

市区町村の窓口業務における民間委託と 申請等関係事務処理法人の業務の範囲の事例

**平成31年3月
窓口業務改革に関する実務検討会**

市区町村の窓口業務における民間委託と申請等関係事務処理法人の業務の範囲の事例

○ 市区町村の窓口業務における業務フロー図（※）を基に、民間委託と申請等関係事務処理法人の業務の範囲の事例を整理

※平成29年度業務改革モデルプロジェクトにおいて草津市が作成した業務フロー図を一部改変したものであり、民間委託や総合窓口の導入状況によりフローは異なる。

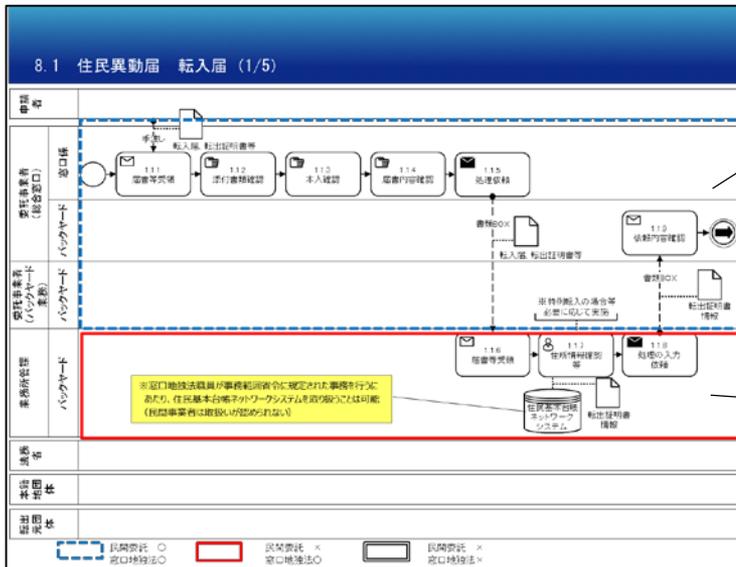
○ 申請等関係事務処理法人が行うことができる業務（※）の一部を例示として整理したものであることに留意

※法人が行うことができる業務は、「地方独立行政法人法別表及び地方独立行政法人法施行令第5条第1項の総務省令で定める事務を定める省令（平成29年総務省令第79号）」参照

《業務の範囲の表記について》

	民間委託	○	事実上の行為、又は補助的業務に該当する事務であり、民間事業者、申請等関係事務処理法人に取り扱わせることが可能な業務の範囲
	申請等関係事務処理法人	○	
	民間委託	×	公権力の行使にわたる事務が含まれるため、民間事業者に包括的に委託することはできないが、申請等関係事務処理法人に取り扱わせることが可能な業務の範囲
	申請等関係事務処理法人	○	
	民間委託	×	申請等関係事務の対象から除外されている公権力の行使にわたる事務が含まれる業務の範囲（当該公権力の行使にわたる事務については、引き続き市区町村の職員が行う）
	申請等関係事務処理法人	×	

《記載例》



事実上の行為又は補助的業務であり、民間委託、申請等関係事務処理法人に取り扱わせることが可能。

公権力の行使にわたる事務が含まれ、申請等関係事務処理法人に取り扱わせることが可能。

※民間委託不可。

審査や交付決定等の公権力の行使にわたる事務を含めて、一連の事務を包括的に申請等関係事務処理法人に取り扱わせることが可能

外部資源活用の新たな選択肢

目次 (1/2)

1 戸籍に関する事務

1.1 戸籍謄抄本等の交付

(参考)

1.2 戸籍届出 (婚姻届、離婚届)

1.3 戸籍届出 (出生届)

1.4 戸籍届出 (死亡届)

2 身体障害者手帳の交付

2.1 身体障害者手帳交付

3 精神障害者保健福祉手帳の交付

3.1 精神障害者保健福祉手帳交付

4 地方税法による証明書の交付

4.1 税務証明書の交付

(参考) 税の減免申請等

4.2 市民税・県民税 減免申請

4.3 軽自動車税 新規車両登録・住所変更

4.4 国民健康保険税 課税所得照会

4.5 督促状の送付

5 狂犬病予防法による犬の登録又は注射済票の交付

5.1 飼い犬の登録申請

5.2 狂犬病予防注射済票交付

6 国民健康保険に関する事務

6.1 国民健康保険 資格取得

6.2 国民健康保険 資格変更

6.3 国民健康保険 資格喪失

6.4 国民健康保険の給付申請 (葬祭費、出産育児一時金)

7 国民年金に関する事務

7.1 国民年金の加入

7.2 国民年金 資格喪失

7.3 国民年金 住所等の変更

8 住民基本台帳及び戸籍の附票に関する事務

8.1 住民異動届 転入届

8.2 住民異動届 転出届

8.3 住民異動届 転居届

8.4 住民異動届 世帯変更届

8.5 住民票の写し等の交付

8.6 戸籍の附票の写しの交付

目次 (2/2)

9 児童手当に関する事務

- 9.1 児童手当 新規認定・資格喪失（転出等）
 - ・ 額改定請求（増額、出生等）
- 9.2 児童手当 住所・氏名・口座変更
- 9.3 児童手当 現況届
- 9.4 児童手当 資格喪失（中学校卒業）
 - ・ 額改定（3才年齢到達）

10 後期高齢者医療給付に関する事務

- 10.1 後期高齢者医療制度 資格取得（転入・障害認定）
- 10.2 資格変更（転居・所得額変更）
- 10.3 資格喪失（死亡・転出・生活保護開始）
- 10.4 被保険者証交付（満75歳到達・届出無交付）
- 10.5 後期高齢者医療保険の給付申請
(高額療養費、高額介護合算療養費、療養費)

11 介護保険に関する事務

- 11.1 介護保険 資格取得
- 11.2 介護保険 資格変更
- 11.3 介護保険 資格喪失

12 マイナンバーカードに関する事務

- 12.1 マイナンバーカード交付（申請時来庁方式）
- 12.2 マイナンバーカード交付（交付時来庁方式）
- 12.3 マイナンバーカード記載事項変更

13 療育手帳の交付

- 13.1 療育手帳の交付

14 印鑑に関する証明書の交付

- 14.1 印鑑登録申請（本人申請）
- 14.2 印鑑登録申請（代理人申請）
- 14.3 印鑑登録証明書の交付

15 その他

- 15.1 医療費助成申請

BPMN表記 凡例

《開始・終了・中断》

-  事務(業務フロー)の開始を表します。
-  事務(業務フロー)の終了を表します。
-  事務(業務フロー)が次のページに続くことを表します。
-  事務(業務フロー)が前のページから続くことを表します。

《作業》

-  事務の中で発生する**1つの作業単位**を表します。
左上にマークがある場合は、以下の意味を表しています。
-  人が**手作業**で行う作業を表します。
-  人が主体となって**情報システム等**を操作する作業を表します。
-  他の関係者に対して**情報を送信**することを表します。
-  他の関係者から**情報を受け取る**作業を表します。
-  情報システムによって**自動化された処理**を表します。
-  この作業の中の**詳細な作業が別のフロー**に用意されていることを表します。

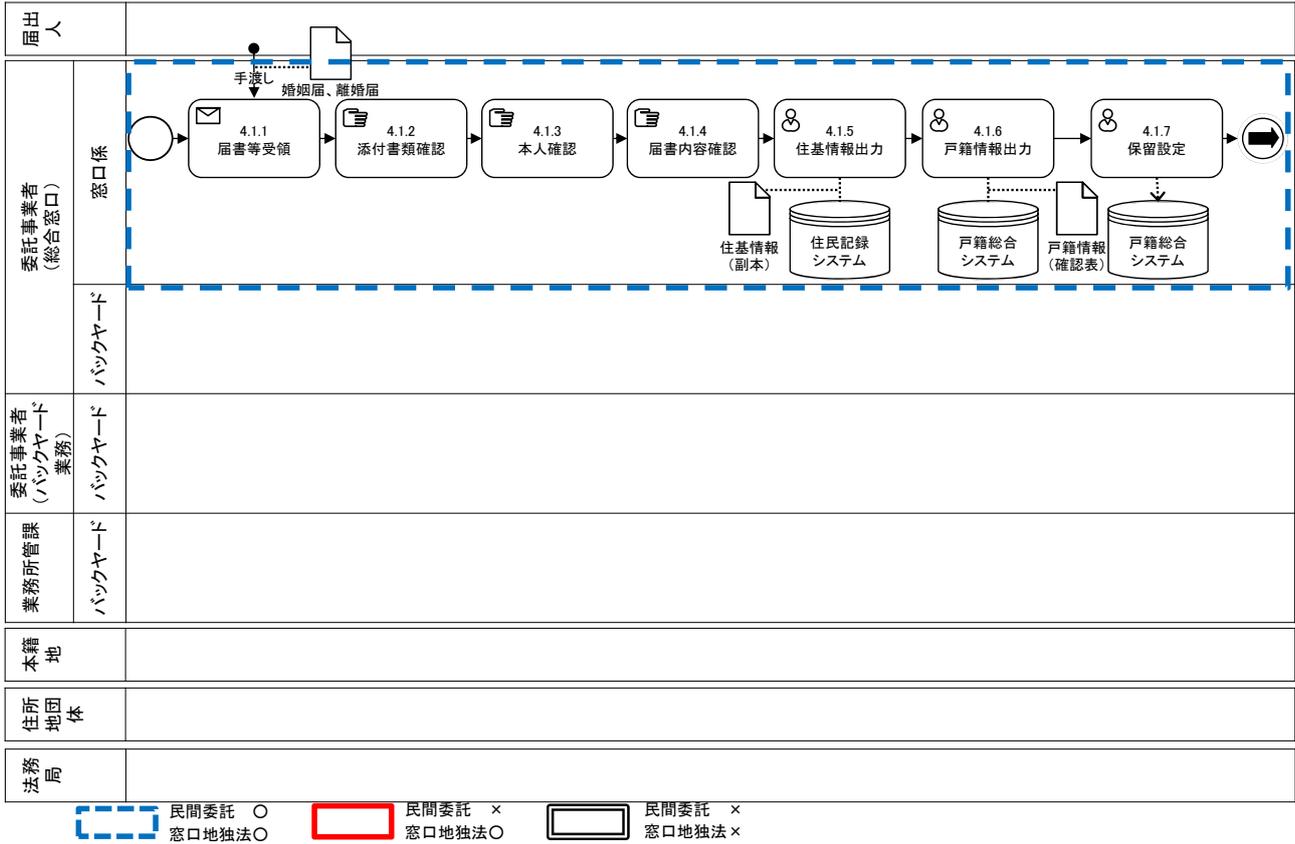
《他パーツ》

-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

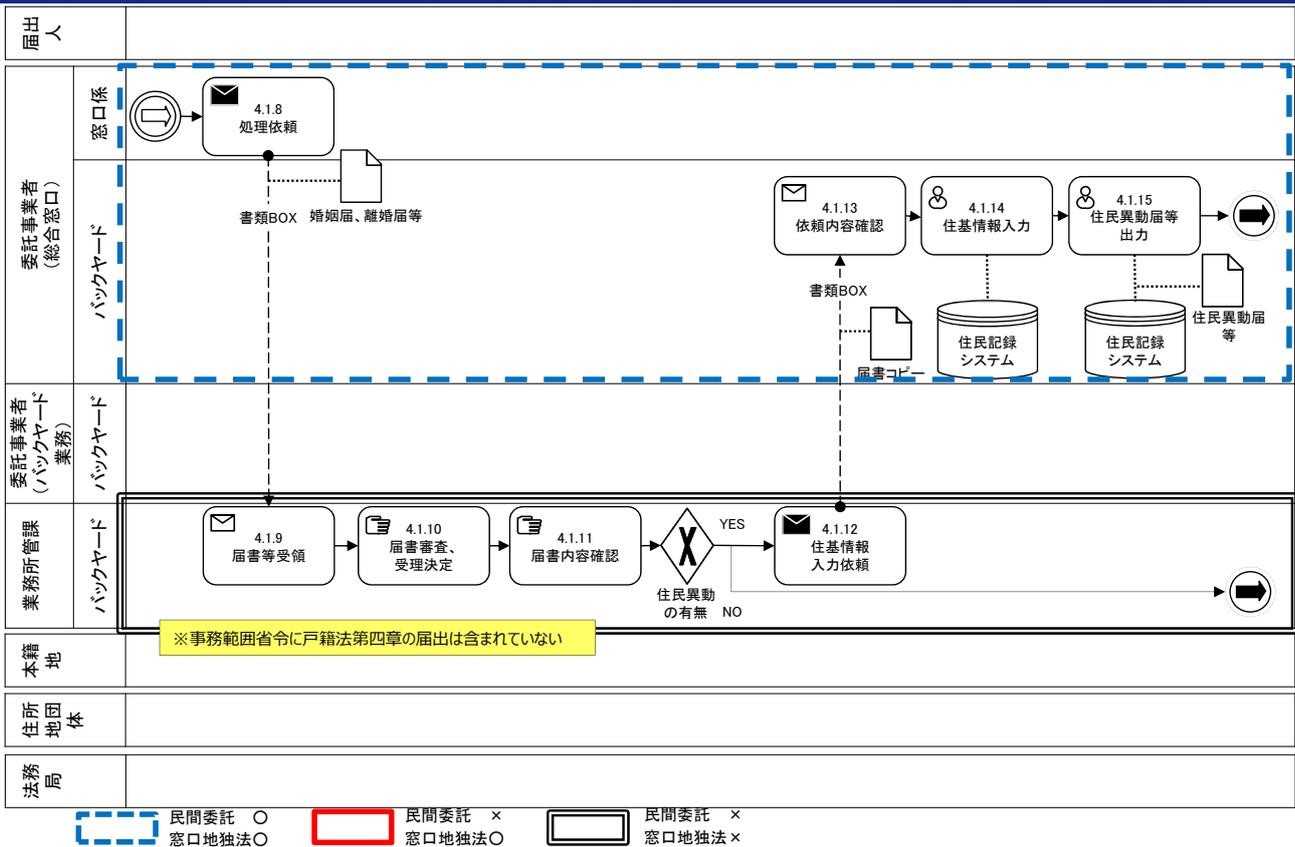
※ 出典

地方公共団体の情報システム調達における機能要件の表記方法 利用ガイド
(平成27年3月 地方公共団体情報システム機構(J-LIS))

