

# 徴収分科会 第8回議事録

内閣府官民競争入札等監理事務局

## 第 8 回徴収分科会 議事次第

日 時：平成 21 年 3 月 25 日(水)15:33～16:24

場 所：永田町合同庁舎 1 階 第 3 共用会議室

1．開 会

2．議 事

納付勧奨業務の民間委託等の労働法規等の関係について  
納付勧奨業務（訪問催告）の民間委託事例調査について  
（株）もしもしホットラインからのヒアリング

3．閉 会

森主査 それでは、定刻となりましたので、第8回「徴収分科会」を始めさせていただきます。本日は、初めに、前回の分科会で議論いたしました納付勸奨業務の民間委託等と労働法規等との関係について、事務局に調査をしていただきましたので、その結果の報告をしていただきます。次に、訪問による納付勸奨業務について、事務局から自治体の調査結果を報告していただいたのち、株式会社もしもしホットラインからのヒアリングを実施させていただきます。

なお、本日、小山専門委員は御都合により欠席でございますので御了承いただきたいと思います。それでは、事務局からお願いいたします。

事務局 それでは、納付勸奨業務の民間委託等と労働法規等の関係について御説明をさせていただきます。

まず、請負・委託及び労働派遣についてご説明いたします。請負・委託の概要でございますが、請負は、労働の成果として仕事の完成を目的とするもの。委託は、善良なる管理者の注意をもって業務を処理するもの。これに対して労働者派遣は、派遣元が自己の雇用する労働者を派遣先の指揮命令を受けて派遣先のために労働に従事させるものでございます。

両者の大きな違いといたしましては、労働者派遣は派遣先が労働者に対して直接指揮命令をできることに對しまして、請負・委託の場合は、発注者は労働者に対して指揮命令関係が生じないということでございます。

両者の違いを具体的に書いた基準といたしまして、労働省告示が出ております。それによりますと、1つが『受託者の雇用する労働者の労働力を自ら直接利用すること』。もう一つが『請け負った業務を受託者の自己の業務として独立して処理していること』。この2点を満たす場合には請負・委託に該当し、いずれか一方でも満たさない場合には労働者派遣に該当し得るということでございます。

また、一般に市販いる本などによりますと、両者の共通のメリットといたしましては3つほどございます。1つ目が、業務の遂行に必要な能力を持つ人材を、募集コストをかけずに迅速に確保できること。2つ目が、発注者・派遣先と労働者との間には雇用関係がないため、雇用調整のコストをかけずに業務量の変動にあわせた活用人数の調整が可能であること。3つ目が、労働保険、社会保険の手続が不要なため、事務管理コストが抑制できることが挙げられております。

続いて、請負・委託、労働者派遣それぞれのメリットでございますが、請負・委託のメリットといたしましては、作業指示を受託者に任せることができるため、受託者のノウハウを活用できるとともに、労働者の管理コストを抑制できることと、労働者派遣のように契約期間、最長3年でございますが、これを制限する法的規制がないため、長期的・継続的な活用が可能となることとでございます。

労働者派遣のメリットといたしましては、派遣先が労働者を直接指揮命令できることや、派遣先の職員とともに少人数の労働者を活用できることが挙げられるところでございます。

続きまして、地方公共団体の納付勸奨業務の民間委託へのサービサー法の影響についてご説明いたします。こちらは前回の徴収分科会におきまして、自治体の納付勸奨業務の民間委託にサービサーが積極的に参入していないのは、サービサー法の影響があるのではないかという御指摘があ

った件でございます。サービス法を見ますに、サービスが地方公共団体の納付勧奨業務を受託するためには、サービス法に基づく法務大臣の承認、兼業承認という言い方をしておりますけれども、こちらを受けなければなりません。

法務省は兼業承認の審査に当たりまして、具体的な業務内容や委託者等を確認し、弁護士法等法令に抵触しないものであることに留意をしているようでございます。

実際に、サービスが地方公共団体の納付勧奨業務の民間委託に積極的に参入をしない理由といたしましては、恐らく3つほど挙げられるのではないかと考えております。

1つ目が、地方公共団体の納付勧奨業務の民間委託の範囲に、訪問による支払案内が含まれる場合があること。

2つ目が、地方公共団体の納付勧奨業務の民間委託の形態がコールセンターの運營業務である場合、原則としてコールセンター名で支払案内をすること。こちらはサービス法第17条に、相手方の請求があったときは、自己の氏名を相手方に明らかにしなければならないとなっております。この点からサービスは参入を躊躇しているのではないかと考えられます。

