正に再委託（発注）するには、次のような点を満たさなければなりません。〕

- ※受託者の労働者と発注者の労働者が同一の場所で作業を行う場合、お互いがひとかたまりにまとまっており、間仕切り等で客観的に区分できる状態になっていること。
- ※A社の労働者に対する業務の指揮命令、時間管理、勤怠管理、技術指導等をC社が行っていないこと。
- ※C社が履歴書・経歴書等の提出要請や面接等を行い、A社の労働者を選定することはない。
- ※契約書等に再委託（発注）する場合の規定があり、その規定どおりの手続きが行われており、かつC社は、B社とA社の再委託（発注）を承知し、A社の労働者とB社の労働者が区別できる。
- ※C社とB社との契約により行う業務のうち、さらに、B社とA社によって行う業務の完成すべき仕事の内容、目的とする成果物、処理すべき業務の内容が契約書等で明らかにされていること。

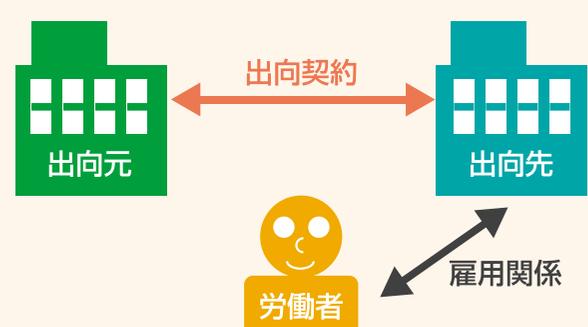
## ●出向について

いわゆる出向とは、出向元事業主と何らかの関係を保ちながら、出向先事業主との間において新たな雇用契約関係に基づき相当期間継続的に勤務する形態ですが、出向元事業主との関係から、①在籍型出向と②移籍型出向の二つに分類できます。

### 在籍型出向



### 移籍型出向



在籍型出向については、出向元と出向先との間に二重の雇用関係が成立するため、労働者派遣には該当しませんが、形態として労働者供給に該当し、「業として行う」場合、職業安定法第44条違反となります。

ただし、出向についての「業として行う」の判断に当たっては、①労働者を離職させず関係会社において雇用機会を確保する、②経営指導、技術指導のために行う、③職業能力開発の一環として行う、④企業グループ内の人事交流の一環として行う等の目的を有している場合には、社会通念上業として行われていると判断し得るものは少ないと考えられます。

移籍型出向については、出向元事業主との雇用契約関係は終了しており、労働者派遣には該当しませんが、「業として行う」場合には、職業紹介事業に該当する場合があります。

## 労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準 (昭和61年4月17日労働省告示第37号)

- I この基準は、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律（昭和60年法律第88号。以下「法」という。）の適正な運用を確保するためには労働者派遣事業に該当するか否かの判断を的確に行う必要があることにかんがみ、労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分を明らかにすることを目的とする。
- II 請負の形式による契約により行う業務に自己の雇用する労働者を従事させることを業として行う事業主であっても、当該事業主が当該業務の処理に関し次の1及び2のいずれにも該当する場合を除き、労働者派遣事業を行う事業主とする。
- 1 次の(1)から(3)までの何れにも該当することにより自己の雇用する労働者の労働力を自ら直接利用するものであること。
- (1) 次の①及び②のいずれにも該当することにより業務の遂行に関する指示その他の管理を自ら行うものであること。
- ① 労働者に対する業務の遂行方法に関する指示その他の管理を自ら行うこと。
- ② 労働者の業務の遂行に関する評価等に係る指示その他の管理を自ら行うこと。
- (2) 次の①及び②のいずれにも該当することにより労働時間等に関する指示その他の管理を自ら行うものであること。
- ① 労働者の始業及び終業の時刻、休憩時間、休日、休暇等に関する指示その他の管理（これらの単なる把握は除く。）を自ら行うこと。
- ② 労働者の労働時間を延長する場合又は労働者を休日に労働させる場合における指示その他の管理（これらの場合における労働時間等の単なる把握は除く。）を自ら行うこと。
- (3) 次の①及び②のいずれにも該当することにより企業における秩序の維持、確保等のための指示その他の管理を自ら行うものであること。
- ① 労働者の服務上の規律に関する事項についての指示その他の管理を自ら行うこと。
- ② 労働者の配置等の決定及び変更を自ら行うこと。
- 2 次の(1)から(3)までのいずれにも該当することにより請負契約により請け負った業務を自己の業務として当該契約の相手方から独立して処理するものであること。
- (1) 業務の処理に要する資金につき、すべて自らの責任の下に調達し、かつ、支弁すること。
- (2) 業務の処理について、民法、商法その他の法律に規定された事業主としてのすべての責任を負うこと。
- (3) 次のイ又はロのいずれかに該当するものであって、単に肉体的な労働力を提供するものでないこと。
- イ 自己の責任と負担で準備し、調達する機械、設備若しくは器材（業務上必要な簡易な工具を除く。）又は材料若しくは資材により、業務を処理すること。
- ロ 自ら行う企画又は自己の有する専門的な技術若しくは経験に基づいて、業務を処理すること。
- III IIの1及び2のいずれにも該当する事業主であっても、それが法の規定に違反することを免れるため故意に偽装されたものであって、その事業の真の目的が法第2条第1号に規定する労働者派遣を業として行うことにあるときは、労働者派遣事業を行う事業主であることを免れることができない。

