

○ 各民間事業者の主な意見

A社

- 現在の市場化テストの対象事業は、特定の組織の特定の業務というように細分化されている。大括り化によって民間の創意工夫の幅が広がると考えている。具体的には複数の府省で共通している業務（バックオフィス業務など）について、まとめて市場化することを検討してもらいたい（シェアードサービス化）。
- 市場化テストを実施する際には、単独の業務だけでなく、周辺機能を包括化して実施することにより、民間の経営マネジメント力の活用が可能。業務とシステムが一体的であると、業務改善を行った際にシステムの更新が容易に可能となる。
- 調達のあり方に関する意見としては、以下のとおり。
 - 1) 予算を固定化した上での付加価値に関する競争（企画競争）に適した事業がある。
 - 2) 総合評価落札方式において、技術点と価格点の比率は1：1ではなく、技術点の配点が高い方が民間のイノベーションを促せるのではないか。
 - 3) 落札後、複数年の委託期間の中で、当初の想定を異なる場合があるので、一定程度（10%）は仕様を柔軟に変えられるという自由度が必要。

B社

- 意見募集については、これまで何度も応募させていただいてきたが、回答が非常に否定的。だから応募件数が少なくなっている。単にダメだというのではなく、その理由を明確に示さなければ意見を出す意欲がなくなる。内閣府主導で各省庁と意見調整を行っていただきたい。
- 地方公共団体の債権回収・支払案内業務等を行っているが、周辺業務を包括して委託を行う必要がある。地方公共団体は縦割り組織で、一方で還付金を返しながら一方では未納の請求書を出しているという現状があり、一部の自治体では、横断的な組織を設けて、情報を一元化することによって成果を出している。また、1から10まで全部民間委託するのではなく、官と民の適切な業務の棲み分けを検討すべき。
- 民間事業者であるサービサーには、債権回収に関する能力があるので活用してほしい。

C社

- 新規に市場化テストの対象とすべき事業については、地方税の延滞金の回収（滞納規模2兆円）、国民健康保険の延滞金の回収（滞納規模1兆円）が考えられる。いずれも自力的執行権はあるものの、地方自治体では人員不足や経費の問題で活かされていないのが現状。民間には、システム、経験、トラブルシューティングのノウハウがある。
- 地方税のクレジット払いについて、制度的には可能となっているが、システムの改修費や手数料負担の問題などで進んでいない。法令上、公金については民間人が扱えないので、そのような観点からも、地方税の延滞、国民健康保険の延滞については市場化テストの対象事業として頂きたい。
- 国民年金保険料の収納事業を受託したことがあるが、例えば、小さな島々や山間部の一軒家などへも訪問する等、官が実施してきた手法のままの実施を求められた。官が公平・平等を基本とするのは分かるが、民間では採算が合わないことに取り組むのは困難。税金を使う官と収益を上げる民では、ものの考え方、やり方が異なるので、委託側と受託側の意思のすり合せ（地方小委における柏木委員作成の報告書「相互理解を深めること」）が重要。
- 目標値について、官側が一方向的に定める前に、適切に情報を共有した上で、双方で話し合いを行い、合意した上で定めるべきである。官の業務を上意下達式に実施させるものではない。

D社

- 施設管理案件については、委託期間が3年となっているものが多いが、業務の効率的な運営や安定性を考えると3年ごとに公募するのでは少し短い。5年ないし7年にして欲しい。5年ないし7年であれば長すぎず、緊張感をもって業務を行える。
- 統括管理業務について、多様な業務を束ねる必要がある施設管理業務においては非常に重要であり、発注者との窓口の一本化にもなる。仕様書に統括管理業務の業務内容や役割の明記と、見積もりにおける適正な費用の確保が必要。
- 仕様書について、業務の品質を下げず、効率的な業務遂行を行うため、委託期間の途中や終了時、次回公募の際などに、現状に合った見直しを積極的に行うことが必要。
- 光熱水費について、指定管理者の場合は業務費に光熱水費が含まれていることから、削減分については事業者の利益になるが、市場化テストの場合は業務費に含まれていないことから、事業者の利益につながらない。民間事業者は自らの利益にならないからと言って何もしないのではなく、光熱水費の削減に対する様々な取組を行っているので、著しい削減があった場合には、次の公募の際に加点するなどインセンティブが欲しい。
- 業務期間中の消費税率アップについて、精算してほしいが、全額精算してもらえない場合や、「人件費は消費税がかからない」との理由で人件費該当分に関しては精算してもらえない場合（据置き）など、対応は、各地方自治体によって異なっている。