3つ目が、比較的安い人件費で多様な規模に対応できるテレマーケティング会社とのコスト競争が厳しいことではないかと思われます。3つ目のコスト競争が厳しいことということが最大の理由ではないかと思われます。

以上でございます。

森主査 それでは、何か御質問等ございますか。

本田副主査 徴収分科会と監理委員会においては、現実に、派遣法に関わる問題を考慮しなければならないため、大変ですね。製造業における2009年問題なども話題になっていますが、個人的には、法律自体がおかしいのではないかと感じています。確か、派遣期間は3年以内と定められていましたよね。

森主査 3年ですね。

森主査 片一方で、技術の伝承ということをしなければいけないということで、先ほどいみじくも言われたんですけども、要するに、請負の方は期間を限らなくてもいいでしょう。片方は3年というような仕方があるから、これは本当に厳しい。

よろしゅうございますか。それでは、まだ、もう一つありましたね。納付勧奨の業務で、民間運営委託事例調査についてそれぞれヒアリングをしていただきました。

事務局 それでは、御報告させていただきます。お手元の資料1というのを御用意しておりますので、そちらをごらんください。

事務局で、民間委託により訪問催告を実施している大田区と浜松市から、ヒアリングをしてまいりました。概要をまとめましたので御報告させていただきたいと思ひます。

大田区においては、特別区民税・都民税、国民健康保険料について、また、浜松市においては市県民税、固定資産税、都市計画税、軽自動車税等について民間委託による訪問催告を行ってございました。

「2. 訪問催告を民間委託することとした理由」といたしましては、電話番号の補足率が低いと

いったことや、居住確認調査を行う必要があるといったことでもございました。

「3．納付額の増加等の効果」でございますけれども、こちらは民間委託による増加額を測定することは困難ということでしたけれども、会話率や納付率は民間委託前と比べて増加しているということでもございました。

「4．弁護士法第72条（弁護士以外の請求行為禁止）に抵触しないための措置等」ということでもございますけれども、こちらもあくまでも納付の案内で、滞納のお知らせにとどめているということでもございました。

「5．その他」といたしましては、訪問時には必要最小限の情報を携行するようにして、カバンへもGPS装置を取り付ける等の措置を講じているということと、どちらの自治体におかれても、原則集金業務は行っていないということでもございました。

以上でございます。

森主査 ありがとうございます。このことにつきまして、何かお気づきの点を含めて御質問等ございましたら。

また後ほど、もしもホットラインの方にここで話していただいて、そのときにまた質問等ございましたらということでもよろしゅうございませうか。

（「はい」と声あり）

本田副主査 「2．訪問催告を民間委託することとした理由」において、電話番号の補足率が低いというのはどういうことなのか。

事務局 電話番号がわからないという方が結構多いらしいです。大田区などは4割程度しかわからないので、電話で催告したくても接しようがないので、訪問するということでもございました。

本田副主査 そうですか。

森山参事官 お手元の資料B-1の2枚目の右下の方に、少し詳細に書いてございますけれども、電話番号の補足率が低い（40％）、それから国民健康保険の資格認定に係る居住確認調査を残すべきこと、これがその訪問催告を残したということでもございます。

したがって、前回公金を徴収するために、場合によっては徴収額以上のコストをかけてわざわざ訪問するのはどうかということでもございましたけれども、電話催告ができないことに加え、公金徴収以外の目的から、訪問すること自体が必要だということで実施されているようでもあります。

森主査 これも本当は新部さんにお聞きした方がいいんですけども。

新部専門委員 この点については、地方団体の税目には申告税目と賦課税目というのがございます。ここで挙がっておりますところの、大田区さんの場合の特別区民税・都民税、あるいは国民健康保険料もそうなんですけれども、一種、これは賦課税目ということになります。そうしますと、国税における所得税申告等のデータが来まして、区民税においては国税の方の所得税申告とは別に

一部 行われる場合もありますが、結果的に、普通徴収による賦課をします。そういうことになると、個人の申告データ（電話番号）がないケースの中で、直接把握ができないケースが結構

