

## 回答者属性

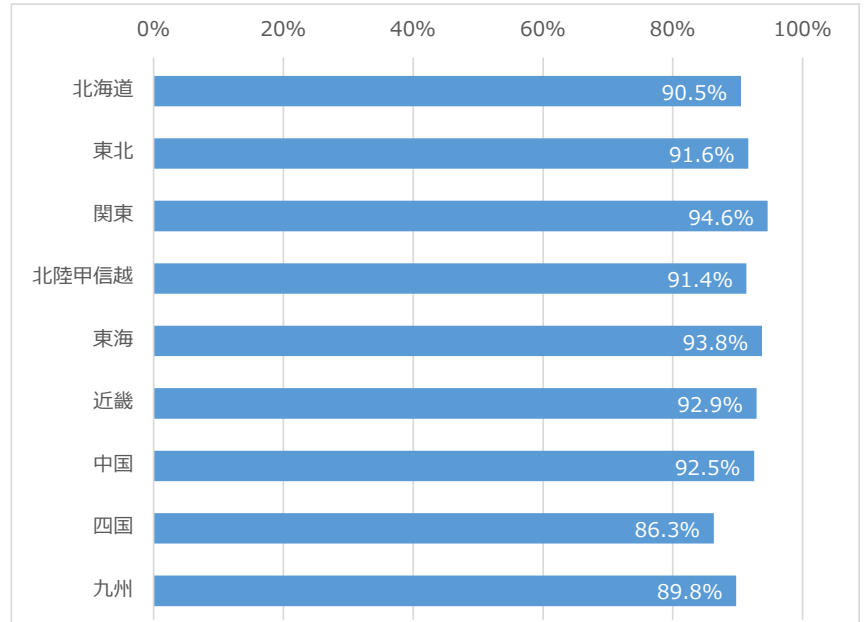
### ■概要

- 調査方法 「調査・照会（一斉調査システム）」により電子調査票を送付し、メールで回答
- 調査期間 令和元年6月6日～8月27日
- 調査対象 全ての市区町村（1,741団体）
- 回答件数 1,599 自治体 ・ 91.8 %

### ■回答者属性（地域）

地域別の回答数・回答率は以下のとおり。 ※地域区分は、J-LISの地域ブロックによる。

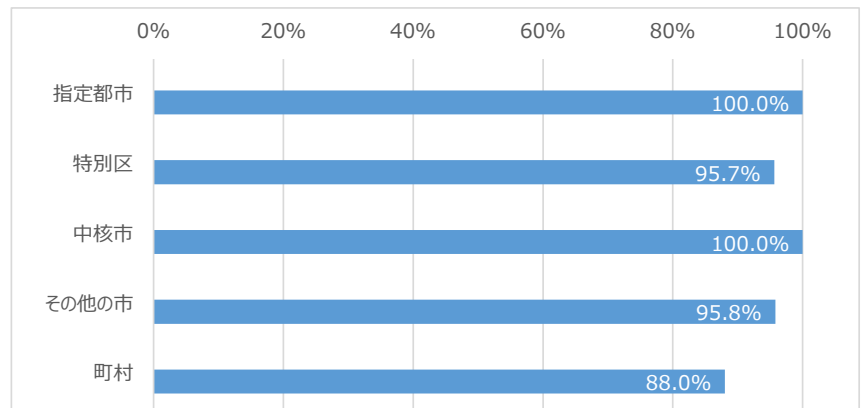
No.	グループ名	実施状況		
		自治体数	回答自治体	回収率
1	北海道	179	162	90.5%
2	東北	227	208	91.6%
3	関東	316	299	94.6%
4	北陸甲信越	185	169	91.4%
5	東海	160	150	93.8%
6	近畿	198	184	92.9%
7	中国	107	99	92.5%
8	四国	95	82	86.3%
9	九州	274	246	89.8%