## 大阪労働局需給調整事業部

〒540-0028

大阪市中央区常盤町1-3-8 中央大通F Nビル14階

TEL 06-4790-6303・6319 FAX 06-4790-6309

大阪労働局ホームページ <http://www.osaka-rodo.go.jp/>

# 地方公共団体の適正な請負（委託）事業推進のための手引き

平成 24 年 1 月  
平成 26 年 3 月一部改訂

内閣府  
公共サービス改革推進室

## 目次

1. はじめに	
(1) 現状及び問題点の所在	1
(2) 本手引きの目的	1
2. 請負（委託）契約であるのに、なぜ労働者派遣法に抵触するのか	
(1) 労働者派遣法とは	1
(2) 「労働者派遣」と「請負」について	2
3. 請負（委託）契約にあたって留意すべきこと	
(1) 地方公共団体の業務の範囲、民間委託する業務の範囲の明確化の手順	3
(2) 民間事業者との調整	4
(3) 請負（委託）事業の実施方法の例	4
(4) 契約内容の履行の確認方法の例	5
(5) 双務契約が必要な場合	6
4. 効率的な取り組みモデルの紹介	
(1) 学校給食調理業務の効率的な実施方法の紹介	6
(2) 学校用務員業務の効率的な実施方法の紹介	8
(3) 地方公共団体の適切な管理下における窓口業務の効率的な実施方法の紹介	9
(4) 自動車運行管理業務の効率的な実施方法の紹介	10
5. 労働者派遣法に関する相談窓口について	11
資料 1 労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（昭和 61 年労働省告示第 37 号）	
資料 2 「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」（37 号告示）に関する疑義応答集	
資料 3 労働者派遣法に関する相談窓口について	

## 1. はじめに

### (1) 現状及び問題点の所在

現在、多くの地方公共団体で民間委託が進められていますが、この民間委託に関し、いわゆる「偽装請負」であると都道府県労働局から指導を受ける例が見られます。

「偽装請負」とは、契約上は請負（委託）とされているものの、発注者が民間事業者の労働者を指揮命令するなど、実質的に労働者派遣法の「労働者派遣事業」に該当するものをいいます。偽装請負は、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律（昭和 60 年法律第 88 号。以下「労働者派遣法」という。）に抵触する違法行為であるとともに、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）等に定める派遣元事業者と派遣先事業者の責任の所在が曖昧になり、労働者の安全衛生、労働条件確保上の問題も顕在化しています。

地方公共団体が、このような労働者派遣法に抵触する違法行為を行い、都道府県労働局から指導を受けることとなる理由の一つとして、労働者派遣法等の理解が十分ではないことが考えられます。

### (2) 本手引きの目的

本手引きは、地方公共団体において、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの提供を適正な請負（委託）契約に基づき推進できるよう、請負（委託）契約と偽装請負（労働者派遣法に抵触する違法行為）についてわかりやすく整理するとともに、具体的な請負（委託）事業の取組みモデルについてまとめたものです。地方公共団体が請負（委託）事業を実施する際に、本手引きをご参考にしていただければ幸いです。

## 2. 請負（委託）契約であるのに、なぜ労働者派遣法に抵触するのか

### (1) 労働者派遣法とは

労働者派遣法の目的は、労働者派遣法第 1 条において、「労働力の需給の適正な調整を図るため労働者派遣事業の適正な運営の確保に関する措置を講ずるとともに、派遣労働者の就業に関する条件の整備等を図り、もって派遣労働者の雇用の安定その他福祉の増進に資することを目的」とすると規定しています。

なお、労働者派遣法上、派遣労働者を受け入れる際、派遣先は、次の項目等を遵守する必要があります。

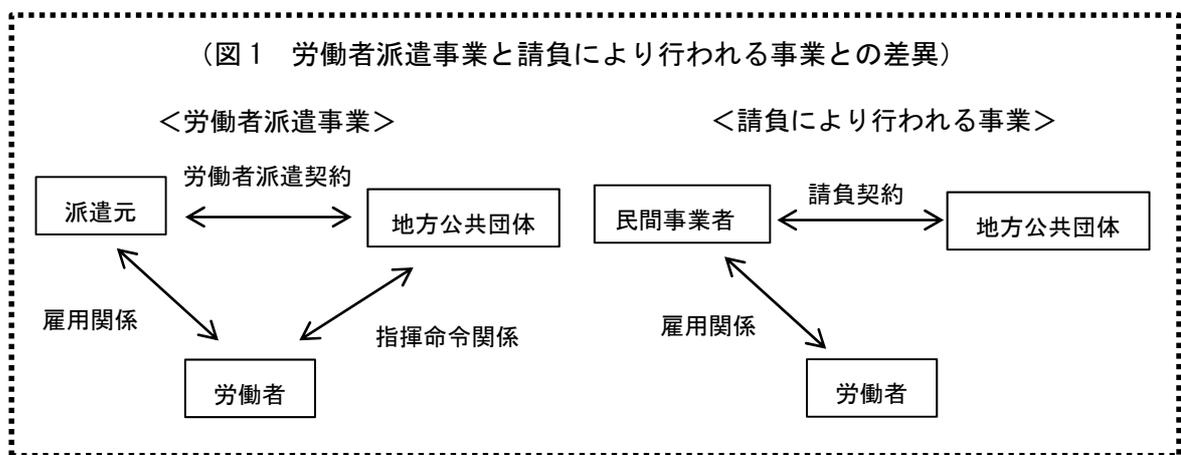
※詳細は、「労働者派遣事業を適正に実施するために―許可・更新等手続マニュアル―」

