

自治体における窓口業務改革の必要性

- 第1節 自治体を取り巻く環境
- 第2節 国の動き・方向性
- 第3節 自治体における窓口業務改革の必要性

本章では、自治体における窓口業務改革の必要性を提示する。

まず、自治体を取り巻く環境の変化を「人口減少社会」、「住民ニーズの変化」、「自治体内部における制度の変化」という3つの視点から確認する。

次に、国の動き・方向性を「行政改革の推進」、「ICT化の推進」などの視点から整理する。

最後に、それらが自治体窓口に与える影響(可能性)をまとめることで、自治体における窓口業務改革の必要性を提示する。

第1節 自治体を取り巻く環境

《ポイント》

- ◆ 自治体を取り巻く環境として、人口減少社会の進展、住民ニーズの変化、自治体内部における制度の変化が進み、自治体窓口にも影響を与えることが予測される

1. 人口減少社会

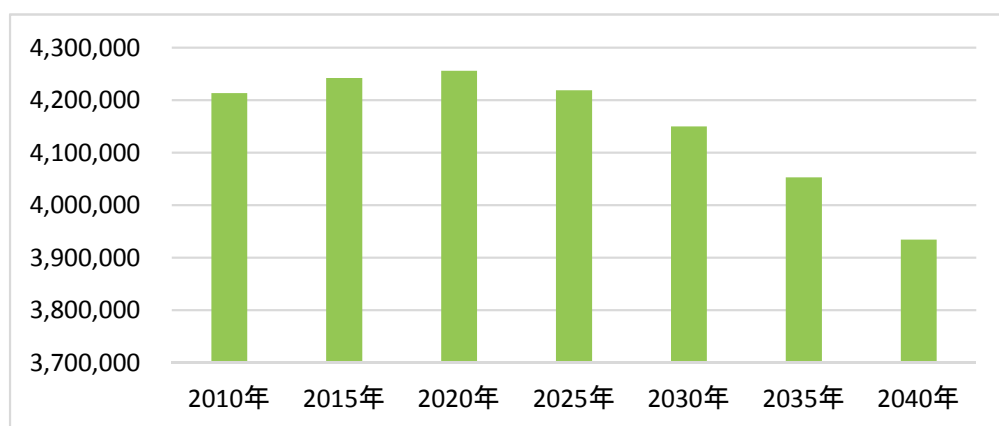
(1) 多摩・島しょ地域の将来人口

① 将来人口の予測

我が国全体ではすでに人口減少社会に転じているが、多摩・島しょ地域全体で捉えると今なお人口増加を続けており、微増傾向にある。

しかし、全国的に人口減少が進む中で、多摩・島しょ地域においても都心部から離れた自治体ではすでに人口が減少しており、**多摩・島しょ地域全体の将来人口は減少すると予測**されている。

図表3 多摩・島しょ地域の将来人口(予測)



(出典) 東京都総務局統計部ホームページ「東京都区市町村別人口の予測－統計データ－平成29年3月第1-1表 区市町村、男女別将来人口－総数－」(2019年10月閲覧)から作成

② 自治体窓口に与える影響(可能性)

人口減少社会が自治体窓口に与える影響(可能性)として、**手続き件数の減少等に伴う窓口体制の見直し**が求められる。

自治体内の人口が減少すると、来庁者数も一定程度減少し手続き件数が減少する。また、人口減少により自治体内の予算も減少するなど、窓口体制の見直しが求められる。

さらに、手続き件数の減少等に伴う窓口体制の見直しに対応するため、**業務フローの見直し**も求められる。

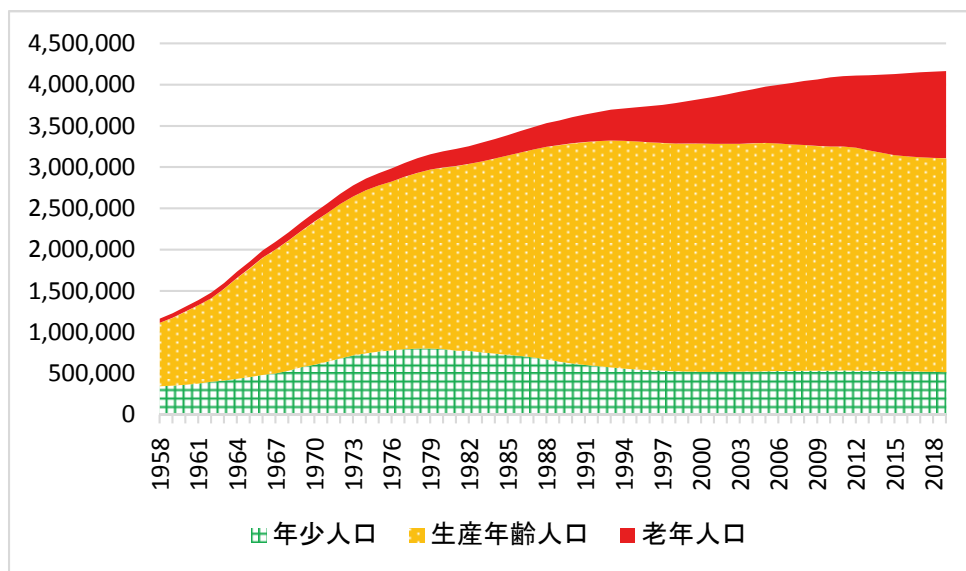
2. 住民ニーズの変化

(1) 多摩・島しょ地域の高齢化

① 高齢化の状況

全国的に高齢化が進む中で、**多摩・島しょ地域**においても急速に高齢化が進んでいる。

図表4 多摩・島しょ地域の高齢化の推移



(出典) 東京都総務局統計部ホームページ「住民基本台帳による東京都の世帯と人口 毎年1月1日現在の区市町村・年齢・町丁別世帯と人口 時系列データ 第4～6表」(2019年10月閲覧)から作成

② 自治体窓口に与える影響(可能性)

高齢化の進展が自治体窓口に与える影響(可能性)として、**高齢者目線に立った対応**が求められる。

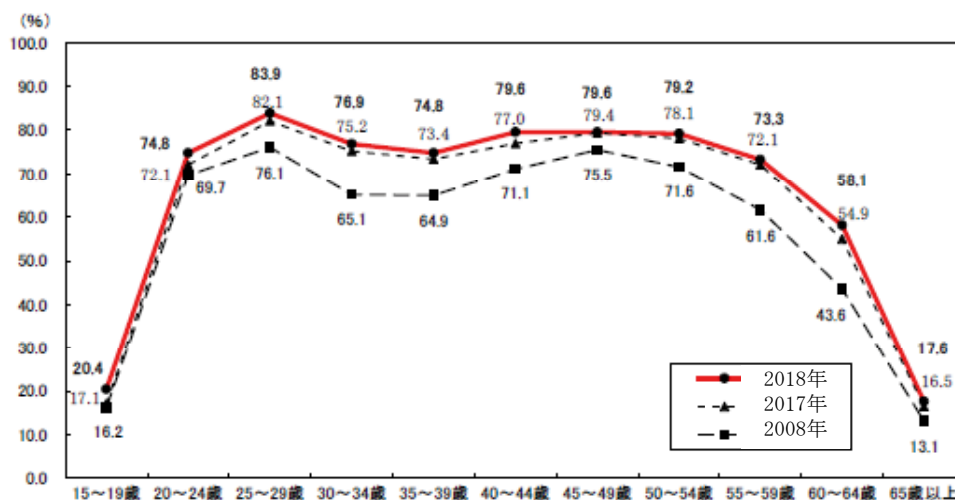
高齢者目線に立った対応としては、バリアフリー化などのハード面の対応と、手続きの簡素化などのソフト面の対応がある。さらに、介護保険や健康保険などを中心とした行政サービスに関する相談が増加することが考えられるため、よりきめ細かい対応が求められる。

