

官民競争入札等監理委員会  
公共サービス改革小委員会  
第2回議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第2回 官民競争入札等監理委員会  
公共サービス改革小委員会 議事次第

日 時：平成18年10月31日（火） 10:00～11:45

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

1. 開 会
2. 地方公共団体からのヒアリング
3. その他
4. 閉会

---

< 出席者 >

（委員）

落合委員長、斉藤委員長代理、逢見委員、小幡委員、樫谷委員、小林委員、田島委員、  
吉野委員

（地方自治体）

蕨市、草加市、鳴門市、木更津市

（事務局）

福下官民競争入札等監理委員会事務局長、櫻井参事官、熊埜御堂参事官、  
野島参事官、徳山企画官、堀内企画官

落合委員長 それでは、第2回「公共サービス改革小委員会」を始めさせていただきます。

今回は地方自治体から徴収関連業務及び窓口関連業務につきましてヒアリングを行うということです。

公共サービス改革法の手続に基づいて提案がありました地方自治体から、今回御提案いただいた趣旨や、業務の実情についてお伺いしたいと思います。

それでは、埼玉県蕨市、草加市から徴収関連業務について伺いたいと思います。

最初に蕨市から御説明をお願いします。

恐縮ですが、時間は10分ということをお願いします。

蕨市 蕨市でございます。よろしくお願ひいたします。

今回私の方で提案しましたのは、民間活力を利用して、租税債権の確保を図りたいということの提案であります。

その前に蕨市の地域の特性、背景からお話をして、その必要性、その効果などを御説明していきたいと思います。

蕨市の特性ですけれども、蕨市は全国一小さな市であります。面積は5.1平方キロメートル、これは富士五湖の一つであります本栖湖と同じであります。また、関西の方で言うならば、関西国際空港と同じ面積であります。日本一小さい市であり、かつ、人口が日本一過密な都市であります。平成12年度の国勢調査によりますと、1平方キロメートル当たり1万3,900人です。一人ひとりの市民が手を伸ばしますと、握手ができるという小さなまちであります。

それにもかかわらず、なぜ民間活力を導入しなければならないのかということについて、お話しをさせていただきます。

滞納者の約43.3%が市外滞納者であります。現在、平成16年度の収納率を見ますと、89.1%で、埼玉県の平均より若干下がっております。その徴収については非常に苦慮しているということが背景にあります。

また昨今の経済活動を見ますと、一地域にとどまることなく、九州から北海道に至るまで住民異動が非常に多い。滞納者もそれに相応しまして、広域化の傾向が見られております。

現状で広域化した滞納者に対しましては、電話催告、文書催告、臨宅訪問をしているわけですが、遠隔地になりますと、費用対効果の点でどうしても問題がある。つまり、北海道で言うならば、札幌まで行くのに1人の旅費が約4万円かかる。宿泊費を入れると5万円で、2人行きますと10万円になります。

例えば北海道の一地域で10万円の徴収をしようとしたときに、10万円の費用をかけてはあまりにも意味がないではないか。費用対効果は非常によくないだろうということで、民間活力の導入をして、そこで徴収していただいた方がより効果的ではないだろうかということでございます。

それでは、民間に委託するならどの部分を委託したらよいのかということが一つの課題となるわけでありましてけれども、現在、補助的な業務、例えば滞納している事実行為や納付の勧奨については認められておりますけれども、納税の理解と協力を得るためには、再三にわたり納税の勧奨をしなくてはなりません。請求行為がなければ納付には至らない。そういった行為がなされた上で、納税意識の向上が図られて、納税に結び付くということをもっとお話をさせていただきたいと思います。

何度か繰り返して催告することによって納税ができるということになりますと、やはり弁護士法の72条の特例を設けることが必要であろう。請求行為を認めてもらいたいということでもあります。

同じことを何度も言いますが、単に事実行為だけでお金は入らない。納税はされない。請求行為があって初めて納税に至るということだけは御理解いただきたいと思います。

この制度ができますと、徴収職員と民間業者との業務調整ができまして、徴収職員は滞納処分ということに時間と労力をかけてできるということでもあります。

また、民間業者については、機能分担ができて、職務の内容が明確になる。請求行為までできるということで、明確化ができるということでもあります。

それに合わせて全国に転出した滞納者に対しまして、逃げ得は許されないんだということでもあります。最小の費用で最大の効果を上げるためには民間業者に委託をして、徴収した方が効果的である。その結果、税の公平性と併せて収納アップができるのではないかとということで今回提案をさせていただいたことでもあります。

最後になりますけれども、弁護士法の72条の特例を設けて、収納事務を債権管理回収会社に委託できるように環境整備をしていただきたいというのが我々の提案でございます。

以上であります。

落合委員長 ありがとうございます。

それでは、続きまして、草加市から御説明をお願いいたします。時間は10分ということでお願いします。

草加市 草加市でございます。今日はよろしく願い申し上げます。

今、蕨市さんの方から御説明がございました。草加市も埼玉県南部に位置しておりまして、東京の足立区に隣接しております。人口が約23万9,000人近くになっております。東京のベッドタウンという状況で、またサラリーマン世帯が多いところでございます。これから退職期を迎える方が大変多く住んでおられます。

草加市の総予算は、一般関係が550億円程度でございますけれども、そのうち市税が320億円程度になっておりまして、国からの交付税は約9億円ということでございまして、財政的には国に余り多くを依存していないという状況であります。何とか自前で頑張ろうということでやっております。

余談になりますけれども、先ごろ社会経済生産性本部で全国のバランスシートの分析の

中で、都市部において草加市の生産性が全国一であるということが公表されたわけですが、それは人口当たりの予算規模が非常に少ない。

それから、職員数が非常に少ないということで、その二つの要素をかけ合わせると生産性が日本一である。それがいいか悪いかどうかは別にいたしまして、そういう分析結果が出ております。

人口規模の割に職員数は非常に少のうございまして、今 1,249 名ということで、市民 200 名弱に対して、1 名の割合で職員を配置しております。毎年大幅に職員数を削減している状況であります。

と申しますのは、東京の 23 区と比べまして、非常に財政的には厳しい状況にございます。やはり地方税制の関係で、法人関連の税収が東京に全部集まってしまうので、サラリーマンが住むところには入ってこないという構造ですと苦しんでありまして、そんな中でスリムな行政に心がけておるわけにございます。

やはり個人、小口と言いますか、サラリーマンの皆さん方が納める個人住民税が中心であり、あるいは住宅の固定資産税が中心になっておりますので、課税客体数が非常に多いという状況でございます。滞納件数だけでも今 7 万件ございまして、額はいろいろございますけれども、とにかく課税客体が多いと同時に、滞納件数も多い。税だけで 7 万件、これに国民健康保険税を合わせますと、更に多いという状況でございます。

今、納税課の職員が 21 名、スリムな草加市の組織の中では異例の職員の配置をしております。そのほかに徴収補助員さん、いわゆる囑託をお願いをしております方が 10 名おります。以前、特区でこの徴収補助員について、差し押さえ行為まで含めて、公権力行使の一部ができるようにという提案をさせていただいたことがございますけれども、残念ながらそれがかなわなかったということで、あくまでも法令上の徴収の補助という役割に限定して仕事をさせていただいておりますけれども、職員数を大幅な増やせない中で、今後、源泉で税を納めていただいた方が退職されるという形になり、徴収方法等も変わってまいりますので、しっかりとした納税活動をしていかなければいけないという認識を持っておるわけにございます。

