

第8回 国と地方のシステムWG 御説明資料 (窓口業務の民間委託関係)



総務省

平成29年10月25日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

1. 標準委託仕様書等の取組の拡充について

○標準委託仕様書等の概要

地方自治体が窓口業務の民間委託を実施する際の注意点や委託可能な業務範囲等を整理し、主に自治体に向けて、民間委託をする際の注意点等をまとめたガイドラインや自治体が入札公告等を行う際の標準的な仕様書等を整理したもの。現在、モデル自治体における試行を踏まえ、標準委託仕様書等(案)を修正しているところ。住基・戸籍・国保・マイナンバーの4分野7業務。

○標準委託仕様書等の取組の拡充

全国の窓口業務の民間委託を行っている自治体に対する調査(アンケート調査及びヒアリング)を実施し、その委託状況等を踏まえ、取組拡充の対象及び方向性を整理。近日中に関係府省庁と協議開始予定。

2. 包括民間委託等のアウトソーシング手法の活用調査・整理状況

○包括民間委託の考え方

- ・従来は、公共施設等の運営検討の民間開放(PPP/PFI)の際の方法論の一つとして議論されており、「受託した民間事業者による創意工夫やノウハウが活用され、より効率的・効果的に運営できるよう複数の業務や施設管理を包括的に委託すること」と定義。
- ・窓口業務との関係では、小規模自治体が民間委託を実施する際に、必要な業務量を確保するための方法論
- ・「庶務業務と窓口業務」、「施設管理と窓口業務」等自治体実情に合わせた様々な組み合わせを想定

○調査方法

包括民間委託を実施している自治体に対し、具体的な実施方法についてヒアリング調査等を実施。包括民間委託を選択した経緯、契約の内容、導入効果、現在の課題などについて整理しており、12月の官民競争入札等監視委員会、地方公共サービス小委員会における審議の後、年度内に同小委報告書として公表予定。

3. 自治体の歳出削減効果を測定する「簡便なツール」

(1) 検討状況について

(1) 経緯

平成28年度の「経済財政運営と改革の基本方針」において、窓口業務の民間委託等の歳出削減効果を測定する簡便なツールを提供し、自治体による民間委託等の検討を支援する旨記載。

その後、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ける議論に基づき検討。

(2) 取組

当室が平成29年5月15日より、全国の268市区町村※¹に対するアンケート調査※²及び10の市区町に対するヒアリングを実施し、具体的な民間委託の状況を把握したうえで検討。

(3) 「簡便なツール」(案)の検討状況

①窓口業務の民間委託を実施している自治体の各種情報を整理したデータシート、②窓口業務の民間委託にかかる参考事例集の2種を作成しており、12月の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ける審議の後公表予定。いずれについても、窓口業務の民間委託を検討している自治体が、類似の取組を行っている自治体に関するデータ等必要な情報を簡便に入手することが狙い。

さらに、委託費用の一般化について検討を加えてきたが、困難な課題が多い※3ため、今後、自治体から民間委託前の費用等についてもデータの提供を依頼し、収集したデータに基づいて、委託の事前・事後を比較し、どの程度費用削減効果があったのか各自治体毎に把握していく予定。

- ※1 総務省自治行政局「地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査」（平成28年3月25日公表）において窓口業務の民間委託を実施しているとされた自治体
- ※2 各自治体にアンケートの未回答欄等を照会中であり、数値は暫定的なもの
- ※3 費用分析の対象となった自治体の多くは、人口が10万人以上の自治体であり、小規模自治体の参考とはならない可能性があること

3. 自治体の歳出削減効果を測定する「簡便なツール」

(2) データシートの概要

○内容

- ・対象自治体の基礎情報(住民基本台帳人口、総面積、人口密度等)
- ・平成28年1月1日時点の窓口業務委託の契約内容(契約金額、契約事業者、契約期間、SLA締結の有無等)
- ・窓口業務委託をしている業務の年間処理件数、郵送処理件数、各業務内の作業の委託の可否等
- ・窓口業務委託前後の効果測定(市民アンケート、業務量調査、コスト分析等)の実施有無 等

○データ収録自治体

本データ収録自治体は、1. (2)のアンケート調査に解答した自治体のうち、郵便局に委託してるもの等、本データシートに適切でない契約のみを行っている自治体を除く227団体。

