

地方行革について

<政府の取組>

【平成17～21年度】<集中改革プランの実施>

- 閣議決定や法律により、数値目標を含めて方針を決定
「今後の行革指針(H16.12)」 「行革推進法(H18.6)」等
- 総務省から地方自治体に方針に基づく取組を要請
「新地方行革指針」(H17.3) (集中改革プランの作成・公表の要請)
「地方行革新指針」(H18.8) (更なる定員の純減、公会計整備等)

【平成22年度～】<自主的・主体的な行革の推進>

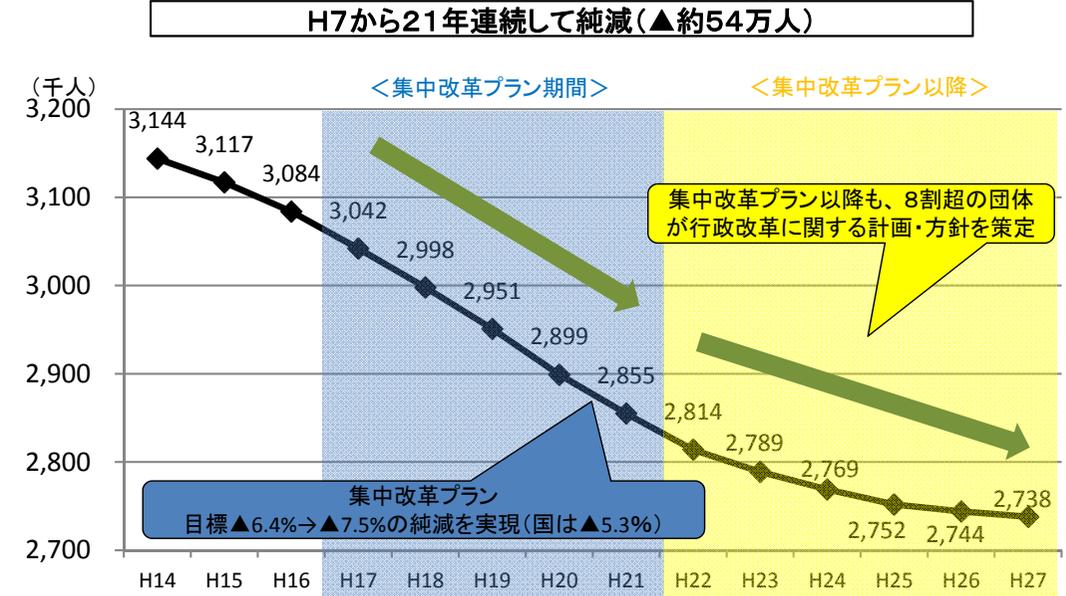
- 各地方自治体において自主的・主体的な行政改革を推進
(行政改革にかかる計画・方針を策定している地方公共団体の状況
都道府県47団体(100%)、政令指定都市19団体(95%)、市区町村1,432団体(83%)が策定(平成26年10月1日時点))

【平成27年度～】<地方行政サービス改革の推進>

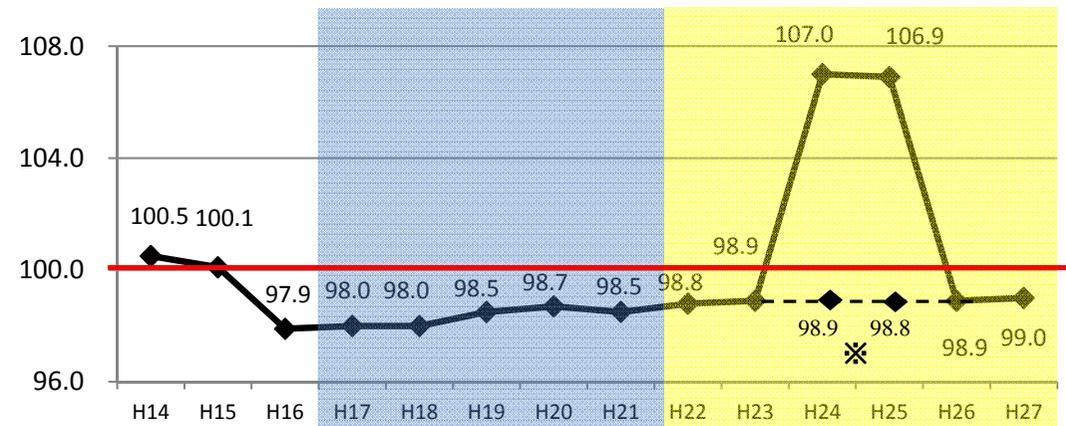
- 「経済財政運営と改革の基本方針2015」(H27.6閣議決定)等を踏まえ、総務省から地方自治体に助言通知に基づく取組を要請
「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項」(H27.8)
(民間委託等の推進・指定管理者制度等の活用、BPRの手法やICTを活用した業務の見直し、自治体情報システムのクラウド化の拡大等)
- 業務改革を推進するため、民間委託やクラウド化等の各地方自治体における取組状況を比較可能な形で公表し、取組状況の見える化を実施
- 総務省においては、これらの推進状況について毎年度フォローアップし、その結果を広く公表

<地方における職員数と給与水準の推移>

○地方公務員総数の推移



○ラスパイレス指数の推移



給与減額を要請していた平成25年7月1日現在の状況
 ・全地方公共団体平均 103.5
 ・国の要請を踏まえた減額等の実施団体平均 100.9

地方行政サービス改革①（地方自治体の業務改革）

- 国・地方を通じて、**質の高い行政サービスを効率的・効果的に提供**することが必要
- 行政サービスのオープン化・アウトソーシング等の推進（民間委託・指定管理者制度等の活用）、自治体情報システムのクラウド化の拡大、PPP/PFIの拡大、公営企業・第三セクター等の経営健全化などの**業務改革を推進**
- 業務改革を推進するため、民間委託やクラウド化などの各地方自治体における**取組状況を比較可能な形で公表し、取組状況の見える化を実施**

○行政サービスのオープン化・アウトソーシング等の推進

<p>【民間委託の導入割合(市町村)】（平成26年10月1日現在） 80%以上⇒ 本庁舎清掃、夜間警備、案内受付、電話交換、一般ごみ収集、水道メーター検針等 割合が低い⇒ 学校用務員29% 学校給食57%</p>
<p>【指定管理者制度の導入施設数】（平成24年4月1日現在） 73,476施設 (都道府県 7,123、政令市 7,641、市町村 58,172)</p>
<p>【総務事務センター等導入団体】（平成26年10月1日現在） 都道府県 43団体 政令市 13団体 市町村 130団体</p>

- ①業務改革を推進するため、各地方自治体における**取組状況を比較可能な形で公表し、取組状況の見える化を実施**（指定管理者制度、民間委託、自治体クラウド等）
- ②BPRの手法及びICTを活用し、総合窓口の導入・アウトソーシング、庶務業務の集約化等に一体的に取り組む地方自治体を支援する「**業務改革モデルプロジェクト**」を実施し、**優良事例の横展開**を図る
- ③業務改革の留意事項に関する助言を行い、地方自治体における**取組状況を毎年度フォローアップ**
（利用者の機会費用や行政コストの削減を目指し、汎用性のある**先進的な改革**（総合窓口化・アウトソーシング等窓口業務改革、庶務業務の集約化・アウトソーシング等内部管理業務改革等）に**取り組む市町村の数を平成32年度までに倍増**）

○自治体情報システムのクラウド化の拡大

<p>【クラウド導入市区町村】（平成26年4月1日現在） 550団体（うち自治体クラウド(複数団体共同でのクラウド化) 211、単独クラウド(単独団体でのクラウド化) 339)</p>
--

- eガバメント閣僚会議の下に発足した遠藤政府CIOを主査とする「国・地方IT化・BPR推進チーム」における議論等を踏まえ、自治体クラウドの取組事例について具体的に分析・整理を行い、情報提供・助言を行うことで、取組を積極的に展開（**平成29年度までにクラウド導入市区町村の倍増**）

○PPP/PFIの拡大

・公共施設等総合管理計画の策定や固定資産台帳の整備を促進するとともに、**優良事例の横展開**やPFI事業に係る**財政措置上のイコールフットイング**を図り、民間事業者のPPP/PFI事業への参入を促進

○公営企業・第三セクター等の経営健全化

- ・公営企業について、**経営戦略の策定を促進**するとともに、指標を活用した的確な経営状況の把握、**見える化を推進**。また、事業の広域化や統合、PPP/PFIや民間委託等の民間資金・ノウハウの活用等の地域の実情に応じた積極的な取組を推進
- ・第三セクター等について、指針(H26.8策定)を踏まえた経営健全化を推進するとともに、**優良事例の横展開**を図る

「経済財政運営と改革の基本方針2015」(抄)

〈平成27年6月30日閣議決定〉

経済財政運営と改革の基本方針2015 ～経済再生なくして財政健全化なし～

第3章 「経済・財政一体改革」の取組－「経済・財政再生計画」

4. 歳出改革等の考え方・アプローチ

[I] 公的サービスの産業化

(多様な行政事務の外部委託、包括的民間委託等の推進)

- ・ 外部委託等が進んでいない分野のうち、市町村等で今も取組が遅れている分野を中心に適正な外部委託を加速する。さらに、これまで取組が進んでいない、窓口業務などの専門性は高いが定型的な業務について、官民が協力して、大胆に適正な外部委託を拡大する。

[II] インセンティブ改革

(質の高いサービスを効率的に提供する優良事例を2020年度までに全国展開)

- ・ BPR (Business Process Reengineering) 等を通じて公共サービス業務の改善の優良事例を官民の協力で創出する。定量的な目標の下に進捗管理を行いながら、優良事例に関する情報開示を進め、全国展開を促す。

5. 主要分野ごとの改革の基本方針と重要課題

[3] 地方行財政改革・分野横断的な取組等

(国と地方を通じた歳出効率化・地方自治体の経営資源の有効活用)

- ・ (中略) BPRの手法を活用した業務改革モデルプロジェクトの実施による官民協力した優良事例の創出と全国展開、公共サービスイノベーションにおける優良事例の全国展開を加速する。
- ・ 地方独立行政法人を含む地方においても効率的で質の高いサービスを提供するため、民間の大胆な活用の観点から市町村で取組が遅れている分野や窓口業務などの専門性は高いが定型的な業務の適正な民間委託の取組の加速をはじめ、公共サービスの広域化、共助社会づくりなど幅広い取組を自ら進める。その際、窓口業務のアウトソーシングなど汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村数を2020年度(平成32年度)までに倍増させる。
- ・ (中略) 業務改革を推進するため、民間委託やクラウド化等の各地方自治体における取組状況を比較可能な形で開示する。

地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について（平成27年8月28日付け総務大臣通知）

1 行政サービスのオープン化・アウトソーシング等の推進

○民間委託等の推進

- 定型的業務や庶務業務を含めた事務事業全般にわたり、民間委託等の推進の観点から、改めて総点検を実施。
- 業務の集約・大きくくり化、他団体との事務の共同実施など事務の総量を確保や仕様書の詳細化などの工夫を行い、委託の可能性を検証。

○指定管理者制度等の活用

- 公の施設について、指定管理者制度を導入済みの施設も含め、管理のあり方について検証を行い、より効果的、効率的に運営。
- 複数施設の一括指定や公募前対話の導入等の参入環境の整備や施設業務の部分的な導入等、幅広い視点から管理のあり方について検証。

○地方独立行政法人制度の活用

- 事務事業の廃止や民間譲渡の可能性を検討した上で自ら実施するよりも効率的・効果的に行政サービスを提供できる場合に活用を検討。

○BPRの手法やICTを活用した業務の見直し

- 事務事業全般に渡って、BPRの手法を活用した業務フローの見直しやICTの活用等を通じて業務を効率化。
- 特に住民サービスに直結する窓口業務の見直しや職員の業務効率向上につながる庶務業務等の内部管理業務の見直しは重点的に実施。

2 自治体情報システムのクラウド化の拡大

- 複数団体共同でのクラウド化（自治体クラウド）は、コスト削減、業務負担の軽減、業務の共通化・標準化、セキュリティ水準の向上及び災害に強い基盤構築の観点から、その積極的な導入を検討。
- 情報システム形態やコストの現状について正しく認識するとともに、コストシミュレーション比較等を実施し、あわせて、業務負担の軽減、セキュリティの向上、災害時の業務継続性等についても考慮。

3 公営企業・第三セクター等の経営健全化

- 公営企業については、中長期的な経営計画である「経営戦略」を策定し、経営基盤強化等の取組を推進。各水道事業及び下水道事業において、「経営比較分析表」の作成及び公表を推進。
- 第三セクターについては、経営状況等の把握等に努め、財政的リスクを踏まえた上で抜本的改革を含む不断の効率化・経営健全化に適切に取り組むことを推進。

4 地方自治体の財政マネジメントの強化

○公共施設等総合管理計画の策定促進

- 平成28年度までに、長期的視点に立って公共施設等の総合的かつ計画的な管理を行うための計画を策定するとともに、公共施設等の集約化・複合化等に踏み込んだ計画となることを推進。