あると思います。

私どもで言うと、23区所在の不動産については固定資産税を賦課しておりまして、これも賦課税目です。これも申告データから来るものではないので、やはり電話番号は別の方法で把握するというので、補足率は低くなる傾向になっています。

森主査 済みません。時間になりましたので、引き続きまして、事務局から訪問による納付勧奨業務の民間委託について、事務局から自治体のヒアリング結果をやっていただけますね。

(「はい」と声あり)

森主査 わかりました。それでは、なければ次に移らせていただいて、もしもしホットラインの方に入ってくださいませ。

(株式会社もしもしホットライン関係者入室)

(株式会社アイヴィジット関係者入室)

森主査 どうも、御苦勞様でございます。それでは、引き続きまして、浜松市の事業を受託しておられます、株式会社もしもしホットラインからヒアリングを実施したいと思います。

それでは、株式会社もしもしホットラインの椎木部長さん、よろしく願いいたします。

なお、時間も限られておりますので、20分程度で概要を御説明していただき、その後質疑応答ということをお願いしたいと思います。

椎木営業開発部長 了解いたしました。

御紹介いただきました、私、株式会社もしもしホットラインマーケティング第一本部営業開発部の椎木と申します。よろしく願いいたします。

本日は、私どもの戦略子会社でありますアイヴィジット、この会社は私どもがコールセンターという非対面のチャネルのアウトソーシングサービスに対して、訪問ですとか店頭支援を行う対面のチャネルのアウトソーシングビジネスを主たるビジネスとしている戦略子会社でございます。今回同席をさせていただいております。

よろしく願いいたします。

五十嵐グループマネージャー よろしく願いいたします。

椎木営業開発部長 では私から、早速、御説明に入らせていただきます。

まず私どもの概要なんです。先ほど御説明したとおり、コールセンターの会社でございます。設立は1987年の6月23日ということで、今期で21期を迎える会社でございます。全国に拠点を有しておりまして、今回、浜松市というところでは私どもの拠点はなかったんですが、この催告業務、特に訪問を中心とした業務でございましたので、非常に市場性が高いということで入札に参加させていただきました。

次のページは、私どもが提供するサービスということで、コールセンターにかかわる業務の構築・設計から人材の育成、教育・研修、また、運営まで行うという一連の流れをお手伝いをさせていただいております。そこら辺を表したものになりますが、時間の関係もございますので、こちらの方はこのくらいで割愛させていただきたいと思っております。

私ども、もしもしホットラインの官公庁・自治体様における催告業務の実績ということでは、代

表的なものをこちらに3つ挙げさせていただいております。町田市、大阪市、東京都、この3つ、比較的大きなところでお手伝いをさせていただいております。1番、3番に関しては電話を中心とした業務なんですけど、2番の大阪市に関しましては、こちら訪問を中心とした催告業務を実施させていただいております。

次のページは、社会保険庁・国民年金保険料の収納事業における私どもの実績を網羅させていただいております。こちらのページは8件ございますけれども、実績としては平成20年のみの御紹介でございます、過去の実施分を含めて全国31地区で受託をしております。

こちらの社会保険庁の国民年金の収納業務が、電話による催告業務プラス訪問員による年金相談員という格好で滞納者の方のお宅にお伺いするんですけども、そのような業務を、私どもが始めさせた一番のきっかけとなっております。

さて、本題は、浜松市における私どもの受託内容なんですけど、業務内容としては、地方税及び国民健康保険料の滞納者に対する電話催告ということで、対象税目としては、こちらに書かれたとおりとなっております。

電話催告よりも非常に訪問による催告に重きを置いておりまして、こちらの方では収納業務というのも一部業務範囲として対応させていただいておりますが、実際のケースとしてはレアなケースとなっております。

業務遂行場所としては、浜松市役所様の市庁舎別館（納税センター）というところで、市庁舎内で事務所を、浜松市様に御準備いただいたところで、私どもが業務を履行させていただいております。

業務遂行期間としましては、平成19年7月から平成21年3月末までの期間となっております。実施体制は、平成21年1月現在ということで、全日、月～金、土日、祝日を含む8時30分から21時となっております。

