

# 窓口業務の民間委託に関する検討

平成27年12月3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に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. 経済財政諮問会議の動き

経済財政運営と改革の基本方針2015（抜粋）

第3章「経済・財政一体改革」の取組－「経済・財政再生計画」

4. 歳出改革等の考え方・アプローチ

〔I〕公的サービスの産業化

民間の知恵・資金等を有効活用し、公共サービスの効率化、質の向上を実現するとともに、企業やNPO等が国、地方自治体等と連携しつつ公的サービスへの参画を飛躍的に進める。また、これまで十分に活用されていない公的ストック（社会資本、土地、情報等）を有効に活用する。さらに、規制改革や公共サービス・公共データの見える化等により、新たな民間サービスの創出を促進する。

（多様な行政事務の外部委託、包括的民間委託等の推進）

・ 外部委託等が進んでいない分野のうち、市町村等で今も取組が遅れている分野を中心に適正な外部委託を加速する。さらに、これまで取組が進んでいない、窓口業務などの専門性は高いが定型的な業務について、官民が協力して、大胆に適正な外部委託を拡大する。

経済財政諮問会議

経済・財政  
一体改革推進委員会

社会保障  
WG

非社会保障  
WG

制度・地方行財政  
ワーキング・グループ

(1) 集中改革期間を中心とする経済・財政一体改革の進め方について、主要歳出分野ごとにKPIを設定するとともに、改革工程表を作成する。

(2) 歳出改革（「公的サービスの産業化」「インセンティブ改革」「公共サービスのイノベーション」）への取組を促進するため、関係府省及び予算当局と連携し、予算編成過程からPDCAを回す仕組みを構築する。

(3) 改革工程表に基づき、毎年度、進捗管理・点検・評価を行い、結果をその後の改革に反映する。2018年度には経済・財政一体改革の中間評価を行う。

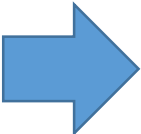
### 3. 窓口業務等の外部委託の課題

#### 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

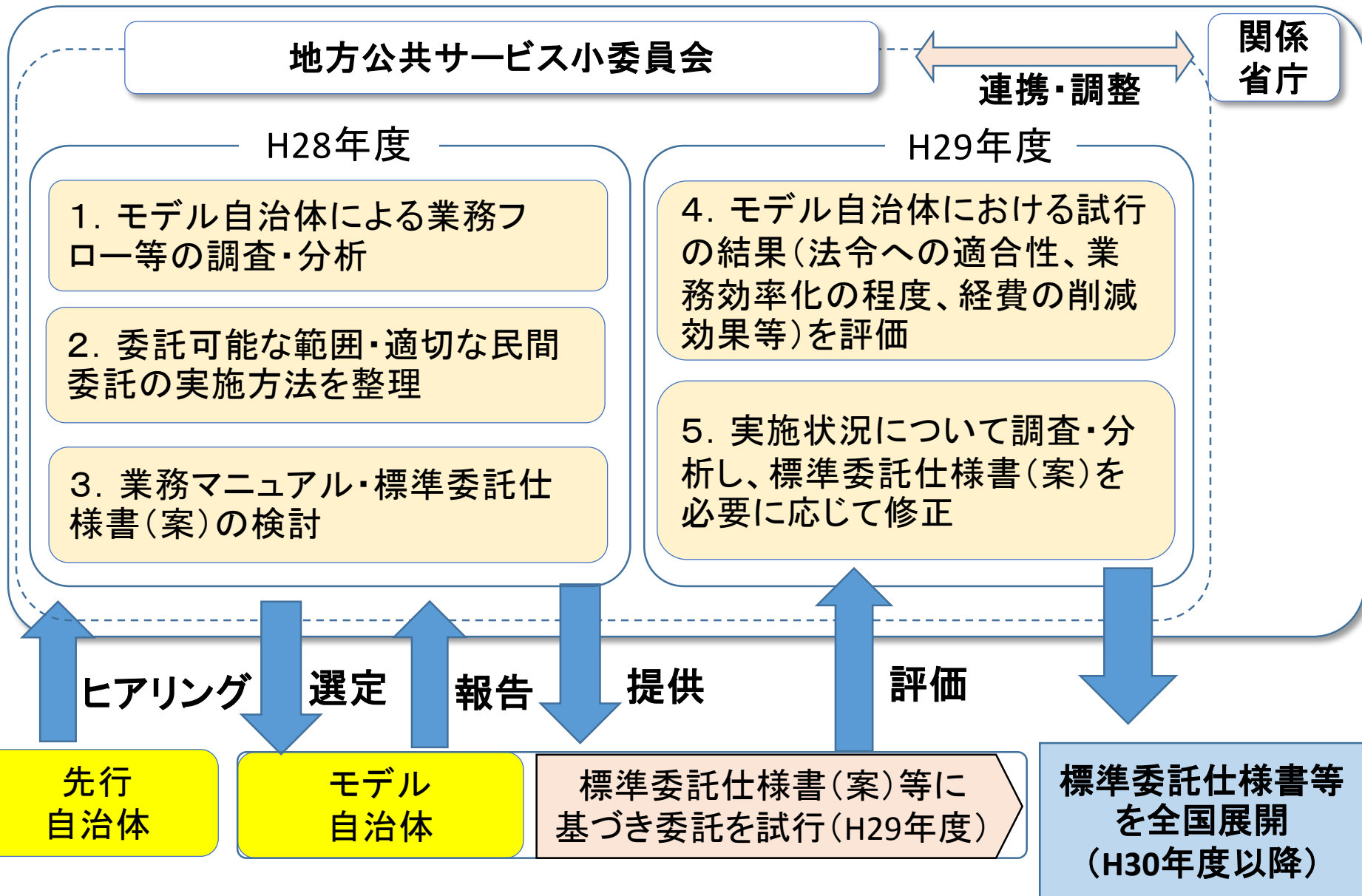
- ・作業手順や運用等が自治体ごとにまちまちであり、また、業務のノウハウが職員個人に蓄積され、組織的・体系的に共有されていない
- ・情報処理システム等が自治体職員自ら業務を行うことを前提として設計されており、委託をする場合に改修が必要
- ・窓口業務等の事務について実務の経験を有する受託者が不在



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

## 4. 課題に対する今後の取組①



## 4. 課題に対する今後の取組②

### 地方公共サービス小委員会開催のイメージ

#### 第11回(H27年度末)

- ・モデル自治体選定結果報告、検討体制・実施計画の審議
- ・アンケート結果について詳細の報告(ヒアリングによるフォローアップ結果を含む)
- ・先行自治体事例報告(必要に応じ自治体からヒアリング)

#### 第12回(H28年夏頃)

- ・モデル自治体における現行業務実態調査の報告
- ・標準業務フロー、マニュアル、Q&A等の事務局素案の審議
- ・先行自治体事例報告(必要に応じ自治体からヒアリング)

#### 第13回(H28年末頃)

- ・モデル自治体における検討結果の速報
- ・業務フローコスト分析の結果報告
- ・標準業務フロー、マニュアル、Q&A等の事務局案の審議
- ・小委員会報告素案の審議

#### 第14回(H28年度末)

- ・標準業務フロー、マニュアル、Q&A等を含む小委員会報告の審議、決定