（平成 23 年 1 月 厚生労働省・都道府県労働局（公共職業安定所））を御覧ください。

○派遣先は、禁止業務に係る労働者派遣の役務の提供を受けてはならない（労働者派

- 遣法第4条第3項)。
- 派遣先は、派遣元事業主（許可、届出のある事業所）以外から労働者派遣の役務の提供を受けてはならない（労働者派遣法第24条の2）。
  - 適正な労働者派遣契約を締結しなければならない（労働者派遣法第26条）。
  - 派遣元事業主に対して派遣受入の期間制限抵触日を通知しなければならない等（労働者派遣法第26条）。
  - 派遣先は、派遣労働者の国籍、信条、性別、社会的身分、派遣労働者が労働組合の正当な行為をしたことを理由として派遣契約を解除してはならない（労働者派遣法第27条）。
  - 派遣受入可能期間の遵守、派遣責任者の選任及び派遣先管理台帳の整備など派遣先が講ずべき措置等を講じなければならない（労働者派遣法第39条～43条）。
  - 派遣先が講ずべき措置に関する指針（最終改正 平成21年厚生労働省告示第245号）及び日雇派遣労働者の雇用の安定等を図るために派遣元事業主及び派遣先が講ずべき措置に関する指針（平成20年厚生労働省告示第36号）を遵守しなければならない。

(2) 「労働者派遣」と「請負」について（図1参照）



- 労働者派遣とは、労働者を「他人の指揮命令を受けて、当該他人のために労働に従事させること」であり、この有無により、労働者派遣を業として行う労働者派遣事業と請負により行われる事業とが区分されます。
- 「他人の指揮命令を受けて、当該他人のために労働に従事させる」ものではないとして、労働者派遣事業に該当せず、請負により行われる事業に該当すると判断されるためには、
  - 第1に、当該労働者の労働力を当該事業主が自ら直接利用すること、すなわち、当該労働者の作業の遂行について、当該事業主が直接指揮監督のすべてを行うこと

第2に、当該業務を自己の業務として相手方から独立して処理すること、すなわち、当該業務が当該事業主の業務として、その有する能力に基づき自己の責任の下に処理されること

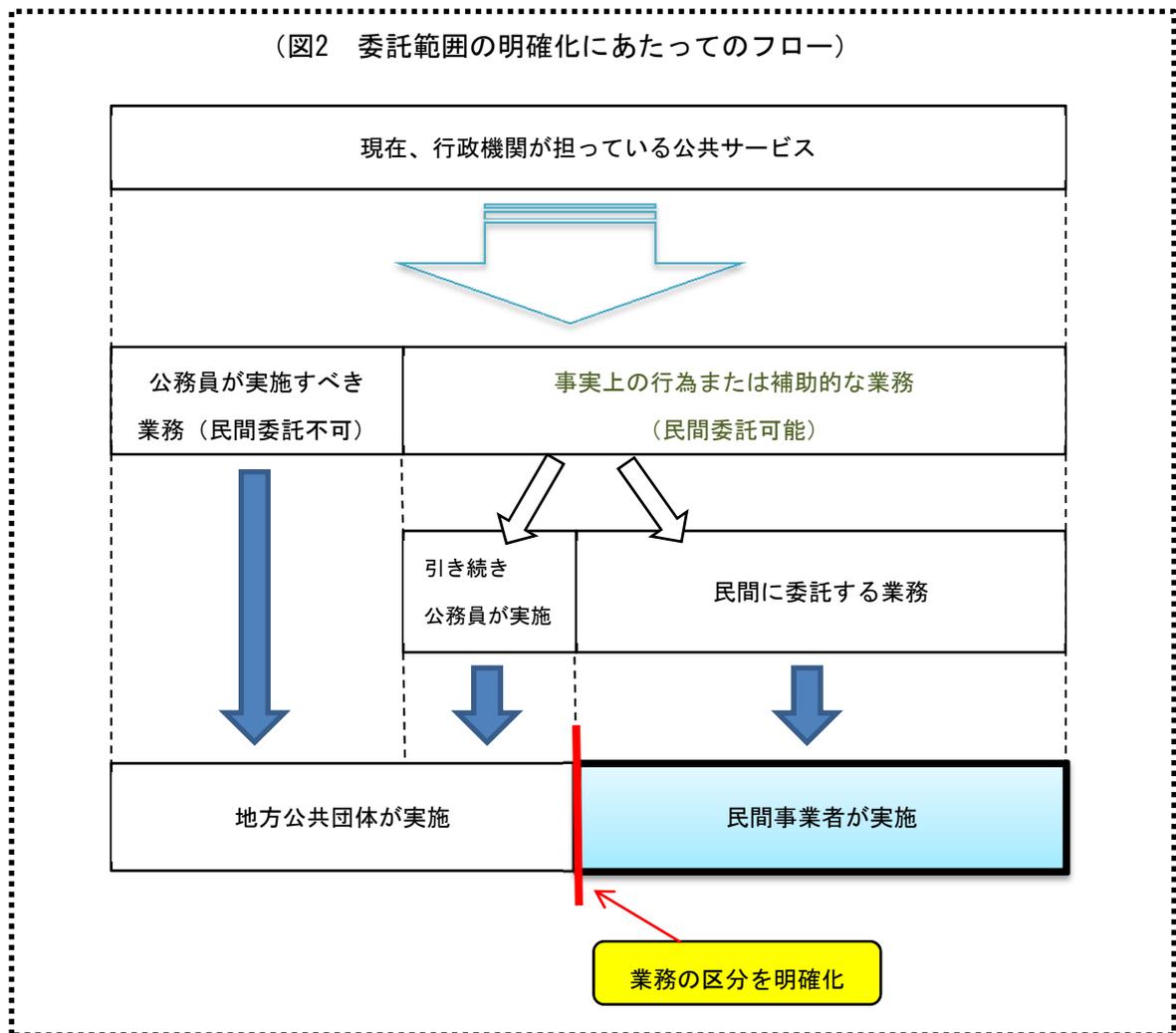
が必要です。詳細は、労働者派遣事業関係業務取扱要領（最終改正 平成23年4月21日）を御覧ください。