私どもの体制としては、所長が1名、催告リーダーが2名、電話催告員が4名、訪問催告員が28名、事務員が1名という構成で実施をしております。

次のページは参考ということで明示させていただいておりますけれども、自治体様におけます催告・収納業務の委託可能範囲ということで、これは総務省からの通知が各自治体さんに出されているものがあるんですけども、そちらについて簡単にまとめさせていただきました。電話実施可能範囲というか、電話による自主的納付の呼びかけ業務、臨戸訪問による自主的納付の呼びかけ業務。この自主的納付の呼びかけ業務というところは、滞納している事実、その滞納税額をお伝えするということと、自主納付を行うことによって滞納者様の納付の意思ですとか、納付の予定時期を確認するという整理で実施をさせていただいております。

3点目、催告状・督促状の印刷・作成・封入等とありますが、こちらに関しては浜松市の業務では委託の対象外となっております。

ページの中段に、ここは実施はしておられないというところなんですけれども、滞納者の財産を把握するための質問等というのは行っておりませんし、分納を認めるといった交渉は、自治体のフロントの現場では行ってないというのが、ここによる誓約からでございます。

これに基づいて、私どもは委託事業社としまして業務設計を行い、業務遂行をしております。それでは、浜松市様の民間委託までの背景と委託効果ということなんですけれども、浜松市様のお考えとしまして、滞納繰越額の削減というのが第一の目標でありまして、そのために、現年度分に発生した滞納分に関しましては、収納率を向上していこうというのが目標でございました。それに対して、収納対策の民間委託を考えたという形になるんですけれども、こういったところにポイントを置いたかと申し上げますと、催告会話率、その滞納されている方と面談をしてお話をする、本人及び御家族も含まれるんですが、との呼びかけ業務が実施できたかどうかということがポイントとなっております、これが私ども民間委託会社に対しての評価基準ですとか業務目標となっております。

委託効果ということでは、ここに比較を示させていただいておるんですけれども、電話催告については民間委託前は平成 17 年の実績になるんですけれども 20%。それが実施後ということで、私どもが委託を始めてから最高の、会話率が 59.9%となっております。訪問に関しては、民間委託前は 32%、民間委託後に関して 56.3%という形になっております。

実際、会話率が向上した主たる理由と申しますのが、これまで市庁舎、市の職員様ではできなかった平日の夜の時間帯ですとか、土日の部分、先ほど業務遂行の時間帯が全日ということで御説明させていただきました。やはりこちらの部分に、多くの稼働をあてられたのが大きなところでございます。

これに従って、会話率が上がりますと、当然お話しできる件数も多くなりますので、納付の意思の確認がとれることと、実際の納付につながるということで、収納率も上がってくるということになっております。

次に、自治体催告業務におけます業務設計手法ということで、私どもはこのような手法で受託なりをする際には、業務実施をさせていただいております。

まず 1 番目は、自治体様の現状の把握ということで、現状の収納率ですとか収納額を把握させていただき、その自治体様がどのような催告を実施されているのか、電話が中心なのか訪問が中心なのか、催告状の御案内だけであるのか、そういったところを、方法論をまず見極めまして、それぞれの会話率や収納効果を把握させていただきます。

それに対して目標の設定ですが、先ほどの委託可能範囲に従いまして委託範囲を明確化させていただくとともに、目標とする収納率・収納額を設定させていただきます。先ほど、浜松市様の業務目標は会話率ということなんです、最終的な部分では収納率・収納額でございますので、私どもとしては収納率・収納額に置き換えまして、自治体と私どもで共通の目標を認識させていただきます。

これに基づいて 3 番目の実施施策を検討するという、実際に滞納されている方の属性の分析、電話番号の有無、年代ですとか税目、滞納期間、滞納額によって対応する方法を変えたりしております。それに私どもが想定しております、これはノウハウにもなるんですが、どういう方法で滞納者様にコンタクトを取れば会話率が上がっていくのか、約束率を上げることができるのか、実際の履行率、これは納付をされるということなんですけれども、催告方法・催告回数を決



定させていただくというプロセスを取って、業務設計をしまいいります。

ここまでが実際に私どもが催告業務をお手伝いさせていただくために当たってのたまかな流れでございます。

次に「民間委託を進めるにあたっての課題」ということで、民間事業者としての、私どもからの御意見をこちらに列挙させていただきました。これは浜松市様の業務というよりは、一般論として地方自治体さんの方で、今、民間委託化を検討されている自治体さんも多いと思うんですけれども、それに対しての私どもの考えでございます。

