

市場化テストによる民間委託

長野県 南牧村

人口： 3,323人

面積： 133.10km²

担当部署：住民課

概要

村唯一の出張所である「野辺山出張所」の、住民票の写しの交付など六つの窓口業務（特定公共サービス）などを、市場化テスト法による特例適用により民間委託し公共サービスの維持・向上を行い、あわせて出張所経費の削減と職員の適正配置を図った。

選定理由

（長野県コメント）

公共サービス改革法に基づく窓口事務（戸籍謄本・住民票の請求受付・引渡し等）について、総合評価一般競争入札による民間競争入札により事業者を決定し、出張所における事務を委託している。このことにより、経費の節減と公共サービスの維持が図られており、民間委託を推進する一つ的手段として評価できるものである。

背景

平成14年4月に野辺山出張所を開設し、戸籍、住民基本台帳、印鑑登録証明、村税の諸証明の発行業務、各種申請書受付と農村文化交流館事業に職員を配置してきた。しかし農村文化交流館業務は南牧村振興公社が指定管理者となり、出張所の業務量から見て効率的な職員配置が求められていた。平成18年7月「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」が施行され、野辺山出張所で行っている住民サービス業務の水準が維持されて民間委託が可能となったので、民間委託を目指すこととした。

具体的内容

野辺山出張所で行っている窓口業務サービスの質・量を低下させることなく民間業者に委託し、経費の削減を行った。

委託対象となった業務

- ・ 特定公共サービス6業務（ただし各証明書等の受付、引き渡しのみ）
- ・ 上記以外の公共サービス（所得証明書の受付・引き渡し、福祉医療費申請書受付、高額療養費申請書受付、人間ドック等の補助金申請書受付、チャイルドシート補助金申請書受付、児童手当現況届受付、農業者年金現況届受付、村営住宅入居者収入申告書受付、図書館貸出本の返却受付、その他住民福祉向上に寄与すると村長が認めた事項）

委託業務開始までのスケジュール

- ・ 平成19年12月 庁内で検討開始
- ・ 平成20年2月18日 「官民競争・民間競争入札制度（市場化テスト）の実施に関する方針」策定、公表
- ・ 平成20年3月21日 「南牧村公共サービス改革審議会設置条例」、「長期継続契約を締結することができる契約を定める条例」が可決、同日施行
- ・ 平成20年3月24日 第1回南牧村公共サービス改革審議会開催
- ・ 平成20年3月28日 第2回南牧村公共サービス改革審議会開催
- ・ 平成20年4月4日 入札公告
- ・ 平成20年4月11日 入札説明会、村内外の2社参加
- ・ 平成20年4月18日 入札説明会後の質問期限、1社より質問あり
- ・ 平成20年5月2日 提案書提出期限
- ・ 平成20年5月9日 入札書提出日
- ・ 平成20年5月12日 第3回南牧村公共サービス改革審議会にて落札業者を決定
- ・ 平成20年5月13日 契約に関する議会議決
- ・ 平成20年5月14日 契約の締結
- ・ 平成20年5月15日 民間業者担当職員に研修開始
- ・ 平成20年6月1日 委託業務の開始

落札業者 株式会社 南牧村振興公社（所在地 南牧村野辺山412番地1）
落札額 月額430,000円 年間5,160,000円
契約期間 平成20年6月1日から平成23年3月31日まで
業者選定方法 業者提案書の評価点と入札額による総合評価方式

取組中の課題・問題点

高度な個人情報をごどのように守るかが一番の課題であった。ちょうど時を同じくして、住民基本台帳法、戸籍法の改正が行われ本人以外の者が証明を取得する際の制限が厳しくなり、従来の窓口対応の見直しも迫られていた時期でもあった。自らの窓口対応も未知数の中で、民間委託する際の方法や民間業者に求めるサービス基準を設定することに難しいものがあつた。

工夫点

窓口での証明書交付について本人確認が厳格になるなかで、これに対処するため窓口対応マニュアルを作成した。窓口に見える方は千差万別であり、現実に対応しきれていないとはいえないが、現段階で想定される限りのことを職員で知恵を出し合い作成した。

このマニュアルは、入札参加業者に入札参考資料として一定期間貸与し、その後回収した。

効果

- ・出張所人件費の削減
平成19年度野辺山出張所人件費は総額約1,700万円（職員3名配置。うち管理職1名通年、職員1名＝7/12ヵ月、職員1名＝9/12ヵ月。人件費の削減額約1,184万円。出張所管理職ポストの削減（住民課長の兼務））。
- ・効率的・効果的かつ適正な職員配置
出張所業務の取扱量からみて職員間での業務平準化が必要と判断。行政の人的資源を適正な職員配置にすることにより、住民の行政ニーズ多様化、行政事務の高度化・肥大複雑化に対応した重点配置ができた。
- ・公共サービスの質の維持向上
民間事業者の創意工夫により、窓口業務の問題点が新たに発見され民間事業者の能力やノウハウにより改善され、サービスの質についても維持向上がされる。
- ・雇用の拡大
受託業者（振興公社）も、窓口職員として村内から1名を新規雇用して地元雇用にも一役買っている。

住民（職員）の反応・評価

住民の反応は従来のサービス内容と変わらないため良好である。振興公社職員も地元の者であることから、民間業者が受託したことに関して抵抗感はない。議会や公共サービス審議会では、個人情報の管理、守秘義務について懸念する意見が多かったが、市場化テスト法のみなし公務員罰則規定や、入札業者の個人情報管理に関する提案を必須とする入札実施要項を定め、厳格に提案書を審査することで理解を得た。

フォローアップ

出張所長を住民課長が兼務したことにより、住民課長や窓口業務担当職員が随時モニタリングを行い業務遂行について指導している。また、窓口業務マニュアルにない事例については、その都度マニュアルの訂正更新や追加を行っている。

今後の課題

受託民間業者も公共サービスを請け負っている意識をもっと持つことが必要である。今後の入札において、民間業者間の利益追求が行われると公共サービスの維持、向上が今まで以上に行われるのかが課題である。

今後取り組む自治体に向けた助言

当村の事例は、村振興公社が指定管理者として管理している農村文化交流館内の一部を出張所として利用しているという環境から、特異な事例といえる。したがって振興公社は、農村文化交流館を管理しながら窓口業務を行えることから、業務費用も低く抑えることが可能となったのではないかと考えられる。

市場化テストにより費用対効果をあげるためには、対象にする業務の集約化を一層図り一括して民間委託を進めることが必要である。

アドレス

<http://www.avis.ne.jp/~minamivo/>