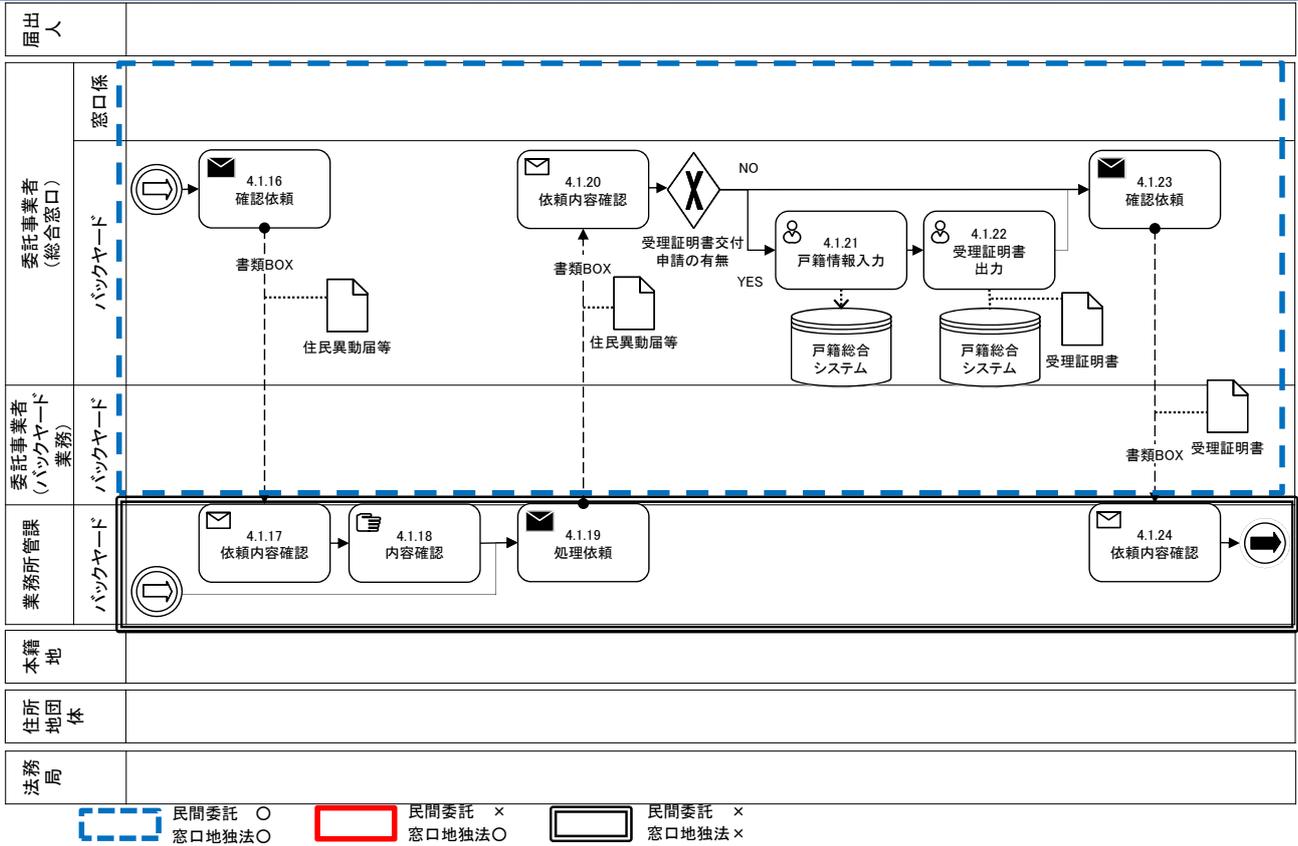
1.2 戸籍届出（婚姻届、離婚届）（1/6）



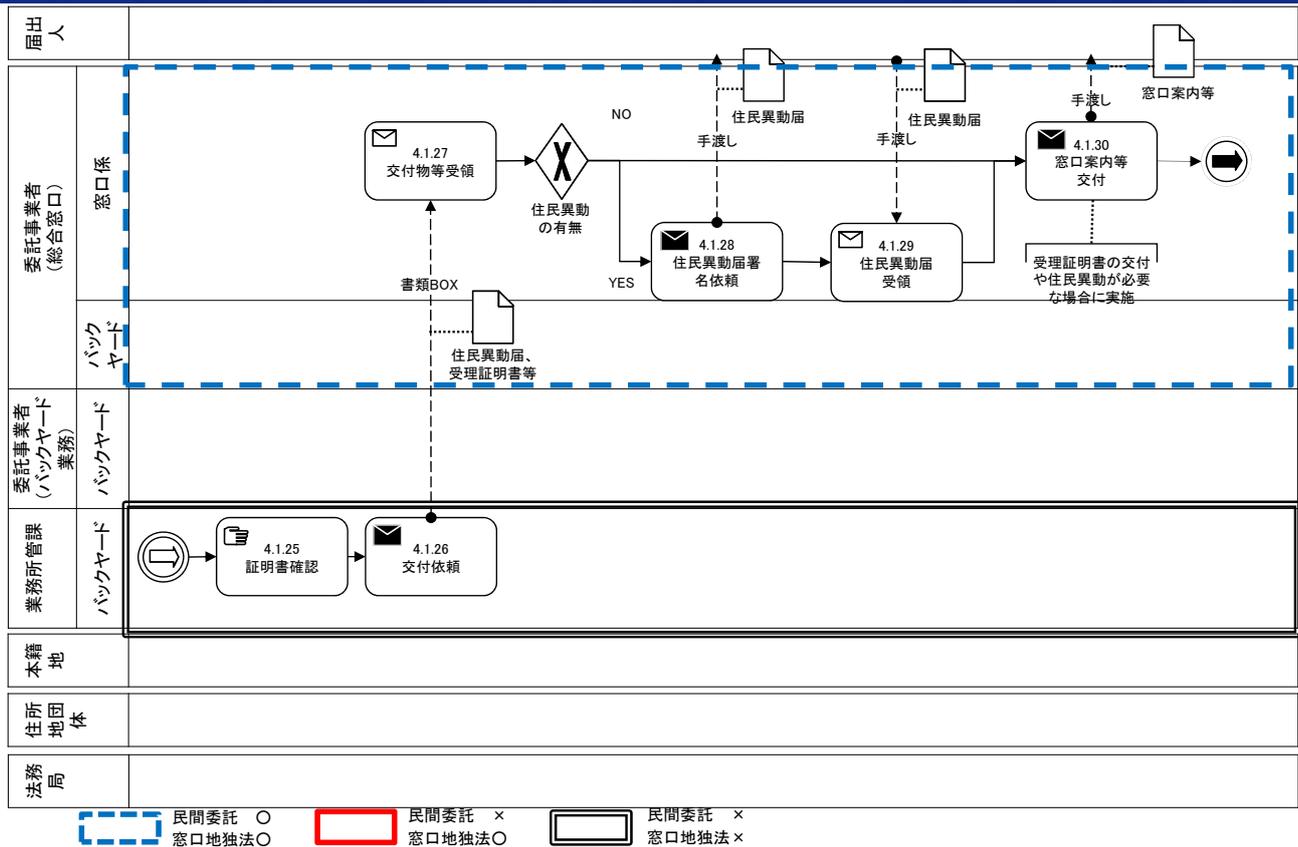
1.2 戸籍届出（婚姻届、離婚届）（2/6）



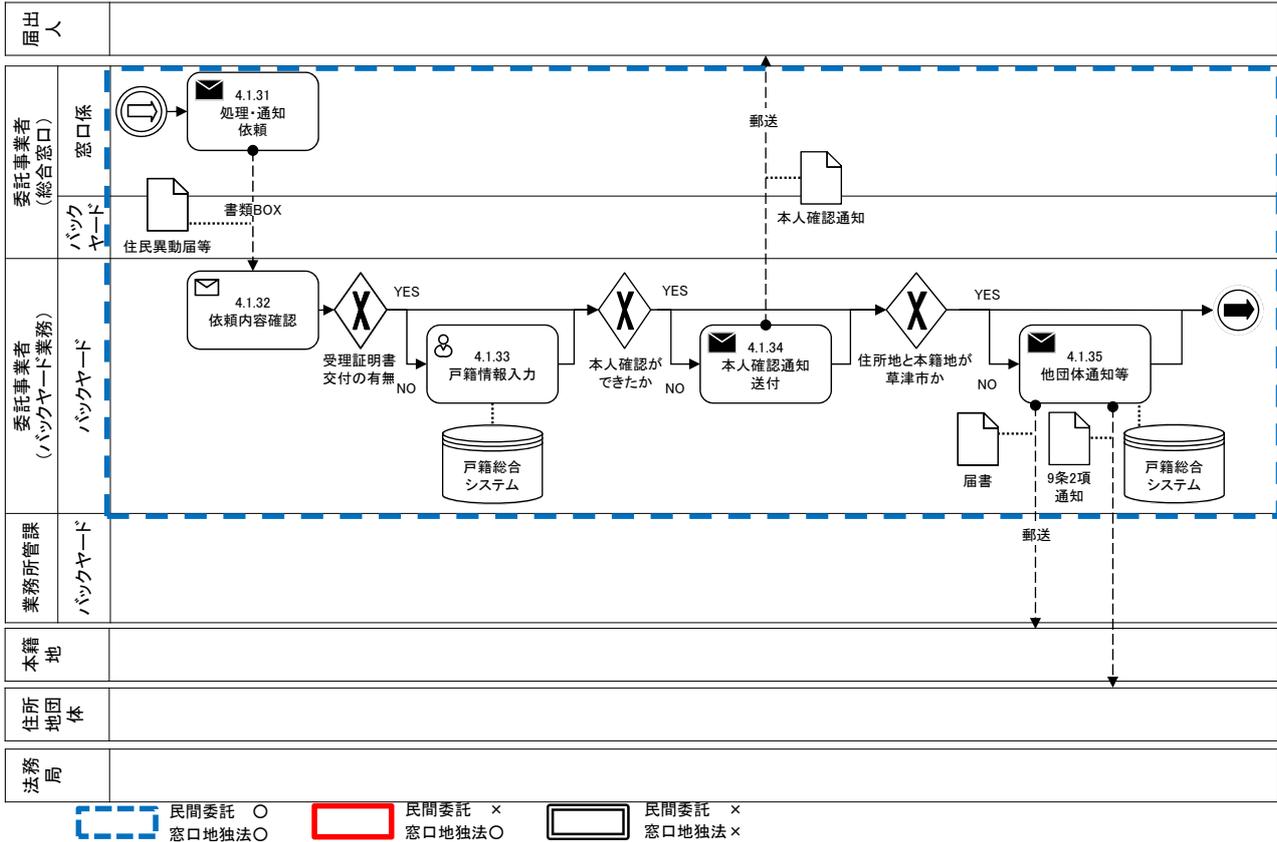
1.2 戸籍届出（婚姻届、離婚届）（3/6）



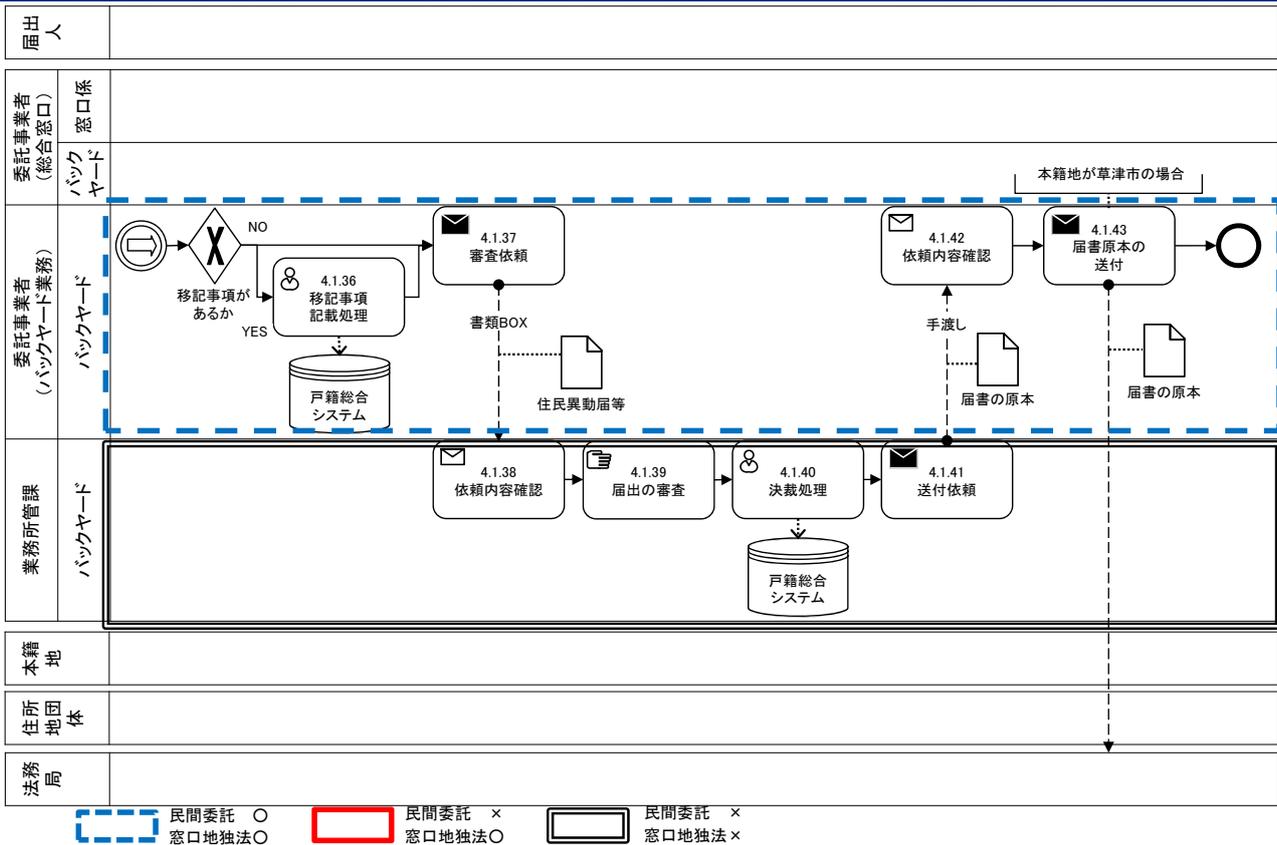
1.2 戸籍届出（婚姻届、離婚届）（4/6）



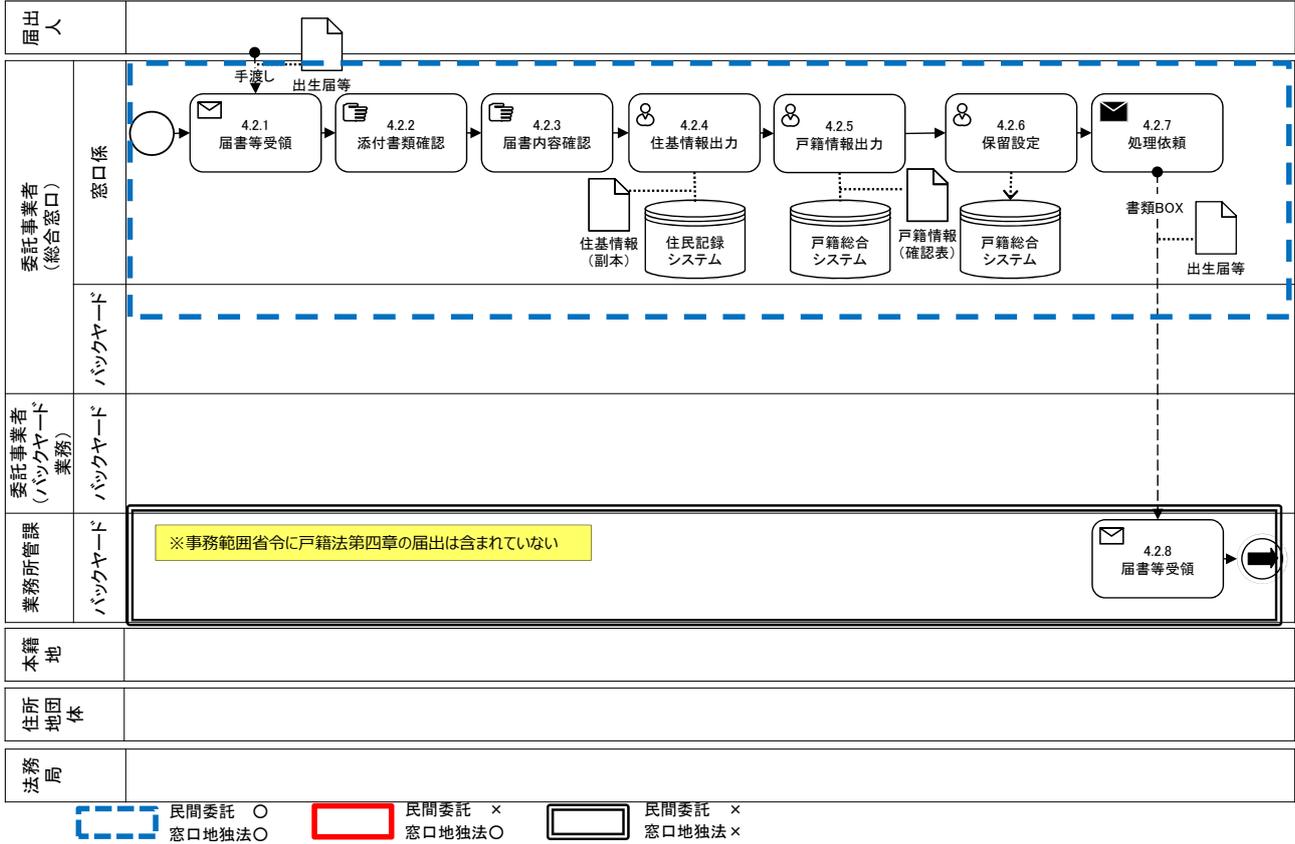
1.2 戸籍届出（婚姻届、離婚届）（5/6）



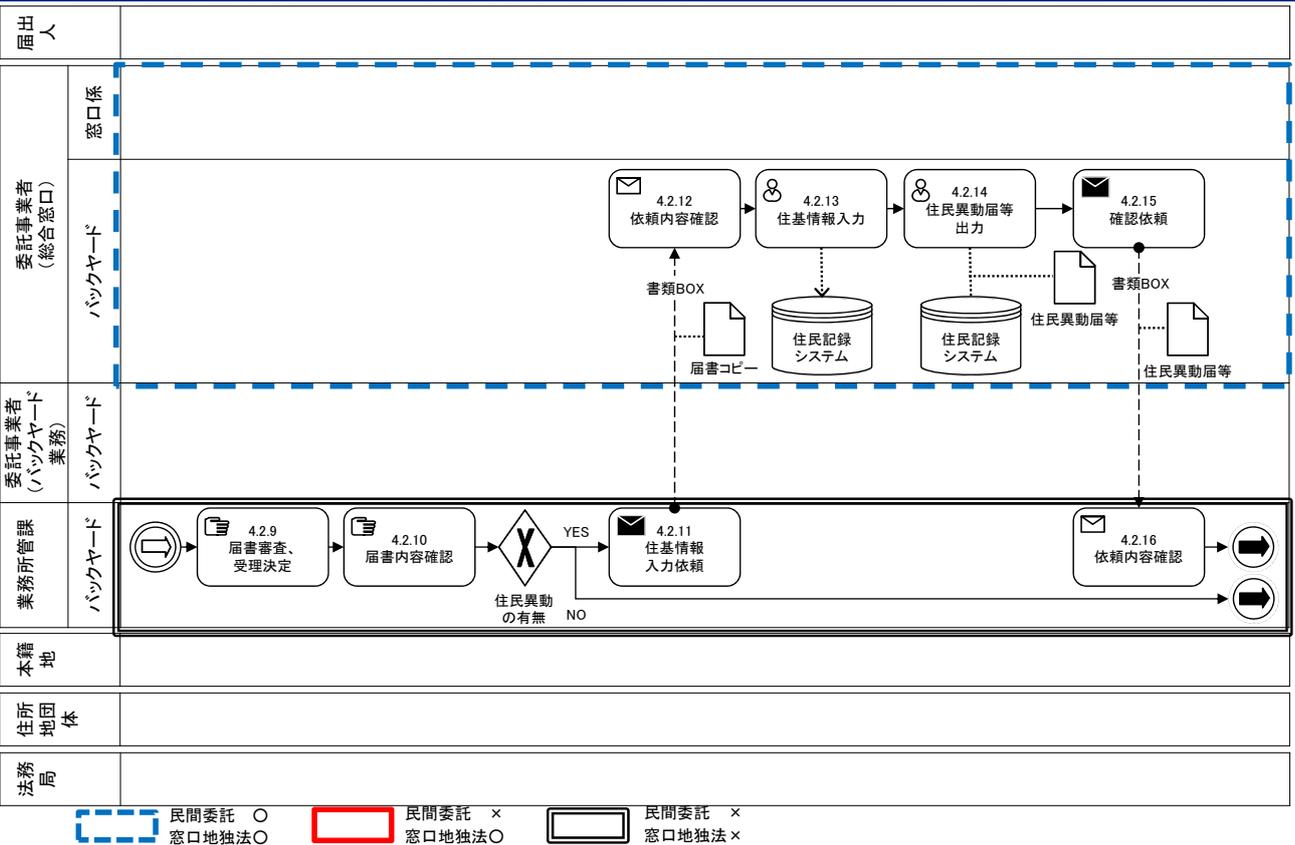
1.2 戸籍届出（婚姻届、離婚届）（6/6）



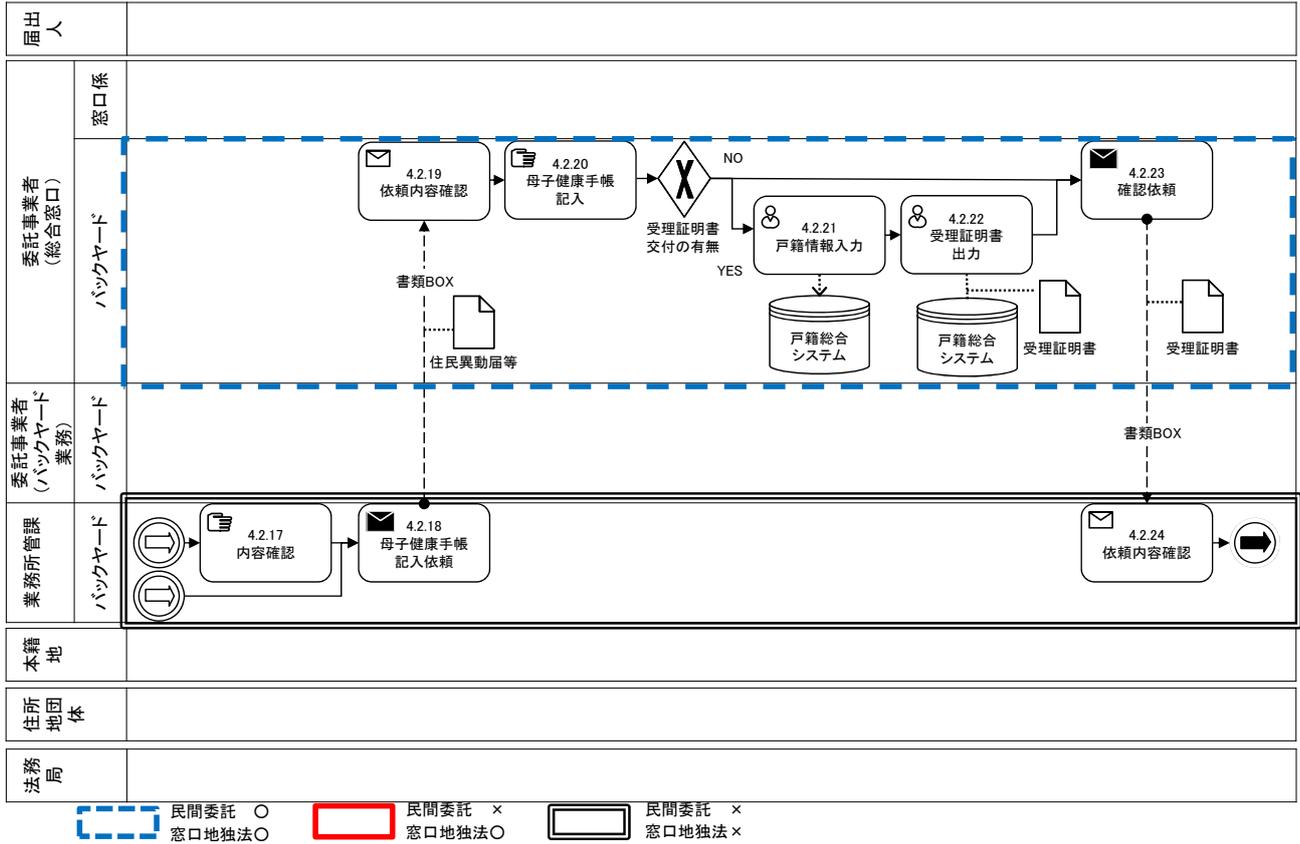
1.3 戸籍届出（出生届）（1/6）



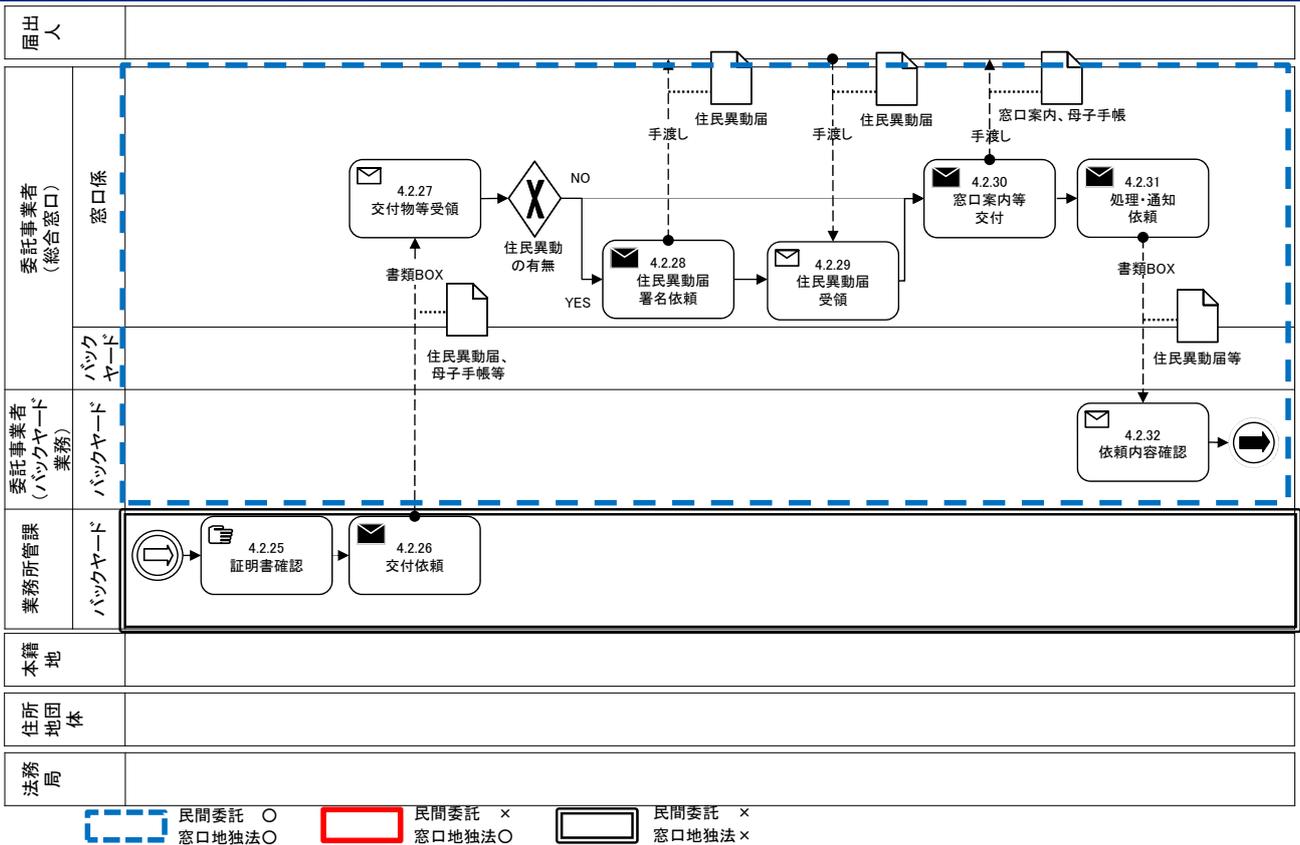
1.3 戸籍届出（出生届）（2/6）



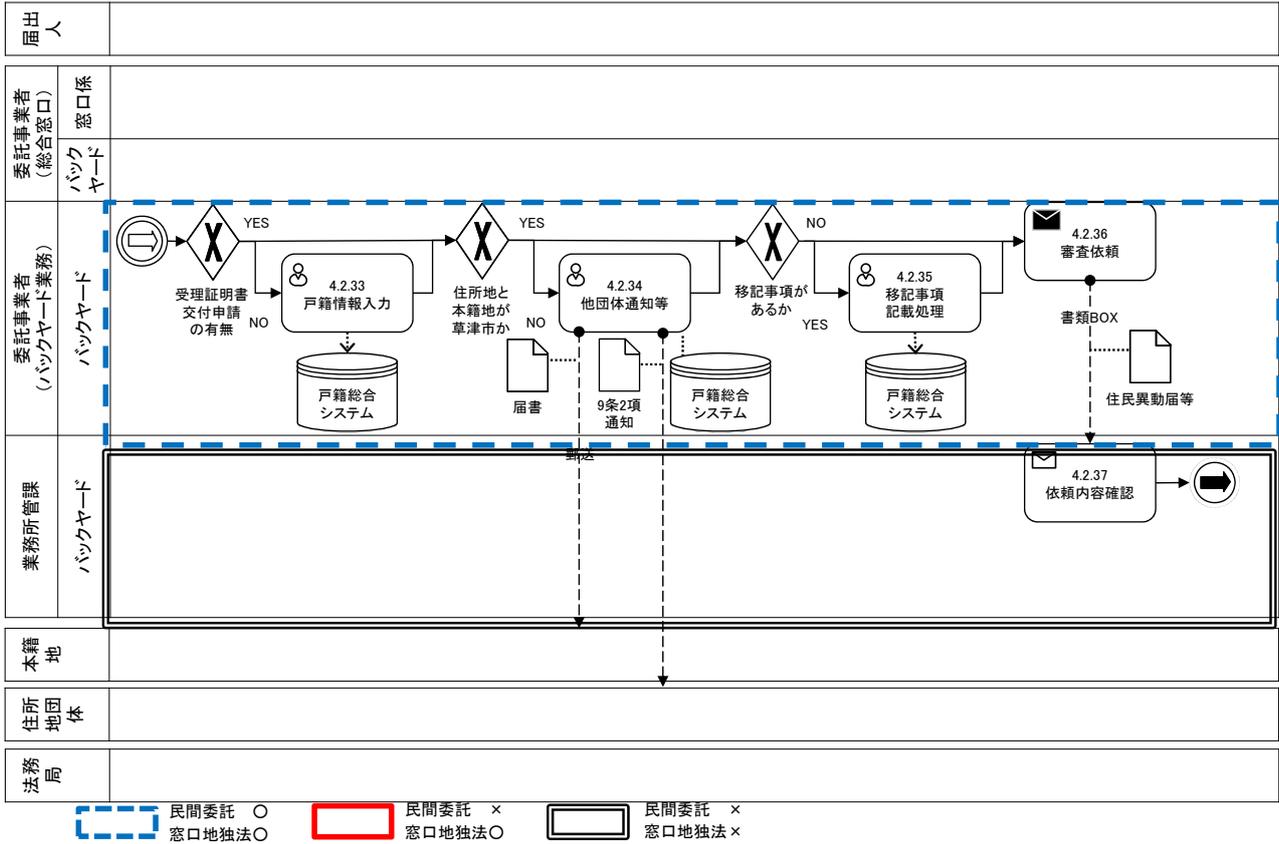
1.3 戸籍届出（出生届）（3/6）



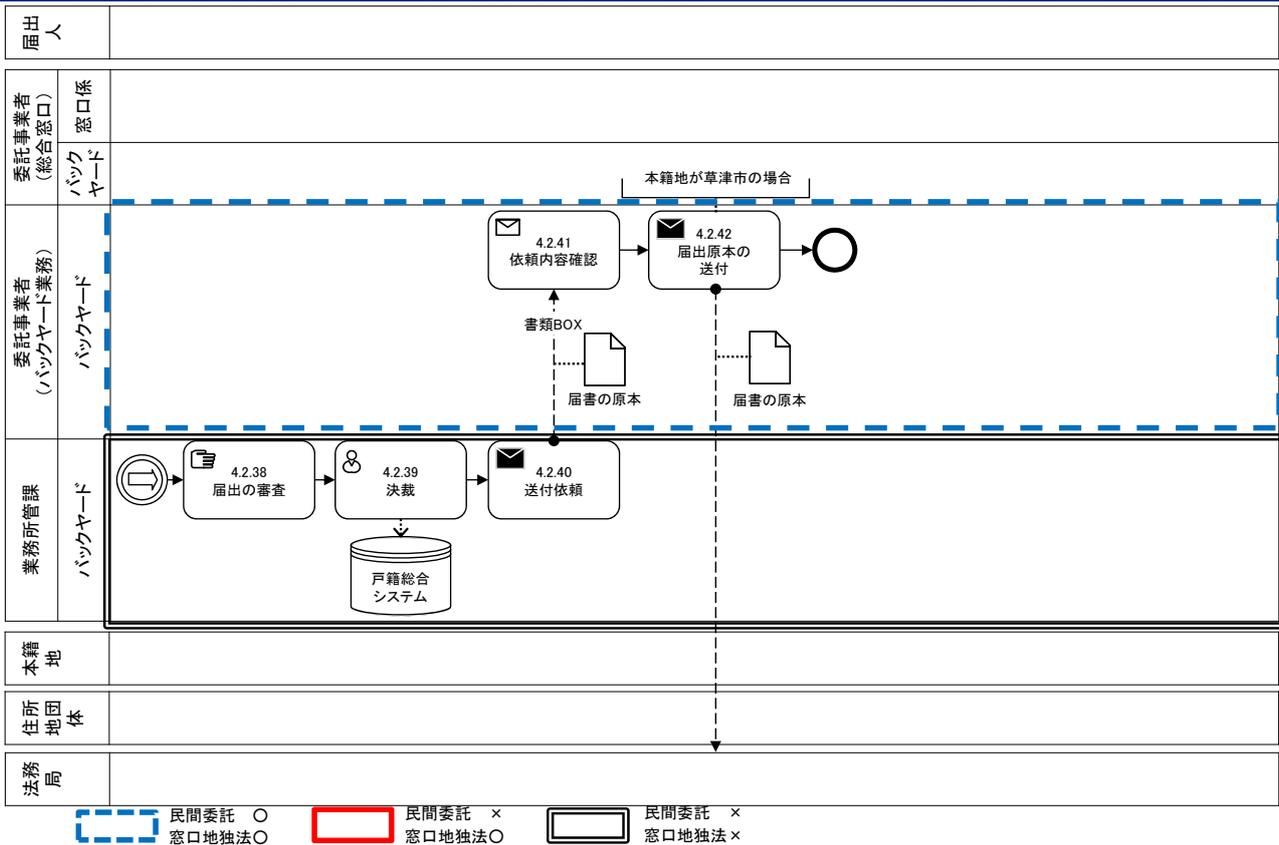
1.3 戸籍届出（出生届）（4/6）



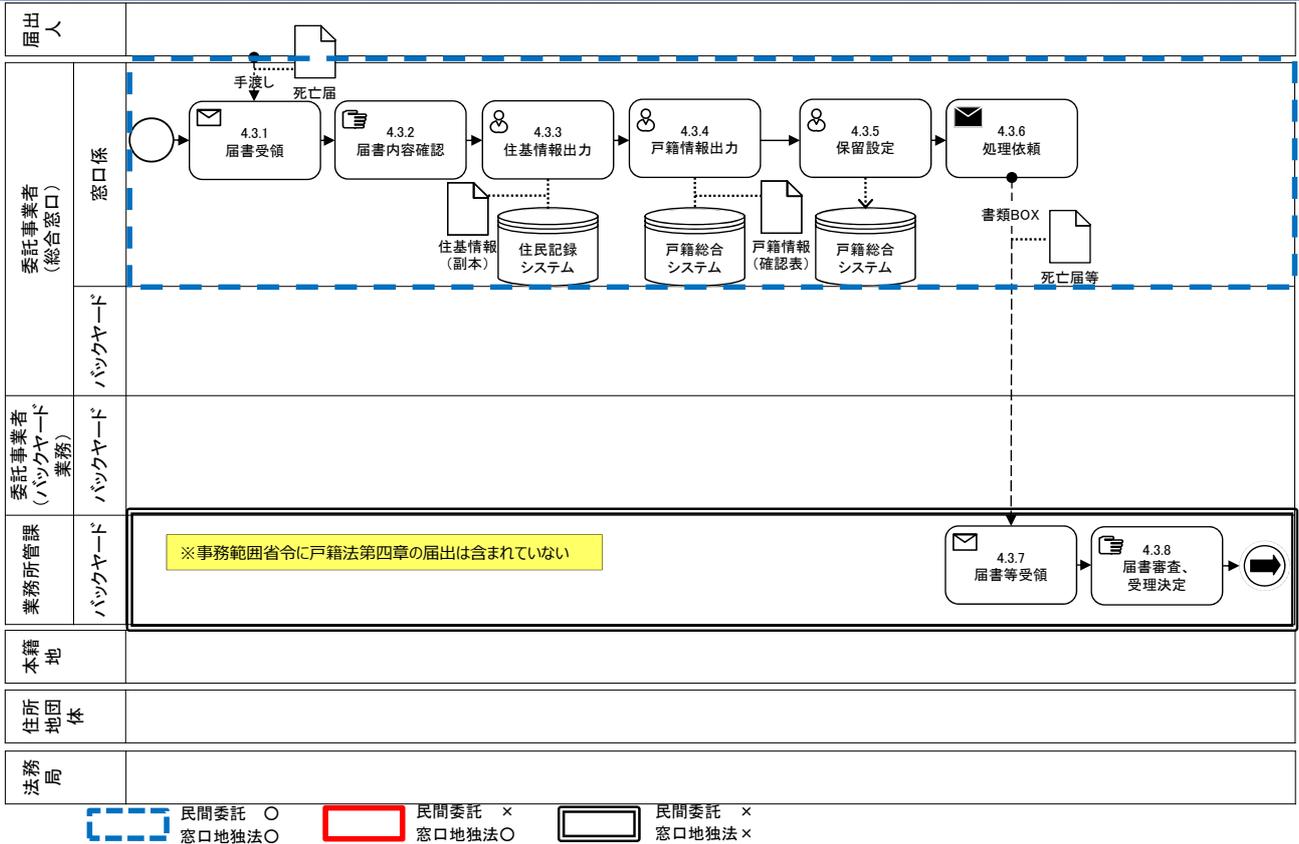
1.3 戸籍届出（出生届）（5/6）



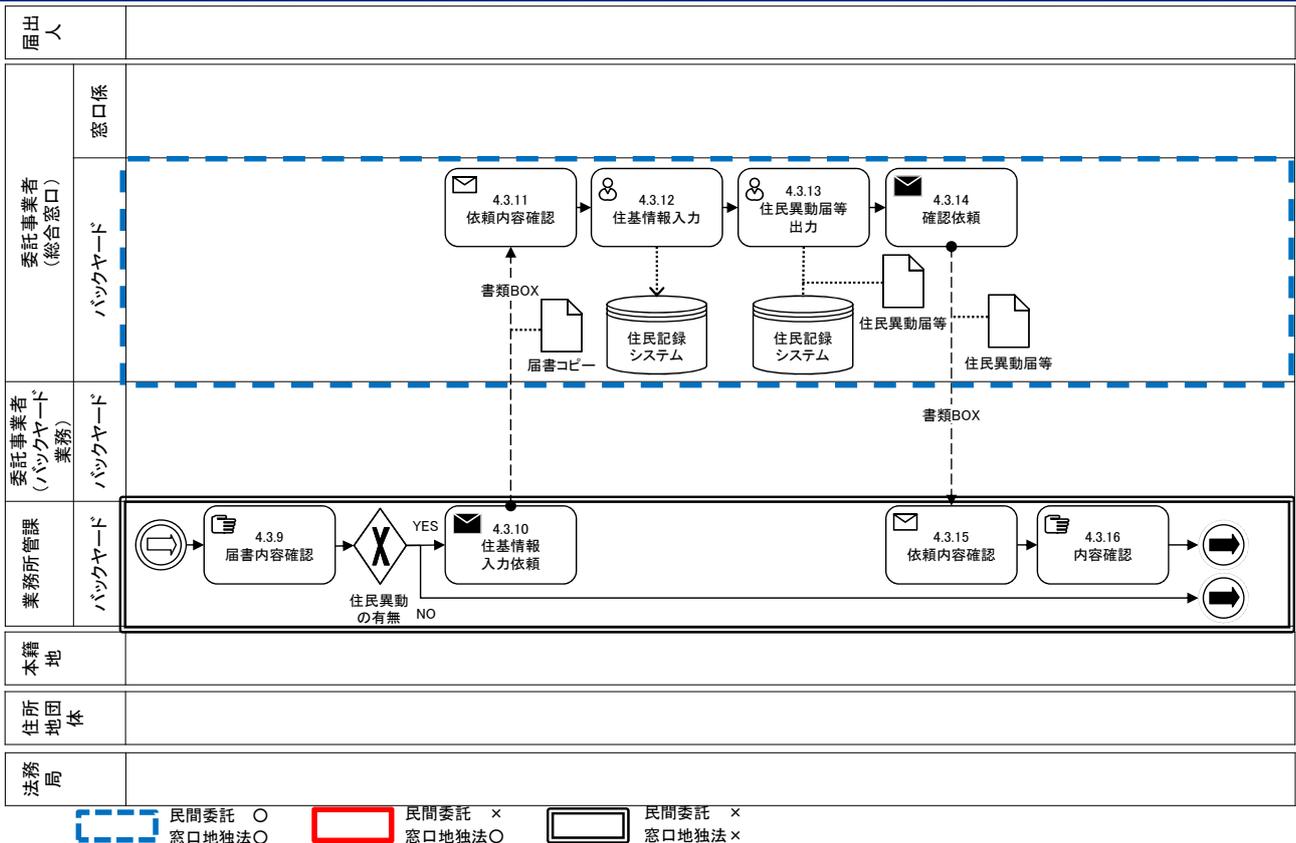
1.3 戸籍届出（出生届）（6/6）



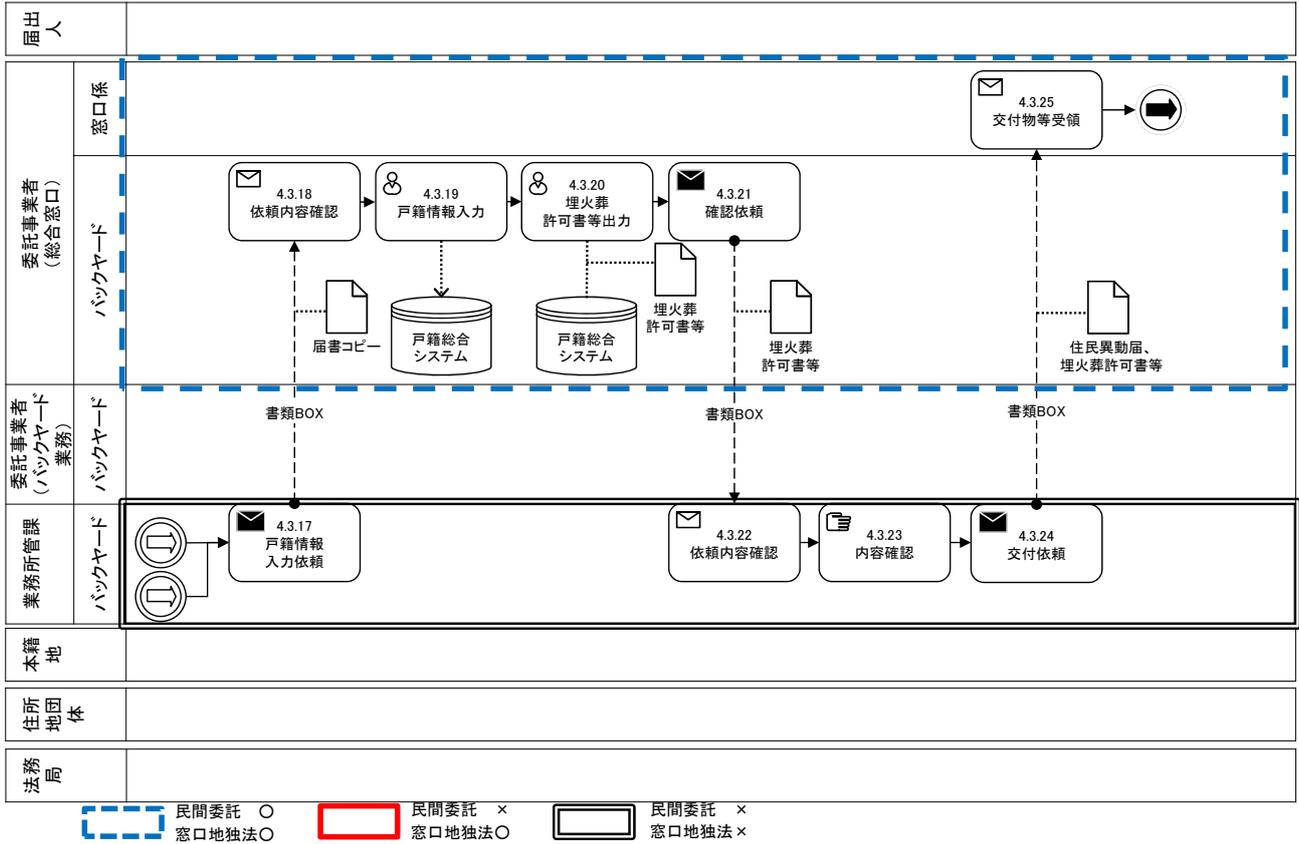
1.4 戸籍届出（死亡届）（1/5）



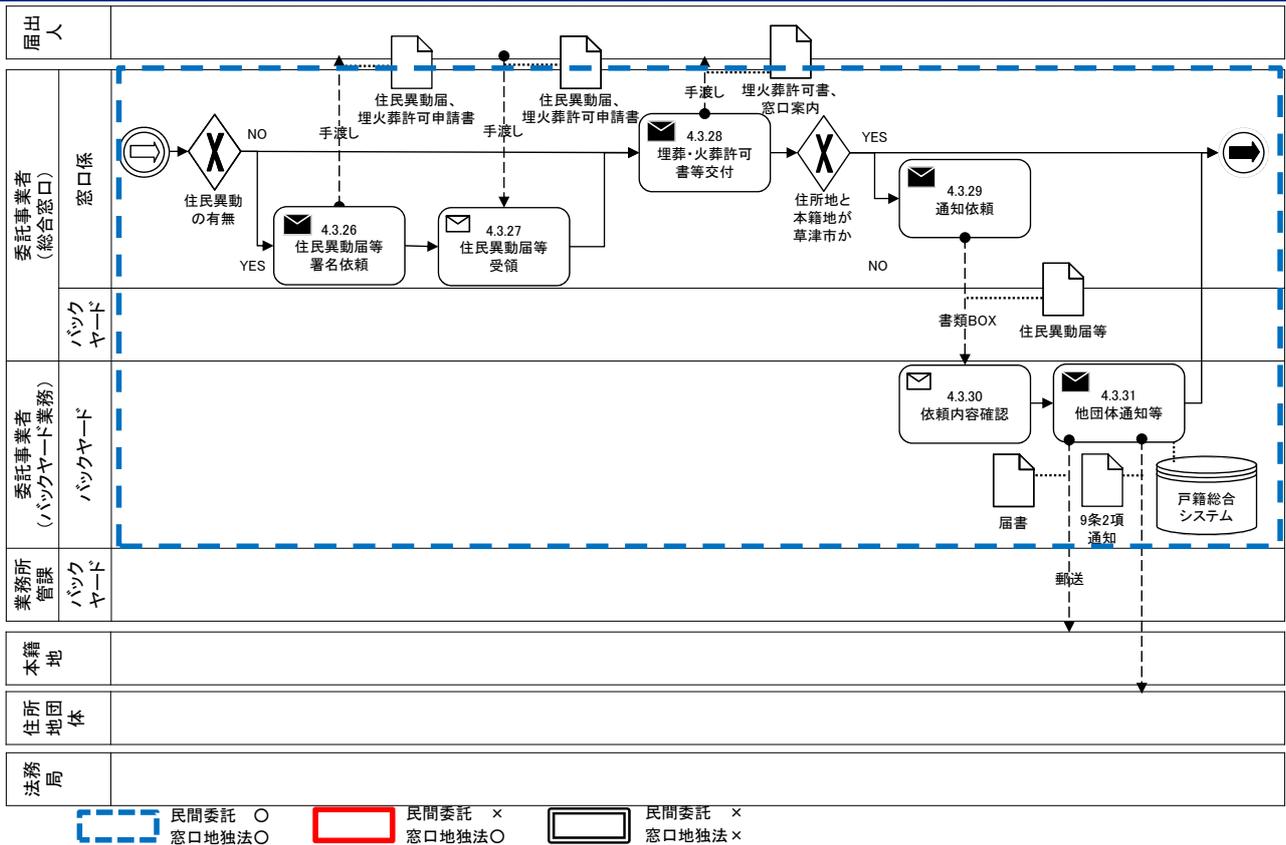
1.4 戸籍届出（死亡届）（2/5）



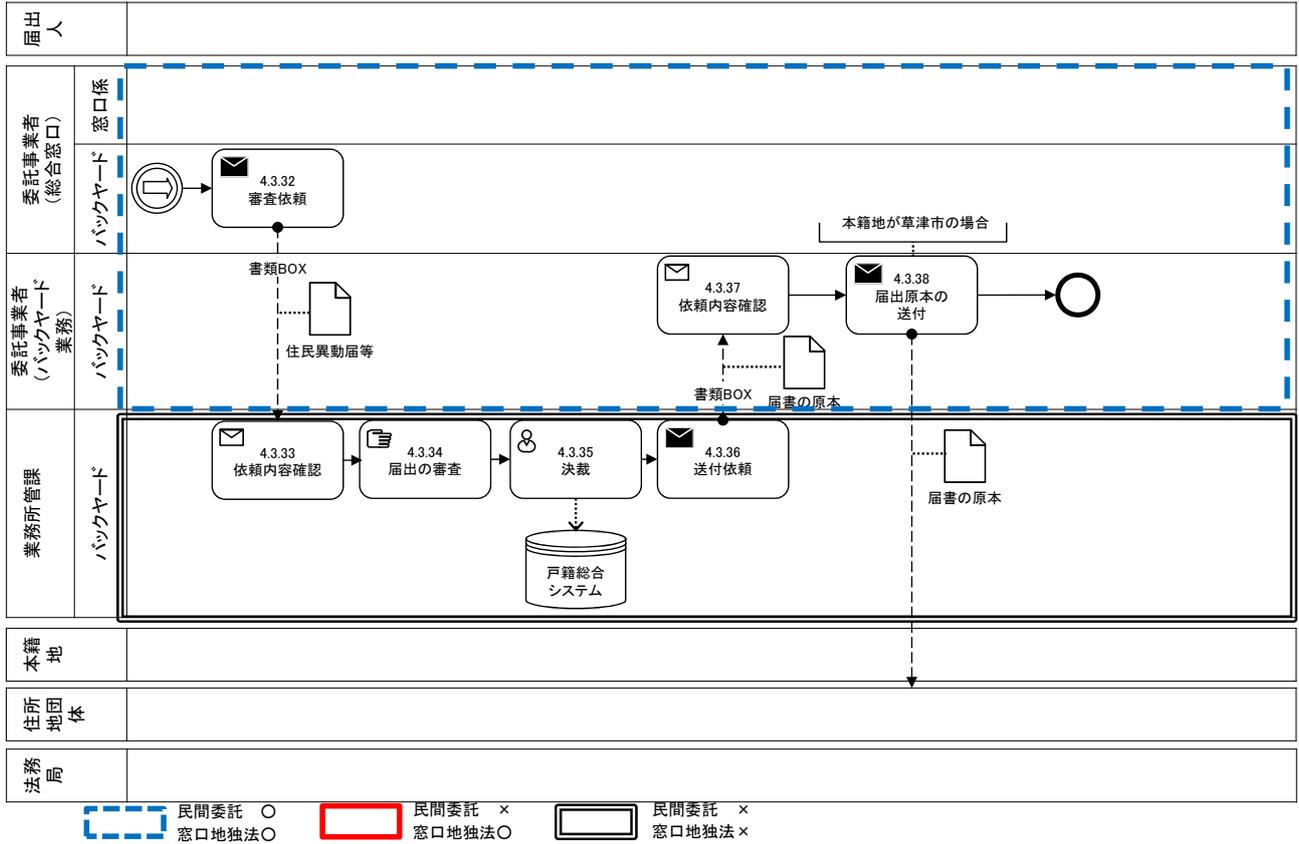
1.4 戸籍届出（死亡届）（3/5）



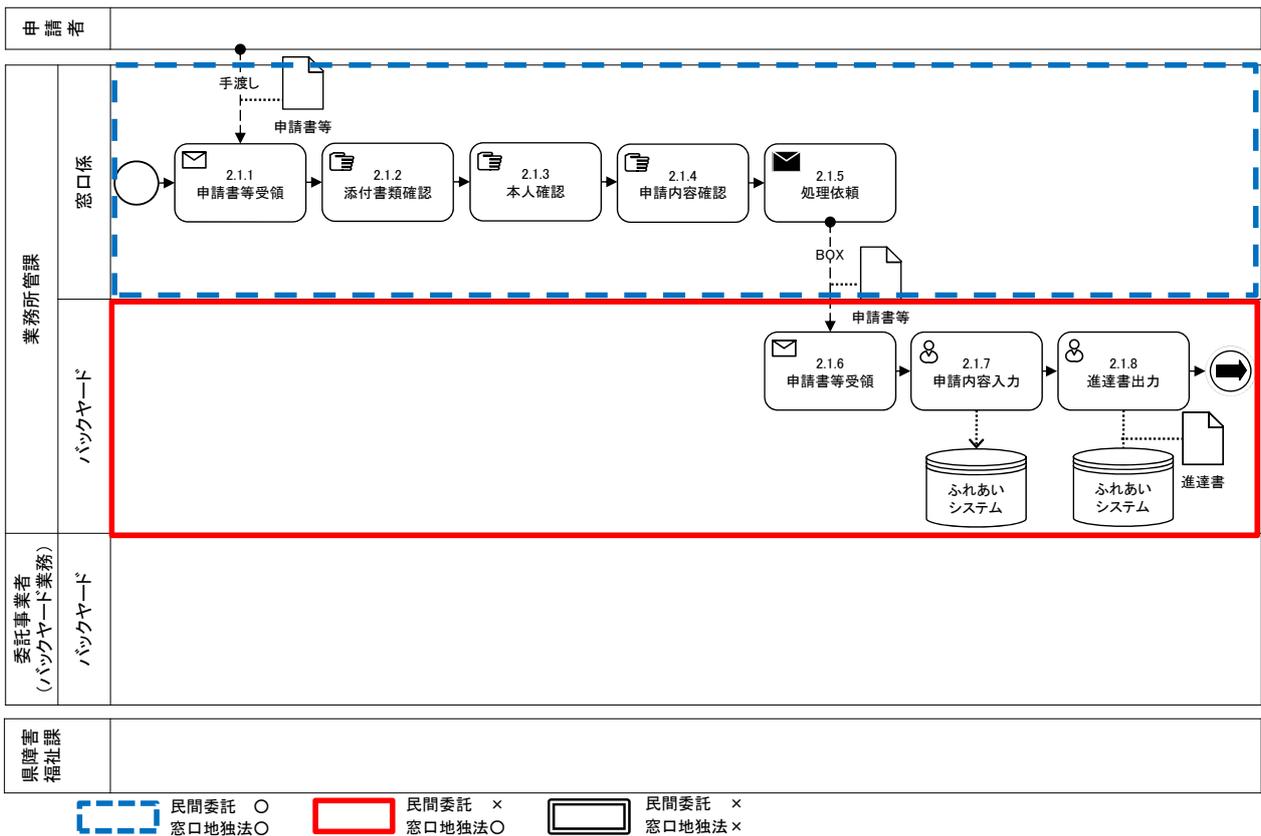
1.4 戸籍届出（死亡届）（4/5）



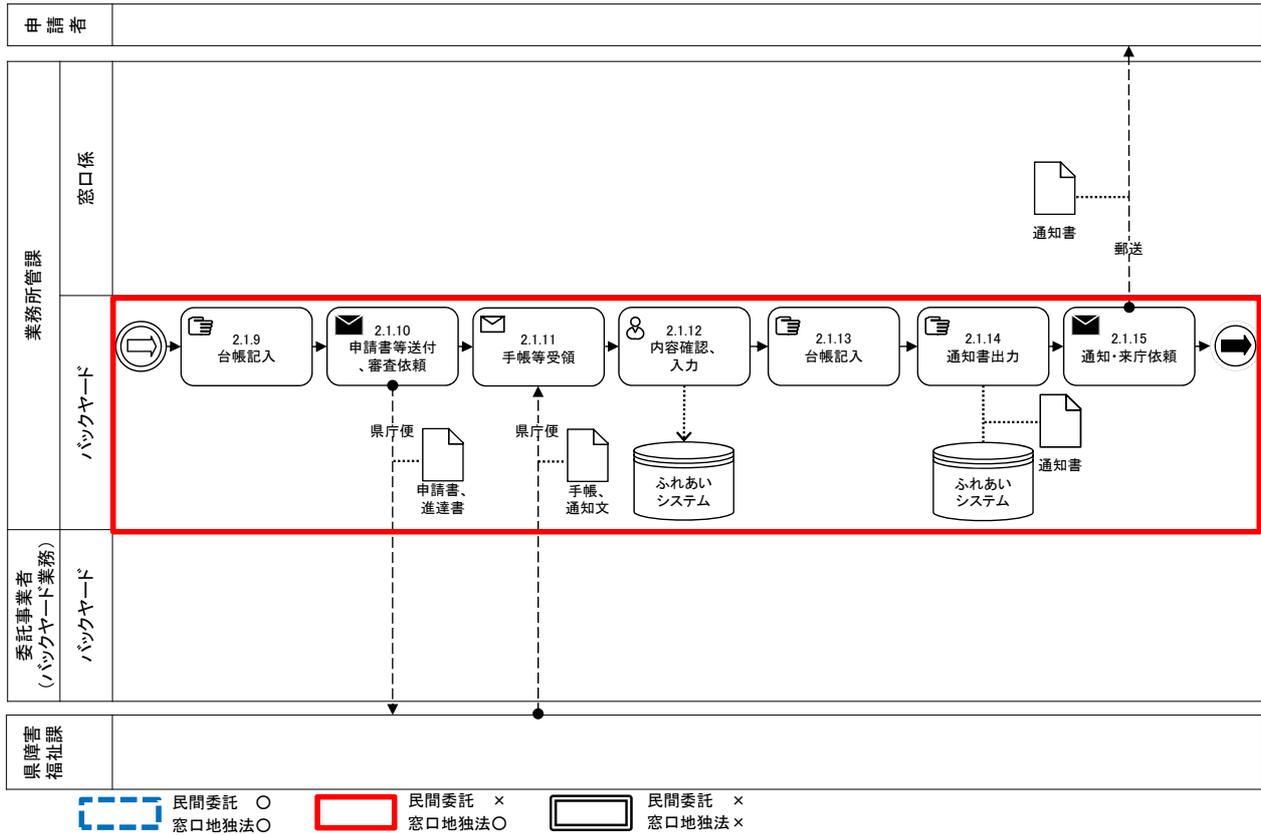
1.4 戸籍届出（死亡届）（5/5）



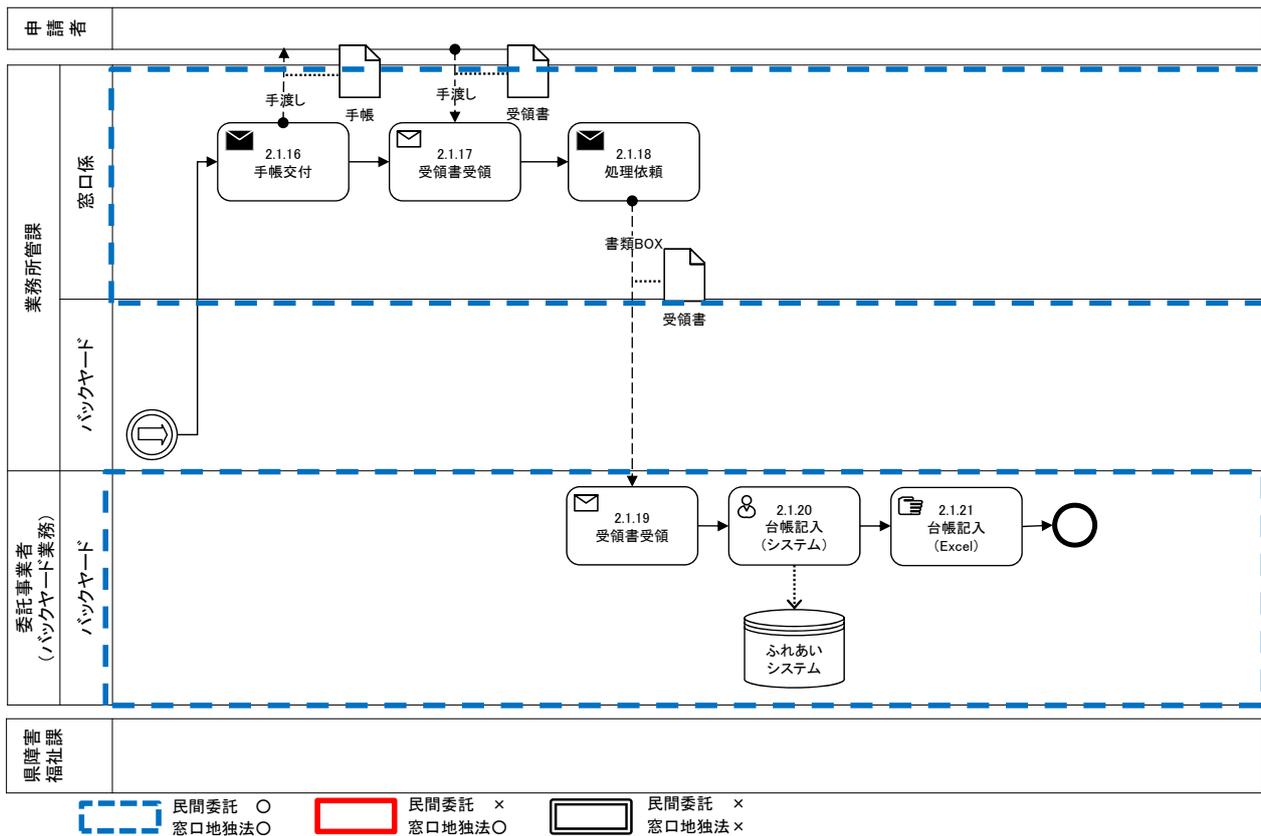
2.1 身体障害者手帳交付(1/3)



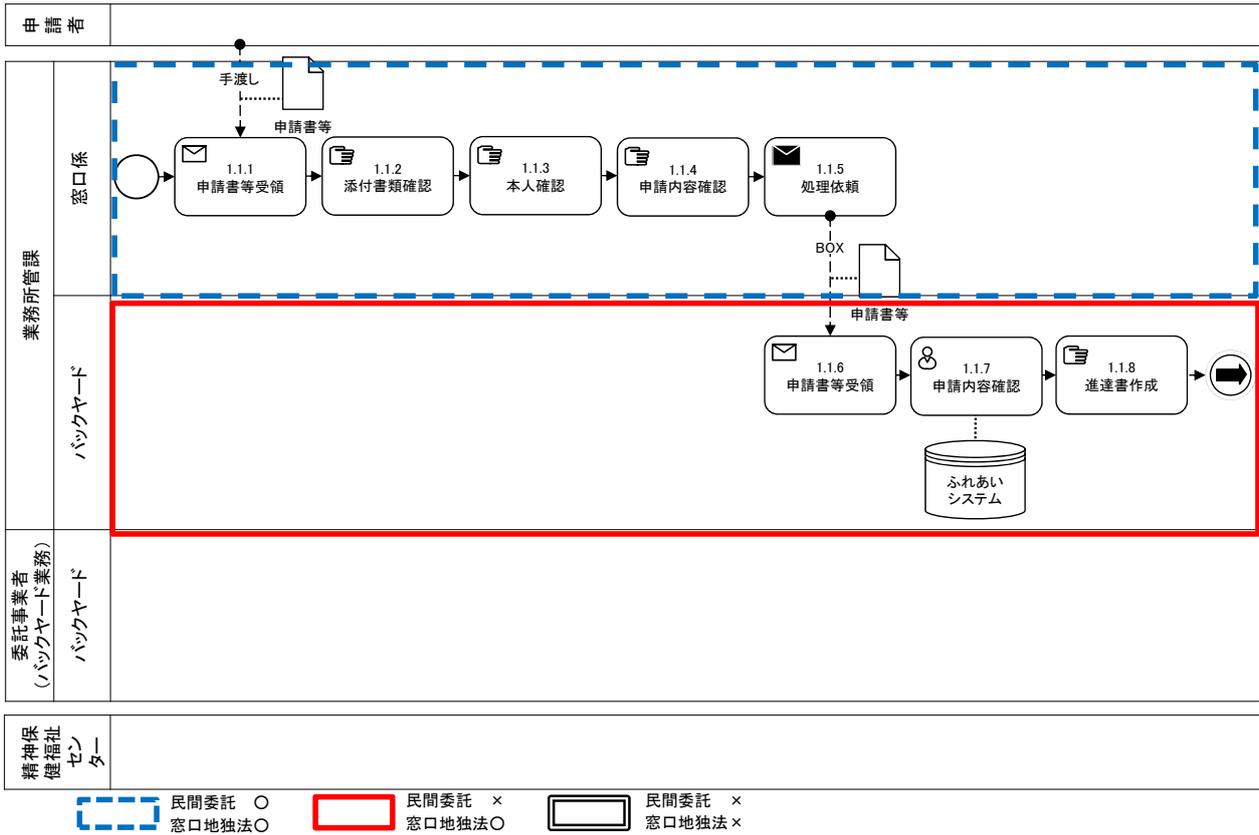
2.1 身体障害者手帳交付(2/3)



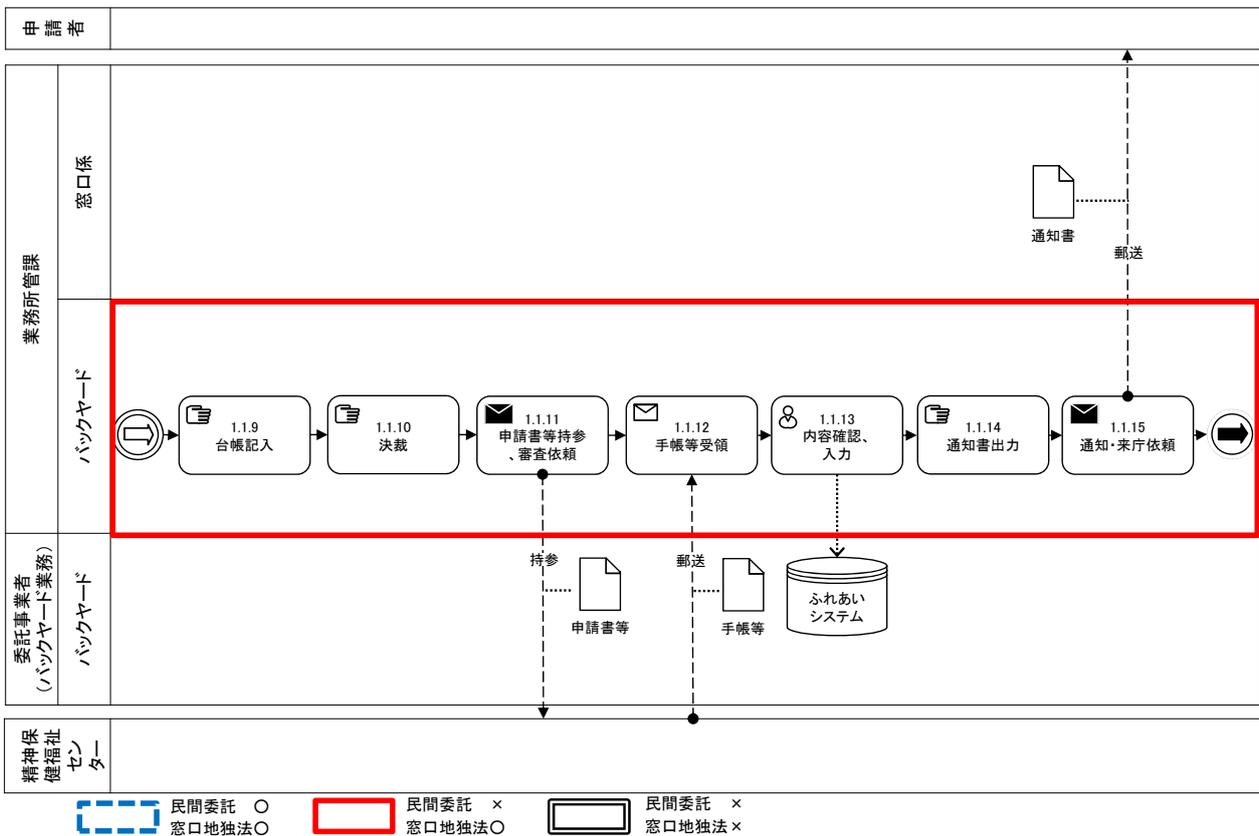
2.1 身体障害者手帳交付(3/3)



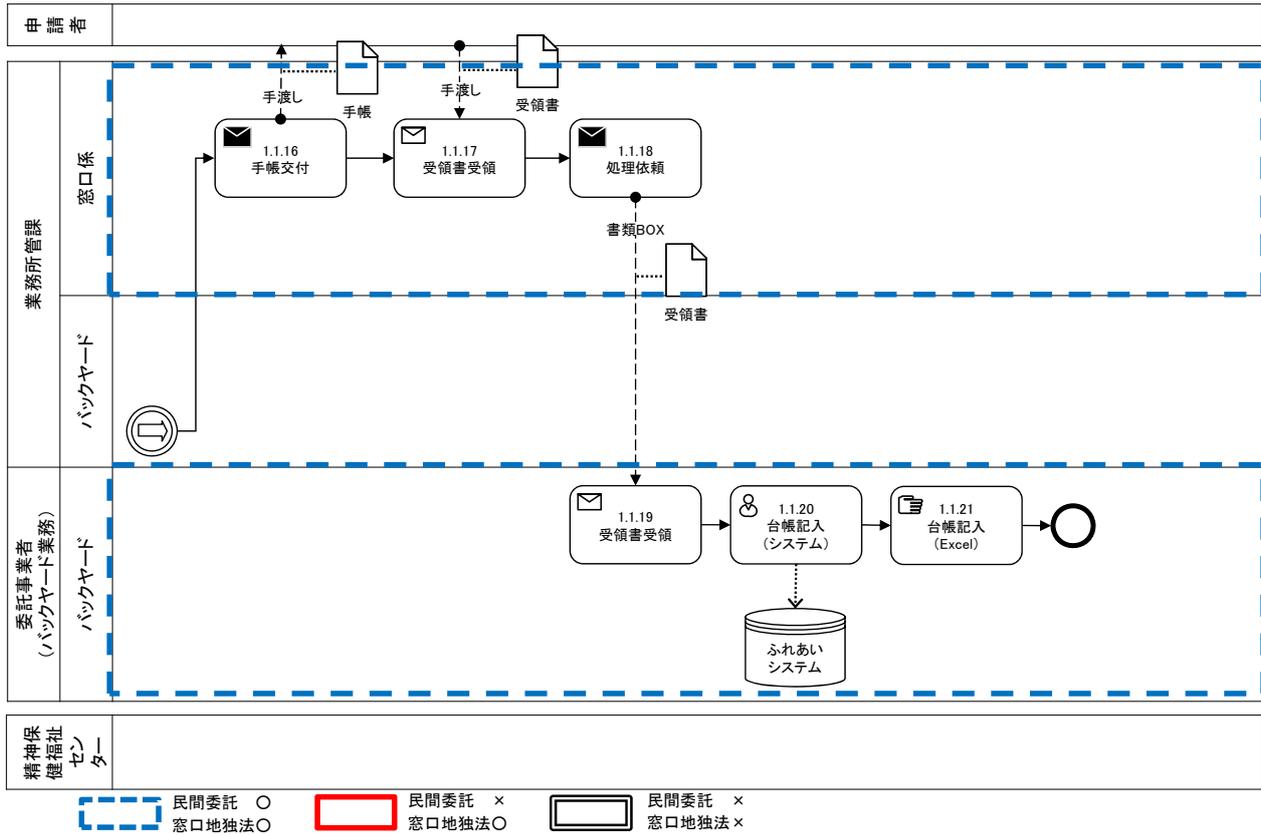
3.1 精神障害者保健福祉手帳交付(1/3)



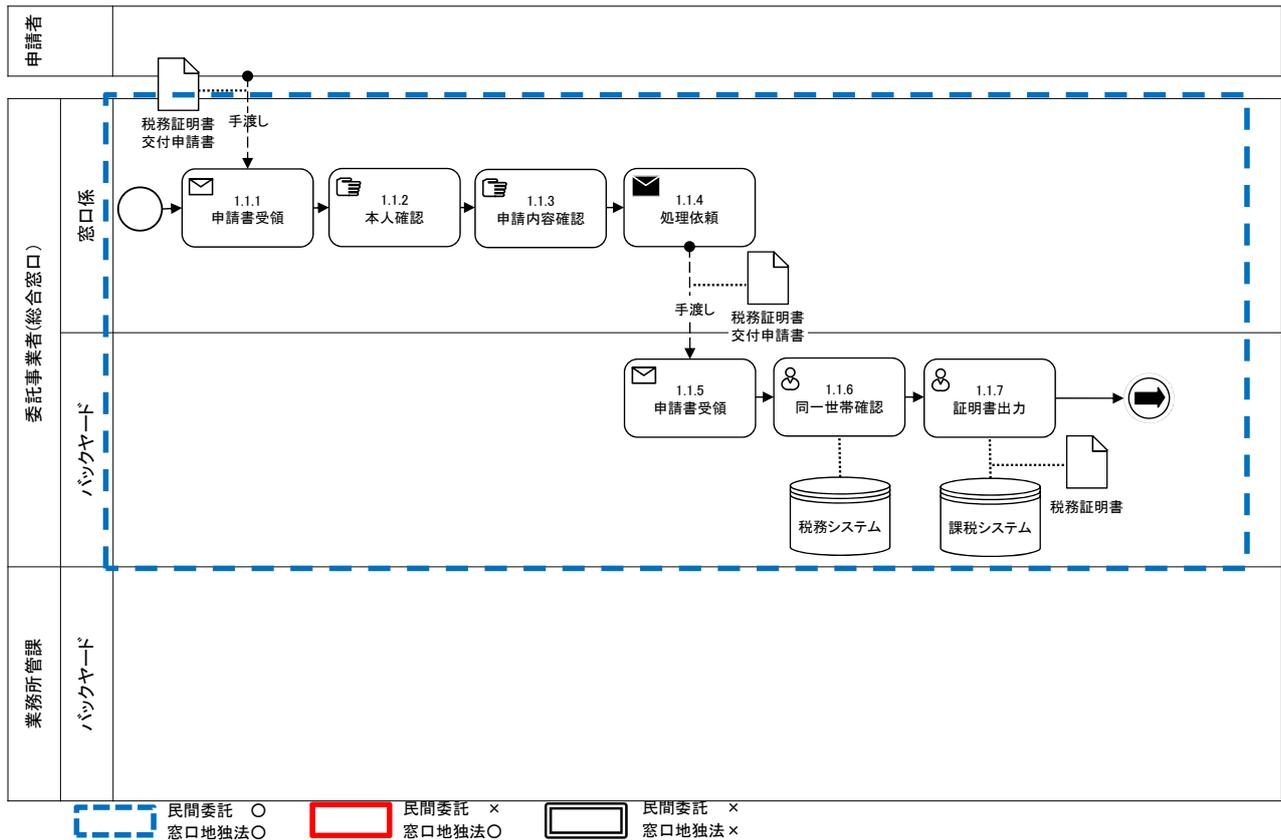
3.1 精神障害者保健福祉手帳交付(2/3)



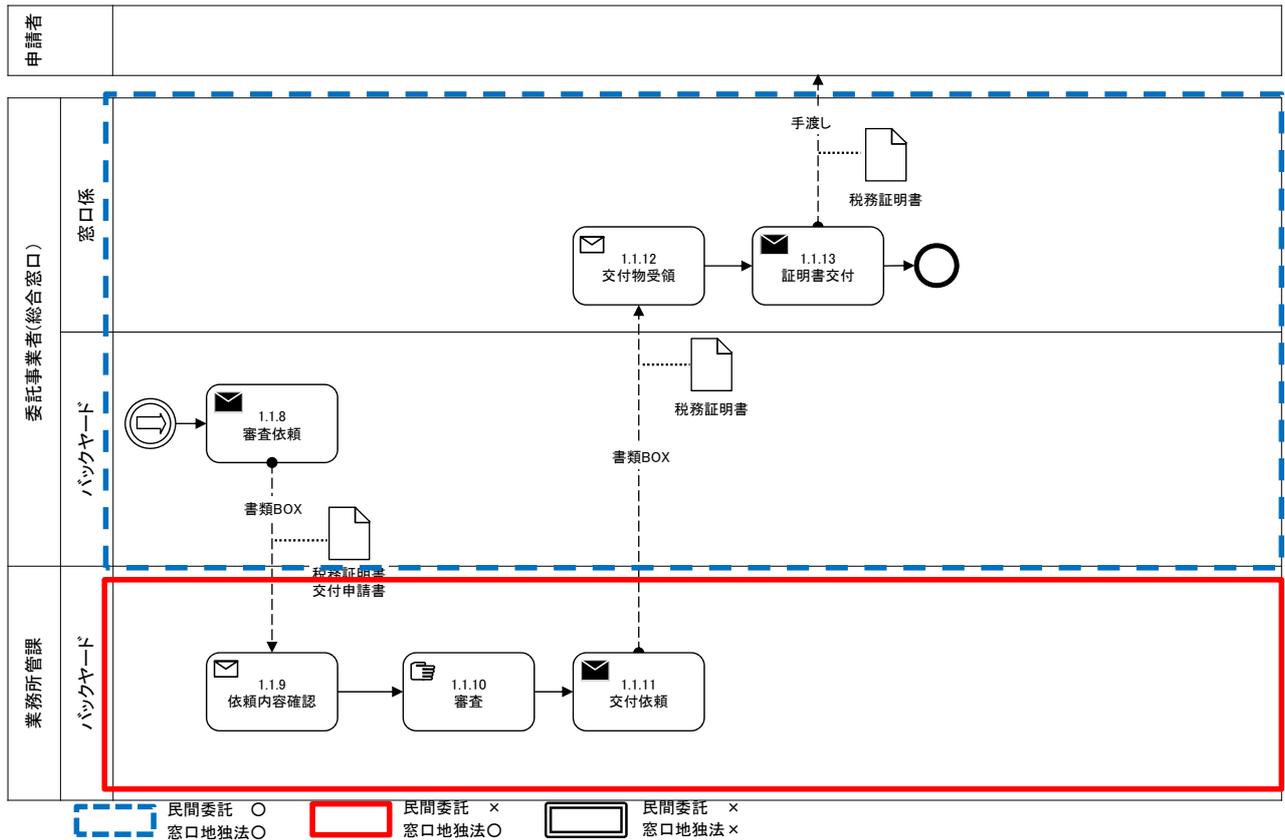
3.1 精神障害者保健福祉手帳交付(3/3)



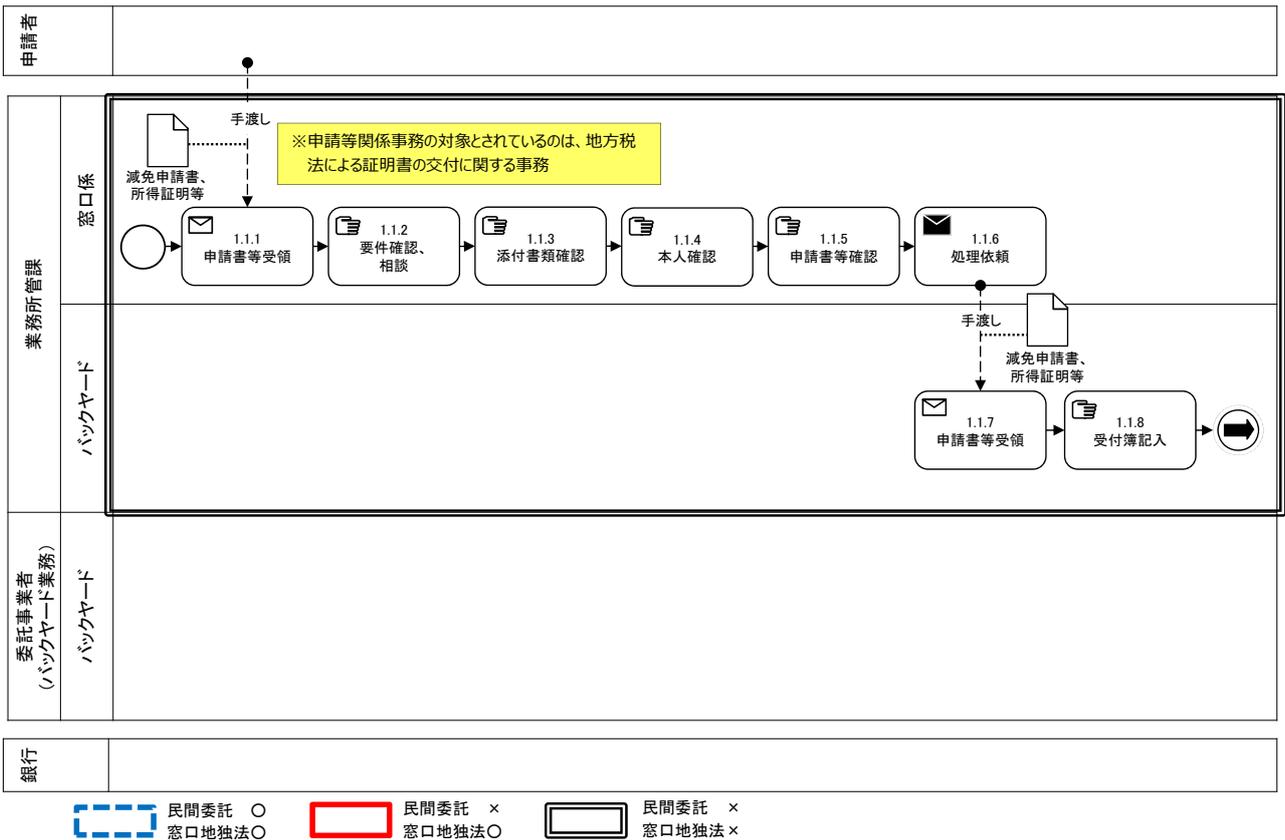
4.1 税務証明書の交付 (1/2)



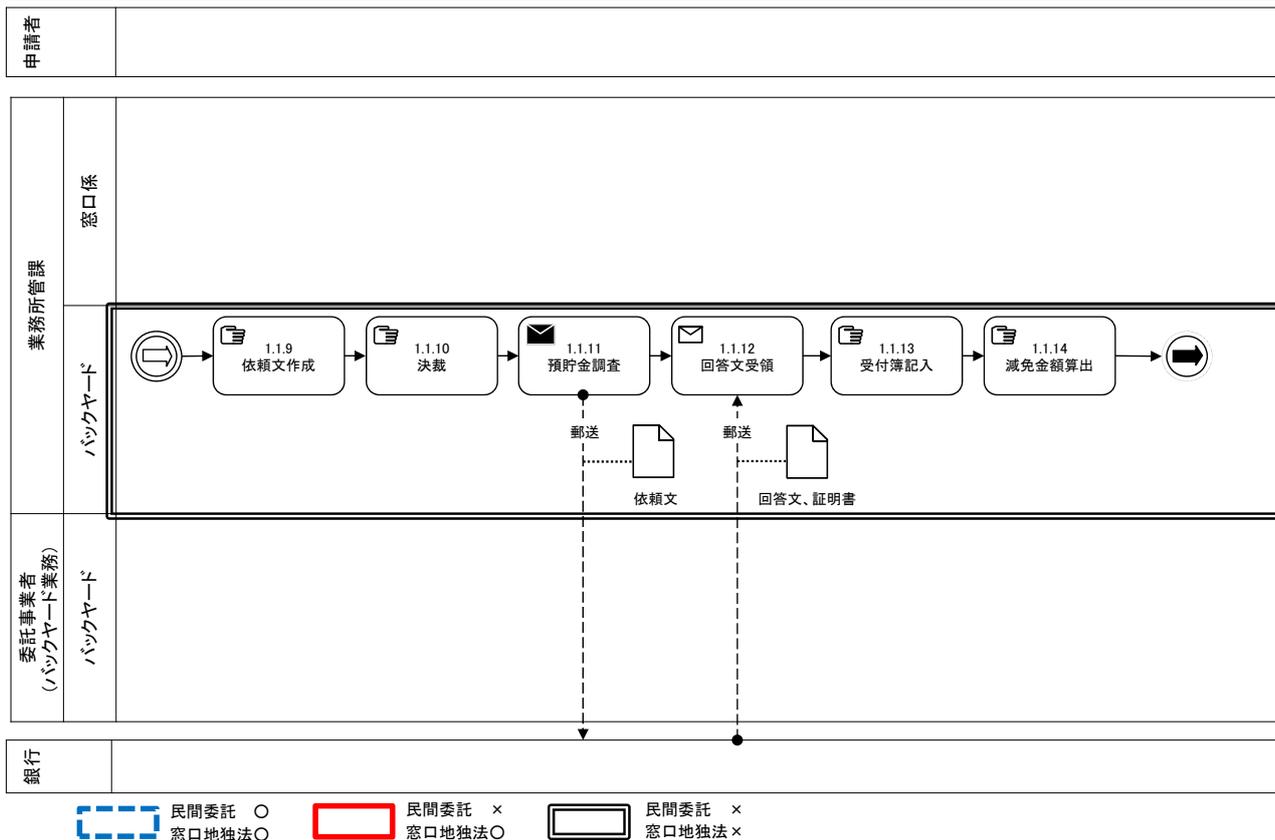
4.1 税務証明書の交付 (2/2)



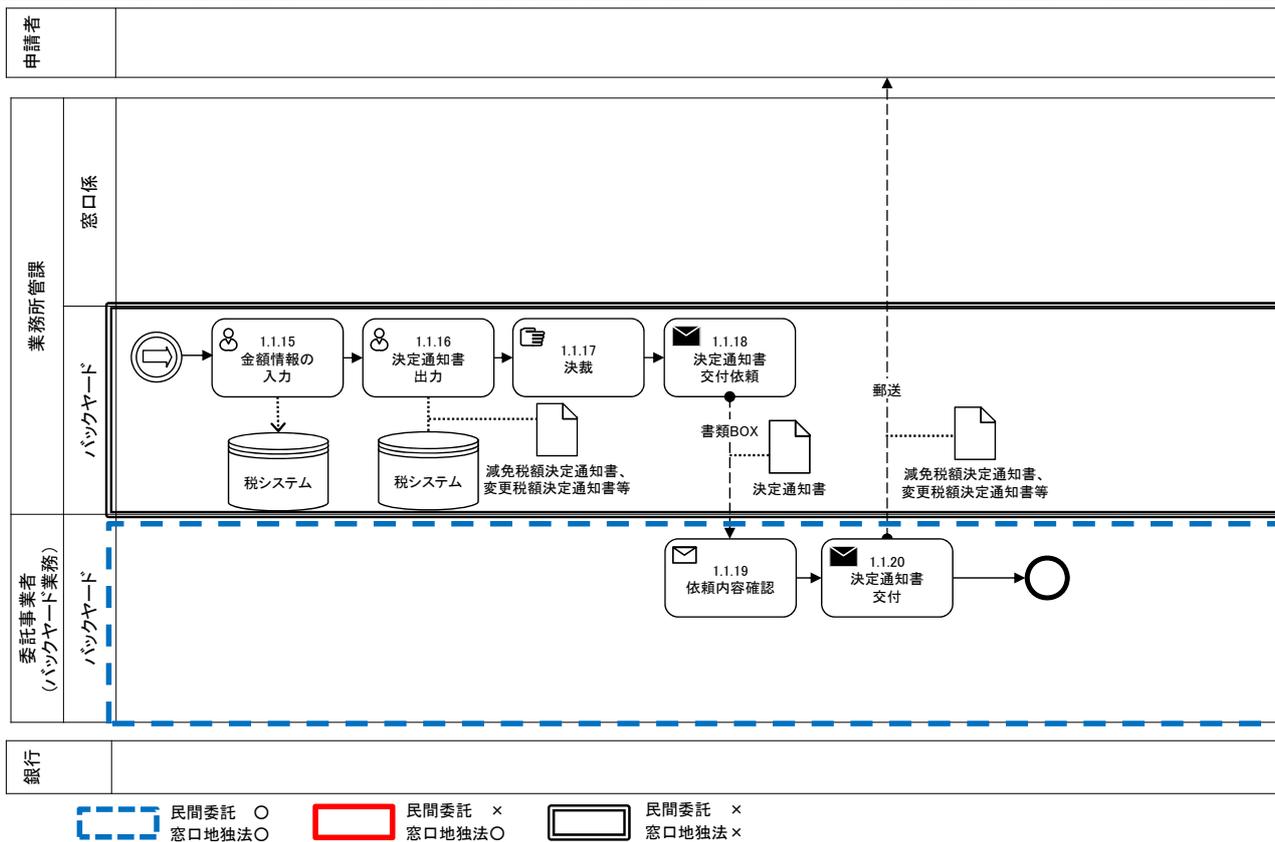
4.2 市民税・県民税減免申請 (1/3)



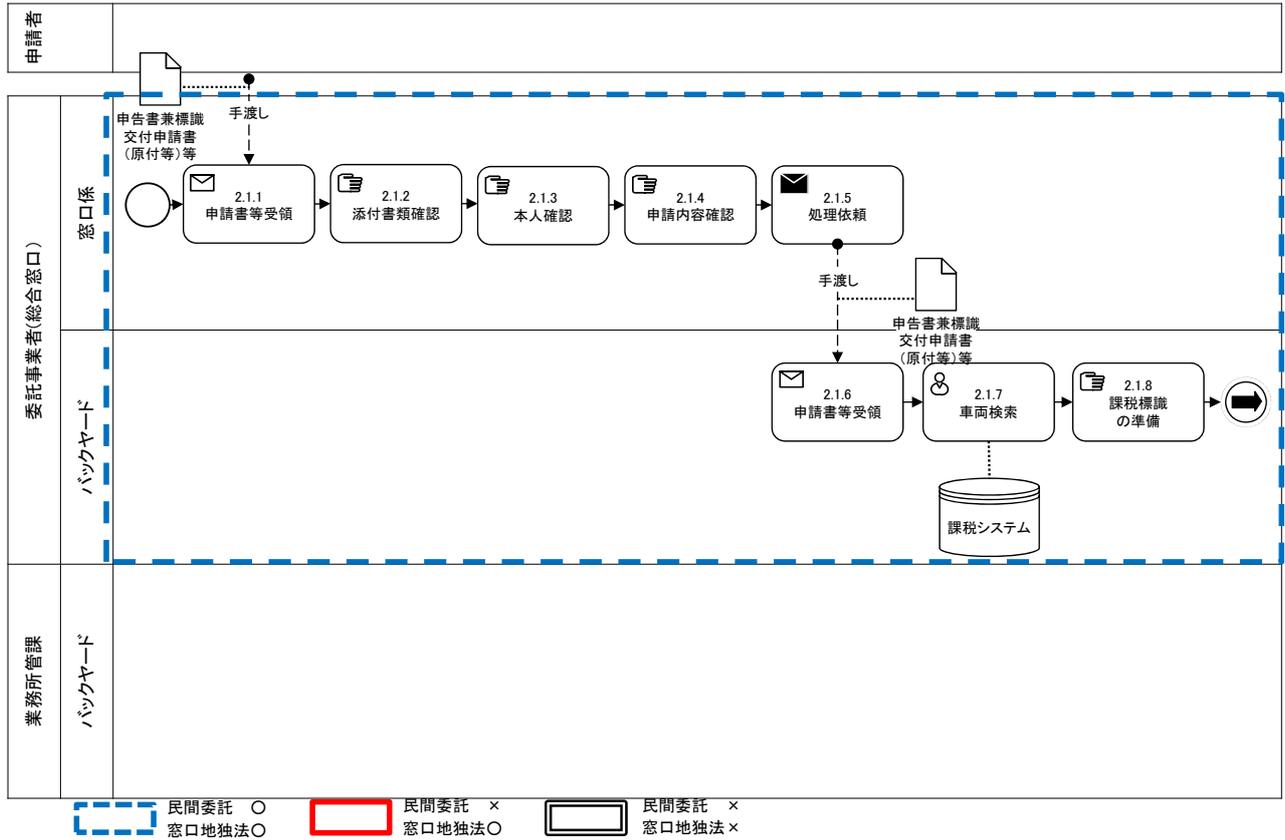
4.2 市民税・県民税減免申請（2/3）



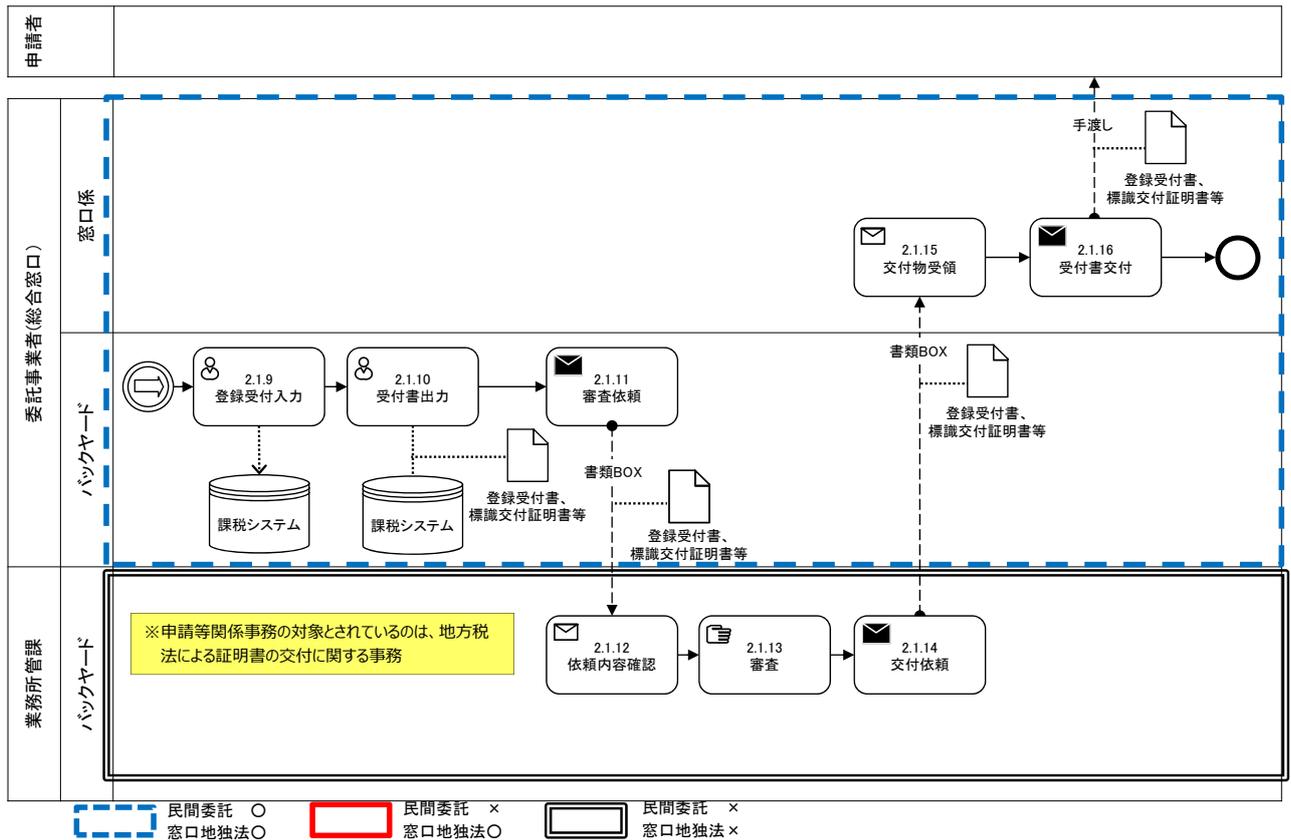
4.2 市民税・県民税減免申請（3/3）



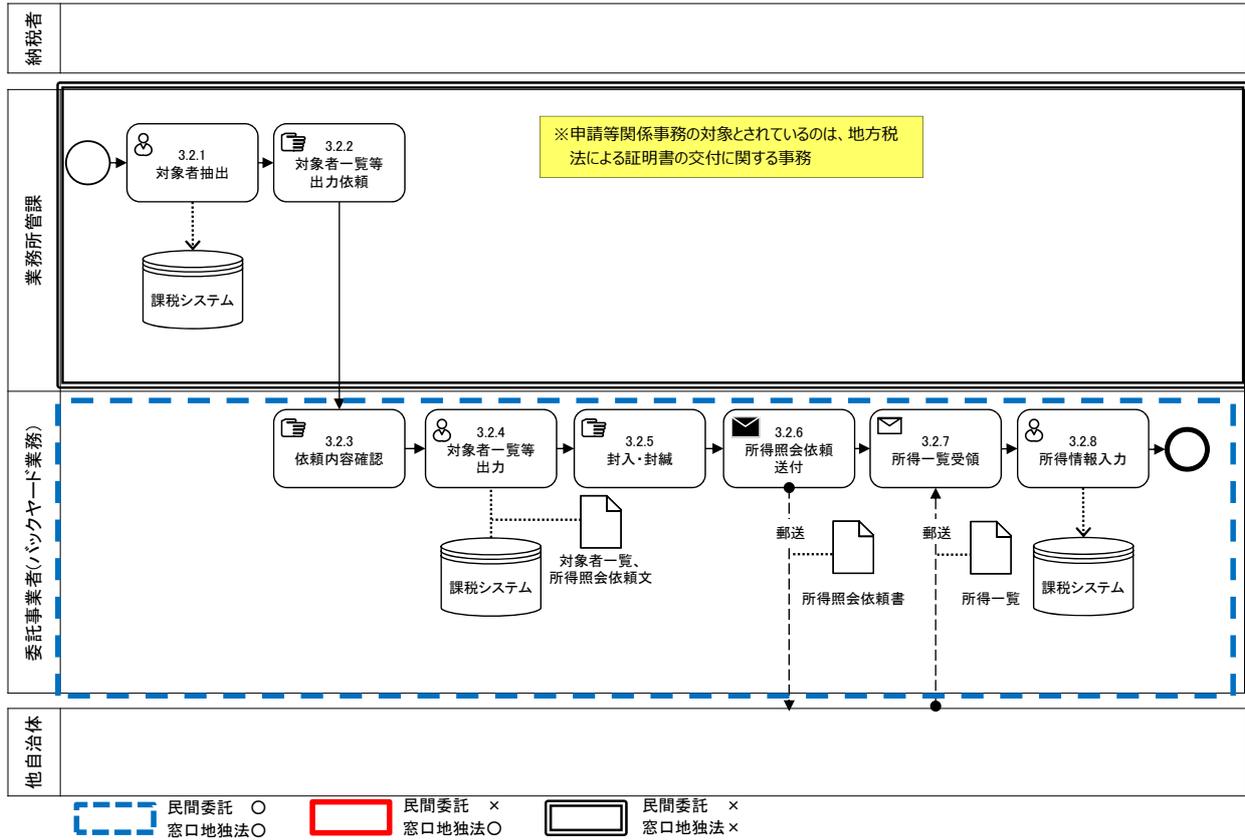
4.3 軽自動車税 新規車両登録・住所変更 (1/2)