そんな中で、今回民間開放ということで、私どもとしましては、いろいろなメニューと言いますか、一つの方法ではなくて、いろいろな選択肢を国の方で設けていただいて、その上でしっかりとした徴収体制を組んでいく。草加市は今申し上げたような事情でございますので、職員だけではカバーできない部分を民間の方にもカバーいただきながら、連携し合って徴収活動をしていくということが有効であろうと考えております。これは特区提案のときも出てまいった問題でございますが、一般的な納付については、督促活動、これは差し支えないという回答をいただいたわけにございますが、その問題で、ではどこまでが一般的な納付要請なのかということは非常に不明確でございます。例えばうちは納める気はありませんというようなことを納税者の方がおっしゃったときに、そうおっしゃらずにという申し立てをしたときに、それが違法なのかもわからないという辺りでござい

して、そういう回答が出てくることによって、例えば民間の方、あるいは徴収補助員の活動が制約を受けるという現象もございまして、大変苦慮しております。

草加市の場合に、これはほかの自治体もあるんですが、自動電話催告器も導入しております、電話での督促活動もしておりますけれども、私どもとしては、民間の事業者の方をお願いする場合には、訪問していただくということを想定しております。私どもの調査の中では、電話での督促活動も一定の有効性はございますけれども、やはり切られてしまったり、あるいは自動電話催告器ですと、最初から相手にしていただけないということもございまして、やはり訪問をしてお願いをするということをやります。一回で効果が見られたものが35%、複数回訪問いたしますと、62%という効果が私どもの活動の中ではデータ的に残っておりまして、それが直ちに納税していただいたということではなくて、分納を含めて納税の意思を表示されたという方の割合でございまして、そんな中で訪問をしていただくという際に、いろいろなケースがございまして、機械的なやりとりではございまして、滞納されている方のお話に対応してやりとりしなければいけないということもございまして、そのグレーゾーンをきっちり明確にする。ある程度踏み込んで、督促活動できるところまでは民間にやってもいいよと。

なおかつ、今回の公共サービス改革法につきましては、いわゆるみなし公務員規定がございまして、そこでの問題というのは、守秘義務規定もございまして、できるのではないかと考えておりますので、その部分で是非規制改革をしていただきまして、民間の事業者が我々と一緒になって納税活動を連携してやっていただけるように仕組みをつくっていただければ大変ありがたいと思っております。

今後とも少ない職員数で頑張ってもらいたいという中では、この辺は非常に切実な私ども現場のお願いでございまして、どうぞよろしくお願い申し上げます。

落合委員長 ありがとうございます。それでは、御質問・御意見のある委員の方々、御自由に発言をお願いしたいと思います。

田島委員、どうぞ。

田島委員 蕨市さんと草加市さんの双方にお聞きしたいんですけども、現在、督促行為、請求行為の中で、弁護士法72条の壁があってできないのではないかとお考えの具体的な行為にどのようなものがあるのか教えていただきたいと思っております。

蕨市 具体的な行為ということでありまして、先ほど私が申し上げたように、納税の意識の高揚を図るためには、事実行為だけでは納税には至らない。これは実態であります。したがって、請求行為の中で、具体的にどこまで踏み込んで対応するのかということになりますけれども、国民健康保険税で言うならば、このままでいきますと資格証明書が出ますよ。これはどういうことかと言いますと、全額自分で医療費を払っていただいて、あとで償還払いになりますよというような言葉、行為は可能ではないか。納税の交渉の中で、いわゆる教示という言葉を使いたいんですけども、そういった方向になりますので、なるべく早く納めてくださいという納税交渉が請求行為の中でできるのではない

か。

これは今までですと、灰色の部分です。相手方から見れば強制をされた。いわゆる差し押さえなら、差し押さえをされるおそれがありますよと言いますと、脅かしに聞える。そうではなくて、請求する場合、そういう場合がありますよという行為・言葉の表現ができるのではないかと。いわゆる請求行為の中では可能ではないかということでもあります。

以上です。

草加市 蕨市さんの方のお話と基本的に同様でございます。その中で例えば訪問させていただいて、個別の具体的なやりとりが出てきたときに、それを持ち帰る。もしくは携帯があれば携帯電話で確認をするといったやりとりが必要になってまいりますので、その場での対応が非常に制約を受けるということがございまして、私どもとしては徴収補助員にお願いをしている仕事が非常に制約を受けているという状況でございます。ある程度のところまで、一定の対応をしていた経過もあるんですが、このところでは法令遵守、コンプライアンスということが非常に重視されておりますので、むしろ従前よりも慎重に対応せざるを得ないという中で、現場に赴いていただいた徴収補助員が一旦戻って確認をするというケースが大変多くなっておりまして、徴収補助員の活動が納税の推進にどこまでつながっているのかということが非常に難しいと言いますか、微妙な状況になっておりますので、これを民間にお願いしても、同じ問題が起きるだろうと考えております。

以上でございます。

落合委員長 田島委員、よろしゅうございますか。

田島委員 そうしますと、訪問をして督促をする際の言葉のやりとりの内容で制約を受けているという部分があるというだけの問題でしょうか。どこまでここで自由にやりとりができるか、というところに心配があるということなんでしょうか。

草加市 入口はやりとりでございますけれども、それがどういうふうにつながっているかということございまして、それはその範囲で仕事が切れているというふうに仮に納税者が見た場合に、有効な督促活動にならないということがございますので、それは公権力行使の一部であるという中で、継続的にそれが最終的には差し押さえなり何なりという公権力行使につながっていくという一連の作業の中で、きちんと組み込まれているものだとすることが制度設計上は必要だろう。

その公権力行使の部分から切り離されることによりまして、結果的にはそれは形だけのものだとみなされてしまうということがございますので、それは確かにやりとりの問題ではございますけれども、それ以降に全部つながってくる問題だということで御認識をいただければ大変ありがたい。

榎谷委員 総務省からのヒアリングでは、民間委託の例が少なく、ニーズが少ないという言い方をされました。草加市さんと蕨市さんに御質問したいんですが、そういうふうな回答で、現時点では特例を設けるのではなくて、現行法の枠内で何か問題があるかどうかを確認したいというようなことをおっしゃっているわけですが、今の両市のお話を聞いて

ていると非常に切実な問題で、ニーズがあるかないということではなく、明快にニーズがあると思いますが、ここは総務省が民間委託の例も少ないと言っているのは、どういうことを言っているのでしょうか。多分、草加市さん蕨市さんもわからないかもしれません。

つまり、私の想像で言うんですけれども、現行のあいまいな制度ではなかなか使いづらいいので、だからニーズが少ないのだと理解したらよいのでしょうか。それはどういうふうに思われますか。

蕨市 蕨市だけではなくて、隣の川口市と鳩ヶ谷市の3市ですけれども、果たしてこのニーズはなぜ顕在化しないだろうかということ議論をしました。その中でやはり法整備が確立されていないのに、その議論の場には入らないよと。これが一番のポイントです。

もう一度同じことをお話させていただきたいんですけれども、そういった収納の選択肢の幅が設けられるならば、民間でもできるというならば、隣に政令指定都市のさいたま市がありますけれども、それも検討はしたいと。

つまり、潜在的なニーズはあるんだろう。ただ、先ほど申し上げたとおり制度ができないのに、さあ、これを検討しようとか、しないかということではない。

今回私の方で「市場化テスト」の中で提案したもので、そういった話を川口市・鳩ヶ谷市にかけましたところ、徴収の選択肢の幅が広がるので検討したいとの意見でありました。だからニーズはあるんだろう。

問題点は何かと言ったときに、請求行為ができないのではないかと。単なる事実行為だけで納税には至らないんです。先ほど私が冒頭で申したとおりですけれども、そういうことなんです。納税意識の高揚を図るためには、それなりの督促をし、納税に対する理解と協力を得なければ納税には至らない。それには何度か接触をしなければならぬだろう。その接触するときに、先ほど申し上げたようにグレーゾーンの中で業者はなかなか動きづらいうだろう。だとするならば、72条の特例を設けてしっかりと制度として決めていただければやりやすいのではないだろうか。ニーズが出てくるのではないかと。私は潜在的には各市町村ともニーズはあると思います。