地方公共団体と民間事業者との間で締結する契約には、「請負契約」や「委託契約」などがありますが、契約の名称に関わらず、実際の業務において、地方公共団体が民間事業者の労働者に対して、指揮命令を行ったとすれば、それは労働者派遣事業であるとみなされることとなります。労働者派遣事業であるとみなされた場合、労働者派遣法に規定する前述2.（1）の手続きや措置が必要ですが、それが行われていなければ、請負（委託）を装った、労働者派遣法に抵触する行為であると判断されることとなります。

労働者派遣事業と請負により行われる事業の区分に関する基準については、37号告示（資料1参照）及び、「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」（37号告示）に関する疑義応答集（資料2参照、以下「37号告示に関する疑義応答集」という。）が発出されています。

### 3. 請負（委託）契約にあたって留意すべきこと

- （1）地方公共団体の業務の範囲、民間委託する業務の範囲の明確化の手順（図2参照）
- 現在、行政機関が担っている公共サービスを、公務員が実施すべき業務（民間事業者による実施は不可）と、事実上の行為または補助的な業務（民間事業者による実施が可能）に分けます。
  - 事実上の行為または補助的な業務（民間事業者による実施が可能な業務）のうち、業務の効率性等の観点から、引き続き公務員が行っていく業務と、請負（委託）により行っていく業務を、地方公共団体の判断により決定します（判断する際には、住民に意見を聞くなど、様々な方法があります。）。
  - このプロセスによって、地方公共団体及び民間事業者が取り扱う業務の範囲が明確になります。
  - なお、公務員が共同して遂行することが必須である業務など、民間事業者が独立して行うことができない業務については、請負（委託）には適さないと考えられます。



(2) 民間事業者との調整

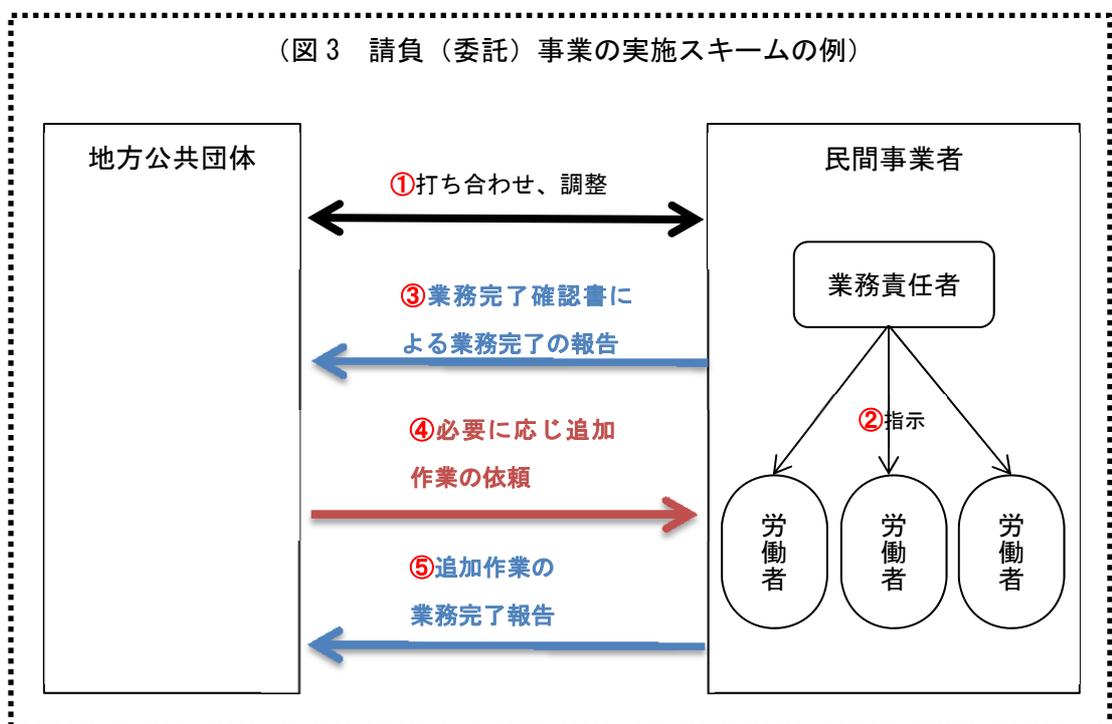
○民間事業者が取り扱う業務に関して、地方公共団体は、民間事業者の個々の労働者に指示をすることはできません（民間事業所を通じて、間接的に労働者に指示することもできません）。業務内容について必要に応じて民間事業者の業務責任者と協議、調整を行うことは可能ですが、請負（委託）事業は、あくまで受託した民間事業者が地方公共団体から独立して行うものです。

(3) 請負（委託）事業の実施方法の例（図3参照）

※以下の①～⑤は、図3における①～⑤に対応しています。

- ①地方公共団体は、必要に応じて民間事業者と打ち合わせや調整を行うことができます。打ち合わせや調整の方法や頻度については、あらかじめ仕様書などで定めておきます。なお、地方公共団体は、業務責任者との間でのみ打ち合わせや調整を行うことができます。
- ②民間事業者の業務責任者は、各労働者に対し業務上の指示を行います。