(2) 東京都の共働き世帯

① 共働き世帯の状況

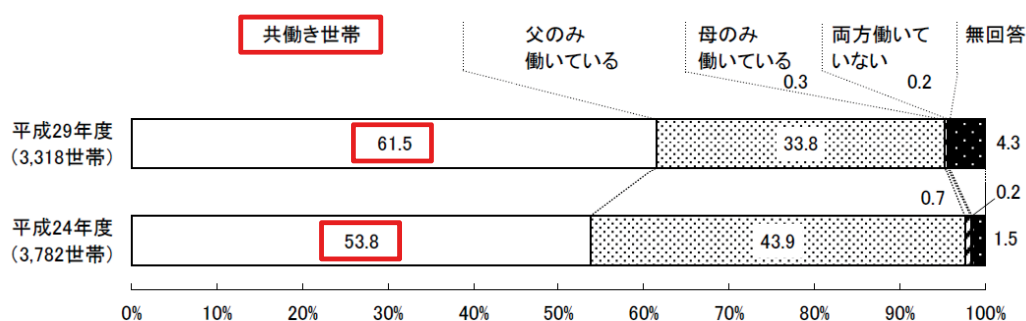
これまで我が国の女性の労働力率は、結婚・出産期にあたる年代に一旦低下し、子育てが落ち着いた時期に再び上昇するというM字カーブを描いていた。しかし、近年、女性の労働力率は年々上昇しており、東京都全体の共働き世帯が増加している。

図表5 女性の労働力率(年齢階級別)



(出典) 厚生労働省「平成30年版働く女性の実情 図1-2-2」(2019年6月24日)を和暦から西暦に修正

図表6 東京都の共働き世帯の状況



(出典) 東京都福祉保健局「平成29年度「東京の子供と家庭」」(2018年10月)から作成

② 自治体窓口に与える影響(可能性)

共働き世帯の増加が自治体窓口に与える影響(可能性)として、**開庁日・開庁時間の見直し**と**自治体窓口に来庁しなくても手続きできる方法への対応**が求められる。

共働き世帯が平日勤務である場合には、自治体窓口手続きに行く時間がないため、休日開庁・開庁時間延長などを行えば、仕事を休むことなく安心して手続きを行うことができる。

一方で、開庁日・開庁時間の見直しは、窓口職員に一定の負担がかかる。また、子育て中の共働き世帯の場合、自治体窓口に行き手続きに行くこと自体が負担となる。そのため、コンビニでの証明書交付や、チャットボット(AI)などオンライン上での行政サービスの提供等、自治体窓口に来庁しなくても手続きできる方法への対応も検討する必要がある。

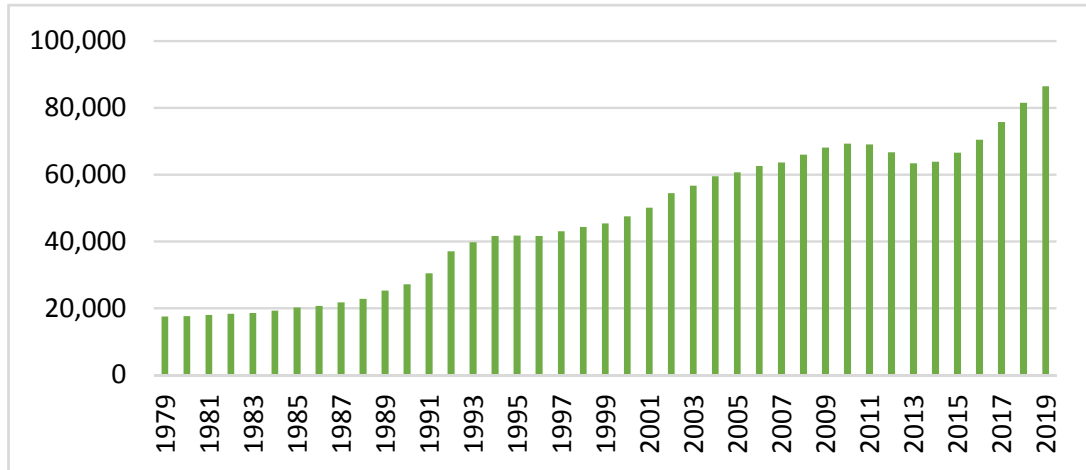
(3) 多摩・島しょ地域の外国人住民

① 外国人住民の状況

我が国全体で人口減少、とりわけ生産年齢人口が減少していく中で、新たに労働人口を確保することが求められている。2019年の出入国管理及び難民認定法の改正を中心に、国は外国人の受入れを拡大する方向で大きく政策転換を図っており、外国人住民は増加していくことが予想される。

多摩・島しょ地域自治体でも多少の増減はあるものの、外国人住民は増加傾向にある。

図表7 多摩・島しょ地域の外国人住民数の推移



(出典) 東京都総務局統計部ホームページ「外国人人口の過去データ」

<http://www.toukei.metro.tokyo.jp/gaikoku/ga-index.htm> (2019年10月閲覧) から作成

② 自治体窓口に与える影響(可能性)

外国人住民の増加が自治体窓口に与える影響(可能性)として、**外国語対応と外国人住民にのみ関係する法律への対応**が求められる。

外国語対応には、外国語ができる職員・ボランティアの活用、電話等での通訳サービスの利用、外国語対応したタブレット端末・システムの導入、書類のやさしい日本語・多言語化などで、外国人住民を支援する方法がある。

また、出入国管理及び難民認定法など外国人住民にのみ関係する法律もあり、転入出、婚姻・離婚等のライフイベントの手続きにおいて、適切に対応できるようにしておく必要がある。

3. 自治体内部における制度の変化

(1) マイナンバー制度

① マイナンバー制度の状況

マイナンバー制度は、行政を効率化し、住民の利便性を高め、公平・公正な社会を実現するための社会基盤である。マイナンバーは、社会保障、税、災害対策の3分野で、異なる行政機関が保有する個人情報と同一人の情報であることを確認するために活用される。

