

地域の公共サービス改革（窓口関連業務）に関する取組の調査報告

平成 27 年 3 月 3 日

地方公共サービス小委員会事務局

1 地域の公共サービス改革（窓口関連業務）の取組概要

(1) 窓口 5 業務（公共サービス改革法 第 34 条）

- ① 戸籍謄本等
- ② 納税証明書
- ③ 住民票の写し等
- ④ 戸籍の附票の写し
- ⑤ 印鑑登録証明書

※外国人登録制度廃止に伴い「外国人登録原票の写し等」は削除済

(2) 法に基づき市場化テストを実施した場合のメリット

① 法律の特例

公務員が行うとされていた行政サービスも市場化テストの対象となる。（法第 34 条）

② 秘密保持義務規定

民間事業者、従事者に対し守秘義務を課し、違反した者に対しては罰則が適用される。（法第 25 条第 1 項）

③ みなし公務員規定

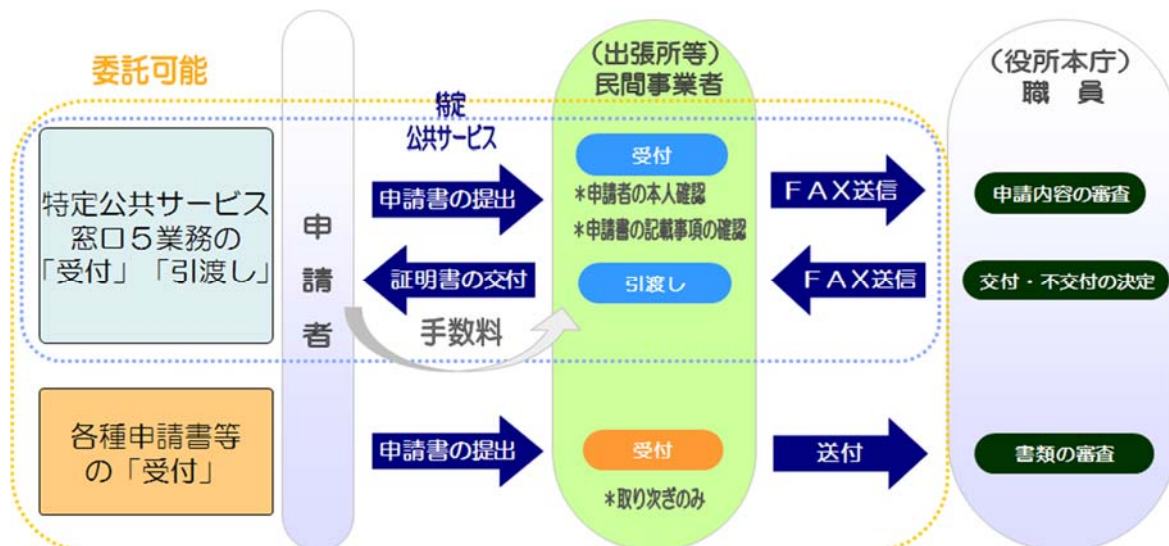
民間人であっても、公共サービスに従事する者については刑法その他の罰則（賄賂罪、公務執行妨害罪、職務強要罪など）が適用される。（法第 25 条第 2 項）

④ 監督規定

民間事業者に対し報告を求め、必要に応じ立入検査等を行う。（法第 28 条で準用する第 26 条、第 27 条）

(3) 法第 34 条を適用した民間委託 業務実施フロー

- ・ 公共サービス改革法第 34 条の規定は、官署内に市町村職員が常駐しない事例を想定している。



(4) 導入6事例

- ・長野県南牧村（野辺山出張所の窓口業務）（民間競争入札）平成20年6月開始
- ・北海道由仁町（三川支所の窓口業務）【官民競争入札】平成20年7月開始
- ・宮城県丸森町（まちづくりセンター7箇所の窓口業務）（民間競争入札）平成22年4月開始
- ・兵庫県神河町（センター長谷窓口業務）【官民競争入札】平成22年10月開始
- ・茨城県守谷市（公民館3箇所の窓口業務）（民間競争入札）平成24年4月開始
- ・大阪府箕面市（証明書発行拠点2拠点拡大）（民間競争入札）平成25年7月開始