E社

- 入札に関して、品質確保の観点から、価格重視ではなく、技術提案をより評価してほしい。また、入札の日程について、落札から業務開始までの期間が業務によっては非常に短い。加えて、明らかに既存事業者（特定の事業者）が有利になるような仕様となっているものがあることから改善が必要。
- 仕様書に記述された要求水準と現場事務所の目標がずれている事業がある。例えば、国民年金の収納事業については、要求水準は納付月数だが、現場事務所は納付率を目標にしている。民間事業者はどの目標値に従って業務を実施すればよいかわからない。また、業務マニュアルの変更が高頻度で一方的に行われることから、経費に対して非常に大きな影響を与える。
- 国民年金の収納事業の中で民間に開放されているのは一部であることから、年金事務所の窓口業務やバックオフィス業務などについて、市場化テストの対象事業とすることを検討してほしい。民間事業者の創意工夫により、業務品質の向上が期待できる。一度にすべての業務を実施するのではなく、一部のエリアから始めるのも案ではないか。

F社

- 仕様書について、文章上の記載内容と実際の業務内容で乖離がある。仕様書上は、民間の創意工夫を活用できるような場合でも、実際は前例踏襲的な実施を求められる。法令に基づくものであれば仕方ないが、慣例などでやっている部分についてもそう言われてしまうと、民間のノウハウが活用できないので、柔軟な対応をお願いしたい。できれば、政府で一定のガイドラインを作ることを含めて検討いただけるとありがたい。
- 仕様書の変更には、非常に大きなエネルギーが必要となるので、官側の発注担当者が業務内容を正しく理解する等、担当者のレベルの向上が必要。
- また、民間の創意工夫によるコスト削減がよく言われるが、インセンティブが発生する仕組みとして、ソーシャル・インパクト・ボンドの導入を検討してはどうか。

G社

- 昨年度、施設管理業務の入札（民間競争入札）に参加したが、開示された情報が非常に限定的だった。コスト削減と品質確保の両立のためには、正確な情報をいただきたい。
- 施設管理業務は、非常に多くの職員が必要であり、採用、配置に時間がかかる。引継ぎ等を含めれば、落札者の決定をもっと早めに、例えば4/1開始の事業であれば最低でも前年の12月には落札者を決定してもらいたい。
- 基本方針では、公募の時期等、入札のスケジュールまでは明らかになっていない。7月の閣議決定の際に示していただけるとありがたい。

H社

- 市場化テストについては、制度に対する期待感や使命感の低下を感じている。教育施設に関する事業について、教育企画、施設運営、教育運営等を包括的に実施していたが、企画部分について国が自ら実施することとなり、運営業務のみになった。運営業務のみだと非正規職員を多用することによるコストカットしか工夫の余地がなく、質の向上につながらない。これでは、市場化テストを実施する効果が得られないのではないか。民側の声がどこまで反映されたのか疑問。
- 企画競争について、コストカットが必要なら、一定の削減額を提示した上で、企画に関する競争を実施することを検討できないか。
- 職員研修について、単発の業務をバラバラと民間委託しているが、研修センターの運営等を含め、包括化して市場化テストを実施すべき。
- ハローワーク等の雇用支援の分野に関して、民間事業者が実施できる領域の検証を行うべき。ハローワークの現場には嘱託職員が大勢いるが、民間の雇用支援に適さなかった方々で、これが公の雇用支援の現場において準公務員となっている。
- 事業内容によって経費の多くに人件費を要する場合、事業終了後の一括払いとなると実施期間が長ければ、それだけキャッシュフロー上負担になることがある。概算払い、部分払い等で柔軟に対応いただけないか。

