

地方公共団体における
民間委託の推進に関する調査
報告書 資料編

平成 28 年 1 月

みずほ総合研究所株式会社

－ 目 次 －

1 アンケート調査票.....	1
2 民間委託に関する通知等.....	12
(1) 窓口業務の民間委託に関する通知等.....	12
(2) 公金債権回収業務の民間委託に関する通知等.....	62
(3) 施設管理業務の民間委託に関する通知等.....	90
(4) 公物管理業務の民間委託に関する通知等.....	93

1 アンケート調査票

内閣府では地方公共団体における民間委託の実施状況等を把握するため、平成 27 年 8 月から平成 27 年 9 月にかけて、全市区町村を対象に「地域の公共サービスに関する調査」を実施した。

アンケート調査時に使用したアンケート調査票は次頁に示すとおりである。

調査要領

1. 調査対象

全国の市区町村

2. 調査時期

平成 27 年 8 月 1 日 現在

3. 回答方法

調査票（Excel）のシート 1・シート 2 へ記入し、調査・照会（一斉調査）システムにアップロードしてください。

調査票のファイル名は『調査票_団体コード 6 桁_都道府県名_市区町村名』としてください。 例 調査票_123456_●●県_●●市.xlsx

4. 回答期日

平成 27 年 9 月 30 日（水）

5. 留意事項

- ・調査票は行の挿入・削除等の加工を行わないでください。
- ・回答内容は、担当者名、電話番号、メールアドレスを除き公開する可能性があります。 公開できない事項については個別にご相談ください。

6. 記入要領

I. 基礎データ

- ・団体コード

半角数字 6 桁で記入してください

- ・都道府県名
- ・市区町村名
- ・回答とりまとめ部署
- ・担当者名
- ・電話番号
- ・メールアドレス
- ・追加調査等の可否

後日、内閣府または業務委託した民間企業を通して、電話やメール、訪問等による追加調査を行う場合があります。ご多忙とは存じますがご協力くださいますようお願いいたします。

II. 窓口業務について

下記の窓口業務における民間活用について、それぞれの業務ごとに問 1 から問 5 まで回答してください。回答は「シート 2」に記入してください

【窓口業務の分類】

- ・住民異動届
- ・住民票の写し等の交付
- ・戸籍の附票の写しの交付
- ・戸籍の届出
- ・戸籍謄抄本等の交付
- ・中長期在留者に係る住居地の届出
- ・特別永住許可等に関する受付、交付
- ・印鑑登録
- ・印鑑登録証明書の交付
- ・住居表示証明書の交付
- ・埋葬、火葬許可
- ・納税証明書の交付
- ・国民健康保険関係の受付、交付
- ・後期高齢者医療制度関係の受付、交付
- ・介護保険関係の受付、交付
- ・国民年金関係の受付
- ・児童手当関係の受付
- ・精神障害者保健福祉手帳の交付
- ・身体障害者手帳の交付
- ・療育手帳の交付
- ・妊娠届の受付、母子健康手帳の交付
- ・飼い犬の登録
- ・狂犬病予防注射済票の交付
- ・自動車臨時運転許可
- ・転入（転居）者への転入学期日及び就学すべき小中学校の通知

問 1 民間活用の実施状況について

すべての自治体に伺います。

上記の各業務について人材派遣や業務委託等の民間活用を実施しているか、選択肢からプルダウンの番号で選択してください。

【選択肢】

1. 実施している 問 2,3,4 へ進んでください
2. 実施に向けて準備、検討している 問 2,3,4 へ進んでください
3. 以前は実施していたが、現在は実施していない 問 3,4 へ進んでください
4. 検討した結果、実施しないこととした 問 4 へ進んでください
5. 検討したことがない 問 4 へ進んでください

問 2 民間活用の実施形態

問 1 において「1.実施している」「2.実施に向けて準備、検討している」と回答した業務について伺います。

民間活用についてどういった形態を実施または検討していますか。選択肢の中から選んで「○」を記入してください。（複数選択可）

1. 人材派遣
2. 業務委託
3. その他（具体的な内容を記入してください）

問 3 民間活用におけるメリット

問 1 において「1.実施している」「2.実施に向けて準備、検討している」「3.以前は実施していたが現在は実施していない」と回答した業務について伺います。

民間活用の実施にあたって得られたメリット、または期待しているメリットについて選択肢の中から選んで「○」を記入してください。（複数選択可）

1. 職員の定員削減・配置転換
2. 人件費以外の経費削減
3. 事務量の増大への対応
4. 休日や夜間など開庁時間の拡大
5. 住民への接遇の向上
6. 窓口の混雑緩和
7. その他（具体的な内容を記入してください）

