

平成 27 年 11 月 13 日  
 全国市長会 行政委員会  
 立川市長 清水 庄平

## 公共サービスイノベーションの実現に向けた課題と対応の方向性に関する意見

自治体等における先進的な取組を全国に情報提供していくことは非常に有意義であるが、検討にあたっては以下の点について十分にご配慮いただき、丁寧に検討していただくよう意見申し上げます。

### 1. アウトソーシング、ITを活用した業務改革、クラウド化について

#### (1) 窓口事務のアウトソーシングについて

- ・自治体における窓口業務については、労働者派遣法等法制度上の課題もあり、それによる限定的な委託では費用対効果も限定されることから、現状では積極的な導入に踏み切れていない。
- ・とりわけ相談業務の多い福祉分野については、窓口業務を委託することが難しい。(参考：視察していただいた海老名市の窓口事務の委託では、市民課窓口の正職員は 20 名から 8 名に減っているが、福祉総合窓口の正職員は 121 名から 114 名までにしか減っていない。)

※参考 総務省「地方公共団体における窓口業務の民間委託に関する調査(H26.10.1 現在)」

#### ○窓口業務の民間委託の実施状況

民間委託導入団体数：208 団体（12%） ※1, 741 団体  
 （うち一般市 140 団体（19%） ※727 団体）

#### ○窓口の民間委託を阻害する要因

- ・個人情報への取扱いに課題あり : 54%（一般市 55%）
- ・制度上市区町村職員が行う事務 : 34%（一般市 35%）
- ・サービスの質の低下の恐れ : 34%（一般市 33%）
- ・偽装請負との懸念で躊躇 : 31%（一般市 34%）
- ・件数が少なく効率化できない : 22%（一般市 20%）
- ・市民の理解が得られない : 12%（一般市 14%）
- ・窓口職員の再配置に課題 : 6%（一般市 5%）

- (2) 小規模・地方部の自治体においては、業務に精通した事業者の確保が困難であることを十分に踏まえて、今後の方向性を検討されたいこと。

(参考：視察していただいた海老名市の窓口事務の委託では、民間業者が市民総合窓口の経験・ノウハウを有していたが、そうした民間業者及び人材はそれ程多くはいないと考えられる。)

- (3) なお、住民サービスの向上を図る上では、利用者目線による地域課題解決が重要である。ひとつの例として、立川市においては、地域福祉コーディネーターを各地域包括支援センターに配置し、地域の高齢者等の相談機会の充実や地域の主体的な支えあいを促進する取り組みに努めている。

## 2. 公的ストックの有効活用について

- ・自治体の置かれている状況は、人口規模、地域特性など多様であることを十分考慮すべき。例えば、再開発事業を行おうとしてもテナントが見込めない、あるいは、公有地を売却もしくは賃貸しようとしても民間事業者が見つからない自治体も相当数存在すると考えられ、先進的な取組が成立した経緯や横展開する場合に必要な条件なども併せて情報提供すべき。豊島区新庁舎の整備や柏市の地域医療福祉拠点などの取組は、それほど多くの自治体に横展開できるものではない。
- ・また、先進的な取組は、地域活性化やまちづくりの観点から進められているものが多く、単に公的ストックの有効活用というだけでは、議会、地域住民等の理解が得られないことに留意すべき。

## 3. 公共サービスイノベーション全般について

- ・公共サービスのイノベーションの先進的な取組の横展開にあたっては、住民福祉の向上や地域課題の解決を図るという視点から先進的な取組を選定すべきである。単にコスト削減を図ればよいという視点では、他の自治体への横展開は難しいと考える。
- ・上記1、2で述べたように、行政事務の外部委託やPPP、PFIの導入等については、人口が一定規模以上の団体に一律の方式を原則化するような考え方は、人口、地理的条件等が多様であることから困難である。
- ・アウトソーシング、ITを活用した業務改革を進めるにあたっては、人口規模やそれぞれの地域特性に応じて柔軟に対応することとし、標準的なマニュアルの整備や、先進事例における課題とその対処方法などを明確化し、自治体の取組を支援すること。