- ③業務完了後、民間事業者は、地方公共団体に対し業務完了確認書により業務完了の報告を行います（日次、週次、月次など様々な報告があるので、報告の時期については、契約書や仕様書で明確にすることが考えられます。報告はあくまで民間事業者に依頼するものであり、地方公共団体が個々の労働者に対して業務報告を求めることは指示に当たると判断されることからできません。）。
- ④業務完了の報告を受け、地方公共団体は、必要に応じ追加作業（やり直し、手直し等）について民間事業者と調整を行います。
- ⑤民間事業者は、追加作業が終了した際には、再度、地方公共団体に対して業務完了報告を行い、確認を受けます。



※民間事業者は、地方公共団体と取り交わした契約書、仕様書等に基づき、地方公共団体から独立して業務を実施します。

(4) 契約内容の履行の確認方法の例

- 地方公共団体が、民間事業者に対して業務完了の確認する際には、あらかじめ業務完了確認書の様式を定めておきます。
  - 報告を受けた結果、業務が未完成であると判断された場合や、業務の質が確保されていないと判断された場合に、地方公共団体が直接個々の労働者に追加作業、やり直し等を依頼することはできません。追加作業、やり直し等に関する取り決めは、契約書や仕様書にあらかじめ具体的に定めておくようにしておきます。
- また、取り決めを行う場合にも、追加、やり直し部分について地方公共団体自らが作業を行う取り決めは、その内容によっては受託者の独立性（37 条告示2条2号）

を害する場合がありますので、判断に迷った際には、最寄りの都道府県労働局需給調整事業担当（資料3参照）までお問い合わせください。

(5) 双務契約が必要な場合

双務契約とは、売買、賃貸借など、契約によって当事者双方が債務を負担しそれが互いに対価（報酬）たる意義を有する契約です。

○請負契約であると判断されるためには、37号告示の第2条の各号の全てに該当することが必要です。

○37号告示第2条第2号ハにおいては、以下の2つの要件のいずれかに該当するものであって、単に肉体的な労働力を提供するものでないことが求められています。

- (1) 自己の責任と負担で準備し、調達する機械、設備若しくは器材（業務上必要な簡易な工具を除く。）又は材料若しくは資材により、業務を処理すること。
- (2) 自己の行う企画又は自己の有する専門的な技術若しくは経験に基づいて、業務を処理すること。

○請負契約において、双務契約が必要な範囲について、37号告示に関する疑義応答集の「13. 作業場所等の使用料」に、以下の通り記載されています。

- －37号告示第2条第2号ハ（1）の場合に、請負業務の処理に直接必要とされる機械、資材等を発注者から借り入れたり、購入したりする場合  
⇒ 請負契約とは別個の双務契約が必要です。
- －業務の処理に間接的に必要とされるもの（例えば、請負業務を行う場所の賃貸料や光熱費）や、請負業務の処理自体に直接必要とされないが、請負業務の処理に伴い、発注者から請負事業主に提供されるもの（例えば、更衣室やロッカー）  
⇒ 別個の双務契約までは必要なく、その利用を認めること等について請負契約中に包括的に規定されているのであれば特に問題ありません。

○請負契約とは別個の双務契約が必要かどうかの判断に迷った際には、最寄りの都道府県労働局需給調整事業担当（資料3参照）までお問い合わせください。

4. 効率的な取組みモデルの紹介

内閣府において、独自のヒアリング等を通じて、効率的な請負（委託）事業の実施方法の例をまとめました。請負（委託）事業の実施の際には、これらをご参考にいただければ幸いです。

(1) 学校給食調理業務の効率的な実施方法の紹介

適正な請負（委託）事業として契約書、仕様書、及び作業手順書において記載することができると考えられる内容について、下記の通り整理しました。

ただし、地方公共団体が民間事業者の労働者に対して指示を行うことは労働者派遣とみなされます。労働者派遣とみなされると、労働者派遣法に規定する手続きや措置が必要ですが、それが行われていないので、労働者派遣法に抵触する違法行為であると判断されることとなります。

なお、調理業務にあたって、民間事業者が地方公共団体から提供される食材を使用する場合には、民間事業者が一旦地方公共団体から食材を「購入」し、完成品として給食を「売却」するための双務契約までは必要ありません(37号告示に関する疑義応答集「14. 双務契約が必要な範囲」をご参照ください。)

#### ○契約書の内容

- －民間事業者は、請負（委託）契約の際の仕様書内容に基づき、地方公共団体の示す献立表に添った調理を行うこととします。
- －民間事業者は、調理業務が終了したときや、地方公共団体から申し出があった場合には、確認を受けることとします。完成物が仕様書等の要件を満たしていない場合、地方公共団体は民間事業者へ手直し、やり直しの依頼をすることができます。民間事業者は、手直し・やり直しを終えたときは、再度地方公共団体に申し出て確認を受けることとします。
- －民間事業者は、一日の業務終了後、調理業務指示書等の定型様式に確認の結果を記載し、調理業務完了確認書に添付の上、地方公共団体に報告し、確認を受けることとします。
- －食中毒などが発生し、地方公共団体が民間事業者から損害を負った場合には、民間事業者が地方公共団体に対して損害賠償の責任を負う旨の規定を明記します。

#### ○仕様書

- －民間事業者は、地方公共団体が作成した献立表や作業手順書等に基づき、地方公共団体の提供する食材を使用し調理することとします。調理方法等については、前日までに地方公共団体と打ち合わせ等を行うこととします。
- －作業手順書には、食器具の洗浄・消毒・保管に至るまでの手順や、計量・下処理・裁断・混合・加熱処理・調味等の手順を記載します。
- －民間事業者は、設備の清掃及び整理整頓を行い、「日常点検表」による点検を毎日行い、地方公共団体の確認を受けることとします。また、調理業務完了確認書によって最終確認を受けることとします。
- －地方公共団体の提案に基づき、民間事業者の指揮・監督の下で、調理従事者は、研修及び講演会等へ参加することができます。

