

【地方分権改革】平成28年提案募集方式 第1次回答を受けた意見(特別区長会提案事項)

管理番号	270	提案区分	B 地方に対する規制緩和
提案事項 (事項名)	戸籍事務の窓口業務における「公権力の行使」に当たる業務の取扱いの見直し		
求める措置の 具体的内容	戸籍事務の窓口業務に関して、真に自治体職員が行わなければならない業務の範囲を明確にするとともに、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、実務を鑑みて、その取扱いの見直し・拡大を検討すること		
具体的な 支障事例	<p>当会を構成する一部の区では、戸籍事務の窓口業務に関して民間事業者に委託を実施し、先進的な公共サービス改革を推進しているが、東京法務局の平成26年現地調査において、一部の業務内容について改善を求められた。</p> <p>また、窓口業務等の外部委託にあたり、委託可能な業務の範囲は各省庁から示されているが、その範囲が明確でないことから、例えば、</p> <p>①審査決定に係る典型的な入力、押印に関しても公権力の行使と見なされるおそれがあるため、ボタンの押下や押印といった作業的な単純業務も自治体職員が行う</p> <p>②書類不備や記載事項が不十分な申請者に対し、書類の追完や記載の修正がない場合、受理できない旨を伝えただけでも、事実上の不受理処分に該当すると見なされるおそれがあるため職員が行うなどの措置を図っている。</p> <p>その結果、業務の細分化を行わざるを得なくなっており、効率的な業務運営に支障が生じている。</p>		
制度改正 による効果	自治体職員が行わなければならない業務と、民間事業者に委託することが可能な業務の範囲が明確になることで、適切な役割分担に基づいた、効率的な業務運営が可能となる。		
根拠法令等	戸籍事務を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(平成25年3月28日付法務省民一第317号 法務省民事局民事第一課長通知)		
制度の所管・ 関係府省庁	総務省・法務省		
関係府省の 第1次回答	<p>(総務省)</p> <p>業務の範囲の明確化について、総務省においては、民間事業者に委託することが可能な業務の範囲が明確になるよう、事業を所管する省庁との協議のもと、平成27年6月4日に「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27年6月4日内閣府公共サービス改革推進室)を发出している(なお、本通知については御指摘の通知の内容を含めたものである)。</p> <p>(法務省)</p> <p>戸籍事務において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は、平成25年3月28日付け法務省民一第317号民事局民事第一課長通知及び同27年3月31日付け補佐官事務連絡に示しているとおり、事実上の行為又は補助的行為は民間事業者に対して委託することができるが、市区町村長の判断が必要となる業務は委託することができない。つまり、戸籍事務において、法令・通達等(マニュアルを含む。以下同じ。)に照らして処理の基準が明白な業務は、裁量的な判断を前提とせず、市区町村長の判断を要しない事実上の行為又は補助的行為であるから、委託することが可能であるが、法令・通達等に照らして処理の基準が明白でない業務は、裁量的な判断を前提とし、市区町村長の判断が必要となる業務であるから、委託することができない。</p> <p>したがって、戸籍事務における届書入力や法令・通達等に照らして明白な請求書の記載の遺漏、添付書面の不足等を発見し、その旨を現に請求の任に当たっている者に指摘することは、それ自体は事実上の行為又は補助的行為にすぎないから、基本的に民間事業者に委託することができるものと考えられる。</p> <p>支障事例①については、戸籍情報システムにおいて、事務処理の適正化・迅速化のため、入力された個々の届出事項について、入力すべき事項として適当であること及び相互の事項に矛盾がないことを点検するとともに、受理要件を審査し、当該事項が不適当な場合若しくは矛盾する場合又は法令に適合していない場合は、その旨を表示する機能(自動審査機能)が備えられているところ、届書の記載と入力内容の突合を行い、届出の受理要件を審査し、処分決定を行うことは、市区町村長の判断が必要となる業務であって、市区町村の職員が行うべきである。他方、届書入力作業については、市区町村の職員が処分決定を行う前に、システム上の自動審査結果の表示を一覧的に確認することができるようにするなど、事務処理工程を工夫することができれば、ボタンの押下を含む入力作業全般を民間事業者に委託することは可能と考える。</p> <p>また、事例②については、民間事業者が請求書の記載に遺漏があることや、添付書面の不足等を理由として当該請求書等を返戻することは、本来、市区町村の職員が判断して行うべき不交付処分を民間事業者が実質的に行ったものと評価されかねないことから、民間事業者に委託することは困難と考える。</p>		
第1次回答を 踏まえた意見等	<p>総務省より通知は発出済みであるが、例えば「戸籍の届出 1 戸籍の各届出の受付に関する業務一届出人の確認、届出書の記載事項及び添付書類の確認」は、通知では民間事業者の取扱いが可能な業務とされているものの、現場での判断に誤りがあったとして是正を求められた。</p> <p>現場の実態に即した委託範囲を自治体に明示する必要があると考えており、総務省は、各担当省との調整、働きかけ及びとりまとめ等、その中心的な役割を果たすべきと考える。</p> <p>平成27年6月4日「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27年6月4日内閣府公共サービス改革推進室)において、民間事業者の取扱いが可能な業務が明示されている。</p> <p>しかし、例えば「戸籍の届出 1 戸籍の各届出の受付に関する業務一届出人の確認、届出書の記載事項及び添付書類の確認」は、民間事業者の取扱いが可能な業務とされているものの、現場での判断に誤りがあったとして是正を求められた。このため法務省は、現場の実態に即した委託範囲を自治体に明示する必要がある。</p> <p>また、法務省の第1次回答のとおり戸籍事務の窓口業務の民間委託を実施する限り、実際は業務の細分化を行わざるを得なくなり、効率的な業務運営に支障が生じてしまう。</p> <p>公権力の行使とみなされている業務のうち支障事例にある確認等の業務は、民間の受付業務と大きく相違するとは考えられないため、法務省は、民間事業者でも対応可能な業務とする措置や基準設定を講ずるべきと考える。</p> <p>窓口業務には正確性と迅速性が求められるとともに、適切な判断の下での大量反復処理が必要である。また、窓口業務の委託により、民間のノウハウを利用することでサービス向上につなげる必要もある。</p> <p>一方、ノウハウの蓄積があるとしても、より高い専門性が求められる場合には、自治体側と受託者間での速やかな判断が求められる場合が生じる。</p> <p>従って、サービス利用者(住民)の立場に立ちながら、自治体職員と受託者が迅速な意図伝達が行き得る、窓口業務委託の仕組みの構築が必要である。「経済財政運営と改革の基本方針2016」にも掲げられている「窓口業務の適正な民間委託」を効果的効率的に進めるため、改めて法務・総務・厚労等関係府省で調整した、自治体窓口業務の委託への考え方を示すべきである。</p> <p>なお、戸籍・住民基本台帳等の窓口業務は専門性が高く、従事者が安定しない労働者派遣では、対応が困難である。</p>		