マイナンバー制度により、2018年10月現在で添付書類が減った行政手続は1,221にのぼる。

図表8 マイナンバー制度に伴い省略可能な主な書類の例

申請項目	申請先	省略可能な書類の例	申請項目	申請先	省略可能な書類の例
保育園や幼稚園等の利用に当たっての認定の申請(子ども・子育て支援法)	市町村	生活保護受給証明書	特別児童扶養手当の支給の申請 (特別児童扶養手当等の支給に関する法律)	都道府県・市町村	住民票
		児童扶養手当証書			課税証明書
		特別児童扶養手当証書			住民票
		課税証明書			課税証明書
児童手当の申請 (児童手当法)	市町村	課税証明書	障害福祉サービスの申請 (障害者総合支援法)	市町村	生活保護受給証明書
		住民票			障害者手帳
奨学金の申請 (独立行政法人日本学生支援機構法)	日本学生支援機構	生活保護受給証明書	障害者・児に対する医療費助成の申請 (障害者総合支援法)	都道府県・市町村	住民票
		雇用保険受給資格者証			課税証明書
		障害者手帳			生活保護受給証明書
		課税証明書			特別児童扶養手当証書
特別支援教育就学奨励費の申請 (特別支援学校への就学奨励に関する法律)	都道府県教育委員会	住民票	介護休業給付金の支給の申請 (雇用保険法)	ハローワーク	住民票
		課税証明書			
児童扶養手当の申請 (児童扶養手当法)	都道府県・市町村	生活保護受給者証明書	保険料の減免申請 (介護保険法)	市町村	住民票
		住民票			課税証明書
		課税証明書			生活保護受給証明書
		特別児童扶養手当証書			
		障害者手帳	出産育児一時金の申請 (健康保険法)	健康保険組合等	住民票
		課税証明書			
生活保護の申請 (生活保護法)	保護の実施機関(都道府県・市等)	雇用保険受給資格者証	公営住宅の入居の申請 (公営住宅法)	都道府県・市町村	住民票
		児童扶養手当証書			課税証明書
		特別児童扶養手当証書			生活保護受給証明書
					障害者手帳

(出典) 内閣府「情報連携可能な事務手続の一覧及び省略可能な書類」(2019年10月閲覧)

② 自治体窓口に与える影響(可能性)

マイナンバー制度が自治体窓口に与える影響(可能性)として、**手続きの簡素化とマイナンバー制度への対応**が求められる。

自治体窓口では手続きにおいて添付書類を求める場合があり、住民にとって煩雑であると同時に、職員にとっても添付書類の案内や書類の審査に多くの時間をかけていた。それらが、マイナンバーを提示することで、添付書類が減り、手続きが簡素化される。

一方、マイナンバー制度により、住民課窓口ではマイナンバーカードの交付、券面記載事項の変更、継続利用など新たな事務が生じている。

(2) 会計年度任用職員制度

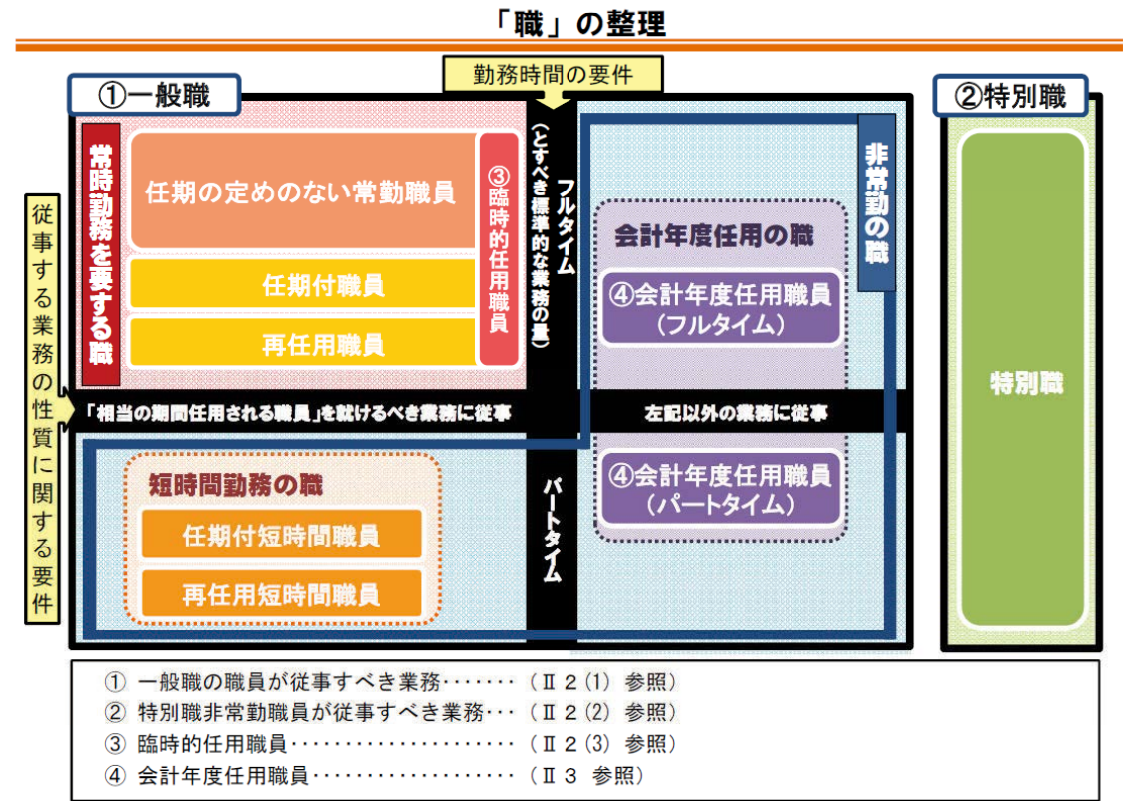
① 会計年度任用職員制度の状況

会計年度任用職員制度は、臨時・非常勤職員の適正な任用・勤務条件を確保するために、地方公務員法及び地方自治法の一部が改正されて創設された(施行日は2020年4月)。

会計年度任用職員制度が施行されると、臨時的任用職員(常勤職員に欠損が生じた場合に限定)・特別職非常勤職員(専門的な知識経験等に基づき、助言、調査等を行う場合に限定)の任用が厳格化され、これらに該当しない従来の臨時・非常勤職員は会計年度任用職員に移行する。

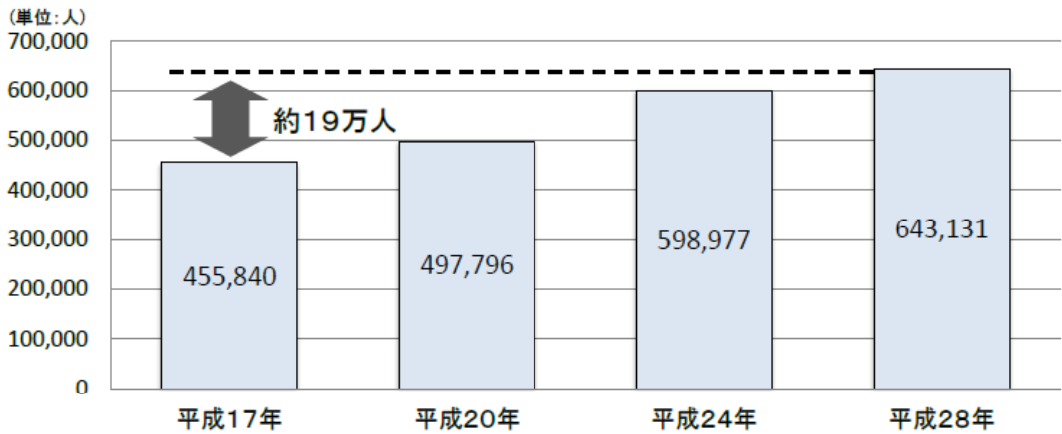
そのため、今まで自治体の一般的な事務を担っていた従来の臨時・非常勤職員の多くは会計年度任用職員に移行し、新たに期末手当等の支給が必要となる。また、**会計年度任用職員に移行予定の臨時・非常勤職員数は年々増加傾向**にあり、自治体の重要な担い手となっている。

