

窓口業務改革に関する実務検討会（第2回）【議事要旨】

日 時：平成31年1月15日（火）13：30～15：30

場 所：総務省3階 共用3階会議室

出席者：鈴木委員、青野委員、栗谷委員、原野委員、橋本委員

事務局：植田行政経営支援室長、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. 意見交換
3. 閉会

【意見交換（概要）】

- 地方独立行政法人法（以下「法」という。）別表22に「法律若しくはこれに基づく命令又はこれらに基づく条例の規定による申請等以外の申請等の受理、当該申請等に対する処分その他の当該申請等の処理に関する事務のうち、条例で定めるもの」とあるが、現在条例で定めていないものも、条例で定めれば申請等関係事務を処理する地方独立行政法人（以下「窓口地独法」という。）で処理できるという整理になるので、報告書にはその点を付言した方が良いのではないか。
- 本市では、住民異動の事務を民間委託しているが、マイナンバー制度開始以降、事務の流れが複雑になった。マイナンバーカードを利用した特例転入は、委託先の職員では対応できないため、自治体の職員が対応している。また、労働者派遣法（いわゆる偽装請負）との関係で委託先の職員へ直接指示できないという制約もある。民間委託だと複雑かつ非効率になってしまう事務が、窓口地独法であれば一連の事務を一括して処理できるのであれば、効率的であり、メリットは大きい。
- 自治体の窓口の現状の課題は、職員が減る一方で取扱件数は増え、マイナンバー関連の事務も加わり、煩雑になっていることである。
- 本市では、職員が当番制で休日や時間外対応をしているが、ローテーションだとあまり順番が回って来ないため、不慣れで不安定な窓口になってしまうことが課題。夜間・休日の窓口対応に窓口地独法を活用すれば、安定した窓口となりサービスの向上につながる。
- 周辺市町村にヒアリングをした際、窓口地独法を広域で活用することで、複数の自治体

の事務が標準化し、システムも統一されることへの期待の声もあった。

- 広域化をする上で運用基準が自治体によって異なることが課題。基準を統一したときに、基準がゆるい方に合わせていくことにならないかという懸念もある。
- 色々な自治体から話を聞くが、自治体間の運用基準の違いは、根拠がない慣習であることが多い。どれが正しい、間違っているという話ではないため、いくら議論しても決まらない。先陣を切って窓口地独法を設立する自治体のやり方に基本的には合わせて、よほど効率の良いやり方があるなら柔軟に取り入れていくという方法しかないのではないか。
- 窓口地独法を設立した場合、いかにして専門性を持った人材を育成するか、受け入れる流れをどのように作るかの検討が必要。
- 自治体は、約3年周期での人事異動という制約がある中で、専門性を持つ職員を配置しないといけない課題がある。AI等を使ってノウハウを蓄積させていく方向に舵を切ろうとしている自治体もあり、ノウハウの蓄積という悩みはどの自治体にも共通している。
- 介護、国保、年金分野の申請等関係事務は、窓口地独法で処理できるものが多いので、窓口地独法に行わせる事務の範囲を市民課業務等に絞らずに広く検討していくのが良いのではないか。最終的には広域での活用が、一番メリットが大きいと思われるため、広域化への流れを作っていくことが重要ではないか。
- 本市では、戸籍の謄抄本の交付は民間委託をしているが、戸籍の届出に関する事務は職員で行っている。自治体職員が委託先の職員に直接指示ができない状況で、受付だけ委託で、審査、交付、決裁を職員が行うというのは、自治体職員にとっても負担になる。審査の段階で確認事項が出てくると、委託先の職員に直接確認し、指揮・命令をせざるを得ない状況に必ずなるはずだが、それをすると偽装請負になる。戸籍の届出を民間委託するのは現実的には難しいのではないか。
- 民間委託の場合、自治体と民間事業者は、委託者と受託者の関係性になるが、窓口地独法だとそのような関係性ではないと解している。そうすると戸籍を所管する部署に配属される自治体職員は、前任等からの引継ぎだけでなく、窓口地独法の職員から教えてもらいながら覚えていくことができるのではないか。
- 窓口地独法が処理する事務の中の一部を地独法から民間事業者へ委託するということも、ものによってはあり得るだろう。