まず1つ目が、業務規模が小さいと費用の節減効果というのは、どうしても限定的になってしまうということがあります。やはり、浜松市様が政令指定都市で、人口60万前後の市だと記憶しておるんですけれども、それより規模が小さい自治体も非常に多くて、例えば人員に換算すると数名単位というケースもあって、そういうところだと費用の節減効果というのが限定的になってしまうのかと考えております。

実際、こういうことも検討されているということを知ったことはございまして、可能性として複数の自治体に共同処理という考え方で、今後の検討というのもあり得るのではないかと考えておるのです。これに関してはそれぞれの自治体の独立性ですとか、個人情報保護の課題があるので、私どもの、いわゆる民間事業者としての労働集約する効果を期待した観点からの意見でございます。

2点目は、自治体様によりまして仕様書の内容ですとか、入札方法・評価方式が異なるということがございまして、例えば自治体様によっては、先ほど私どもの業務設計手法を御紹介させていただきましたが、全く現状が把握できないような仕様書のケースがあったりします。あとは、最低価格落札方式なんかをとられた場合ですと、価格だけで業者が選定されることになりますから、ノウハウのない企業の参入というのが予想されて、本来、収納率を上げる税源の移譲で、こういった収納率を向上しなければいけないという状況の中、果たして本当に効果の生み出せる業者さんが実際受託するかどうかというのは疑問の部分もございまして、そういった意味で、適正な評価ですとか、成果とかが即答できるような仕組みを、何らかの形で標準化できたりすると、民間委託というのは非常に急速に進めることができるのかと考えております。

3点目は、弁護士法72条「弁護士以外の請求行為禁止」の規定に関してなんですが、請求行為はこれにより禁止されるということになるのですけれども、その一方で評価基準というものが、いわゆる業務目標が収納率・収納金額、これはまさに金額そのもので設定されることになるんですけれども、目標が未達成である場合、委託料減額、ペナルティという契約事例もありまして、それが一定のレベル、サボタージュさせないという意味での目標であれば、それは非常に理解できるんですが、非常に高い目標を設定されたりすると、私どもの御案内できる部分には限りがあります。目標を達成するための努力というのは、どうしても制約上できないようなケースがございますので、こういったところというのはペナルティの設定の方法、基準なんかについても、ある程度ガイドライン的なものは必要になってくるのかと考えております。

これは私どもの想定や、社会保険庁の収納業務に関しては、この弁護士法72条の除外がされて

いると思うんですけれども、そこからの経験で、請求行為を含む催告交渉を実施した場合には、クレームの発生が懸念されます。クレームが発生することによって、クレームを私ども受託者が全て受けるということはなかなか難しく、やはり自治体様にも対応していただかなければならない局面というのがあると思いますし、自治体側ではクレームの発生自体を起こしてもらっては困るよというお考えの方針が当然あると思いますし、実際起こった場合に、自治体様側でのクレームの対応体制、そちらも十分なものがとりきれないということで、いろいろな観点から、請求行為には踏み込めない事情というのがあるのではないかと、ここは御意見というよりは、こういう事情なのかというところの御指摘になります。

最後に、今日、アイヴィジットと同席させていただいた理由にもなるんですけれども、簡単に御紹介も含めて、こちらのページの説明に関しては、アイヴィジットの五十嵐の方から説明させていただきます。

五十嵐グループマネージャー よろしくお願いいたします。

最後になります、現浜松市の収納業務に関しまして、20年3月31日をもちまして、もしもホットラインの方で終了するんですが、その後の21年4月1日から平成24年3月31日までの期間を対象としました一般競争入札が先日行われまして、次回、弊社、もしもホットライングループでありますアイヴィジットが受託者として決定をいたしました。

今回はまた3年という長期にわたるんですが、もしもホットラインで培ってきたノウハウと、弊社、対面チャンネルを強化した専門子会社でございますので、そのノウハウをミックスさせて、更に収納率、会話率の向上に努めていきたいと、現在、構築準備を行っている段階でございます。簡単であります以上でございます。ありがとうございました。

森主査 大変御苦労様でございます。せっかくでございますので、各委員の方から今の御説明に對しましての御質問等ございましたら、いろいろと御発言していただければと存じます。