### ■回答者属性（自治体種類）

自治体種類別の回答数・回答率は以下のとおり。

No.	グループ名	実施状況		
		自治体数	回答自治体	回収率
1	指定都市	20	20	100.0%
2	特別区	23	22	95.7%
3	中核市	58	58	100.0%
4	その他の市	714	684	95.8%
5	町村	926	815	88.0%

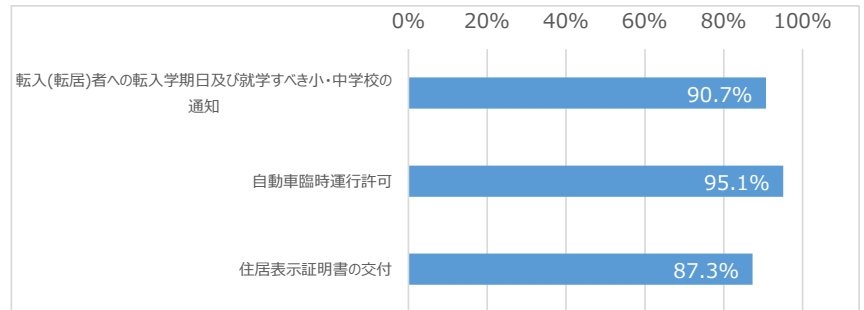


■ 回答者属性（実施業務）

下記以外の業務については、自治体での実施率が100%である。「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」又は「自動車臨時運行許可」は、それぞれ教育委員会又は運輸局で実施している場合がある。また、住居表示証明書の交付も、既に行政区画内の住居表示が全て確定している場合には不要となる。

このような一部の自治体では実施していない業務について、実施自治体数及び実施率は以下のとおり。なお、これらの業務に係る委託率等は、回答自治体数ではなく実施自治体数を母数として算出している。

No.	グループ名	実施状況		
		自治体数	実施自治体	実施率
9	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	1,599	1,451	90.7%
22	自動車臨時運行許可	1,599	1,521	95.1%
25	住居表示証明書の交付	1,599	1,396	87.3%