2 市場化テストに関する取組

(1) 市場化テスト実施にあたっての実務的課題の整理

- ・平成19年6月18日に第1回「地方公共団体との研究会」を開催し、平成20年度までの検討結果を、「平成20年度地方公共団体との研究会報告書 ～「市場化テスト」導入の手引き～」として公表中。

資料4-2

(2) 地方公共団体の官民競争入札等と法律の特例の関係の整理

	地方公共団体が実施する 「官民競争入札」	地方公共団体が実施する 「民間競争入札」
法律の特例あり 「特定公共サービス」	公共サービス改革法 (第3章第3節)で規定	公共サービス改革法 (第3章第4節)で規定
法律の特例なし	地方自治法等において 対応可能※	地方自治法等において 対応可能

※「官民競争入札」は、公共サービス改革法のみで規定。法律の特例のない業務については、法の手続きを参考に地方自治法等に沿って対応することが可能。

3 窓口5業務の市場化テストを実施している地方公共団体訪問調査

(1) 目的

平成26年7月から11月にかけて、窓口5業務の市場化テストの運用状況、実施団体としての改善要望等をヒアリング実施。6団体全てにおいて、委託している施設の現地視察を実施。

(2) 運用状況

6団体いずれの団体においても、窓口5業務の市場化テストは、特段問題なく円滑に実施されていた。

(3) 課題・要望

① 公共サービス改革法第47条1号が求める「合議制の機関」設置に係る負荷

- ・多くの団体において、公共サービス改革法第47条1号が求める「合議制の機関」を新たに設けることの負荷が高いとの意見が寄せられた。

② 指定管理者制度等との併用についての環境整備

- ・3団体（丸森町、守谷市、箕面市）において、指定管理者制度の対象となる「公の施設」の指定管理者に、窓口業務の市場化テストも併せて実施させている。

- ・また、由仁町の場合、集会施設（三川会館）の指定管理者を担う事業者が、三川会館と同じ建物内に置かれた支所において、窓口業務の市場化テストを実施している。
- ・さらに、神河町の場合、窓口業務の市場化テストの受託事業者が、当該業務を実施している建物の管理業務を併せて受託している。
- ・このように、窓口業務の市場化テストは、指定管理者制度との併用、あるいは、市場化テストを実施する建物の管理委託の併用によって、より一層効率化が図れるものと期待されていたところであるが、多くの団体でそれが実践され地域における公共サービス改革が実現していることが明らかとなった。
- ・一方、指定管理者制度と市場化テストは別の制度であることから、両制度の併用を図ろうとすると、事業者の審査・選定のプロセスが煩雑化すること、指定管理者と市場化テストを別の審査委員会で審査することで異なる別の事業者が選定される可能性が存在することから、指定管理者制度と市場化テストを一つの選定手続きとして実施できるよう対応を求める意見が多くの団体で出された。（下記4参照）

4 参考 市場化テストとPFI制度、指定管理者制度の違い

公共サービス改革法に基づく官民競争入札・民間競争入札（以下「官民競争入札等」）は、一定の公共サービスの実施を民間事業者等に行わせることを可能とするという点で、PFI制度、指定管理者制度と共通しますが、その目的、対象等で異なるものであると言えます。

それぞれの制度について簡単に解説すると以下のとおりです。

○ 公共サービス改革法（官民競争入札等）

国または地方公共団体等の実施する公共サービスについて、「民間にできることは民間に」との観点から見直しを行い、選定された公共サービスを官民競争入札等に付すことによって、公共サービスの質の維持向上と経費の削減をともに実現する。

○ PFI制度

公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金、経営及び技術的ノウハウを活用して行う手法であり、事業コストの削減やより質の高い公共サービスの提供を目指す。