図表9 会計年度任用職員の整理



（出典）総務省自治行政局公務員部「会計年度任用職員制度の導入等に向けた事務処理マニュアル（第2版）」（2018年10月）

図表10 会計年度任用職員数（従来の臨時・非常勤職員数）の推移



（出典）総務省「地方公務員の臨時・非常勤職員に関する実態調査」（2017年3月31日）

② 自治体窓口に与える影響(可能性)

会計年度任用職員制度が自治体窓口に与える影響(可能性)として、**人件費の増加への対応と適正な人員配置**が求められる。

自治体窓口が、会計年度任用職員に移行予定の臨時・非常勤職員によって運営されている場合、新たに期末手当等の支給が必要となり人件費が増加する。

また、適正な任用・勤務条件の確保という会計年度任用職員制度の趣旨を踏まえると、正規職員と会計年度任用職員(従来の臨時・非常勤職員)の役割を明確にして、それぞれの職責を考慮した適正な人員配置に努める必要がある。

第2節 国の動き・方向性

《ポイント》

- ◆ 国は、行政改革の推進、ICT化の推進などを行っており、自治体窓口にも影響を与えることが予測される

1. 行政改革の推進

(1) 窓口業務改革

① 窓口業務改革の状況

国は、1985年に「地方公共団体における行政改革推進の方針(地方行革大綱)」を公表してから、自治体での行政改革を推進しており、**窓口業務改革について積極的に支援を行っている。**

総務省では、2015年に「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について」を策定して、「地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査」を毎年行い、全国の自治体の窓口業務改革の取組状況を公表している。

また、「業務改革モデルプロジェクト(2016年度から2018年度まで)」や、「自治体行政スマートプロジェクト(2019年度から)」、「革新的ビッグデータ処理技術導入推進事業(RPA導入補助事業・地方公共団体におけるAI活用に関する調査研究)(2019年度から)」にて、民間委託や、AI・RPA等を活用したICT化などに取り組むモデル自治体を財政的に支援し、具体的な成果を公表することで、窓口業務改革のノウハウを共有している。

内閣府でも、「窓口業務の民間委託に係る先進・優良事例集」、「AI・ICT等を活用した業務改革に係る先進・優良事例集」を取りまとめている。

図表11 窓口業務改革の取組状況(総務省)

窓口業務の民間委託、総合窓口化、庶務業務の集約化等の実施状況について

窓口業務の民間委託の実施状況

平成30年4月1日時点

	導入団体数	市区町村数	割合
全市区町村	404団体	1,741団体	23.2%
指定都市	18団体	20団体	90.0%
特別区	20団体	23団体	87.0%
中核市	45団体	54団体	83.3%
指定都市・中核市以外の市	236団体	718団体	32.9%
町村	85団体	926団体	9.2%

(※) 内閣府通知で民間事業に取り扱われることができると整理された窓口業務のいずれかを委託している団体数

総合窓口の導入状況

平成30年4月1日時点

住民等からの各種申請等（戸籍・住民基本台帳業務、税証明、福祉業務等）に関する受付部署を複数部署から1部署に集約し、例外的なケースを除きワンストップで対応が完結する取組。

	導入団体数	市区町村数	割合
全市区町村	227団体	1,741団体	13.0%
指定都市	9団体	20団体	45.0%
特別区	7団体	23団体	30.4%
中核市	15団体	54団体	27.8%
指定都市・中核市以外の市	119団体	718団体	16.6%
町村	77団体	926団体	8.3%

庶務業務の集約化に関する実施状況について

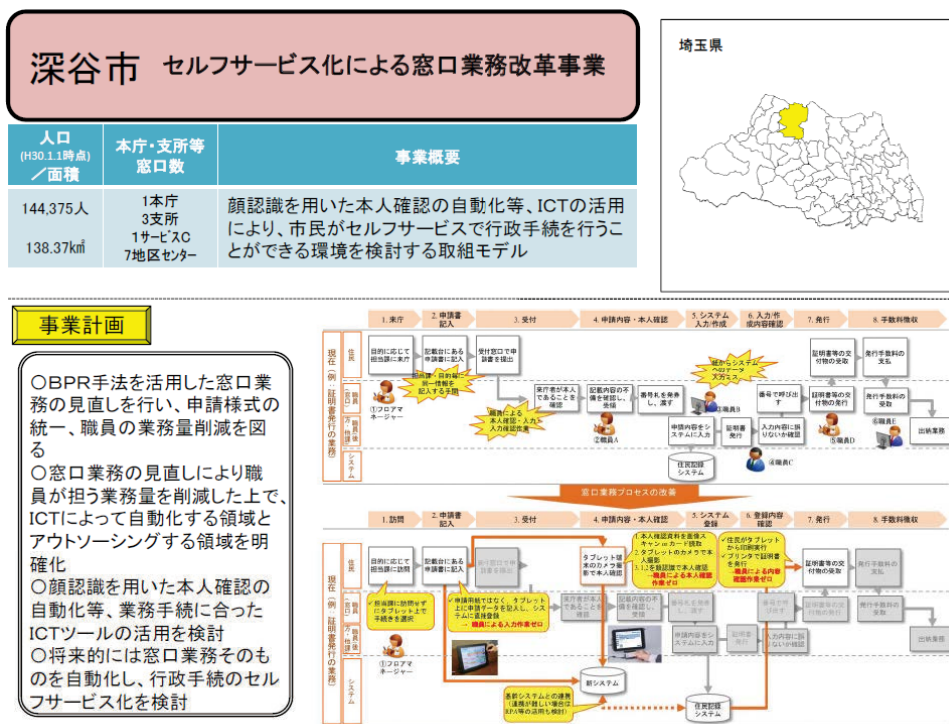
平成30年4月1日時点

人事・給与・旅費・福利厚生等の庶務業務について、庶務事務システム等を使用して発生源入力を行い、審査確認等の担当部署を集約し、各部局の庶務担当者の業務を削減する取組を行っていることをいう。

	導入団体数	市区町村数	割合
都道府県	48団体	47団体	97.9%
全市区町村	484団体	1,741団体	27.8%
指定都市	16団体	20団体	80.0%
特別区	23団体	23団体	100.0%
中核市	31団体	54団体	57.4%
指定都市・中核市以外の市	269団体	718団体	37.5%
町村	145団体	926団体	15.7%