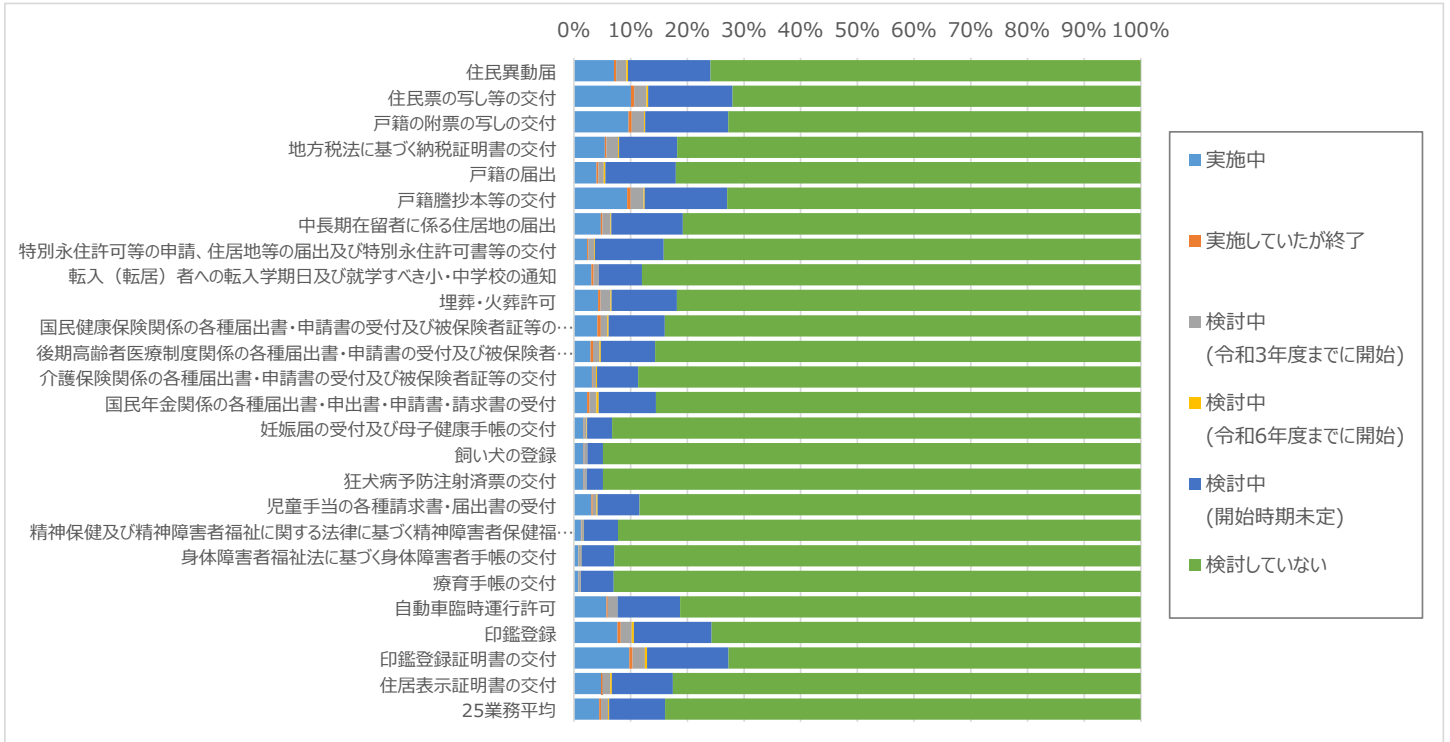


## 窓口業務の委託実施・検討状況

### ■調査概要

- ・調査対象自治体に対し、窓口業務の民間委託について実施及び検討の有無について選択式で調査を実施。
- ・各業務の委託実施率及び検討率は以下のとおり。

### ■グラフ



### ■データテーブル

No.	業務種別	回答											
		実施中		実施していたが終了		検討中 (令和3年度までに開始)		検討中 (令和6年度までに開始)		検討中 (開始時期未定)		検討していない	
		団体数	割合	団体数	割合	団体数	割合	団体数	割合	団体数	割合	団体数	割合
1	住民異動届	113	7.1%	6	0.4%	29	1.8%	4	0.3%	233	14.6%	1,213	75.9%
2	住民票の写し等の交付	161	10.1%	9	0.6%	35	2.2%	4	0.3%	238	14.9%	1,151	72.0%
3	戸籍の附票の写しの交付	154	9.6%	9	0.6%	35	2.2%	3	0.2%	234	14.6%	1,163	72.7%
4	地方税法に基づく納税証明書の交付	87	5.4%	5	0.3%	32	2.0%	3	0.2%	164	10.3%	1,306	81.7%
5	戸籍の届出	64	4.0%	5	0.3%	15	0.9%	5	0.3%	198	12.4%	1,311	82.0%
6	戸籍謄抄本等の交付	150	9.4%	10	0.6%	36	2.3%	3	0.2%	233	14.6%	1,166	72.9%
7	中長期在留者に係る住居地の届出	76	4.8%	4	0.3%	23	1.4%	2	0.1%	202	12.6%	1,291	80.7%
8	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	37	2.3%	3	0.2%	17	1.1%	2	0.1%	194	12.1%	1,345	84.1%
9	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	45	3.1%	5	0.3%	14	1.0%	0	0.0%	110	7.6%	1,275	87.9%
10	埋葬・火葬許可	68	4.3%	7	0.4%	28	1.8%	3	0.2%	184	11.5%	1,308	81.8%
11	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	66	4.1%	10	0.6%	18	1.1%	4	0.3%	158	9.9%	1,342	83.9%