新部専門委員 かなり踏み込んだ業務をされているわけですが、訪問催告で、いわゆる滞納の事実がある、それから、納付の意思、納付の時期を確認するというスタンスで業務委託を受けられているということですが、その際に収納についても行うということになるんですか、収納の受託した方法をお聞きしたいんです。

椎木営業開発部長 収納に関しては、業務として入っておりますが、件数としては非常にレアなケースです。現金の領収とそこに書いてあると思いますが、やはり現金を取り扱う業務ですので、実施の際は非常に慎重に行います。

具体的には、実際に収納を行うケースとしては、お体の具合が悪い方ですとか、納付に行けないような方がいらっしゃる、その方からの収納というのがケースとして今、実際やっています。そこに関しましては、通常訪問員は1名で回っているんですが、現金を取り扱うということで、そこで納めたいと言った場合は、一旦その場では受け取らず、後日、別の訪問の者、催告リーダーなり、2名体制でお伺いをさせていただいて、現金の領収を行う格好になっております。現金の取り扱いがありますから、仕組み的には動産保険なんかに入会をしたりしておりますし、当日受け取りにおける振り込みですとか、そういったことを徹底しております、受領した現金

の紛失ですとか、あってはならないんですけども、横領なんかができないような仕組みをきちんと取っております。

新部専門委員 納められた方に対しては、領収の事実は何か、その場で。

五十嵐グループマネージャー そうですね。もしもしホットラインの領収印を押印いたします。

新部専門委員 もしもしホットラインの領収印ですか。

五十嵐グループマネージャー そうです。

椎木営業開発部長 非常に件数は少ないです。

新部専門委員 それから、電話による催告ですけども、相手と会話でき、ここでいう催告した会話率の分子になるわけでしょうけれども、その後にもう一度また電話するということはあるんですか。

椎木営業開発部長 再度、お話できた方と次に会話する可能性としては、一旦、納付のお約束をいただきましたと、再度次月なりに、滞納者ということで拳がってきた場合にかけるような格好になります。

納付の約束日というのは一応確認を取るんですけども、それが実際にはお支払われなかったケースというの、再度おかけをすることになります、同月というのはなくて、恐らく再度洗いあげでもう一度拳がってきたときにかけるケースの方が、どちらかというといふかと思えます。

新部専門委員 再度拳がっているという、そこで再度委託契約の中で、新たに受けて電話をするというふうにするんですか。

椎木営業開発部長 毎月滞納者の方のリストが市の方から提供されますので、そのときにまた同じ方が拳がってくるという格好でございます。

新部専門委員 拳がってくるということですね。わかりました。

高橋専門委員 会話率の話ですが、実際の中身の評価はされているのですか。会話の中で、どういう会話をされているか、実際どのような話ができたと、それらを、会話率として捕捉されているのでしょうか。

椎木営業開発部長 その評価に関しては、御案内をさせていただいて、納付意思が確認できたかできないか、納付の期日が確認できたかできないかというところがひとつ評価の基準になります。

高橋専門委員 取り込んでないと、会話率のなかに。

椎木営業開発部長 そうですので、お話できたとしても納付意思がはっきりしない場合は、場合によっては同月にかけ直すというケースもございます。

高橋専門委員 わかりました。どうもありがとうございます。

それから、進めるにあたっての課題ということで、ばらばらであるので標準化をしてほしいというお話があったと思うのですが、これは総務省の方からある程度の通知とか、我々は一般的に技術的な助言、勧告と言っているんですけど、そういうものを出してもらおうと助かるという感じでしょうか。

椎木営業開発部長 形式としてはそのような形になるのかと思います。ただ、自治体側さんからの立場で見ますと、結構仕様書をつくる作業というのが、主管部の担当の方が大変だとよく聞きますので、そういったところの支援の意味合いも含めて、そのような通知があったりすると、自治体さんも調達しやすい環境になるのかと思うんです。

高橋専門委員 それは實際上、どうですか。ノウハウみたいなものが、仕様書のどこかに蓄積されていって、大体このようななものであったら全国的にできる。あるいは共通にこんな形でやった方がいいんだみたいな、こういうものは大体出来上がっているのでしょうか。