○統一的な基準による地方公会計の整備促進

- 原則として平成27～29年度の3年間で、固定資産台帳を含む統一的な基準による財務書類等を作成し、予算編成等に積極的に活用。

○公営企業会計の適用の推進

- 平成27～31年度の5年間で、下水道事業及び簡易水道事業を重点事業として地方公営企業法の全部又は一部（財務規定等）を適用し、公営企業会計に移行。

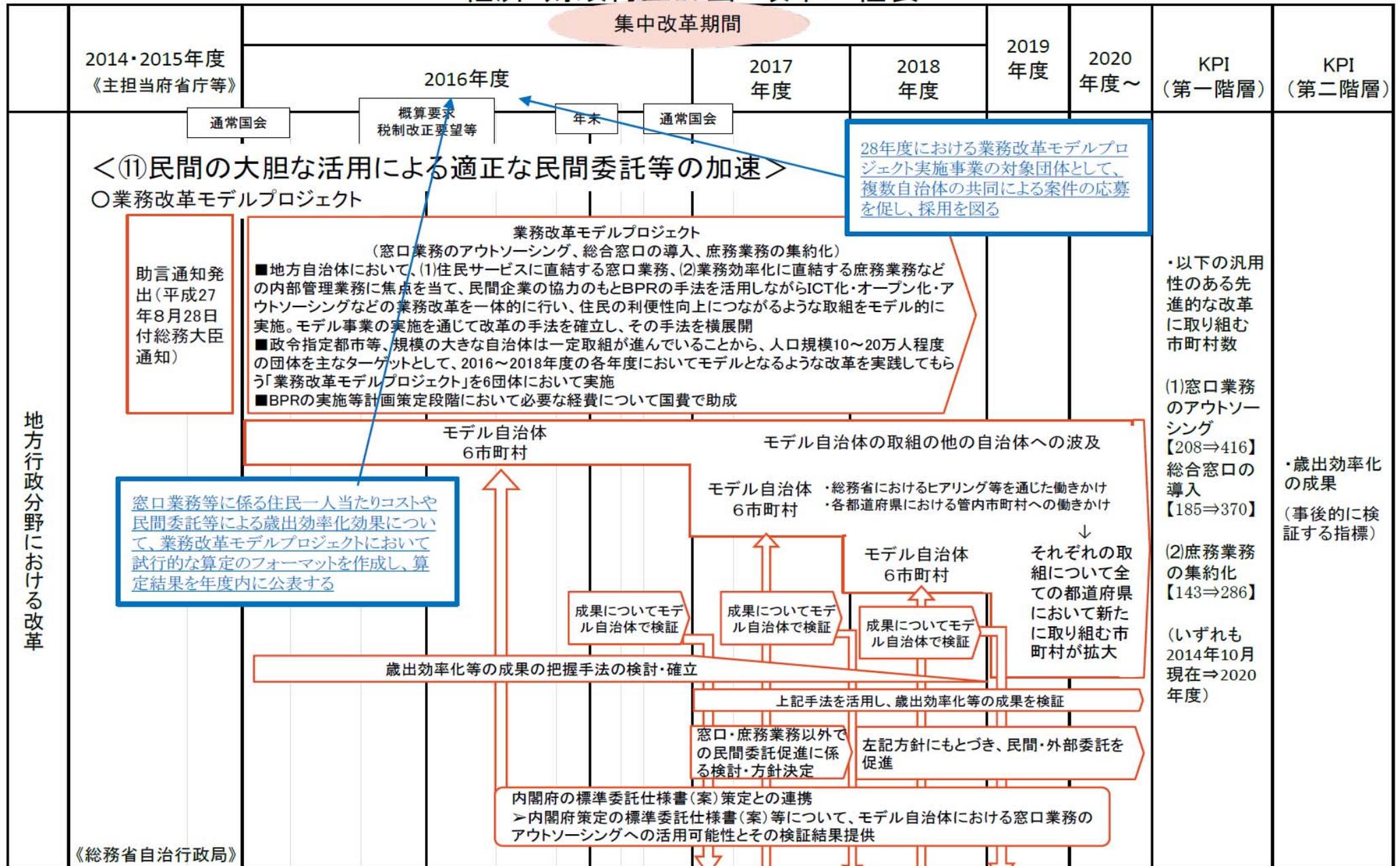
5 PPP/PFIの拡大

- 公共施設等運営権制度の積極的導入や公共施設の維持更新・集約化等へのPPP/PFI手法の導入等を推進。PPP/PFIの導入に係る地方財政措置上のイコールフットィングを図る。
- 公共施設等総合管理計画の策定を通じ、PPP/PFIの積極的活用の検討に努めるとともに、固定資産台帳を整備・公表を通じ、民間事業者のPPP/PFI事業への参入を促進。

○業務改革を推進するため、民間委託やクラウド化等の各地方自治体における取組状況を比較可能な形で公表し、取組状況の見える化を実施。

○総務省においては、これらの推進状況について毎年度フォローアップし、その結果を広く公表。

経済・財政再生計画 改革工程表



- 地域経済の好循環を確立する「ローカル・アベノミクス」を実行し、地域経済の再生と財政健全化の両立に引き続き取り組む。
- 地方団体が地方創生や一億総活躍社会の実現等の重要課題に取り組みつつ、必要な行政サービスを提供しながら安定的な財政運営を行えるよう、「経済・財政再生計画」に基づき地方の一般財源総額をしっかりと確保。経済再生に合わせ、リーマンショック後の危機対応モードから平時モードへの切替えを進めていく。また、税源の偏在性が小さく税収が安定的な地方税体系の構築を推進。
- 経済・財政一体改革を推進していくため、平成27年12月24日の経済財政諮問会議で決定された「経済・財政再生アクションプログラム」の改革工程表に沿って、地方行財政改革を着実に実施。
- このうち、トプランナー方式については、今国会において、導入に当たっての考え方等を説明した上で、その内容を盛り込んだ地方交付税法の改正法が、平成28年3月29日に成立。

1. 地方行政サービス改革

<これまでの取組>

民間委託等の業務改革の現状について、取組状況や今後の対応方針等を「見える化」し、比較可能な形で取りまとめ。

(平成28年3月25日公表「地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査結果」)

<今後の予定>

「見える化」を実施する中で、毎年度ヒアリングを行い、課題やその課題への対応策についても把握。あわせて、民間委託に係る歳出効率化の成果について、業務改革モデルプロジェクトにおいて把握手法を検討・確立。

2. トプランナー方式

<これまでの取組>

トプランナー方式の導入の検討対象とした23業務のうち、できる限り多くの業務(16業務)について、平成28年度の基準財政需要額の算定から段階的に反映。

<今後の予定>

残る7業務について、課題等を検討し、平成29年度以降可能なものから導入。

3. 地方財政の全面的な「見える化」

<これまでの取組>

平成26年度決算より、投資的経費の内訳(新規整備・更新整備)を「見える化」。固定資産台帳も含めた統一的な基準による地方公会計の整備を要請するとともに、自治体の取組を支援。

<今後の予定>

決算情報について住民一人当たりコストの「見える化」を徹底するとともに、地方公会計を活用したストック情報を新たに公表し、地方財政の全面的な「見える化」を平成27年度決算から順次実施。

4. 公営企業、第三セクター等の経営改革

<これまでの取組>

公営企業会計適用の取組状況を地方団体別に公表。経営戦略策定ガイドラインを公表し、経営戦略の策定を集中的に推進。

<今後の予定>

公営企業会計適用の取組が遅れている団体が多い都道府県へヒアリングを実施するなど、取組を強力に推進。第三セクター等の財政的リスクを調査・公表し、経営改革の先進事例集を作成・公表。

地方行政サービス改革

平成28年4月25日 第7回経済財政諮問会議
高市議員提出資料

<これまでの取組>

民間委託等の業務改革の現状について、取組状況や今後の対応方針等を「見える化」し、比較可能な形で取りまとめ。

(平成28年3月25日公表「地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査結果」)

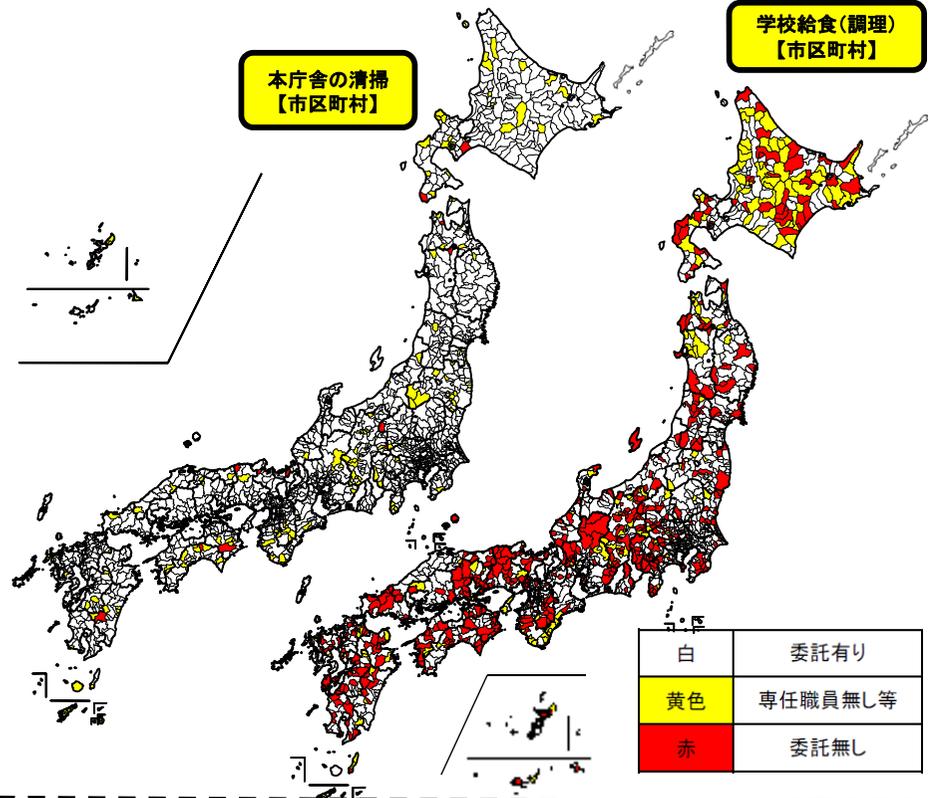
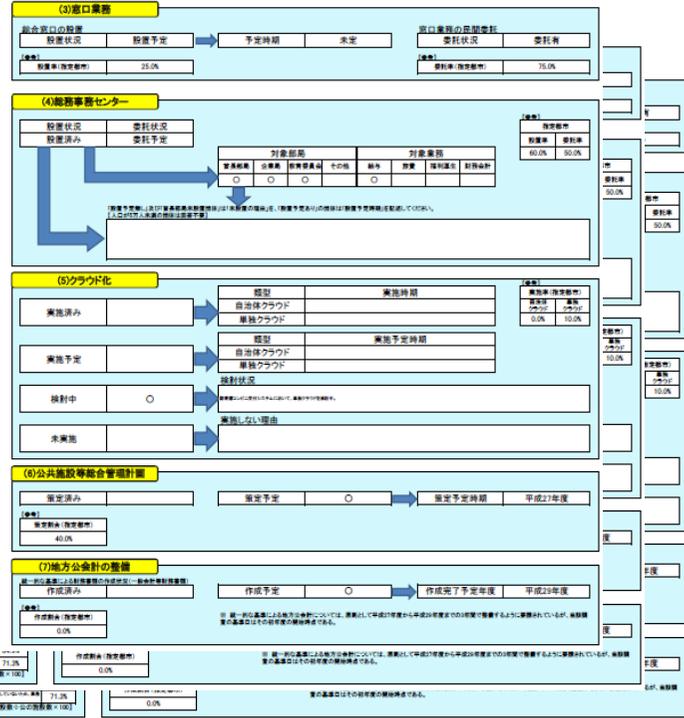
地方行政サービス改革の取組状況等(平成27年4月1日現在)

民間委託の実施状況(平成27年4月1日現在)

自治体コード	都道府県名	市区町村名
01100	北海道	札幌市

業務種別	実施済	今後の対応方針【調査(※)を基にした団体のみ回答】	実施済率
本庁舎の清掃	100%	100%	100.0%
本庁舎の夜間警備	90.0%	90.0%	100.0%
案内・受付	100.0%	100.0%	100.0%
電話交換	88.5%	88.5%	88.5%
公用車運転	90.0%	90.0%	90.0%
印刷業務	100.0%	100.0%	100.0%
一般ゴミ収集	100.0%	100.0%	100.0%
学校給食(調理)	100.0%	100.0%	100.0%
学校給食(運搬)	100.0%	100.0%	100.0%
学校用員事務	45.0%	45.0%	45.0%
水通メーター検針	90.0%	90.0%	90.0%
道路維持(道路・溝橋等)	100.0%	100.0%	100.0%
ホームヘルプ派遣	100.0%	100.0%	100.0%
住宅配達サービス	100.0%	100.0%	100.0%
福祉館・中核センター清掃	100.0%	100.0%	100.0%
ホームページ作成・運営	85.0%	85.0%	85.0%
調査・統計	100.0%	100.0%	100.0%

業務種別	導入済	導入に対する考え方【未導入施設がある団体のみ回答】	導入済率	
総務	100%	100%	100.0%	
健康	7	8	85.7%	64.4%
子育て	9	9	100.0%	94.4%
福祉	5	5	100.0%	33.3%
環境	1	1	100.0%	33.3%
建設	1	1	100.0%	33.3%
消防	0	0	0.0%	0.0%
産業	1	1	100.0%	33.3%
農林	1	1	100.0%	33.3%
観光	1	1	100.0%	33.3%
労働	1	1	100.0%	33.3%
水	20	20	100.0%	49.2%
国土	118	118	100.0%	50.4%
総務	18	18	100.0%	89.2%
健康	8	9	88.9%	28.7%
子育て	11	0	0.0%	21.3%
福祉	11	15	43.3%	43.3%
環境	37	37	100.0%	51.6%
建設	8	7	100.0%	82.4%
消防	1	1	100.0%	82.4%
産業	1	1	100.0%	82.4%
農林	1	1	100.0%	82.4%
観光	0	0	0.0%	100.0%
労働	14	14	100.0%	84.5%
水	118	104	88.1%	71.3%

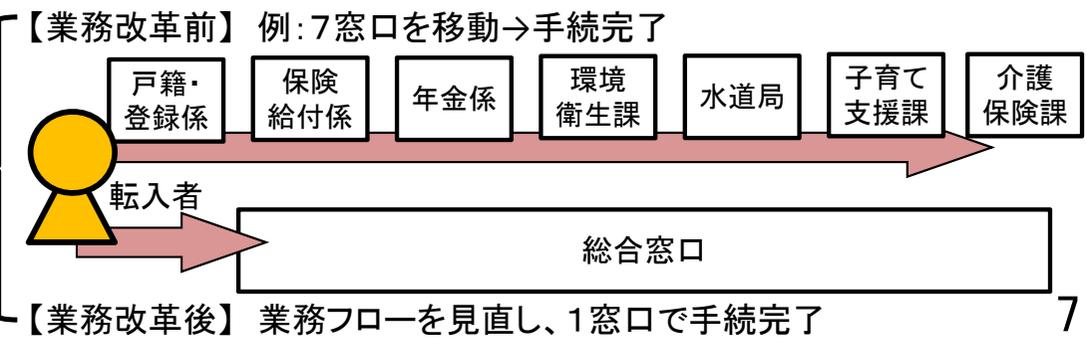


<今後の予定>

「見える化」を実施する中で、毎年度ヒアリングを行い、課題やその課題への対応策についても把握。
あわせて、民間委託に係る歳出効率化の成果について、業務改革モデルプロジェクトにおいて把握手法を検討・確立。

業務改革モデルプロジェクト(平成28年度～の取組)

- 民間事業者ヒア
- モデル自治体募集・選定
- モデル事業
- BPRの手法、歳出効率化効果の把握手法の検討



「経済財政運営と改革の基本方針2016」〈平成28年6月2日閣議決定〉(抄)

第3章 経済・財政一体改革の推進

1. 経済・財政一体改革の着実な推進

歳出改革に当たっては、先進・優良事例の展開促進、国と地方の連携強化、「見える化」の徹底・拡大を通じて、国・地方を通じたボトムアップの改革を推進する。

2. 先進・優良事例の展開促進、国と地方の連携強化、「見える化」の徹底・拡大

(1) 先進・優良事例の展開促進

② 自治体の公共サービス

窓口業務の適正な民間委託等の加速や、自治体クラウド等をはじめとするICT化・業務改革及び自治体間の境界を越えた広域化・共同化を、強力に推進する。公共サービスのイノベーションを実現するため、一層の周知・広報等に取り組むとともに、先進事例がどのように課題を克服したか等の評価・分類及びそれぞれに応じた普及促進策について検討し、都道府県の協力も得ながら全国展開を進める。