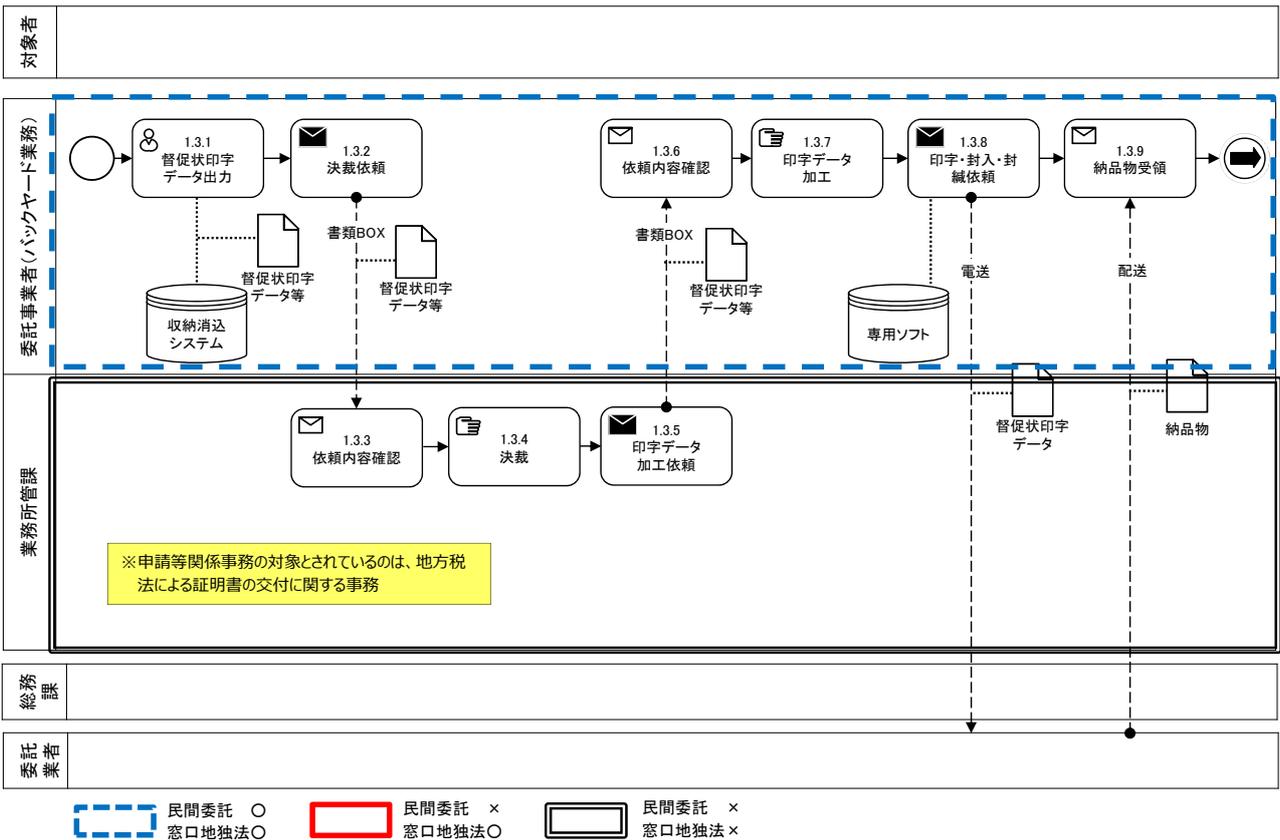
4.3 軽自動車税 新規車両登録・住所変更 (2/2)



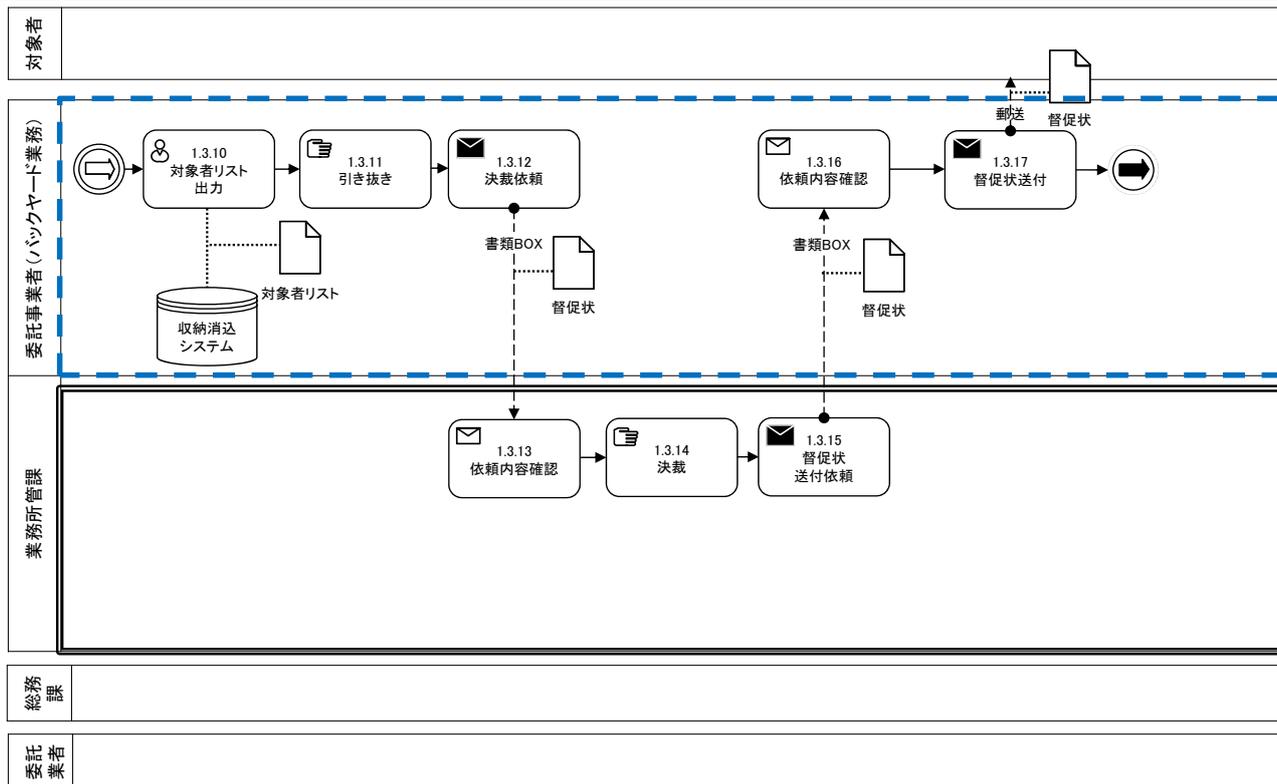
4.4 国民健康保険税 課税所得照会



4.5 督促状の送付 (1/3)

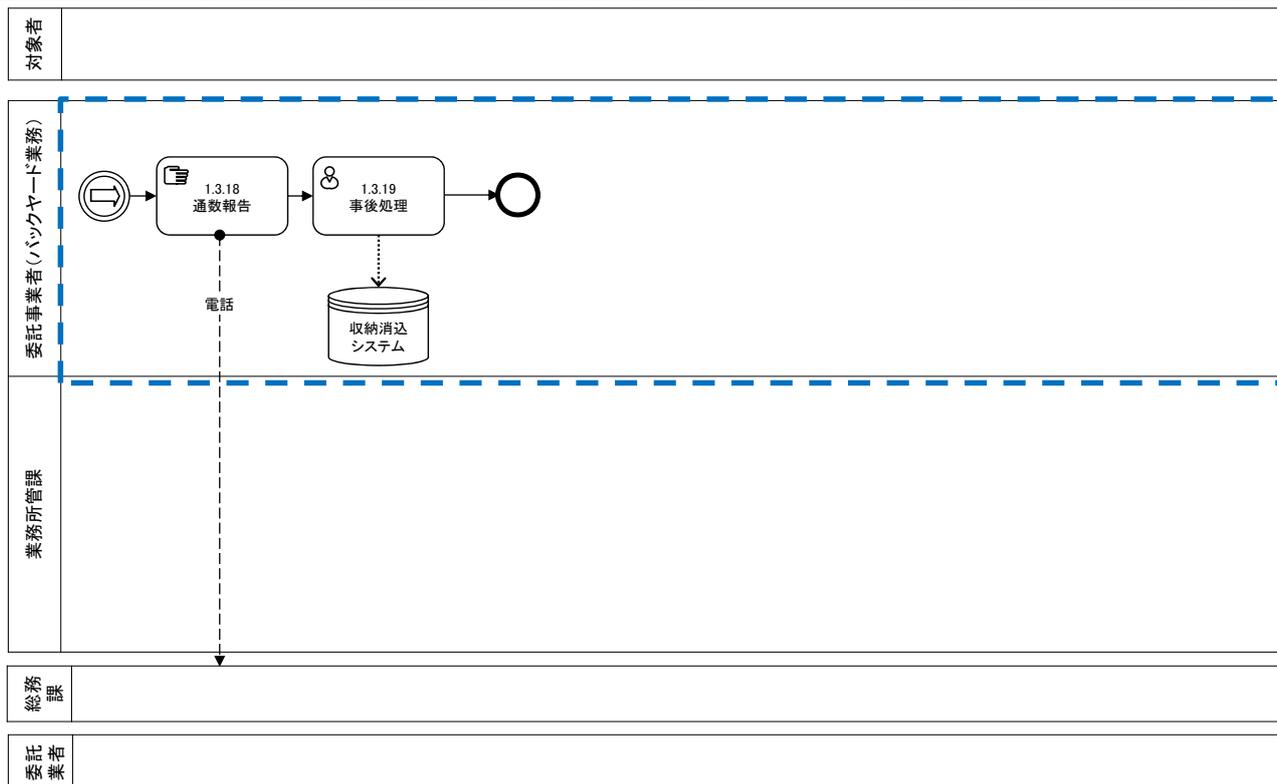


4.5 督促状の送付 (2/3)



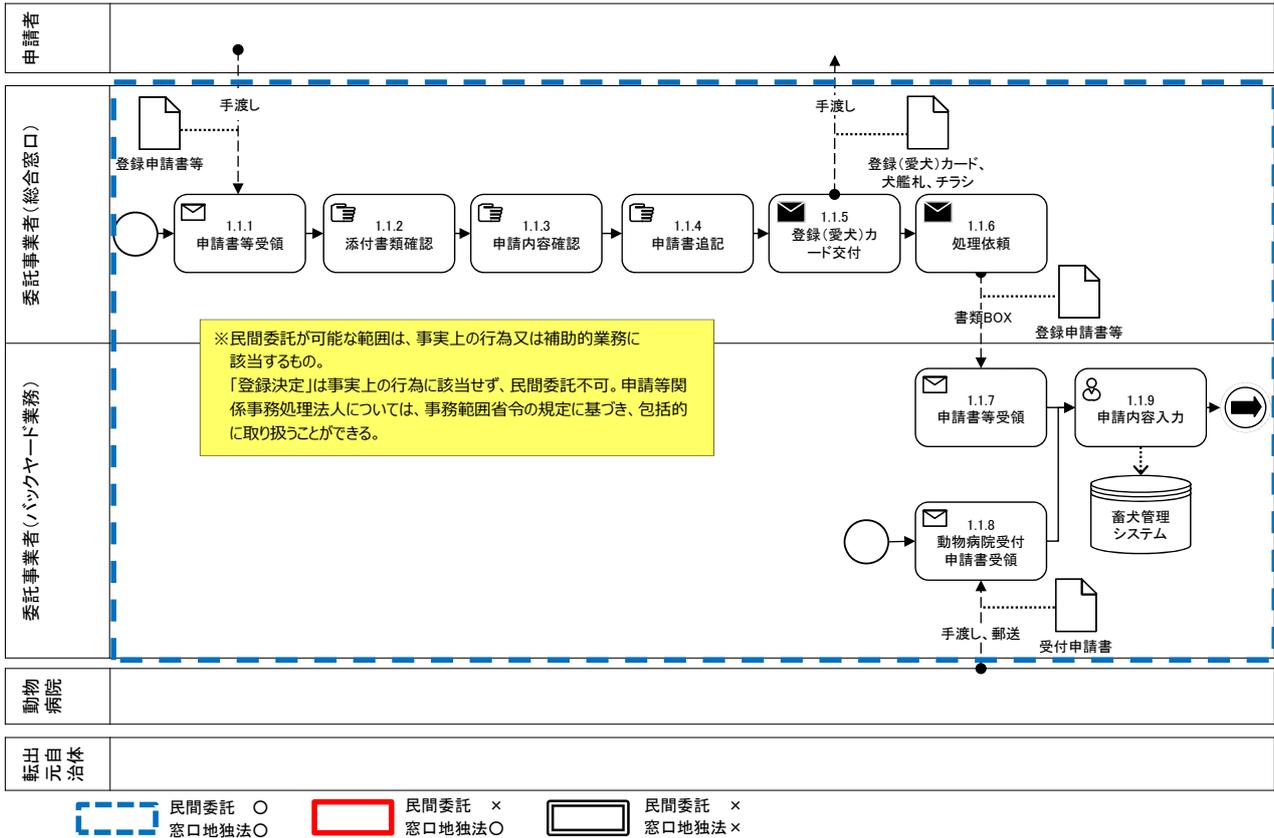
 民間委託 ○
 民間委託 ×
 民間委託 ×
 窓口地独法 ○
 窓口地独法 ○
 窓口地独法 ×

4.5 督促状の送付 (3/3)

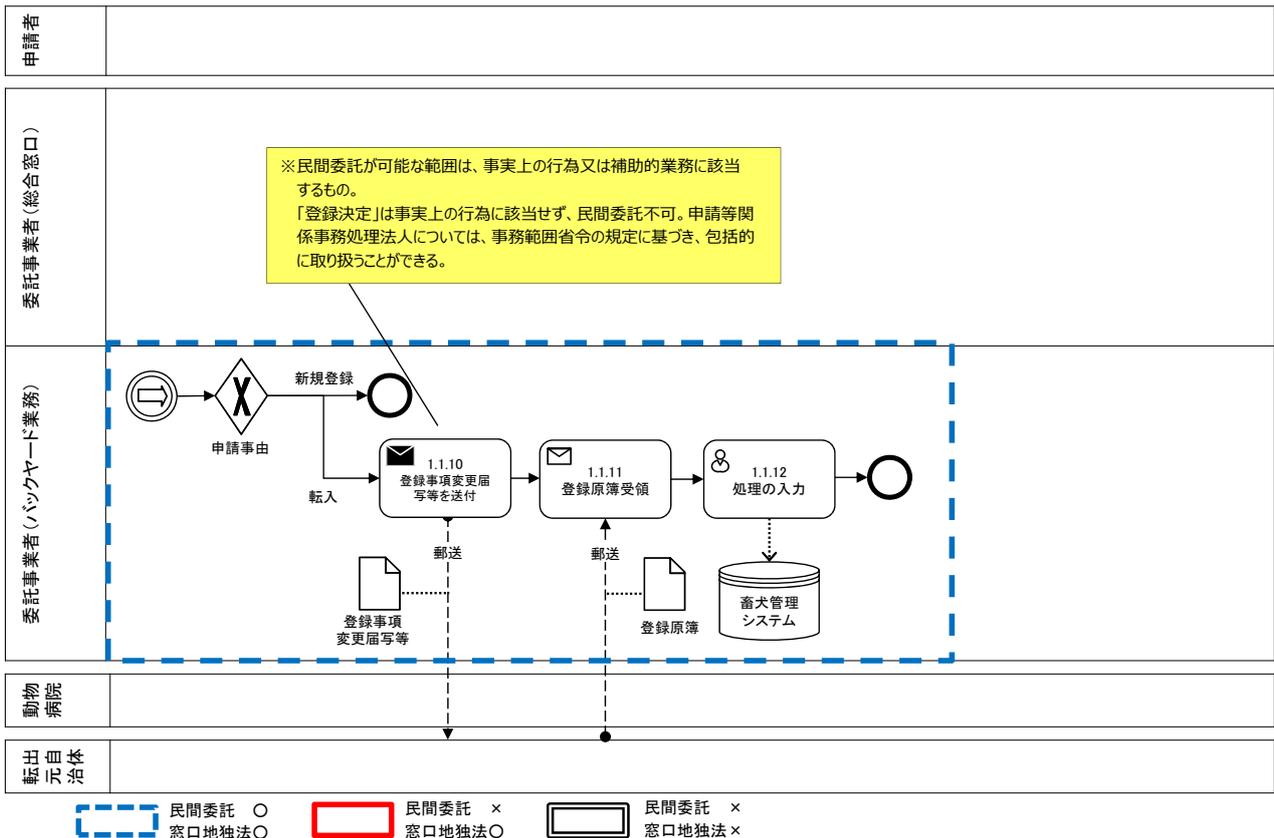


 民間委託 ○
 民間委託 ×
 民間委託 ×
 窓口地独法 ○
 窓口地独法 ○
 窓口地独法 ×

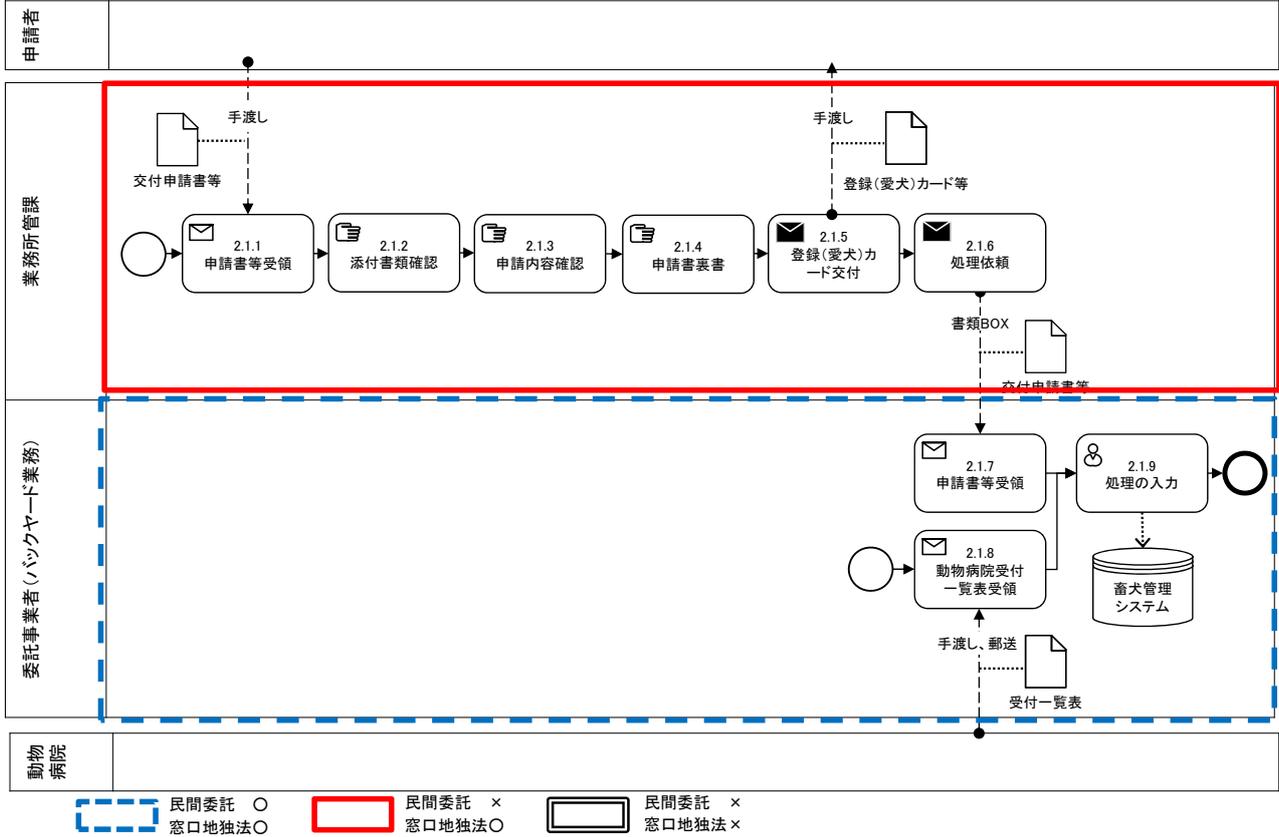
5.1 飼い犬の登録申請 (1/2)



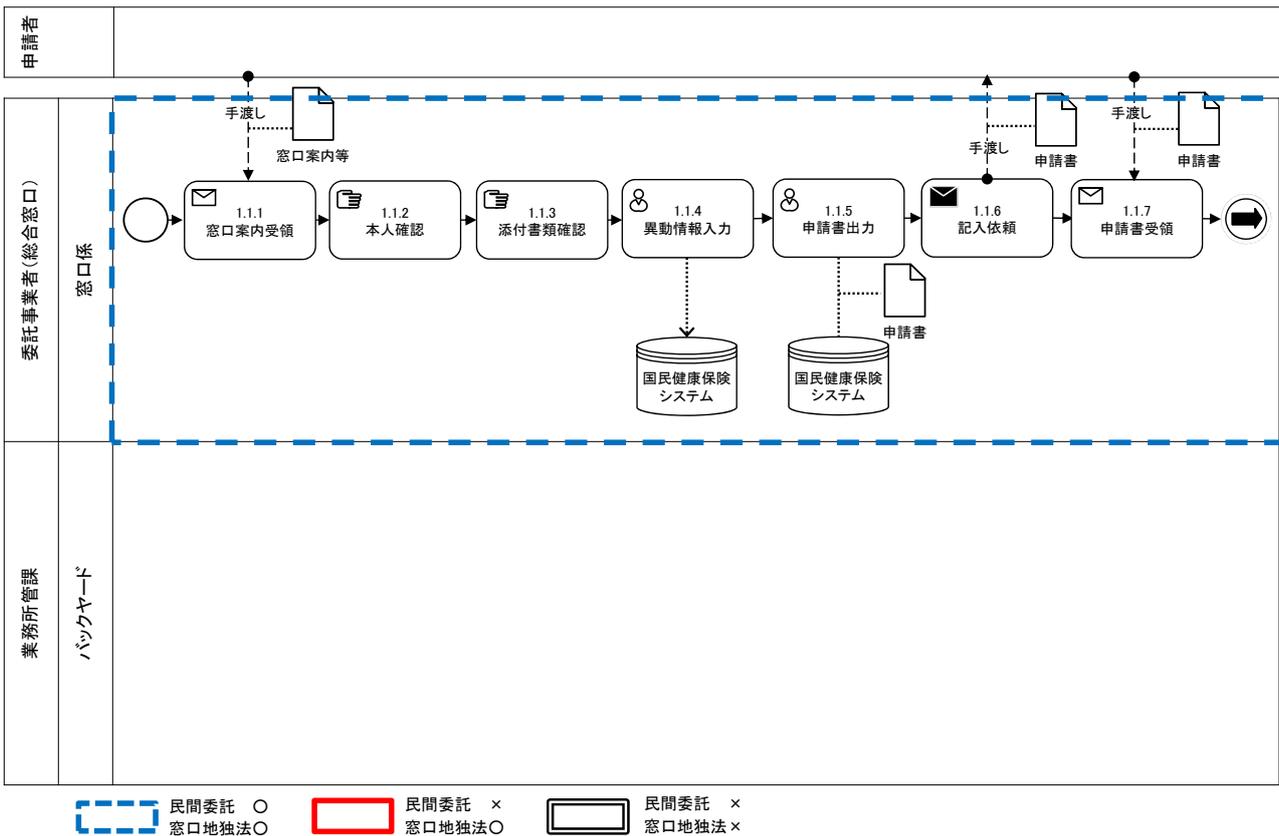
5.1 飼い犬の登録申請 (2/2)



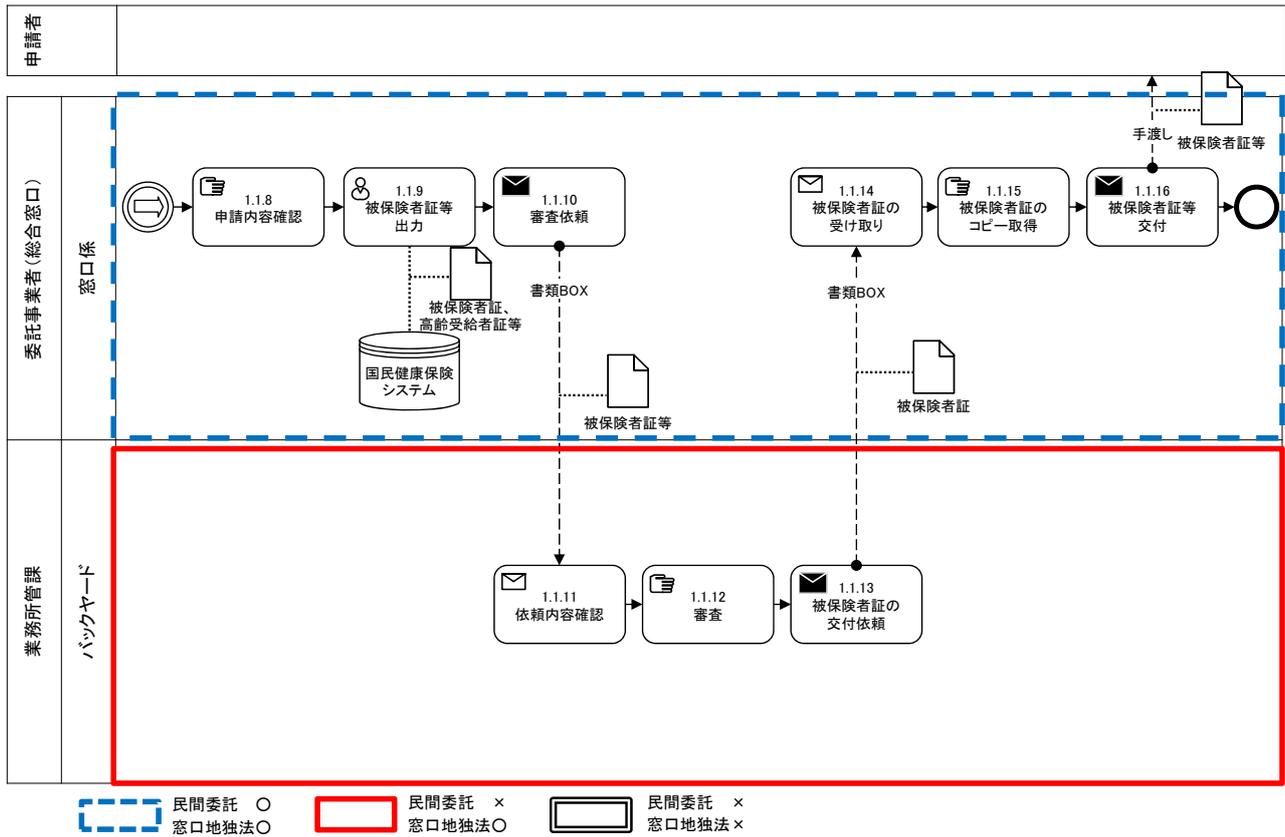
5.2 狂犬病予防注射済票交付



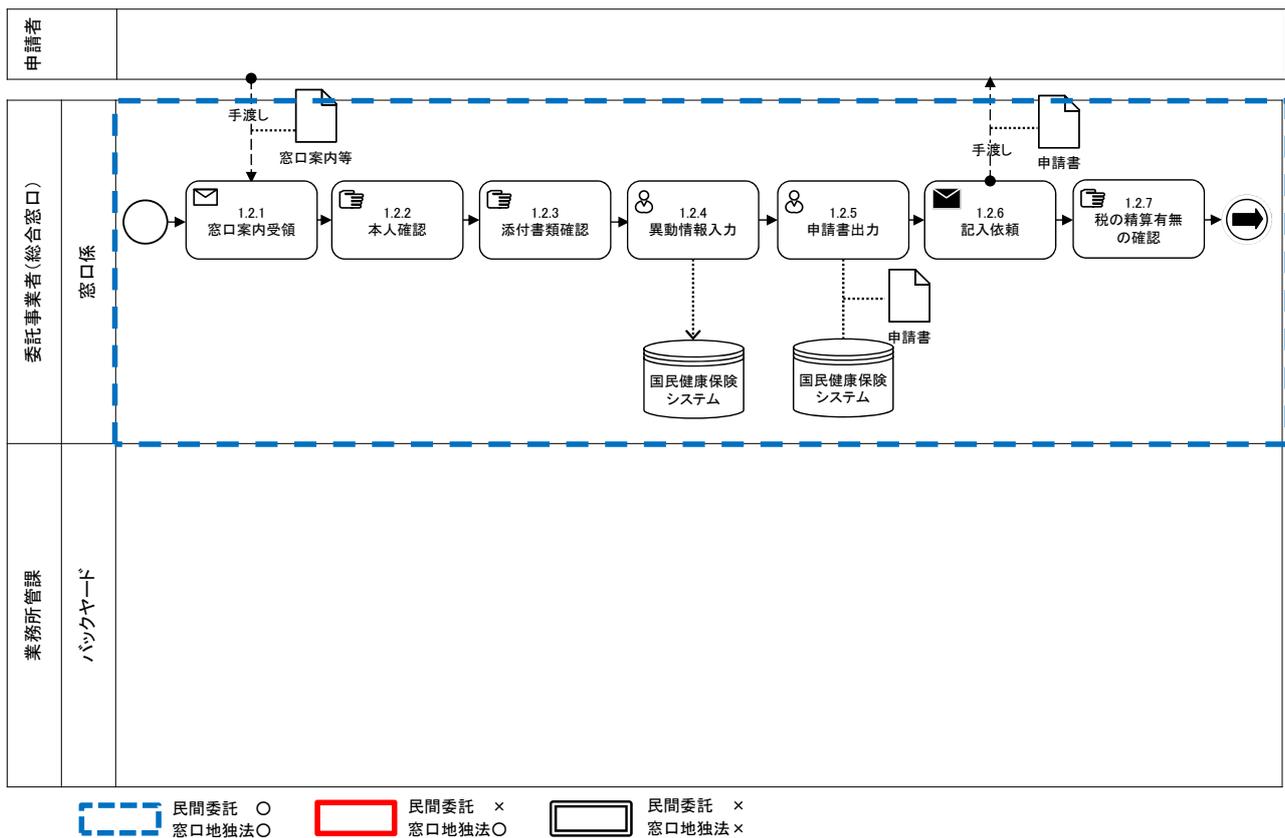
6.1 国民健康保険 資格取得(1/2)



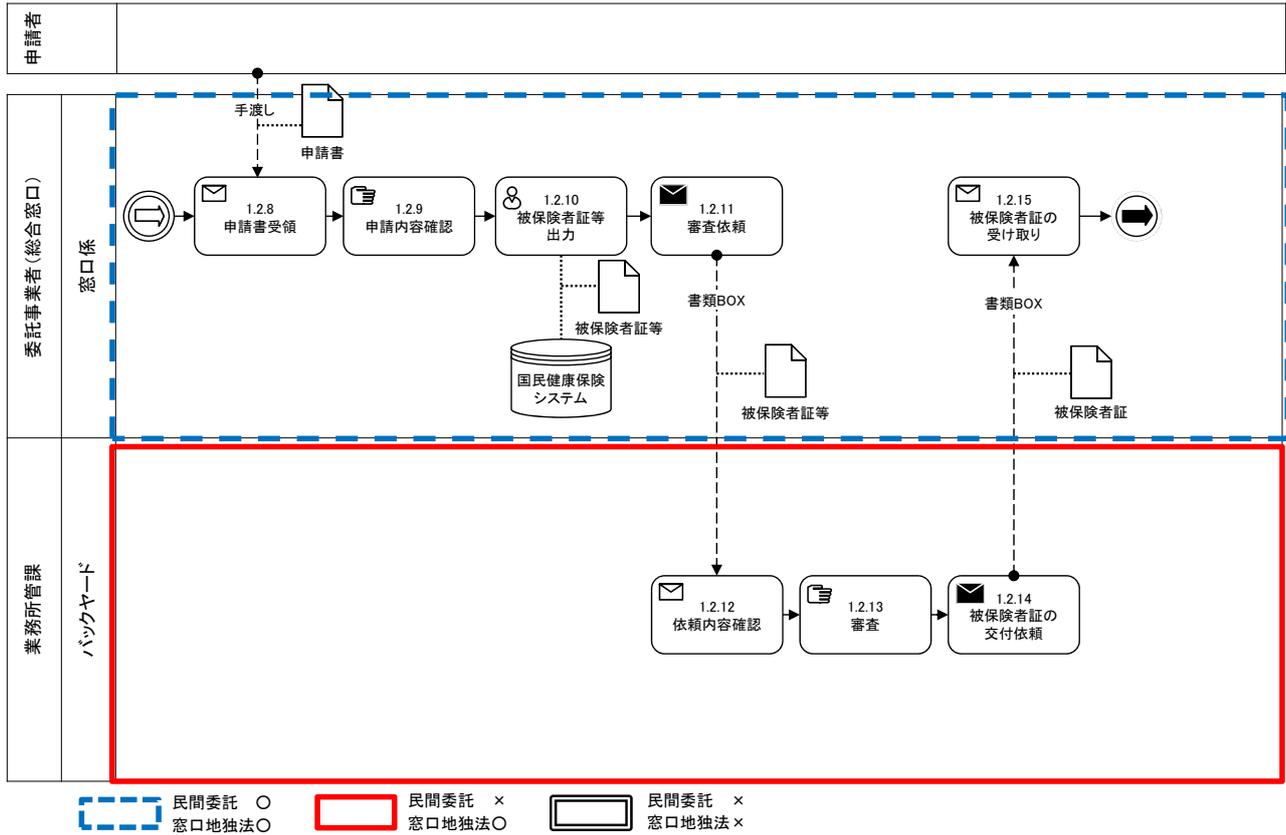
6.1 国民健康保険 資格取得(2/2)



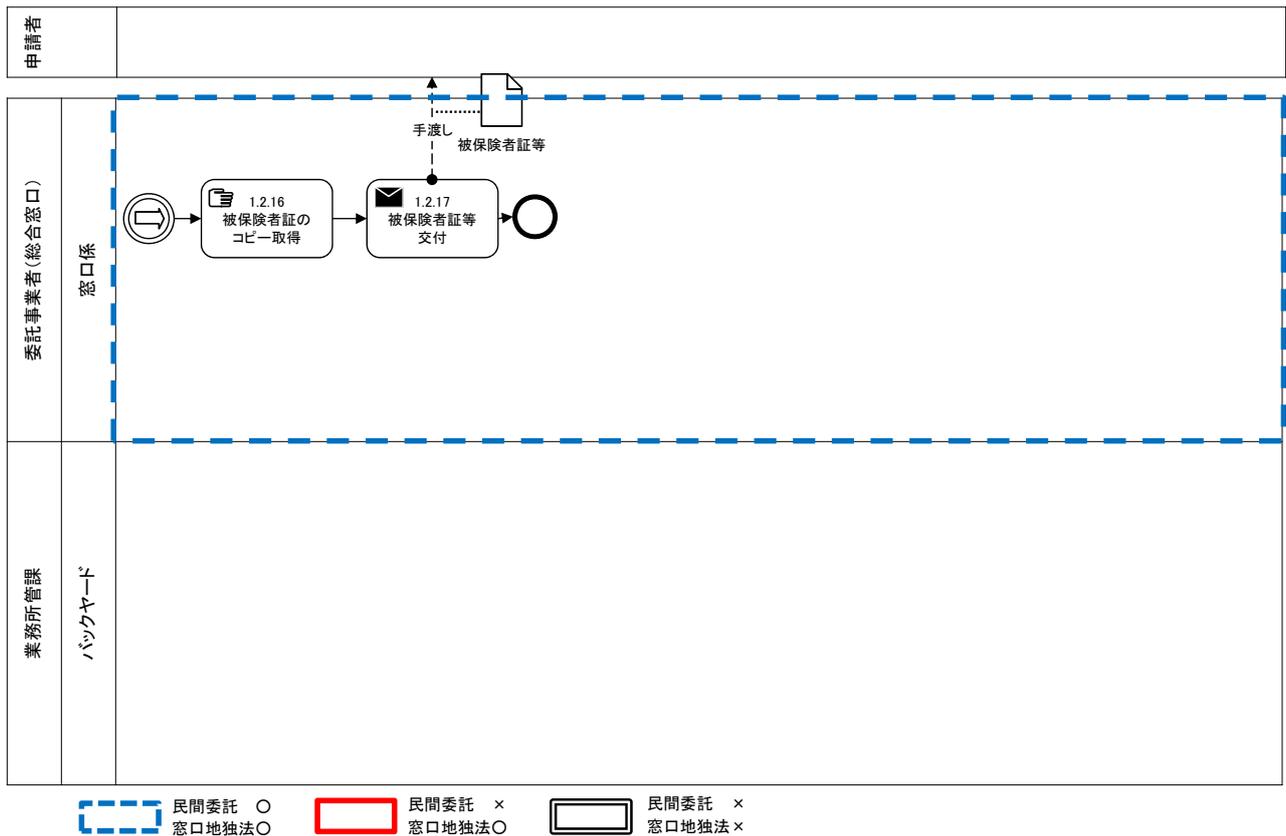
6.2 国民健康保険 資格変更(1/3)



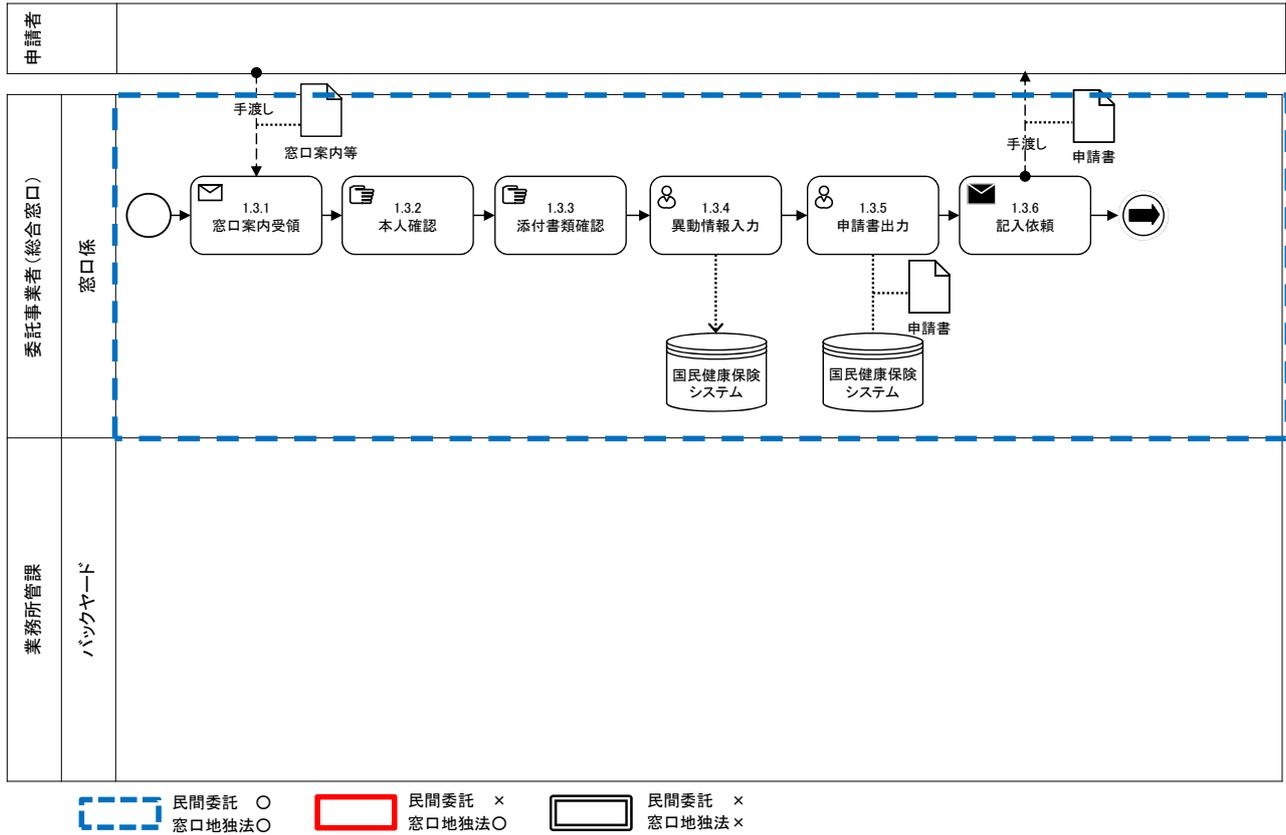
6.2 国民健康保険 資格変更(2/3)



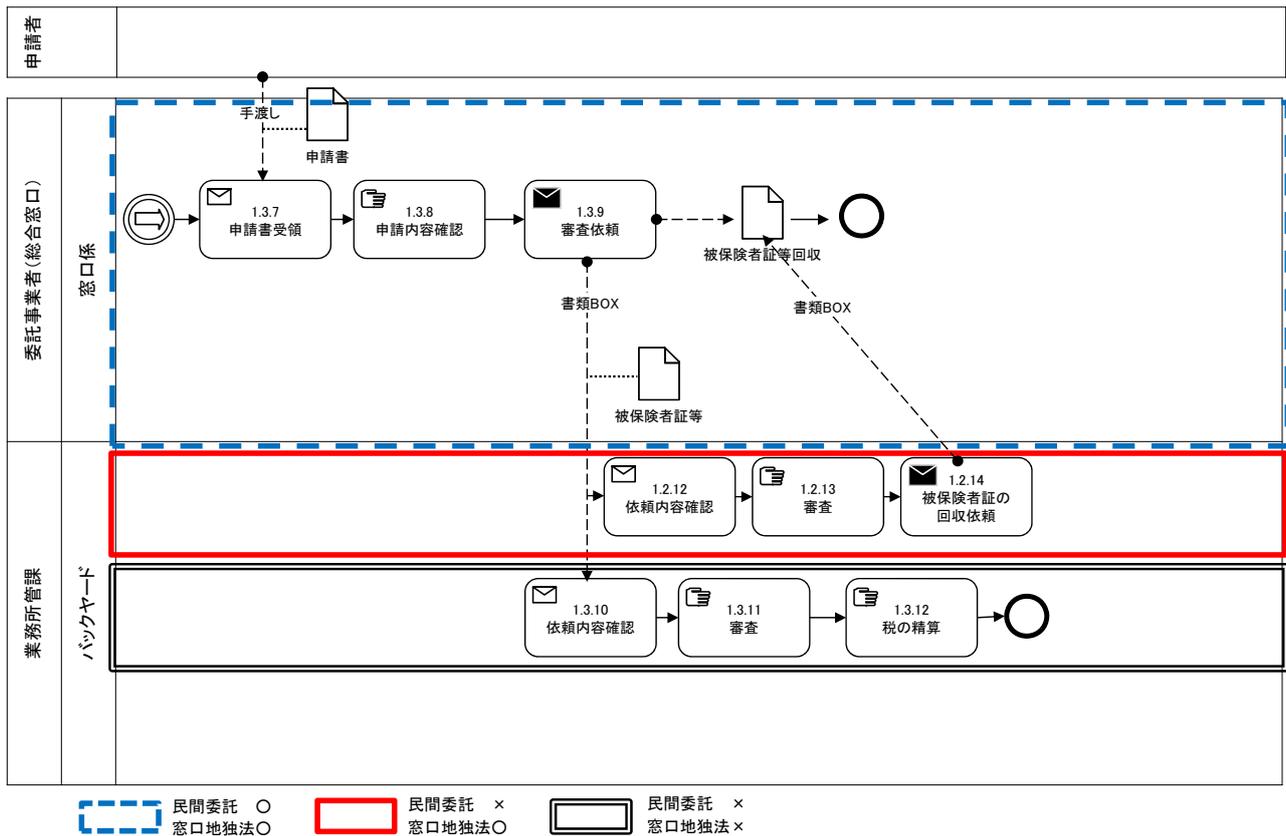
6.2 国民健康保険 資格変更(3/3)



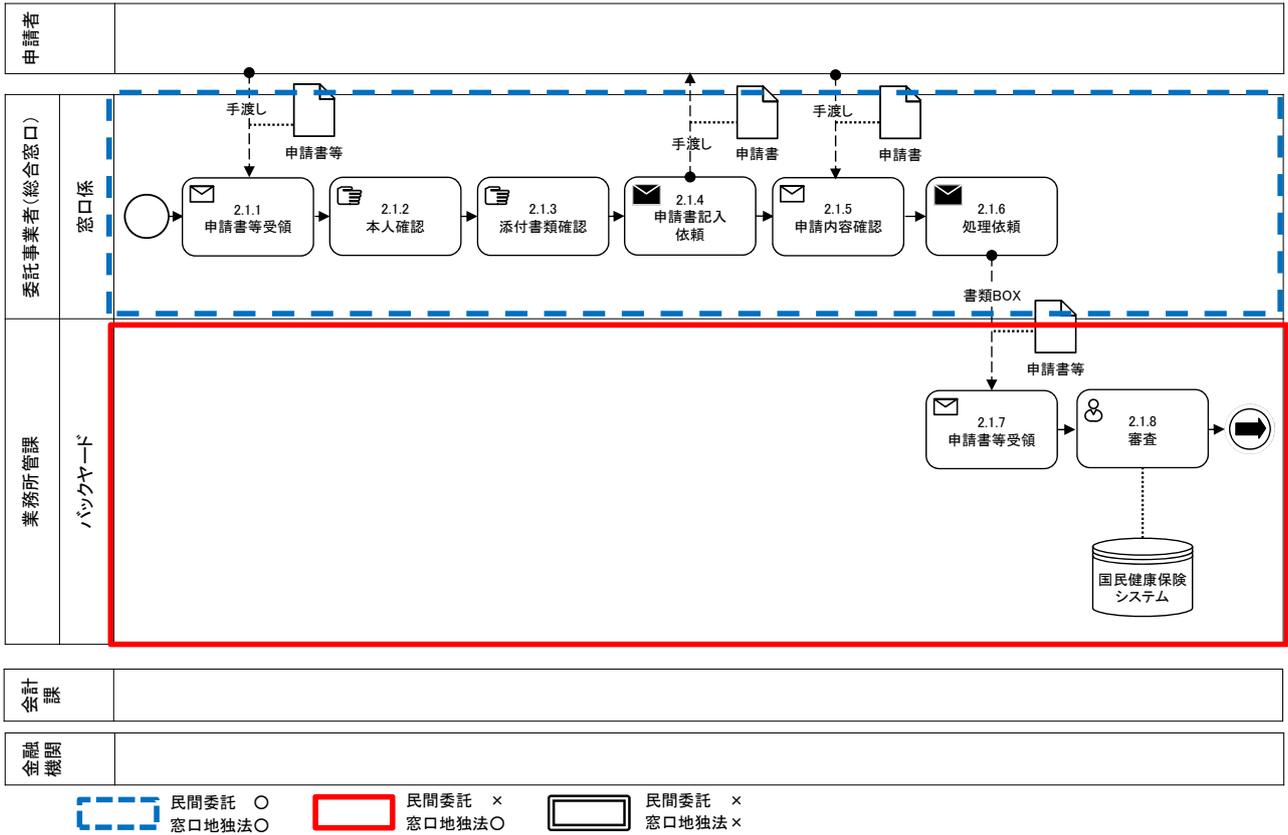
6.3 国民健康保険 資格喪失(1/2)



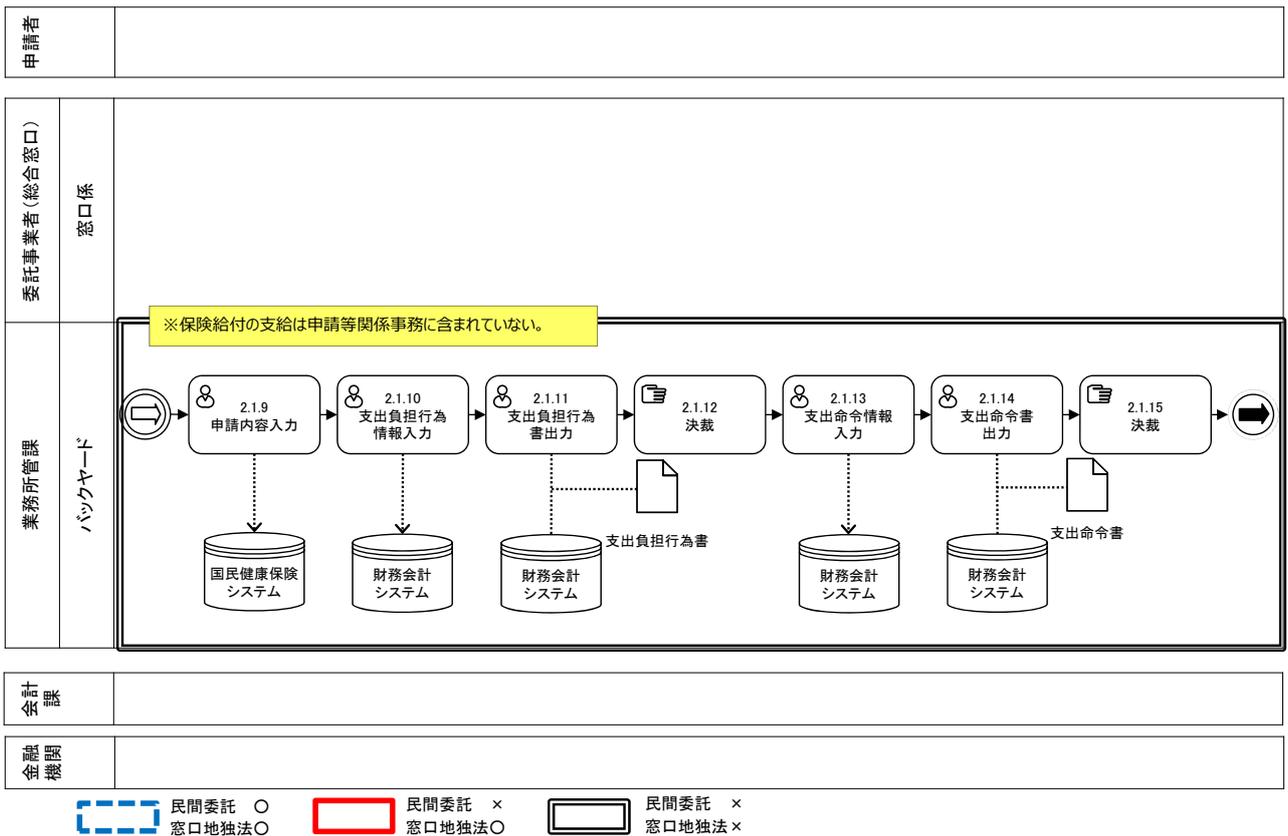
6.3 国民健康保険 資格喪失(2/2)