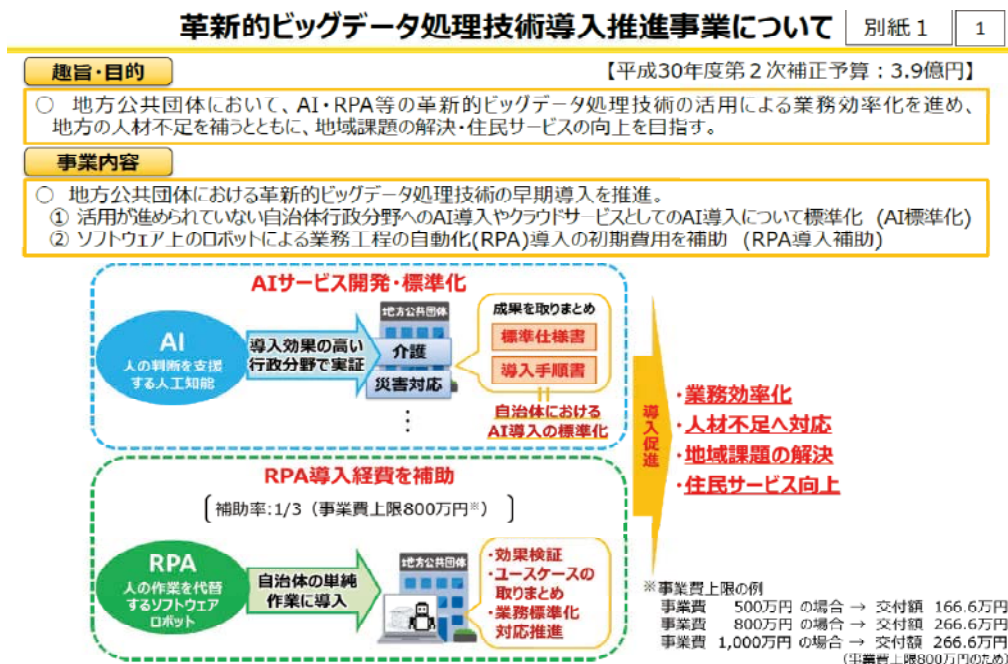
(出典) 総務省「地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査等」(2019年3月29日)

図表12 業務改革モデルプロジェクトの例(総務省)



(出典) 総務省ホームページ「平成30年度業務改革モデルプロジェクト(委託団体事業内容)」
https://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04_04000095.html (2019年10月閲覧)

図表13 革新的ビッグデータ処理技術導入推進事業(総務省)



(出典) 総務省ホームページ「革新的ビッグデータ処理技術導入推進事業(事業概要)」

https://www.soumu.go.jp/main_content/000624156.pdf (2019年10月閲覧)

② 自治体窓口に与える影響(可能性)

国の窓口業務改革の動きが自治体窓口に与える影響(可能性)として、各自治体には窓口業務改革を進めることが求められる。

国が、全国の自治体窓口の状況や、窓口業務改革の取組事例を公表することで、各自治体が窓口業務改革の情報を知ることができ、取組のきっかけや参考とすることができると期待される。また、財政的に支援する事業もあり、取組開始時の費用負担を減らすことができる。

2. ICT化の推進

(1) スマート自治体

① スマート自治体の概要

総務省では、2017年に「自治体戦略2040構想研究会」を立ち上げ、新技術(AI・RPA等)を使いこなすスマート自治体への転換を促している。

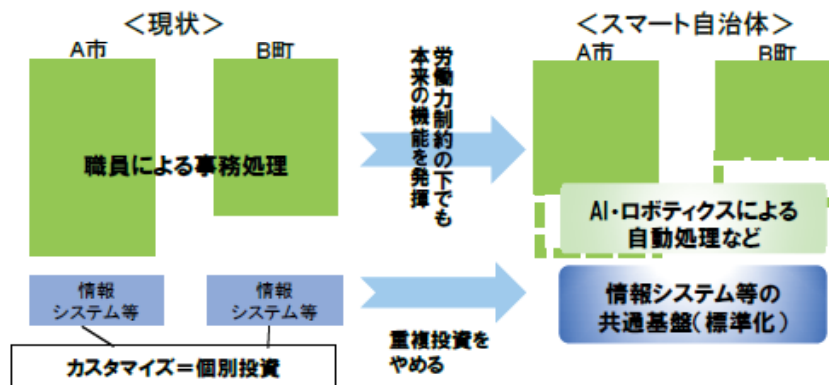
新技術(AI・RPA等)が処理できる作業は全て自動で処理を行わせて、職員は企画立案業務や住民の相談業務など、職員でなければできない業務に注力することが必要であると指摘している。

また、自治体クラウドやマイナンバー制度における情報連携など、自治体間の業務システムの共通化・標準化を促進している。現状では、自治体がシステムを独自にカスタマイ

ずする傾向にあるため、将来的には、カスタマイズせずに利用できるシステムを構築することを目指している。

それらをより具体的に検討するため、総務省では、2018年に「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会(スマート自治体研究会)」や、2019年に「自治体システム等標準化検討会」を立ち上げ、自治体におけるAI・RPA等のICT活用及び業務プロセス・システムの標準化について実務上の課題を整理している。

図表14 スマート自治体への転換



(出典)総務省 自治体戦略2040構想研究会「自治体戦略2040構想研究会第一次・第二次報告 概要」(2018年7月)

図表15 スマート自治体の実現に向けた原則

原則① 行政手続を紙から電子へ

- 住民にとって、窓口に来ることは負担
⇒ 現状のサービスのあり方を前提とせず、窓口に来なくても所期の目的を実現できないか、常に考える
- 自治体にとって、
 - ・ 紙媒体で提出された書類をシステムに入力するといった作業が大きな事務負担
(参考) 泉大津市では、各課の個々の作業のうち、入力や確認作業等の事務作業が半分程度以上と多く、相談、審査、訪問、事業計画などは2割弱
 - ・ AI・RPA等のICTを効果的に活用するためには、データが入口から電子データの形で入って来ることが重要

原則② 行政アプリケーションを自前調達式からサービス利用式へ

- 全国的なサービスとしてのアプリケーションを「利用する」という形式が最も自治体職員の事務負担を軽減
 - ・ システムについては、単にクラウド上のサービスを利用するだけであることから、調達仕様書の作成やシステムの業者選定・契約締結、システム設計、庁内関係課や他団体との調整の負担も極小化
 - ・ 制度改正やアップデート対応もクラウド上で自動で行われることから、制度改正のたびに個々の団体が個別にベンダと協議して対応を行うということも不要に
 - ・ クラウド上で各行政分野のシステムが連携できるようになれば、各自治体でシステム間連携のために進めているカスタマイズも不要に
- AIの全国的な共同利用によって、学習データ増加による質の向上と割り勘効果による価格の低減を実現
(参考) AI・RPAは、人口が一定規模以上の自治体を中心に導入。導入団体の大部分は、実証実験段階で無償の導入。実装段階では予算額確保が課題

原則③ 自治体もベンダも、守りの分野から攻めの分野へ

- 自治体もベンダも、システムの構築・保守管理といった守りの分野はできるだけ効率化した上で、AI・RPA等のICT活用といった攻めの分野へ集中して人的・財政的資源を投資
(参考) 本研究会での議論について、ベンダの業界団体に意見を照会したところ、「協調領域として、既存の業務プロセス・システムに係る部分は縮小しつつ、競争領域として、自治体の創意工夫によるAI・RPAを活用した行政サービスを促進すべき」といった意見が出された。

(出典)総務省 地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会報告書(概要)」(2019年5月)

② 自治体窓口に与える影響(可能性)

スマート自治体の考え方が自治体窓口に与える影響(可能性)として、**業務フローの見直し**が求められる。

新技術(AI・RPA等)の導入、業務システムの共通化・標準化を行うには、既存の業務フローの見直しは避けられず、職員は新技術(AI・RPA等)や業務システムへの正しい理解が求められる。

(2) デジタル手続法

① デジタル手続法の概要

2019年に公布された「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(デジタル手続法)」では、行政のデジタル化に関する基本原則と行政手続きのオンライン化のために必要な事項を定め、個別分野における各種取組施策も講じている。行政のデジタル化を推進することで、**行政手続きの利便性向上と行政運営の簡素化・効率化を図る**ことを目的としている。