- 民間委託でも、職員のスキル低下を防ぐために自治体職員への研修を契約内容に含めている事例がある。
- 民間委託であれば、いわゆる偽装請負にあたるため、自治体職員から委託先職員へ直接の指揮命令ができないが、地独法であれば監督上必要な命令をすることができる。(※)最終的に自治体職員が審査、決裁をする事務であっても、窓口地独法であれば自治体職員と窓口地独法職員が直接やり取りできる。
 - ※ 窓口業務を行う地方独立行政法人は、地方独立行政法人制度として行政から独立して自主的・自律的に業務を執行する仕組みであるが、その行う窓口業務は特に適切な執行の確保が求められることから、本来法令上の権限を有している設立団体や関係市町村の長その他の執行機関は、資料の提供又は指導及び助言（第122条の3第1項）並びに監督上必要な命令（第122条の4第1項）をすること等ができることとしている。
- ラインが複層化しても、自治体職員と窓口地独法職員の間で直接コミュニケーションが取れるため、民間委託ほど複雑にはならないのではないか。
- ごく一部の事務だけ自治体に残る、実務が分からないのに決裁だけ担当することに対して不安があった。窓口地独法とフォローし合いながらノウハウを蓄積していくという方法があるのであれば、そこまでの不安は残らないのではないか。
- まず単独で窓口地独法を設立し、後から他の自治体と規約を定めて広域化していくことはできる。最初から大きく考えると、ハードルが高いのであれば、小さく産んで大きく育てる方法もあるのではないか。
- 窓口地独法は、病院や大学等の地方独立行政法人ほど設立費用はかからないはず。費用は極力掛けない形で始めるという前例を作った方が、他の自治体も乗りやすいのではないか。
- 病院や大学を地独法化する場合、土地や建物ごと出資することがほとんどで、それらの鑑定自体にも経費がかかる。窓口地独法の場合も法人としての登記が必要であるため、最低限事務所だけは出資する必要はあるが、役所の中に事務所を置くこともでき、病院や大学のように不動産鑑定に大きな経費を要するというにはならない。
- 公務員型（特定地方独立行政法人）もしくは非公務員型（一般地方独立行政法人）のどちらを選択するかの検討も必要。設立後、公務員型から非公務員型への変更はできるが、

非公務員型から公務員型への変更はできない。従来、地独法は原則非公務員型と考えられてきたが、窓口地独法に関しては、実情に応じて柔軟に各設立団体で適切に判断することになっている。

- 公務員型の場合、地方独立行政法人法第47条に「役員及び職員は、地方公務員とする」と規定されており、地方公務員の身分であり、地方公務員法の一部の規定が適用される。非公務員型の場合は、身分は民間労働者と同じであり、公務員型に比べて自由な運営ができる。給与に関しては、公務員型であっても人事委員会勧告の対象外であり、民間事業者同様労使交渉の末、法人が支給基準を定め、設立団体の長に届け出ることになっている。
- 運用基準の統一化について、最終的にどう進めていくか。本市で自治体クラウドを導入した際は、本市の職員が参加自治体を回って調整を行った。窓口地独法を広域で活用する場合も、どこかが調整役をして、一つ一つ洗い出して現状把握をした上で、統一していくことが必要か。
- 広域で活用する場合には、統一化に向けた調整が必ず必要になる。本市の場合、市民課業務は既に自治体間のネットワークがあり、関係作りが既に出来ているため、全く一からのスタートにはならず、始めやすいのではないか。
- 仮に窓口地独法を広域で活用する場合、印鑑登録等の条例が根拠となっている事務は、条例によって基準が異なることがあり得るが、一つの法人が同じ法律のもと事務を処理するにも関わらず自治体によって基準が異なるのは望ましくないのではないか。
- 広域で窓口地独法を活用した場合、窓口地独法の職員が必ずしもA市に張り付くわけではなく、B市に応援に行くといった柔軟な配置ができることもメリットだと考えている。運用が統一されていないと、このメリットが生かせない。
- システムが一緒であれば、同じ駅を使う自治体同士でサービスセンターのようなものを設置し、設立団体及び関係市町村の住民誰でも利用できるという運用ができる。

以上