草加市 それに関しまして、全く同じ意見ですが、民間事業者の方からも幾つか御提案いただいているんですが、基本的にはコールセンターの設置、オペレーター派遣ということが中心になっておりまして、私どものニーズと合わないというのは法制度が壁になっておりまして、それだけで完結する事実行為と言いますか、電話での対応では納税活動につながりにくい。全くつながらないということではないと思いますが、コストと効果の面でいかなものかということを考えています。

逆に民間事業者の皆さんからすると、訪問活動ということになったときに、どこまでできるかという心配もあるかと思いますので、その辺はきっちり体制を組んで、民間の皆さんにも研鑽をしていただきながらということを考えておりますけれども、そこまで踏み込まないと、我々自身として効果が上げられるだろうという制度設計が組みにくいということから、行政側のニーズが顕在化しにくい現状にあると認識しております。



落合委員長 ほかにございませんか。小幡委員、どうぞ。

小幡委員 地方税の徴収業務ということで考えられているのは、主に固定資産税、国民健康保険税を税方式でやっていらっしゃるから、その辺りが入ると思いますが、市町村ですから、どの辺りの税を考えられていますか。

蕨市 税の項目でありますけれども、固定資産税と市・県民税、法人事業税もあるんですけれども、私の方は法人事業税がございませんが、地方税で言うならば、国民健康保険税も私どもの対象になっております。その対象の中でいかに徴収をしていくかということをおも、我々も常に悩んでいる中で、今回そのような提案をさせていただいたということでございます。科目としては、そういう科目で要望しているということでもあります。

小幡委員 その必要性が高い税というのは、特にございますか。

蕨市 必要性の高いというのは、税それ自体は、私どもの方では一体になっております。ここで問題点を話していきたいんですけれども、滞納をしている中では、一人の方が固定資産税も市・県民税も、国保税も一体となって滞納になっているんです。どちらを優先的に納税を置くかということでもあります。例えば資格証明書の発行になるようなおそれのある人については、国保税を中心に納める。そうでない人であるならば、固定資産税を納めてもらうよう、税目を振り分けている状況であります。そのときの状況によって重点が決まってくるだろうと思います。

草加市 草加市も基本的に市税、国民健康保険税も含めてということでございますけれども、個人の住民税と固定資産税については、現年の徴収率が97%程度ということでございます。来年6月から御案内のとおり住民税が一律10%ということで制度が大幅に変わります。所得の低い方の課税額が増えますので、ここから先非常に滞納の問題が更にいろいろな問題が出てくるだろうということでございます。

もう一つ、国民健康保険税につきましては、大変申し上げにくい話ですが、現年で90%を切っておりまして、これは全国共通の問題でございますけれども、この部分の納税督促活動は更に充実させていかなければならない。なおかつ負担額もこれから増えてくるということが想定されますので、このところをどうするかということは大きな問題意識としては持っております。

以上です。

逢見委員 弁護士法の問題とは別にして、もう一つ、国民の側の意識として、国税であれば税務署の職員が来る。これは国民としてなかなか逃げられない。地方税であれば役場の職員が来ましたとなると、これも何か対応しなければいけない。ところが、これが民間業者が国の委託で来ましたというときに、民間委託だったら逃げられるんじゃないかという意識を国民が持つとすればなかなか効果は上がらないと思うんですが、納税の民間委託ということについて、国民の理解が得られるかどうかという点についてはいかがでございましょうか。

蕨市 当初、私の方で民間委託する場合について、いわゆる公権力の行使までできるか

否かというのは検討させていただきました。公権力の行使までについては、国民の合意が得られないんじゃないか。しからば、どこまでが合意が得られるんだろうと言ったときには、いわゆる公権力以外の、請求行為までは国民の理解が得られるんじゃないか。

もう一つは、公共サービス改革法によって、みなし公務員が規定され、守秘義務も規定された。だとするならば、これは国民の合意が得られるのではないかと考えております。

草加市 私どもとしては、これは総力戦であると考えておりまして、それだけ深刻な問題と考えております。公をどこが担うかというのは非常に議論があるところでございますけれども、この部分について、勿論、今の国民意識、あるいは草加の市民の意識の中に抵抗がないとは言い切れないと思っておりますが、それも含めて、総力戦で本気で対応している。それは安易に、行政がやるべきものを民間がやるということではなくて、行政も本気でやりながら、そこに民間にも連携、サポートしていただくというスキームを組んでいきたい。そのことで住民の皆様の納税意識を高めていくことによって効果が得られると考えております。私どもがその仕事を安易にお願いするということではございません。総力戦ということでございます。

齊藤委員長代理 もう皆さん御発言なさっているわけですが、我々も国民の公平性の面から見て、当然特殊な低所得者は別として、いわゆる脱税をしている人たちが落とされるということは認め難いと思うんですけれども、皆さんの御要望は72条の特例ということ希望されていると理解しますけれども、これに対して、御案内のとおり国民年金等々において、特例を認めたのは金額が小さくて、固定的に徴収できる案件だからだという説明です。

そうしますと、固定資産税などの問題になると、少し金額の問題もありましょうし、ケース・バイ・ケースでは、結構複雑な話になるようなケースもあるんじゃないかと思うんです。

弁護士法72条の特例を何とか総務省、法務省で考えていただければ一番よいと思うんですけれども、もしこれがどうしても抵抗に遭った場合に、現実論として、民間事業者を使いながら、では、この程度まではやらしてくれとか、こういうことは認めてくれという代替案みたいなものはございますか。

草加市 この弁護士法の特例の部分につきまして、私どもとしましては、もっと踏み込んだ公権力行使をどこまで民間と連携できるかということの問題意識として持っておるんですが、現行法の中で難しいということで、ぎりぎり譲歩してここで何とかお願いできないかということございまして、そもそも公共サービス法改革法の中でみなし公務員規定が設けられているということからすれば、自動的にこの問題は解決できるのではないかというのは私どもの当たり前の認識でございますが、どうも国ではそうではないようございまして、そこは何とも合点がいかないところでございます。

同時に、嘱託員であっても公務員でございますので、それも認められないということがあり、これも合点がいかないところでございまして、特に地方の場合にいろいろな形で広

く公共分野を市民の方に担っていただいております、例えば民生委員さんは国家公務員特別職でございます、大変守秘義務を課せられております。

消防団員さんは、いざ火事の際には、建物を壊すこともできます。非常に大きな公権力の行使ができる。

人権擁護員さんは、それぞれいろいろなケースで人権の問題に取り組んでおられまして、それぞれ真剣に、やろうと思えば大変難しい仕事に取り組んでおられるわけでございますけれども、その方々は皆さん普段は市民でございますので、そういった形で広く公共の担い手を広げていくという問題意識の中で、この分野についても民間開放を進めていただければ大変ありがたいと思っております。そのために公共サービス改革法ができたということでございますので、そちらの方を生かしていただければ大変ありがたいと思っております。

蕨市 蕨市も全く同様でありまして、必要最低限として、72条の特例は必要ではないかと考えております。再三、私からも申し上げたとおり、事実行為だけを説明しても納税には至らないんだと。こういうことは最初からお話ししているわけでありましてけれども、それを一歩出て、効果的、効率的なサービスを提供するためには、やはり72条の特例は最低限必要であることだけを付け加えさせていただきます。

以上です。

落合委員長 ほかにございますか。小林委員、どうぞ。

小林委員 徴収率を上げることが大きな目的と言いますか、提案の理由ということだと思っておりますけれども、そのほかに公務員削減とか行政の仕事が非常にインテンシブになってくるという中で、徴税業務の民間委託を進めるということ行政の任務というものをもっと集約的にやっていくという必要があるんだというニーズの中の一つの理由として、行政の仕事の見直しという観点はあるのでしょうか。