5. 主要分野ごとの改革の取組

(3) 地方行財政改革・分野横断的な課題

① 基本的な考え方

窓口業務の適正な民間委託等の加速と自治体クラウド等のICT化・業務改革をはじめとする様々な取組の全国展開及び、それらの自治体の境界を越えた広域化・共同化を軸に、各種取組を進める。

改革初年度から全ての改革項目を工程表に従って着実に進めていく中で、特に以下の諸項目について重点的に取り組む。

③ 地方行財政の「見える化」等

平成27年度決算より、経年比較や類似団体比較を含めて住民一人当たりコストについて性質別・目的別に網羅的な「見える化」を実施する。また、ユーザーが様々な条件を設定して自治体間比較ができるデータベースの早期実現に取り組む。このほか、予算・決算の対比に関する情報開示の各自治体分での実現に向け、自治体の事務負担にも配慮しながら取り組むなど、地方財政の「見える化」の拡充を図る。

窓口業務等に係る住民一人当たりコストや民間委託等による歳出効率化効果について、業務改革モデルプロジェクトにおいて試行的な算定フォーマットを作成・公表し、各自治体での活用を促す。

都道府県別の住民一人当たり行政コストとその財源内訳の分析、自治体の頑張りや地方財政制度等の改革に係る経済効果の検証を行う。

④ 広域化・共同化などの地方行政分野における改革

窓口業務の適正な民間委託等の推進に当たっては、標準的な業務フローに基づく標準委託仕様書等の検討過程で、小規模自治体における取組を支援するため、包括民間委託等の活用についても調査・整理を行い、平成29年度末までに取りまとめる「地方公共サービス小委員会報告書」に盛り込む。また、窓口業務の民間委託等の歳出削減効果を測定する簡便なツールを提供し、自治体による民間委託等の検討を支援する。

第4章 当面の経済財政運営と平成29年度予算編成に向けた考え方

2. 平成29年度予算編成の基本的考え方

(2) 平成29年度予算編成の在り方

④ 第3章に掲げる主要分野ごとの改革の取組を大胆に推進するためのメリハリの効いた予算とする。

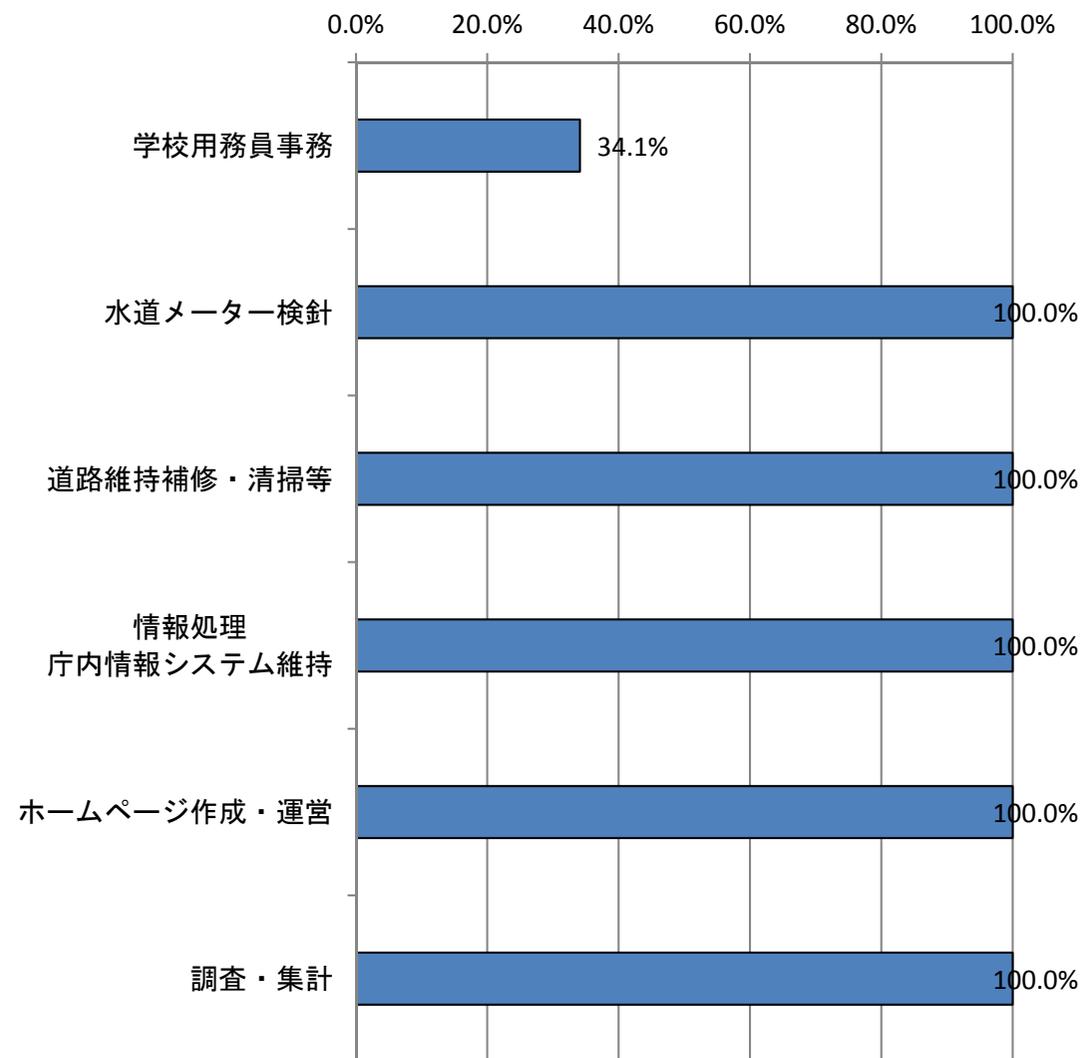
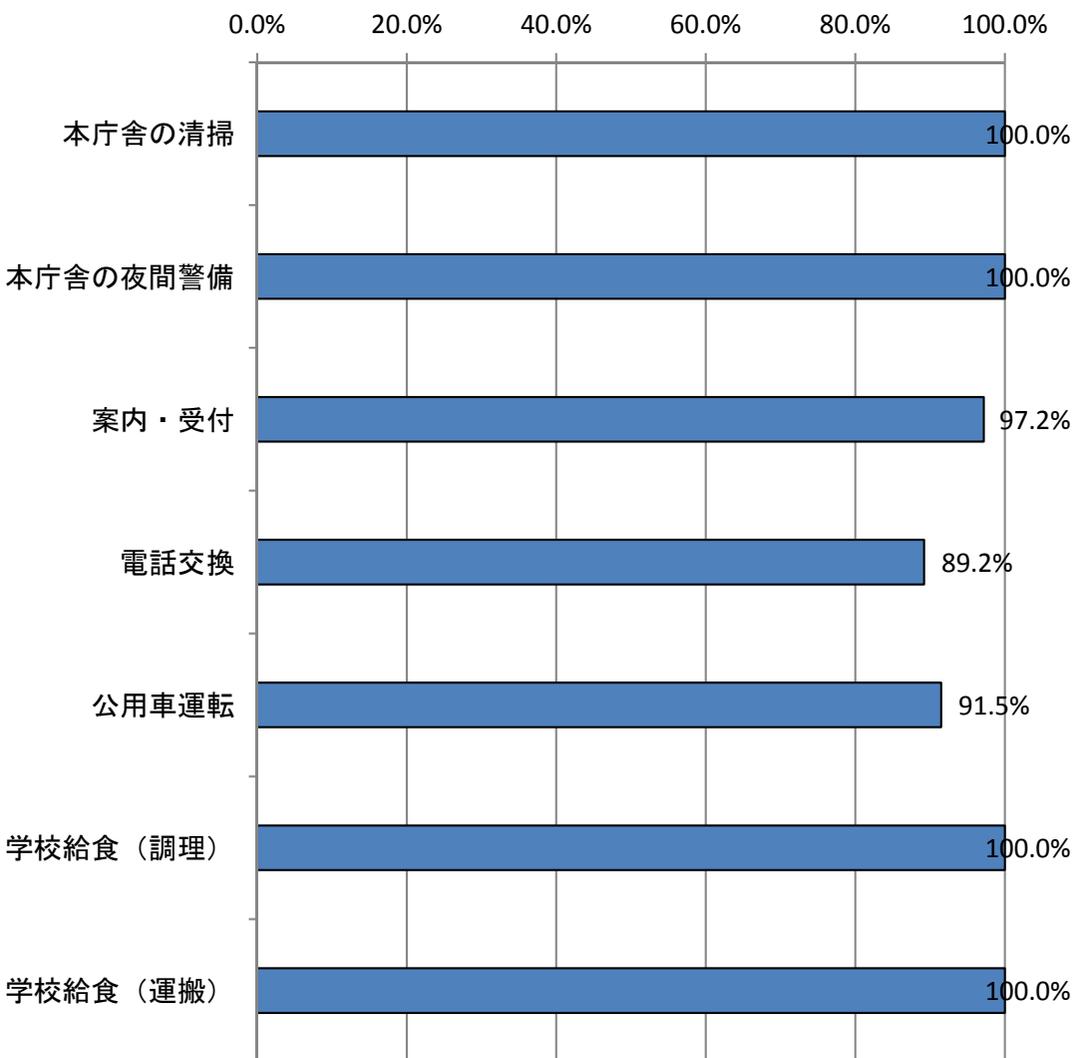
地方行財政については、窓口業務の適正な民間委託等の加速や自治体クラウド等のICT化・業務改革の全国展開及び広域化・共同化などの取組を進めるとともに、地方行財政の「見える化」を徹底する。改革工程表に沿ってトップランナー方式を着実に実施する。

民間委託(事務事業)の実施状況(委託実施団体の比率)

平成27年4月1日現在

都道府県

- 都道府県における委託実施状況は以下のとおりです。
- 業務量が少ないため、専任職員を配置せず、非常勤職員等に対応している団体を除いた比率となります。



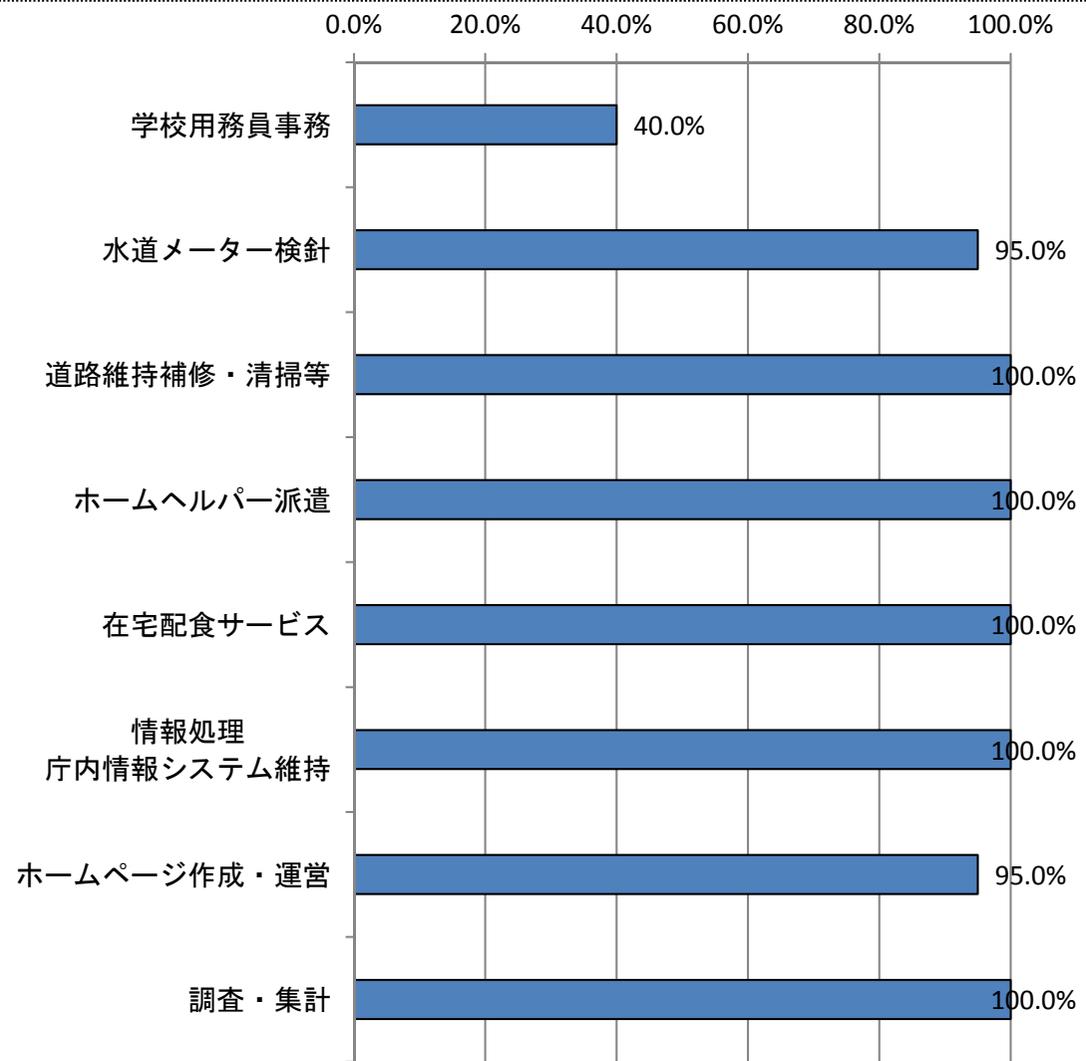
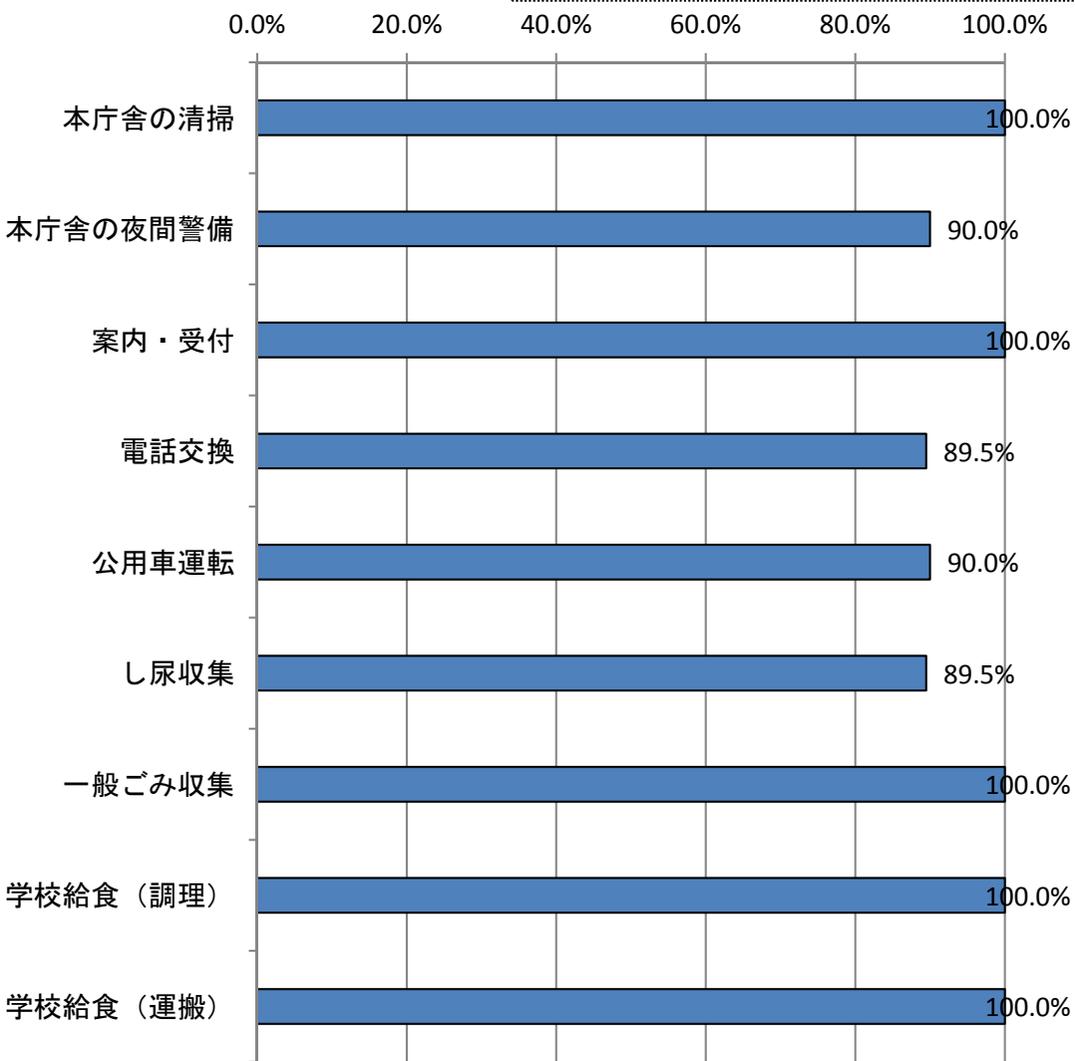
委託率 (%)【算出方法: 委託実施団体数 ÷ 事業実施団体数(「全部直営かつ専任職員無し」除く) × 100】