12	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	47	2.9%	7	0.4%	18	1.1%	4	0.3%	153	9.6%	1,369	85.6%
13	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	51	3.2%	2	0.1%	9	0.6%	3	0.2%	116	7.3%	1,416	88.6%
14	国民年金関係の各種届出書・申出書・申請書・請求書の受付	37	2.3%	7	0.4%	20	1.3%	6	0.4%	161	10.1%	1,367	85.5%
15	妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付	27	1.7%	2	0.1%	7	0.4%	1	0.1%	71	4.4%	1,490	93.2%
16	飼い犬の登録	27	1.7%	2	0.1%	8	0.5%	1	0.1%	44	2.8%	1,517	94.9%
17	狂犬病予防注射済票の交付	27	1.7%	2	0.1%	6	0.4%	1	0.1%	46	2.9%	1,517	94.9%
18	児童手当の各種請求書・届出書の受付	49	3.1%	4	0.3%	11	0.7%	3	0.2%	118	7.4%	1,413	88.4%
19	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	20	1.3%	1	0.1%	5	0.3%	1	0.1%	97	6.1%	1,474	92.2%
20	身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付	12	0.8%	1	0.1%	7	0.4%	1	0.1%	93	5.8%	1,484	92.8%
21	療育手帳の交付	12	0.8%	1	0.1%	5	0.3%	1	0.1%	93	5.8%	1,486	92.9%
22	自動車臨時運行許可	87	5.7%	4	0.3%	25	1.6%	1	0.1%	168	11.0%	1,235	81.2%
23	印鑑登録	123	7.7%	9	0.6%	31	1.9%	6	0.4%	219	13.7%	1,210	75.7%
24	印鑑登録証明書の交付	156	9.8%	9	0.6%	35	2.2%	6	0.4%	230	14.4%	1,162	72.7%
25	住居表示証明書の交付	67	4.8%	3	0.2%	19	1.4%	4	0.3%	150	10.7%	1,151	82.4%
	25業務平均	71	4.5%	5	0.3%	20	1.2%	3	0.2%	156	9.9%	1,326	83.9%