椎木営業開発部長 ある程度イメージは持っておりまして、例えば比較的教科書的な仕様書といいますと、やはり浜松市様の仕様書は非常によくできた仕様書だというのは、入札のときに思いました。非常に提案しやすい仕様書でございましたけれども、かなりボリュームがございます。そこにはやはり、過去の収納の実績ですとか収納の金額ですとか、件数だとか率だとかが非常に細かく提示されておりまして、そこから私どもも、どういう税目のものが多いんだとか、そういうのは想像ができますので、年度のスケジュールの中で非常にわかりやすくなっています。

高橋専門委員 総合評価方式がいいのでしょうか。

椎木営業開発部長 総合評価方式が、やはり、適正な評価をするという意味ではよいと考えておりますが、入札のスピードというところからも多少考えなければならないところがあるのかと思います。

高橋専門委員 業務によって多少類型別にして実施する方がいいだろうという感じでしょうか。

椎木営業開発部長 はい。

高橋専門委員 どうもありがとうございました。

本田副主査 3月を以って、浜松市と結ばれた収納額などの目標値はクリアーできたということなんですか。

椎木営業開発部長 目標に関しては、会話率という部分ではクリアーしておりますので、ほぼ。

本田副主査 達成された目標値は会話率ということですか。

椎木営業開発部長 はい。

森主査 先ほどもちょっと出ておりましたけれども。

椎木営業開発部長 収納額ですね。

本田副主査 業務委託を依頼する側が、現状を正確に伝えているかどうかというのは非常に大事なことだと思います。その点において、浜松市は現状を踏まえた仕様書をきちんと提出していただいていることから、入札に加わり、実際に業務を請け負う皆さんの方も参入しやすいという気がします。

もう一つ、弁護士法72条の問題について、皆さんが請け負っていらっしゃる社保庁の国民年金保険料収納業務は特例対応が為されているが、率直に言えば、自治体における催告・収納業務についても特例が必要とお考えですが。

椎木営業開発部長 規定にとらわれず、創意工夫ができるという意味では、やはりそこは適応除外していただくと、創意工夫しやすい部分ということになります。

本田副主査 電話・訪問催告や収納業務については、実施にあたって効果的な平日の夜、土日を有効活用することができれば、収納率・収納額という点において、相当地方自治体の為にもなるのではないかと思います。

椎木営業開発部長 やはり職員様のいないところでもできるというのが、委託形式という形態、労働者派遣ではない、こういった形態ならではの部分かと思っています。

五十嵐グループマネージャー 本当に、雇用喪失でいうところの観点ではかなり、浜松市にとってもほかの自治体にとっても、その地区で採用等を進めますので、活性化というところには非常に貢献できているとは考えております。

森主査 先ほどおっしゃった人数、一連の中からずっと、リーダーとかいろいろな方、大体それは地域で雇用をといた、それをひとつの考え方として、御社の考え方としては、やはりそういう。

五十嵐グループマネージャー そうですね。管理者とかコンサルタントの部分に関しましては、本社のよくわかっている者を採用いたしますけれども、それ以外の訪問員や足回りだったりのリーダーというのは、訪問員であれば高年齢の方などの採用を心がけておりますので、雇用喪失といったところでは貢献しているのかと思います。

森主査 済みません。年齢層というと大体どのぐらいの。

五十嵐グループマネージャー 40代から60代ぐらいの間です。やはり訪問員でありますので、非常に若い者が訪問してもなかなか説得力はないと思いますので、ある程度社会経験のしっかりした者を採用するように心がけてはおります。

森主査 集まりますか。

五十嵐グループマネージャー ちょっと浜松に関しては難航はしたんですが、何とかそろえることができしております。

森主査 もう一つ。今度は3年ですね。3年ということはある面では、例えばそういう、今、おっしゃった訪問催告員を含めた地域雇用ということにとっては、いろいろな意味でのノウハウを3年の間に更にまた蓄積できるということですね。そういうことを含めて、結構ノウハウ自体は相当厚くなりますね。

五十嵐グループマネージャー そうですね。個人にたまらないように、なるべく会社の中にためていって、更に固定化を捨てていきたいと考えております。ノウハウはかなりたまると思います。

森主査 もう一つ。先ほどの高橋専門委員も、特にこの仕様書の、要するにひとつのフォーマットを、小規模自治体ではなかなか難しいということだと思いますけれども、そういうのを、例えば過去のいろいろなところで受けてこられた実績の中で、こういうフォーマットをつくれればいろいろなところが手を挙げることができるような、そのようなものはお考えになられるんですか。