#### ○業務実施の方法について

- －必要に応じて、地方公共団体と民間事業者との打ち合わせを行います。

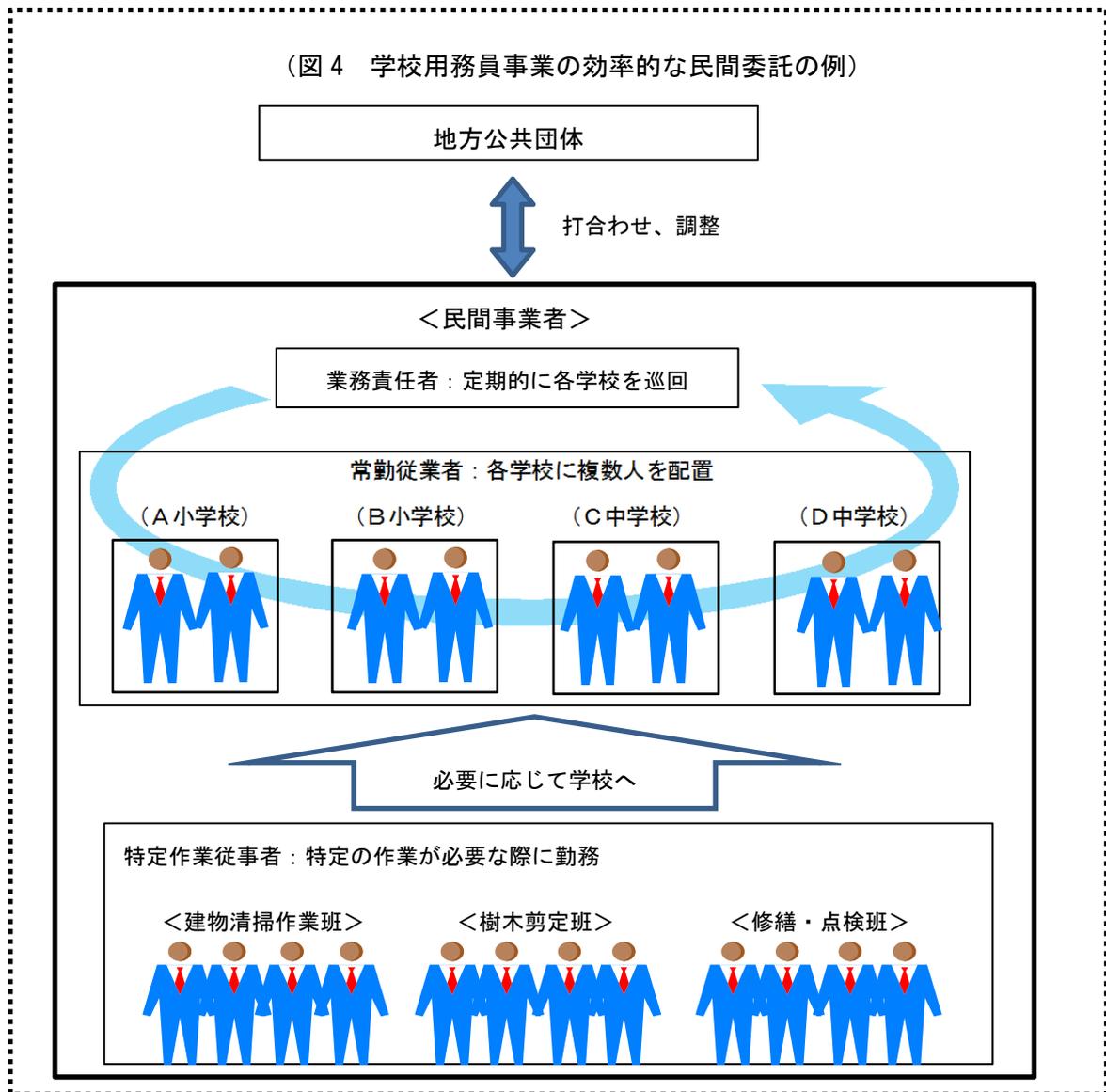
- 一 打ち合わせにおいては、地方公共団体が献立・材料・数量・食材の切り方等について、指定の様式を用いて民間事業者に提案を行うこととします。
  - 一 民間事業者は地方公共団体からの提案を参考に、個別の調理員に指示を出すこととします。
  - 一 業務日報は民間事業者が保管することとし、発注者である地方公共団体が必要に応じて報告を求めることができる状態にしておくこととします。
  - 一 様式を定めた業務完了確認書により民間事業者が毎月業務報告を行い、この報告により委託金を支払うこととします。
  - 一 民間事業者の労働者が休暇を取得する際などに、代替要員として地方公共団体の職員が作業を行うことはできません。
- ※学校給食調理業務の委託にあたっては、東京地方裁判所判決（平成16年5月19日言渡し）もご参照ください。

## （2）学校用務員業務の効率的な実施方法の紹介

学校用務員の請負（委託）事業を効率的に実施する方法について以下の通り整理しました（図4参照）。

- 業務責任者、常駐従事者、非常勤従事者、特定作業従事者（剪定、清掃、害虫駆除等）により業務を実施することで効率化を図ります。
- 業務責任者は毎週各学校に出向き、打ち合わせを実施することとします。
- 打ち合わせにおいては、地方公共団体は月次・週次の学校行事などを示すとともに、調整を実施することとします。
- 常駐従事者は、各学校に複数人常駐し、日常的な用務を実施することとします。
- 非常勤従事者は、常勤従事者が休暇等の場合に、代替員として勤務することとします。
- 特定作業従事者は、剪定や清掃などの特定の作業が必要なときに勤務するほか、業務責任者からの指示を受け、突発的な害虫駆除等に対応することとします。