I社

- 業務を改善していきたいという意識は強くもっているが、法令違反ではないものの、慣例ではないから、反対意見があるかもしれないから等という極めて消極的な理由によりストップがかかる。民間企業から出された改善提案はすべて受け入れるぐらいのスタンスが欲しい。
- 落札予定者の決定方法について、技術点のウェートを高めてほしい。除算方式だと、結局は金額をどこまで下げられるかという実質的な価格競争となる。これで本当にいいのかどうか。また、予算が低すぎる。適正な金額はいくらなのか、現行事業者や同業者へヒアリングをしてもらいたい。

J社

- 価格競争が非常に厳しくなっている。総合評価落札方式について、技術点に比重を置き、品質重視にしてもらいたい。平成25年7月に出された「情報システムの調達に係る総合評価落札方式の標準ガイドライン」では、対象事業の条件がいくつかあるものの、事業者の技術力を重視して評価出来るよう、価格点と技術点の配分を＝1：3の割合にして評価できる総合評価方式の導入について提唱されていることもあり、これに則った調達の推進をお願いしたい。
- 総合評価の判断基準の透明度を上げ、何を重視して事業者を選んだのか分かるように、事業者決定までのプロセスの透明化を図ってもらいたい。
- 省内の基盤情報システムについて、入札環境の改善、経費の節減及びサービスの質の維持向上が期待できるサービス型の調達の推進をお願いしたい。民間事業者の創意工夫の余地も広がる。

K社

- 地方自治体の予算について、用途が制限されるという制度上の問題がある。自治体担当者の企画力や民間の創意工夫を生かして、柔軟に使えるようにしてもらいたい。
- 自治体の窓口業務では、偽装請負との関係で現実離れした労働局の指導がある。窓口業務の民間委託を前提として現実の業務環境にあった委託の適正化をお願いしたい。
- 公募（プロポーザル）における結果の評価内容について、非公表になっているケースも多い。質と価格の両方でよりよい提案ができるためのポイントを把握するため、情報公開を進めていただきたい。
- 新規に市場化テストの対象とすべき事業については、新卒やマザーズに特化したハローワークから派生して新設された機関が考えられる。
- 特に人件費が多い事業について、一括払いは厳しい。企業体力によって参加できない事業者が出てしまう。ただ、概算払いは事務工数がかなり増えるという問題が別にある。一定期間分を支払ってくれると助かる。

L社

- 官から民への流れについては、指定管理者制度等を活用することにより、民間委託が進んでいると考えている。
ただ、市場化テストは、他の分野に広がり得ると思うが、まだまだ制度上の改善の余地があると感じており、今現在は、事業に着手しようとするはじめての一步を踏み出す際にハードルがあると感じている。