自治体においては、デジタル手続法以前から行政手続きのオンライン化に向けて様々な取組を行っている。内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室が行った調査によると、市区町村1,481自治体(85.1%)で何らかの手続きに電子申請システムを整備している。

図表16 デジタル手続法の概要

《行政のデジタル化に関する基本原則》

情報通信技術を活用した行政の推進の基本原則	
社会全体のデジタル化	
国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者があらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現	
デジタル化の基本原則	
①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する	
②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする	
③コネクテッド・ワンスストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンスストップで実現する	

《行政手続きの原則オンライン化のために必要な事項》

行政手続の原則オンライン化のために必要な事項	
行政手続における情報通信技術の活用 行政手続のオンライン原則 - 行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、オンライン実施を原則化（地方公共団体等は努力義務） - 本人確認や手数料納付もオンラインで実施（電子署名等、電子納付） 添付書類の撤廃 - 行政機関間の情報連携等によって入手・参照できる情報に係る添付書類について、添付を不要とする規定を整備（登記事項証明書（2020年度情報連携開始予定）や戸籍謄抄本等（2023年度に戸籍電子証明書の提供開始予定）、本人確認書類（電子署名による代替）等を想定）	デジタル化を実現するための情報システム整備計画 - オンライン原則や添付書類の撤廃を実現するための情報システム整備計画、データの標準化、API（外部連携機能）の整備、情報システムの共有化 デジタル・デバイドの是正 - 情報通信技術の利用のための能力等の格差の是正（高齢者等に対する相談、助言その他の援助） 民間手続における情報通信技術の活用の促進 - 行政手続に関連する民間手続のワンスストップ化 - 法令に基づく民間手続について、支障がないと認める場合に、オンライン化を可能とする法制上の措置を実施

《行政手続きのデジタル化を推進するための個別施策》

本人確認情報の保存及び提供の範囲の拡大（住民基本台帳法）

公的個人認証（電子証明書）・個人番号カードの利用者の拡大（公的個人認証法、マイナンバー法）

- ・ 国外転出者の本人確認情報の公証（戸籍の附票の記載事項の追加・記載された本人確認情報の保存・提供）
- ・ 国外転出者による公的個人認証（電子証明書）・個人番号カードの利用
→ 国外転出者による公的個人認証（電子証明書）・個人番号カードを活用したオンライン手続・本人確認の実現

本人確認情報の保存及び提供の範囲の拡大（住民基本台帳法）

- ・ 本人確認情報の長期かつ確実な保存及び公証（住民票等の除票を除票簿として保存・安全確保措置等）
→ 情報通信技術を活用した個人の識別・認証を将来にわたり実現（オンライン手続・本人確認、添付書類省略の前提）

公的個人認証（電子証明書）・個人番号カードの利用者・利用方法の拡大（公的個人認証法、マイナンバー法）

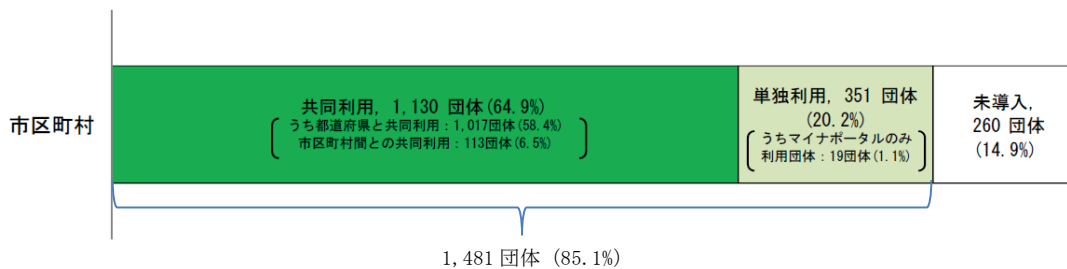
- ・ 利用者証明用電子証明書の利用方法の拡大（暗証番号入力を要しない方式）
- ・ 個人番号カードへの移行拡大（通知カードの廃止）

個人番号利用事務及び情報連携対象の拡大（マイナンバー法）

- ・ 罹災証明書の交付事務等の個人番号利用事務への追加
- ・ 社会保障分野の事務の処理のために、情報連携の対象の事務や情報を追加

（出典）内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室「デジタル手続法について 資料2」（2019年6月12日）

図表17 市区町村における電子申請システムの整備状況（eLTAXを除く）



（出典）内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室「デジタル手続法について 資料2」（2019年6月12日）に一部追記

② 自治体窓口に与える影響（可能性）

デジタル手続法が自治体窓口に与える影響（可能性）として、手続きのオンライン化を進めることが求められる。

ただし、手続きのオンライン化が進んでも、ICTを利用できない住民に対して一定の配慮が求められ、従来の手続き方法の維持が別途必要である。

3. その他

(1) トップランナー方式

① トップランナー方式の概要

トップランナー方式とは、業務改革を実施している地方自治体の経費水準を、地方交付税の基準財政需要額の算定に反映する取組をいう。ある項目にトップランナー方式を取り入れることで、自治体に業務の見直し、工夫を促すことができる。

これまでにトップランナー方式の検討対象となった業務が複数あるが、自治体の窓口業務に限ると、**窓口業務の民間委託が検討対象**となったことがある。

図表18 トップランナー方式の検討対象業務

検討対象業務	業務改革の内容	課題及び検討状況等
◇図書館管理	指定管理者制度導入等	○ これまで把握している地方団体からの意見は以下のとおりであるが、現在、更に、地方団体に対し調査中である。 ・教育機関、調査研究機関としての重要性に鑑み、司書、学芸員等を地方団体の職員として配置している。 ・福祉分野は業務の専門性が高く、直営を選択している。 ○ 関係省庁(文部科学省及び厚生労働省)や関係団体(日本図書館協会等)から、行政サービスの質の低下への懸念等の観点から慎重な意見があり、引き続き議論を継続していく。 ○ 実態として指定管理者制度の導入が進んでいない。 ○ 社会教育法等の一部改正法(2008年)の国会審議において「社会教育施設における人材確保及びその在り方について、指定管理者制度の導入による弊害についても十分配慮し、検討すること」等の附帯決議あり。
◇博物館管理		
◇公民館管理		
◇青少年教育施設管理		
◇児童館等管理		
◇公立大学運営	地方独立行政法人化	○ これまで把握している地方団体からの意見は以下のとおりであるが、現在、更に、地方団体に対し調査中である。 ・小規模な公立大学については、法人化にコストがかかることから効率化が困難となる可能性がある。 ・学部によって、民間との共同研究等による外部資金の獲得等、効率化可能な程度が異なる。
◇窓口業務 (戸籍業務、住民基本台帳業務、税証明業務、福祉業務等)	総合窓口・アウトソーシングの活用	○ 政府内において、窓口業務等の民間委託の為に業務マニュアル・標準委託仕様書(案)を今年度中に作成予定。 ○ また、第31次地方制度調査会において、公権力の行使を含む窓口業務に地方独立行政法人を活用することについて答申があり、総務省において、その趣旨・内容を踏まえ、具体的な取組内容を検討している。 ○ 地方団体からは、現在政府の取組を注視しているとの意見があり、現在、更に、地方団体に対し調査中である。