民間委託(事務事業)の実施状況(委託実施団体の比率)

平成27年4月1日現在

指定都市

○ 指定都市における委託実施状況は以下のとおりです。
 ○ 業務量が少ないため、専任職員を配置せず、非常勤職員等で対応している団体を除いた比率となります。



委託率 (%)【算出方法: 委託実施団体数 ÷ 事業実施団体数(「全部直営かつ専任職員無し」除く) × 100】

民間委託(事務事業)の実施状況(委託実施団体の比率)

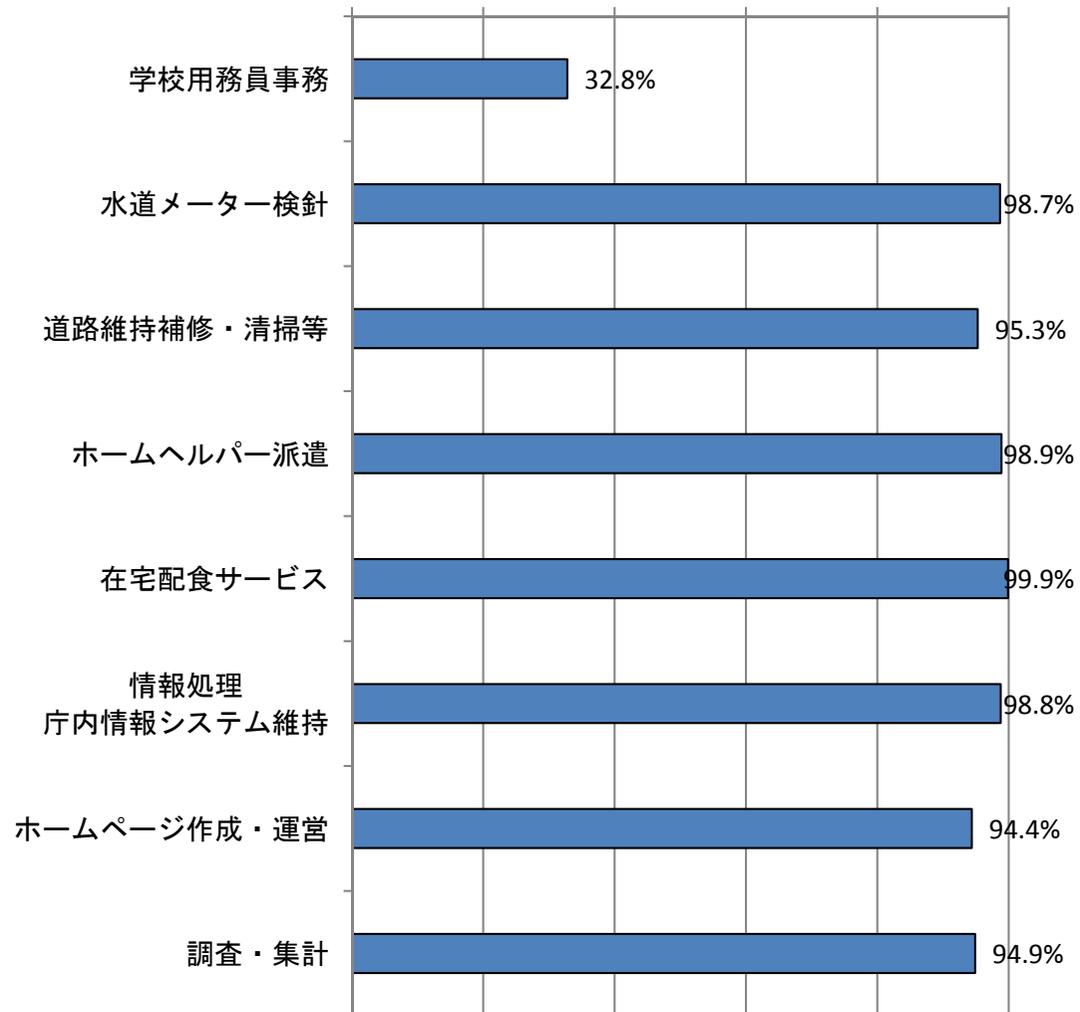
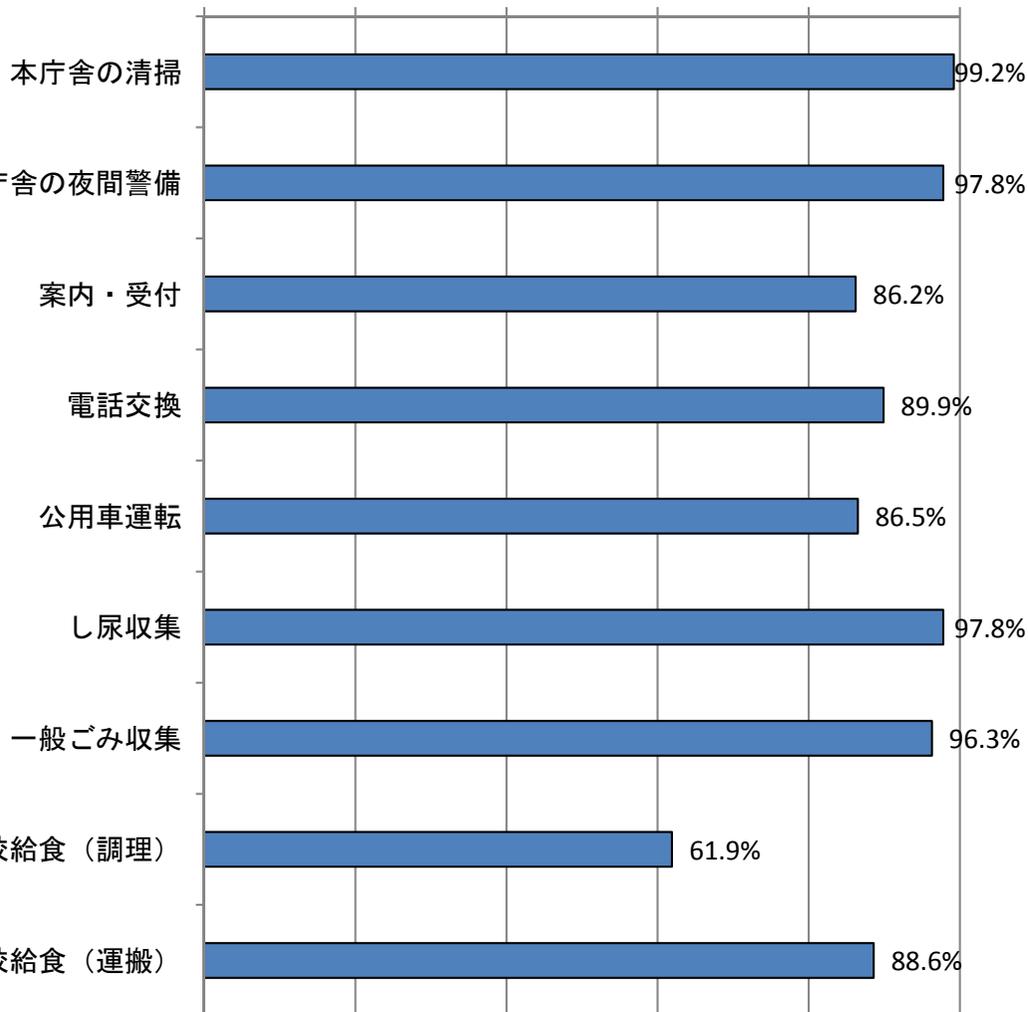
平成27年4月1日現在

市区町村

- 市区町村における委託実施状況は以下のとおりです。
- 業務量が少ないため、専任職員を配置せず、非常勤職員等で対応している団体を除いた比率となります。

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%



委託率 (%)【算出方法: 委託実施団体数 ÷ 事業実施団体数(「全部直営かつ専任職員無し」除く) × 100】

指定管理者制度の導入状況

(平成27年4月1日現在)

○指定管理者が導入されている施設数 76,788施設
(都道府県6,909、指定都市7,912、市区町村61,967)

○施設の種類の種類は、

・基盤施設	25,914施設(33.5%)
・レクリエーション・スポーツ施設	15,178施設(19.6%)
・文教施設	15,910施設(20.6%)
・社会福祉施設	13,685施設(17.7%)
・産業振興施設	6,655施設(8.6%)

○民間企業等が指定管理者の施設数 29,004施設(約4割)

○都道府県と政令市の約6割、市区町村の約4割の施設が
公募により指定管理者を選定

出典：総務省「公の施設の指定管理者制度の導入状況等に関する調査結果」

詳細は、総務省ホームページ参照 http://www.soumu.go.jp/main_content/000405023.pdf

指定管理者制度の導入状況(制度導入団体の比率)

