

総行市第 7 5 号  
総行自第 3 8 号  
総税企第 5 4 号  
平成 2 0 年 3 月 3 1 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 1 7 年 3 月 2 9 日付け総行整第 1 1 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 1 8 年 8 月 3 1 日付け総行整第 2 4 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 1 9 年 1 2 月 2 4 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お願いします。

## 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。