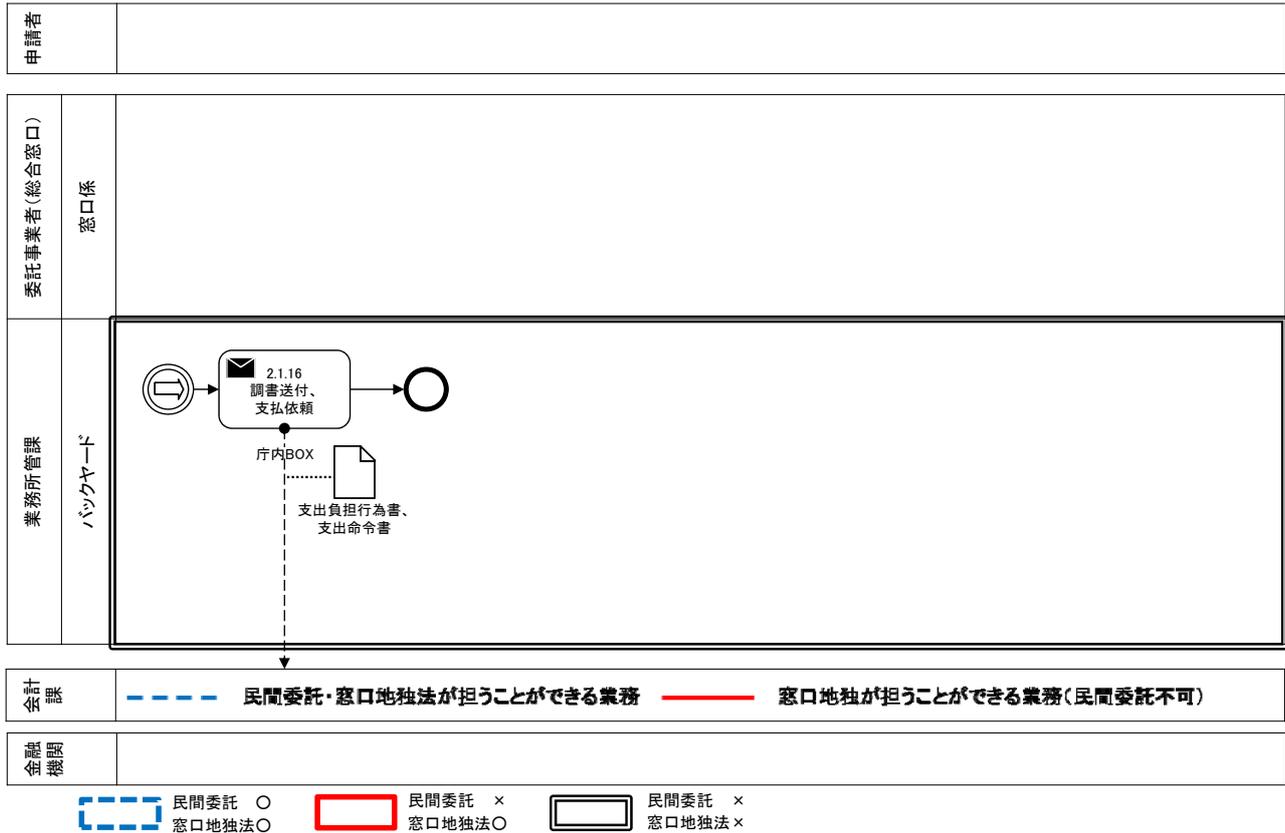
6.4 国民健康保険の給付申請（葬祭費、出産育児一時金）（1/3）



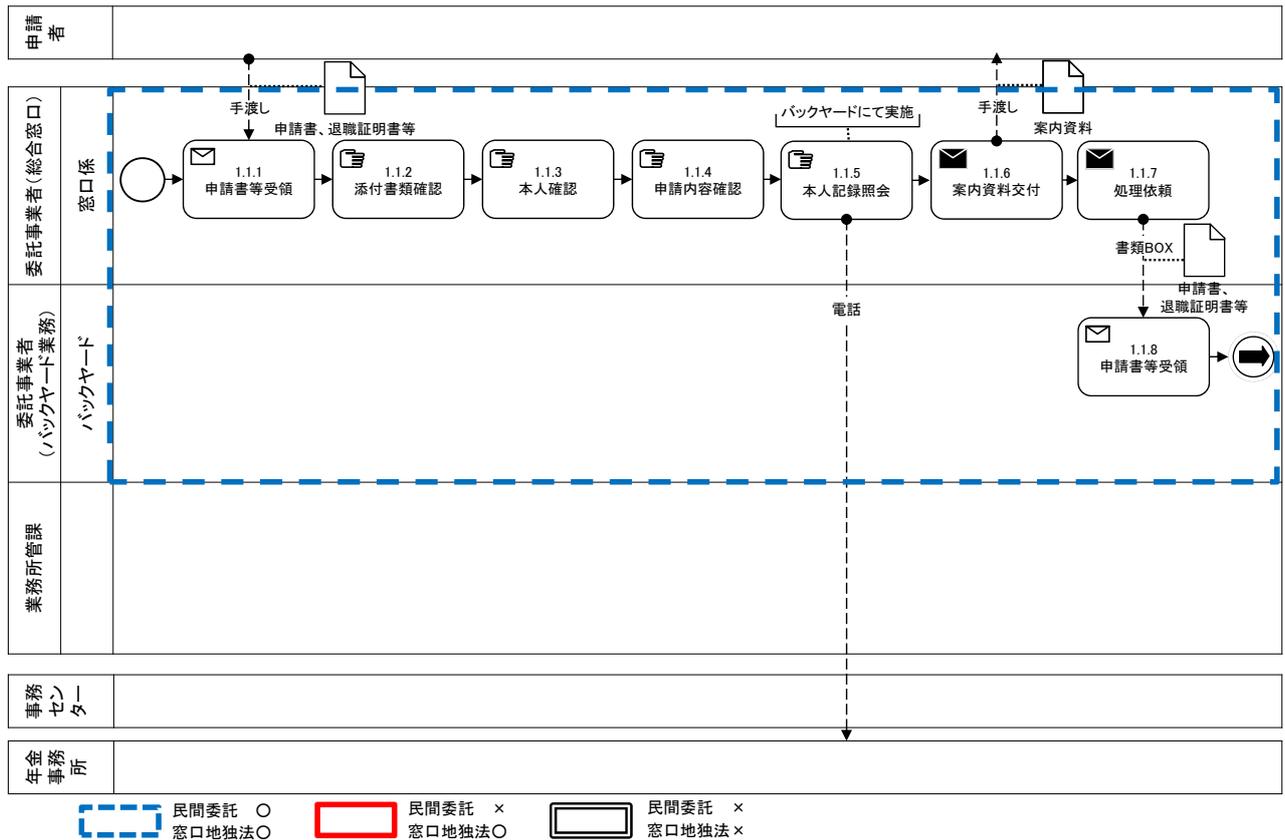
6.4 国民健康保険の給付申請（葬祭費、出産育児一時金）（2/3）



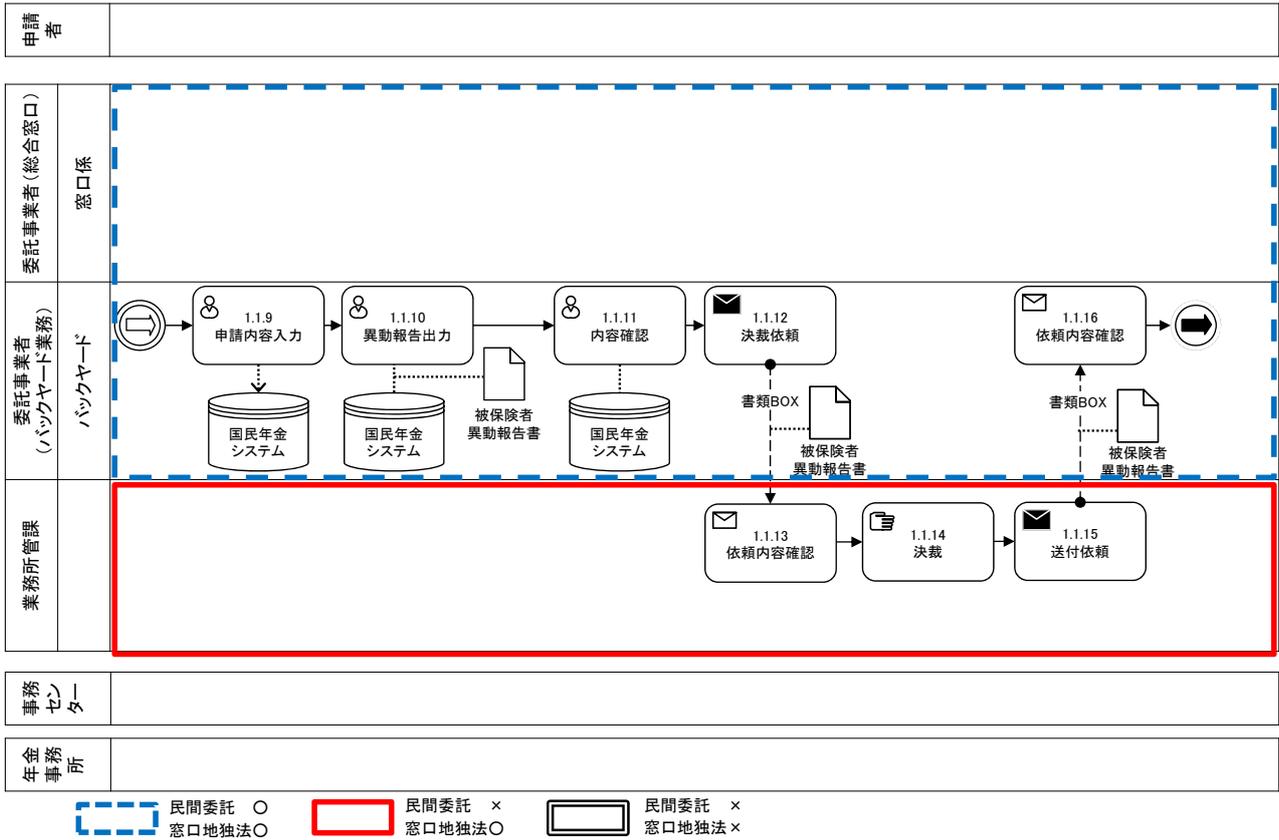
6.4 国民健康保険の給付申請（葬祭費、出産育児一時金）（3/3）



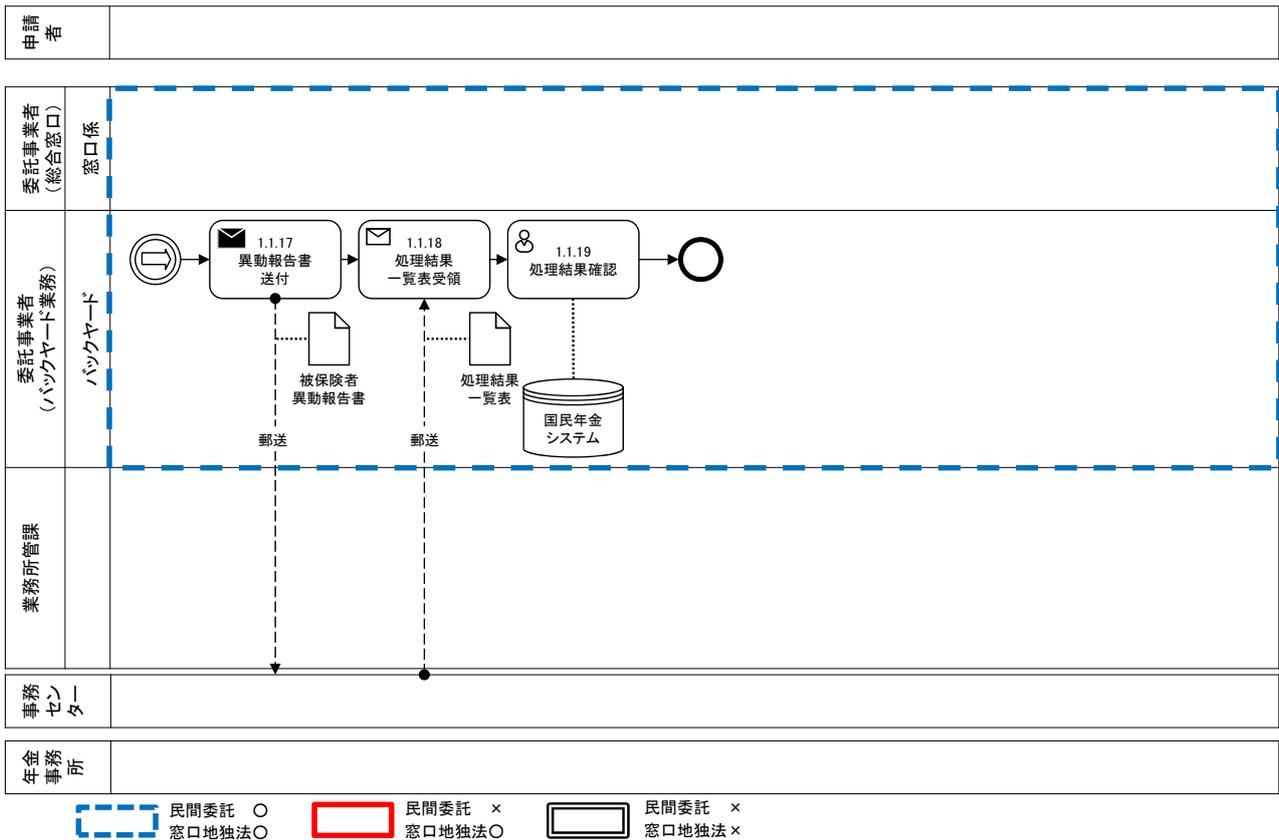
7.1 国民年金の加入（1/3）



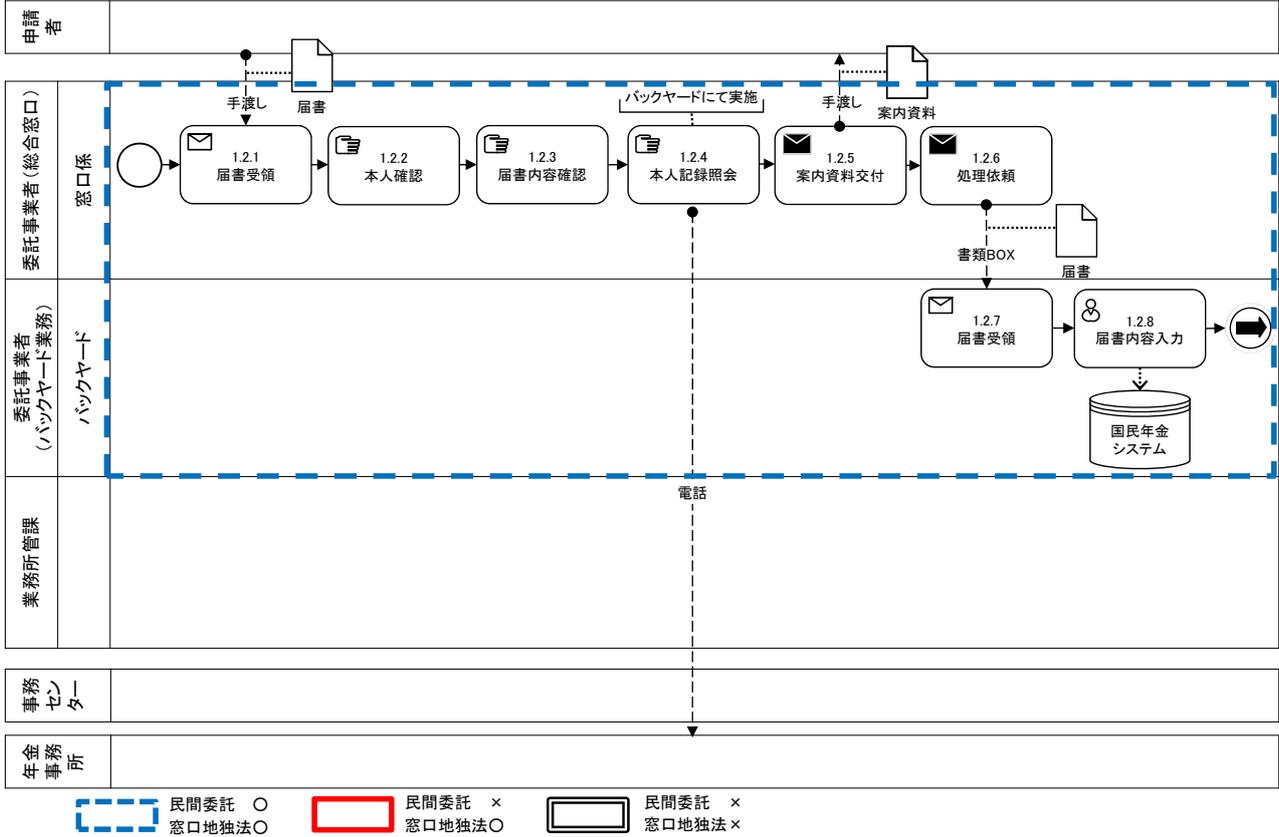
7.1 国民年金の加入 (2/3)



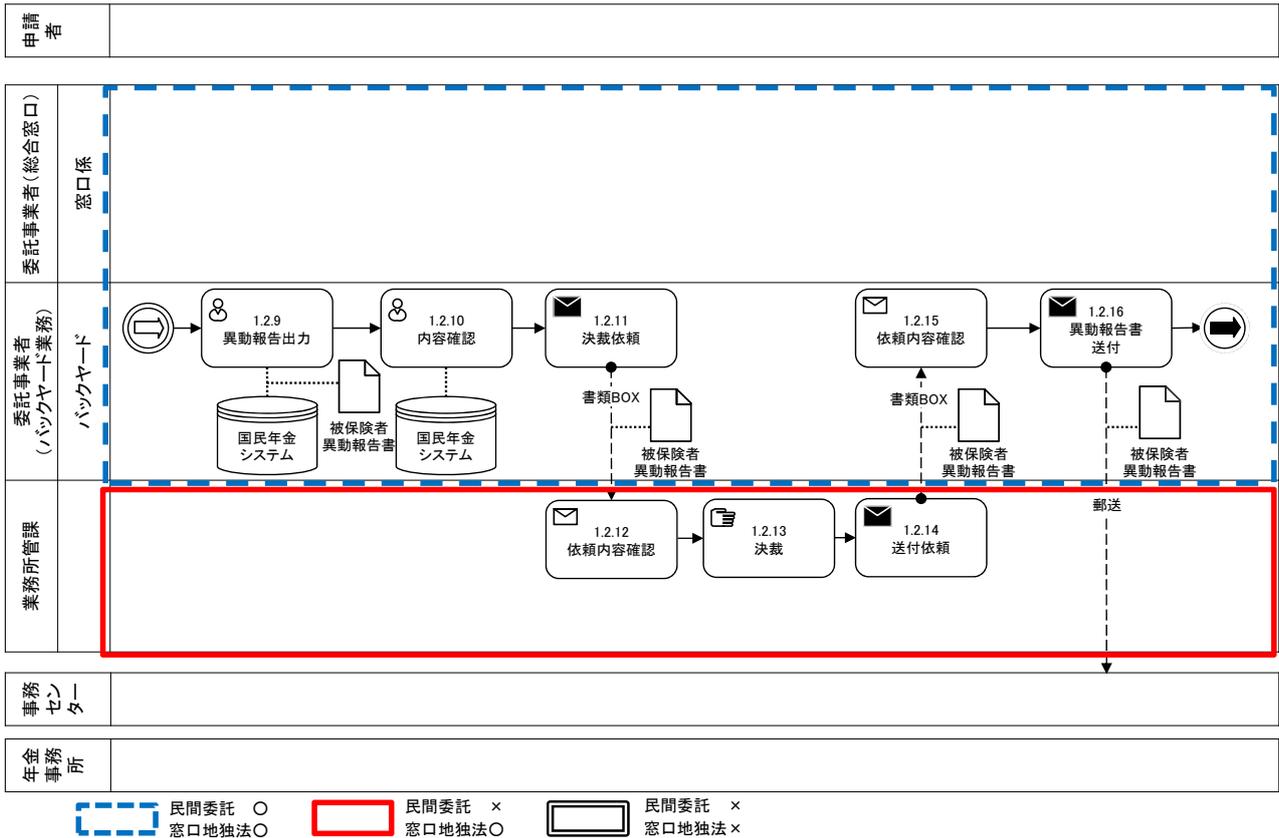
7.1 国民年金の加入 (3/3)



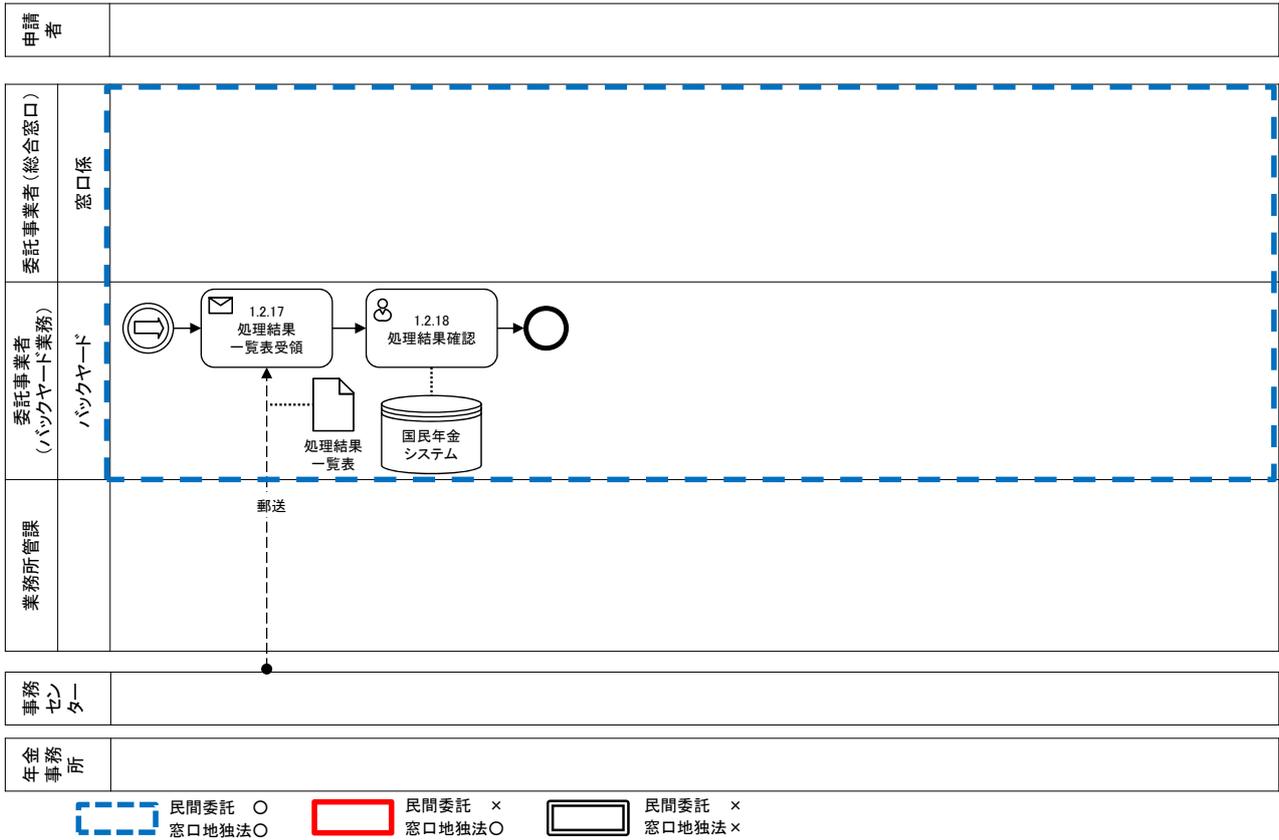
7.2 国民年金 資格喪失 (1/3)



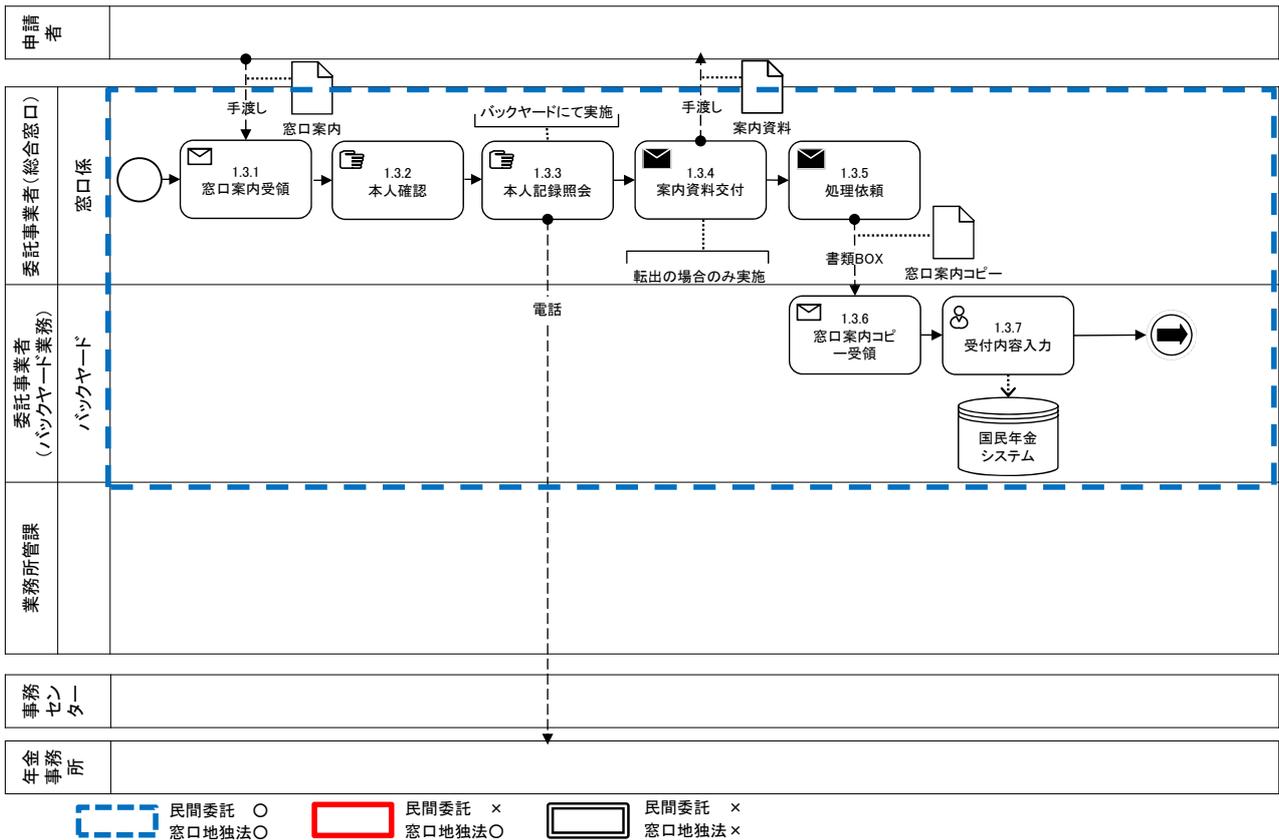
7.2 国民年金 資格喪失 (2/3)



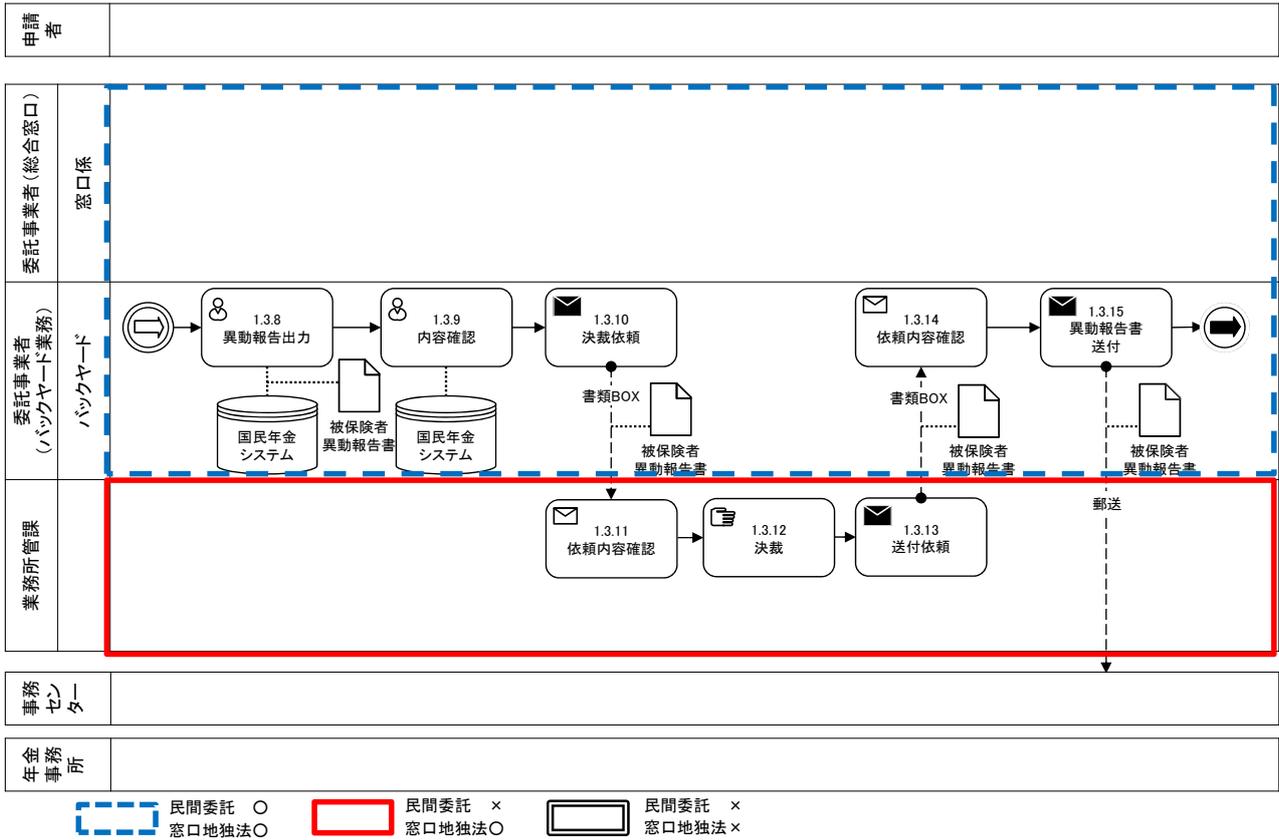
7.2 国民年金 資格喪失 (3/3)



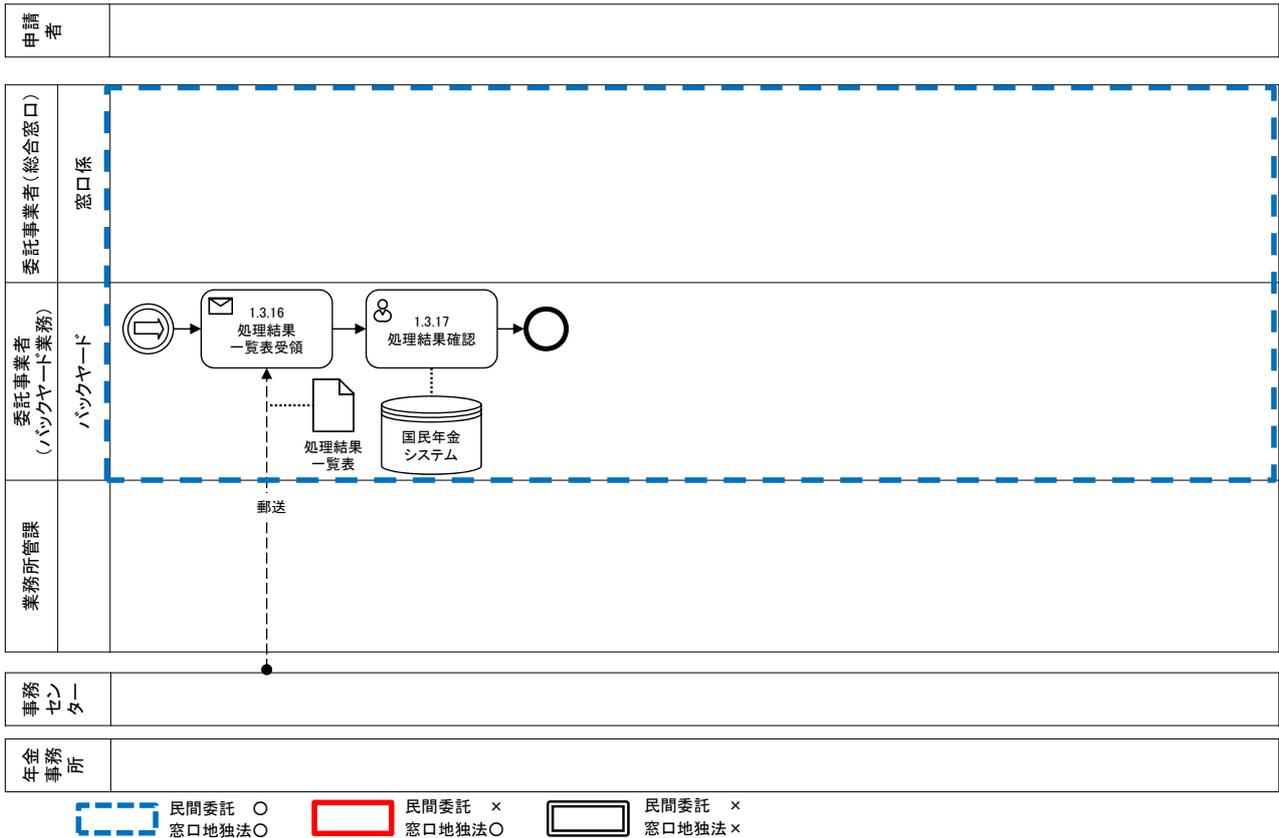
7.3 国民年金 住所等の変更 (1/3)



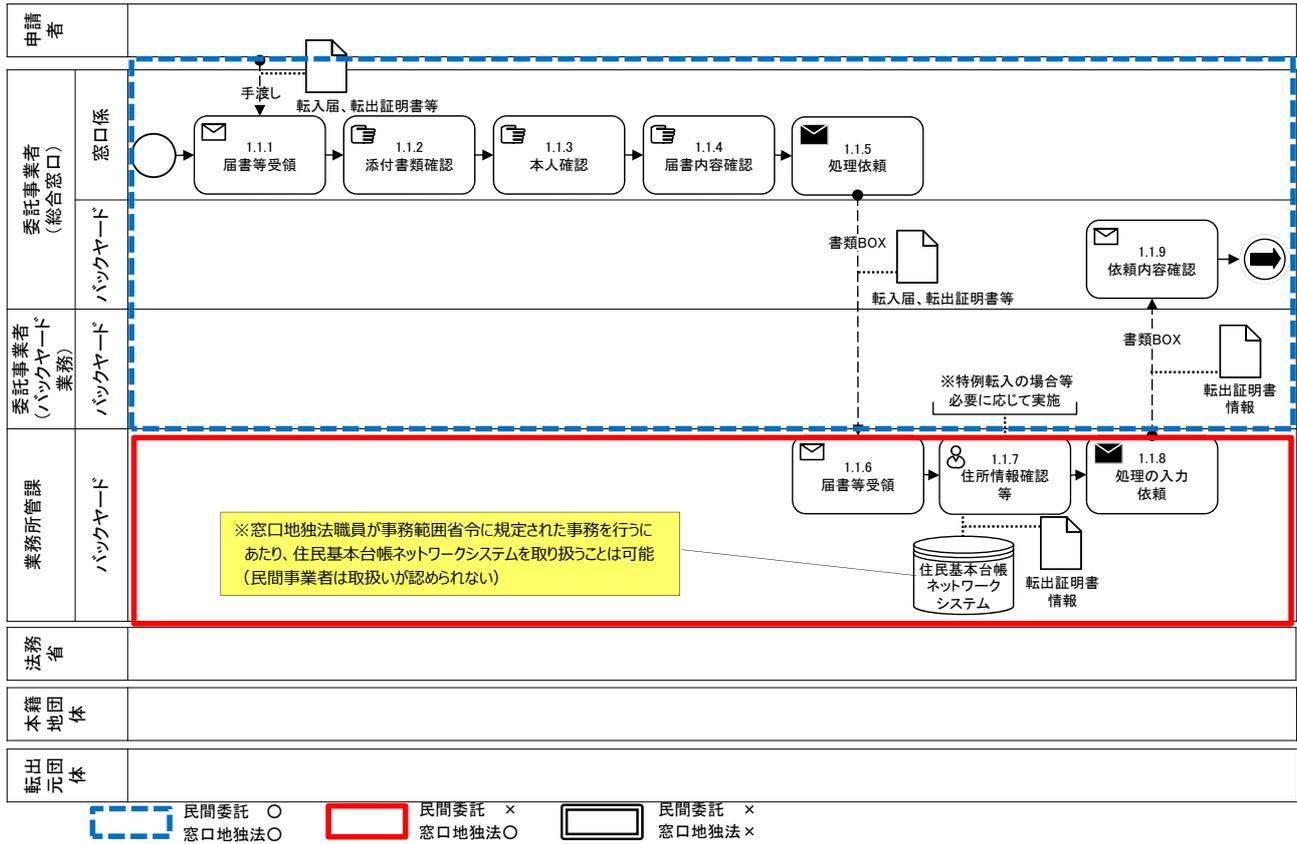
7.3 国民年金 住所等の変更 (2/3)



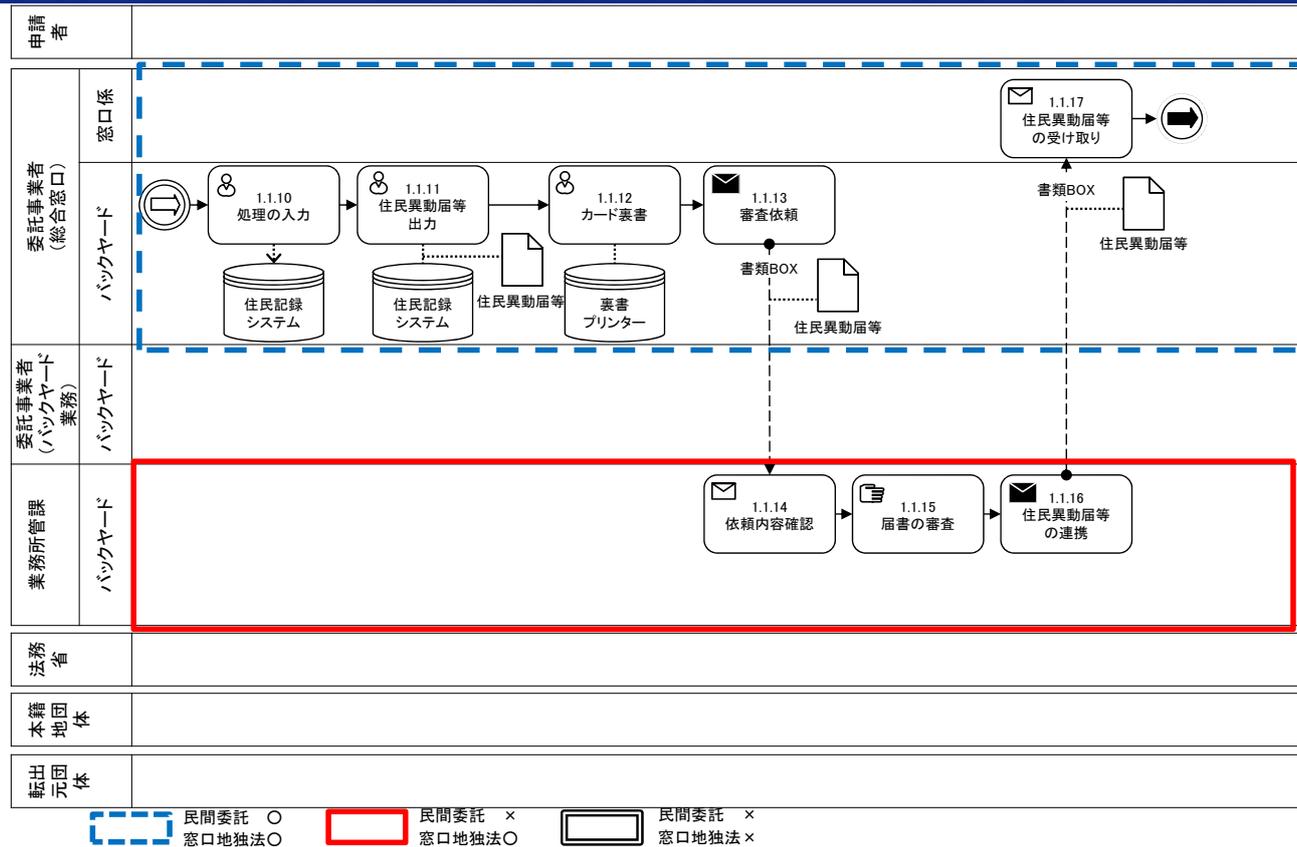
7.3 国民年金 住所等の変更 (3/3)



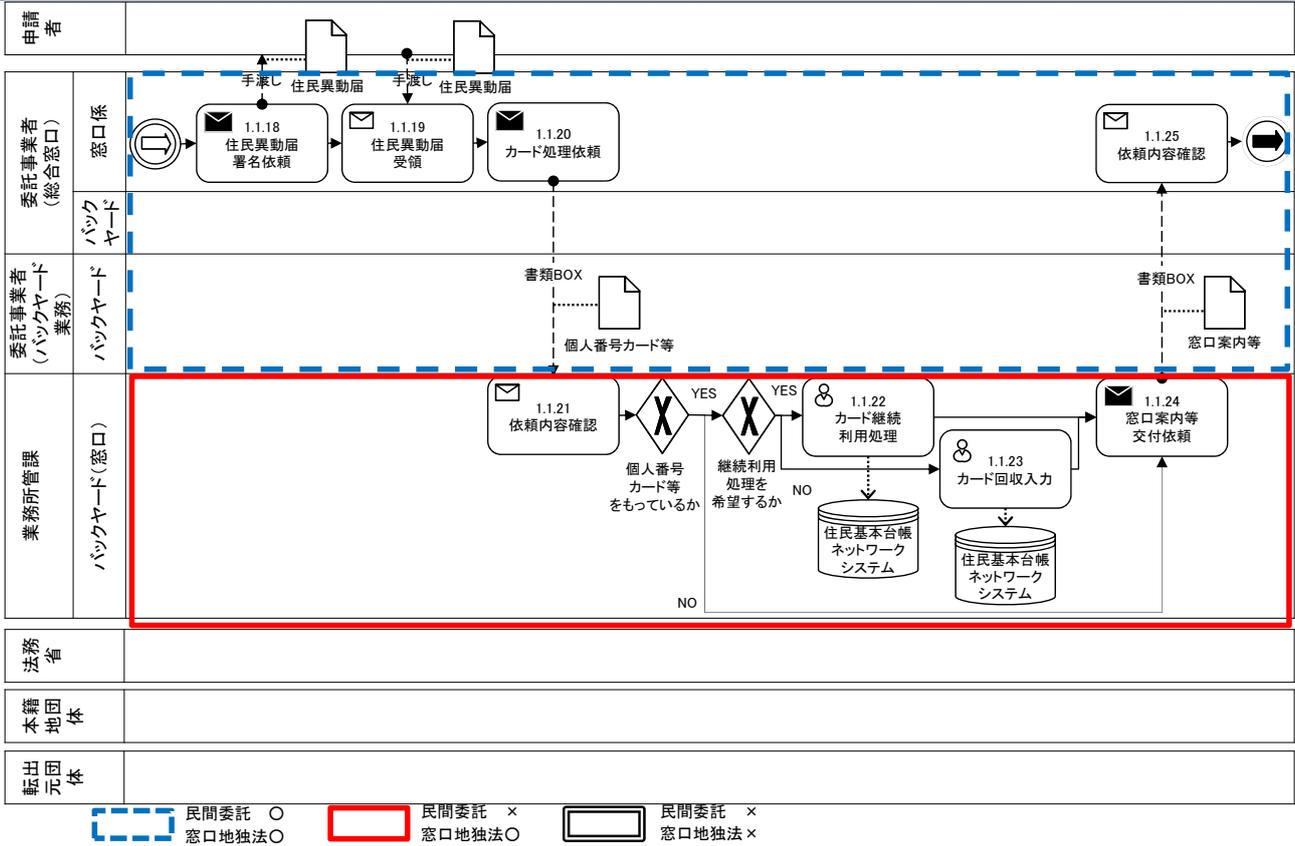
8.1 住民異動届 転入届 (1/5)



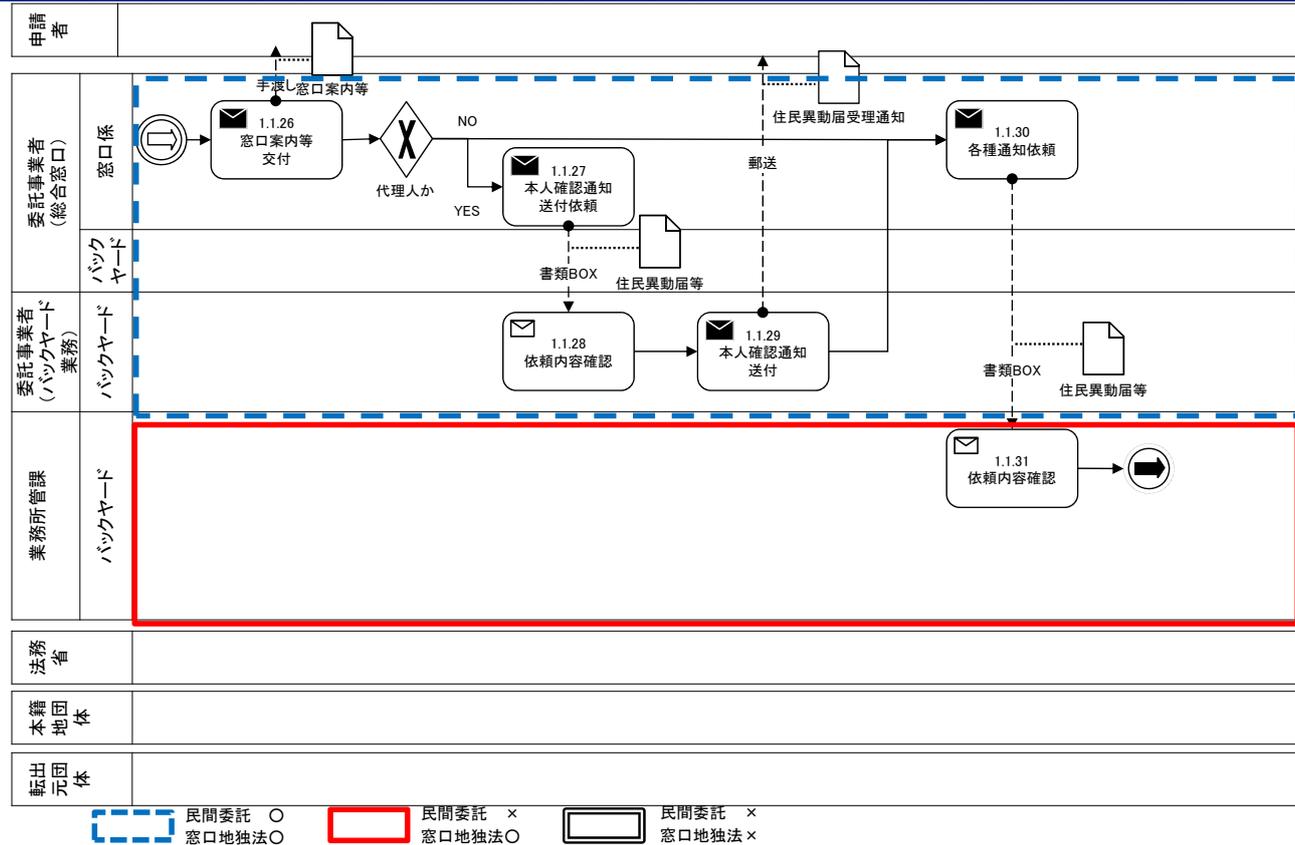
8.1 住民異動届 転入届 (2/5)



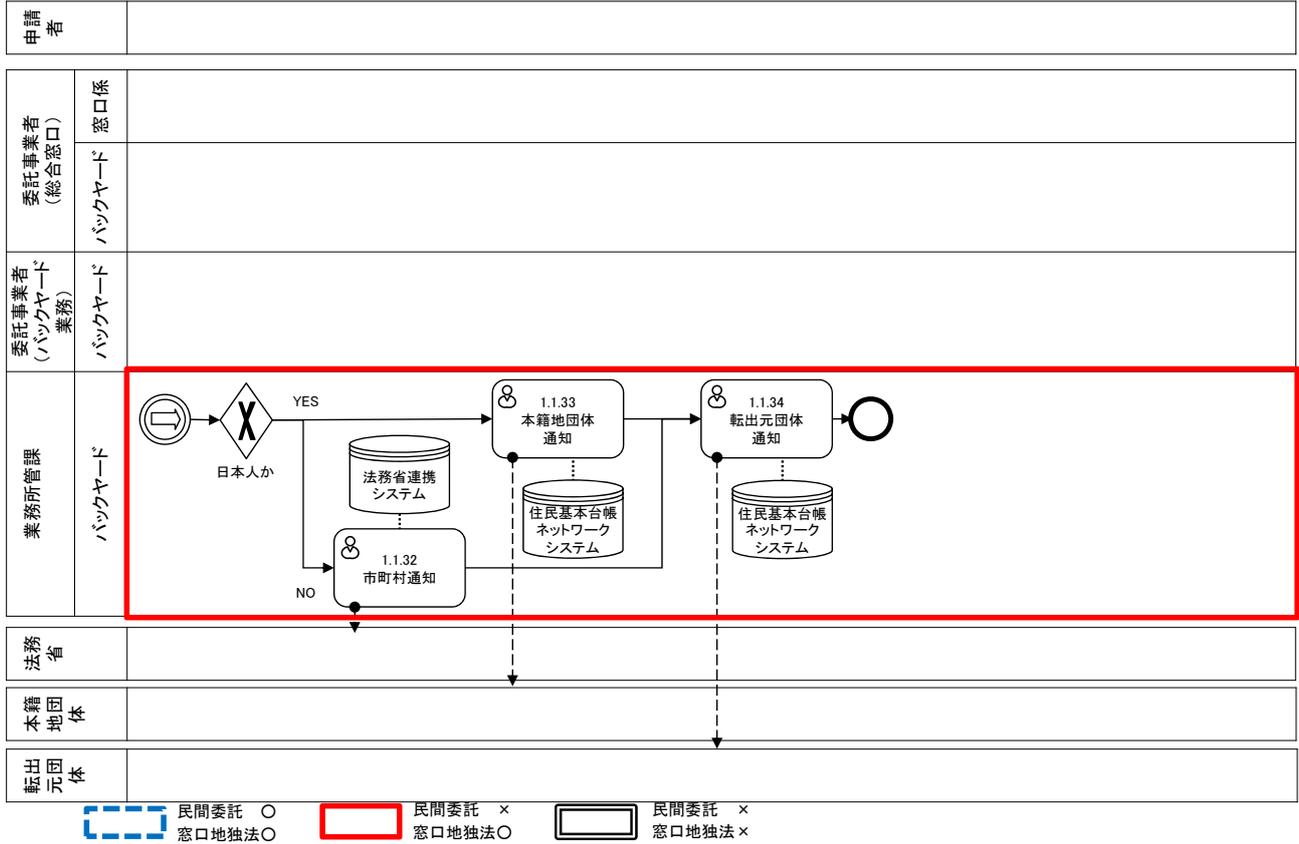
8.1 住民異動届 転入届 (3/5)



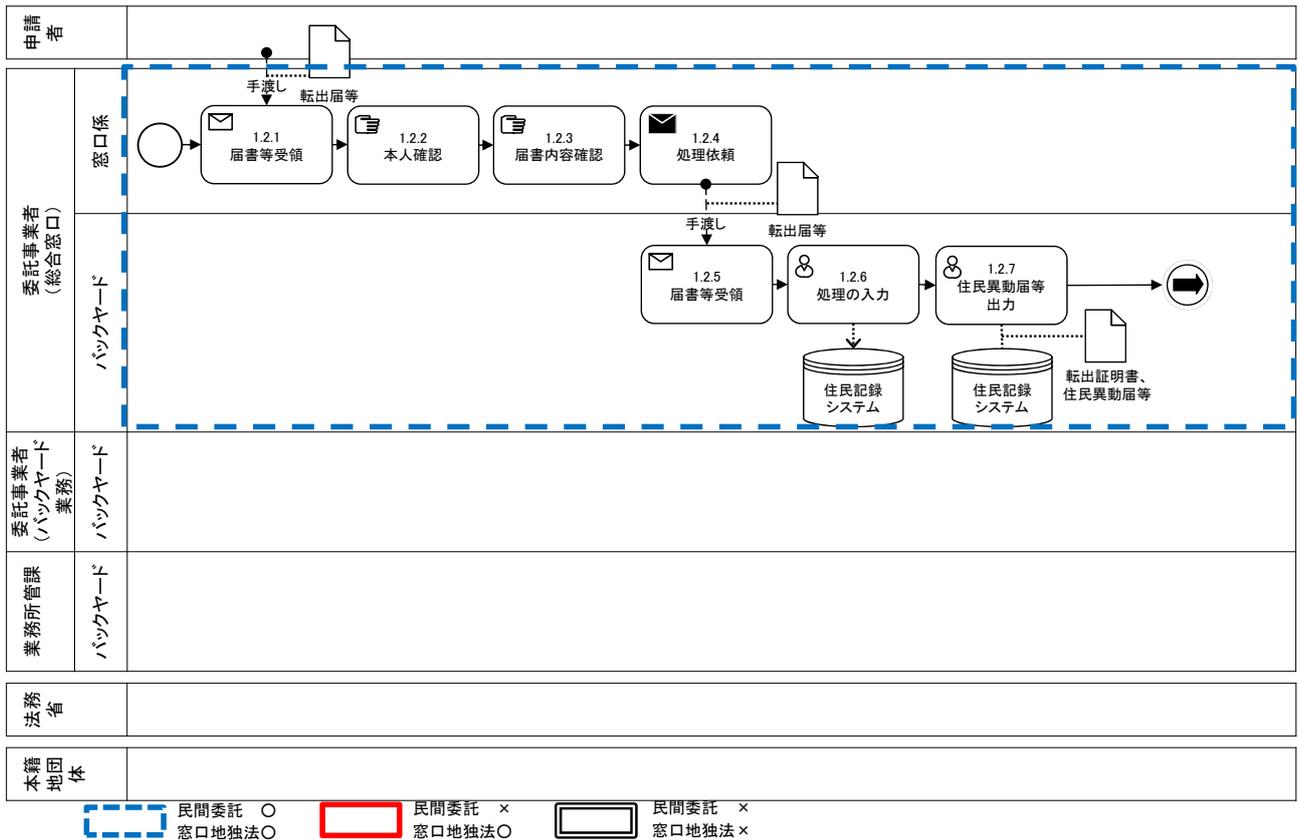
8.1 住民異動届 転入届 (4/5)



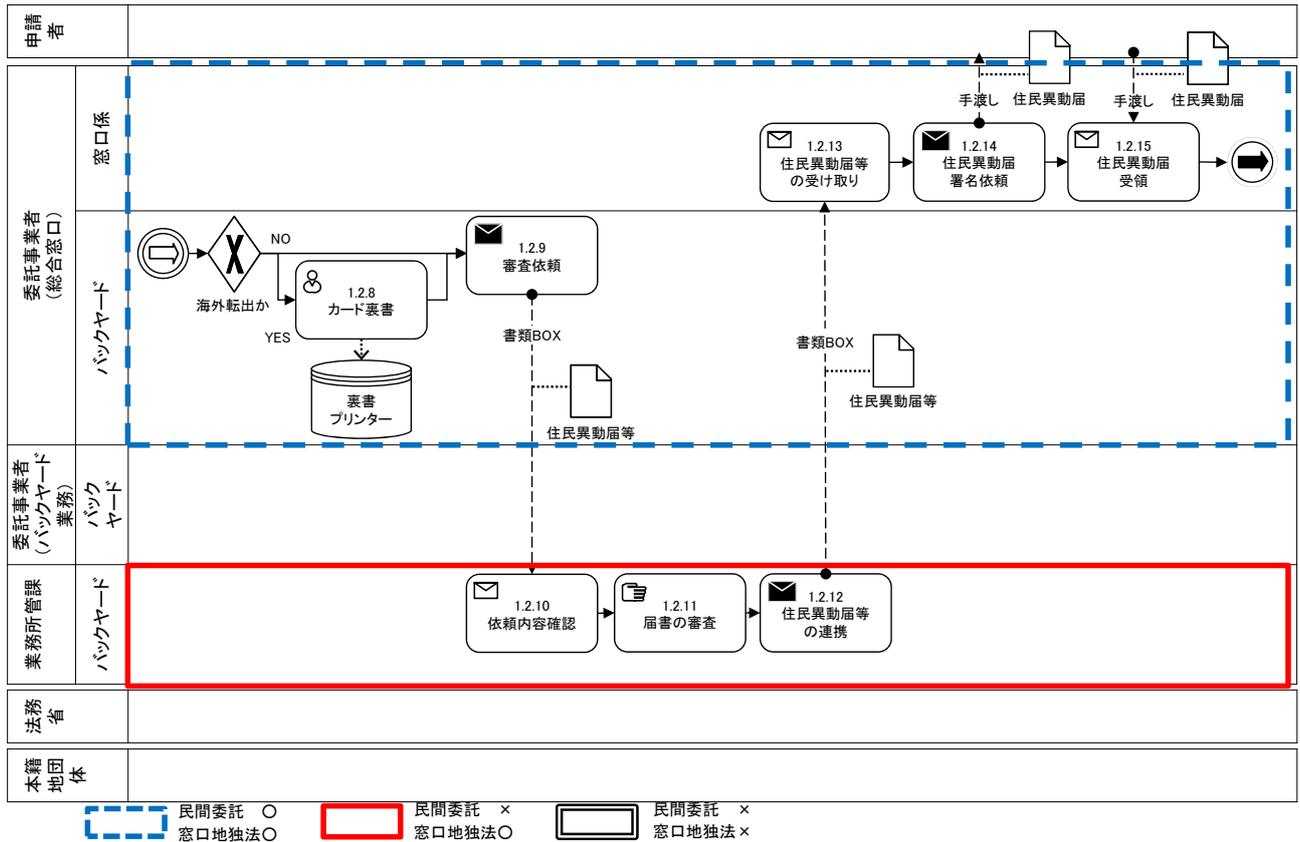
8.1 住民異動届 転入届 (5/5)



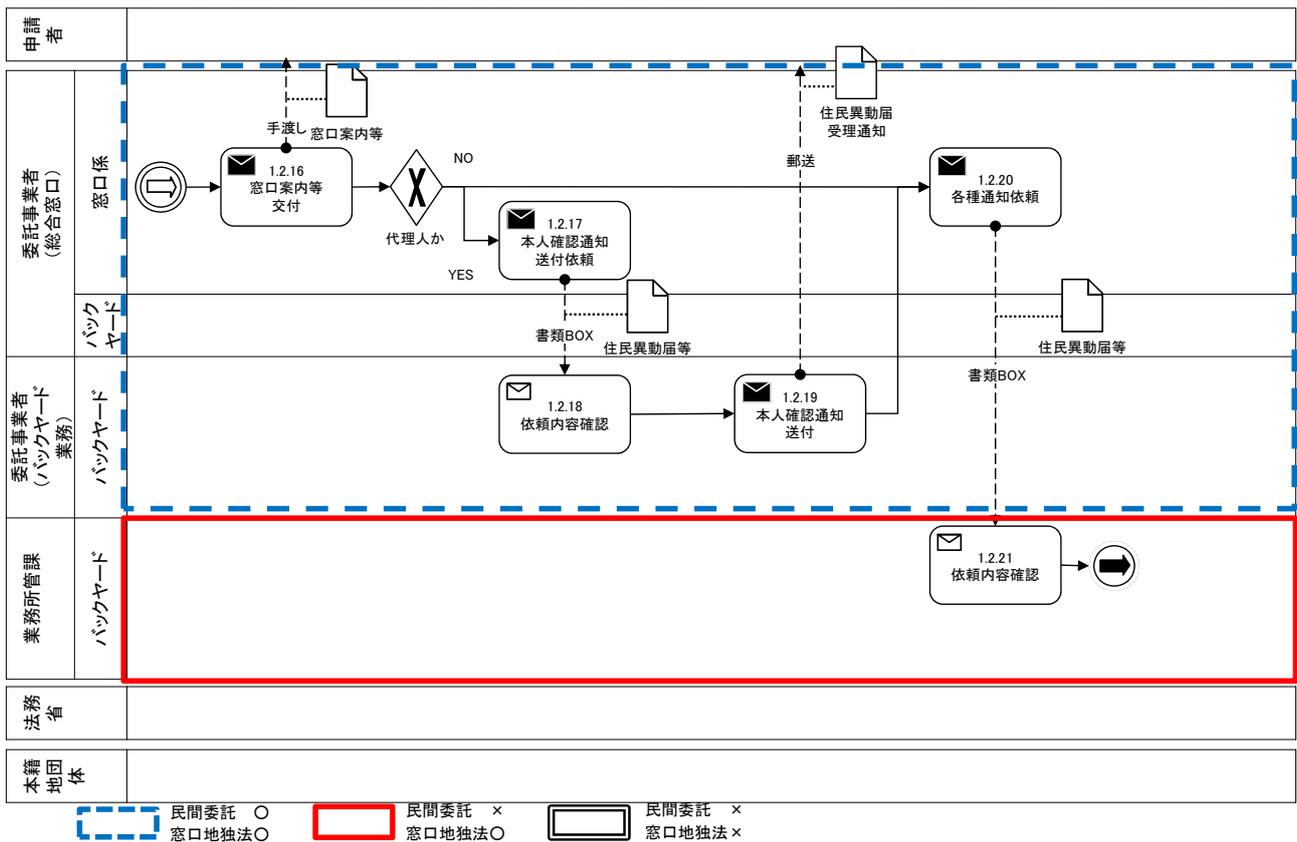
8.2 住民異動届 転出届 (1/4)