(出典)内閣府ホームページ「トップランナー方式の取組の現状について 資料2」

<https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/special/reform/wg3/280923/pdf/shiryou2.pdf> (2019年10月閲覧)

② 自治体窓口に与える影響(可能性)

トップランナー方式が自治体窓口に与える影響(可能性)として、**窓口体制の見直し**が求められる。

今後、地方交付税の基準財政需要額の算定根拠が変われば、窓口にかかる経費を見直す必要がある。その場合、トップランナー方式の算定根拠となった取組の導入を検討するなど、窓口体制を見直すことが求められる。

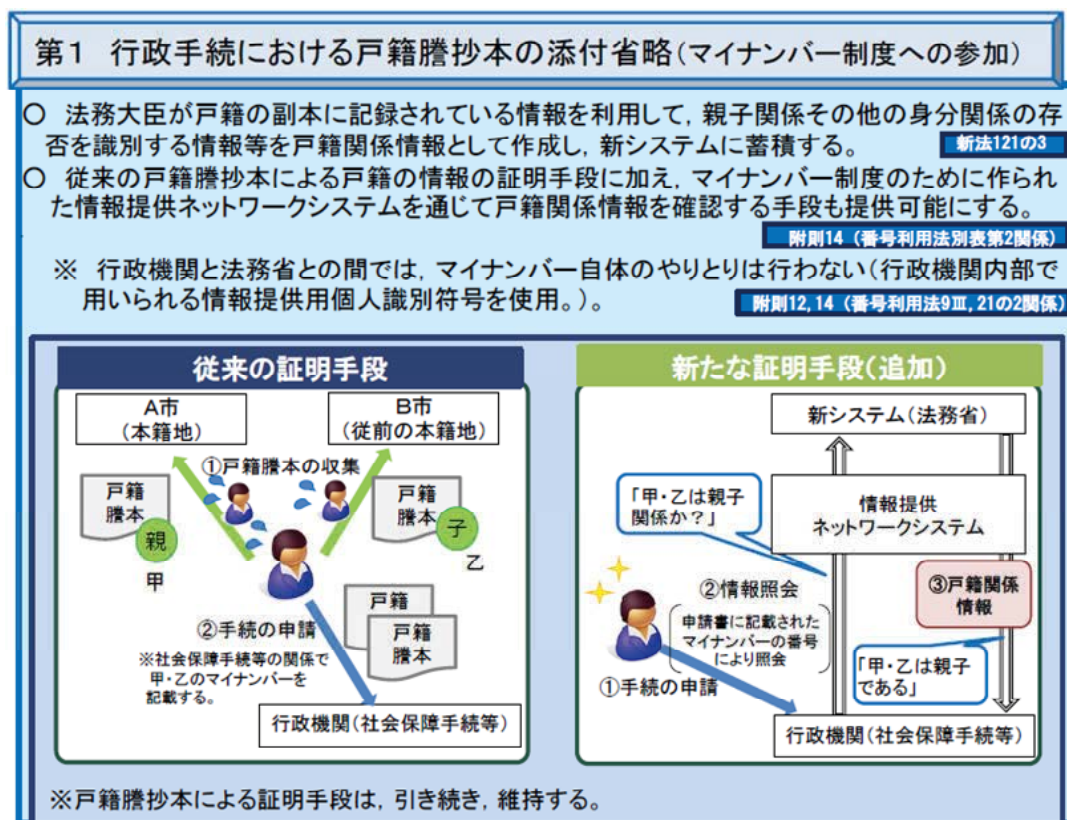
(2) 戸籍法の改正

① 戸籍法改正の概要

2019年に戸籍法が改正され、**法務省が管理している戸籍副本データ管理システムを、全国の自治体でも活用できるようになった。**

これにより、行政手続きにおける戸籍謄抄本の添付省略(マイナンバー制度への参加)、戸籍の届出における戸籍謄抄本の添付省略、本籍地以外での戸籍謄抄本の発行が今後行われる予定である。

図表19 戸籍法改正のイメージ図



(出典)法務省ホームページ「改正の概要」

<http://www.moj.go.jp/content/001295590.pdf> (2019年10月閲覧)

② 自治体窓口に与える影響(可能性)

戸籍法の改正が自治体窓口に与える影響(可能性)として、**手続きの簡素化と業務フローの見直し**が求められる。

戸籍謄抄本の添付が省略となり、手続きが簡素化される一方、本籍地以外でも戸籍謄抄本を発行できるようにするため、業務フローを見直す必要がある。

第3節 自治体における窓口業務改革の必要性

《ポイント》

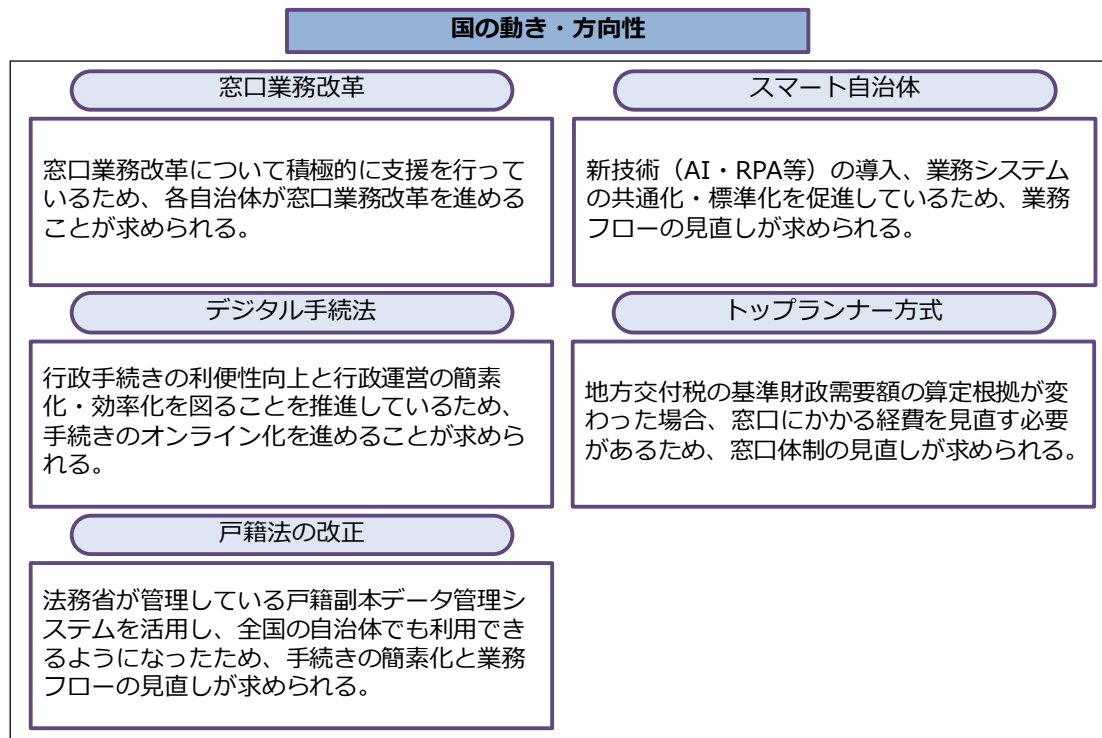
- ◆ 自治体を取り巻く環境、国の動き・方向性は変化しており、自治体窓口に大きな影響を与えている
- ◆ 多摩・島しょ地域自治体は、人口減少社会を含めた厳しい環境の変化に柔軟に対応するために、窓口業務改革を行うことが求められる