蕨市 まさに収納率の向上と、最小の費用で最大の効果を上げるというのは税の基本であります。それに合わせて公平性の原則というのもそうであります。

民間委託をして、では、市の職員は何をやるのかということが大きなテーマだろうと思えます。それで私どもでは、役割分担、機能分担というものを考えて、いわゆる市の職員は公権力の行使、滞納処分を労力と時間をかけてしっかりやってもらう。民間は請求行為をやってもらうと、役割分担を明確にするということが一つのテーマであります。

それによって人員の削減ということが最終的にあるかと思えますけれども、一から十まで市の職員がやっているとなると、相当の人数が必要であるということで、先ほど草加市さんが総力戦で民間とやりたいということは、そのことを言っているのだろうと思えます。

以上であります。

草加市 今のお話のとおりでございます、私ども数限られた職員を、言葉は悪いんですが、今までどちらかというところに対応が甘かったと言いますが、入口のところやって、そのまま通り過ぎていたということがございまして、差し押さえとか公売とかいった行政処

分についてはほとんどやってこなかったという実情がございますので、それを本気でやっていかないといけないだろうと考えておりまして、その部分に市の職員を有効に振り向けたいと考えております。

落合委員長 吉野委員、どうぞ。

吉野委員 草加市は具体的に納税課員が21人ですか。これは減らすのですか。それとも増やすのですか、現状のままなんですか。

草加市 現状で恐らく減らすことは難しい。滞納の処分行為というのは大変エネルギー、時間がかかる手続なものでございますので、それを含めて全体的な納税活動というのは非常に幅広い、奥深いものがございますので、今申し上げましたように滞納件数7万件ということの中で、仮に民間の皆さんにお願いする部分ができたとしても、直ちにそれが削減には結び付かない。当面はむしろ増える可能性もある。今後連携が深まって国民、市民の意識の中にもそういったことが定着した場合には可能性は出てくると考えております。

吉野委員 民間委託をすると徴収補助員はどうなるんですか。

草加市 今直ちにどうかということは私の方から申し上げにくい部分もございますけれども、いろいろな手法をうまく組み合わせながらということになっていきますので、これだけをやるとか、民間に委託できるようになったら民間だけということにはございませんので、同時に徴収補助員の守備範囲も広がってくるものと期待をしておりますので、その部分については今後とも継続をしていきたいと考えています。

落合委員長 ほかにございませんでしょうか。榎谷委員、どうぞ。

榎谷委員 先ほど費用対効果とおっしゃいましたが、その効果の方は、現状で蕨市さんは滞納者のうち約43%が市外滞納者ですか。その効果が相当上がると見ていらっしゃるのでしょうか。やってみないとわからないということがあると思うんですが、どのように考えていらっしゃるのか。

蕨市 費用対効果の関係について、先ほど私、北海道の例を取って、出張して、出張旅費、宿泊費合わせて、人件費等を踏まえて徴収をする。北海道へ行って1日で徴収できるものではない。長期間滞在をしなければならぬという場合があります。そういうことを考えてみますと、費用対効果の中で、先ほど私は10万円の例を挙げました。例えば北海道の札幌に10万円の滞納者がいますよ。10万円を徴収するために、費用対効果の中で交通費と宿泊旅費を含めると1人約5万円かかります。2人行きますと10万円かかってしまいます。10万円をかけて10万円を徴収するということはどうだろうか。費用対効果としてどうか。公平性の点から見て、それは正義だからやむを得ないんだという一つの考え方はあると思いますけれども、費用対効果は常に念頭に置いて徴収していかなければならないと私どもは考えています。

特に私の方では、先ほど言いましたように、市外滞納者が43.3%という非常に大きい数字なんです。市内であればあえて民間委託をする必要はないんです。先ほど申しましたように、自転車で30分あれば端から端まで行ける。そこを私たちは言っていないんです。市

外滞納者に対してどうしても収納ができない。電話催告、あるいは文書催告だけでは事足りない。実際に行って面接をして、どうなのかということをはっきり見極めない限りなかなか難しいのではないか。行くのに非常に費用がかかるのでは、費用対効果の観点から問題はないか。そこで民間活力を導入したらどうかという発想でございます。

以上です。

樫谷委員 個々もそうなんです、トータルとして税収が相当増えるとお考えなんでしょうか。

蕨市 基本的には今まで私の方では遠隔地は文書催告と電話催告のみしかやっていますので、10年以上前は実際に北海道、九州まで行きました。それで費用をかけた割には、それほど徴収が上がってこない。では、出張旅費はやめましょうという経緯がございますので、私は民間でやれば、積算はしていませんけれども、観念的に見るならば費用対効果は非常にプラスになるだろうと考えております。

草加市 民間にこの分野を委託した効果だけではなくて、それを含めて連携した際のトータルの効果に着目すべきだろう。役割分担論の中で最終的に徴収率を上げていきたいと考えております。

例えば、草加は以前、コンビニ納税という特典をしたことがございまして、納税しやすい環境づくりと、督促活動、差し押さえも含めて公権力の行使という、総力戦とはそういうことございまして、そういった中で国民が税金を納めやすい、あるいは納めなければ義務を果たしたというふうに自分自身の意識の中で引かかるものが出てくるような環境づくりと言いますか、そういったことも含めて全体的な制度設計をもう一回組み立て直しをしていく必要がある。我々もその体制を強化していく必要があるということで考えています。

落合委員長 ほかにございますか。斉藤委員長代理、どうぞ。

斉藤委員長代理 一つ、蕨市の件で教えてください。

滞納者の43%が市外にお住まいだと。そうすると、固定資産が蕨市にある人で、ほとんど蕨市には住んでいなくて、仕事を北海道か何かでやっておられるという状況かと想像します。

そうすると、市役所として、催促状とか、付加金がかかりますよとか、いろいろお出しになるだろうと思うんですが、そうやって長年納税されない人に不動産があるわけですから、それを差し押さえるぞというノータイスを出すことによって、滞納者の方が市役所に飛び込んでくるというメカニズムは働かせられないんですか。

蕨市 今、固定資産税の例をさせていただきますけれども、私の方の市税全体でとらえて43.3%と言わせていただきました。特に私ども人口の異動が激しいというのは、市・県民税の方が非常に多いということでありまして。

具体的に申し上げますと、10代から20代の方が非常に転入者が多くて、20代から30代にかけて転出者が多い。いわゆる子どもを産む時期になりますと転出していくという状

況であります。

そうした中での滞納者であるということは理解していただかないとまらないだろう。

今、固定資産税については、確かに自分の住宅を持っていますから、トータルではなくて、個別に見ればもっと低く押さえられています。ただ、蕨市については、住宅都市でありますから、東京の人がワンルームマンションを持っているという方も非常に多うございます。それは例外的なものとしても、市・県民税が非常に多いということだけは申し上げたい。

もう一つは、国民健康保険税は非常に人口が多いもので、収納率が非常に悪い。今 85% くらいです。県内でも後ろから数えて 3 番目程度なんです。これは恥をかくようでありませけれども、人口の異動が激しいために、すぐ異動してしまっているというのが実態としてあります。御承知のとおり、国民健康保険税については、ほかの市町村に移りますと、他の市町村で保険証がもらえる。既に蕨市から出てしまうと、関係なくなってしまうという状況があります。

その人たちの財産状況を見ますと、資産を持っていない。預金調査をしても預金を持っていない。給与を差し押さえようと思っても、給与を差し押さえるだけのものを持っていないという状況であります。

我々の方でも、平成 16 年以降、債権を中心に差し押さえをしています。不動産よりも債権が多くなっています。その中でも給与の差し押さえが非常に多くなっているというのが実態であります。これはどこの市町村もそうだろうと思えますけれども、そういう形で今、進めている。

