

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

改定：平成27年6月4日

一部改定：令和元年6月24日

総務省行政管理局 公共サービス改革推進室

総務省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）を受け、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」に添付の「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について」により地方公共団体に対し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周知を行いました。

その後、平成27年6月4日、法令改正等を踏まえ改定しましたが、改定から4年余りが経過し、委託することが可能な業務の一部について、法令解釈の変更等がされたことを踏まえ、一部改定しましたので周知いたします。なお、本一部改定は、平成27年6月4日付改定別表掲載の窓口業務を対象に、法令解釈の変更等を反映したものです。

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民間事業者に取り扱わせることが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、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当たり、労働者派遣法に従わなければなりませんのでご注意ください。

（２）個人情報保護

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うことができる業務の範囲は、本人請求等の「受付」と当該請求に係る証明書等の「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。

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	総務省行政管理局公共サービス改革推進室	03-5501-2059
内閣府の所管事項	内閣府子ども・子育て本部	03-5253-2111
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	03-3595-2159
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"> 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 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。 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。 4 転出証明書の引渡し業務 5 その他、事実上の行為又は補助的業務 <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"> 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。 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。 3 住民票の写し等の引渡し業務 4 その他、事実上の行為又は補助的業務 <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>除票の写し等の交付</p>	<p>1 除票の写し等の交付請求の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 請求者の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認 ・ 第三者（自己以外の者）からの請求の受付も含む。 <p>2 除票の写し等の作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 除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。 <p>3 除票の写し等の引渡し業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ ただし、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>	<p>総務省</p>
<p>戸籍の附票の写しの交付</p>	<p>1 戸籍の附票の写しの交付請求の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 請求者の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認 ・ 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。 <p>2 戸籍の附票の写しの作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 <p>3 戸籍の附票の写しの引渡し業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	<p>総務省</p>
<p>戸籍の附票の除票の写しの公布</p>	<p>1 戸籍の附票の除票の写しの交付請求の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 請求者の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認 ・ 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。 <p>2 戸籍の附票の除票の写しの作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 戸籍の附票の除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。 <p>3 戸籍の附票の除票の写しの引渡し業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	<p>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"> 1 証明書の交付請求の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・請求者の確認、請求書の記載事項の確認 2 証明書の作成に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・証明書の作成及び作成に係る端末の入出力の操作 3 証明書の引渡し業務 4 その他、事実上の行為又は補助的業務 <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"> 1 戸籍の各届出の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・届出人の確認、届書の記載事項及び添付書類の確認 2 戸籍の記載に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 3 その他、事実上の行為又は補助的業務 <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>	<p>法務省</p>
<p>戸籍謄抄本等の交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 戸籍謄抄本等の交付請求の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・請求者の確認、請求書の記載事項及び添付書類の確認 ・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。 	<p>法務省</p>

	<p>2 戸籍謄抄本等の作成に関する業務 ・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。</p> <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、民間事業者へ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>中長期在留者に係る住居地の届出</p>	<p>1 住居地の届出の受付に関する業務 ・届出人の確認、届出書の記載事項及び添付書類の確認 ・代理人からの届出の受付も含む。</p> <p>2 在留カードへの住居地の記載に関する業務 ・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。</p> <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に規定する通知及び出入国管理及び難民認定法施行令第2条に規定する伝達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>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。） ・申請者・届出人の確認、申請書・届出書の記載事項及び添付書類の確認 ・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。</p> <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 ・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。</p>	<p>法務省</p>

	<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及び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 及び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令第 2 条に規定する通知並びに同施行令第 3 条に規定する伝達に係る業務については、民間事業者の取扱いとは認められない。</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 ・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。</p> <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 ・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。</p> <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業務</p> <p>※ただし、学校教育法施行令第 6 条第 1 項において準用する第 5 条第 1 項に規定する入学すべき小・中学校等の保護者への通知に係る文書の引き渡し業務については、事前に教育委員会と保護者との間で調整がなされ、就学すべき学校の指定の変更の申立等が行われないことが明らかな場合に限る。</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 ・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</p> <p>2 埋葬・火葬許可証の作成に関する業務 ・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業務</p>	<p>厚生労働省</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>	<ol style="list-style-type: none"> 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 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。 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。 4 被保険者証等の引渡し業務 5 その他、事実上の行為又は補助的業務 	<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>	<ol style="list-style-type: none"> 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 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。 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。 4 被保険者証等の引渡し業務 5 その他、事実上の行為又は補助的業務 	<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>	<ol style="list-style-type: none"> 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 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。 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>厚生労働省</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>国民年金関係 (老齢福祉年金 等、特別障害給付 金及び年金生活 者支援給付金も 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>	厚生労働省
<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>	厚生労働省
<p>飼い犬の登録</p>	<p>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</p> <p>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。</p> <p>3 犬鑑札の引渡し業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	厚生労働省

<p>狂犬病予防注射済票の交付</p>	<p>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。）</p> <p>2 狂犬病予防注射済票の引渡し業務</p> <p>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	<p>厚生労働省</p>
<p>児童手当の各種請求書・届出書の受付</p>	<p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4 通知書等の送付に関する業務</p> <p>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	<p>内閣府</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>	<p>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。</p> <p>2 精神障害者保健福祉手帳の引渡し業務</p> <p>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ 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、市町村を経由して行うこととされている。</p>	<p>厚生労働省</p>

<p>身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付（市町村の経由事務）</p>	<p>1 身体障害者手帳交付申請書の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 </p> <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、市町村を経由して行うこととされている。</p>	<p>厚生労働省</p>
<p>療育手帳の交付（市町村の経由事務）</p>	<p>1 療育手帳交付申請書の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 </p> <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、市町村を経由して行うこととされている。</p>	<p>厚生労働省</p>
<p>道路運送車両法に基づく自動車の臨時運行許可</p>	<p>1 臨時運行許可申請書の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認 </p> <p>2 臨時運行許可証の作成に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 </p> <p>3 臨時運行許可証の引渡し及び臨時運行許可番号標の貸与業務</p> <p>4 臨時運行許可証及び臨時運行許可番号標の返納の受付業務</p> <p>5 臨時運行許可証及び臨時運行許可番号標の返納がない場合における督促に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・電話等による催告業務 </p> <p>6 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	<p>国土交通省</p>

（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し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）