1. 自治体窓口に与える影響(可能性)のまとめ

第1節「自治体を取り巻く環境」、第2節「国の動き・方向性」における、自治体窓口に与える影響(可能性)を次のとおりまとめた。

図表20 自治体窓口に与える影響(可能性)のまとめ

自治体を取り巻く環境	
多摩・島しょ地域の将来人口 多摩・島しょ地域全体の将来人口は減少すると予測されているため、手続き件数の減少等に伴う窓口体制の見直しが求められる。	多摩・島しょ地域の高齢化 多摩・島しょ地域において急速に高齢化が進んでいるため、高齢者目線に立った対応が求められる。
東京都の共働き世帯 近年、女性の労働力率は年々上昇しており、東京都全体の共働き世帯が増加しているため、開庁日・開庁時間の見直しと自治体窓口に来庁しなくても手続きできる方法への対応が求められる。	多摩・島しょ地域の外国人住民 多摩・島しょ地域自治体において外国人住民は増加傾向にあるため、外国語対応と外国人住民にのみ関係する法律への対応が求められる。
マイナンバー制度 マイナンバー制度は、行政を効率化し、住民の利便性を高めるための社会基盤であるため、手続きの簡素化とマイナンバー制度への対応が求められる。	会計年度任用職員制度 会計年度任用職員に移行予定の臨時・非常勤職員数は年々増加傾向にあり、新たに期末手当等の支給が必要となるため、人件費増加への対応と適正な人員配置が求められる。



2. 自治体における窓口業務改革の必要性

「1. 自治体窓口に与える影響(可能性)のまとめ」で記載したように、自治体を取り巻く環境、国の動き・方向性は変化しており、自治体窓口に大きな影響を与えている。

そのため、**多摩・島しょ地域自治体は、人口減少社会を含めた厳しい環境の変化に柔軟に対応するために、窓口業務改革を行うことが求められる。**

【コラム】2045年の住民課正規職員数の見込み

第2章第1節「1. 人口減少社会」で示したように、多摩・島しょ地域全体の将来人口は減少すると予測されている。その結果、働き手である生産年齢人口（15歳から64歳までの人口）も減少するため、自治体予算・職員採用が厳しくなり、自治体の正規職員数も減少することが考えられる。そこで、2018年4月1日時点での住民課正規職員数に、2018年から2045年までの生産年齢人口の減少率を乗じて、人口規模を基準とした2045年4月1日時点での住民課正規職員数を自治体ごとに試算した。

その結果、**住民課正規職員数は大幅に減少した結果となった。**ただし、減少率は現時点での予測であり、また住民課正規職員に求められる業務も変化する可能性があるなど、この結果のように単純に人口規模を基準とした職員配置が適正であるとは限らない。しかし、各自治体は人口減少社会に向けて様々な指標を考慮しながら、窓口業務改革を行うことが求められる。

図表21 住民課正規職員数の見込み

自治体名	生産年齢人口				生産年齢人口 の減少率	住民課正規職員数		
	2015年	2020年	2045年	2018年 (算定)	2018年→2045年	2018年4月1日	2045年4月1日 (見込)	増減
	A [人]	B [人]	C [人]	D [人] $A + (B - A) \div 5 \times 3$	E [%] $(C - D) \div D$	F [人]	G [人] $E \times F$	H [人] $G - F$
八王子市	365,200	351,461	252,633	356,957	-29.2%	236	167	▲ 69
立川市	111,708	111,339	94,307	111,487	-15.4%	71	60	▲ 11
武蔵野市	97,122	95,171	80,138	95,951	-16.5%	83	69	▲ 14
三鷹市	124,968	125,015	109,862	124,996	-12.1%	59	52	▲ 7
青梅市	82,807	77,845	50,668	79,830	-36.5%	56	36	▲ 20
府中市	171,725	171,612	144,825	171,657	-15.6%	85	72	▲ 13
昭島市	69,891	66,819	50,846	68,048	-25.3%	41	31	▲ 10
調布市	152,690	155,925	135,901	154,631	-12.1%	81	71	▲ 10
町田市	265,824	262,089	199,375	263,583	-24.4%	219	166	▲ 53
小金井市	82,824	83,004	73,261	82,932	-11.7%	42	37	▲ 5
小平市	123,285	122,189	104,181	122,627	-15.0%	68	58	▲ 10
日野市	118,195	118,933	100,672	118,638	-15.1%	62	53	▲ 9
東村山市	92,573	87,826	76,132	89,725	-15.1%	44	37	▲ 7
国分寺市	82,446	82,402	70,161	82,420	-14.9%	50	43	▲ 7
国立市	48,850	48,751	42,027	48,791	-13.9%	30	26	▲ 4
福生市	37,013	33,363	16,440	34,823	-52.8%	21	10	▲ 11
狛江市	51,998	52,079	45,744	52,047	-12.1%	23	20	▲ 3
東大和市	52,032	51,923	44,099	51,967	-15.1%	35	30	▲ 5
清瀬市	44,647	44,073	36,293	44,303	-18.1%	30	25	▲ 5
東久留米市	70,712	68,723	54,610	69,519	-21.4%	26	20	▲ 6
武蔵村山市	43,125	42,734	34,091	42,890	-20.5%	20	16	▲ 4
多摩市	90,413	85,498	60,501	87,464	-30.8%	66	46	▲ 20
稲城市	56,348	56,669	47,343	56,541	-16.3%	24	20	▲ 4
羽村市	35,128	33,185	21,174	33,962	-37.7%	28	17	▲ 11
あきる野市	47,446	45,734	33,971	46,419	-26.8%	21	15	▲ 6
西東京市	129,292	128,396	108,600	128,754	-15.7%	77	65	▲ 12
瑞穂町	20,567	19,674	13,781	20,031	-31.2%	20	14	▲ 6
日の出町	8,902	8,272	7,367	8,524	-13.6%	5	4	▲ 1
檜原村	1,016	799	250	886	-71.8%	0	0	0
奥多摩町	2,375	1,866	570	2,070	-72.5%	4	1	▲ 3
大島町	4,220	3,767	2,651	3,948	-32.9%	5	3	▲ 2
利島村	205	176	118	188	-37.1%	0	0	0
新島村	1,403	1,248	903	1,310	-31.1%	8	6	▲ 2
神津島村	1,080	914	581	980	-40.7%	1	1	0
三宅村	1,319	1,139	798	1,211	-34.1%	2	1	▲ 1
御蔵島村	219	222	218	221	-1.3%	0	0	0
八丈町	3,928	3,325	1,630	3,566	-54.3%	3	1	▲ 2
青ヶ島村	130	113	61	120	-49.1%	1	1	0
小笠原村	2,191	2,101	1,598	2,137	-25.2%	1	1	0

※2018年4月1日時点での住民課正規職員数は、総務省「地方公共団体定員管理関係 第2表-1 部門別職員数」の「企画・総務」の「住民関連一般」及び「戸籍等窓口」の合計をもとに作成
 (出典) 国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口 結果表2_2」(2018年推計)
 総務省「地方公共団体定員管理関係 第2表-1」(2018年4月1日)