M社

- 新たに市場化テストの対象とすべき分野は以下のとおり。※事業者として管理実績有り。
 - (1) 国立病院機構の各病院の施設管理業務（物品調達業務については市場化導入済）
 - (2) 国立大学法人の建物包括管理及び附属病院の包括管理
- 市場化テストに対する要望については、以下のとおり。
 - (1) 仕様書どおりの業務を求められるが、点検回数で質は担保できない。また、明らかに無駄があるのに、会計検査への対応から見直しに応じてもらえない。仕様書を自由度の高いものとし、民間の創意工夫を生かして、経費削減と品質向上につなげるべき。
 - (2) レンタル・リース・消耗品の取扱いについて、仕様書に不備（あいまいな記載）があり、業者に負担を負わせるケースがある。このような場合は、必要な予算措置を取るべき。
 - (3) 国策としてインフレ誘導を行っていることから、予算については、物価上昇率を勘案すべき。
 - (4) 経費削減について、市場化導入前の経費との単純比較ではなく、官側の業務負荷の減少に見合う人件費等の費用を数値化して、民間の統括管理費用の増加と相殺して評価すべき。
 - (5) 統括管理業務は、窓口の一本化により、官側の業務負荷の軽減に大きな役割を果たしている。統括管理業務の予算化の継続をお願いしたい。
 - (6) CSRの観点から、今後は女性活用、高齢者雇用、社会的弱者の雇用が増えていくと考えられるが、仕様書の変更や管理のあり方を見直す必要がある（コストも考慮する必要）。
 - (7) 創意工夫が民間事業者の利益となるようインセンティブ・ディスインセンティブが必要。
 - (8) 「一者応札＝競争性が確保されていない」とされる場合があるが、一者応札であっても、業務品質の維持向上、経費削減が図られている場合は、適正に評価されるべき。
 - (9) 安値落札の弊害を防止するため、品質の担保を重視することとし、基礎点と加算点の割合を見直すことにより、提案部分を適切に評価すべき（特に市場化テスト2回目以降の業務）。
 - (10) 創意工夫による光熱水費の削減について、金額換算した上で、入札価格と合せて評価すべき。
 - (11) 庁舎管理業務の評価について、従来の点検回数や安全性に関する検証やアンケート結果による評価だけでなく、企画書の具体的な創意工夫・手法を評価し、品質が担保されていたかについて判断するべき。また、国の重要機関が入居する建物については、安全や災害対策の評価は高くすべき。
 - (12) 執務スペースについて、仕様書では官側で用意するとあっても、環境の悪い部屋しかない場合がある。業務のできる部屋に改善いただきたい。

N社

- 規模の大きな統計調査を市場化テストの対象にして欲しい。具体的には景気ウオッチャー調査や基幹統計調査（市場化テストの対象となっていない事業）など。
- 業務引継ぎについて、ここ1～2年間の各省の実施要項は非常によい内容となっている。
- 実施要項に記載の条件と現場に相違が見られた場合の対応を明示して欲しい。契約期間の長期化の中で、条件が変わると民間事業者が困る。
- 経費負担の観点から、業務実施に1年間等、長期間要する大規模調査の場合、業務実施途中での部分払いをお願いしたい。
- 市場化テスト対象事業において、内閣府への実施状況報告の作成が負担であることから、各府省等から事業者に求める報告について簡素化してほしい。
- PDCAサイクルを積極的に活用し、評価の内容を次期実施要項に反映してほしい。

O社

- 委託期間が短い（1年間など）業務に関しては、体制構築等にコストを投下しても回収できない（初期投資を回収できない）ので、契約期間の長期化をお願いしたい。
- 仕様書にあいまいな部分があったため、受託後に追加の業務が発生し、収益が確保できないケースがある。民間の創意工夫を生かして柔軟にやっていくべきところもあるが、業務負荷に大きく反映する部分は事前に明確化して欲しい。
- 公金については、入金方法が納付書に限定されているケースが多く、事務負荷が大きく、民間事業者が手法を選択できるようにすべきである。
- 新たな対象分野としては、公営住宅の使用料や保育料、医療費など多種多様な公金の未収金債権（サービサー法で対象とされている債権以外）がある。

P社

- 仕様書に記載された内容と実際の業務内容に乖離がある。複数年契約の統計調査業務において、調査対象数量が当初契約時に見積もられた数量から増えていき、多大なコスト増加があったにも関わらず、契約変更されなかった。「公共工事標準請負契約約款」では、数量変更に関する条項が整備されているので、これを統計調査に応用できないか。
- 事業期間の長期化に伴い、インフレスライド条項も加えて欲しい。