(図4 学校用務員事業の効率的な民間委託の例)



※複数校を同一の入札に付すことで、コスト低減と共に、民間事業者はより効率的な提案が可能になると考えられます。

(3) 地方公共団体の適切な管理下における窓口業務の効率的な実施方法の紹介

地方公共団体の窓口業務の請負（委託）事業について、以下の通り整理しました（図5参照）。なお、適切な管理とは、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、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留意下さい。詳細は、「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

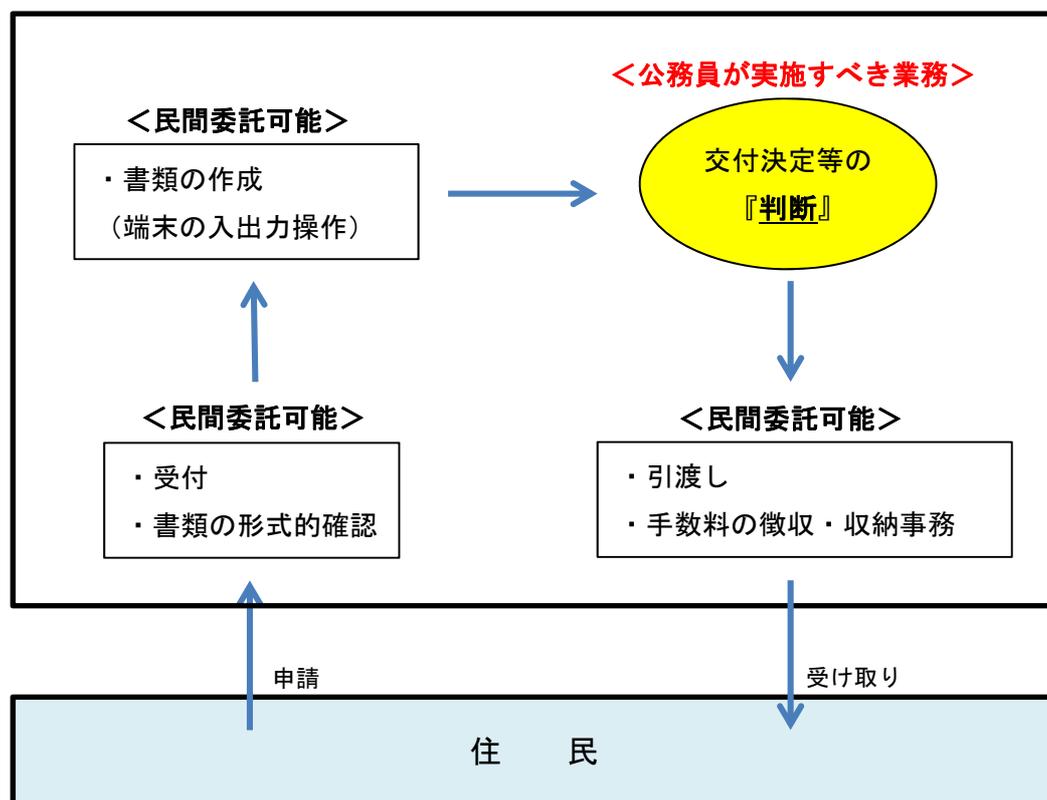
することが可能な業務の範囲等について」(平成 20 年 1 月 17 日 内閣府公共サービス改革推進室)をご参照ください。なお、この場合であっても、地方公共団体が民間事業者の労働者に対して指示する場合は、労働者派遣法に抵触することとなるため、留意が必要です。

○委託にあたっては、まず、公務員が行うべき業務と、民間委託が可能な業務に分けます。民間委託が可能な業務とは、受付、引渡し、端末操作、交付決定等の判断材料の収集など、事実上の行為または補助的な業務です。

○その上で、民間委託が可能な業務の中から、実際に民間委託を行う業務を設定します。

○職員と民間事業者が混在しないよう、レイアウト変更を行います。その際、効率的な動線にも配慮することが重要です。

(図 5 地方公共団体の窓口業務を適切な管理下で民間委託する際の業務フローの例)



(4) 自動車運行管理業務の効率的な実施方法の紹介

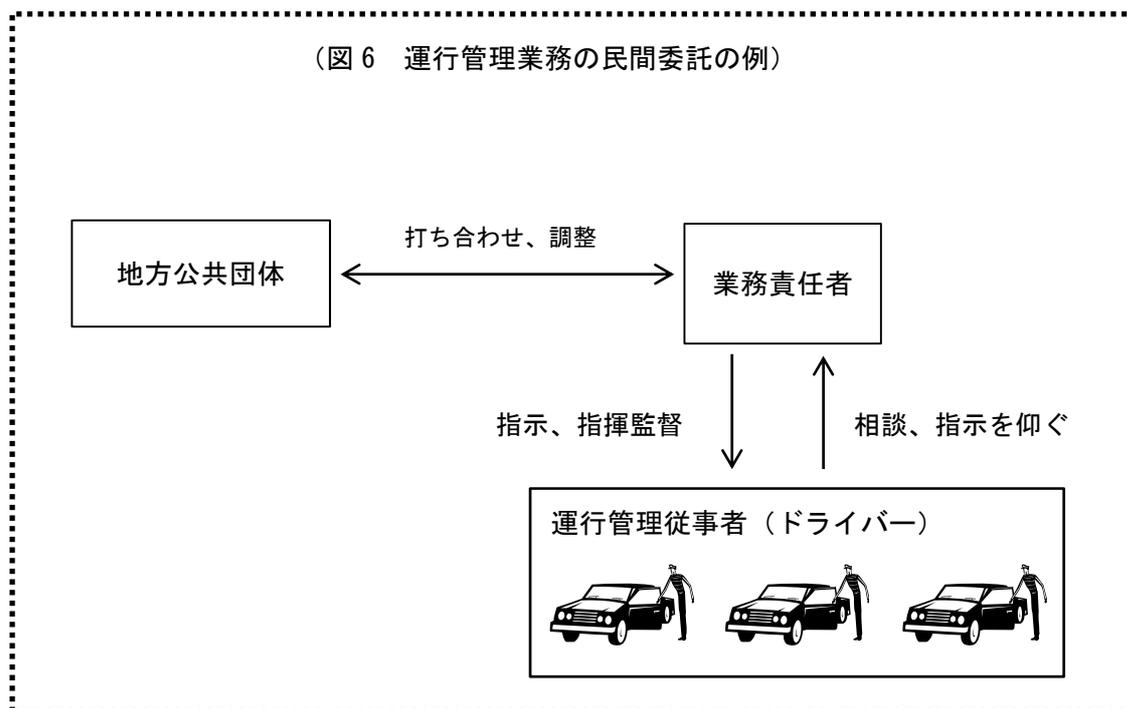
自動車運行管理の請負(委託)事業について、その実施方法を以下の通り整理しました(図6参照)。