問 4 民間活用を実施するにあたっての課題

すべての自治体に伺います。

民間活用を実施するにあたっての課題、または実施への障壁となっていることについて選択肢の中から選んで「○」を記入してください。（複数選択可）

1. 経費削減効果が見込めない
2. 個人情報の取扱いに課題がある
3. 待ち時間が長くなる
4. 住民への接遇が低下する
5. 制度上、職員が行うこととされている業務との切り分けが困難である
6. 労働者派遣法（偽装請負等）との関係で業務フローが複雑になる
7. 職員の OJT の機会が減り、ノウハウが蓄積されない
8. 窓口が縦割りになる
9. 受託できる事業者が見込めない
10. 特になし
11. その他（具体的な内容を記入してください）

以下の設問はシート 1 に記入してください。

問 5 特徴的な民間活用の取組

すべての自治体に伺います。

上記のほかに窓口業務について特徴的な民間活用の事例がありましたら記入してください。

問 6 業務の効率化についての取組事例

すべての自治体に伺います。

民間活用に限らず窓口業務の効率化に関する取組事例がありましたら記入してください。

問 7 業務の効率化についてのアイデア、国への要望等

すべての自治体に伺います。

窓口業務の効率化に関するアイデアや要望があれば記入してください。

III. 競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に定める窓口業務について

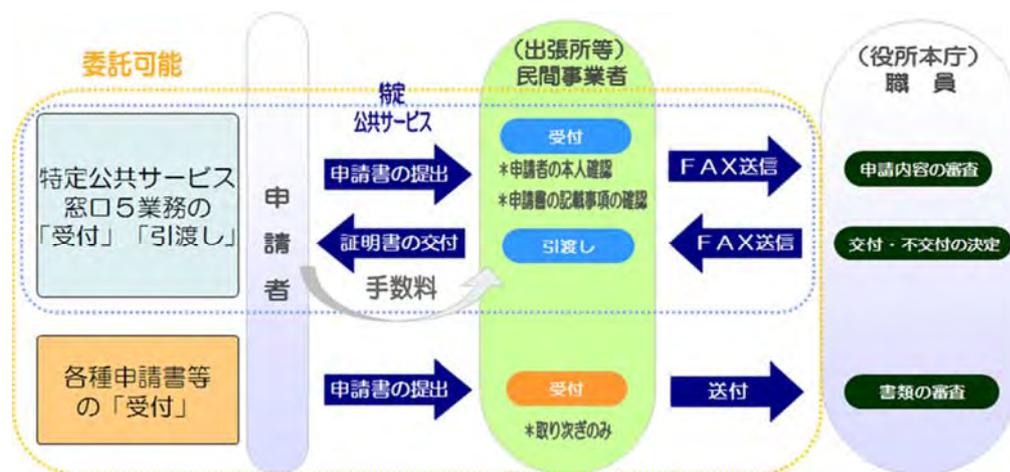
問 8 民間委託の実施状況について

すべての自治体に伺います。

次の各窓口業務については競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年6月2日法律第51号。以下「公共サービス改革法」といいます）所定の特例により、職員が常駐せず民間事業者だけで運営する窓口業務として委託が可能となっています*。この特例を利用した民間委託を実施しているか選択肢から番号で選んでください。

<ul style="list-style-type: none"> ・ 戸籍謄本等の交付 ・ 住民票の写しの交付 ・ 戸籍の附票の写しの交付 ・ 印鑑登録証明書の交付 ・ 納税証明書の交付
<p>【選択肢】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 委託している 問 9,10 へ進んでください 2. 委託に向けて準備、検討している 問 9,10 へ進んでください 3. 以前は委託していたが、現在は委託していない 問 10 へ進んでください 4. 検討した結果、委託しないこととした 問 10 へ進んでください 5. 検討したことがない 問 10 へ進んでください

※ 公共サービス改革法に基づいて委託できる窓口業務の範囲は下図のとおり、交付申請書の預かり、本人確認、印刷された証明書の手交に限られ、証明書交付の可否判断は、本庁等の職員が行う必要があります。