Q社

- 自治体の窓口業務に関する民間委託可能な範囲について、平成20年度に24項目の指針が出ており、それを受け、各省が発出した通知には、民間委託が可能な範囲がいくつか示されていたが、その後見直しが行われず、抜本的な業務の見直しには踏み込めていない。24項目については、民間委託が進んでおらず、引き続き、委託可能な範囲について、検討を進めてほしい。
- 窓口業務の民間委託について、都内の自治体（足立区）が是正措置を受けた。法務省と厚労省の見解の相違が原因の一つであったと聞いている。省庁間の連携で連携し、調整してほしい。
- 新たに対象とすべき分野については、以前、出納役が担っていた会計や監査業務を挙げたい。外部に担わせないという意向が強いようであるが、公権力の行使を伴わない部分が大半を占めており、民間委託が可能なのではないか。

R社

- 競争性を向上させた結果、業務遂行能力のない事業者が参入してきている。低価格で応札し落札したが、結果として、業務を遂行できず、事業実施期間中に倒産した事例がある。低入札価格（最低価格）についても、非常に低いもので、実際に業務を遂行できる水準ではなく、業務遂行能力のない事業者も引っかかっている。積算を適切に行い、最低価格（調査基準価格）を適切に設定するとともに参加資格を適正してほしい。
- 業務の履行実績に応じて、良好な実績を持つ者を次期入札の際に加点する、逆に、良好でない者を排除する等、実績を反映する仕組みを構築してほしい。
- 企画提案書の採点基準にばらつきがある。同一業務を全国各地で実施している事業について、各事業に同一の企画提案書を提出しているにも関わらず、それぞれ評価点が異なっている。評価基準を明確にほしい。
- 最低賃金、社会保険料の上昇といった社会的状況の変化により、必要経費が増加する場合がある。適切に契約変更をしてほしい。
- 新たに対象とすべき分野については、国家試験業務が考えられる。すでに一部の試験は対象となっているが、試験内容は異なっていたとしても、ロジ業務に大きな差異はないと考えられることから、各省所管の国家試験を一括して選定してもらいたい。

S社

- 新たに対象とすべき分野については、国立大学の施設管理業務が考えられる。
- 施設管理については、仕様書至上主義となっており、実際の管理段階で、無理・無駄が増えている。柔軟に業務内容を見直すことができるようにしてほしい。
- 施設管理を複数年契約で実施していると、不具合が予見できるが、設備更新、修理等については、業務の範囲外であるとして、経費も積算できない状況。
- 管理している施設・設備に関して、修理・補修が必要となった際に、仕様書を作成させていただいているが、修理・補修に関しては別途入札となる。仕様書作成については、経費を負担してもらえず、修理・補修を別の事業者で落札されると、負担が増えるだけで、何のメリットもないという状況である。何らかのインセンティブをいただけるとありがたい。
- 入札について、提案したい内容があったとしても、予算の上限が分からないので、どこまで提案してよいか分からない。予め予算の幅を提示し、その範囲での提案を求める形に変えていただきたい。

T社

- 個人を対象とした収納業務については、日々現金を動かすことになるが、公金の扱いにはルールがあるため、通常の民間企業を対象とした取引とは異なる手法となるため、コスト削減できない。ある程度柔軟な対応を可能としてほしい。
- 新たに対象とすべき分野については、地方税及び国民健康保険料等の収納業務が考えられる。その際には、各地方自治体の債権毎の窓口を統合していただければ、コスト削減につながる。

U社

- 自治体の債権は法律や条例に基づくものが多く、それぞれの法令に精通している必要がある。また、福祉的な性格の債権が多いので、貧困問題などに対する配慮や知識も必要。民の力が必要なところがある一方で、必ずしも市場化テストに沿わない部分もある。民間にできるところ、弁護士ができるところ、官でなければできないところという仕分けをきちんとする必要がある。

V社

- 設備に不具合が生じた際、見積もりの作成もできず、提案をしても活かされることがない。設備の状態を一番よく把握しており、長期的な視点から適切なメンテナンスに資するような提案が可能であるにも関わらず、既存の事業者が発注されている状況。
- 入札の内容が、最低賃金を下回る等、コンプライアンス違反となっていないかについて、チェックをお願いしたい。