## ■調査結果

○窓口業務の民間委託を検討していないとの回答が最も多く72%以上となった。多くの自治体が民間委託を積極的に検討していない理由については、民間委託の課題について調査した6頁を参照。

○各委託実施率は、0.8%～10.1%と業務ごとに差が生じている。2「住民票の写し等の交付」、3「戸籍の附票の写しの交付」、6「戸籍証等本等の交付」及び24「印鑑登録証明書の交付」は、いずれも委託実施率が9%以上であり、一般的に「市民課」で取り扱う証明書等発行業務については相対的に高い委託実施率であった。これは、同業務が定型業務であること、スケールメリットが確保しやすいことが要因である。

○他方で、証明書発行業務である4「地方税法に基づく納税証明書の交付」の委託実施率は、5.4%にとどまる。これは、地方税法上の特別の守秘義務（地方税法22条）があること、「市民税課」等で取り扱われることが多く市民課での証明書発行業務と合わせて委託できないためスケールメリットが確保できないからであると考えられる。

○1「住民異動届」、5「戸籍の届出」は、いずれも一般的に「市民課」にて処理される届出であるが、住民異動届の委託実施率が7.1%であるのに対し、戸籍の届出の委託実施率は4.0%にとどまる。この点について、「住民異動届」を委託しつつ、「戸籍の届出」を委託していないある自治体に確認したところ、「住民異動届」と「戸籍の届出」では、根拠法や手順が全く異なるため、まとめて委託することに大きなメリットはなく、それぞれの業務について委託の必要性を判断しているとの回答があった。

○15「妊娠届の受付等」、20「身体障害者手帳の交付」及び21「療育手帳の交付」の委託実施率は、いずれも2.0%以下である。これは、これらの業務が非定型的な業務であること（5頁参照）及びセンシティブ情報を取り扱うこと（6頁参照）が理由と考えられる。