問 9 民間委託におけるメリット

問 8 においてひとつでも「1.委託している」「2.委託に向けて準備、検討している」「3.以前は委託していたが現在は委託していない」と回答した自治体に伺います。民間委託によって得られたメリット、または期待しているメリットについて選択肢の中から選んで「○」を記入してください。(複数選択可)

1. 遠隔地（庁外）に新規の窓口を設置できる
2. 既存の出張所等の窓口を維持しつつ職員の配置転換ができる
3. 受託事業者にみなし公務員規定が適用される
4. 受託事業者に秘密保持義務規定が適用される
5. 受託事業者への監督規定（報告徴求、立入検査等）が適用される
6. その他（具体的な内容を記入してください）

問 10 民間委託にあたっての課題

すべての自治体に伺います。

民間委託を実施するにあたっての課題、または実施への障壁となっていることについて選択肢の中から選んで「○」を記入してください。（複数選択可）

1. 経費削減効果が見込めない
2. 個人情報の取扱いに課題がある
3. 待ち時間が長くなった
4. 住民への接遇が低下した
5. 法に定める手続き（条例の制定、第三者委員会の設置等）が煩雑
6. 委託できる業務が少ない
7. 受託できる事業者が見込めない
8. 特になし
9. その他（具体的な内容を記入してください）

問 11 特例業務の範囲拡大についての要望

すべての自治体に伺います。

公共サービス改革法に定める特例業務について、追加を希望する業務がありましたら記入してください。

IV. 公金債権回収業務について

問 12 債権管理の一元化の実施状況について

すべての自治体に伺います。

各種公金債権の管理について一元化（債権管理専門部署の設置等）の導入について選択肢から番号で選んでください。

【選択肢】

1. 実施している 問 13,14 へ進んでください
2. 実施に向けて準備、検討している 問 13,14 へ進んでください
3. 以前は実施していたが、現在は実施していない 問 14 へ進んでください
4. 検討した結果、実施しないこととした 問 14 へ進んでください
5. 検討したことがない 問 14 へ進んでください

問 13 一元化の対象債権

問 12 において「1.実施している」「2.実施に向けて準備、検討している」と回答した自治体に伺います。

一元化の対象債権としているものに「○」を記入してください。（複数選択可）

1. 租税
2. 租税以外の自力執行権のある債権
3. 自力執行権のない債権

問 14 民間委託の実施状況について

すべての自治体に伺います。

公金債権の滞納について、自主的納付の呼びかけ、催告、裁判所手続き等の民間委託を実施しているものがあれば、その債権名を列記し、あわせて委託先を下記から選択してください。（複数選択可）