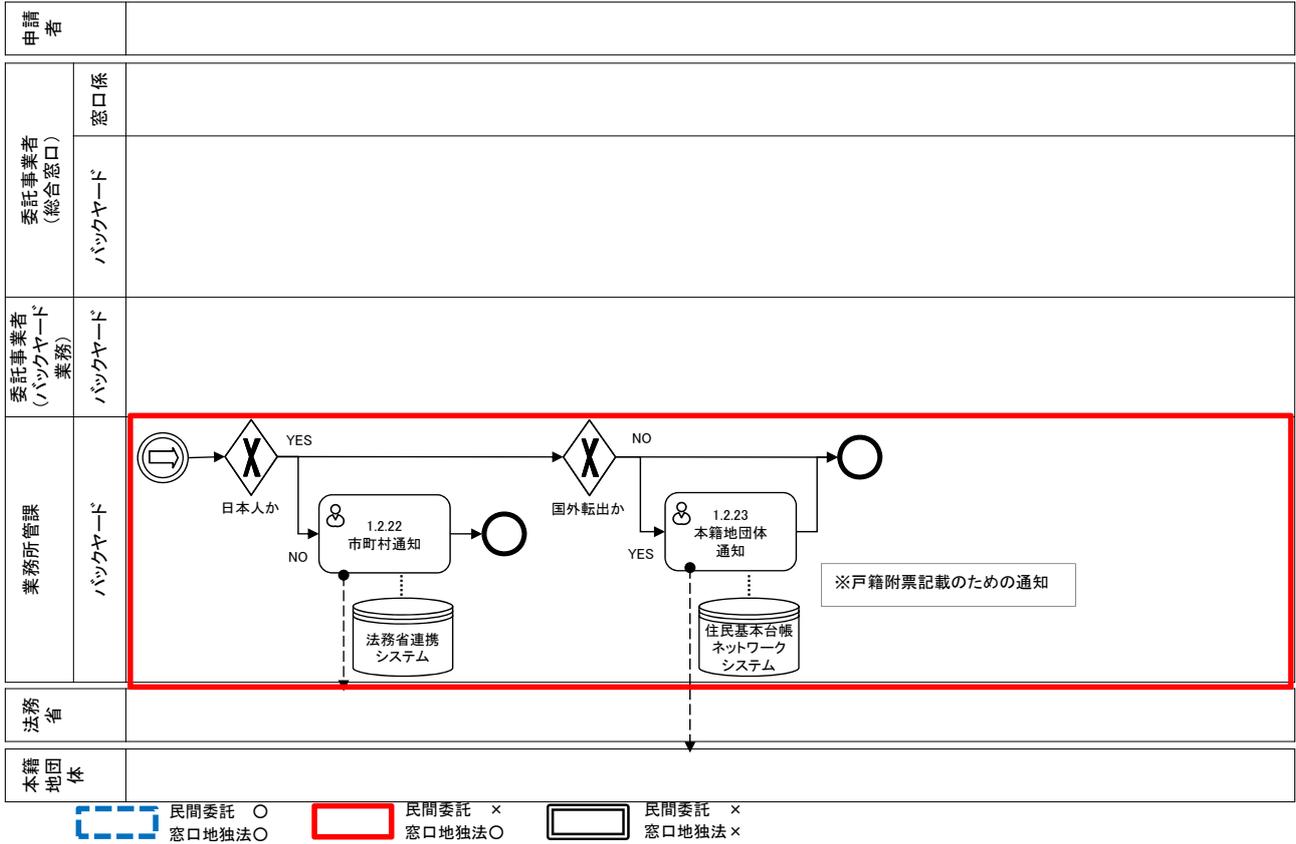
8.2 住民異動届 転出局 (2/4)



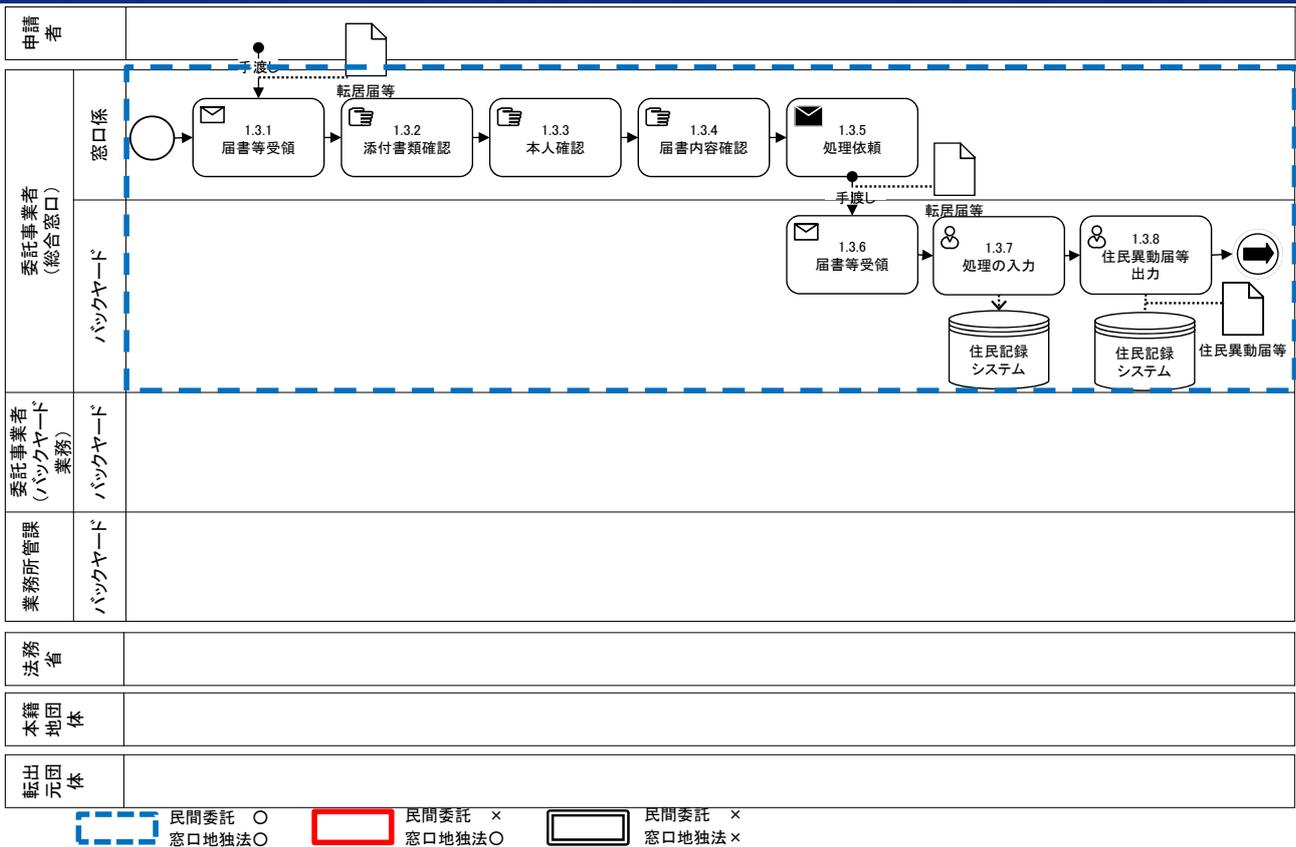
8.2 住民異動届 転出局 (3/4)



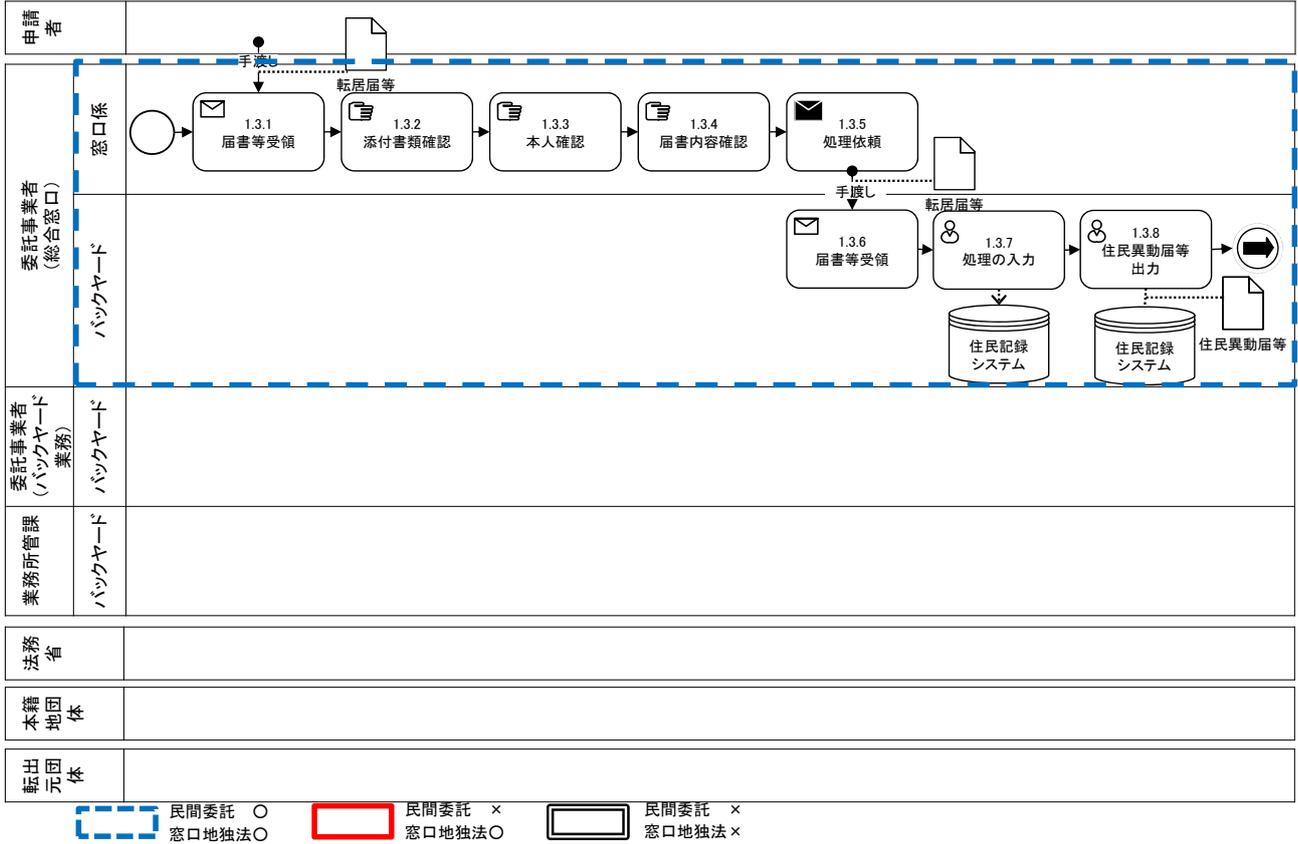
8.2 住民異動届 転出局 (4/4)



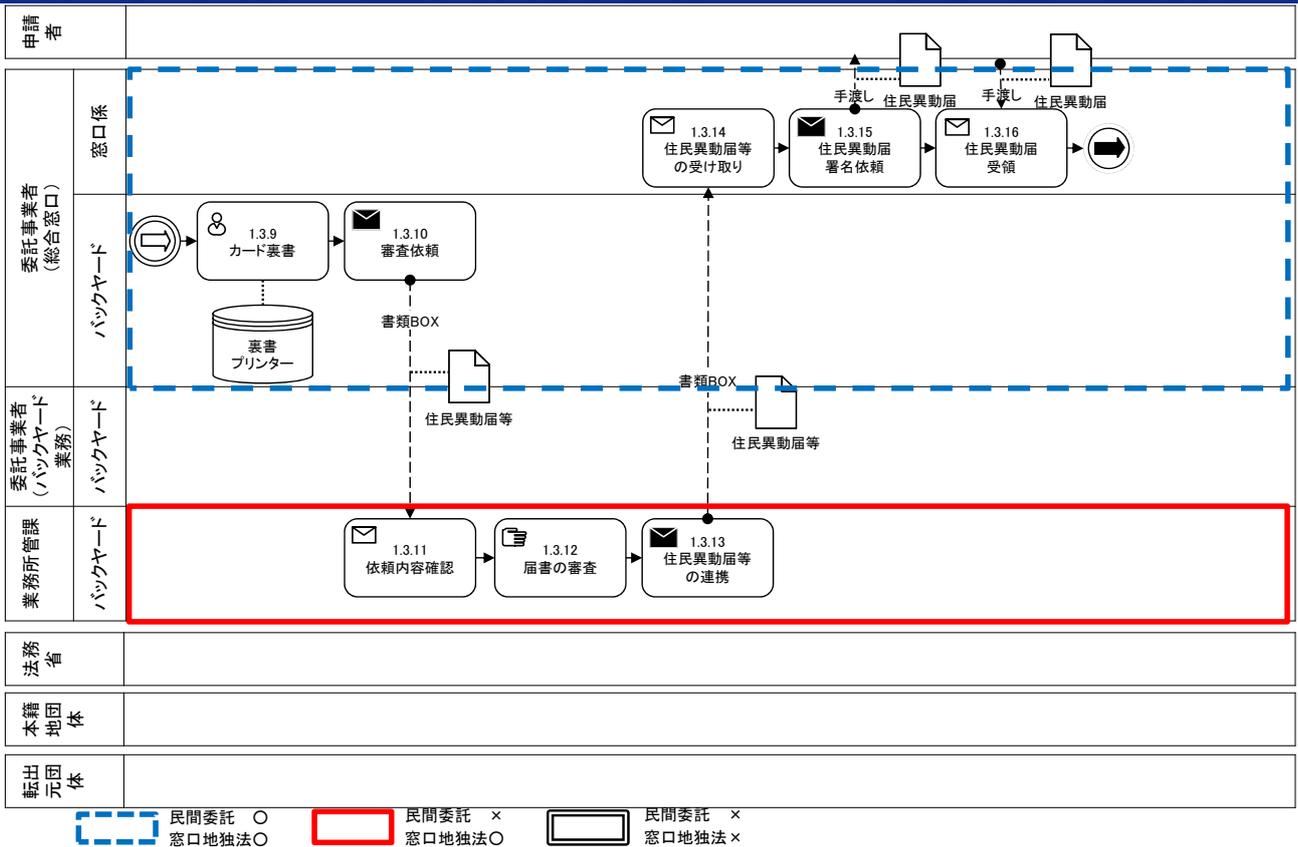
8.2 住民異動届 転出局 (4/4)



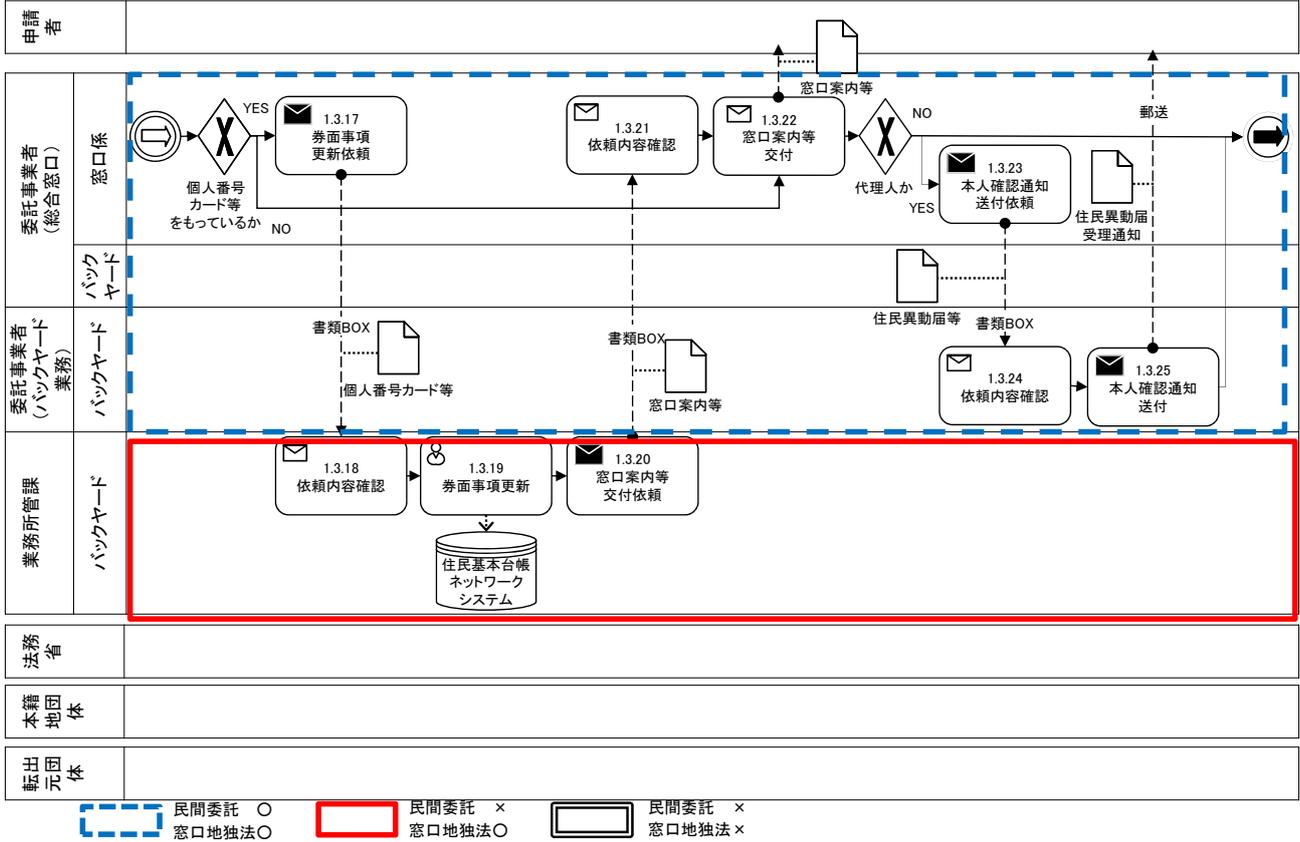
8.3 住民異動届 転居届 (1/4)



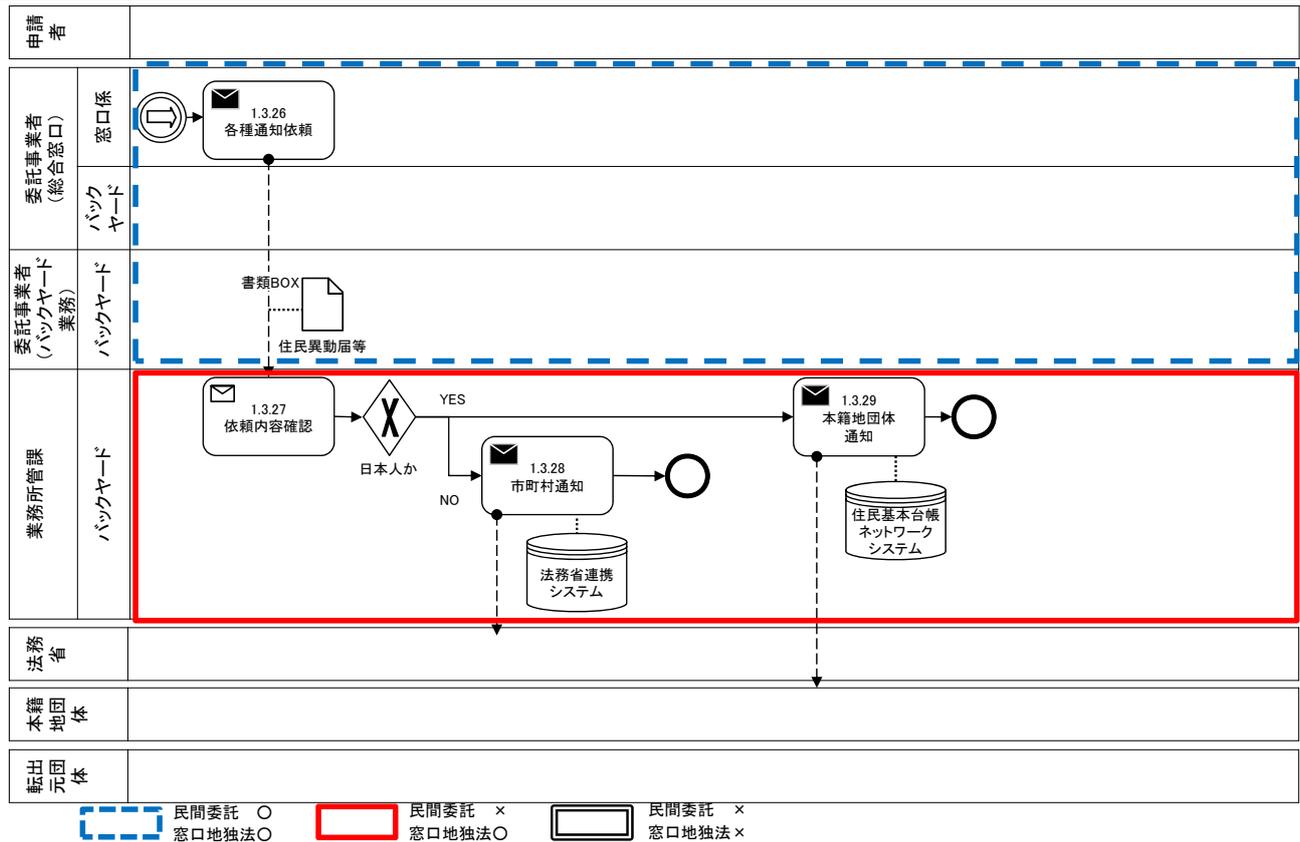
8.3 住民異動届 転居届 (2/4)



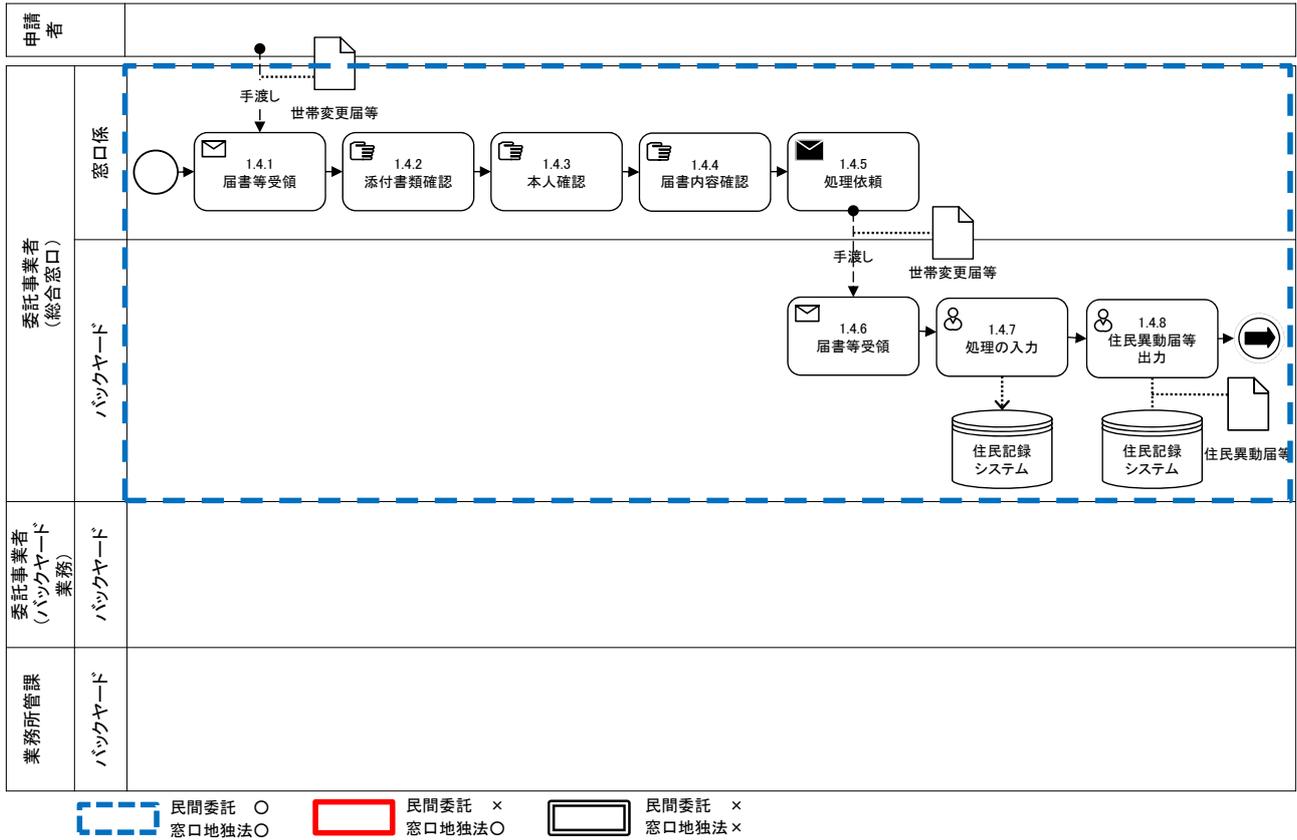
8.3 住民異動届 転居届 (3/4)



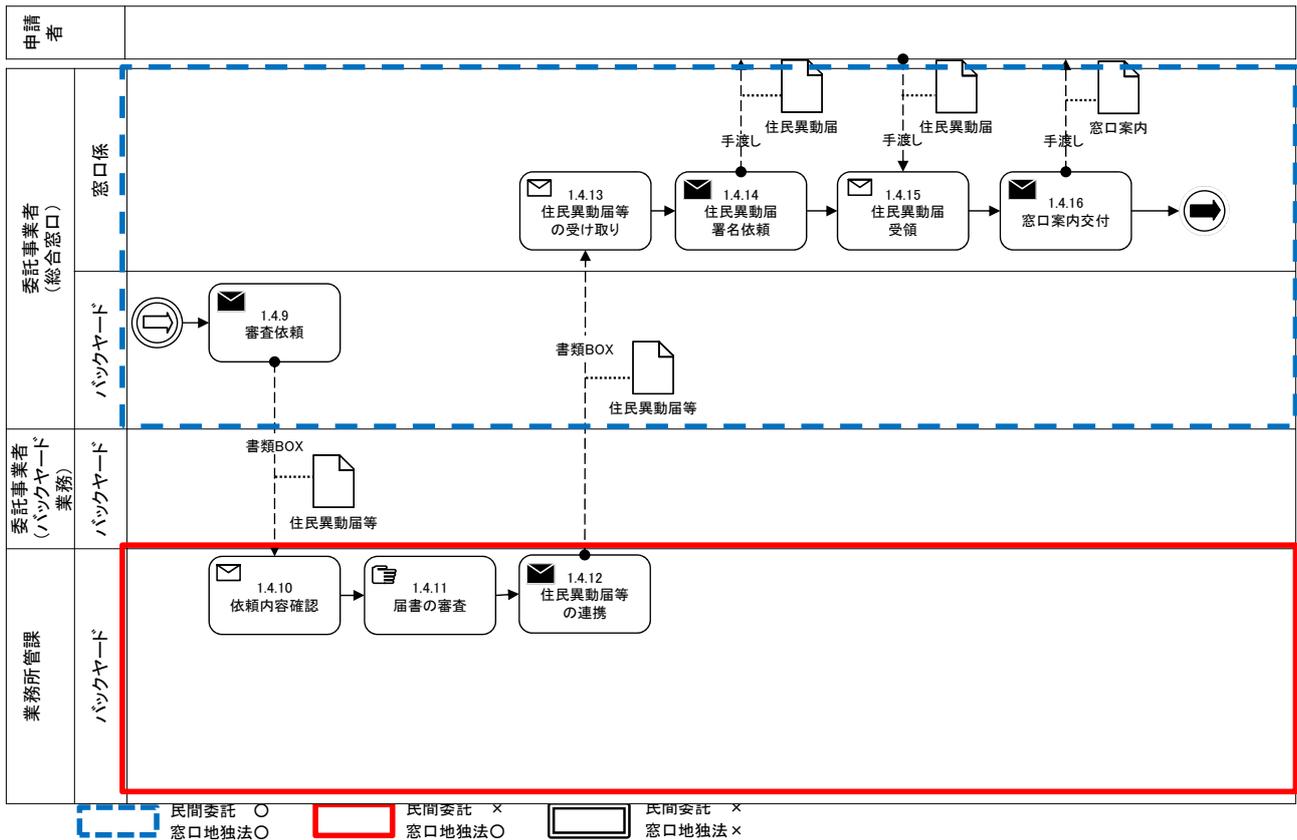
8.3 住民異動届 転居届 (4/4)



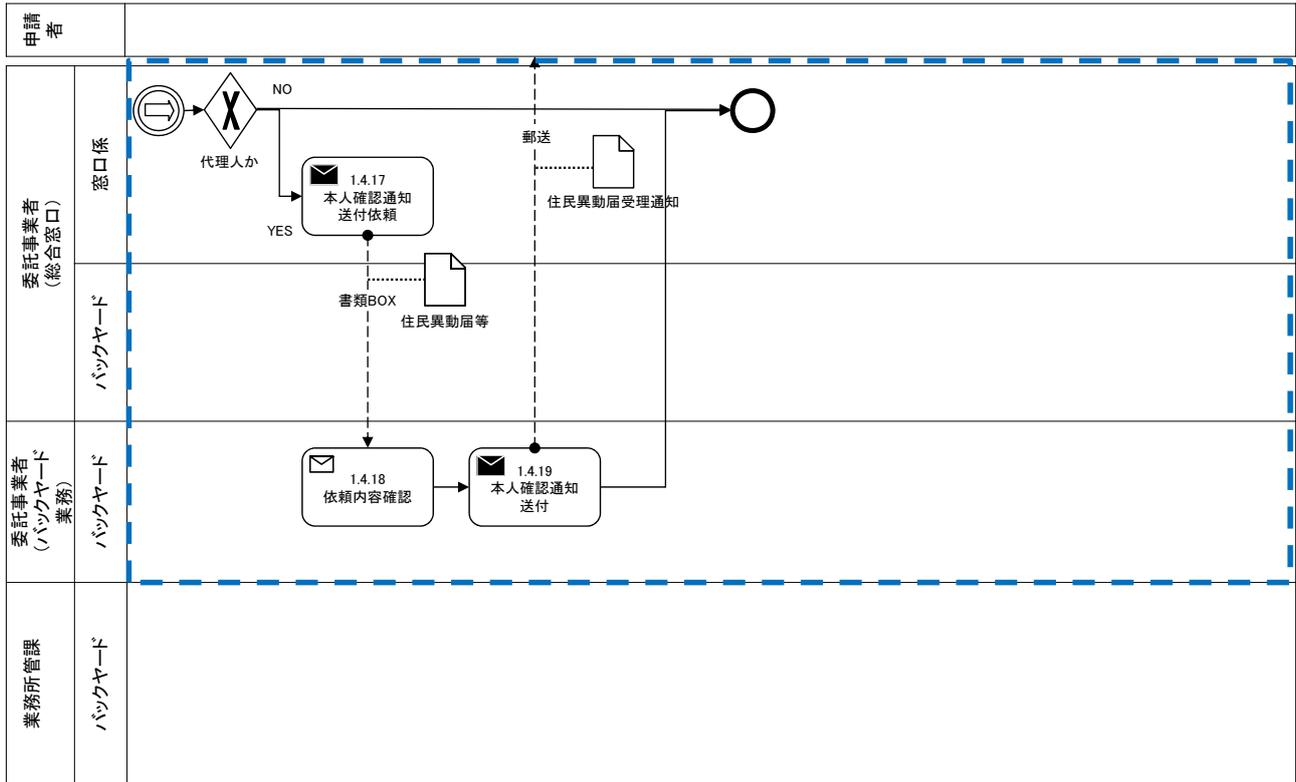
8.4 住民異動届 世帯変更届 (1/3)



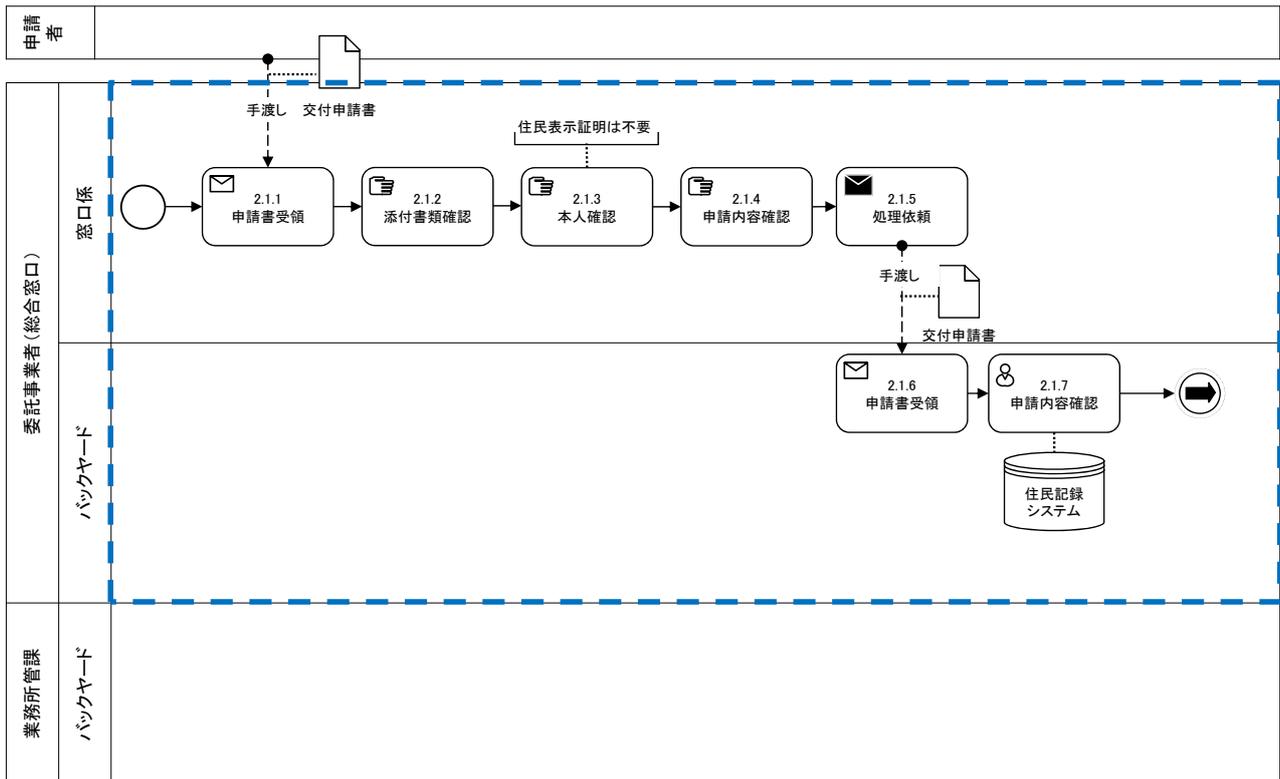
8.4 住民異動届 世帯変更届 (2/3)



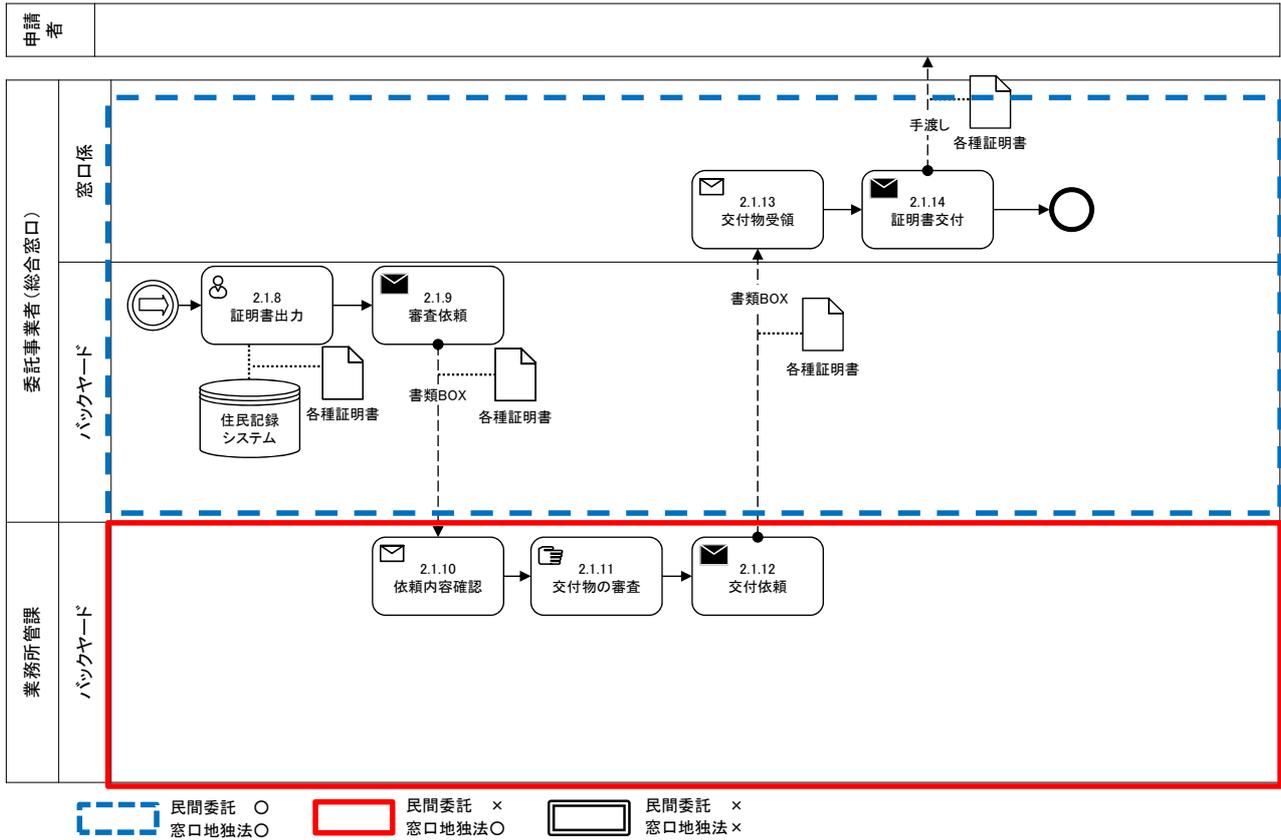
8.4 住民異動届 世帯変更届 (3/3)



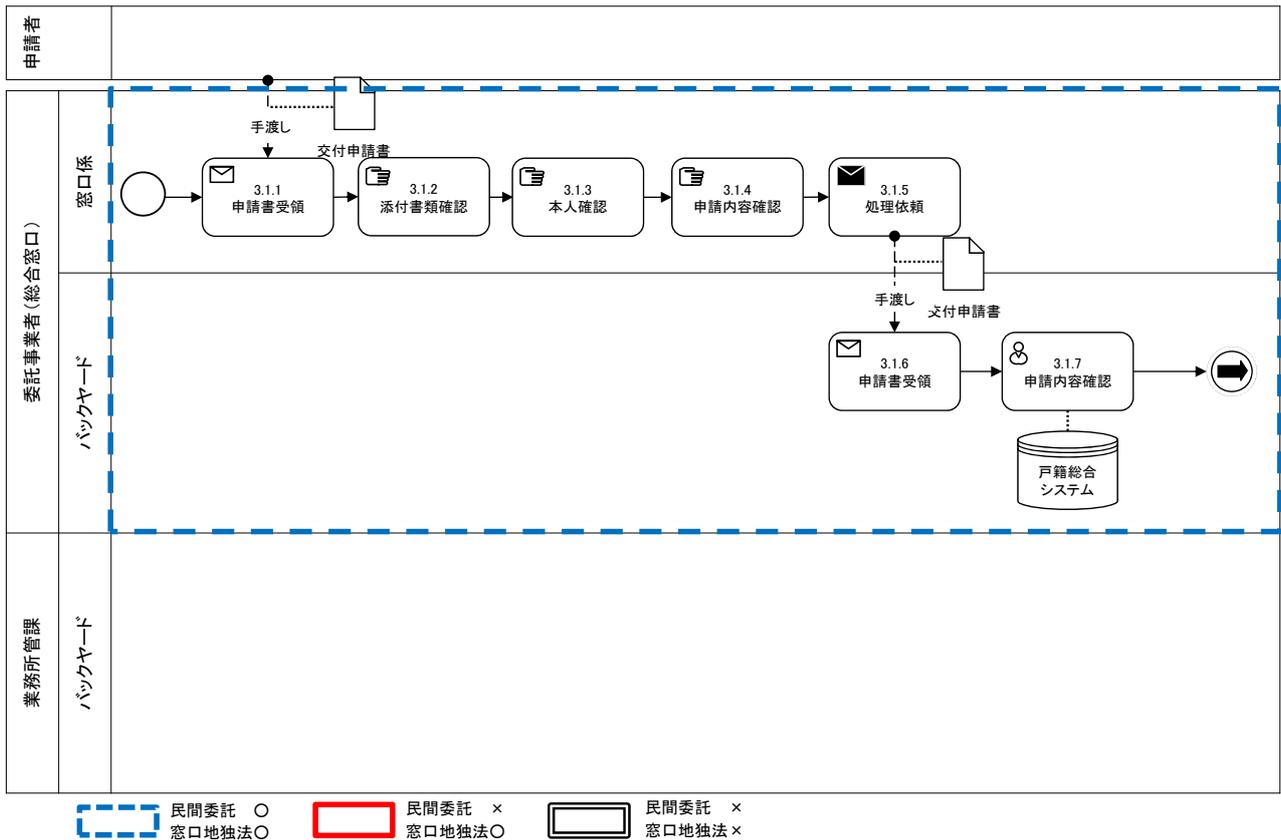
8.5 住民票の写し等の交付 (1/2)



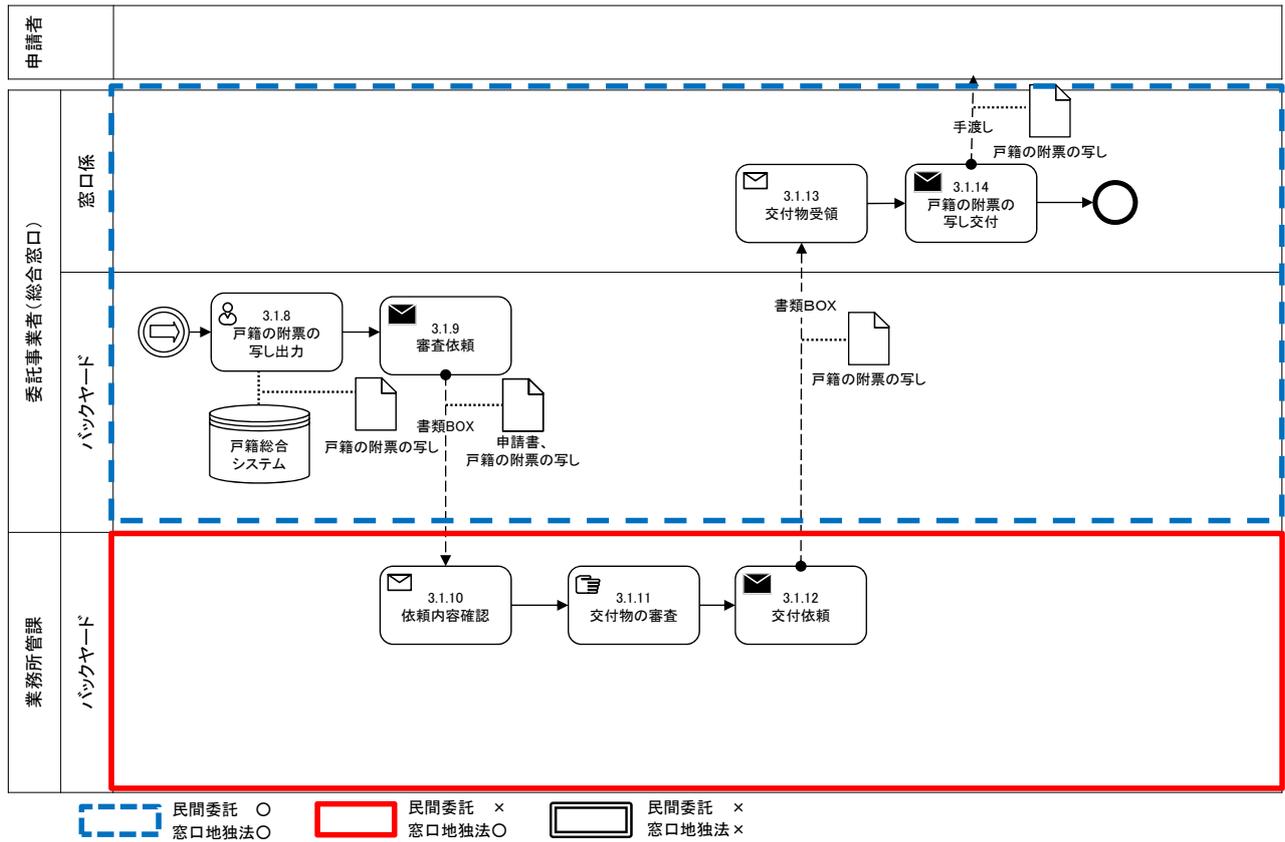
8.5 住民票の写し等の交付 (2/2)



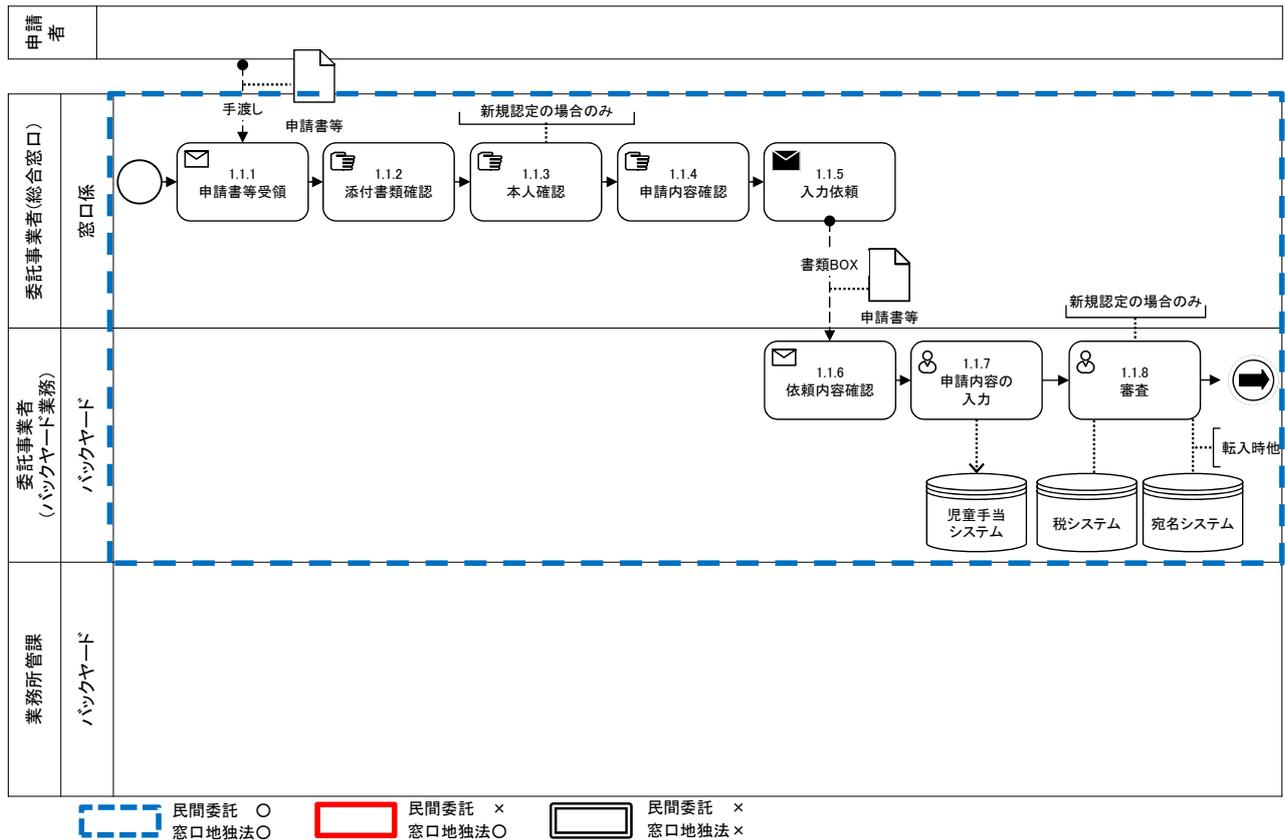
8.6 戸籍の附票の写しの交付 (2/1)



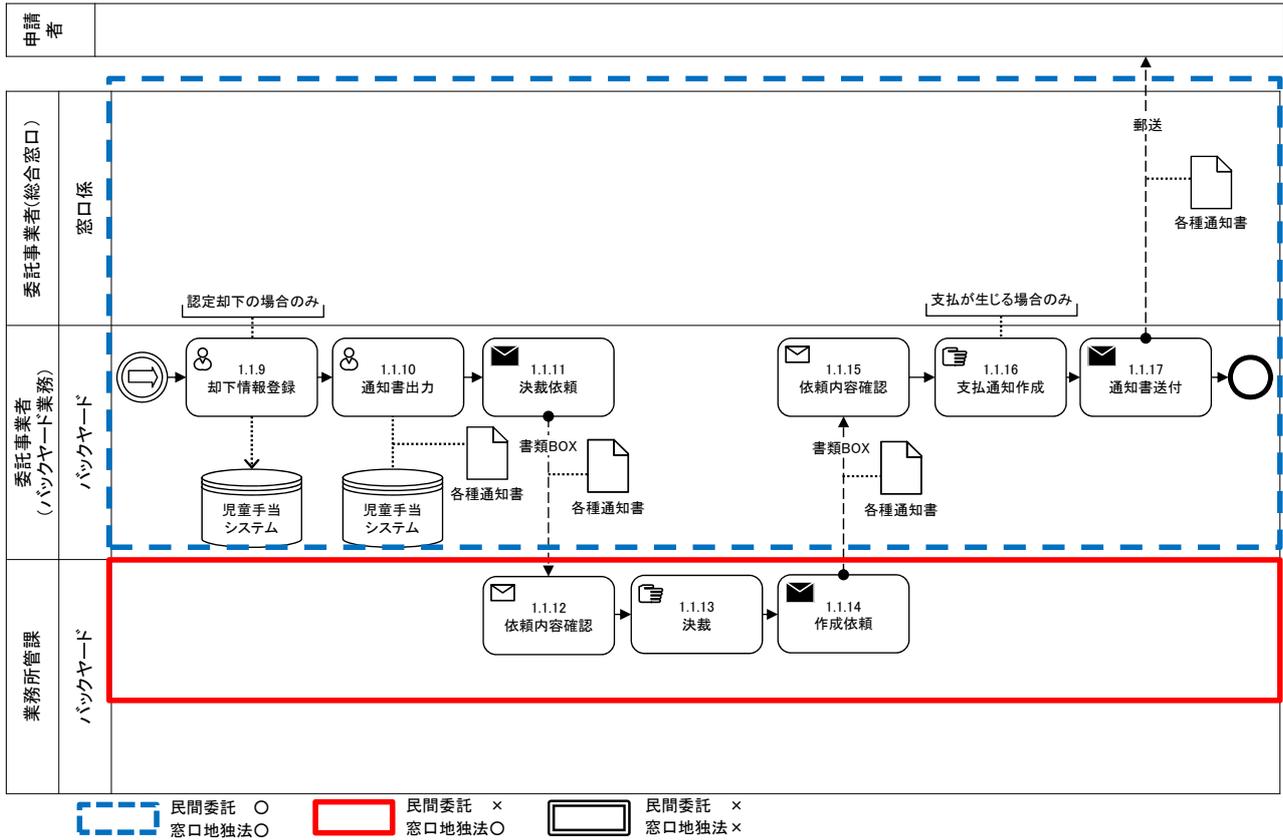
8.6 戸籍の附票の写しの交付 (2/2)



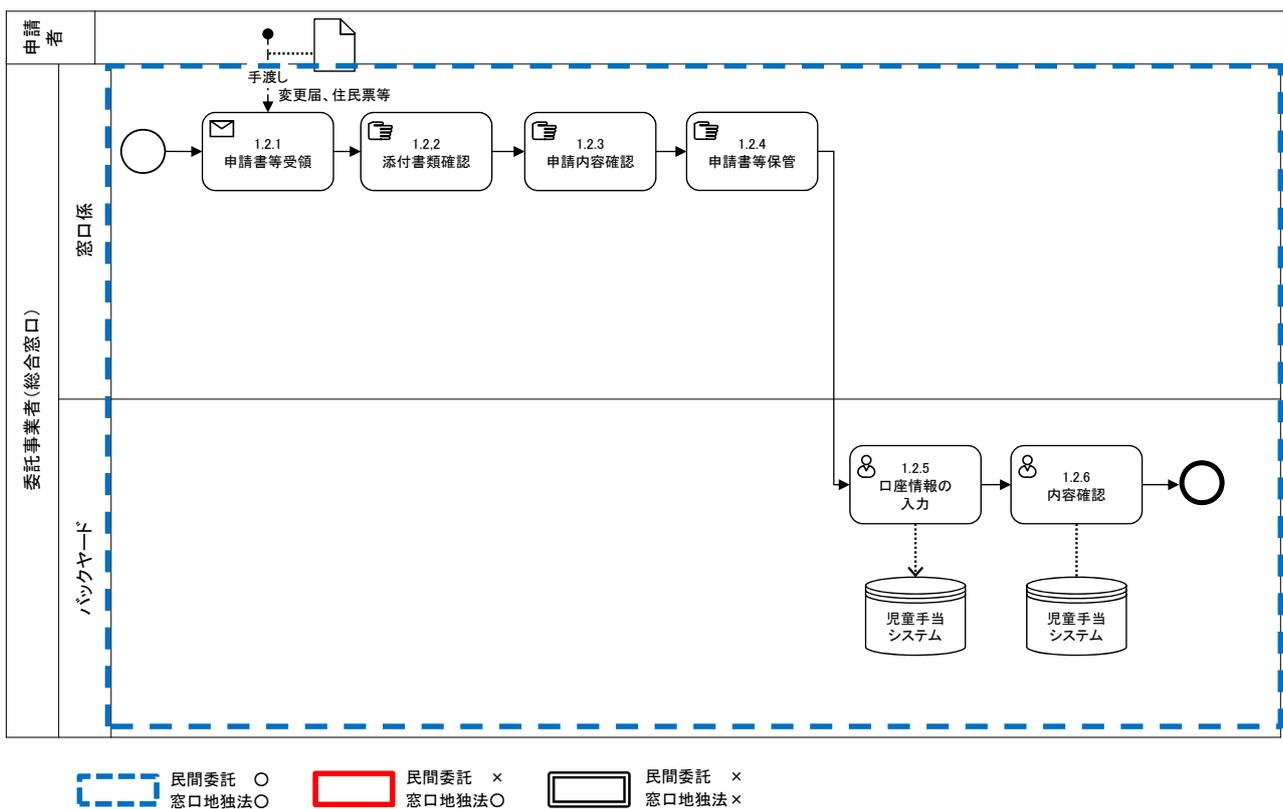
9.1 児童手当 新規認定・資格喪失(転出等)・額改定請求(増額、出生等) (1/2)



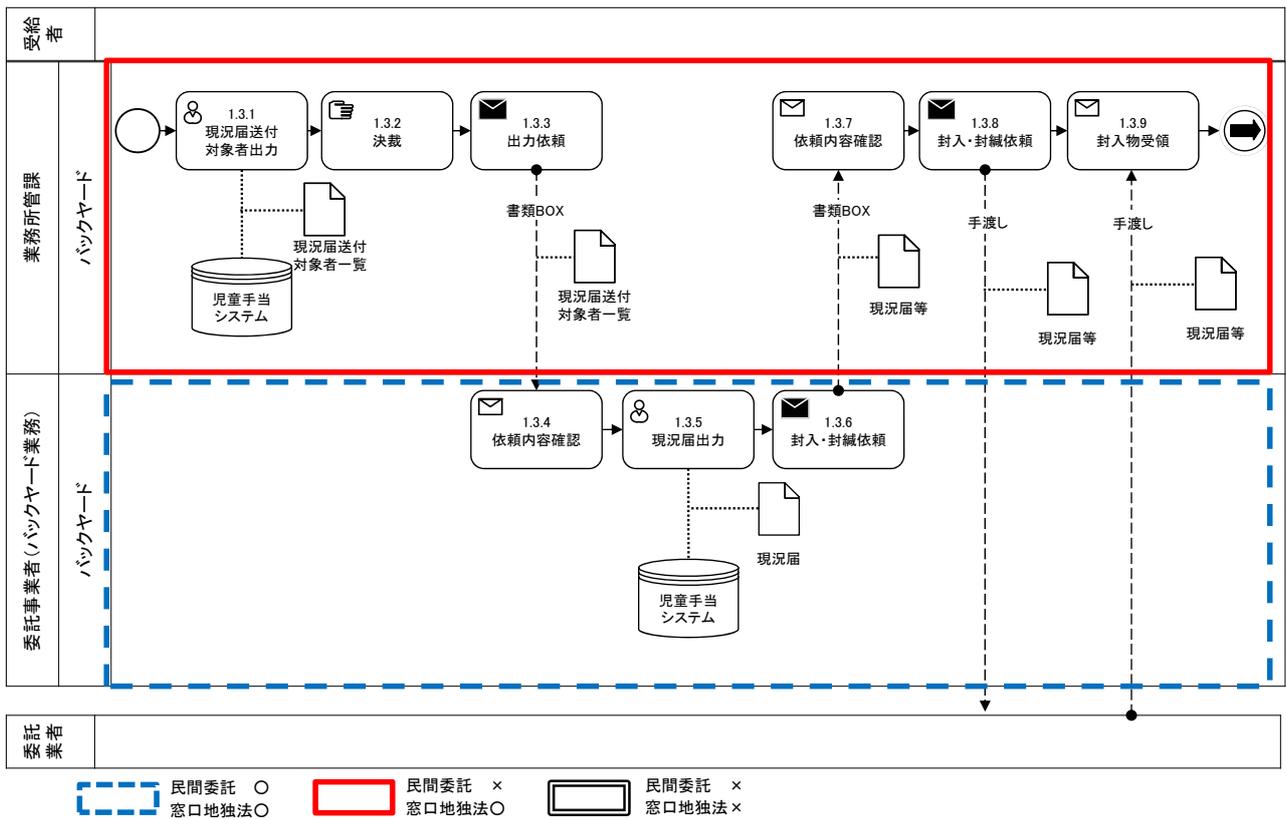
9.1 児童手当 新規認定・資格喪失（転出等）・額改定請求（増額、出生等）（2/2）