蕨市は、転出者が多い。持っている資料によりませけれども、沖縄では 27 件の人が滞納者であります。全体については約 300 万程度の滞納額を持っているわけです。その人たちが沖縄に移っています。

蕨市の特殊性がもしませけれども、そういう状況であるということだけは申し上げたいと思います。

齊藤委員長代理 確認させてください。

そういう転入、転出者ということになると、仮に 3 年くらい蕨市に住んでいて、転出して、沖縄か北海道へ行って、向こうではまた市民税とか何かを払っているとしますね。そうすると、向こうの地方自治体から見ると別に問題がある人ではない。その人を民間の業者を使って、あなたはかつて 3 年間か 2 年間蕨市に住んでいたでしょう、そのときの税が滞納していますねと。5 年ではエクスパイアするんですが、3 年前にさかのぼって、あなたあの分だけ 2 年分払いなさいとか、こういう話をさせるということですね。

蕨市 全くそのとおりになりまして、実際に滞納を整理するためにはまず接触をしなければならぬ。文書催告では収まらない。つまり、ポストを見ますと、ポストは一杯なんです。いろいろな請求書が入っている。実際に面接をして、少しでも納めてもらおう。これが徴収のノウハウを持っている業者、我々もそうなんですけれども、テクニックと言ひ

ますか、技術力と言いますか、それを税の方に引き込んでいくという努力をしなければならぬ。接触ができなくて、文書催告だけでは集まらないですよと、こういうことを申し上げたいんです。

確かに接触しますと、分割納入をしてきます。それがその経済状態によっては1万円なのか5,000円になるのかというのはわかりませんが、その実態に応じて徴収をしていく。

最終的にはやむを得ないで時効になる部分があるんですけども、そういう努力はしたいということでありませぬ。

落合委員長 ほかにございませぬでしょうか。

蕨市の場合に、市外の滞納者が43.3%とのことですね。これは滞納額との割合で言うところのどのような感じになるのでしょうか。

蕨市 滞納額を見ますと、市外の滞納額については、約7億円です。全体で25億円であります。

滞納者から見ますと、先ほど言いました43.3%ということでありませぬ。

落合委員長 そういう市外の滞納者、あるいは金額等につきましては、草加市も大体同じような感じでしょうか。

草加市 今日は数字を持ってきませぬでしたが、やはり転入・転出が大変多い地域でございませぬので、やはり市外におられる方にどう対応するかということは担当としても大変苦慮しているという状況でございませぬ。

落合委員長 それでは、ほかにもいろいろ御質問あるかもしれませぬけれども、予定の時間ということですので、次の議題に移らせていただきます。

続きまして、徳島県の鳴門市、千葉県の本郷市から、窓口関連業務につきまして、お伺いをしたいと思います。

まず、鳴門市から御説明をお願いいたします。10分ということをお願いいたします。

鳴門市 徳島県の鳴門市でございませぬ。日ごろは地方行政の在り方につきまして調査研究をされ、公共サービスの改革に日夜御尽力いただいておりますことに厚くお礼申し上げます。

さて、国の三位一体改革の一環といたしまして、国庫補助負担金や地方交付税の改革が進む中、私ども中小の地方自治体を取り巻く環境は非常に厳しい状況にございませぬ。特に本市の特徴といたしまして、これまでボート、競艇事業によります繰入金が多岐多岐な行政サービスを支えておりましたところではございませぬが、近年、ファン層の高齢化等に伴い、競艇事業が低迷いたしまして、大幅に繰入金が増減しているという状況にございませぬ。

更に団塊の世代の大量退職による退職金支出の増大やごみ焼却所等の移転建設などによる公債費の増加。また、少子高齢化の進展に伴います扶助費、医療費等の増加などによりまして、ますます厳しい財政状況が見込まれることから、本市ではさまざまな行財政改革に取り組んでいるところでございませぬ。

先に配付させていただいております資料3ということで、私どもの方から資料提出をさせていただいておりますが、これは平成11年度～平成17年度までの本市の行財政改革の実績を表にいたしましたものでございます。

特に代表的な取組みといたしまして、1ページの下の方の3にございますけれども、「1)職員数の削減」をごらんいただきますと、平成10年6月～平成17年4月の7年間で職員数を全会計で231人。普通会計と公益企業会計を合わせた数でございますが、231人、率にして20%の削減を行っております。

また、2ページの「(2)民間委託等の推進」という項目でございますけれども、具体的な措置といたしまして、保育所4か所、老人ホーム、市立病院など、このような小施設を順次民営化を図っているところでございます。

更に市といたしましては、地方分権時代にふさわしい、より簡素で効率的な行財政システムの構築を目指しまして、昨年度に国の御指導を得まして、鳴門市の集中改革プランを策定いたしまして、平成17年度からは21年度までの5年間で職員数を更に110人、率にいたしまして12%の削減を行う予定をいたしております。これで民間委託等を更に推進するという計画を立てております。

今回、本市が公共サービス改革法への追加をお願いいたしております項目につきましては、国民健康保険の加入・離脱届など7項目の書類取次事務でございます。

具体的には国民健康保険の加入・離脱届、国民健康保険証再交付申請、高額療養費支給申請、コルセット・マッサージ費支給申請、老人医療受給者証再交付申請、葬祭費支給申請、介護保険に関する介護認定・更新申請の7項目でございます。これにつきましては、現在、本市にございます本庁以外のいわゆる出先機関でございます6連絡所で取り扱っております事務でございます。

先ほどの本市の資料2ページの一番下の「(4)出先機関の見直し」で出張所の見直しということを書いてございますけれども、本市では平成12～15年度までの4年間でそれぞれ職員を3名配置いたしておりました出張所6か所を廃止いたしまして、職員をそれぞれ最低の1名しか置かない連絡所体制ということに移行いたしております。

しかしながら、少子高齢化の進展等によりまして、本市のように公共機関が非常に脆弱な市町村にとりましては、本庁へ出て来られない交通弱者である高齢者が増加傾向にございます。したがって、これ以上の連絡所の廃止など、職員の削減は非常に困難という状況にございます。

そこで鳴門市といたしましては、市民の理解と協力を得るため、従来どおりの窓口業務を堅持しながら、連絡所で行っております業務を民間委託したいと考えておりまして、こちらの方でお認めいただけますならば、民間ノウハウの活用と併せまして、より利便性が高い市民サービスを提供できるのではないかと考えておる次第でございます。よろしく願いいたします。

落合委員長 ありがとうございます。



それでは、続きまして木更津市から御説明をお願いいたします。10分ということをお願いいたします。

木更津市 それでは、木更津市から今般の意見・要望を出させていただいた背景につきまして、御説明をさせていただきます。

まず木更津市でございますが、千葉県の房総半島の中ほどにございまして、人口は平成元年当時からほとんど変化はなく、約12万2,000人～12万3,000人ということで推移をしております。また、地理的な状況といたしましては、アクアラインの開通をもちまして、高速バスで接岸地から40分程度で東京駅まで来ることができるということで、立地条件が非常によくなっているところでございます。

今般の要望でございますが、鳴門市さん同様、本市も非常に厳しい財政状況に置かれております。このような中で平成6年にやはり職員数がピークでございまして、1,276名職員がおりましたが、職員数削減を進めまして、平成17年には1,098名ということで、178名の削減。また、集中改革プランでは平成22年4月1日までに138名の職員数を削減するという約13%の削減を更に目指して進めているところでございます。

何分、本市の財政が厳しい背景と申しますのは、このように職員数が多いということと、昭和40年代後半に高度経済成長時に本市が職員の大量採用を行いまして、年齢構成が現在非常に高くなっております。平均年齢で申し上げますと46歳程度ではございますが、平成17年度の普通会計の決算で申し上げますと人件費が約89億6,000万円となっております。普通会計決算総額が約305億円であり、3割を職員の人件費が占めているということで、政策的な予算に対し配分ができないという状況になっております。