【債権の記載例】

固定資産税、介護保険料、水道使用料、公営住宅使用料

【委託先の選択肢】

1. 弁護士
2. 司法書士
3. 債権回収会社（サービサー）
4. コールセンター
5. その他（具体的に委託先を記載してください）

問 15 業務の効率化についての取組事例

すべての自治体に伺います。

公金債権回収業務の効率化に係る取組事例があれば記入してください。

問 16 業務の効率化についてのアイデア、国への要望等

すべての自治体に伺います。

公金債権回収業務の効率化に係るアイデアや要望があれば記入してください。

V. 総務会計業務について

問 17 業務の効率化についての取組事例

すべての自治体に伺います。

総務会計業務の効率化について特徴的な取組事例があれば具体的に記入してください。

【例】

- ・ 給与事務等の民間委託（事務センターの設置等）
- ・ 出張に係る切符、宿泊先等の手配の委託（全庁一括での委託等）

問 18 業務の効率化についてのアイデア、国への要望等

すべての自治体に伺います。

総務会計業務の効率化に係るアイデアや要望があれば記入してください。

VI. 施設管理業務について

問 19 業務の効率化についての取組事例

すべての自治体に伺います。

施設管理業務の効率化について取組事例があれば記入してください。

【例】

- ・ 庁舎、公民館等複数施設の保守管理の一括委託
- ・ 財源確保を目的とした公有地等の貸付

問 20 業務の効率化についてのアイデア、国への要望等

すべての自治体に伺います。

施設管理業務の効率化に係るアイデアや要望があれば記入してください。

VII. 公物管理（道路、上下水道等）業務について

問 21 業務の効率化についての取組事例

すべての自治体に伺います。

公物管理業務の効率化に係る取組事例があれば記入してください。

【例】

- ・ 下水処理施設の包括的民間委託

問 22 業務の効率化についてのアイデア、国への要望等

すべての自治体に伺います。

公物管理業務の効率化に係るアイデアや要望があれば記入してください。

以上で終了となります。ご協力ありがとうございました。

2 民間委託に関する通知等

(1) 窓口業務の民間委託に関する通知等

窓口業務の民間委託に関係してこれまでに発出されている通知等としては以下の9つが該当する。

■ 資料図表1 窓口業務の民間委託に関する関連府省庁の通知等

担当省庁	年月日	通知等名称	頁数
内閣府	平成20年 1月17日 (平成27年6月 4日改定)	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	13
法務省	平成25年 3月28日 (Q&Aについて平成27年3月31日)	戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について	25
総務省	平成20年 4月25日	住民基本台帳法の一部を改正する法律等の施行に伴う公共サービス実施 民間事業者での住民票の写し等の請求に係る本人確認の方法について	38
厚生労働省	平成20年 3月31日	「公共サービス改革基本方針」の改定 妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付に関する業務関係について	40
総務省	平成20年 3月31日	住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間事業者に委託することができる業務の範囲について	42
厚生労働省	平成20年 3月28日	「公共サービス改革基本方針」の改定(介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付業務の民間委託に関する留意事項)について	49
厚生労働省	平成19年 3月28日	「公共サービス改革基本方針」の改定(国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項)について	52
内閣府及び外務省	平成19年 2月9日	「公共サービス改革基本方針」の改定について	58
警察庁	平成19年 1月15日	「公共サービス改革基本方針」の改定について	60

出典：内閣府公共サービス改革（市場化テスト）HPをもとにみずほ総研作成

(2) 公金債権回収業務の民間委託に関する通知等

公金債権回収業務の民間委託に関係してこれまでに発出されている通知等としては以下の6つが該当する。

■ 資料図表2 公金債権回収業務の民間委託に関する関連府省庁の通知等

担当省庁	通知等日時	通知等名称	頁数
総務省	平成 17 年 4 月 1 日	地方税の徴収に係る合理化・効率化の一層の推進について	63
総務省	平成 20 年 3 月 31 日	医業未収金の徴収対策の留意事項等について	70
国土交通省	平成 19 年 12 月 27 日	公営住宅の滞納家賃の徴収対策の留意事項等について	74
厚生労働省	平成 19 年 3 月 28 日	「公共サービス改革基本方針」の改定(国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項)について	79
厚生労働省	平成 19 年 8 月 22 日	保育所保育料の徴収状況に関する調査の結果について	85

出典：内閣府公共サービス改革（市場化テスト）HP及び手引書をもとにみずほ総研作成

(3) 施設管理業務の民間委託に関する通知等

施設管理業務の民間委託に関係してこれまでに指定管理者制度及びPFI手法などの民活手法の導入に向けて各種のマニュアルやウェブサイト上での手引きなどが提供されている。

民間委託に関して発出されている通知等としては以下の「指定管理者制度の運用について」が該当する。

■ 資料図表3 施設管理業務業務の民間委託に関する関連府省庁の通知等

担当省庁	年月日	通知等名称	頁数
		通知の概要 (掲載 URL)	
総務省	平成 22 年 12 月 28 日	指定管理者制度の運用について	91

(4) 公物管理業務の民間委託に関する通知等

公物管理業務の民間委託に関係してこれまでに発出されている通知等としては以下の5つが該当する。

■ 資料図表4 公物管理業務の民間委託に関する関連府省庁の通知等

担当省庁	年月日	通知等名称	頁数
		通知の概要 (掲載 URL)	
国土交通省	平成 21 年 3 月 30 日	下水処理場等における包括的民間委託の事例について	94
国土交通省	平成 21 年 3 月 30 日	下水道管路施設の包括的民間委託に関する報告書について	95
国土交通省	平成 20 年 2 月 29 日	「公共サービス改革基本方針」の改定について	96
国土交通省	平成 16 年3月	下水処理場等の維持管理における包括的民間委託の推進について	98
国土交通省	平成 16 年3月	指定管理者制度による道路の管理について	101
国土交通省	平成 16 年3月	指定管理者制度による下水道の管理について	102