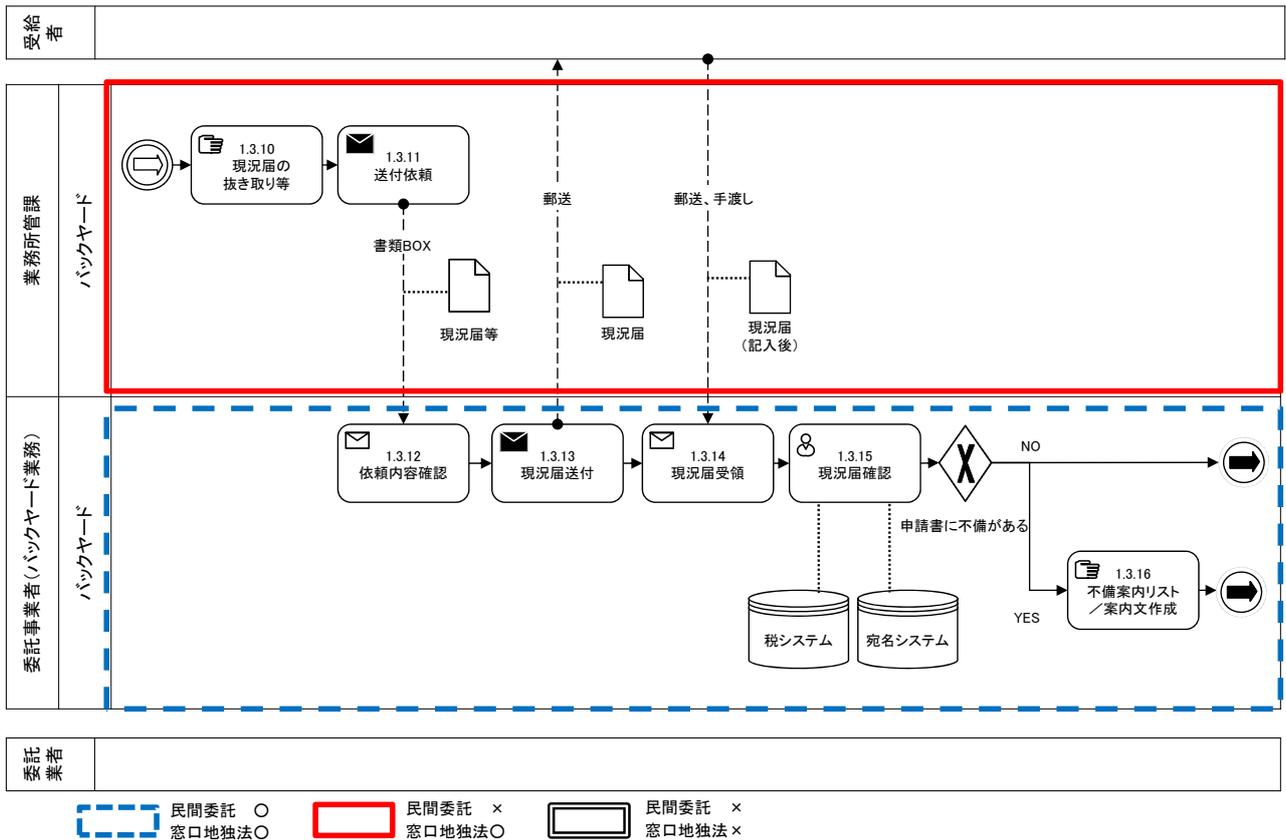
9.2 児童手当 住所・氏名・口座変更



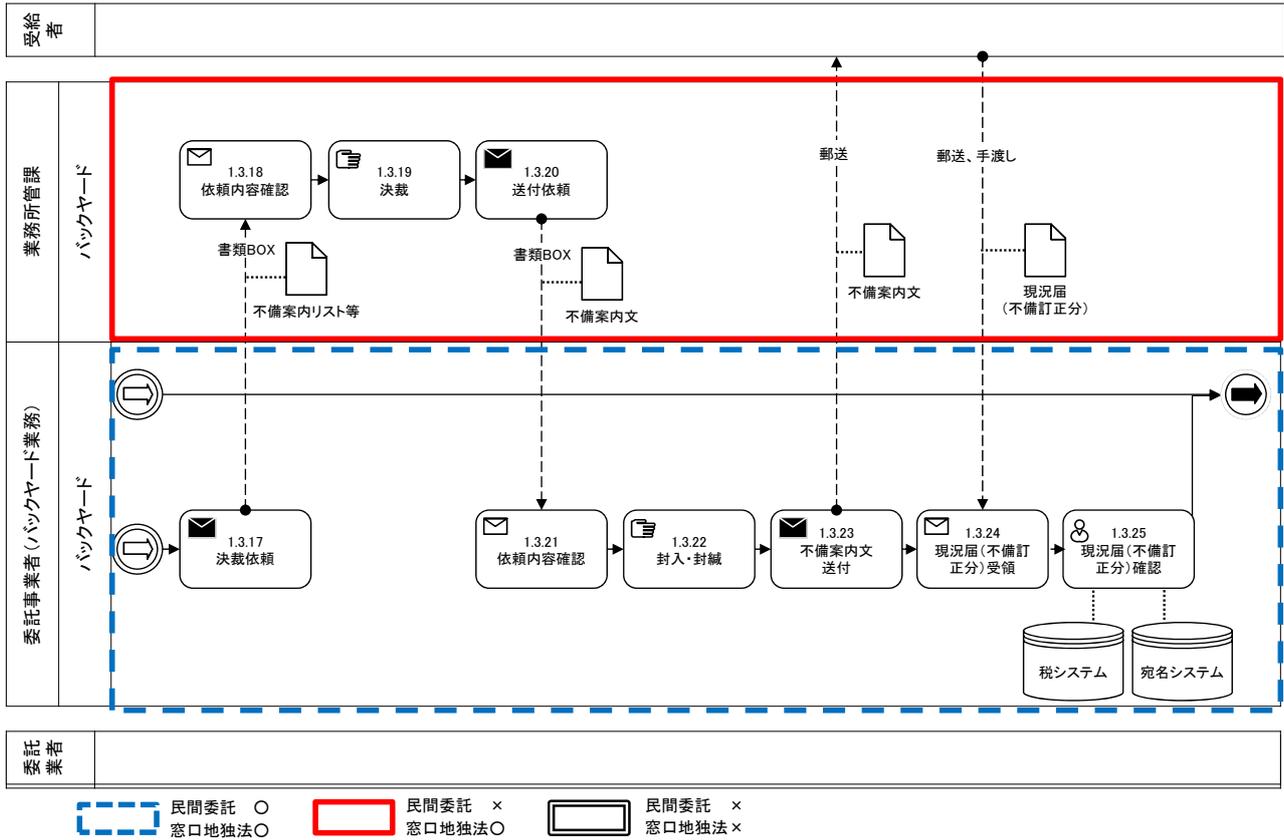
9.3 児童手当 現況届 (1/4)



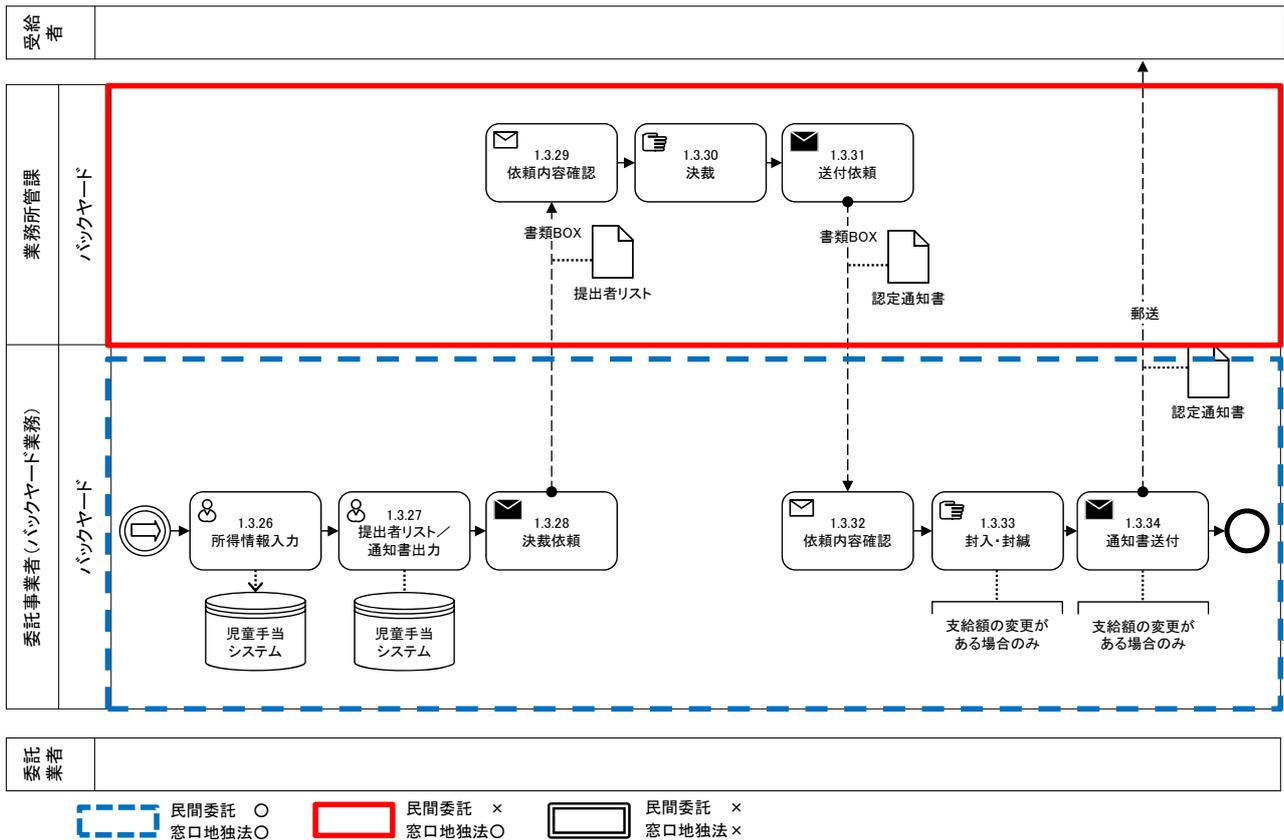
9.3 児童手当 現況届 (2/4)



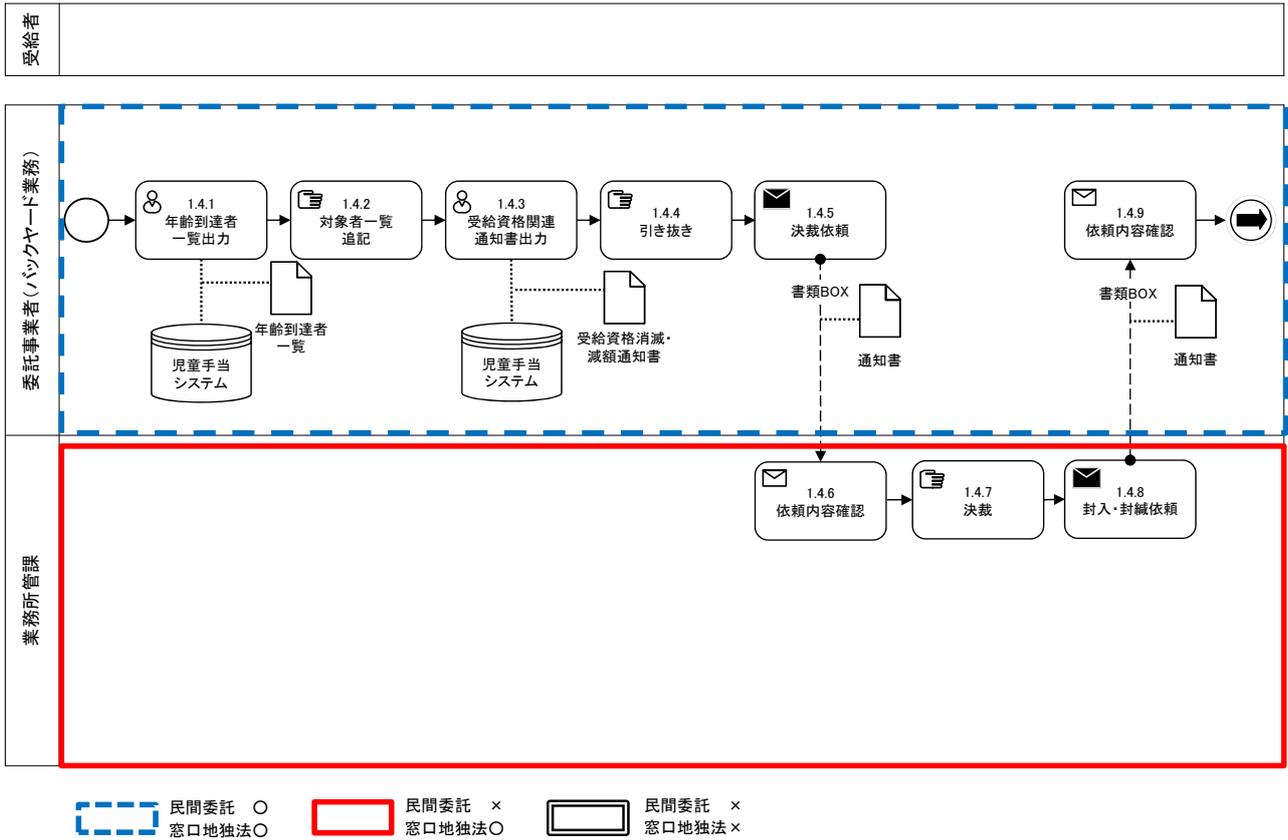
9.3 児童手当 現況届 (3/4)



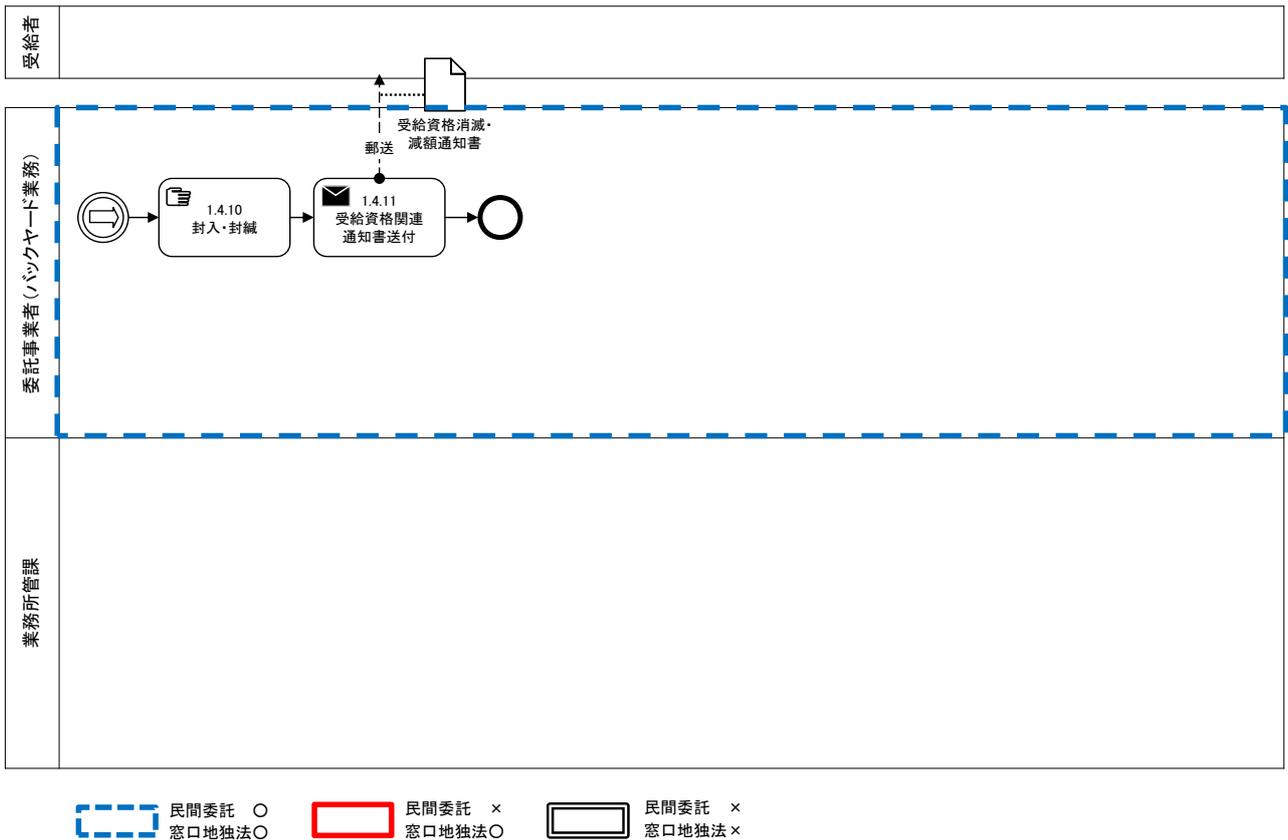
9.3 児童手当 現況届 (4/4)



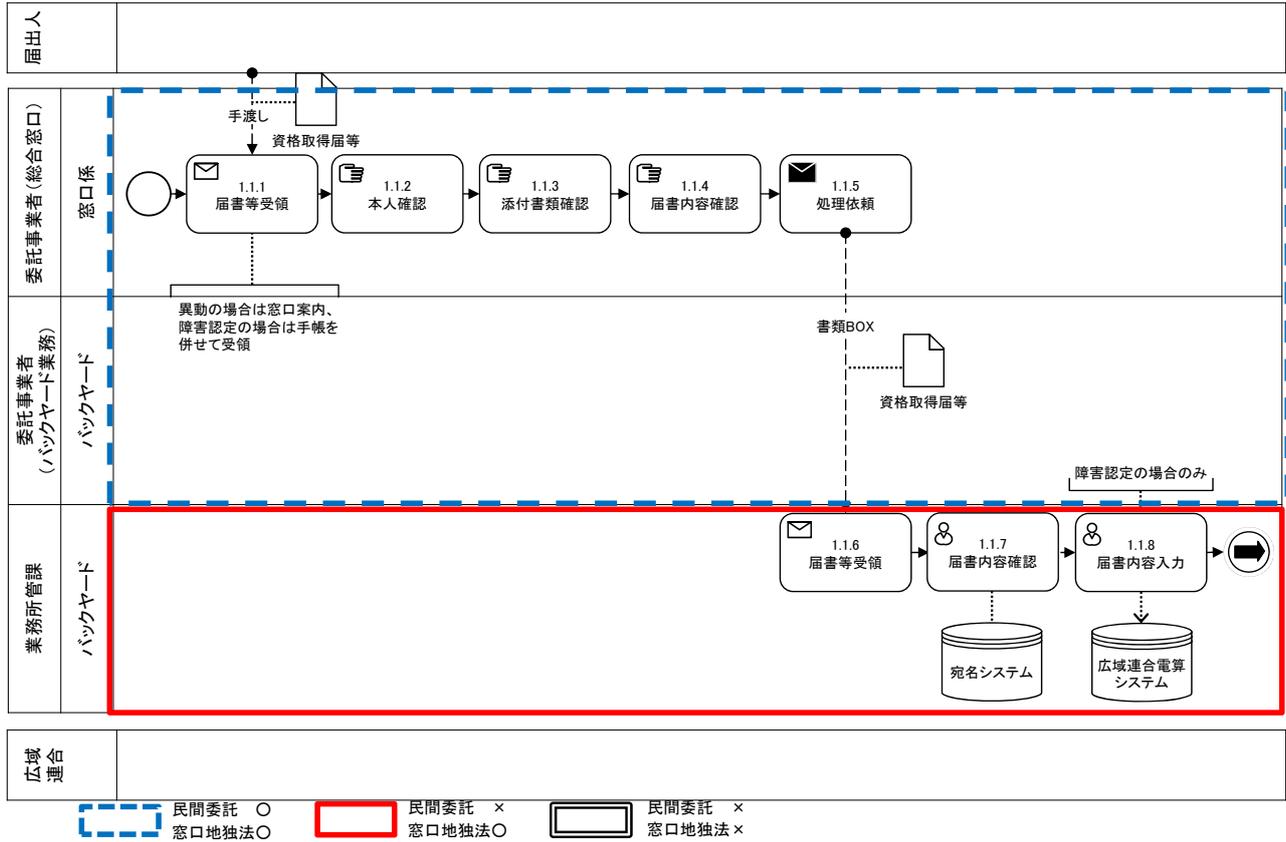
9.4 児童手当 資格喪失（中学校卒業）・額改定（3才年齢到達）（1/2）



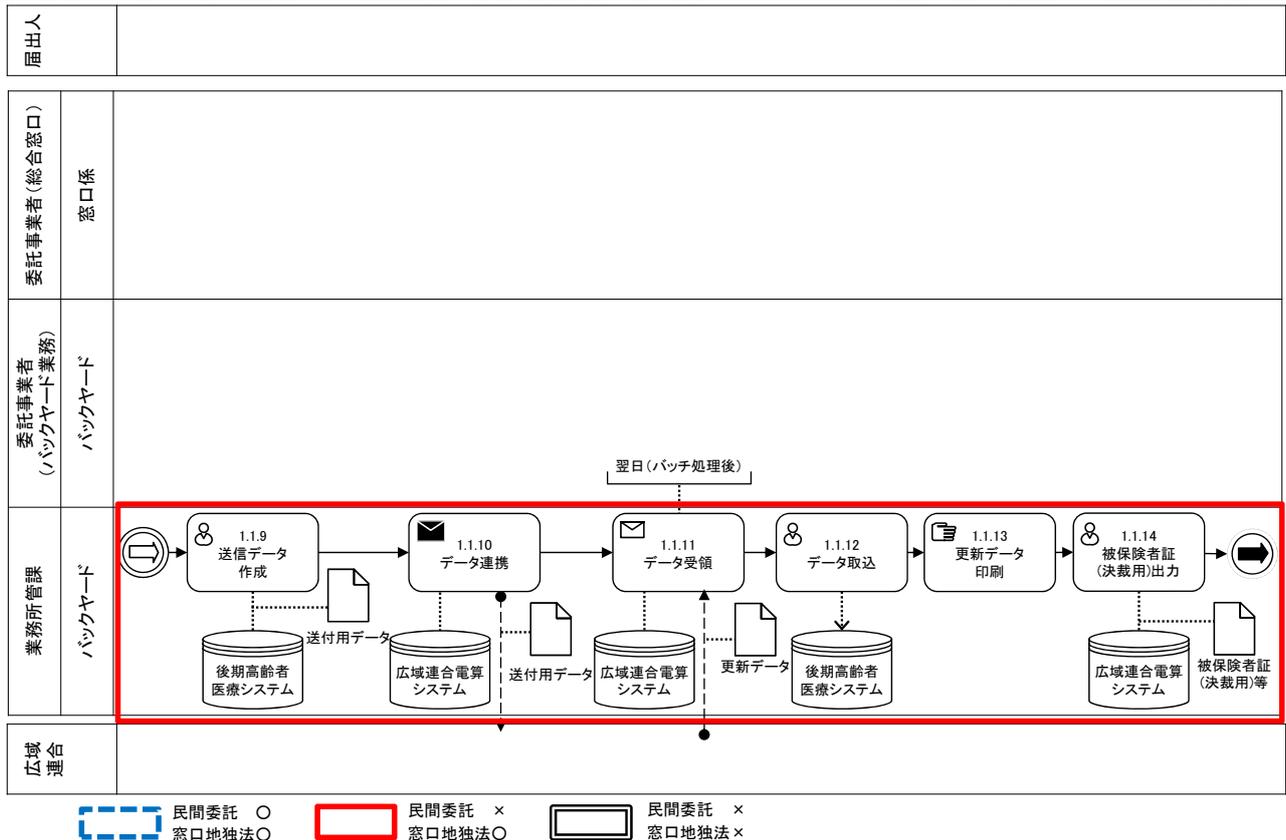
9.4 児童手当 資格喪失（中学校卒業）・額改定（3才年齢到達）（2/2）



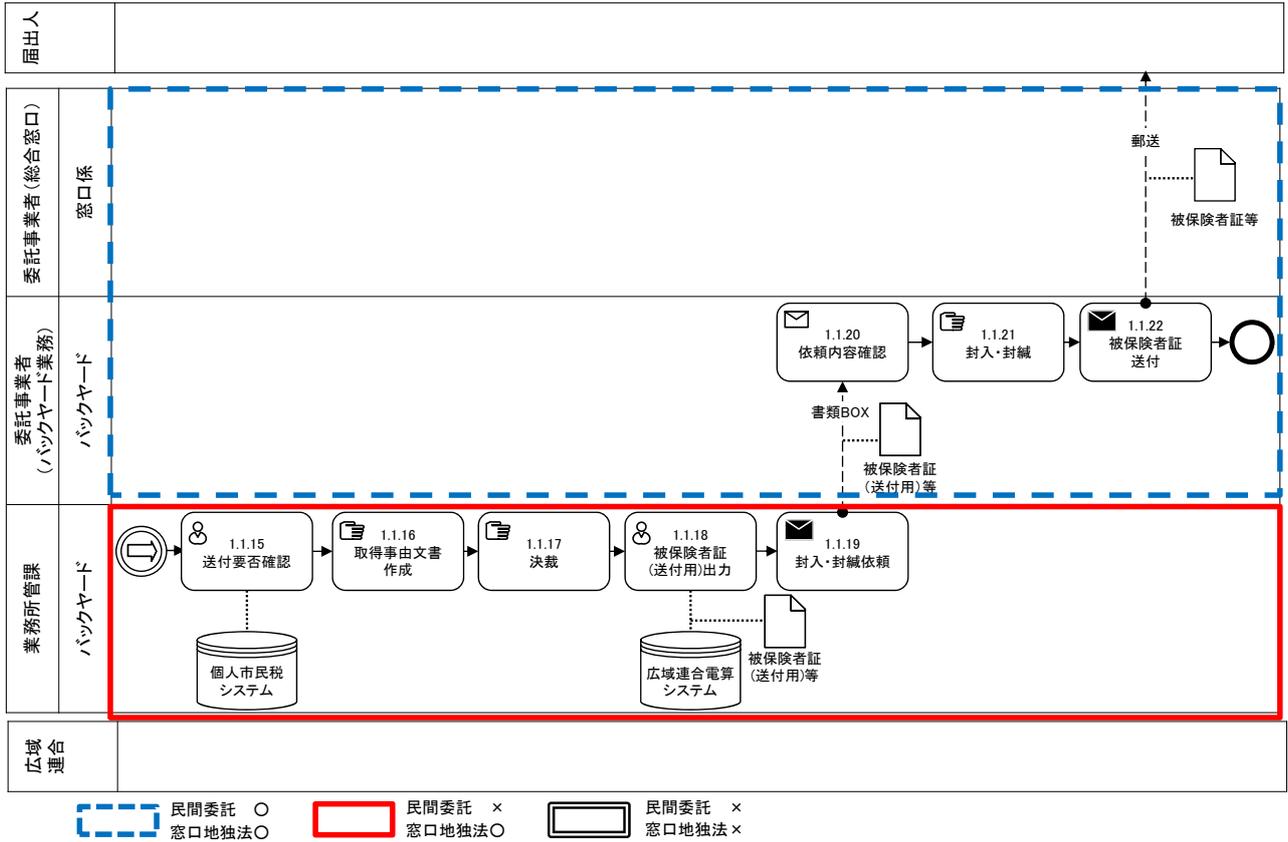
10.1 後期高齢者医療制度 資格取得(転入・障害認定) (1/3)



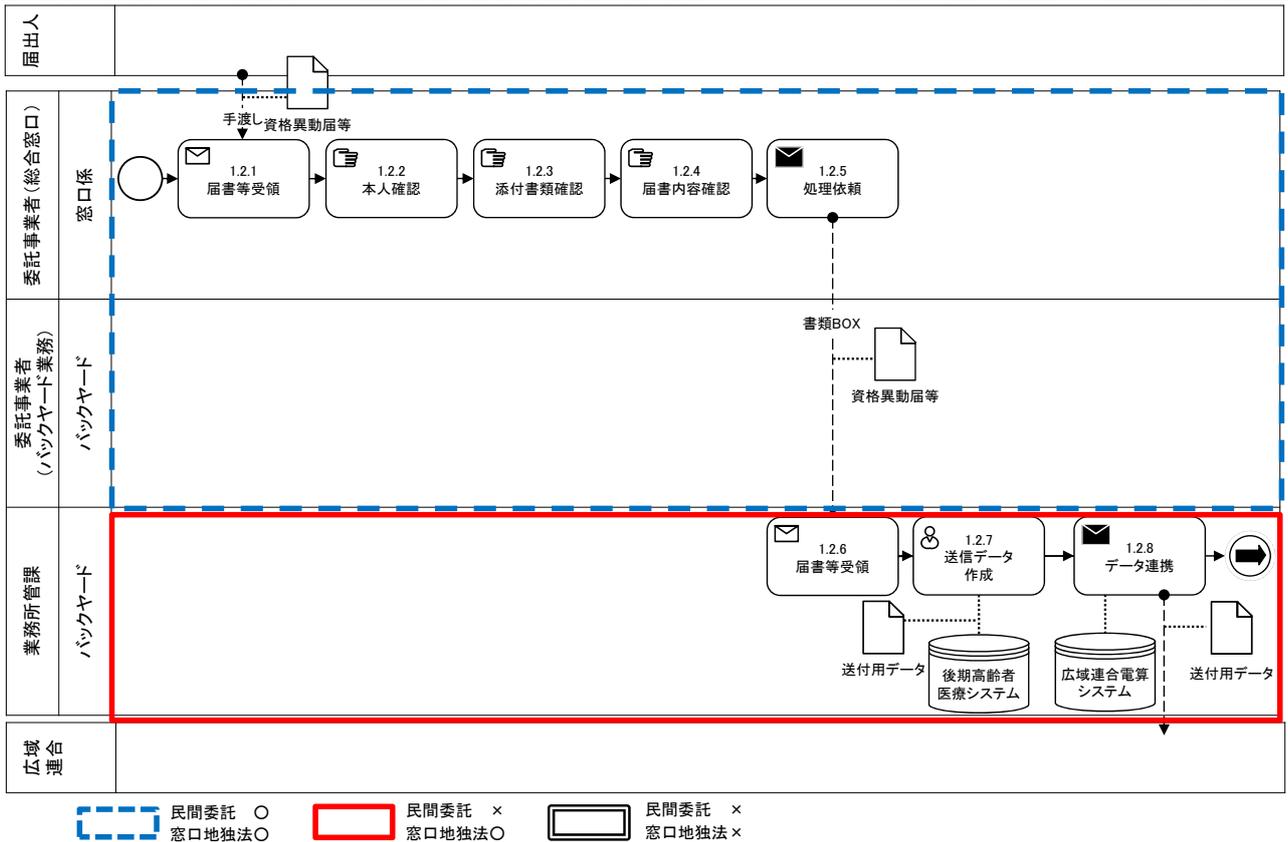
10.1 後期高齢者医療制度 資格取得(転入・障害認定) (2/3)



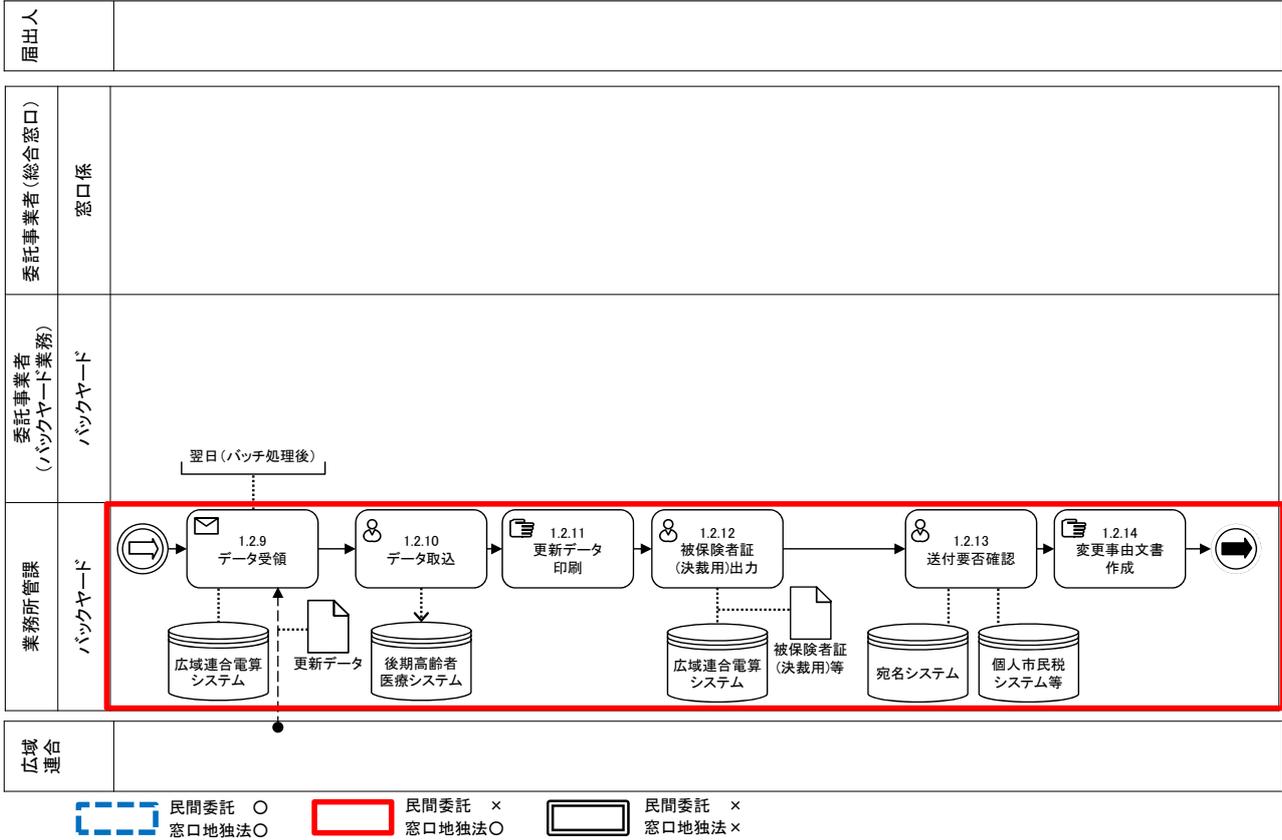
10.1 後期高齢者医療制度 資格取得(転入・障害認定) (3/3)



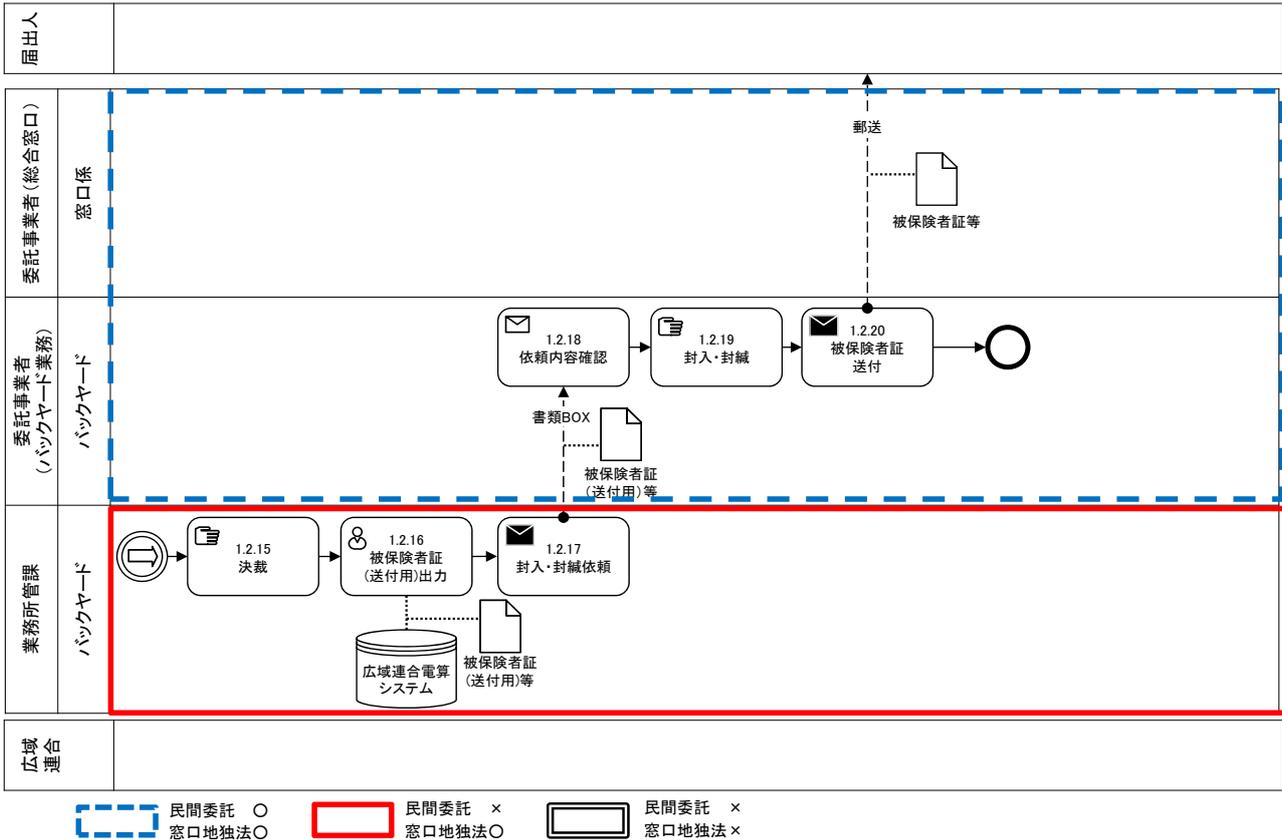
10.2 後期高齢者医療制度 資格変更(転居・所得額変更) (1/3)



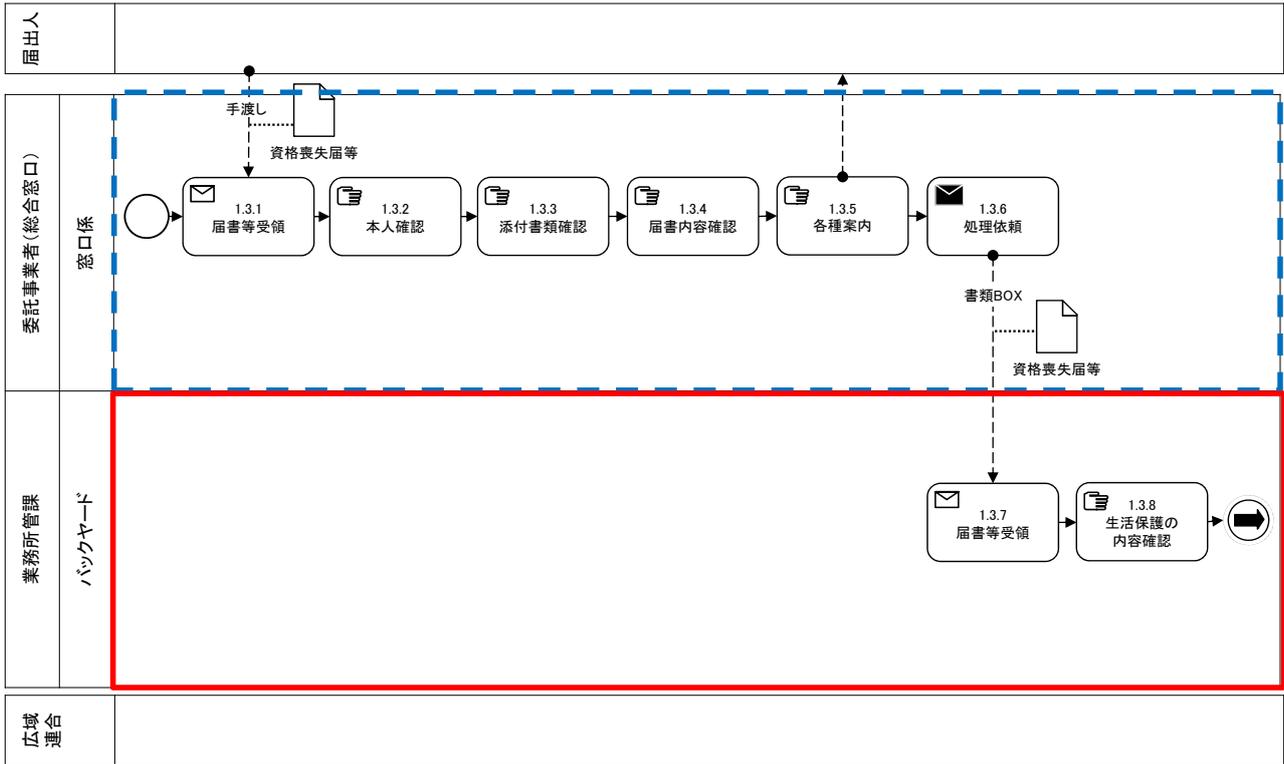
10.2 後期高齢者医療制度 資格変更(転居・所得額変更) (2/3)



10.2 後期高齢者医療制度 資格変更(転居・所得額変更) (3/3)



10.3 後期高齢者医療制度 資格喪失(死亡・転出・生活保護開始) (1/3)

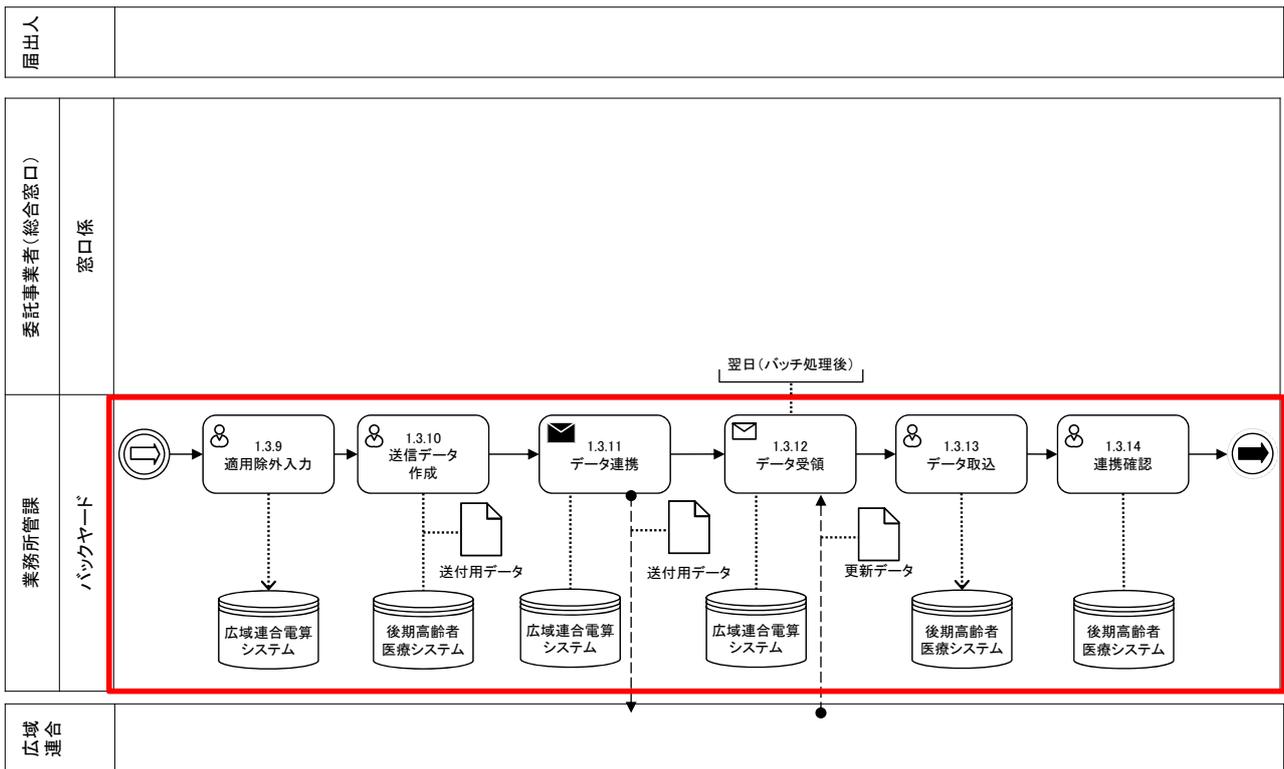


 民間委託 ○
 窓口地独法 ○

 民間委託 ×
 窓口地独法 ○

 民間委託 ×
 窓口地独法 ×

10.3 後期高齢者医療制度 資格喪失(死亡・転出・生活保護開始) (2/3)

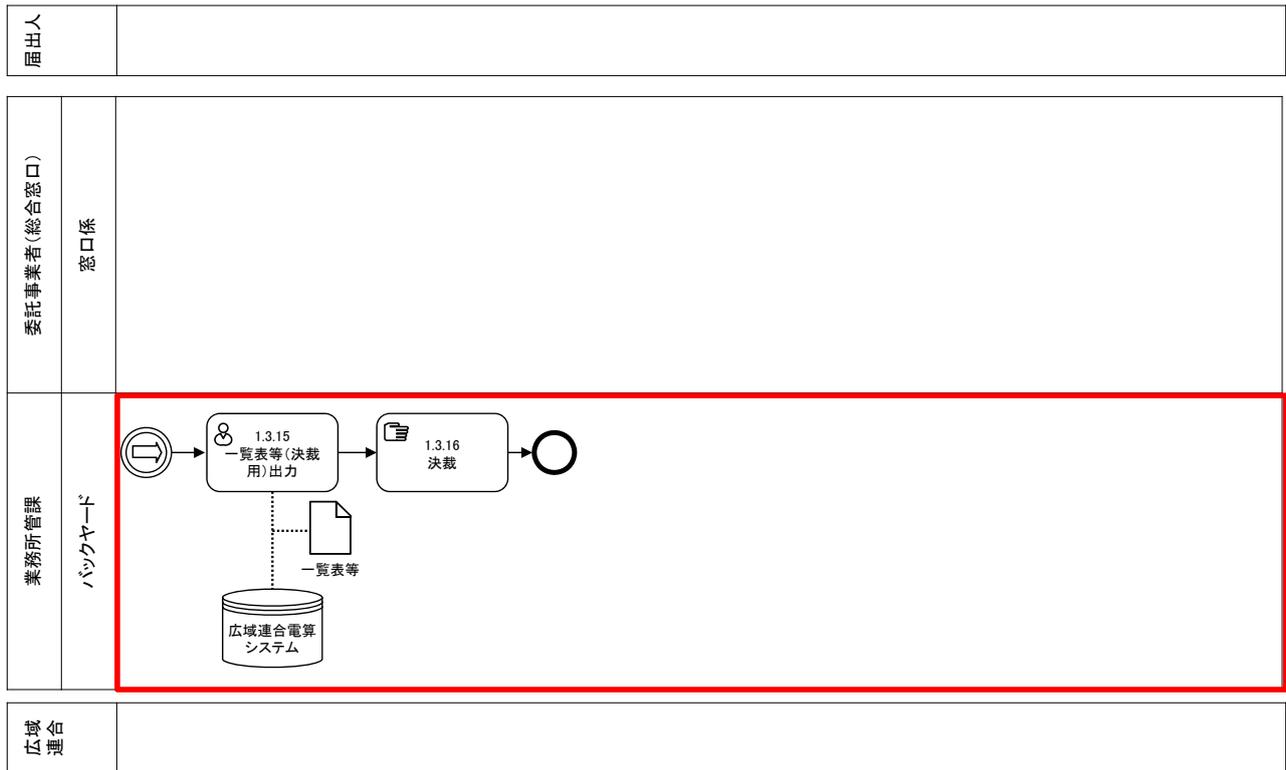


 民間委託 ○
 窓口地独法 ○

 民間委託 ×
 窓口地独法 ○

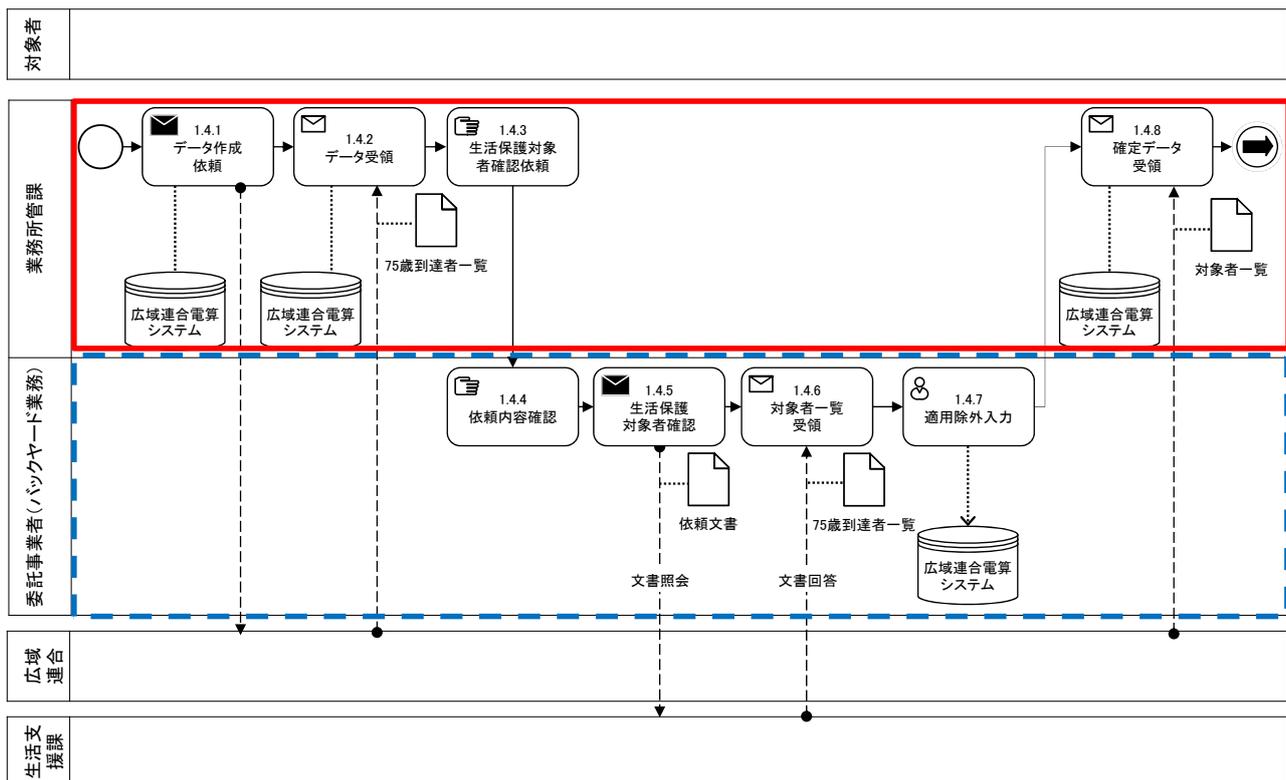
 民間委託 ×
 窓口地独法 ×

10.3 後期高齢者医療制度 資格喪失(死亡・転出・生活保護開始) (3/3)



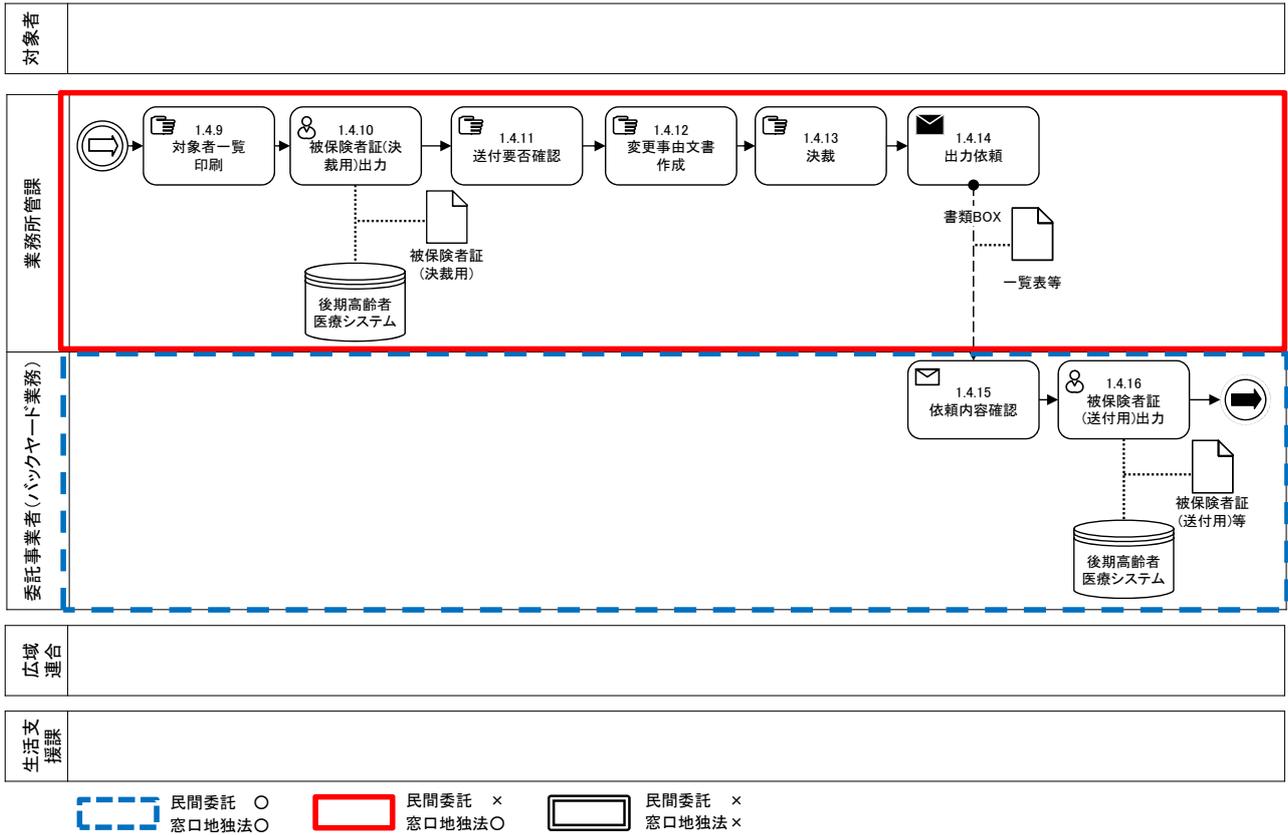
 民間委託 ○ 民間委託 × 民間委託 ×
 窓口地独法 ○ 窓口地独法 ○ 窓口地独法 ×

10.4 後期高齢者医療制度 被保険者証交付(満75歳到達・届出無交付) (1/3)