このような中で本市では地方分権の進展や社会経済情勢への変化に対応し、より市民ニーズに適合した行政運営を進めていくため、行革プランでございまして、平成16年12月に木更津市行財政改革5か年プランを策定いたしました。これを見直しまして、今般、行政を運営するという新しい視点に立った行政運営を進めるための具体的な取組みをまとめました。木更津市行政経営アドバンスプランというものを本年6月に策定いたしました。

このプランによりまして、NPM（新公共経営）理論を積極的に取り入れ、限られた経営資源を最大限に活用いたしまして、市民本位の施策を展開していくとともに、今後の公共サービスの在り方につきまして、PPP、官民連携手法の理念に基づきまして、官と民との役割分担を見直した上で民間委託、指定管理者制度、PFI、民営化、市民協働などの取組みを推進していくこととしたところでございます。

また「市場化テスト」につきましても、これまで市が直接提供してきました公共サービスにつきまして、法の特例により民間委託への道が開かれることとなることから、国の動向に注視しながら導入に向けた検討を進めていくこととしております。

なお、このプランに合わせまして、本市におけるPPP（官民連携手法）の導入指針を併せてとりまとめをいたしまして、これまでの行政主体による公共サービスを全面的に見直し、だれが最も有効的で効率的なサービスの担い手になるのかという観点から、行政

と多様な実施主体である市民、自治会、各種団体、NPO、民間企業、大学等との連携によりまして公共サービスを提供していくこととし、現在この推進に向けた取組みをスタートしたところでございます。

本市のこの取組みにつきましては、公共サービスを不断に見直し、公共サービスの質の維持向上、並びに経費の削減を図るという観点では、公共サービス改革法の趣旨と全く同様であると考えております。

このような中で、今般、公共サービス改革法34条におきまして、官民競争入札等の対象とされている地方公共団体における窓口6業務について、本市の場合ですが、納税証明の交付の請求の受付及びその引渡し業務につきましては、窓口を一本化していない関係で、要望からは除かせていただいたところでございますが、その他5業務につきましては、請求内容の確認及び作成業務につきましても、一連の窓口業務といたしまして、官民競争入札等の対象とすることにより、当該窓口業務の民間委託への道が開かれ、本市が目指す新たな公共サービスの提供手法としての選択肢が増えることとなり、ひいては行財政改革の推進に寄与できるであろうという中で要望させていただいたところでございます。

なお、総務省及び法務省からは本市の要望内容に対しましては、個人情報等重要な情報に関する部分があり、現状では基本的には困難であるという回答をいただいておりますが、引き続き特定公共サービスの対象範囲の拡大に向けて検討を希望するものでございます。

以上でございます。

落合委員長 ありがとうございます。

それでは、御質問、御意見のある委員は御自由にお願ひしたいと思います。いかがでしょうか。

逢見委員、どうぞ。

逢見委員 御要望の趣旨は理解したつもりではいるんですけども、特に国民健康保険とか医療費など、厚生労働省の業務に関わる部分について、厚生労働省の考え方を見ますと、高額療養費については保険給付の申請で窓口に来ることが接触の機会として非常に重要であって、そのときに滞納者との接触ができるということで、法律上は民間委託可能だけれども、政策判断としては不相当と考えているということなんですが、こうした給付の場面での接触が滞納の解消につながるという厚生労働省の考え方について、どのようにお考えかお伺ひしたいと思います。これは鳴門市への質問です。

鳴門市 高額療養費等の給付と滞納交渉の関係ということでの御質問でございますが、最初にお断り申し上げておきますのは、本市の場合、大多数のところのように税で行っておらずに、歳入を保険料という形で行っております。

したがって、今、委員がおっしゃられたように、これをやりましたのは給付する際に滞納交渉を同時に行いやすくするようにということで料に移行いたしました。今までは本市の場合でしたら、税務課が要するに国保税、保険課の方で給付という形にしております。

したが、それが保険課の方で国保料と給付を一体にして取り扱っております。

実際の、連絡所における高額療養費の申請に訪れた場合なんですが、先ほども御説明申し上げましたが、本市の場合は連絡所には1人しかおりません。その1人というのはやはり保険業務に精通した者でございますので、事実上、現在連絡所の方にお出でいただいたときも受付だけをいたしまして、本課の方に書類を送ります。本課の方で滞納といいますが、納付交渉を行うというシステムになっております。

また、今おっしゃいました特に高額療養費の関係で申し上げますと、これは本課と連絡所を合わせたものですが、6,371件の高額療養費の申請中、滞納者はわずか51件ということでございますので、高額療養費に限りましたら、それほどウェートを占めていない。

これはひとえに給付と滞納の交渉を本市の場合は一緒に行っておりますので、給付に来られたときに、本課の場合ですが自動的に滞納の収納の担当者の方に書類を引き継ぐというシステムを行っておりますので、比較的少なくなっているという状況でございます。

以上でございます。

落合委員長 齊藤委員長代理、どうぞ。

齊藤委員長代理 今の状況をもう少し詳しく知りたいんですけども、連絡所の職員の方を3人から1人になさったということですが、必ずしもそういうプロではないので、民間にできるのではないかというお話だと思んですが、そうするとその意味ですね。役所の方が1人いらっしゃるわけですね。その方を民間に変えることによって、その方は職がなくなるわけです。そこを民間に変えることによってどういう効果が出るのかがよくわからないんです。

木更津市のお話にもあったと思いますが、職員を減らしたという話がたくさんあるんですけども、減らされた方はどういうことになったんですか。

鳴門市 そこも民間委託をした場合の効果ということでございますが、やはり地形とかにもよるんですけども、本市の場合は面積に対しまして、要するに都市部と農村地域が合体したような地域でございます。周辺部に行きますと非常に人口密度が少ないという状況で、更に公共交通機関もほとんどない。バスとかも1時間とか1時間半に1本とかあればいい方という状況でございます。交通弱者の方が非常に多くなっております。高齢になりますと自動車に乗るもの危ないという方もいらっしゃいます。

そういう中で、連絡所はもともと合併等が過去にございまして、そのいきさつがございまして、支所になり出張所になり、現在は連絡所になっておるという状況でございます。率直に申し上げますと、少子高齢化で周辺部の人口が減ってきております。それにいたしまして、要するに連絡所機能といいますが、その件数自体も全体的に低下傾向にございます。

その中で職員を1人張り付けておくことになりましてコストと費用面の問題もございまして、それを引き揚げることによりまして、保険の本来業務でございましてか介護保険の本会業務とかに特化することによりまして、全体として行政のサービスを上げられるとい

うことを考えております。

したがって、減らした分につきましては、私どものところも木更津市さんもそうなんですが、まだ全体的に職員数が多いという認識でございますので、できるだけ減らせるところから減らす。民間に置き換えられるところはすべて民間の方に置き換えたいというのが本音でございますので、御理解を賜りたいと思います。

木更津市 ただいまの御質問に対しまして、本市の状況を申し上げます。

まず職員の削減でございますが、平成 17 年度の人件費の決算額から職員 1 人当たりの費用を算出いたしますと約 891 万円。これは本人に勿論支払われるもののほか、市の負担分等を全部含んでの金額でございますが、このように人件費、コストが非常に高いということございまして、これが民間活力を導入する、あるいは業務委託を行う等で、その仕事アウトソーシング等をできますと、基本的にはコストは必ず下がるというようなことで、必ずしも職員でなくてはならないというような業務でなければ、できる限りのアウトソーシング等に努めるという考え方でございます。