椎木営業開発部長 私どもの社内ですと、業務設計をする手法がそのまま、それに相当する部分になると思うのですが、そういったものはあるんですけれども、それを広く出していくかというのは民間のノウハウでございますので、そういったところは支援はさせていただきたいと思っておりますけれども、なかなかですね。

よく自治体さんから、どういうふうに書いていいのという御相談をされるケースもあって、私どもからのヒアリングシートみたいな、質問シートみたいなものをお渡ししてやったりですとかしたんですけれども、なかなか、そのまままっすぐ回ってこないというケースがあったりもしました。あとは、比較的よくできていると私どもが判断した仕様書を、ほかの自治体さんなんですけれども、こういう書きぶりですよということで例示をさせていただいたりして、御支援をさせていただいているというのが今の実態でございます。

新部専門委員 「民間委託を進めるにあたっての課題」ということで御提案いただいております、認識を示され、小規模自治体についての話が挙げられていますけれども、これには複数の団体が共同して契約するとか、いろいろ方法論があるんでしょうけれども、その辺が今のところ総務省等でも示しておりませんが、そういうことによってロットが大きくなるということで、契約単価はやはり低くなるんですか。

椎木営業開発部長 管理者のコストが、やはり薄まる。例えば、これは通常のコールセンターなんかで言いますと、10名に対して1人管理者を置く。これが例えば2つの自治体で3人3人の規模ですと、それぞれ一人ひとり置くと、6名に対して管理者が2人という格好になりますので、そういった部分での労働集約効果というのは期待できます。

あとは、場所が違うことによってノウハウが分散するようなこともあって、共同処理型にするとノウハウがそこに非常に集約化されるので、共通で使うノウハウというのがあるはずですから、そういったものは活用できるかと。

新部専門委員 それから、もう一点よろしいですか。

森主査 どうぞ。

新部専門委員 先ほど夜間会話率がひとつの成果というところの目標前提がありますね。その結果として、接触率を図るために、接触の機会を取ろうとすると、勢い夜間催告とかお休みの催告とかとなるわけですが、それは仕様書や契約の中で、夜間催告は何回やるとか、そういうのは決まっているんですか。

椎木営業開発部長 回数に関しては、指定はないです。

新部専門委員 特に指定はない。

椎木営業開発部長 はい。運営時間ということで、9時から21時という指定があって、その中で受託者の裁量に任されています。

新部専門委員 受託者の裁量に。

椎木営業開発部長 はい。

新部専門委員 コールセンターの設置場所は市のセンターですね。

椎木営業開発部長 はい。

新部専門委員 そうすると、市の方の庁舎管理との関係もあるんでしょうけれども、その辺は会社の方で提案した内容で市が提供するという格好ですか。

椎木営業開発部長 今回の調達に関しては、浜松市様の方でも、こういうふうに準備しますという格好のものになりますので、その施設の面に関しての、私どもの御提案というのは企画には

含まれておりませんでした。

新部専門委員 そうすると、実績として、夜間催告というのはどれぐらいあったものなんでしょうか。

椎木営業開発部長 件数ですか。

新部専門委員 回数といたしますか、実質回数です。

五十嵐グループマネージャー 回数については明確ではないですが、必ず夜間、どちらかというシフトで回っておりますけれども、必ず夜間は回るようにはしておりますので、前日、夜間の16時から21時ぐらいの間は訪問を集中して行うことになっております。

新部専門委員 夜間の訪問ですか。電話催告は。

五十嵐グループマネージャー 電話も同じくです。

森主査 済みません。時間が足りなくて申し訳ございませんが、また御審議いただければあれだと思います。

それでは、予定時間がきましたので、本当に今日はどうもお忙しいところ、また貴重な御意見を聞かせていただいて、ありがとうございました。お疲れ様でございます。

椎木営業開発部長 ありがとうございました。

五十嵐グループマネージャー ありがとうございました。

(株式会社もしもしホットライン関係者退室)

(株式会社アイヴィジット関係者退室)

森主査 それでは、以上で本日の議題に関しましては終了いたしますが、事務局から質問しておくべき御議論がございましたら、よろしくお願ひします。

よろしいですか。

(「はい」と声あり)

森主査 それでは、本日の徴収分科会はこれで終了とさせていただきます。