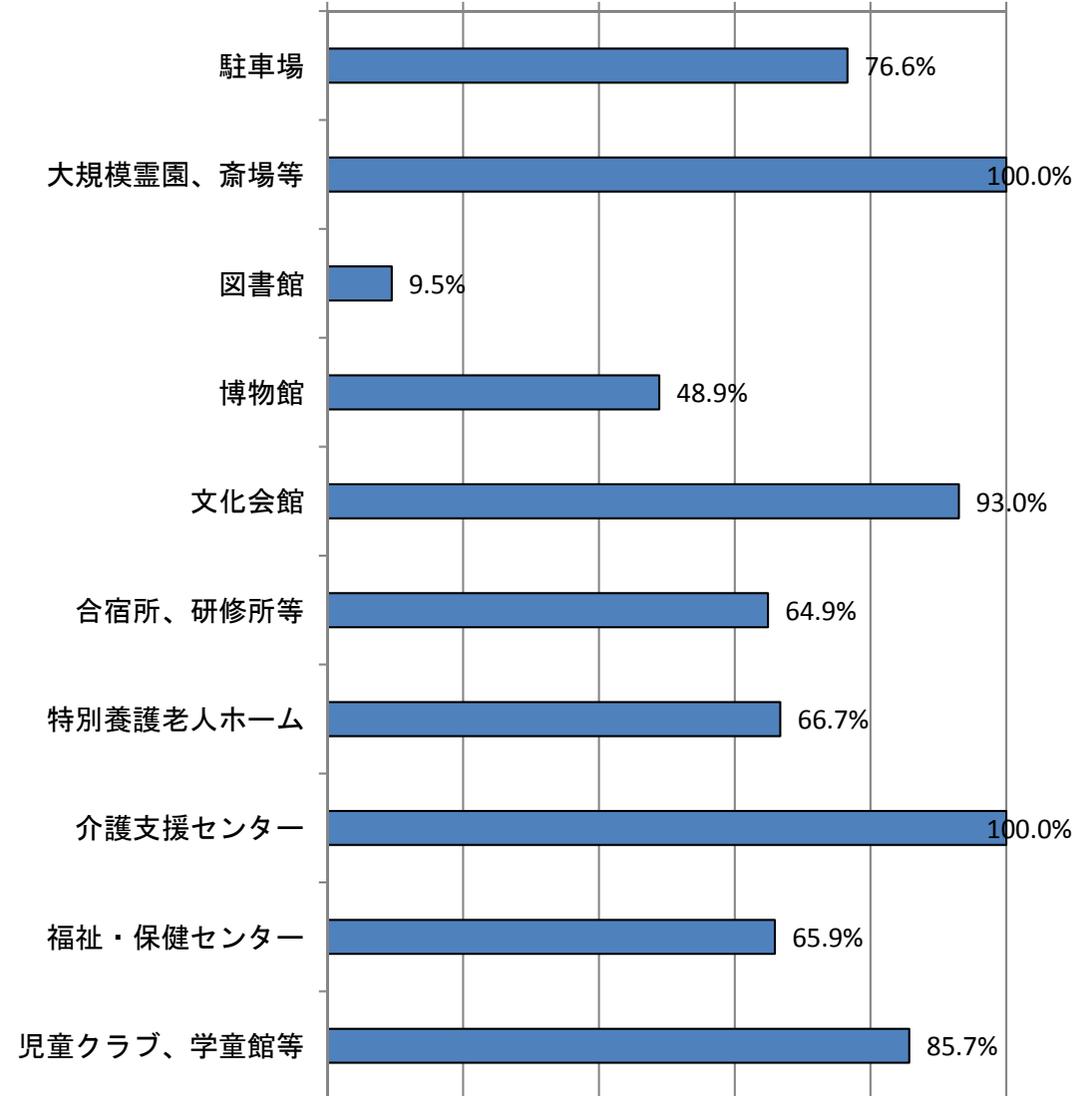
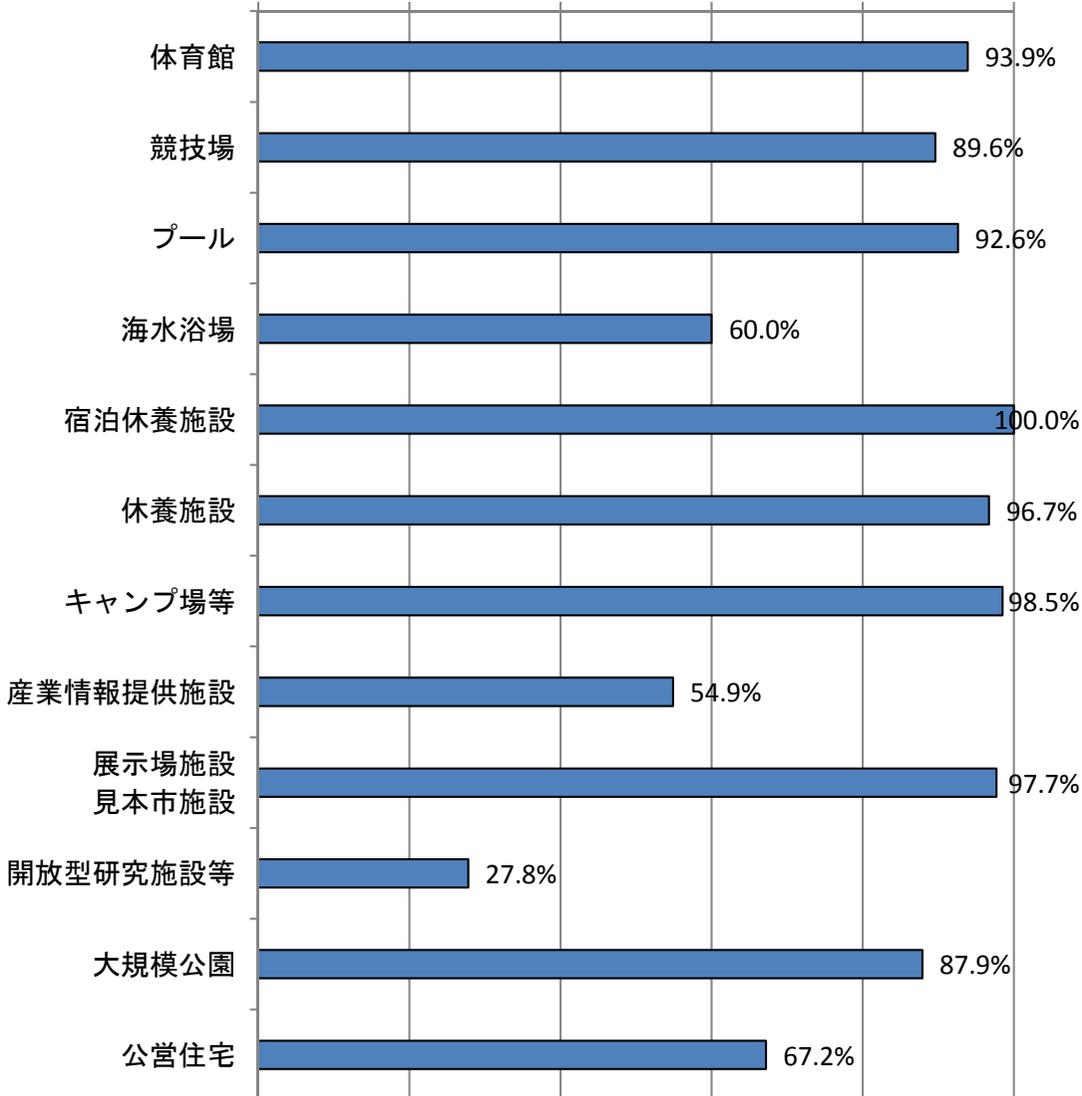
平成27年4月1日現在

都道府県

- 都道府県における指定管理者制度の導入状況は以下のとおりです。
- 導入率の算出方法は、制度導入施設数÷公の施設数×100となります。

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%

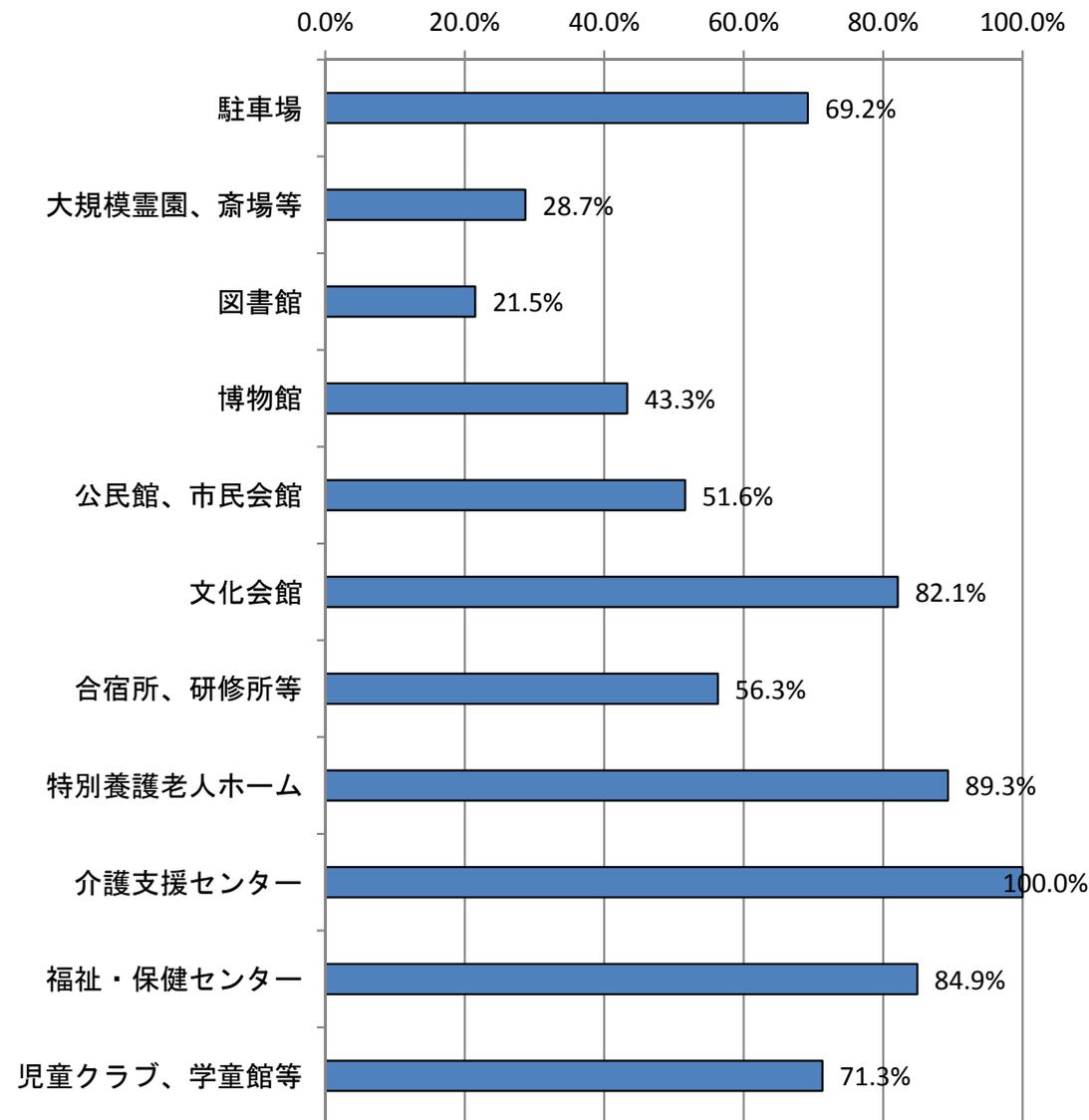
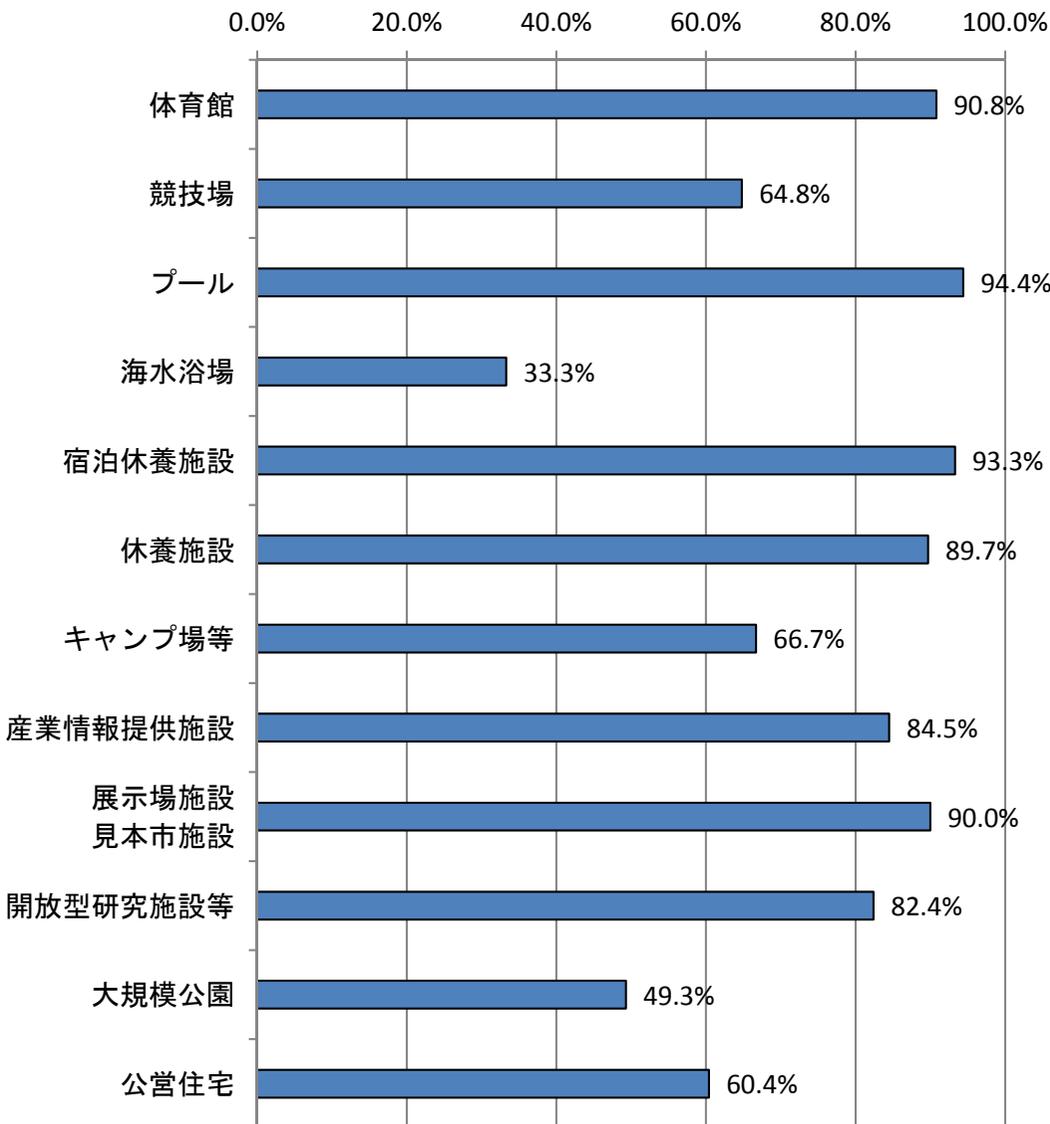


指定管理者制度の導入状況（制度導入団体の比率）

平成27年4月1日現在

指定都市

○ 指定都市における指定管理者制度の導入状況は以下のとおりです。
 ○ 導入率の算出方法は、制度導入施設数/公の施設数×100となります。



導入率 (%)【算出方法: 制度導入施設数 ÷ 公の施設数 × 100】

指定管理者制度の導入状況(制度導入団体の比率)