○また、16「飼い犬の登録」及び17「狂犬病予防注射済票の交付」については、処理件数が少ないこと（6頁参照）が委託が進んでいない理由と考えられる。

## 各業務の定型業務の割合、地域別、自治体種別委託率等

### ■調査概要

- 一部の業務について、各業務における定型業務と非定型業務の割合を調査。定型業務の割合については、下記の表②のとおり。  
 【定型業務】受付・引渡し、入力業務など、マニュアル化により画一的に対応が可能なもの。  
 【非定型業務】主に来庁者との相談又は来庁者への助言等により手続を進める業務。  
 ○各業務の委託率について、地域ごと、自治体種類ごとに集計した結果が、下記の表③、④である。

### ■データテーブル

No.	業務種別	全体委託率 (①)	定型業務の割合 (②)	地域別委託率 (③)										自治体種類別委託率 (④)			
				北海道	東北	関東	北陸甲信越	東海	近畿	中国	四国	九州	指定都市・特別区	中核市	その他の市	町村	
1	住民異動届	7.1%	67.0%	0.0%	1.9%	12.4%	2.4%	16.0%	8.7%	5.1%	0.0%	11.8%	33.3%	15.5%	12.4%	1.3%	
2	住民票の写し等の交付	10.1%	78.3%	1.9%	4.8%	19.1%	4.7%	20.0%	12.0%	6.1%	2.4%	13.0%	57.1%	27.6%	15.6%	2.8%	
3	戸籍の附票の写しの交付	9.6%	76.6%	1.2%	4.0%	18.4%	4.1%	20.0%	11.4%	6.1%	2.4%	12.2%	52.4%	27.6%	15.5%	2.3%	
4	地方税法に基づく納税証明書の交付	5.4%	-	1.2%	1.9%	10.4%	1.8%	12.7%	6.5%	3.0%	0.0%	7.3%	26.2%	12.1%	8.8%	1.7%	
5	戸籍の届出	4.0%	-	0.0%	2.4%	6.7%	3.6%	10.7%	7.1%	3.0%	0.0%	2.4%	21.4%	8.6%	6.6%	1.2%	
6	戸籍謄抄本等の交付	9.4%	-	1.2%	4.8%	18.1%	4.1%	20.0%	10.9%	6.1%	2.4%	11.8%	54.8%	25.9%	15.2%	2.2%	
7	中長期に在留者に係る居住地の届出	4.8%	-	0.0%	1.4%	8.4%	1.8%	10.7%	6.5%	2.0%	0.0%	7.7%	23.8%	10.3%	8.8%	0.5%	
8	特別永住許可等の申請、居住地等の届出及び特別永住許可書の交付	2.3%	-	0.0%	1.4%	5.0%	0.6%	2.7%	3.8%	1.0%	0.0%	3.7%	16.7%	6.9%	3.8%	0.4%	
9	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	3.1%	-	0.0%	1.6%	4.9%	0.0%	6.7%	3.7%	1.1%	0.0%	7.6%	19.0%	7.5%	5.8%	0.4%	
10	埋葬・火葬許可	4.3%	-	1.2%	3.8%	7.0%	3.6%	9.3%	6.5%	3.0%	1.2%	3.3%	11.9%	8.6%	7.2%	2.0%	
11	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	4.1%	-	0.6%	1.4%	11.4%	1.2%	5.3%	6.0%	3.0%	0.0%	5.7%	33.3%	17.2%	6.9%	0.6%	
12	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	2.9%	-	0.6%	1.0%	7.4%	0.6%	4.7%	4.9%	3.0%	0.0%	3.7%	16.7%	10.3%	5.3%	0.6%	
13	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	3.2%	59.6%	0.0%	0.5%	7.4%	0.6%	3.3%	6.0%	4.0%	1.2%	3.3%	33.3%	12.1%	4.2%	0.4%	
14	国民年金関係の各種届出書・届出書・申請書・請求書の受付	2.3%	60.0%	0.6%	1.0%	6.0%	0.6%	3.3%	3.3%	3.0%	0.0%	3.3%	14.3%	3.4%	4.7%	0.5%	
15	妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付	1.7%	46.4%	0.0%	0.5%	6.7%	0.0%	2.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.4%	23.8%	6.9%	1.9%	0.2%	
16	飼犬の登録	1.7%	82.3%	0.0%	1.0%	2.0%	2.4%	2.7%	2.7%	2.0%	1.2%	2.0%	9.5%	1.7%	1.8%	1.5%	
17	狂犬病予防注射済票の交付	1.7%	83.6%	1.2%	1.0%	2.0%	1.2%	3.0%	2.2%	2.0%	1.2%	2.0%	9.5%	1.7%	1.6%	1.6%	
18	児童手当の各種請求書・届出書の受付	3.1%	71.3%	0.6%	0.5%	6.7%	1.2%	5.3%	4.9%	4.0%	0.0%	3.3%	31.0%	10.3%	4.2%	0.6%	
19	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	1.3%	59.5%	0.0%	0.0%	3.0%	0.6%	2.7%	1.6%	0.0%	0.0%	1.6%	14.3%	3.4%	1.6%	0.2%	
20	身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付	0.8%	59.1%	0.0%	0.0%	1.3%	0.6%	2.0%	1.1%	0.0%	0.0%	1.2%	4.8%	0.0%	1.3%	0.2%	
21	療育手帳の交付	0.8%	56.8%	0.0%	0.0%	1.3%	0.6%	2.0%	1.1%	0.0%	0.0%	1.2%	4.8%	0.0%	1.3%	0.2%	
22	自動車臨時運行許可	5.7%	-	0.0%	3.6%	8.7%	1.2%	12.2%	6.2%	3.1%	0.0%	11.5%	21.4%	6.9%	10.4%	0.9%	
23	印鑑登録	7.7%	75.1%	0.6%	3.8%	13.4%	3.0%	19.3%	8.7%	5.1%	0.0%	11.4%	35.7%	15.5%	14.0%	1.5%	
24	印鑑登録証明書の交付	9.8%	83.7%	1.2%	5.3%	18.1%	3.6%	20.0%	12.0%	6.1%	2.4%	13.0%	54.8%	27.6%	15.5%	2.5%	
25	住居表示証明書の交付	4.8%	75.3%	0.0%	1.7%	10.2%	1.3%	8.2%	6.1%	3.3%	0.0%	7.8%	21.4%	12.7%	8.1%	0.8%	