また、職員につきましては、今申し上げましたように、そのポストがなくなったからといって仕事がなくなるわけではなく、配置転換等で新しい仕事に就きますので、そういった部分については全く問題はございません。

以上です。

落合委員長 ほかに御質問はございますか。榎谷委員、どうぞ。

榎谷委員 鳴門市さんにお伺いしたいんですけども、連絡所ということで 1 名、6 か所ということなんですが、その 1 名の方の仕事はいわゆる窓口業務を行っていらっしゃる理解してよろしいのでしょうか。

鳴門市 提案した 7 業務につきましてはおっしゃるとおりでございます。受付を行いまして、あとは本課の方に書類を送っておるという状況でございます。

榎谷委員 そうすると今の 6 か所について、民間に委託をするとお考えになっているということでしょうか。

鳴門市 そのとおりでございますが、民間のノウハウを入れまして、接客サービス等も含めまして、市民サービスを向上させたいと考えております。

榎谷委員 そうすることによって、コストが下がるとお考えになっているということですね。民間委託することによってコストが下がるという話なのか、市民サービスが向上するという事なのか。その辺はどういうふうにお考えになっているんですか。その辺が理解できなかったです。

鳴門市 相手方の民間の方がまだ明確化しておりませんので、コスト自体には交渉を伴いますけれども、私どもといたしましては、コストを下げて、更にサービスの質も上げるという考え方でおります。

落合委員長 吉野委員、どうぞ。

吉野委員 木更津市では、過去の 17 年までで 200 人ぐらいの人員削減をしてきたとお

っしまいましたね。これは既にPPPとか指定管理者制度とか、こういうものを既に導入しておられるわけですか。どうやって減らしたのですか。

木更津市 これまでの職員の削減の最もポピュラーな手法といたしましては、例えば現業部門の業務委託、いわゆるごみ収集等に関わる、直接職員で対応していた業務等について、段階的に民間委託を進め、職員数を減らす。あるいは給食調理業務を市の職員で調理員を雇用しまして、直接行っていた業務も段階的に民間に対しまして、調理業務の委託をする。あるいは言葉は古いですが、OA化やITの推進による業務効率による職員の削減であったり、いわゆる純減と申しましょうか、10名で対応していた職務を、職員の純減をいたしまして9名でやるというようなことで、これまで削減をしてまいりました。また、組織機構の見直し、ポストの見直し等による削減もございます。

PPP等の手法に関しましては、本年その考え方をまとめたばかりでございますので、結果的に公共サービスの提供の在り方をPPPという考え方に沿って、一つひとつ見直していこうということを改めて今般整理したにすぎませんので、これまでは業務委託であったりとか、指定管理者制度であったりとか、そういったことで一つひとつ対応してきたところでございます。

落合委員長 ほかにございますか。逢見委員、どうぞ。

逢見委員 木更津市に文書作成行為についてお伺いいたしますけれども、国民健康保険の被保険者証の作成交付を民間に委ねるという場合に、よく議論になるのは、個人情報へのアクセスであるとか、あるいはプライバシーがきちんと守られるのかということです。保険証というのは、ただ単に病院の窓口を使うだけではなくて、本人確認の身分証明書として、郵便局とか銀行の窓口などでもよく使う。そういう意味で、個人にとって非常に重要な書類である。それを民間に任せるときに、プライバシーがきちんと守られるのかということが課題です。さらに高額療養費の支給は、制度改正で大変複雑になっていますけれども、年齢区分・所得区分それぞれに応じて償還額が決まってくるわけですから、当然その家の所得がどのぐらいのランクかということにもアクセスするわけですね。そういう極めて個人的で機密性の高い情報が適切に守られるのかという懸念がございますけれども、この辺については、いかがでしょうか。

木更津市 本市にということで御質問がございましたので、前段といたしまして、今回の要望に当たりましては、個々具体的に国民健康保険のいわゆる資格の取扱いについては、直接的には要望はいたしていないところなんですけれども、どうかということで考えますと、やはり個人情報に関する重要な事項が多々ございますので、これまでの法制度ではなかなか難しいのかなと私どもは考えておりますが、そういったいろいろな問題点を法律の特例等々によりまして、担保していただくような方向がしっかりとできれば、いわゆる民間への業務の委託というものも可能になるのかなとは考えております。

逢見委員 鳴門市はいかがですか。

落合委員長 では、鳴門市お願いします。

鳴門市 国民健康保険証の作成という点でございますけれども、私どももコアの部分につきましては、本庁の保険課で、要するに滞納の関係、処分、交渉を含めまして、給付についてをやるという方針でございますので、私どもは一応受付のみという考え方でございます。

落合委員長 齊藤委員長代理、どうぞ。

齊藤委員長代理 先ほども質問があって、皆さんの御要請に対して、厚生労働省が否定的な部分というのは、単純な窓口の処理は認めているけれども、認定というんですか、判断が入る部分について否定しているわけですね。

保険の高額療養費の問題も先ほど出ましたけれども、お答えとしましては、既に現実に認定行為というものを窓口ではやっていないんだというお答えで、そうではなくて、介護の場合も、厚生労働省は保険証と資格証の資格が二重に出回っている、不正行為が行われる、これを防止しなければいかぬ。こういうことを民間業者にはさせられないんだという答えをしています。

こういうことに対して、我々が厚生労働省に、現場ではこういうふうにおっしゃっているんだから、なぜできないんだということを言うだけのセールストークがほしいんですけども、要するに厚生労働省の答えというものを皆さんから御覧になって、現実と何か乖離していますか。そういう問題は解決できる問題だとお考えになりますか。どうなんでしょうか。

鳴門市 特に介護保険の関係で、資格者証とおっしゃられましたので申し上げますが、基本的におっしゃるとおりで、資格者証をお渡しするというのは行政行為でございますので、私どもも基本的に、お渡しするだけで発行というところまでは民間にさせるつもりはございません。

現場の実態といたしましては、先ほども申し上げましたように、非常に人口密度が少ない場所で、交通手段のない方がいらっしゃるという事実、そういう方々が申請に行くには、やはりある程度の連絡所なりが必要であるということなんです。実際に例えば介護保険の関係で申し上げますと、申請に来られます。来られますと、必ず職員の方から資格者証の発行まで2、3日かかりますということを相手に対しまして了解を得た上で、それを引き受けまして、もし仮にお急ぎの場合がございましたら、申し訳ございませんが、本庁の方にお出でいただけませんかということで、御案内をいたしておりますので、現場の方では特に混乱も生じていないという状況でございます。また、市民の方も一応御納得されて、こちらの方にお出ししていただいております。確かに資格者証を持たれない期間というのは、2、3日ございますけれども、それはあくまで市民の方も納得済みのサービスでございます。どうしても急がれる方の場合は、本庁の方に駆けつけることにはなろうかと思うんですが、今のところ混乱は生じていない状況でございます。

落合委員長 今の質問に関連しまして、木更津市の方は言わば評価決定という部分まで踏み込む形で、すなわち単に窓口で請求を受け付けて、あとは引き渡すという両端のとこ

ろだけではなくて、中の部分もある程度踏み込んだ形での民間委託、特に公共サービス改革法という枠組みを利用した形での民間委託というものを考えていくことが必要である、そういう御趣旨になるわけですね。

木更津市 今の委員長のお話のとおりでございまして、私どもは今般の公共サービス改革法によりまして、法の特例により官民競争入札等ができることとなった業務の範囲を見定めて、私どもの公共サービスに生かしていけるのかどうかという視点で、勿論市民の皆様に対するサービスの質の維持向上が図られ、また、市民の皆様になんか納得をいただけるという中で検討を進めてまいりたいというような立場でございまして。

落合委員長 小幡委員、どうぞ。

小幡委員 鳴門市の方に質問したいのですが、連絡所の実態ですが、例えば今1人の職員だけ置いてるところもあるということでしたが、出張所のような感じで置かれていると理解してよろしいですか。