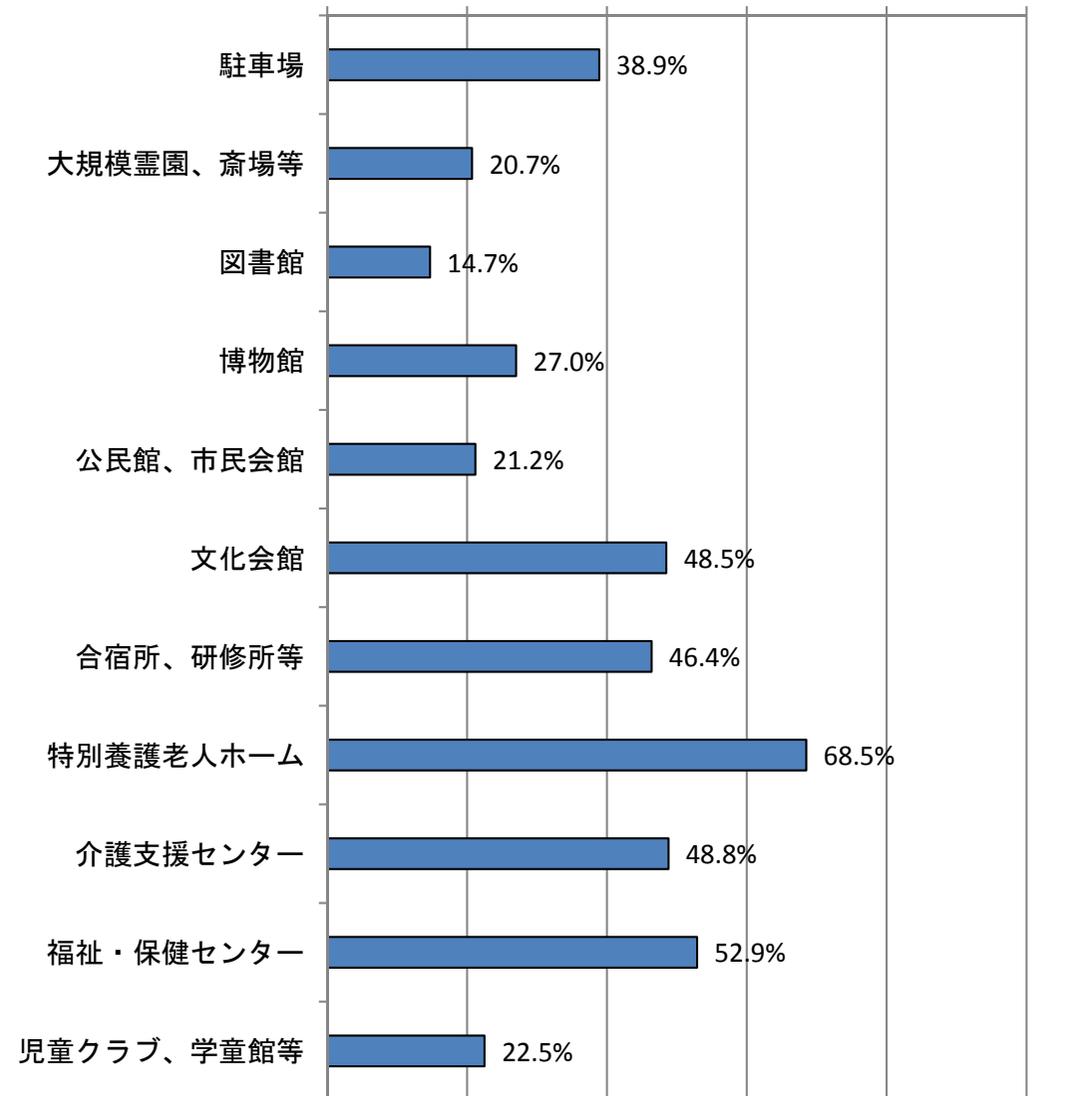
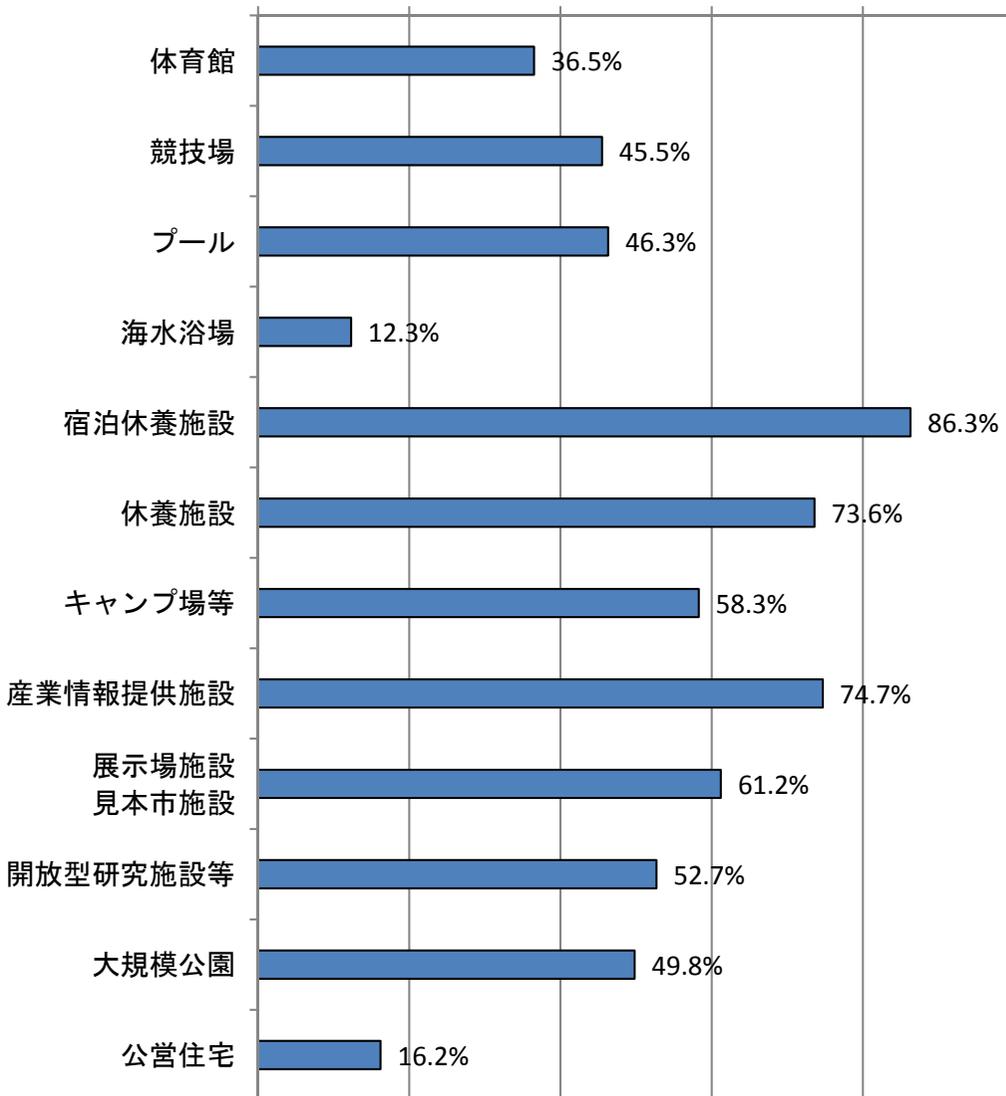
平成27年4月1日現在

市区町村

- 市区町村における指定管理者制度の導入状況は以下のとおりです。
- 導入率の算出方法は、制度導入施設数/公の施設数×100となります。

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%



指定管理者制度 実践事例

- 県と市の隣接する文化施設について、同一の指定管理者が一体的管理を行うことにより、施設・チケット予約やイベント誘致・開催等において住民の利便性を向上。
- 民間事業者の創意工夫により、施設の魅力を向上し、収益改善や利用者サービスの向上を図る。

〈文化施設の一体的管理/新潟県・新潟市〉

【取組】

- ・ 隣接する県立の文化施設(新潟県民会館)と市立の文化施設(新潟市民芸術文化会館及び新潟市音楽文化会館)について、同一の指定管理者が一体的管理を実施。

【効果】

- ・ 三館の空き状況やチケット予約などを一括管理することにより、住民の利便性が向上。
- ・ 将来的には、三館一体利用による大規模イベントの誘致等も期待。



〈掛川城エリアの指定管理者選定/静岡県掛川市〉

【取組】

- ・ 市が事業内容の詳細を定め施設を管理させる手法を見直し、業務要求水準を設定(利用者数年間〇〇人以上等)。
- ・ 可能な限り市の関与を減らし、設定条件を満たした民間の提案を積極的に受け入れ、民間の自主性を尊重。

【提案内容】

- ・ 開始後7年間で入場者数を2倍(20万人)とする。
- ・ 指定管理料3,100万円/年を段階的に減らし、3年目にゼロにする。
- ・ 営業利益のうち40%を市民が利用できる便益施設への投資で還元。

【効果】

- ・ 関連施設の一体管理による管理経費の削減。
- ・ 年中無休営業や飲食サービスの充実、ウェディングの実施等による住民サービスの拡大。
- ・ 3年目以降の指定管理料が0円となり、独立採算による運営を実現。
- ・ 営業利益の40%を市民が利用できる施設に投資するかたちで還元。



窓口業務の民間委託、総合窓口化、庶務業務の集約化等の実施状況について

窓口業務の民間委託の実施状況

(平成27年4月1日現在)

	導入団体数	市区町村数	割合
全市区町村	268団体	1,741団体	15.4%
指定都市	15団体	20団体	75.0%
特別区	17団体	23団体	73.9%
中核市	25団体	43団体	58.1%
指定都市・中核市以外の市	182団体	727団体	25.0%
町村	29団体	928団体	3.1%

(※) 内閣府通知で民間事業者に取り扱わせることができると整理された窓口業務のいずれかを委託している団体数

総合窓口の導入状況

(平成27年4月1日現在)

住民等からの各種申請等（戸籍・住民基本台帳業務、税証明、福祉業務等）に関する受付部署を複数部署から1部署に集約し、例外的なケースを除きワンストップで対応が完結する取組。

	導入団体数	市区町村数	割合
全市区町村	187団体	1,741団体	10.7%
指定都市	5団体	20団体	25.0%
特別区	4団体	23団体	17.4%
中核市	9団体	43団体	20.9%
指定都市・中核市以外の市	105団体	727団体	14.4%
町村	64団体	928団体	6.9%

庶務業務の集約化に関する実施状況について

(平成27年4月1日現在)

人事・給与・旅費・福利厚生等の庶務業務について、庶務事務システム等を使用して発生源入力を行い、審査確認等の担当部局を集約し、各部局の庶務担当者の業務を削減する取組を行っていることをいう。

	導入団体数	市区町村数	割合
都道府県	45団体	47団体	95.7%
全市区町村	163団体	1,741団体	9.4%
指定都市	12団体	20団体	60.0%
特別区	3団体	23団体	13.0%
中核市	17団体	43団体	39.5%
指定都市・中核市以外の市	109団体	727団体	15.0%
町村	22団体	928団体	2.4%

地方公共団体における窓口業務の民間委託等に関する調査

【調査主体】総務省自治行政局行政経営支援室

【調査対象】202市町村(抽出)

【調査時点】平成26年10月1日

【回答】199市町村(98.5%)

【調査内容】

- 窓口業務の民間委託について、その推進を阻害もしくは躊躇させる要因と考えているものを以下の選択肢から3つまで選び回答してください。
 - ①窓口業務の件数が少なく、委託することの効率化が見込めないため
 - ②個人情報の取扱いに課題があるため
 - ③サービスの質の低下の恐れがあるため
 - ④制度上市区町村職員が行うこととされている事務であるため(もしくは、市区町村職員が行うこととされている事務との切り分けが困難であるため)
 - ⑤業務請負に出したいが、労働者派遣法(偽装請負等)との関係で躊躇する部分があるため
 - ⑥市民の理解が得られないと考えられるため
 - ⑦窓口職員の再配置に課題があるため
 - ⑧その他

【調査結果】

	① 件数	② 個人情報	③ サービス	④ 直営	⑤ 労働者 派遣法	⑥ 住民理解	⑦ 職員 再配置	⑧ その他	回答 合計数
市町村(199)	44 (22%)	108 (54%)	68 (34%)	68 (34%)	62 (31%)	23 (12%)	11 (6%)	57 (29%)	441
指定都市(9)	2 (22%)	6 (67%)	4 (44%)	3 (33%)	2 (22%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (33%)	20
中核市(28)	3 (11%)	15 (54%)	14 (50%)	10 (36%)	13 (46%)	0 (0%)	3 (11%)	8 (29%)	66
指定都市・中核市以 外の市(139)	28 (20%)	76 (55%)	46 (33%)	49 (35%)	47 (34%)	20 (14%)	7 (5%)	42 (30%)	315
町村(23)	11 (48%)	11 (48%)	4 (17%)	6 (26%)	0 (0%)	3 (13%)	1 (4%)	4 (17%)	40

※ () 内の数は回答団体数。複数回答可のため、回答合計数とは数が異なる。また、割合は回答件数/回答団体数である。

窓口業務改革の取組事例①

- 窓口業務の委託を行うことにより、経費削減が可能になるとともに、職員の企画部門等への重点的な配置が可能となる。また、委託事業者による窓口人員配置の効率化、労務管理の効率化が図られ、待ち時間の短縮等、住民サービス向上が実現。

〈窓口業務等の民間委託/上天草市〉

【取組】

- ・ 臨時職員の増加に伴い、労務管理が複雑化したこと等を受け、民間委託推進委員会・ワンストップ窓口検討部会を平成24年6月に設置し、窓口業務の民間委託を検討。
- ・ 平成25年4月から市役所及び支所の4か所で行っている窓口業務(一部)の民間委託を開始。
- ・ 住民票の写し、各種証明書等の交付請求に係る受付及び引渡しや国民健康保険、児童手当等の届出受付などの63業務を民間委託。
- ・ 住民票の写し等の窓口5業務の交付請求に係る受付及び引渡しについては、市が指定する郵便局(11局)においても取扱いを可能とした。

【効果】

- ・ コスト削減効果(H25):年間約7,700万円(H24比)
- ・ H25窓口業務職員削減数(臨時嘱託職員含む):△19人(H24比)
- ・ 正職員の配置転換(企画部門等への重点的な配置)
- ・ 労務管理の効率化
- ・ 窓口のワンストップ化。

〈保険窓口業務の委託/池田市〉

【取組】

- ・ 国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療保険の受付、システム入力、交付に係る窓口業務を平成26年6月から委託した。
- ・ 窓口レイアウトを変更し、3保険窓口を隣接するよう配置し、一体的に民間事業者へ委託。
- ・ 納付相談等、対応に時間のかかる業務を職員が対応し、委託業務と住み分け。

【効果】

- ・ 来庁者の待ち時間の短縮
⇒一体的な民間委託により、窓口人員を柔軟に配置相談窓口を分け、短時間で済む用件の来庁者にスムーズに対応
- ・ フロアマネージャーの配置により、国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療保険にまたがって複数の用件がある市民に対する適切な案内を可能にするなど市民サービスが向上した。
- ・ 委託により、正職員4名、再任用職員1名、非常勤職員1名、アルバイト職員8名の計14名の職員を削減。また、職員の時間外勤務を削減。
⇒財政効果は年間438万円見込。

窓口業務改革の取組事例②

○市民サービス向上のための**総合窓口**を設置。国民健康保険、国民年金、子育て支援などの**住民異動に伴う各種手続きを1カ所の窓口で受付**。住民は窓口を移動せずに複数手続きを完結。

〈総合窓口化/山口県萩市〉

【取組】

- ・平成23年7月に総合窓口を開設。住民サービス向上のため、市民にとって「わかりやすく・できるだけ早い・利用しやすい」受付総合窓口の設置を行い、その業務を民間委託。
- ・市民課に異動に伴う諸手続きやごみの出し方案内などを一元化するほか、保育園入園申請等を扱う子育て支援課を国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金も扱う市民課に隣接配置させ、利用頻度の高い課を集約。また、総合案内を改善し、市民を目的の窓口までスムーズに案内でき、庁内での無駄な移動が抑えられるようになった。

【転入に必要な手続きを一つに】

総合窓口導入前



【総合案内】
視認性が低く、わかりづらい



【窓口】
行き先がわかりにくく相談場所や待合が少ない

総合窓口導入後



【総合案内】
色彩やサイン、什器で案内スポットとわかりやすく

After



【窓口】
待合をメイン動線から正面に移動し拡充
各窓口もピクト・文字・色などで区分し明確化

内部管理業務改革の取組事例

- 会計・給与・旅費・福利厚生等の内部管理業務について、発生源入力を行い審査確認等の担当部署を集約化することやアウトソーシングを行うこと等により、人員配置の効率化や経費削減等を図る取組。

〈総務事務センターの設置による一部業務の外部委託/大阪府箕面市(人口約13.5万人)〉

【取組】

- ・ 平成23年6月に「総務事務センター」(人事室分室)を設置し外部委託を開始。また、平成27年4月に庶務事務システム導入。業務の流れは、システムを通して、発生源入力をしたものを所属長が確認し、総務事務センターが処理をする。
- ・ 必ずしも職員が行う必要のない業務(給与・福利厚生・臨時職員・人事・採用・研修)について、一部を外部委託し業務量を削減。
- ・ 職員が行うべき業務については、それらを効率的に遂行するための人員体制・組織体制の見直しを行い、業務を標準化。