### ■調査結果

#### 【定型業務の割合と委託率の相関性等】

○定型業務の割合が高くなれば、民間委託率が高くなるという傾向が見られた(上記表①、②を比較)。ただし、16「飼犬の登録」及び17「狂犬病予防注射済票の交付」については、定型業務の割合が高いものの、委託率が低調である。これは、両業務については、処理件数が少ないため(6頁参照)定型業務であるにもかかわらず委託が進んでいないものと考えられる。

#### 【地域別委託率】

○特に北海道、四国、地方の委託率が低調である。これは、いずれの地域もアクセスが不便であるため受託できる事業者が限られること、人口規模が小さいためスケールメリットがないことが理由と考えられる。

○他方で、北陸甲信越、九州地方等は、アクセスが不便な地域も偏在するが、一部の市が民間委託を推し進めたことにより、地域的に窓口業務の民間委託が一定程度進んだと考えられる。

#### 【自治体種別委託率】

○全体として、自治体規模が小さくなればなるほど、委託率が減少する傾向が見られる。これは、スケールメリットの確保が困難であることが理由と考えられる。

## 窓口業務の委託実施上の課題 【◎・○合算】

### ■調査概要

○各業務の課題について、選択形式にて調査を実施したところ、回答は以下のとおり。

### ■データテーブル（単位：団体）

：上位3項目      **赤字**   ：半数（800）以上の団体が課題と回答

No.	業務種別	回答団体数									
		職員に業務ノウハウが蓄積されない	処理件数が少なく経費削減効果が望めない	直接雇用より民間委託の費用が高い	プライバシー性の高い情報の漏洩リスクが高い	個人情報を保護できる仕様の作成が困難	民間委託可能な業務範囲が明確でない	民間委託では職員の業務負担が軽減されない	来庁者の待ち時間が増加してしまう	受託できる事業者が見込めない	特になし
1	住民異動届	771	474	352	736	156	287	206	100	222	115
2	住民票の写し等の交付	619	479	374	706	144	210	176	104	219	174
3	戸籍の附票の写しの交付	623	497	370	716	142	211	183	99	217	164
4	地方税法に基づく納税証明書の交付	475	662	341	811	181	218	188	44	211	152
5	戸籍の届出	783	476	316	813	151	296	222	77	223	112
6	戸籍謄抄本等の交付	642	478	367	739	149	217	179	104	219	156
7	中長期在留者に係る住居地の届出	680	665	331	617	128	251	180	68	219	140
8	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	649	743	311	623	121	232	176	55	216	136
9	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	383	658	260	553	116	233	151	43	196	190
10	埋葬・火葬許可	575	588	336	630	131	243	204	74	220	173
11	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	701	440	294	737	163	393	199	44	236	154
12	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	665	467	299	725	166	382	204	43	242	159
13	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	575	485	285	787	170	382	202	29	287	176
14	国民年金関係の各種届出書・申出書・申請書・請求書の受付	681	473	289	701	163	362	187	40	246	162
15	妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付	424	538	194	895	137	301	263	28	337	172
16	飼い犬の登録	298	892	352	373	102	185	176	14	313	284
17	狂犬病予防注射済票の交付	287	855	364	359	97	192	173	15	314	304
18	児童手当の各種請求書・届出書の受付	525	504	291	786	193	317	163	30	252	185
19	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	481	524	235	977	197	354	168	23	275	136
20	身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付	491	529	230	965	197	362	173	20	271	139
21	療育手帳の交付	475	567	230	957	197	355	165	18	266	141
22	自動車臨時運行許可	453	731	334	271	79	166	140	42	207	276
23	印鑑登録	665	524	347	606	141	217	174	87	213	159
24	印鑑登録証明書の交付	562	506	359	582	123	186	162	84	213	225
25	住居表示証明書の交付	399	611	254	378	76	143	119	44	188	279

### ■調査結果

○25業務中22業務において、「職員に業務ノウハウが蓄積されない」「処理件数が少なく経費削減効果が望めない」及び「プライバシー性の高い情報の漏洩リスクが高い」が課題の上位3項目を占める。

○4「納税証明書の交付」、5「戸籍の届出」、15「妊娠届の受付等」、19「精神障害者保健福祉手帳の交付」、20「身体障害者手帳の交付」及び21「療育手帳の交付」は、半数以上の団体が、「プライバシー性の高い情報」であることを民間委託にあたっての課題と認識する。納税証明書については、地方税法上の特別の守秘義務（地方税法22条）があること、その他の業務についても、身分関係や病歴等のセンシティブ情報を取り扱うことが要因であると考えられる。

○16「飼い犬の登録」及び17「狂犬病予防注射済票の交付」では、「直接雇用より民間委託の費用が高い」との回答が上位3項目に含まれる。これは、回答自治体（1599団体）のうち半数（800団体）以上が、「処理件数が少ない」点を課題と認識していることから、民間委託の費用が高くなる点が課題として認識されたものと考えられる。他方で、両業務について、「職員の業務ノウハウ」を課題と認識する自治体数が少なかったのは、両業務の定型業務の割合が非常に高い（飼い犬：82.3%、狂犬病予防：83.6%）ことが理由と考えられる。

○22「自動車臨時運行許可」も、飼い犬等の業務と同様「直接雇用より民間委託の費用が高い」との回答が上位3項目に含まれる。これも、同業務について処理件数が少ないこと（「処理件数が少ない」との回答が731団体）が要因と考えられる。