○ 指定管理者制度

地方公共団体の保有する「公の施設」の管理事務を、従来の第三セクター等だけでなく、広く民間事業者等へ開放する。

各制度の概要、対象業務、選定手続きについて比較すると以下のような違いがあります。

<表1 各制度の比較表>

項目	官民競争入札等	PFI制度	指定管理者制度
根拠法	公共サービス改革法	PFI法	地方自治法
対象	公共サービス（公共サービス改革法による法令の特例措置により行政処分も対象となり得る。）	公共事業等の整備等に関する事業	「公の施設」の管理（行政処分が含まれる場合がある）
民間事業者等との関係	民法上の契約関係を基本としつつ、本法により、当該契約関係に一定の制限を課す仕組み。	民法上の契約関係	地方公共団体による「指定」（行政処分）により管理権限の委任を行う仕組み。
担い手の決定	入札により決定（官も入札に参加可能）	入札により決定	指定による

出所：公共サービス改革ウェブサイト掲載「公共サービス改革法（入門編）」

<表2 対象業務の比較表>

制度	対象
公共サービス改革法	<ul style="list-style-type: none"> ● 国の行政機関等又は地方公共団体が自ら実施する「公共サービス」 ● 「公共サービス」とは、国の行政機関等の事務又は事業として行われる国民に対するサービスの提供その他の公共の利益の増進に資する業務（行政処分を除く。）のうち次に掲げるもの <ul style="list-style-type: none"> イ 施設の設置、運営又は管理の業務 ロ 研修の業務 ハ 相談の業務 ニ 調査又は研究の業務 ホ イからニまでに掲げるもののほか、その内容及び性質に照らして、必ずしも国の行政機関等が自ら実施する必要がない業務及び「特定公共サービス」
P F I 法	<ul style="list-style-type: none"> ● 民間の資金、経営能力及び技術的能力を活用した「公共施設等の整備等」の促進を図るための措置を講ずること等により、効率的かつ効果的に社会資本を整備するとともに、国民に対する低廉かつ良好な「サービスの提供」を確保し、もって国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。 ● 「公共施設等」とは、次の各号に掲げる施設（設備を含む。）をいう。 <ul style="list-style-type: none"> 一 道路、鉄道、港湾、空港、河川、公園、水道、下水道、工業用水道等の公共施設 二 庁舎、宿舎等の公用施設 三 公営住宅及び教育文化施設、廃棄物処理施設、医療施設、社会福祉施設、更生保護施設、駐車場、地下街等の公益的施設 四 情報通信施設、熱供給施設、新エネルギー施設、リサイクル施設（廃棄物処理施設を除く。）、観光施設及び研究施設 五 前各号に掲げる施設に準ずる施設として政令で定めるもの
指定管理者制度（地方自治法）	<ul style="list-style-type: none"> ● 住民の福祉を増進する目的をもつてその利用に供するための施設（公の施設）の管理。

出所：「平成20年度地方公共団体との研究会報告書 ～「市場化テスト」導入の手引き～」資料4-2

<表3 選定手続の比較表>

手法		手続（地方公共団体の場合）
市場化テスト	特定公共サービス	公共サービスの具体的な実施体制及び実施方法と入札金額を評価 ⇒ 総合評価一般競争入札を活用 第三者機関によるチェック
	上記以外	特に定めは無い（ただし、「市場化テスト」としての官民競争的比較は必要と考えられる。）
P F I		原則、価格及び国民に提供されるサービスの質その他の条件により評価 ⇒ 国は総合評価一般競争入札、自治体では、公募プロポーザル方式の活用もあり。
指定管理者		各自治体の条例に基づき指定することができる。 ※議会や住民に説明がつくのであれば、公募等の方法によって指定管理者を選定することは必ずしも必要とされていない。

出所：「平成20年度地方公共団体との研究会報告書 ～「市場化テスト」導入の手引き～」資料4-2