

## 窓口業務改革に関する実務検討会（第1回）【議事要旨】

日 時：平成30年11月7日（水）10：30～15：30

場 所：総務省8階 国地方係争処理委員会室

出席者：鈴木委員、青野委員、栗谷委員、三嶋委員、原野委員、橋本委員

事務局：谷行政経営支援室課長補佐、森田事務官

### 【議事次第】

1. 開会
2. 委員自己紹介
3. 開催要綱について
4. 意見交換
5. 閉会

### 【意見交換（概要）】

- 窓口業務を民間委託したことにより、市民サービスは向上している。一方で、公権力の公使、審査、交付・不交付の決定は民間委託できないため、非効率なフローとなってしまっている印象を持っている。
- 窓口業務の民間委託を検討していたが、当市単独ではロットが小さく、窓口業務の民間委託をしても費用対効果が得られないという結論になり、導入に至らなかった経緯がある。申請等関係事務処理法人では、どうかという点で検討している。
- 窓口業務の民間委託は、業務の効率化を目的としているが、現場の立場からすると非効率に感じることもある。例えば、窓口でトラブルが起きたとき、職員が委託の職員に直接対応を指示すると偽装請負になってしまうため、結局は職員が対応しないといけない。また、民間委託の場合、即戦力となる人材を確保することが難しい。
- 複数自治体で申請等関係事務処理法人を共同活用する場合、自治体間の業務フローの差異が弊害になる。本検討会で、外部資源の活用を前提とした業務フロー図を作成することができれば、複数自治体間で協議をする上でのたたき台にすることができる。また、申請等関係事務処理法人により複数自治体が集まることで、システムの共同化につながるのではないか。

- 窓口業務改革として、窓口関連業務のアウトソーシングを検討するに当たり、民間委託業者や申請等関係事務処理法人が、何をどこまで担うことができるのか、実際の事務フロー図等を用いて業務ごとに整理を行うことが必要であろう。
- 介護保険や国保年金分野でいうと、申請等関係事務処理法人の対象から除外されている事務が少ないため、民間委託より申請等関係事務処理法人を活用した方が効率的だという印象を持った。
- 税分野でいうと、減免の申請受付は申請等関係事務法人で取扱いができるのだろうか。税の証明書発行だけだと、対象範囲が狭い。
- 「定型的」といえない事務は、申請等関係事務の対象外としている。
  - (1) 生活実態の確認が必要とされる事務（例：生活保護の受給申請の受理）、
  - (2) 医学等の専門的知見からの評価が必要とされる事務（例：要介護認定調査及び要介護認定）、(3) 民間事業者からの申請等（例：墓地・納骨堂又は火葬場の経営等の許可）、(4) 公簿の正本の整備（例：住民基本台帳の作成）、(5) 申請に基づかない公金の徴収（例：市町村民税の督促）
- 自治体間で情報システムが違う場合、いかにして申請等関係事務処理法人を共同活用するかが課題である。
- あらゆる業務を申請等関係事務処理法人にアウトソースという観点でないと、スケールメリットは出ないのではないか。
- 申請等関係事務処理法人は、市役所に職員を派遣する派遣会社というイメージを持っていたが、法人で構成する「第2市役所」という活用方法もあるか。
- 自治体側のメリットと同時に、市民にとってどのようなメリットがあるのか、市民へのサービス向上に寄与するかといった点からも、外部資源の活用を考えるのが良いのではないか。
- サービス向上についても検討していく必要があるだろう。コストメリットだけではなく、新しいサービスの提供というイメージを示すことができれば良いのではないか。

以上