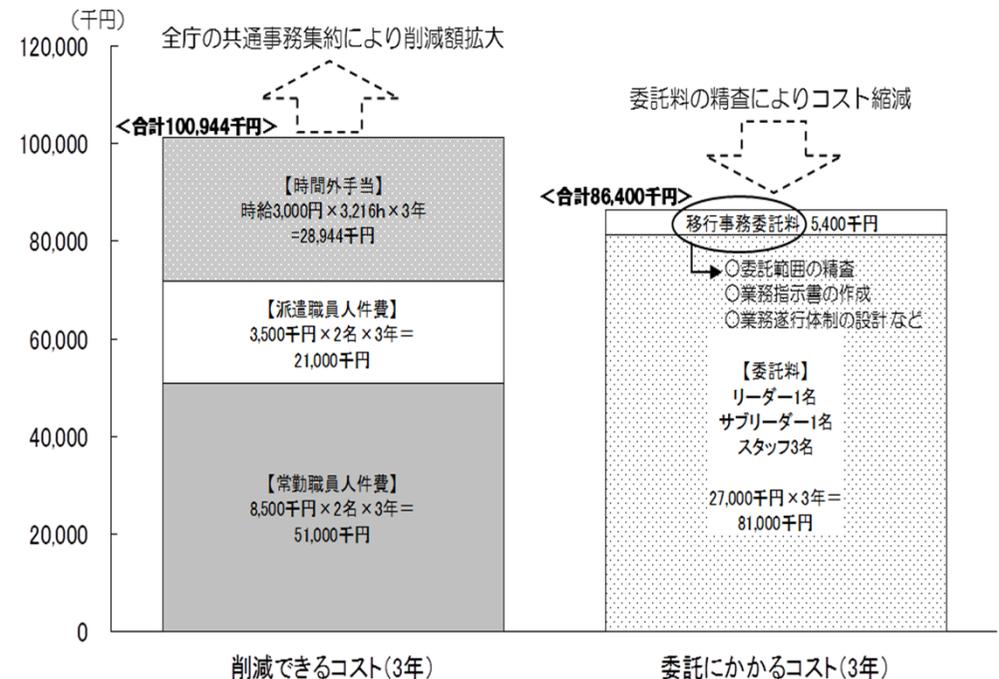
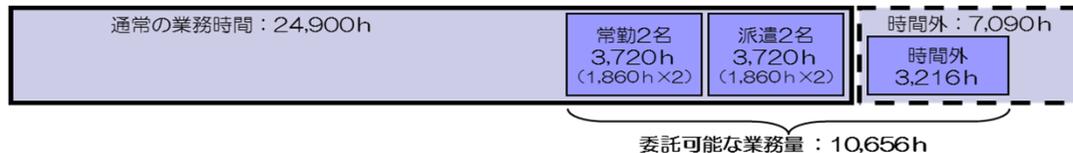
【委託化に向けた検討経過】

- 平成21年末 業務棚卸し調査開始し、業務の全体像を把握
- 平成22年1月 委託可能業務の洗い出し
- 2月 業務フローを作成し、委託範囲の詳細を検討
- 5月 委託業者から情報収集、見積もり依頼
- 6月 委託化によるコスト削減効果について検討

【効果】

- ・ 派遣職員2名、常勤職員2名の削減。
- ・ 単年度で4,848,000円以上のコスト削減。
- ・ 外部委託することにより、事務の効率化及び確認作業の精度の向上が見込まれる。

人事室の業務量全体：31,990h



業務改革モデルプロジェクト

「経済財政運営と改革の基本方針2015」(平成27年6月30日閣議決定)(抄)

[3] 地方行財政改革・分野横断的な取組等

- ・(中略) BPRの手法を活用した業務改革モデルプロジェクトの実施による官民協力した優良事例の創出と全国展開(中略)を加速する。
- ・(中略) 窓口業務のアウトソーシングなど汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村数を2020年度(平成32年度)までに倍増させる。



地方自治体における、①住民サービスに直結する窓口業務②業務効率化に直結する庶務業務等の内部管理業務について、民間企業の協力のもとBPR※の手法を活用しながら、ICT化・オープン化・アウトソーシングなど、住民の利便性向上に繋がる業務改革にモデル的に取り組む自治体を支援する「業務改革モデルプロジェクト」を実施。

【H28予算:1.0億円】

※BPR(Business Process Reengineering):業務プロセスの再構築

(具体的な取組)

- 政令指定都市等、規模の大きな自治体は一定取組が進んでいることから、今後取組が期待される人口規模10~20万人程度の団体を主なターゲットとして、2016~18年度の各年度で6団体程度、公募の上選定。
 - BPRの手法を活用した業務分析や計画策定などの検討経費について国費で支援。
- ⇒ 汎用性のあるモデルを構築(業務改革におけるBPRの過程を含め、そのノウハウを抽出し公表)し、他の自治体へ全国展開。
- ⇒ これらの取組による歳出効率化等の成果の把握手法を検討・確立し、その手法を活用して歳出効率化等の成果を検証する。

B P Rによる業務効率化

経営コンサルティングの領域では、次のような業務効率化の手法が活用されている。

BPR【Business Process Re-engineering】

既存の組織やルールを抜本的に見直し、職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計、再構築することで業務改革を行うこと。

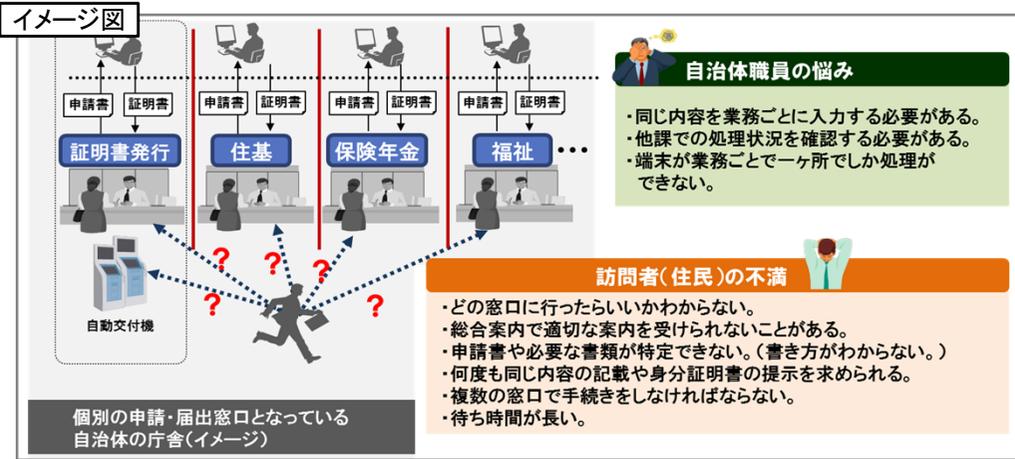
BPMN【Business Process Model and Notation】

業務フローの可視化を通して組織的・継続的な業務改善を図るための手法であるBPM (Business Process Management)を導入している多くの企業で採用されている業務フローの記法。ISO19510として国際標準化されている。

BPRの手法を活用した窓口業務改革における取組概要

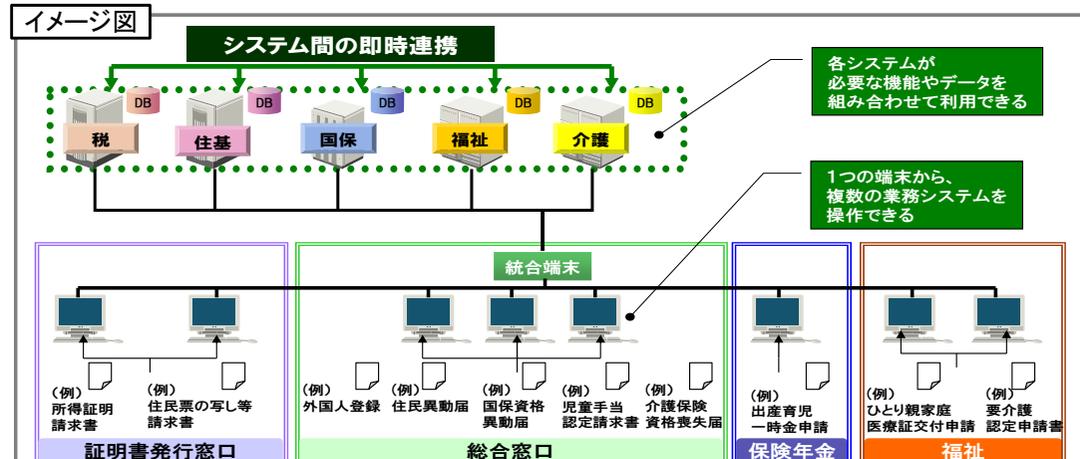
①現状業務調査【BPRの手法を活用】

- 各窓口で取り扱っている手続やその処理手順などの調査・整理
- 各手続・処理の件数や所要時間の調査・整理
- 現状において各業務で生じている課題等の調査・整理



③実現に向けたシステム要件・レイアウト等の確定

- 業務フローを実現するシステム要件の確定
- オフィスレイアウトの確定
- 所要の什器・物品の確定

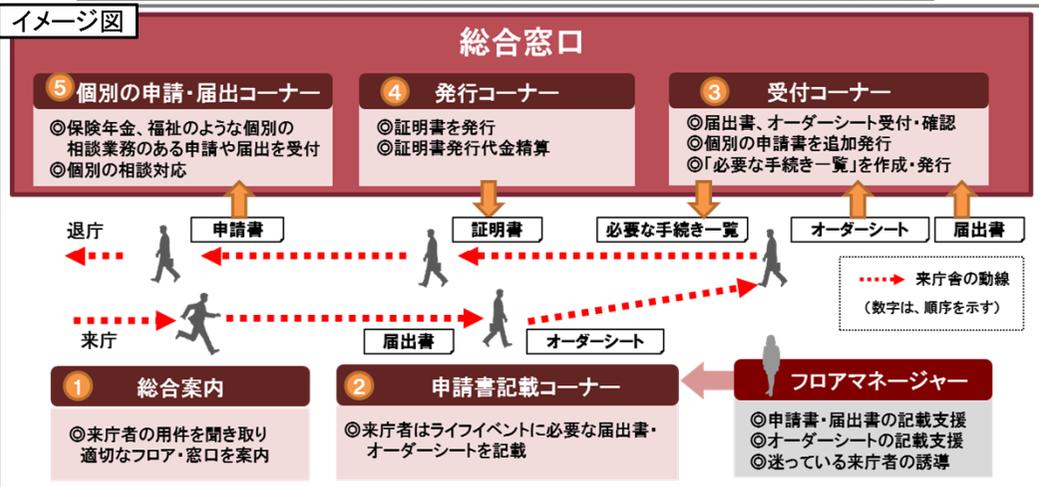


②目指すべき業務フローの構築【BPRの手法を活用】

- 総合窓口で取り扱う対象手続の確定
 - 課題等に対する解決の方向性として効果的な業務フローの確定
 - アウトソーシング(外部委託)範囲の確定
- ⇒業務マニュアル・標準委託仕様書(案)の活用可能性を検証

④実施計画、BPRの過程、想定される成果の把握【成果】

- 実施計画(作業手順、スケジュール、役割分担等)の策定
 - BPRの過程(業務分析の手法、効果的な業務フロー構築等)の提示
 - 歳出効率化等の想定される成果について把握
- ex) 住民の待ち時間の短縮効果、人件費等の所要経費の節減 等



イメージ図

<対象となるライフイベントと手続き>

- ・ 転入(住民異動 + 国民健康保険加入 + 児童手当認定請求)

<総合窓口導入前>

窓口	移動	住民				移動	保険				移動	福祉			
		住民異動届	待ち	審査	不備対応		国民健康保険加入	待ち	審査	不備対応		児童手当認定請求	待ち	審査	不備対応
申請書記入	1	4				1	2	2		1	4				
待ち		4					2				4				
審査				2									2		
不備対応					3									3	
合計														34分	

<総合窓口導入後>

窓口	移動	住民異動届/国保加入届				児童手当認定請求			
		申請書記入	待ち	審査	不備対応	申請書記入	待ち	審査	不備対応
申請書記入	1	2				1	4		
待ち		4				2			
審査				2					2
不備対応					3				2
合計									26分

約23%短縮

※数値は仮置き

業務改革モデルプロジェクト（募集結果概要）

スケジュール

○募集期間：平成28年4月18日～5月13日

○選定・公表：平成28年6月7日

○契約締結：平成28年6月以降

○事業報告：平成29年2月末

提案事業概要

○①窓口業務改革又は②内部管理業務改革に向けてBPRの手法を活用した業務分析や計画策定等を実施する取組

①窓口業務改革（総合窓口化とアウトソーシング一體的に行う取組）

・住民異動、戸籍届出、各種証明書発行、国民健康保険、介護保険等、別々の窓口で行っている事務手続きをワンストップ化する総合窓口の実施を念頭に業務フローを見直し、待ち時間の短縮等住民の利便性向上につなげるもの。

・ワンストップ窓口において、単に職員を集約するのではなく、入力業務等のバックヤード業務について、アウトソーシングを積極的に活用し、業務の効率化を図るもの。

②内部管理業務改革（庶務事務の集約化を行う取組）

・人事・給与・旅費・福利厚生などの庶務業務について、各職員がシステム入力を行うよう業務フローを見直し、各課における庶務業務を集約化することで、業務の効率化を図るもの。

委託団体数

○委託団体数：7団体（①窓口業務5団体、②窓口業務と内部管理業務にまたがるもの2団体）

①…高山市(岐阜県)、鳥取市(鳥取県)、西予市(愛媛県)、別府市(大分県)、南城市(沖縄県)

②…神戸市(兵庫県)、北栄町(鳥取県)

事業実施のポイント

○民間事業者の知見やBPRの手法を活用しつつ、自治体職員自らが業務の棚卸しや業務分析、利用者（住民）ニーズの把握を実施し、効果的な業務フローを構築。

○業務フローの見直しにあわせて、アウトソーシングによる業務の効率化を検討。

○①と②の複合的な取組や関連する他の業務改革との複合的改革、時期ごとの繁閑への対応や窓口で対応を要する業務自体の質・量を軽減する新たな仕組みの導入等は引き続き模索。

○国の取組（業務マニュアル・標準委託仕様書(案)の活用可能性の検証、歳出効率化等の成果の把握手法の検討、大都市以外の地方部の自治体の担い手確保等の課題解決方法の聴取等）との協力も視野。

