

# 窓口業務の民間委託に関する検討

平成27年10月30日

内閣府 公共サービス改革推進室

# 1. 当室のこれまでの取組

---

## 競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(公共サービス改革法)に基づく地方自治体における公共サービス改革の推進のための環境整備

(1) 地方自治体の窓口業務について民間事業者への委託可能な範囲等の整理・地方自治体への通知発出

- ・「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へ委託することが可能な業務の範囲等について」の発出(H20年1月17日 H27年6月4日改定)

(2) 地方自治体の民間事業者への業務委託における偽装請負に関する留意点の整理・地方自治体への情報提供

- ・「地方公共団体の適正な請負(委託)事業推進のための手引き」を厚生労働省と協議の上、作成・公表(H24年1月 H26年3月改訂)

(3) 地方自治体の公金債権回収業務について民間委託活用のための調査検討・地方自治体への情報提供

- ・公金債権回収及びその民間委託の有効性や課題について「地方公共サービス小委員会報告書」として取り纏め、公表(H26年3月)
- ・日本弁護士連合会と連携し、地方自治体職員向け債権回収に関する実務研修会を開催

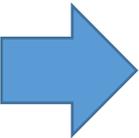
## 2. 窓口業務等の外部委託の課題

### 国・制度の課題

- ・委託可能な業務の範囲を国から示しているが、具体の実務に即した整理になっておらず、例えば一見単純に見える窓口業務でも、専門的に職員が判断すべき事項が含まれている場合があるなど、「公権力の行使」に相当する事務と民間委託できる事務とを業務毎、自治体毎に試行錯誤しながら整理しているのが実態
- ・上記に伴い、「偽装請負」の問題が発生

### 自治体の課題

- ・作業手順や運用等が自治体ごとにまちまちであり、また、業務のノウハウが職員個人に蓄積され、組織的・体系的に共有されていない
- ・情報処理システム等が自治体職員自ら業務を行うことを前提として設計されており、委託をする場合に改修が必要
- ・窓口業務等の事務について実務の経験を有する受託者が不在



官民競争入札等監理委員会地方公共サービス小委員会において、地方自治体の協力を得ながら関係省庁と連携し、モデル的な外部委託の試行を通じて下記の取組を行い、地方自治体における取組を支援

- ・自治体の規模に応じた作業手順や運用モデルの構築
- ・民間委託可能な範囲の具体的な整理
- ・民間委託のための業務マニュアル・標準委託仕様書の整備