○活用方法

- ①窓口業務の民間委託を検討している自治体が、規模、地域特性の類似している自治体の各種情報を検索し、その委託金額、委託事業者、入札方式等を把握する。
- ②複数業務の包括委託を希望している場合に、先行自治体を検索し、その受託事業者の実施体制や委託している作業範囲等を情報収集することも可能。

○下記の例では、人口規模を「10万以上～50万未満」で窓口業務として「住民票の写しの交付」を行い、事業効果の測定結果を公表している自治体を想定し抽出したところ、複数の自治体が該当することが判明。

○当該自治体の欄から、委託している民間事業者名、契約金額、住民票の写しの交付以外の委託業務及び業務量(処理件数等)、委託範囲等について把握でき、更なる情報収集のための自治体の広報URLも入手可能。

契約金額として総費用、業務開始前の準備費用、年間の運営費用、受託事業者名が掲載。

各効果測定の実施有無とその効果が掲載。

委託業務の作業工程のうち、どの範囲まで委託しているのか掲載。

抽出後のデータシート(一部抜粋)

目的 大分類 中分類 小分類 調査項目 詳細項目	自治体基礎情報				委託基礎情報													導入作業情報				委託業務詳細情報											
	基礎情報		規模情報		委託業務情報			契約情報										検討段階 事業効果の測定				証明発行											
					窓口業務			契約金額										市民アンケート		コスト分析		住民票の写し等の交付											
					住民異動関係	証明発行	戸籍届	契約金額		受託事業者名								実施有無	実施有無		業務基礎情報												
項目番号	1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
93	埼玉県	狭山市	10万人～20万人未満	3,500.4	狭山市窓口受付等業務委託	▼	▼	○	○	○	○	○	▼	▼	○	25,753,740	25,753,740	株式会社 パソナ パソナ・川越	○	○	○	▼	▼	○	http://www.city.sayama.saitama.jp/shisei/shiseisanka/anketo/index.html	市民課	55,484	10,598	○	○	▼	▼	
164	東京都	豊島区	20万人～50万人未満	21,571.0	総合窓口業務委託(長期継続契約)	○	○	○	○	○	○	▼	▼	○	708,878,088	446,864,957	株式会社ジェイエスキューブ	○	○	○	▼	▼	○	http://www.city.toshima.lg.jp/009/kuse/shisaku/shisaku/hakusho/gyose/1702281508.html	総合窓口課	77,924	37,448	○	○	○	○		
247	三重県	伊勢市	10万人～20万人未満	1,318.1	伊勢市戸籍住民関係窓口業務等委託	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	159,192,000	53,064,000	アール・オー・エス中部 株式会社	▼	○	-	▼	▼	○	http://www.city.ise.mie.jp/	戸籍住民課	27,256	6,049	○	○	○	○	

3. 自治体の歳出削減効果を測定する「簡便なツール」 (4) 窓口業務の民間委託にかかる参考事例集

○窓口業務の民間委託導入の背景、導入による効果、実施において生じる様々な課題及び課題に対する取組について10の自治体の事例を紹介

導入の背景(一部)

- 特定世代の一斉退職、将来的な事務量増
- 委託が可能な業務は原則委託することとする自治体の方針決定
- 新庁舎建設、庁舎レイアウトの変更、総合窓口の設置等、窓口業務全体の見直し

偽装請負防止策(一部)

- 執務スペースに、パーテーションの設置、レイアウトの変更を行い、職員と委託職員のエリア分け
- 委託職員から職員への個別業務引継ぎの際、連絡票(エスカレーションシート)・連絡用ボックス等を使用
- 職員への偽装請負にかかる研修、教育の徹底

導入後の効果(一部)

- 繁閑に応じた人員の柔軟な配置による待ち時間の減少
- 委託職員による接遇の向上、外国語対応、土日開庁による市民サービスの向上
- 労務管理、教育研修に関する職員の負担軽減

個人情報保護対策(一部)

- システムの利用権限の制限、システムログの取得
- 執務室内への情報機器持込の制限
- 個人情報保護に関する誓約書の取得
- 個人情報保護の研修・講習の実施、セルフチェックシートの活用