鳴門市 かつては出張所ということで3人体制でございましたが、現在は職員数の削減を進めております関係もございまして、1名しか配置をいたしておりません。仮に例えばその者が休みをとるとか、病気になった場合は、本課の職員が出向いて対応しておる状況でございまして。

小幡委員 その施設は、ほかの職員はいて、窓口にいるのが1人ということですね。

鳴門市 基本的に連絡所というのは、1名しかおりません。

小幡委員 本当に1名しかいないのですか。

鳴門市 1名だけです。

小幡委員 そうですか。それでは、伺いたいのですが、今そこでいろいろなものを受け付けているということですが、この場合、申請日はどういう扱いにしていらっしゃいますか。

鳴門市 いろいろございまして、既にお認めいただいております6業務のうち、私どもは税の関係の証明書は発行しておりませんが、他のものは基本的にこちらの方で申請していただいております。

提案しております7事業につきましては、基本的には受付だけということにいたしております。

小幡委員 そちらは行政手続条例はございましてか。

鳴門市 済みません。手続条例はつくってなかったと思います。

小幡委員 そうすると、今はすべてについて申請日が連絡所に来たときになるという理解でよろしいですか。

鳴門市 原則はそういう扱いにいたしております。

小幡委員 今度民間にやっていただくようなことになれば、あるいはそうではないかもしれないということですね。まさに連絡受付のような形になるということですか。

鳴門市 基本的にこの7業務のうち受理日が特に影響を及ぼすのは、介護保険関係が中

心になってこようかと思えますけれども、その場合は、例えばファックスで確認するとか、そういうことも含めまして受理日の確認につきましては検討したいと考えておりますが、特に現場サイドで受理日云々の話で、これまで問題になったということは聞いておりませんので、一応補足させていただきます。

落合委員長 ほかに、小林委員、どうぞ。

小林委員 鳴門市へのご質問ですけれども、全体的に広域化して高齢化しているという状況で、連絡所での受付件数というのが、今後介護に関わるようなところが増加する、利便性が増すというふうにお考えだと思いますが、サービスの質といいますか、安心感といいますか、そういうことを考えると、これはやはり広域化して人員を削減しなければいけないけれども、やはり公で見るべきところなのではないかという考え方もあるかと思うんです。つまり効率化することによって、そこにお住まいの高齢者の方たちが、市役所さんを信頼してといいますか、そういう面はあると思うんです。

それと、先ほどどこが受託するか、どこが業者になるかというのは、まだわからないとおっしゃっていましたがけれども、競争する側の民の方で考えても、ある一定のボリュームがなければ、やはり受託はしない、競争に参加しないと思われるんです。ですから、この辺はすごくぎりぎりのところで、公がやるべきなのか、それとも外に出してしまうのかというところでは、考え方にかなりギャップがあるのではないかと思うんです。その辺についてのお考えはいかがですか。

鳴門市 公から民に移りますことによって、サービスの受け手としての市民がギャップを感じるのではないかという御質問でございますが、私どもといたしましては東京のように、非常に多くの民間会社が張り付いておるということではございません。したがって、ある程度想定いたしておりますのも、地元に着したような企業なり団体のようなものが受け手になるのではないかと思います。

わざわざ過疎地域のようなところに民間の方が出張所なりをつくるのではなくて、もう既にあるような民間のところをお願いするという考え方をいたしております。したがって、おっしゃるように集落の中で現在連絡所の職員というのは相談相手になったりしている部分もございますが、それに近いような団体が引き受け手になるのではないかと思います。

現在は、まだ法律の方で書かれていらっしゃいませんので、まだ具体的な交渉等は行っておりませんが、想定いたしておりますのは、やはり地元密着のある程度の民間にならざるを得ない。そうすることによって、ある程度おっしゃられたようなギャップというのは薄らぐのではないかと考えております。

落合委員長 ほかにございますでしょうか。榎谷委員、どうぞ。

榎谷委員 木更津市さんの方は、先ほども御質問があったんですけれども、作成あるいは交付業務も、一連の窓口業務として民間に委託可能にしてほしいという話ですね。そのときに、先ほどの御質問にもあったように、総務省が困難な場合もあるというふうに通



ているわけです。

具体的に木更津市さんの場合は、官民競争でやったときに、木更津市さんの本庁なり出張所なり連絡所というのがあるのかもわかりませんが、その中で民間の方にやっていただくという話なのか。

それとも、そうじゃなくて全く民間の事務所というか、会社というか、その中でやろうというお考えなのか。どういうお考えをされているのかお聞きしたいと思います。

木更津市 まず現状、私どもこういう形で意見要望を上げさせていただいた中で、状況を申し上げると非常に恐縮でございますが、個々具体的にまだ検討には入っておりません。ただ、公共サービス改革法を見させていただいたときに、私ども本庁のほか、この特定公共サービス窓口業務につきましては、10か所の出張所、連絡所。出張所が四つ、連絡所が六つ、その10か所のうち9か所が公民館の中に事務所がございまして、勿論いずれも現在は市の職員で直接対応してございます。

それら出張所等に、いわゆる電算端末がございまして、正直申請がございまして、データベースへのアクセスということが、まず、最初になってまいりますので、関係省庁からの御回答は勿論十分踏まえているわけなんです、イメージといたしましては、本庁も出張所等も含めまして、もしその業務が、アクセスがある一定の範囲で何らかの条件付きで、あるいは作成もということで業務を受付から交付まで一連をお出しできればというようなイメージをしています。なお、近隣の市では、既に特定郵便局すべてでこの業務を住民サービスしている自治体もございまして、本市につきましては、申し上げましたように、10か所の出張所等がございまして、この資源を生かしていきたいということが基本的な考えでございます。

落合委員長 今の質問に関連しまして、言わば判断の部分、判断があって、交付、引き渡しという流れでいく場合に、判断の中身ですが、先ほど言われたデータベースを活用すれば、何か特段の高度な判断を要するような作業なのかどうかという点から見ましたときに、これはベテランの市役所の職員が、長年の経験によって習得して初めてできるような業務なのか、それともそれほど非常に高度な判断を要するわけではなくて、一定のルールさえ決めておけば、ある意味でルールに従う形で十分対応できるというような判断要素を含んだ業務なのか、受付から引き渡しの間の部分ということになりますと、判断の部分が一番問題になるかと思うのですけれども、その判断の性質等につきましては、どのような感触をお持ちでしょうか。

木更津市 この質問につきましては、正直、本日も担当部署の職員がおりませんし、私も細かい実務の経験もないものですから、この場でどうだということでの御回答はちょっと難しいかなと考えております。申し訳ございません。

落合委員長 それでは、後でそういう係の職員の方にもお尋ねいただいて、後で事務局の方に回答をお寄せいただけたらと思います。よろしく願いいたします。

木更津市 はい。申し訳ございません。そのようにいたします。

落合委員長 ほかに御意見はございますでしょうか。あるいは質問等はございますでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、予定の時間より若干早いですけれども、地方公共団体からのヒアリングは終了したいと思います。

地方自治体の実情をお伺いしまして、本委員会としても非常に多大な示唆を得たと考えております。したがって、本委員会としても今後の審議に十分生かしまして、公共サービスの改革に積極的に取り組んでいきたいと考えております。

本日は、お忙しい中御出席いただきまして、本当にありがとうございました。ご意見を伺っておりまして、公共サービスの改革について地方自治体として積極的に取り組んでおられることに敬意を表したいと思います。今後もその方向で是非私どもとも連携しつつ公共サービスの改革を前進させていきたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

それでは、本日の委員会はこれで終了といたします。次回は11月7日9時45分から開始し、各省からのヒアリングを実施する予定であります。