○地方公共団体が、あらかじめ定められた様式により、毎日運行管理表を作成し、民間事業者に提示します。当該運行管理表が安全管理の確保、人員体制等から不

適切なものとなっている場合には、民間事業者がその旨を地方公共団体に申し入れ変更できるものとします。

- 運行管理表を作成した後に、追加業務が発生した場合には、地方公共団体は、民間事業者の業務責任者に電話、ファックス、もしくは電子メール等により追加された業務内容の依頼を行います。
- 運行中の突発的な事象については、運行管理従事者（ドライバー）が携帯電話により業務責任者に指示を仰ぐこととします。
- 事故が発生し地方公共団体が損害を被った場合には、民間事業者が地方公共団体に対して損害賠償責任を負う旨の規定を契約書に明記します。また、損害賠償責任を負う意思や履行能力を担保するため、民間事業者が自動車事故に係る任意保険に加入することも、契約書に明記します。
- 自動車運行管理の請負（委託）事業の実施に当たっては、運転者の提供のみならず、管理車両の整備（定期整備を含む。）及び修理全般、燃料・油脂等の購入及び給油、備品及び消耗品の購入、車両管理のための事務手続、事故処理全般等についても受託することにより、地方公共団体の自動車の管理全体を行うことが必要です。また、当該受託業務の範囲を契約書に明記することが必要です。

（図 6 運行管理業務の民間委託の例）



### 5. 労働者派遣法に関する相談窓口について

労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分など、労働者派遣法に関する御質問は、都道府県労働局にお問い合わせください。詳しいお問い合わせ先は、資料 3 をご参照ください。

以上



# 労働者派遣法に関する相談窓口について

地方公共団体が請負（委託）事業を実施するにあたり、適正な請負（委託）業務か、労働者派遣法違反となるかの判断に疑問がある場合には、各都道府県労働局にご相談ください。相談窓口は下記の通りとなっています。

なお、都道府県労働局では、労働者派遣や請負（委託）事業の適正な運営に関するパンフレットも配布していますので、是非、ご参考にしてください。

都道府県労働局需給調整事業担当 連絡先一覧

	課室名	代表電話番号		課室名	代表電話番号
北海道	需給調整事業室	011-738-1015	滋賀	需給調整事業室	077-526-8617
青森	需給調整事業室	017-721-2000	京都	需給調整事業課	075-241-3225
岩手	需給調整事業室	019-604-3004	大阪	需給調整事業第二課	06-4790-6319
宮城	需給調整事業室	022-292-6071	兵庫	需給調整事業課	078-367-0831
秋田	職業安定課	018-883-0007	奈良	需給調整事業室	0742-32-0208
山形	需給調整事業室	023-626-6109	和歌山	職業安定課	073-488-1160
福島	需給調整事業室	024-529-5746	鳥取	職業安定課	0857-29-1707
茨城	需給調整事業室	029-224-6239	島根	職業安定課	0852-20-7017
栃木	需給調整事業室	028-610-3556	岡山	需給調整事業室	086-801-5110
群馬	需給調整事業室	027-210-5105	広島	需給調整事業課	082-511-1066
埼玉	需給調整事業室	048-600-6211	山口	需給調整事業室	083-995-0385
千葉	需給調整事業室	043-221-5500	徳島	需給調整事業室	088-611-5386
東京	需給調整事業第二課	03-3452-1474	香川	需給調整事業室	087-806-0010
神奈川	需給調整事業課	045-650-2810	愛媛	需給調整事業室	089-943-5833
新潟	需給調整事業室	025-234-5930	高知	職業安定課	088-885-6051
富山	需給調整事業室	076-432-2718	福岡	需給調整事業課	092-434-9711
石川	需給調整事業室	076-265-4435	佐賀	需給調整事業室	0952-32-7216
福井	需給調整事業室	0776-26-8609	長崎	需給調整事業室	095-801-0045
山梨	職業安定課	055-225-2857	熊本	需給調整事業室	096-211-1731
長野	需給調整事業室	026-226-0864	大分	需給調整事業室	097-535-2095
岐阜	需給調整事業室	058-245-1312	宮崎	職業安定課	0985-38-8823
静岡	需給調整事業課	054-271-9980	鹿児島	需給調整事業室	099-219-8711
愛知	需給調整事業第二課	052-219-5587	沖縄	職業安定課	098-868-1655
三重	需給調整事業室	059-226-2165			