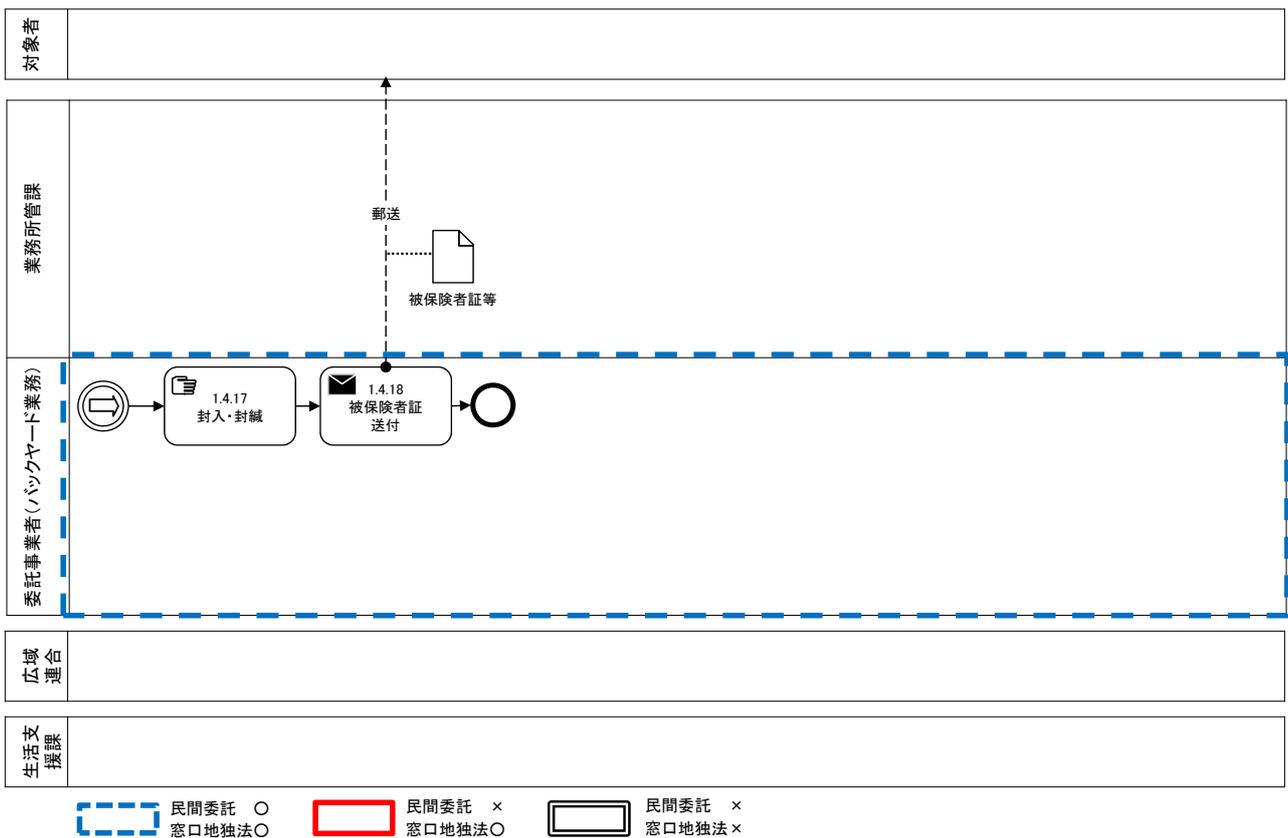


 民間委託 ○ 民間委託 × 民間委託 ×
 窓口地独法 ○ 窓口地独法 ○ 窓口地独法 ×

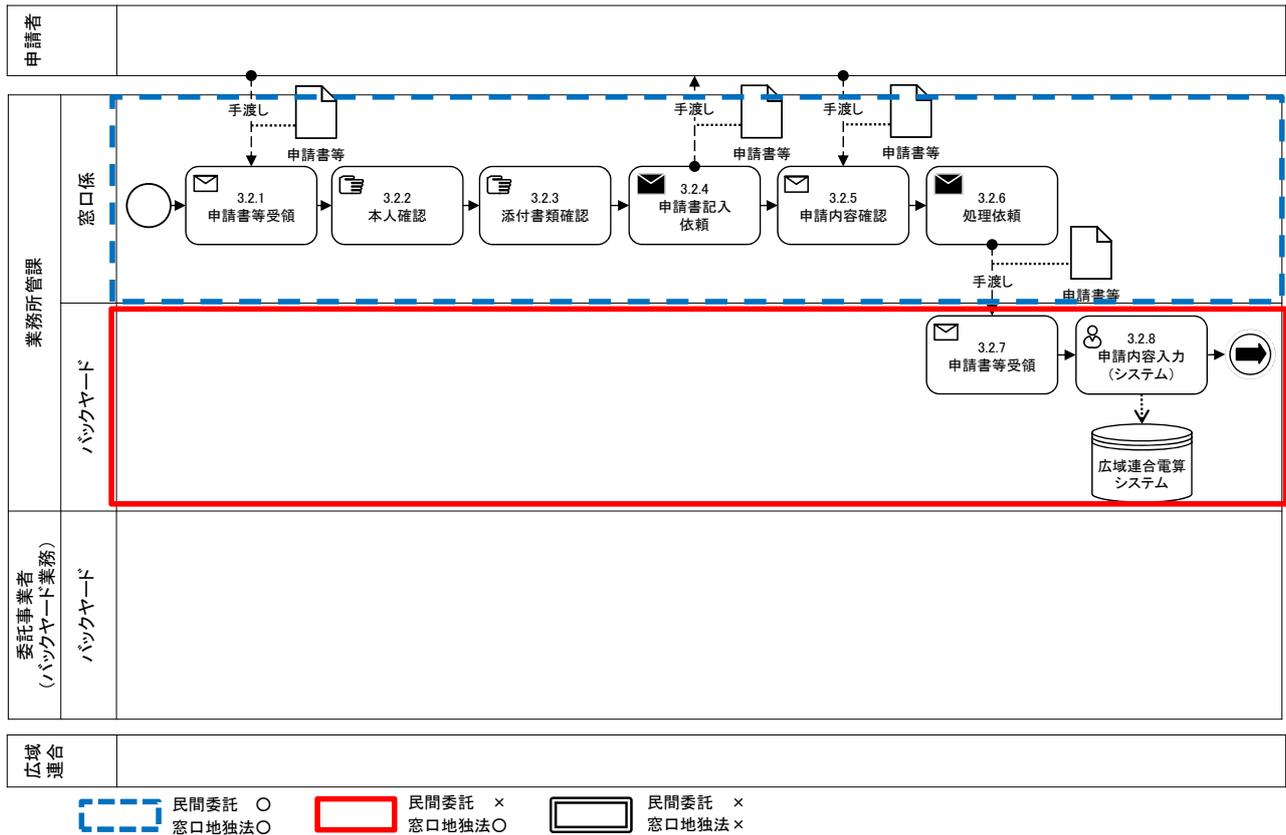
10.4 後期高齢者医療制度 被保険者証交付(満75歳到達・届出無交付) (2/3)



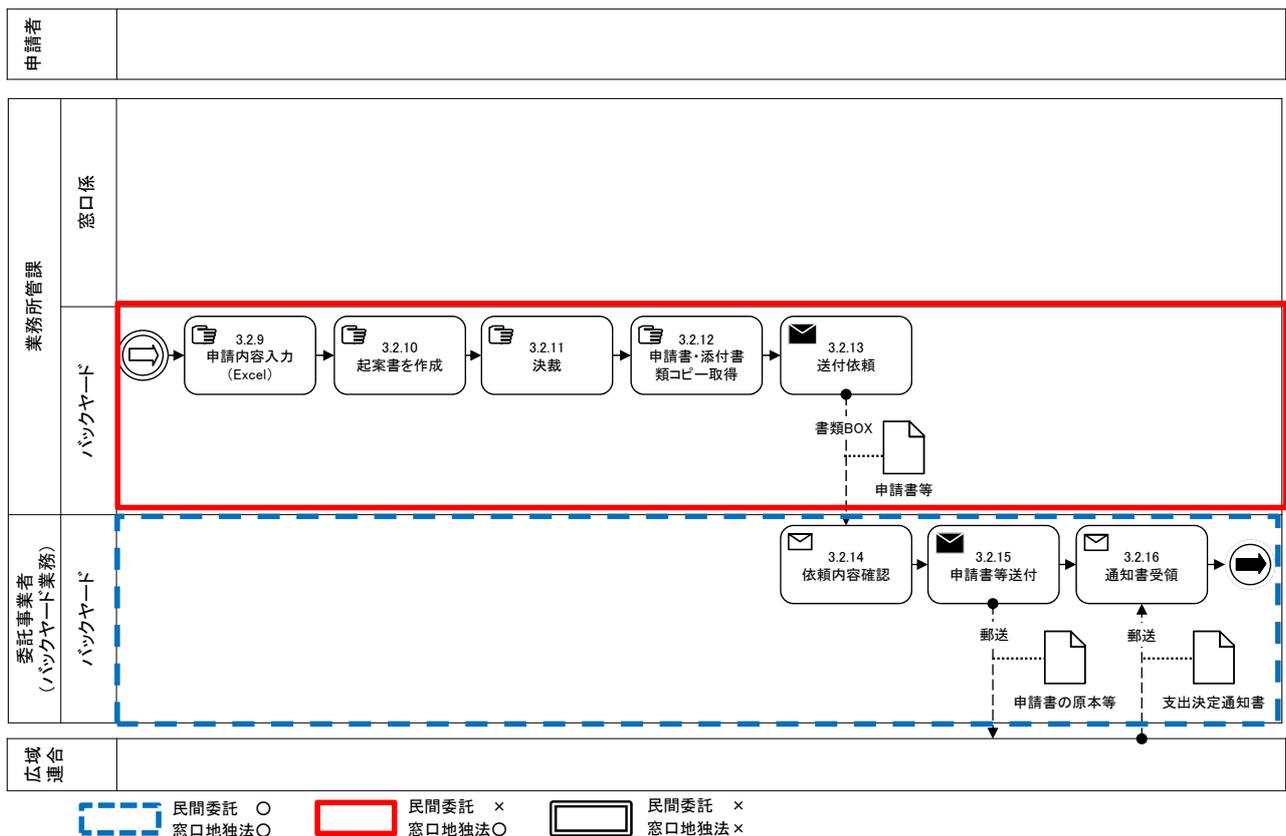
10.4 後期高齢者医療制度 被保険者証交付(満75歳到達・届出無交付) (3/3)



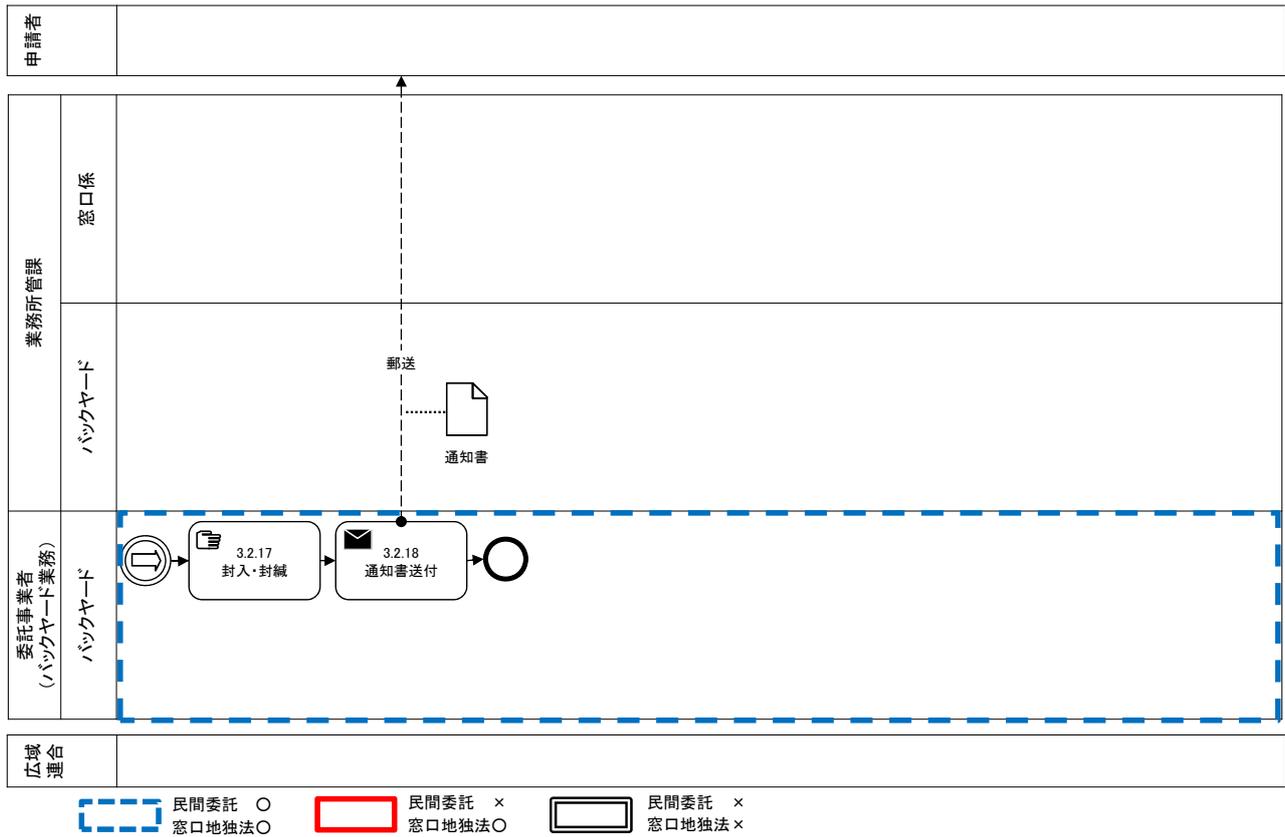
10.5 後期高齢者医療保険の給付申請（高額療養費、高額介護合算療養費、療養費）（1/3）



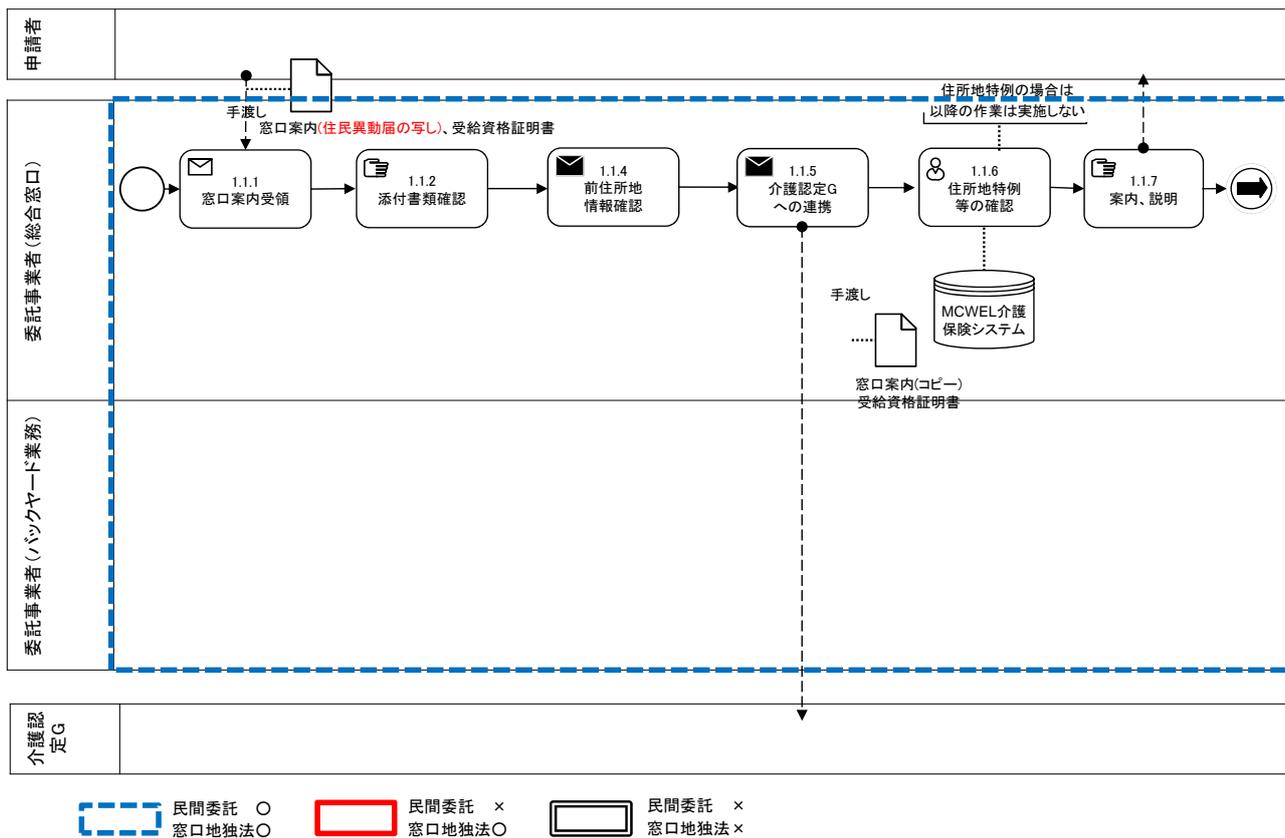
10.5 後期高齢者医療保険の給付申請（高額療養費、高額介護合算療養費、療養費）（2/3）



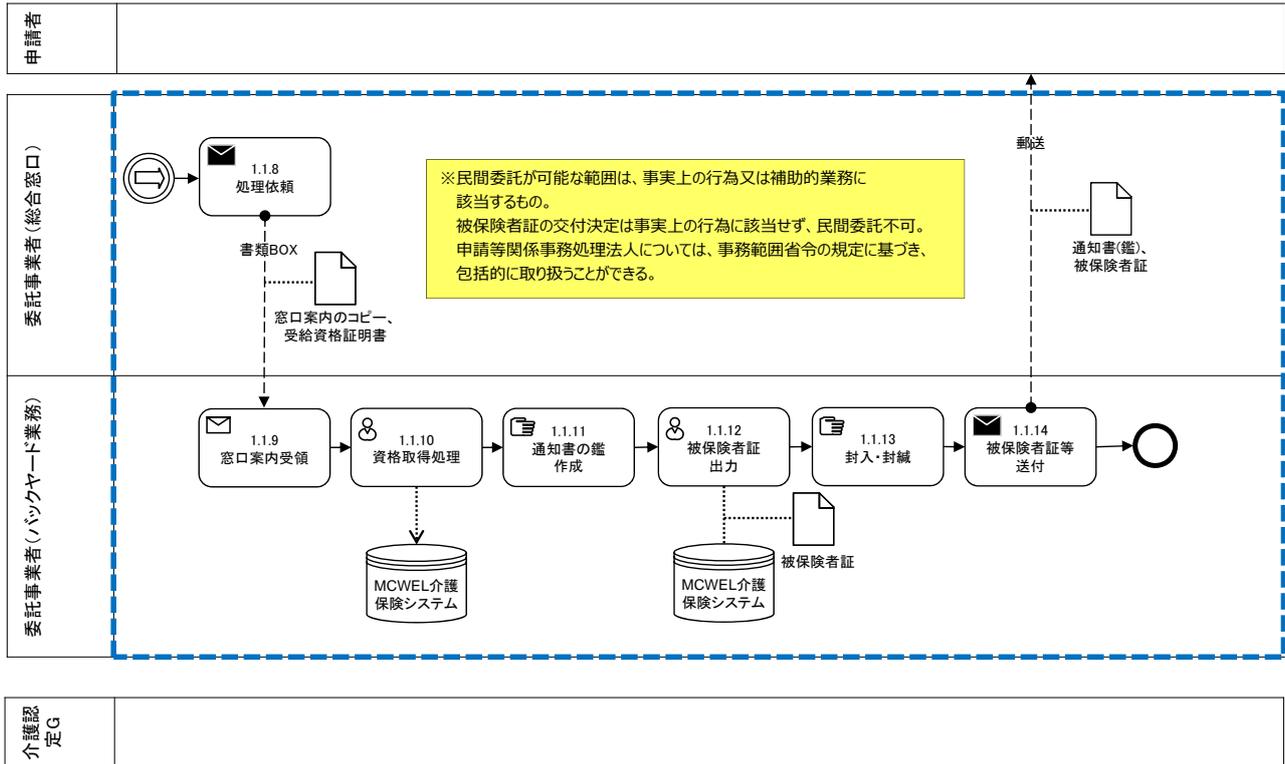
10.5 後期高齢者医療保険の給付申請（高額療養費、高額介護合算療養費、療養費）（3/3）



11.1 介護保険 資格取得(1/2)

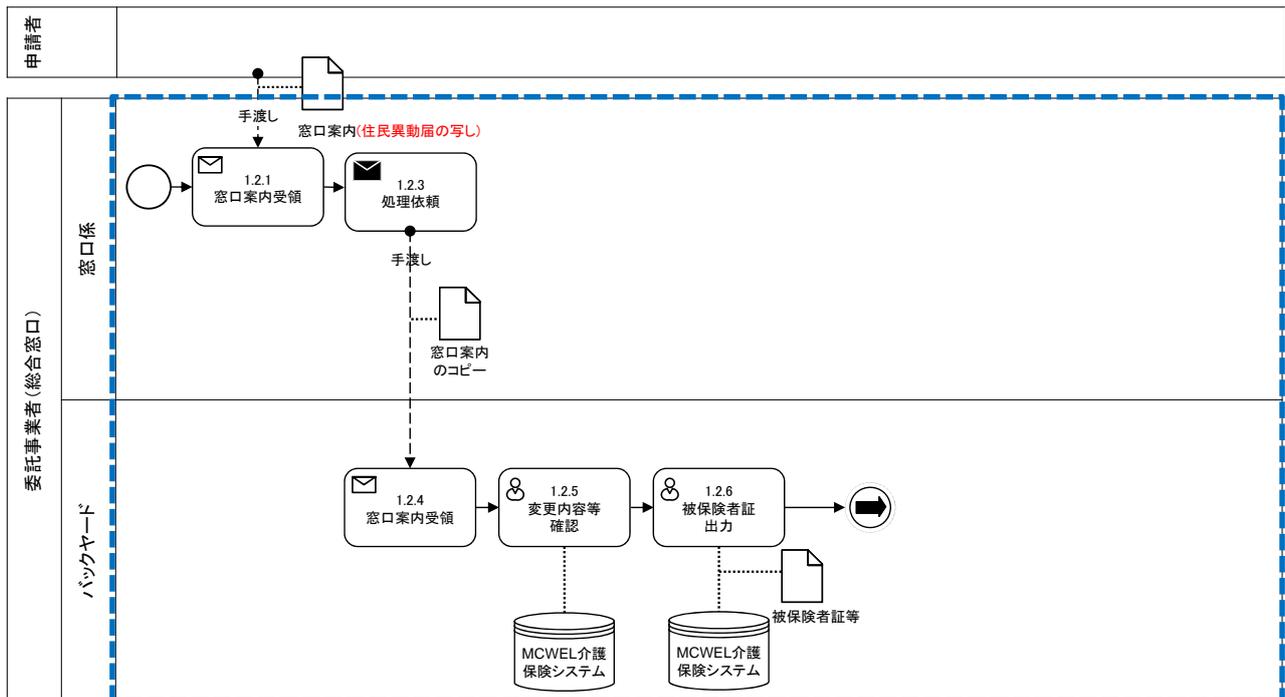


11.1 介護保険 資格取得(2/2)



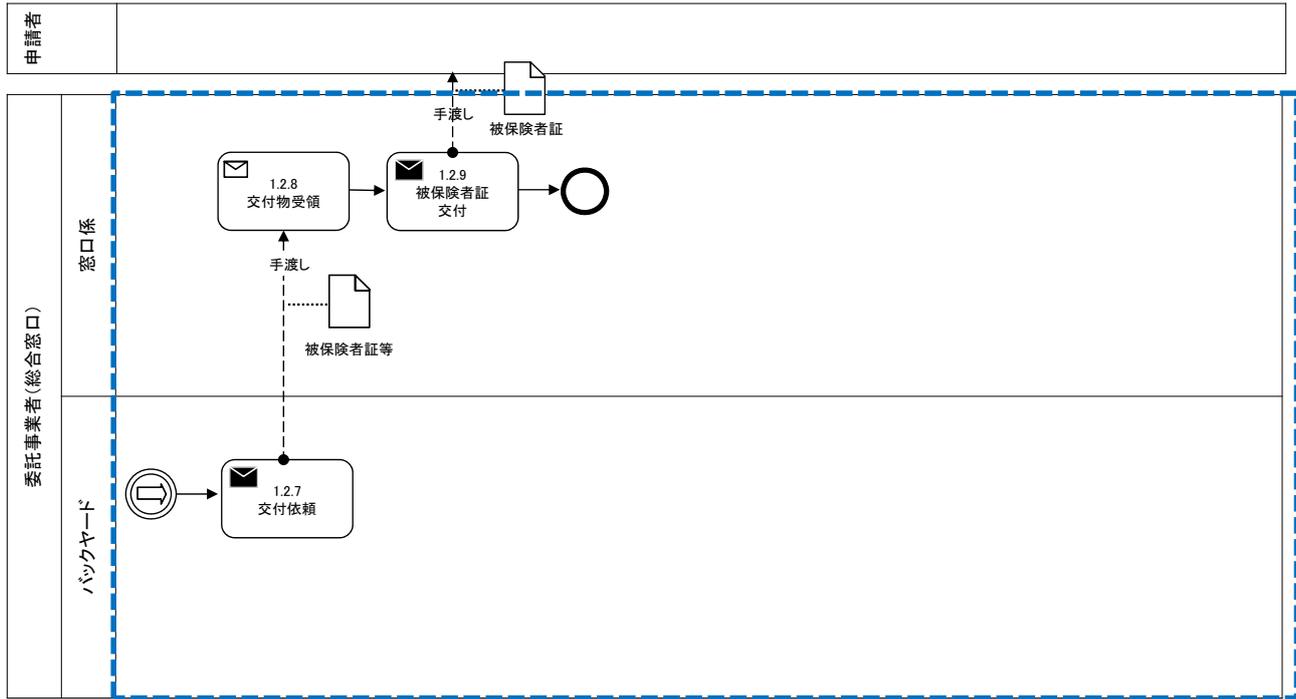
 民間委託 ○
 民間委託 ×
 民間委託 ×
 窓口地独法 ○
 窓口地独法 ×
 窓口地独法 ×

11.2 介護保険 資格変更(1/2)



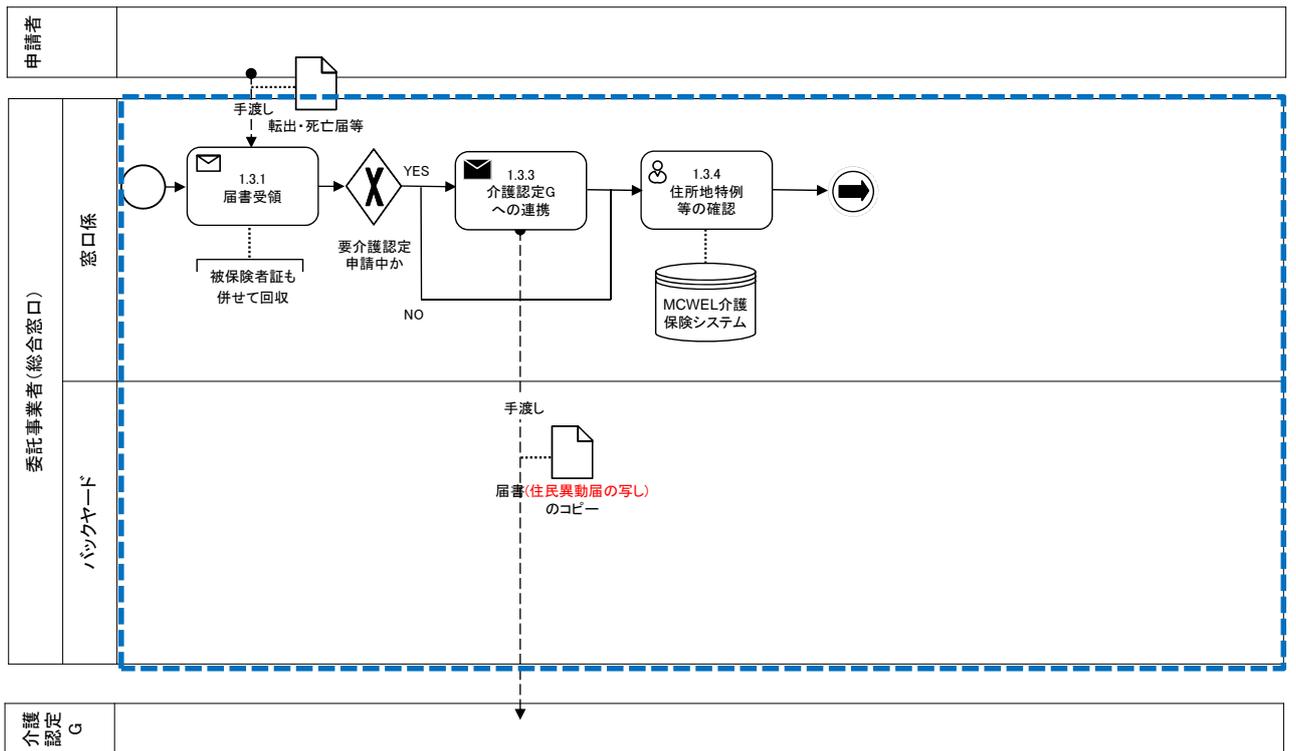
 民間委託 ○
 民間委託 ×
 民間委託 ×
 窓口地独法 ○
 窓口地独法 ×
 窓口地独法 ×

11.2 介護保険 資格変更(2/2)



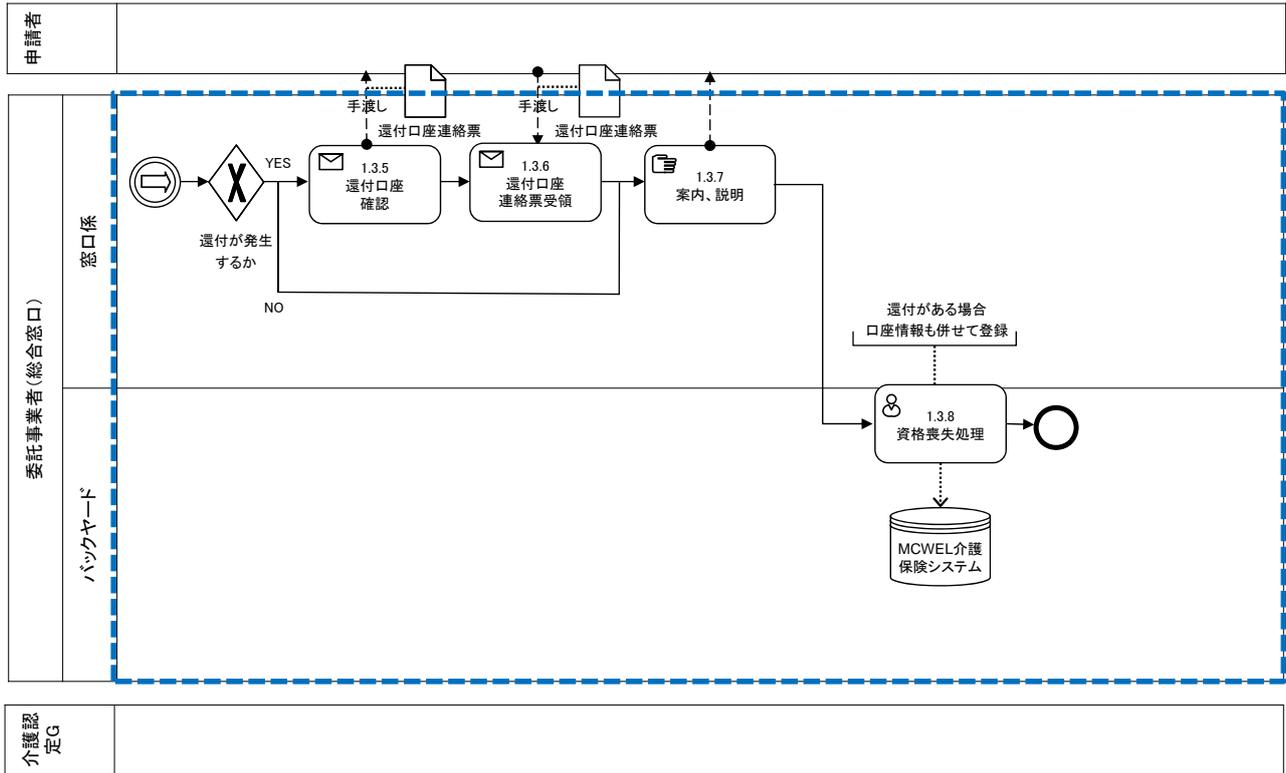
- 民間委託 ○ 窓口地独法○
 民間委託 × 窓口地独法○
 民間委託 × 窓口地独法×

11.3 介護保険 資格喪失(1/2)



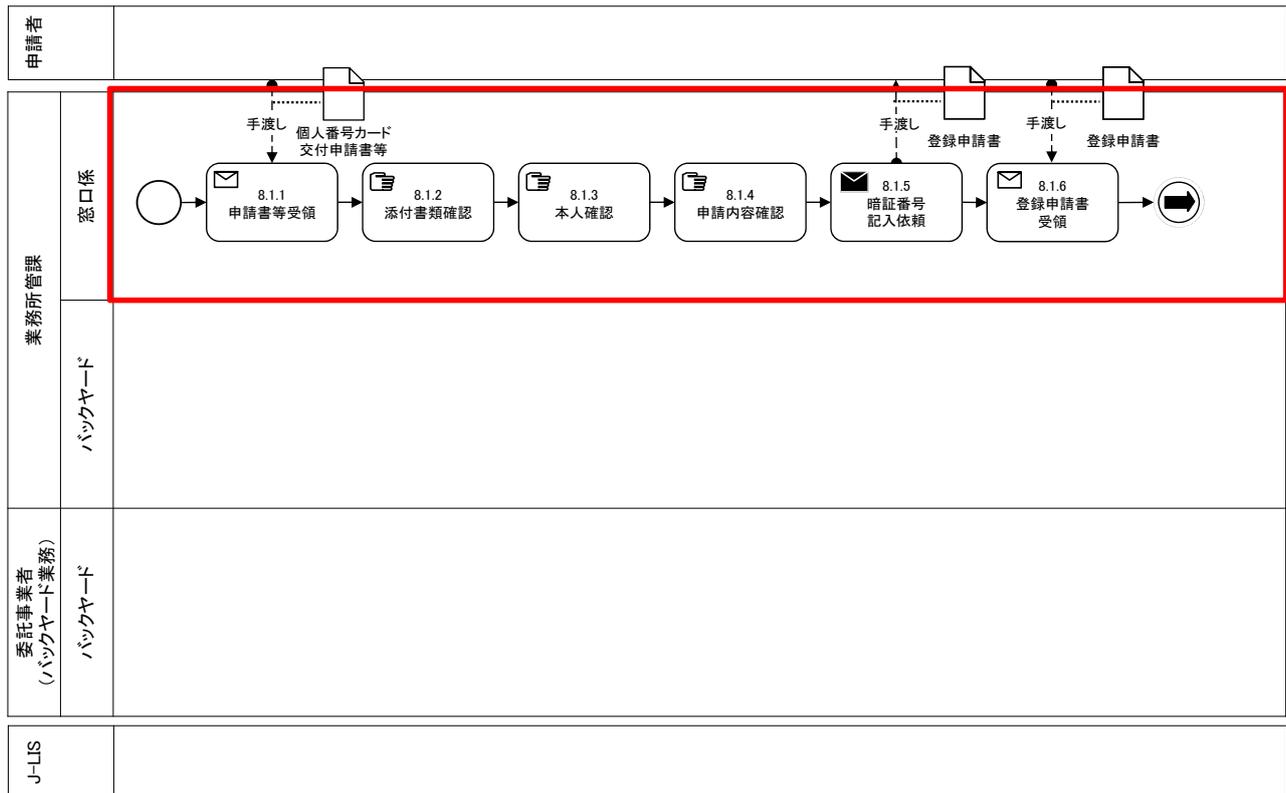
- 民間委託 ○ 窓口地独法○
 民間委託 × 窓口地独法○
 民間委託 × 窓口地独法×

11.3 介護保険 資格喪失(2/2)



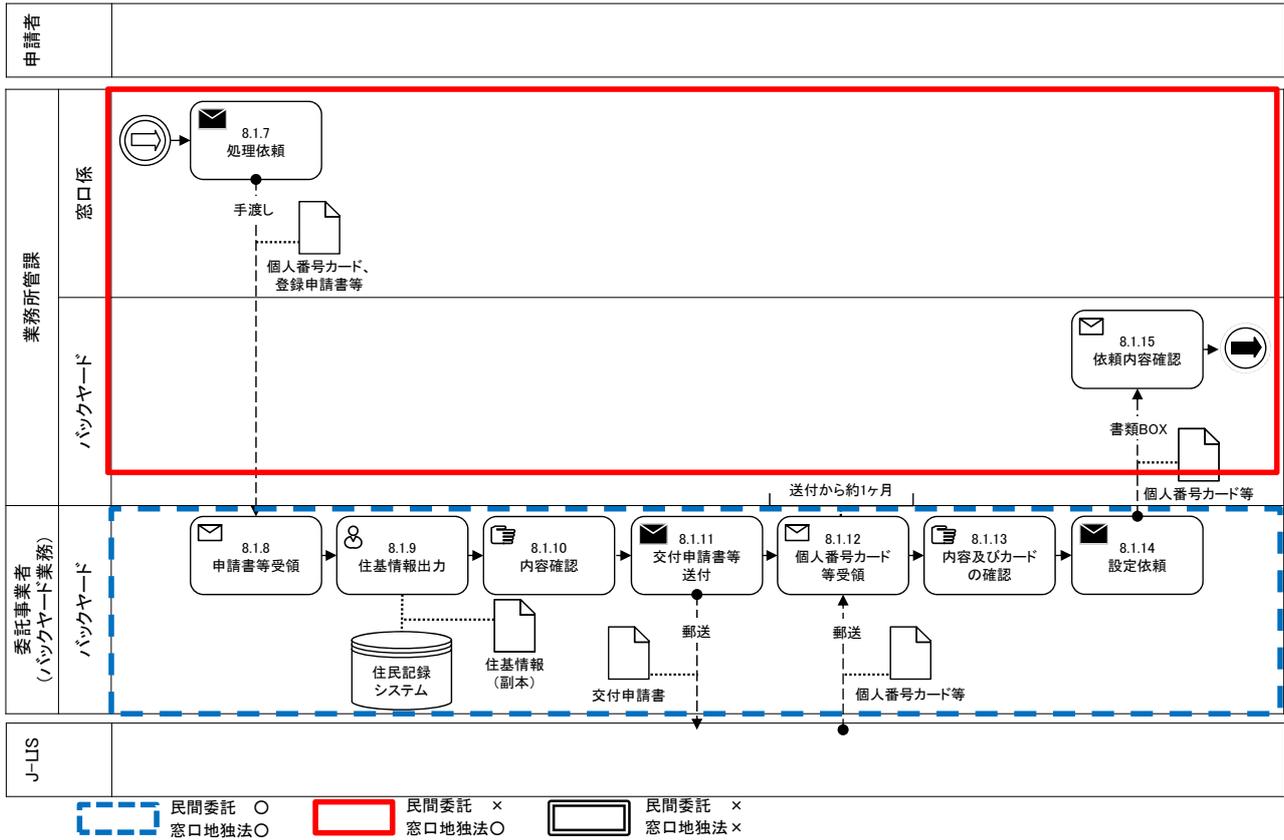
 民間委託 ○ 民間委託 × 民間委託 ×
 窓口地独法 ○ 窓口地独法 ○ 窓口地独法 ×

12.1 マイナンバーカード交付（申請時来庁方式）（1/3）

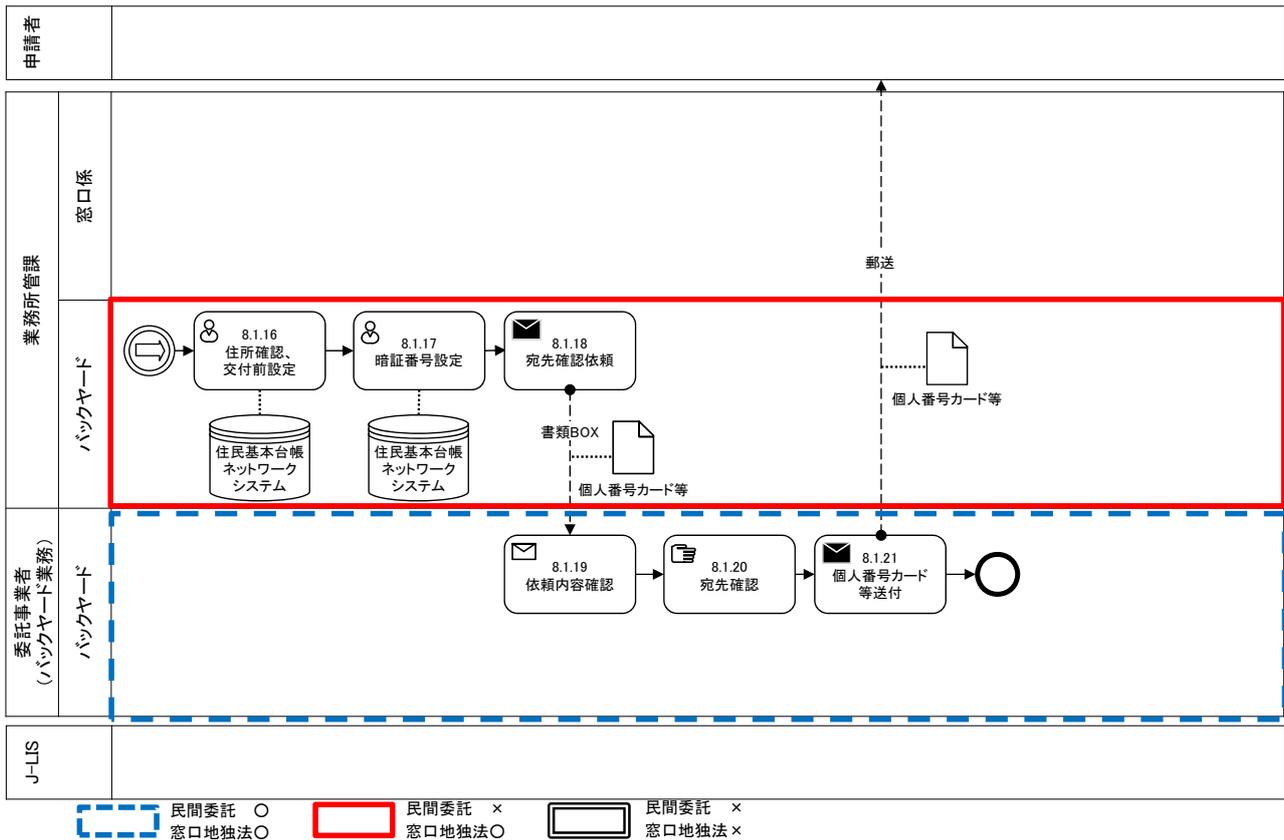


 民間委託 ○ 民間委託 × 民間委託 ×
 窓口地独法 ○ 窓口地独法 ○ 窓口地独法 ×

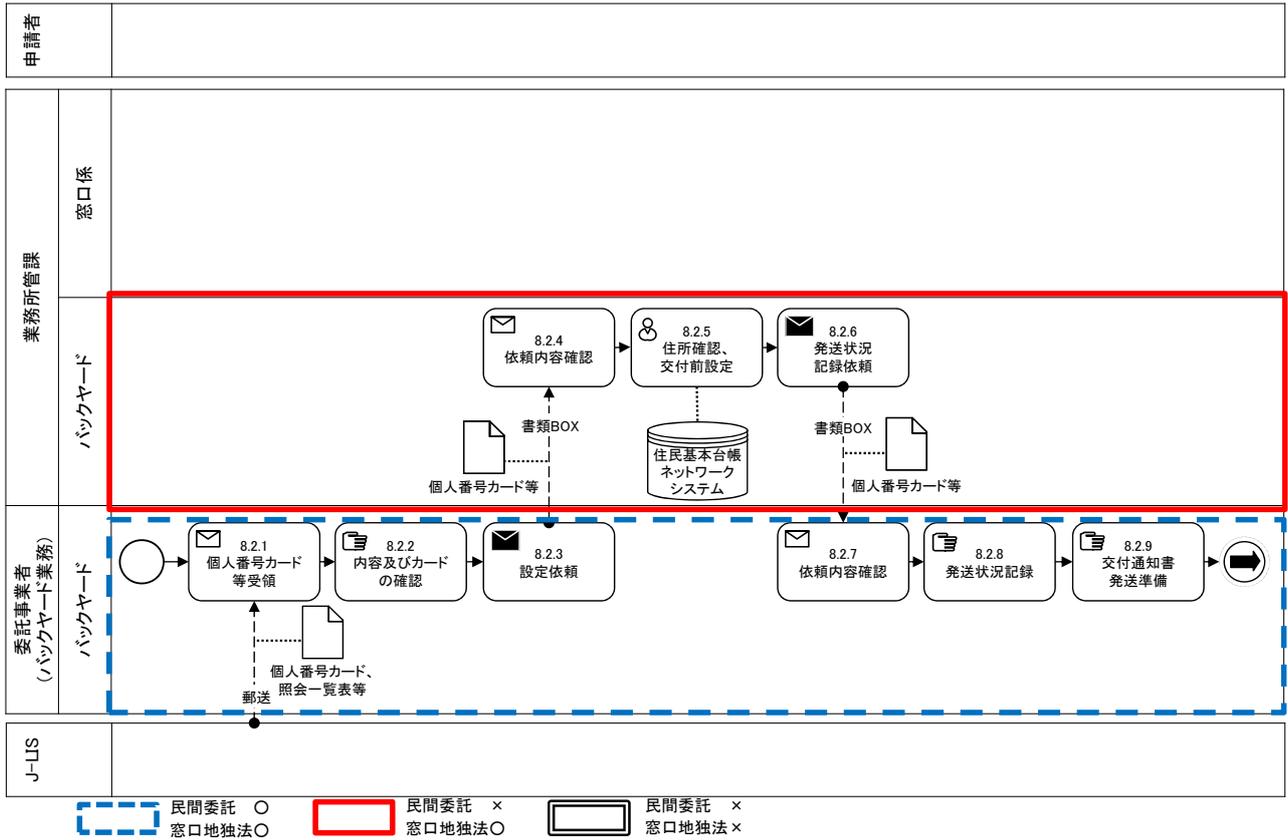
12.1 マイナンバーカード交付（申請時来庁方式）（2/3）



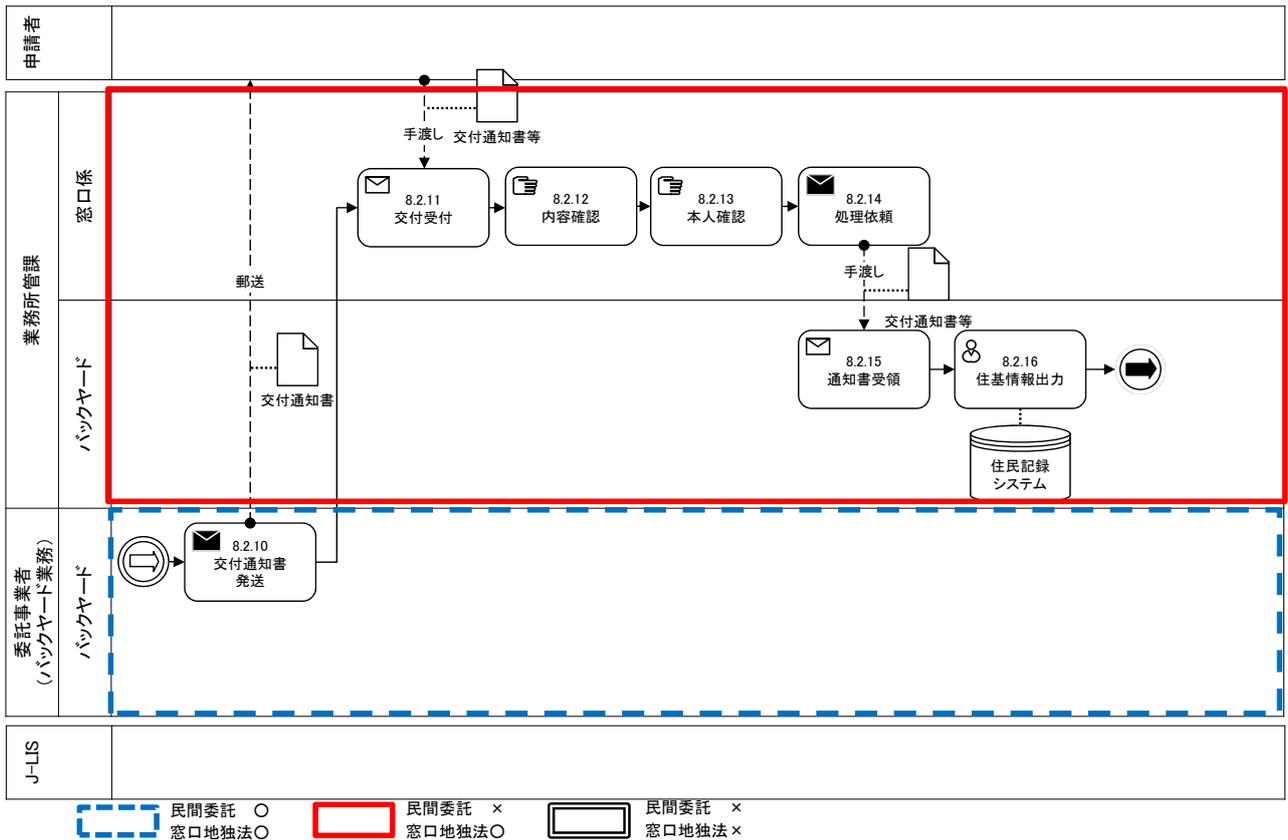
12.1 マイナンバーカード交付（申請時来庁方式）（3/3）



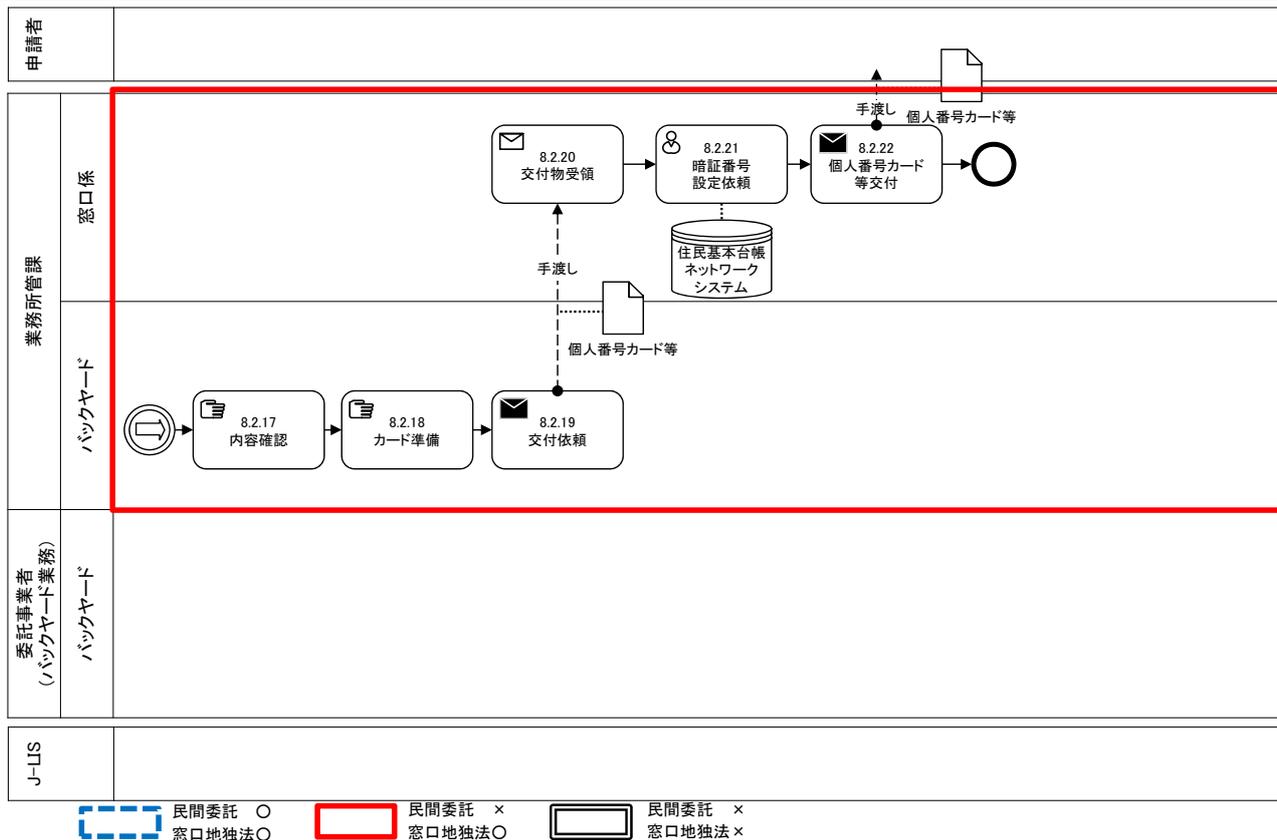
12.2 マイナンバーカード交付（交付時来庁方式）（1/3）



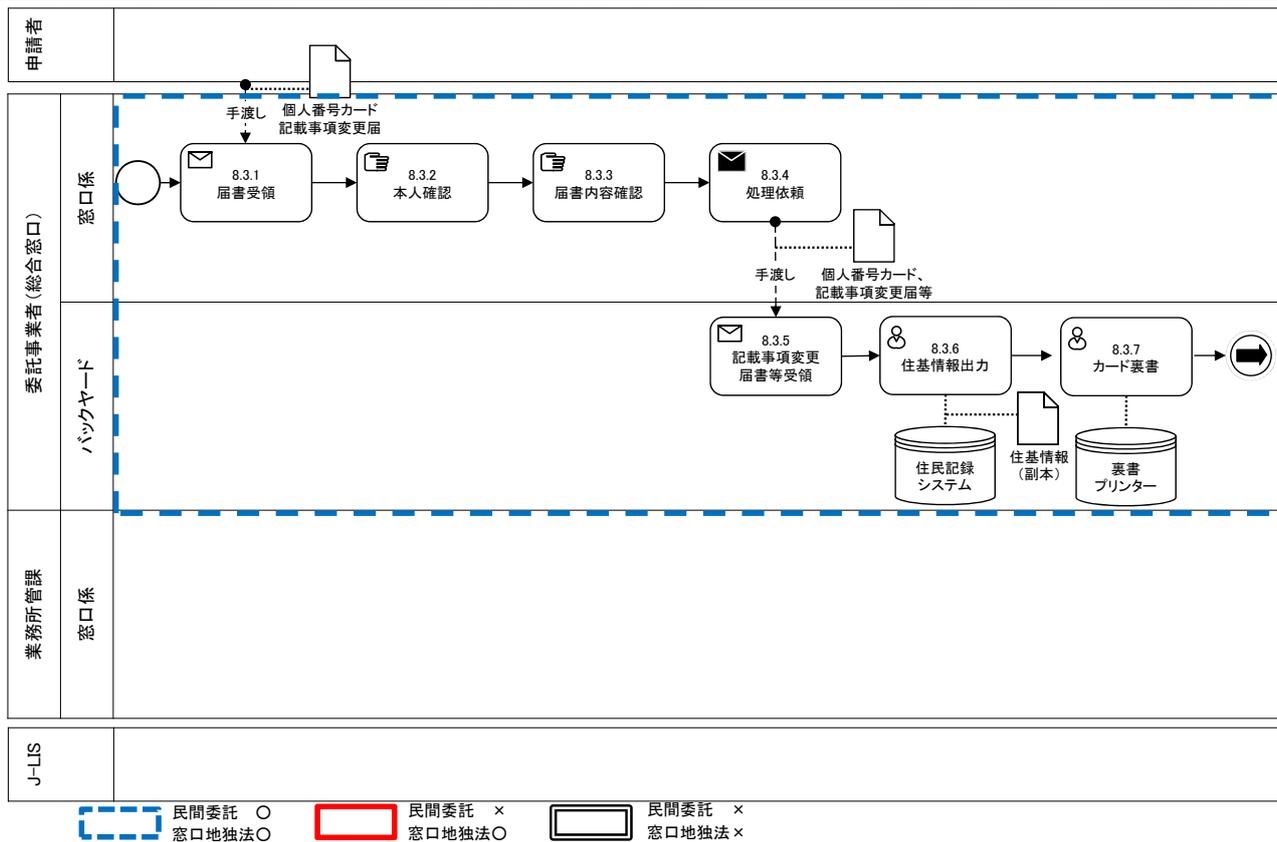
12.2 マイナンバーカード交付（交付時来庁方式）（2/3）



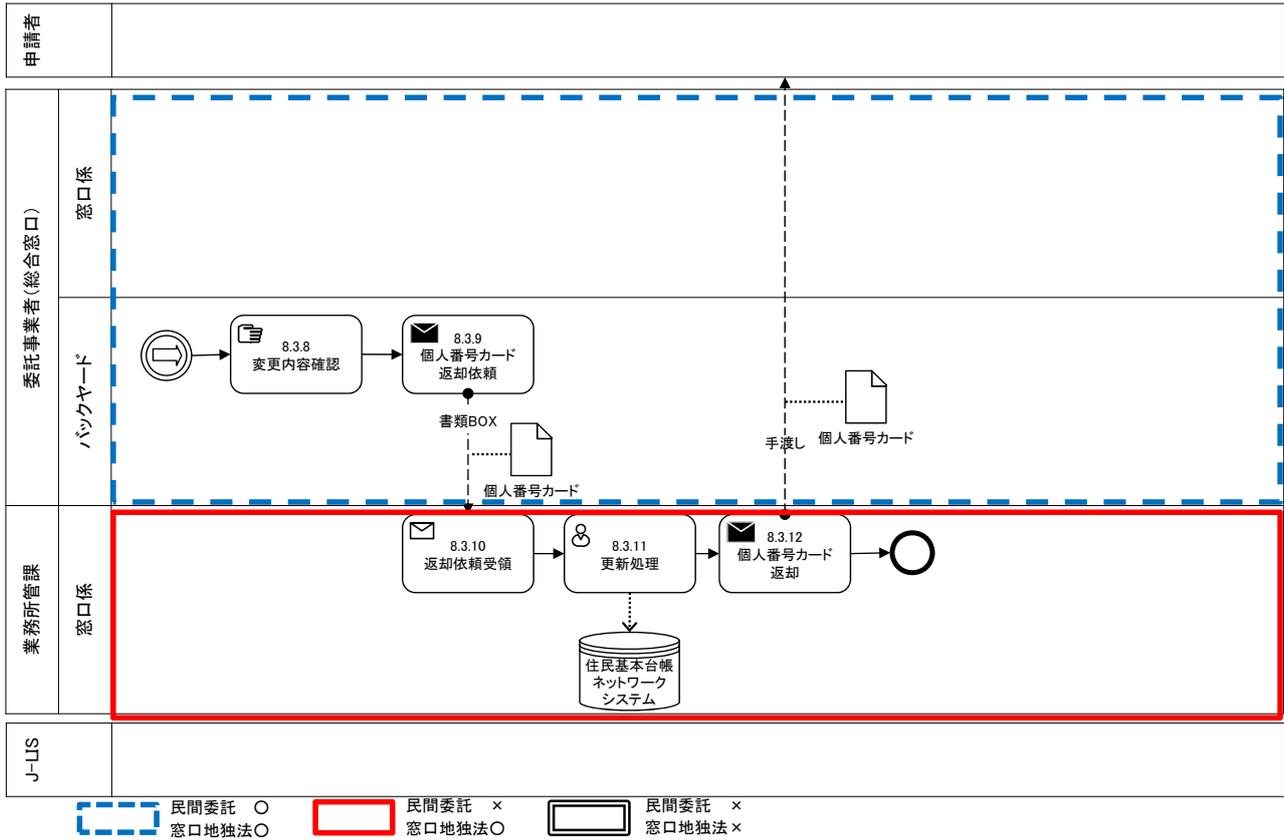
12.2 マイナンバーカード交付（交付時来庁方式）（3/3）



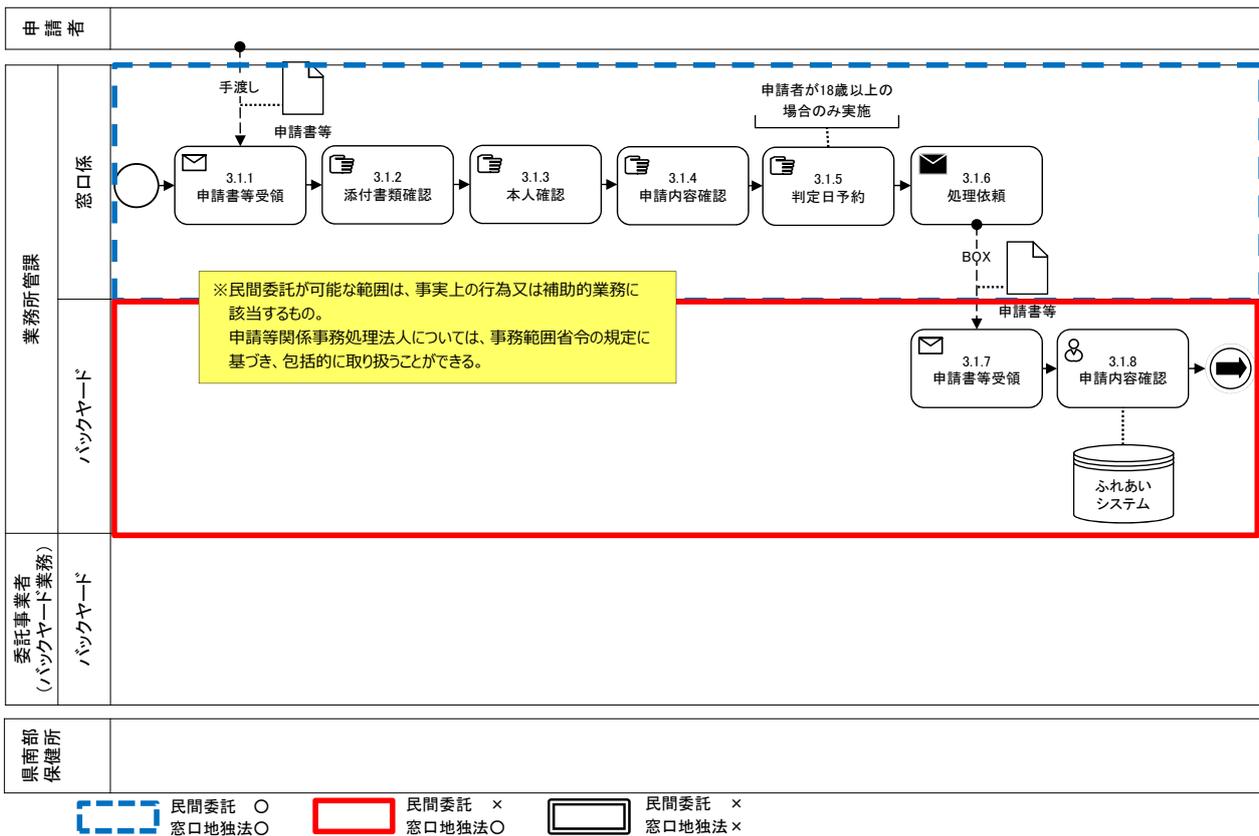
12.3 マイナンバーカード 記載事項変更（1/2）



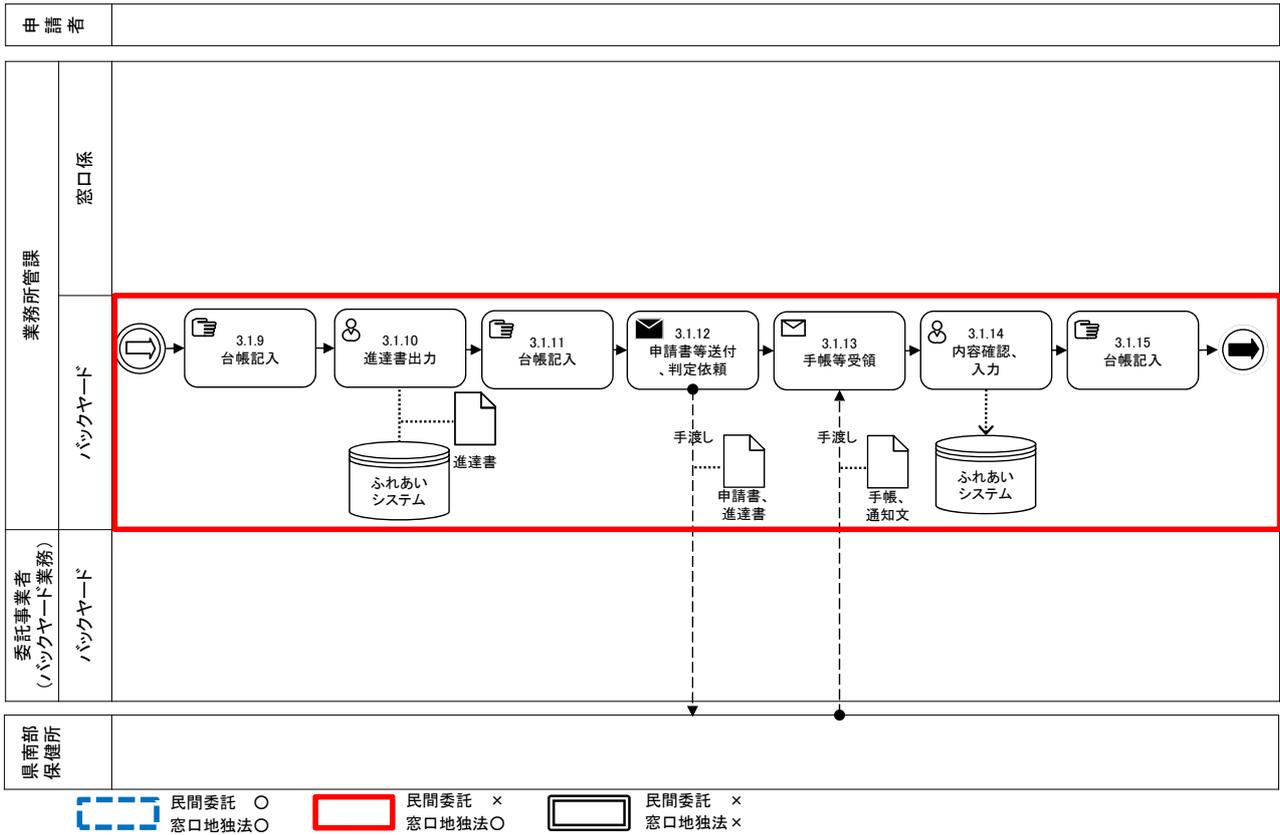
12.3 マイナンバーカード 記載事項変更 (2/2)



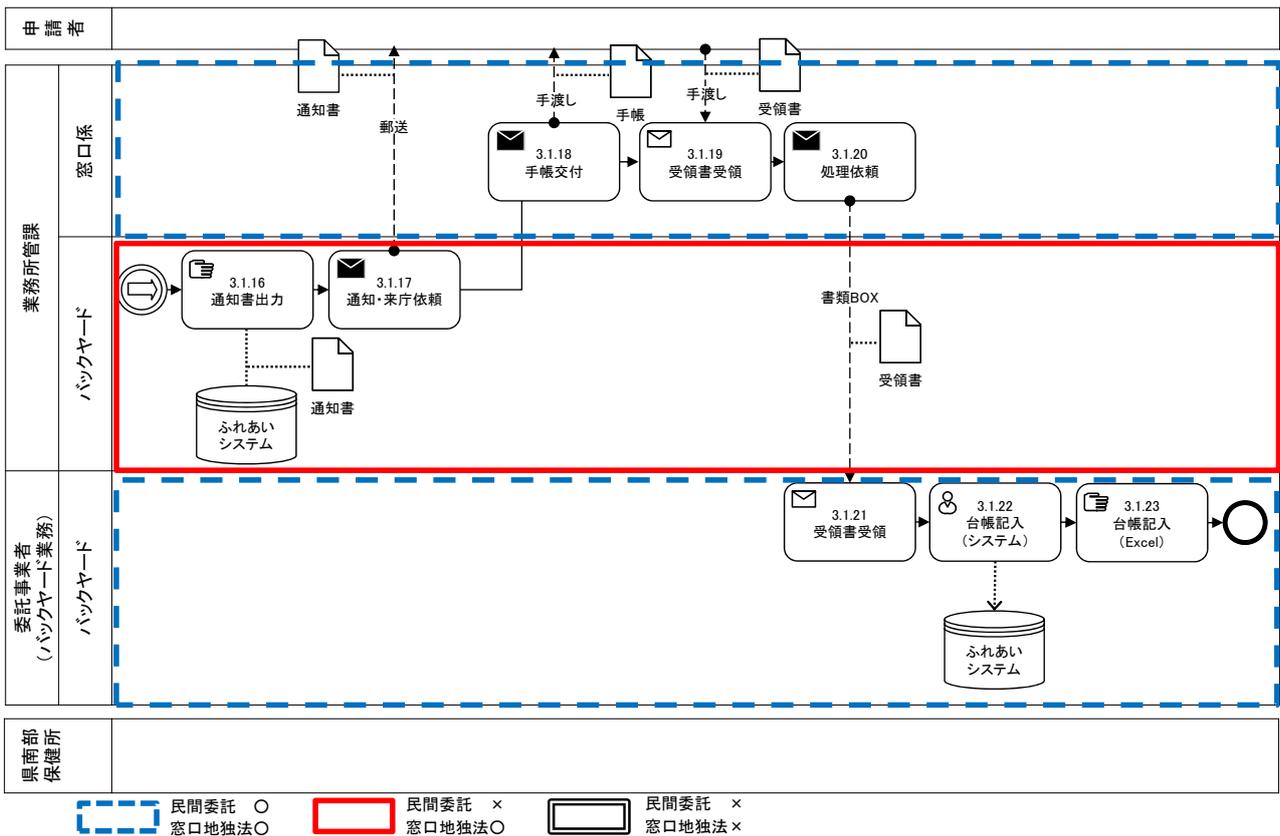
13.1 療育手帳の交付(1/3)



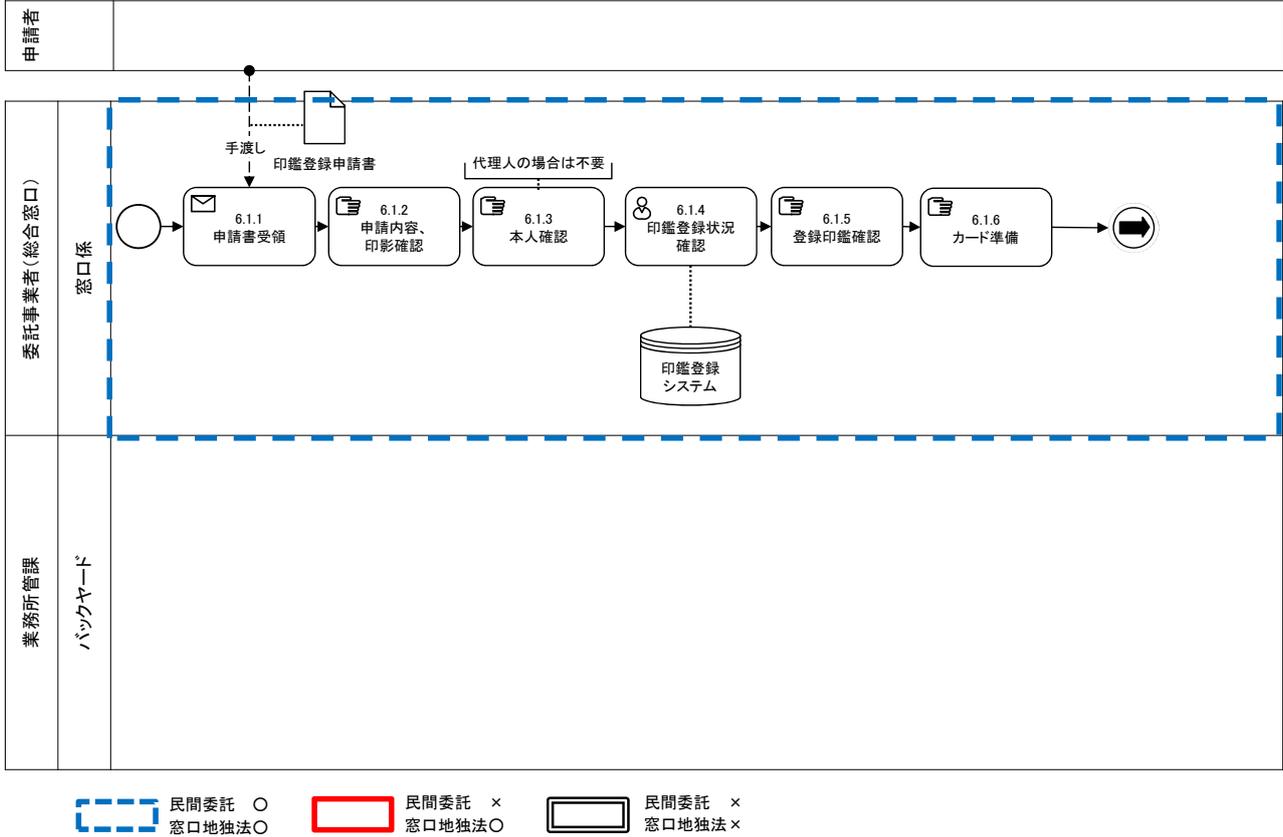
13.1 療育手帳の交付(2/3)



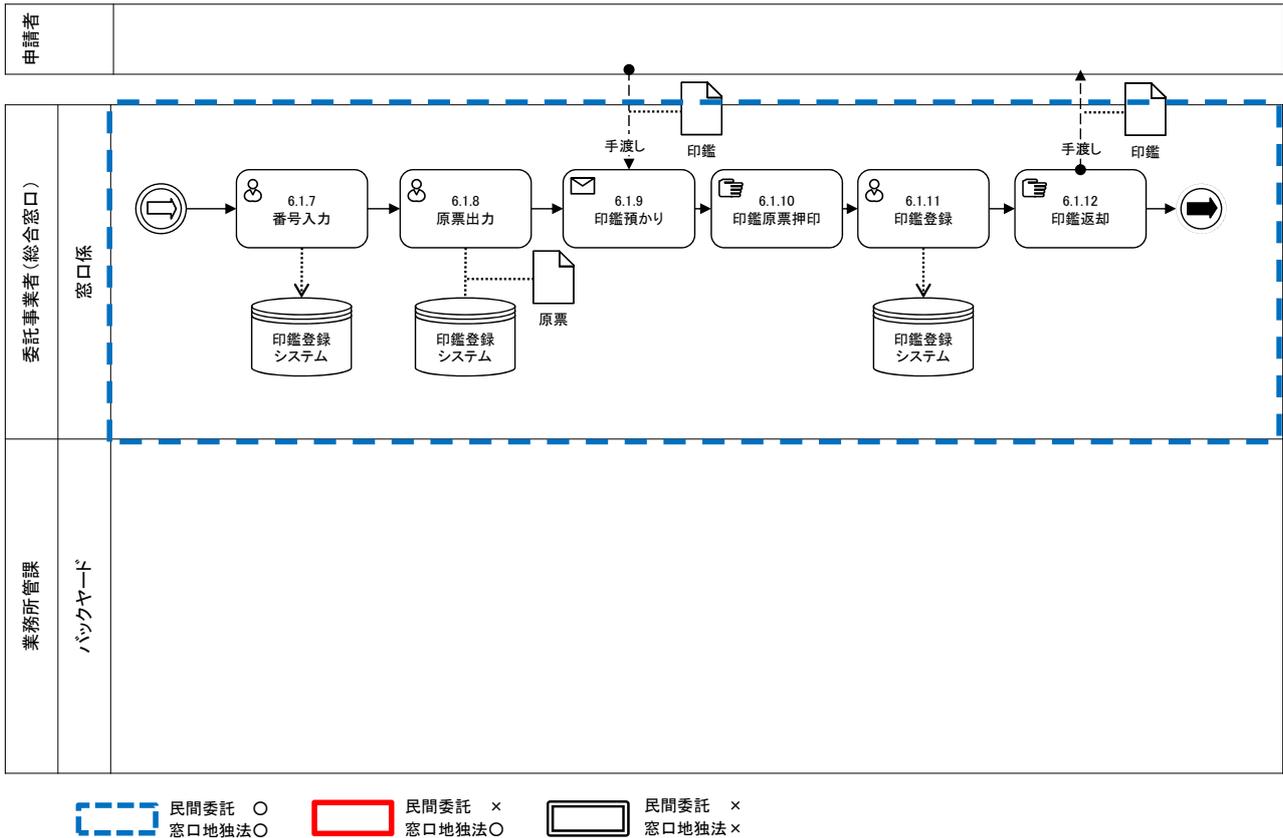
13.2 療育手帳の交付(2/3)



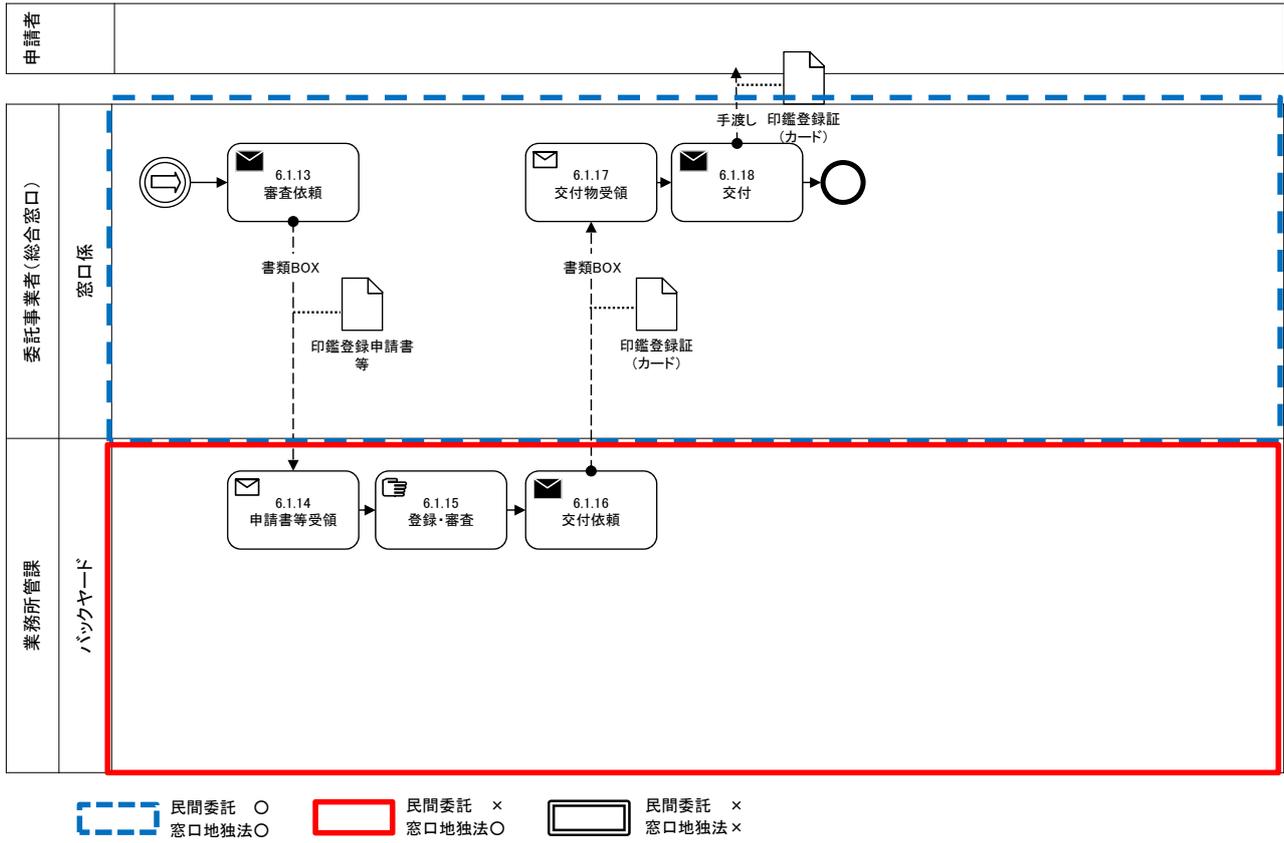
14.1 印鑑登録申請（本人申請）（1/3）



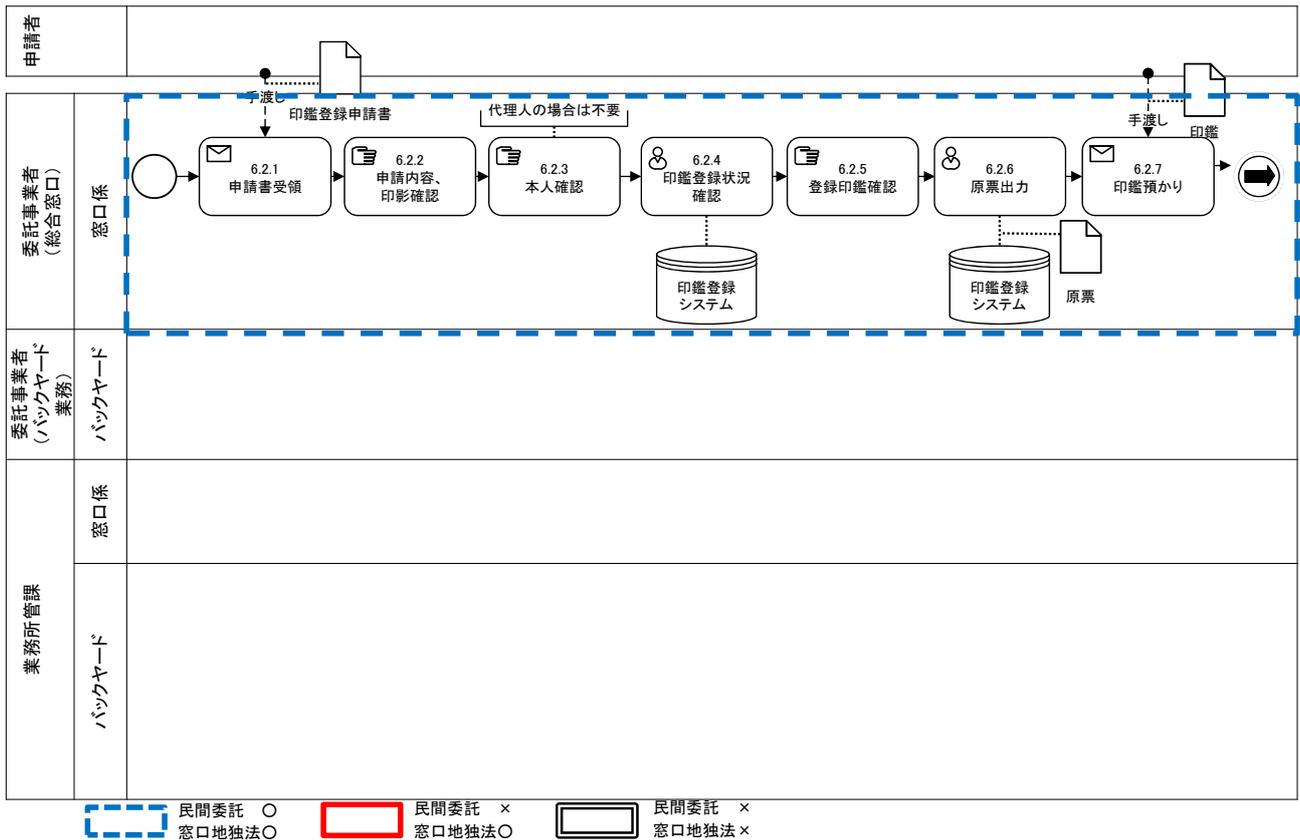
14.1 印鑑登録申請（本人申請）（2/3）



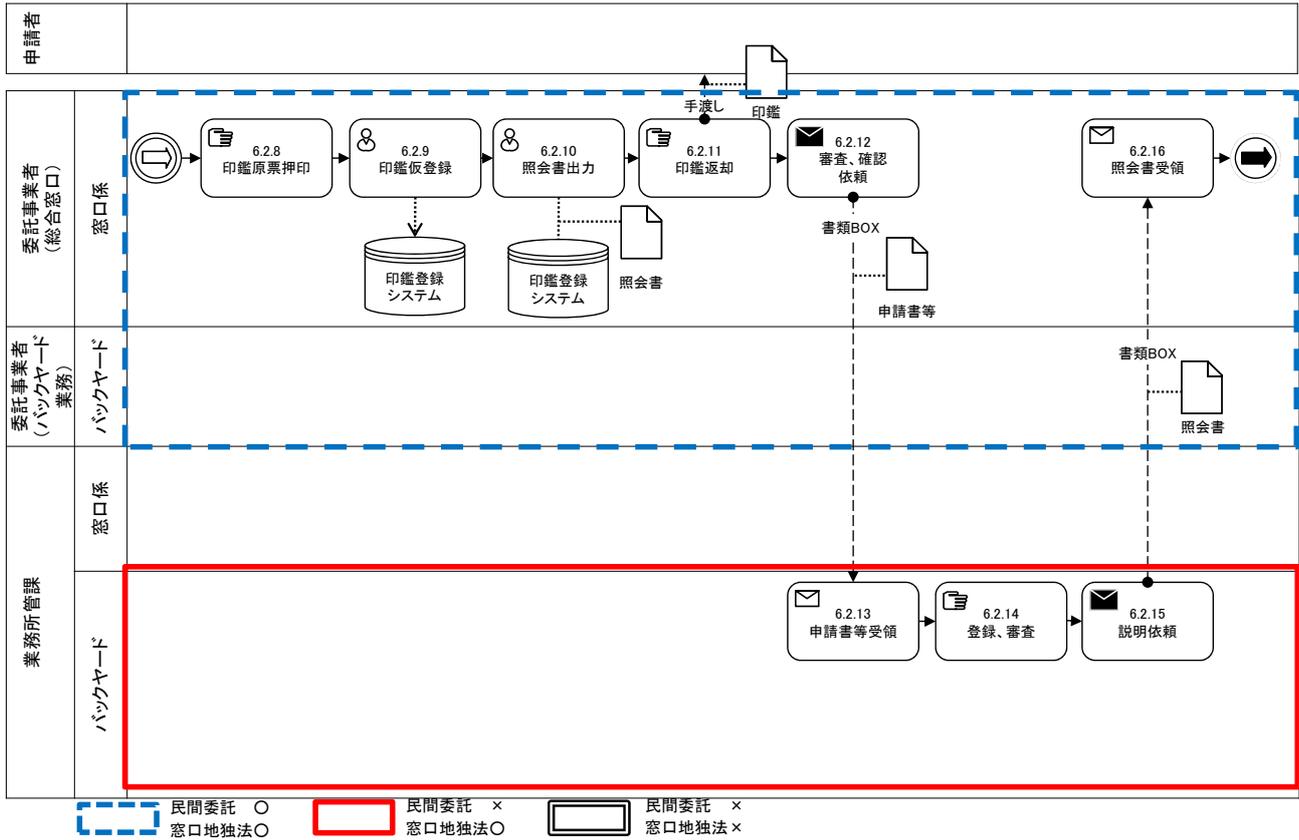
14.1 印鑑登録申請（本人申請）（3/3）



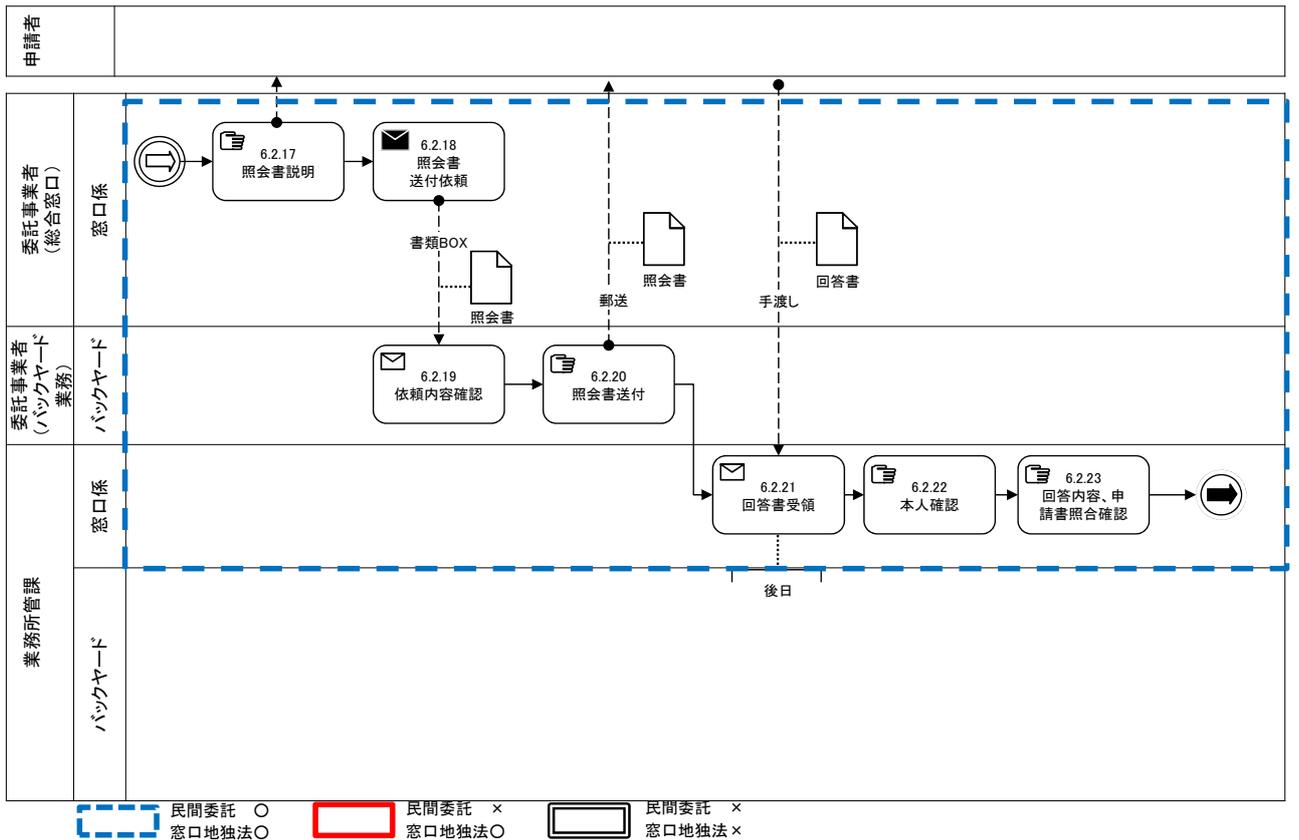
14.2 印鑑登録申請（代理人申請）（1/4）



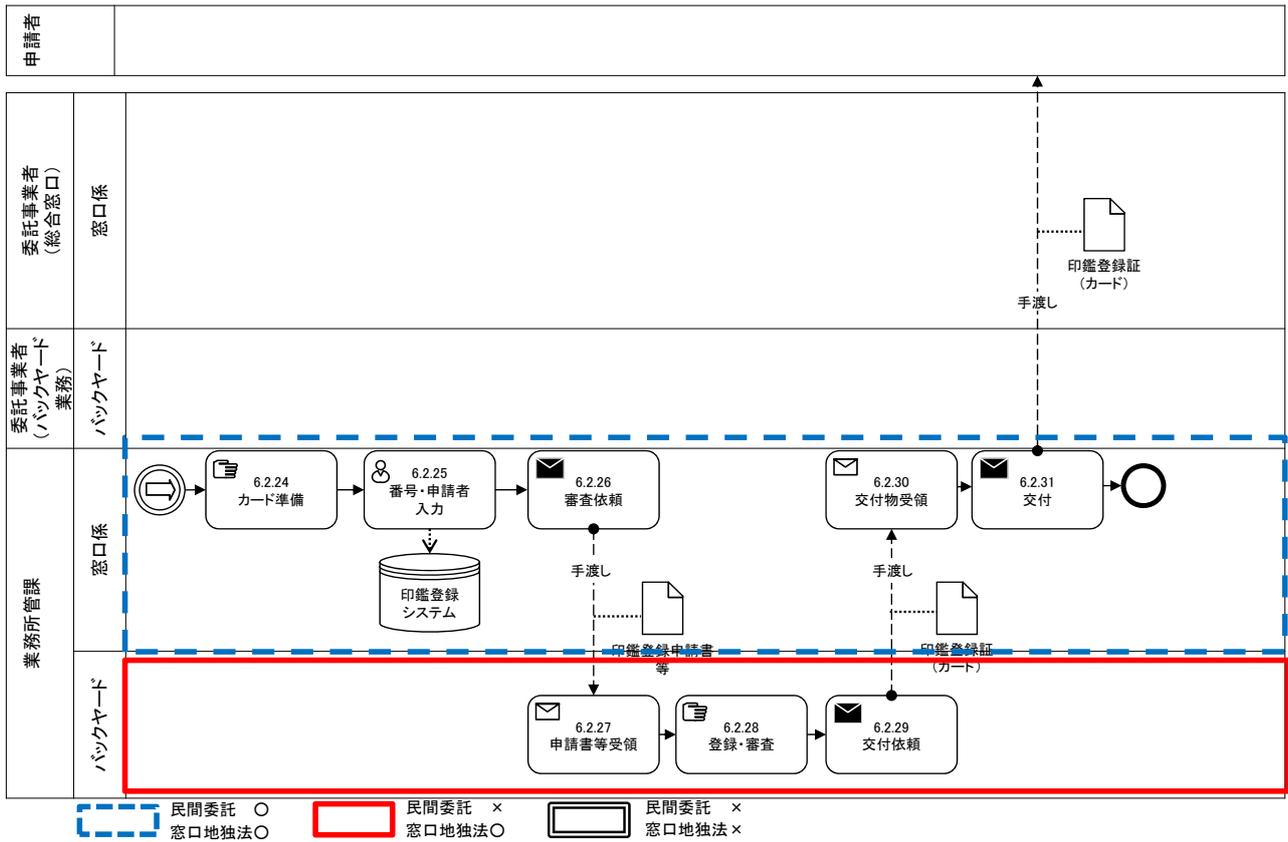
14.2 印鑑登録申請（代理人申請）（2/4）



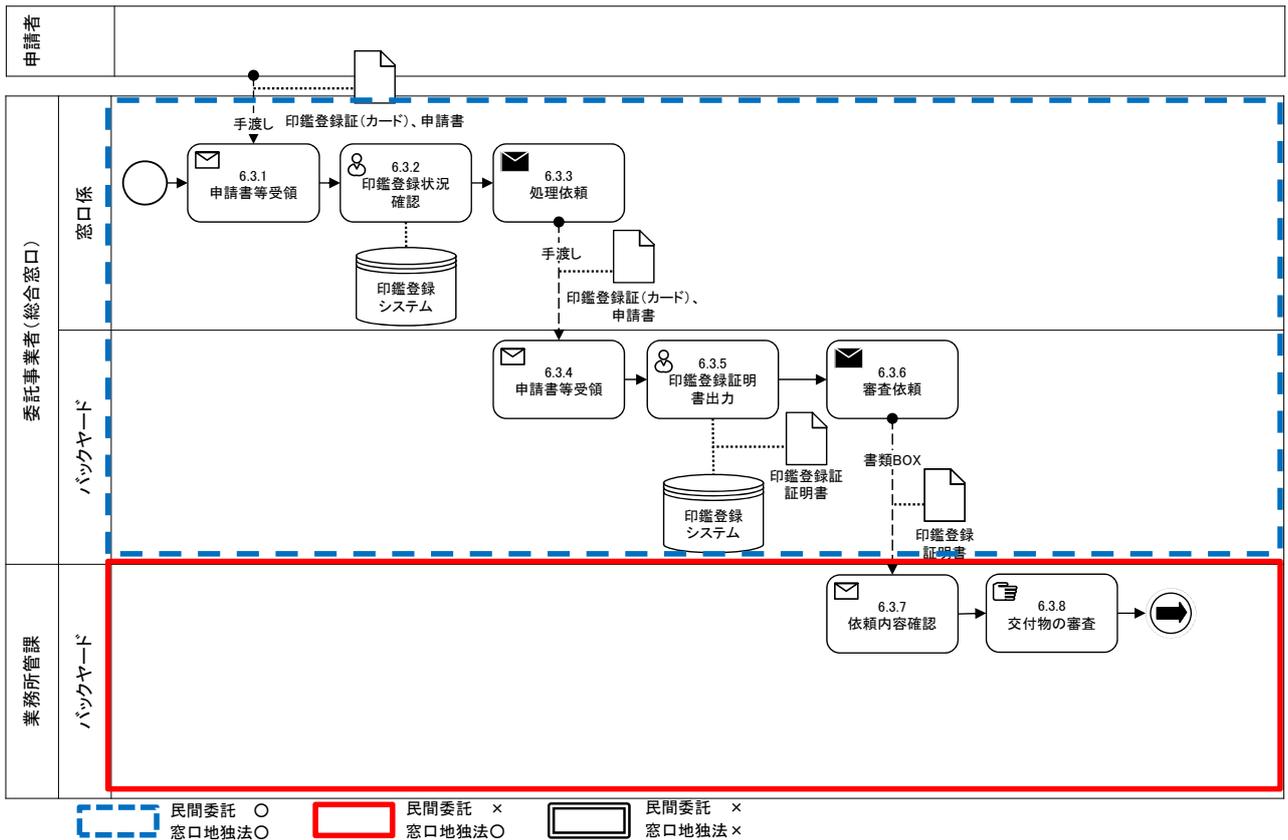
14.2 印鑑登録申請（代理人申請）（3/4）



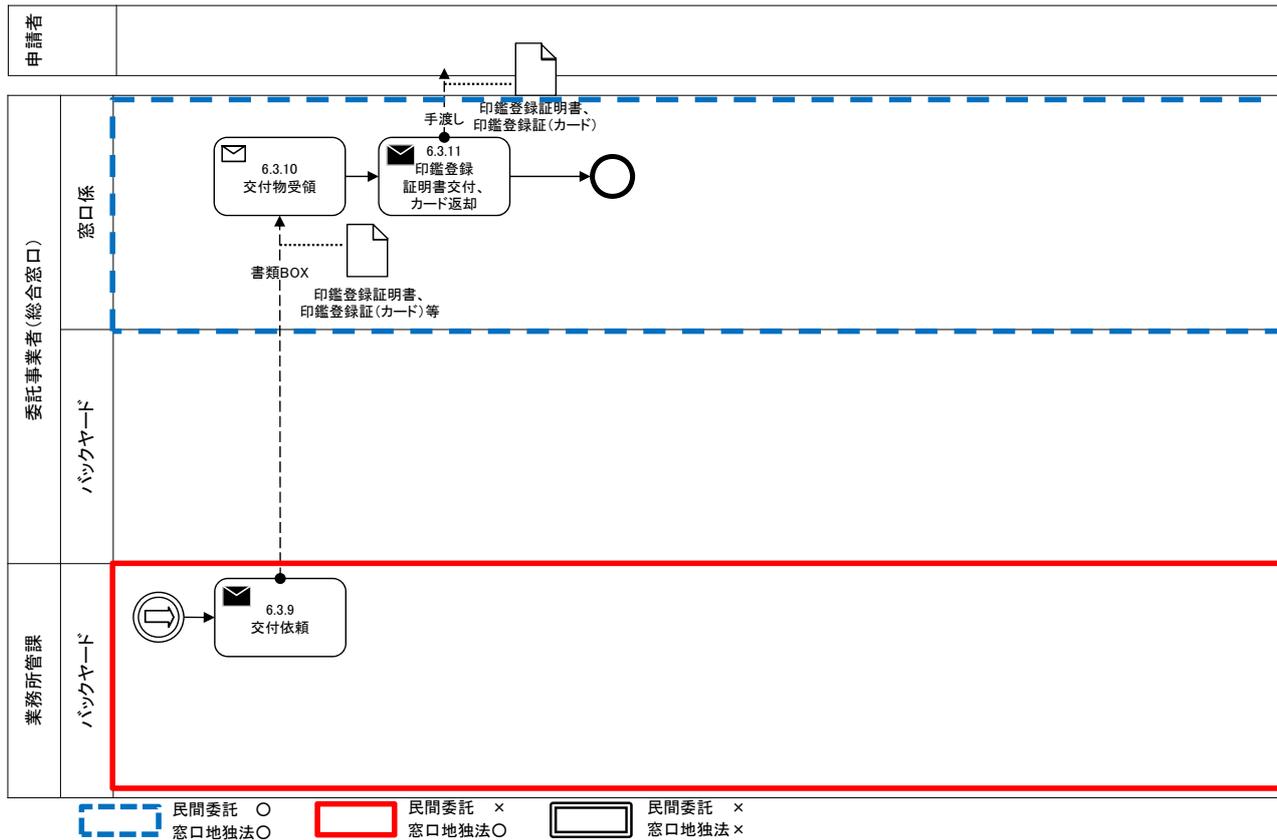
14.2 印鑑登録申請（代理人申請）（4/4）



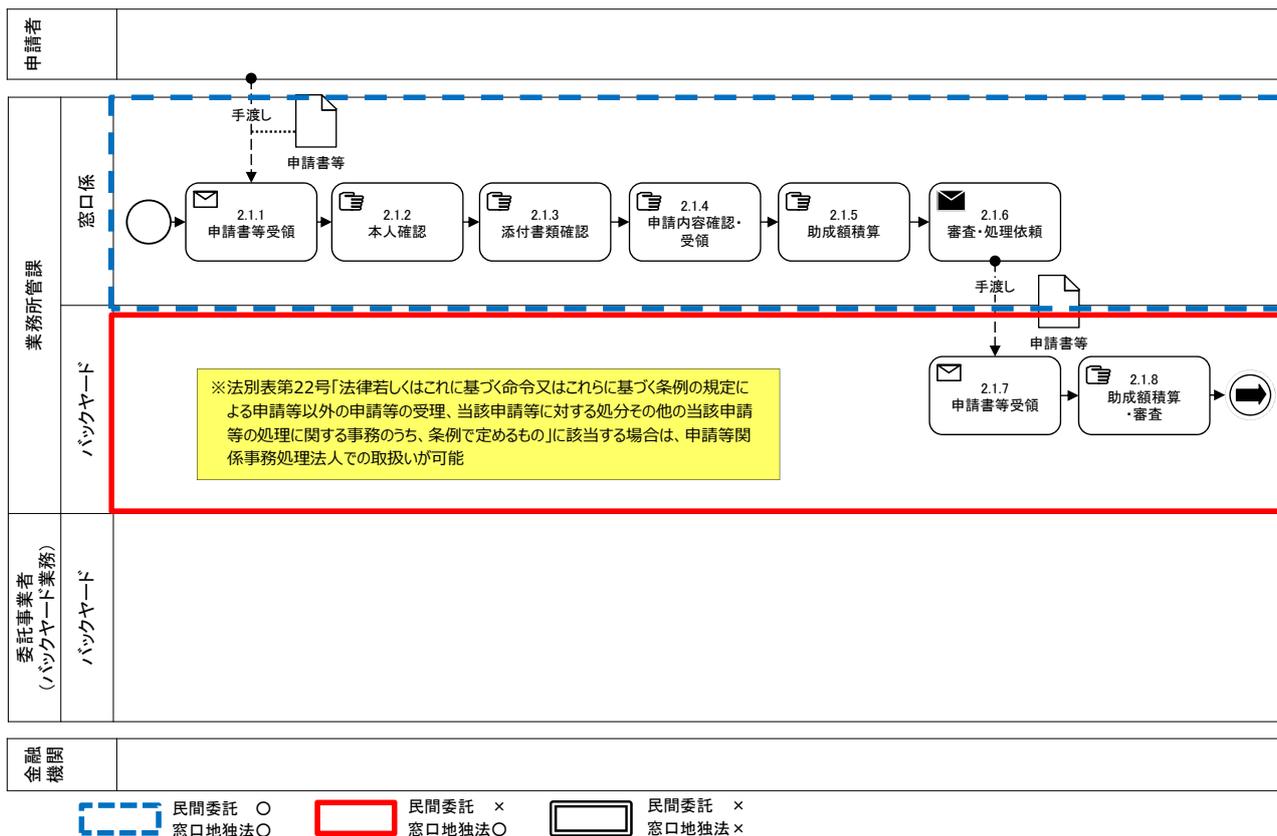
14.3 印鑑登録証明書の交付（1/2）



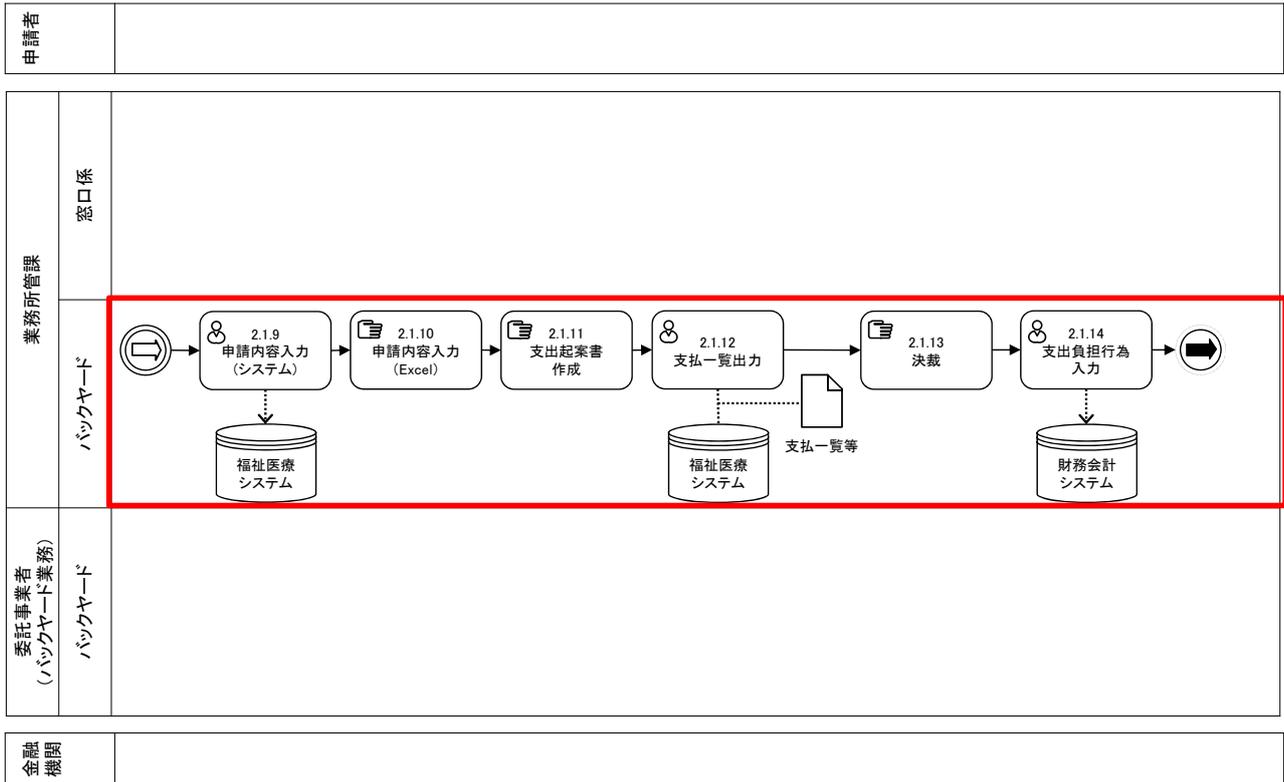
14.3 印鑑登録証明書の交付 (2/2)



15.1 医療費助成申請 (1/4)

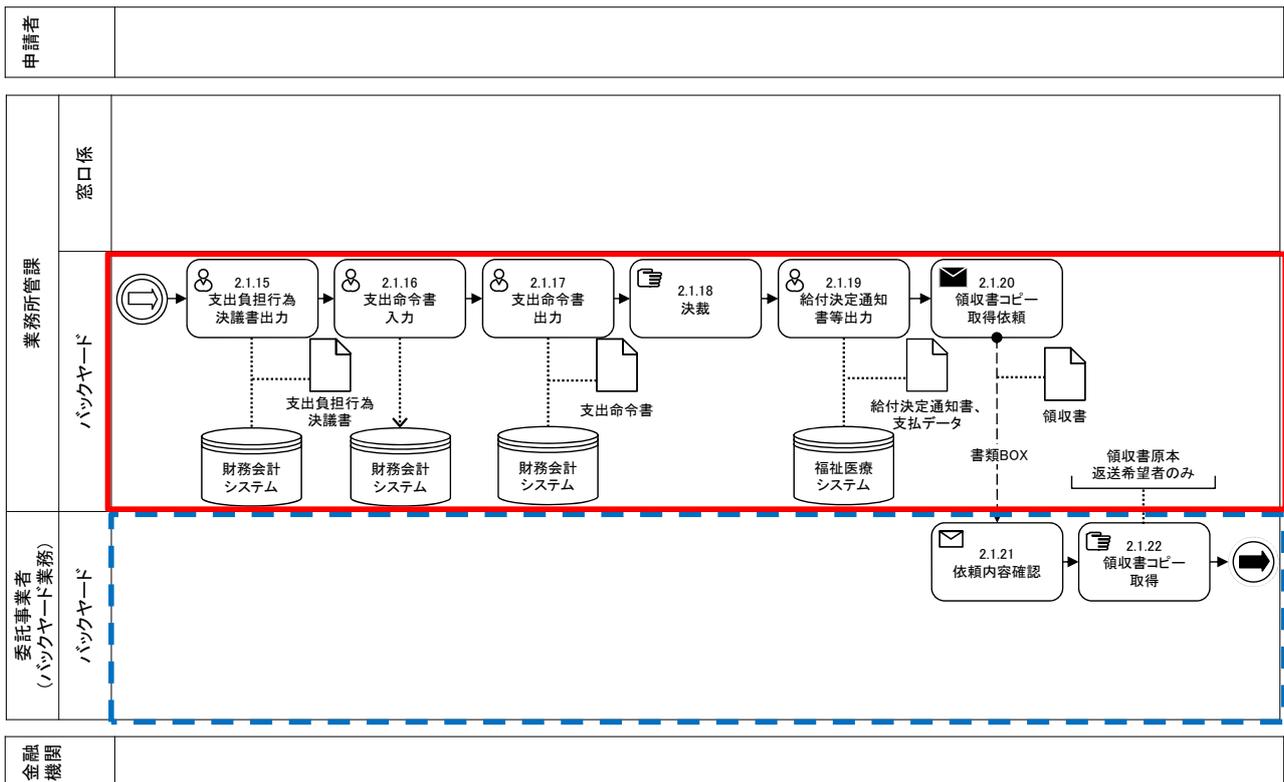


15.1 医療費助成申請 (2/4)



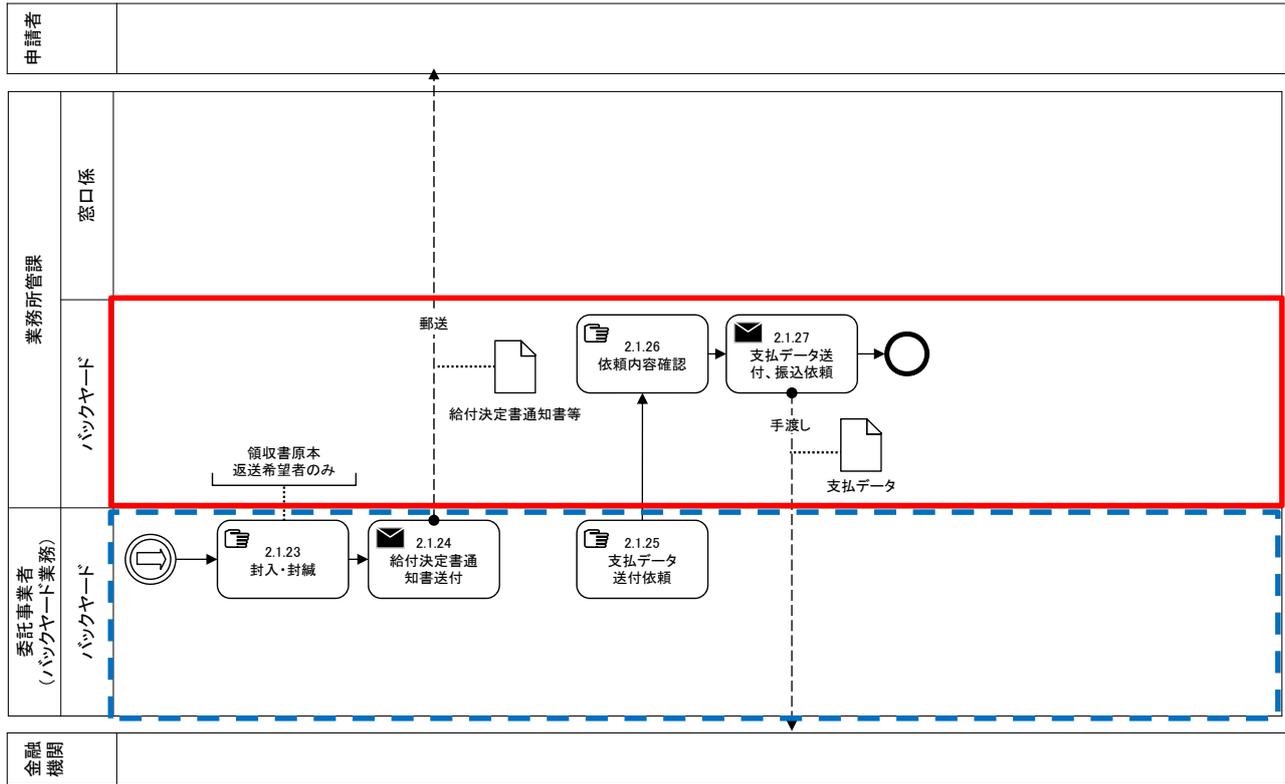
 民間委託 ○ 窓口地独法○
 民間委託 × 窓口地独法○
 民間委託 × 窓口地独法×

15.1 医療費助成申請 (3/4)



 民間委託 ○ 窓口地独法○
 民間委託 × 窓口地独法○
 民間委託 × 窓口地独法×

15.1 医療費助成申請 (4/4)



- 民間委託 ○
窓口地独法 ○
- 民間委託 ×
窓口地独法 ○
- 民間委託 ×
窓口地独法 ×