高山市 窓口業務改革事業

岐阜県



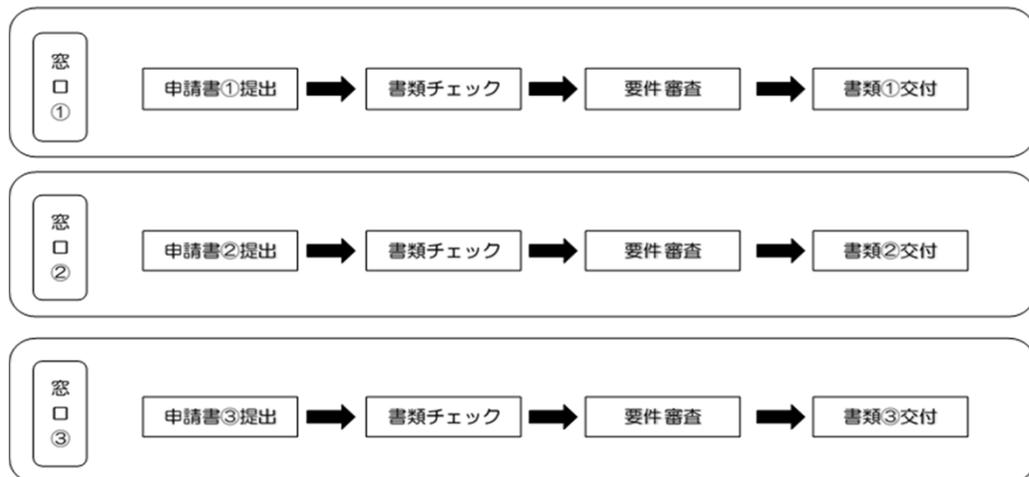
人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
91,571人 2,178km ²	1本庁 9支所	本庁及び9支所の窓口業務について、BPRの手法を活用した窓口の業務分析を実施することにより、業務の無駄や重複の排除、市の業務範疇の明確化を行い、効率的・効果的な窓口業務のあり方の検討を進めます。

事業計画

○本庁及び9支所の窓口業務について、BPRの手法を活用した窓口の業務分析を実施、業務の無駄や重複の排除、市の業務範疇の明確化を行い、効率的・効果的な窓口業務のあり方の検討を進める。対象事務は、24の申請・届出受付等事務。
○アウトソーシングや窓口改修は費用対効果を踏まえて検討。アウトソーシングにより、現在、市の窓口業務で活用する臨時職員を当該委託先の正規雇用へ転換することも視野。

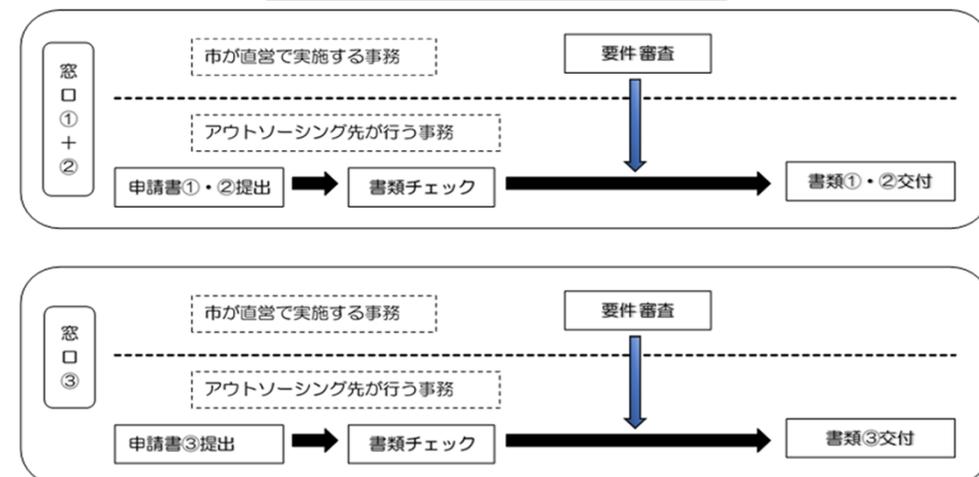
現行の窓口業務体制

市が直営で実施している各種窓口での書類交付事務



目指すべき窓口業務体制

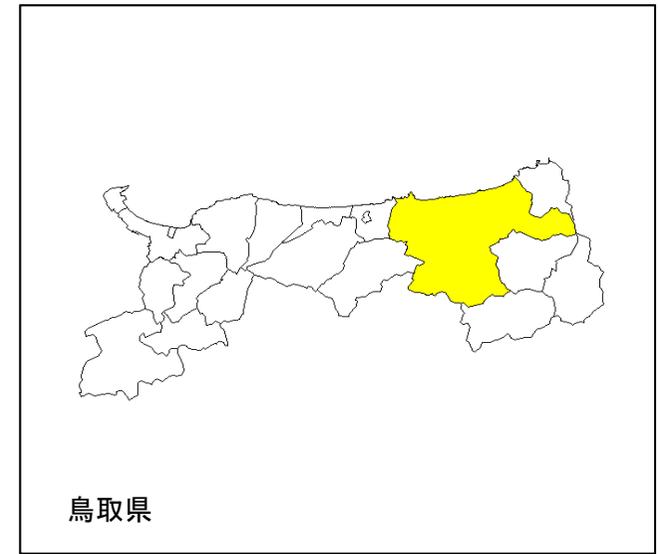
アウトソーシングを組み合わせた書類交付事務



鳥取市

窓口業務改革

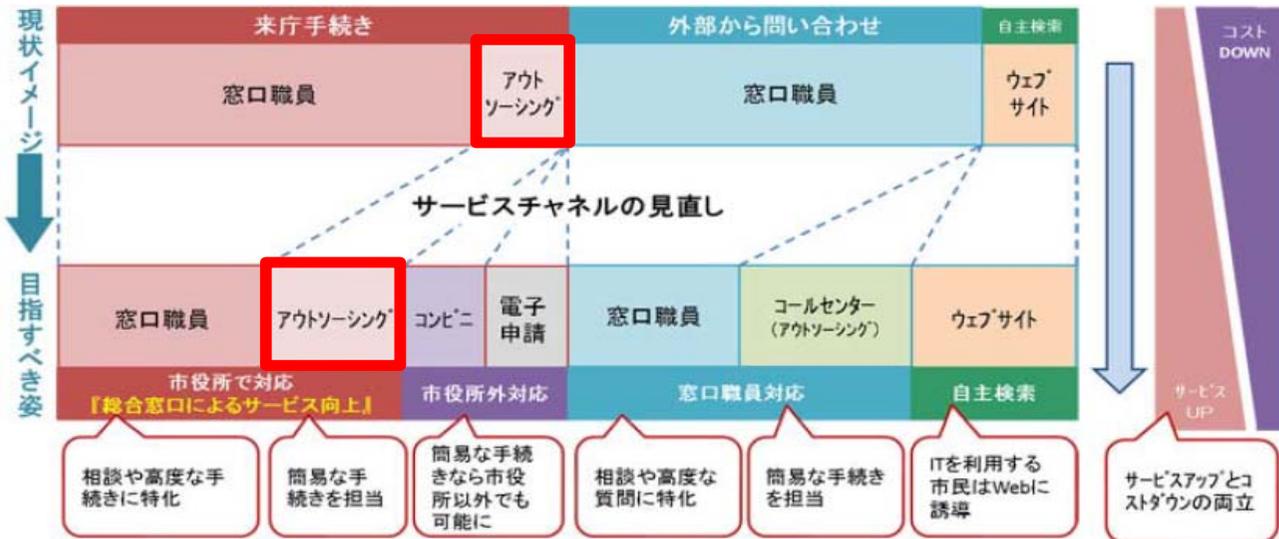
(総合窓口化とアウトソーシングの一体的推進)



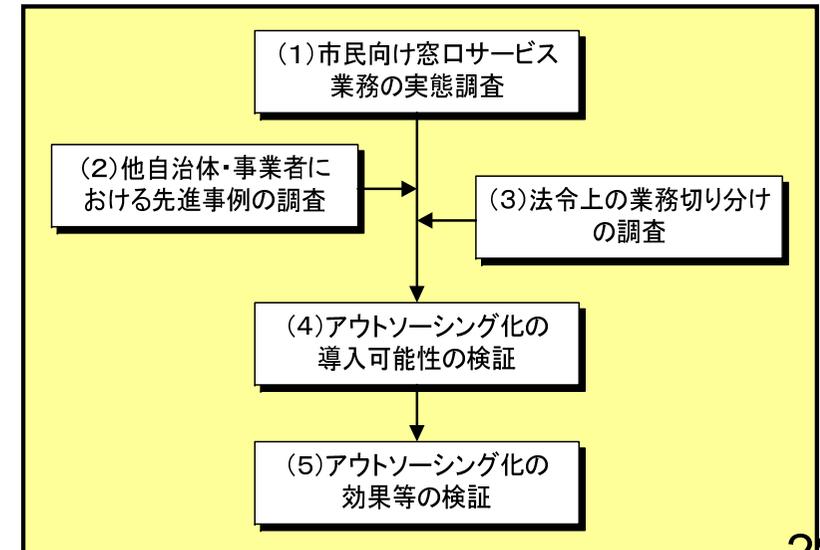
人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
193,064人 765km ²	1本庁 8総合支所	平成31年度からの総合窓口設置に向け、窓口事務処理の段階別に業務分析、包括的アウトソーシングの導入可能性を検討します。

事業計画

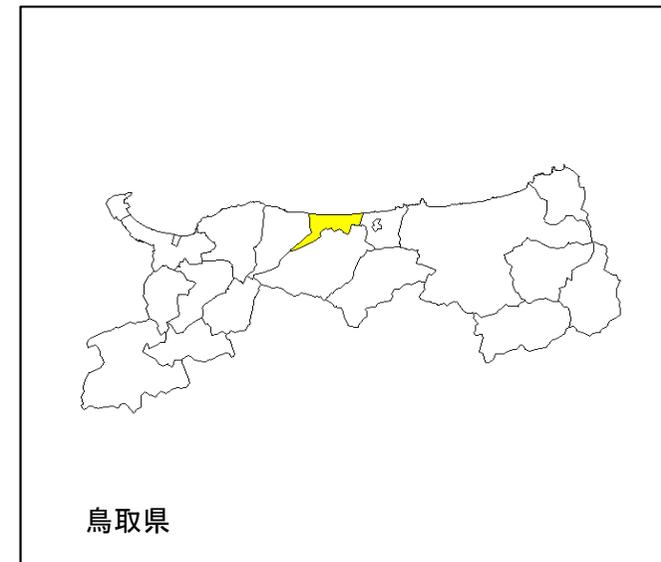
○平成31年度からの総合窓口設置に向け、窓口事務処理の段階別(フロント、ミドル、バック)に業務分析、包括的アウトソーシングの導入可能性を検討します。(①業務範囲のあり方及び一括業務委託の市場性、②適切な契約期間のあり方、③総合窓口の本格稼働に向けた準備期間・導入スケジュールのあり方、④段階的な業務内容の拡大のあり方、⑤概算経費のあり方、⑥検認等担い手最適化のあり方、⑦想定されるリスクと対応策など)



本事業の実施フロー



北栄町 北栄町庶務業務包括委託 導入検証事業

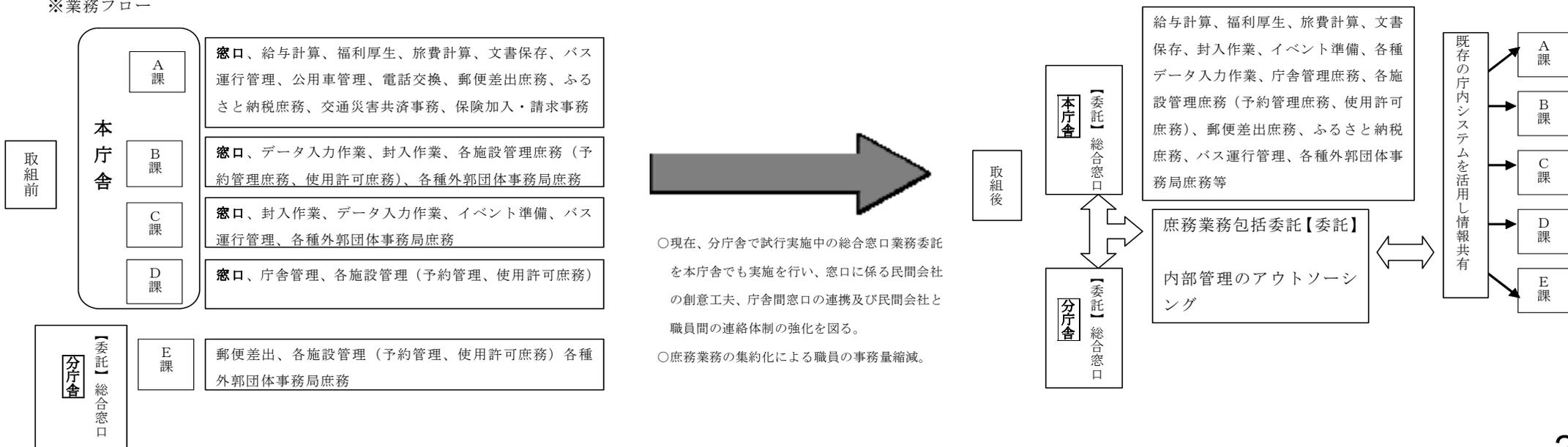


人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
15,664人 57km ²	1本庁 1分庁	総合窓口化に併せ、庁内全部署の庶務業務を集約化の上アウトソーシングを目指します。

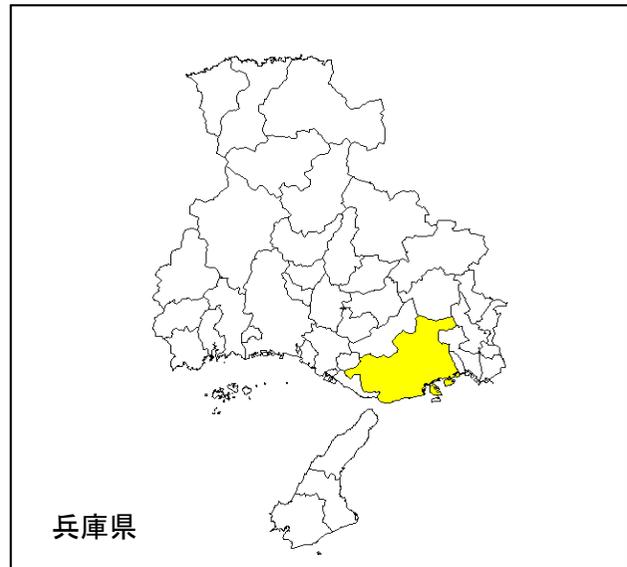
事業計画

- 総合窓口化に併せ、庁内全部署の庶務業務を集約化の上アウトソーシングを目指す。具体的には、給与計算、福利厚生、旅費計算、文書保存、封入作業、イベント準備、各種データ入力、庁舎管理庶務、各施設管理庶務（予約管理庶務、使用許可庶務）、郵便差出庶務、ふるさと納税庶務、バス運行管理、各種外郭団体事務局庶務等まで広範な事務を検討対象とします。
- 別途、本庁舎の総合窓口化及び民間委託を実施し、当該委託先に庶務業務も包括委託。

※業務フロー



神戸市 市民サービス業務プロセス 標準化・再構築事業



人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
1,550,831人 557km ²	1本庁 9区役所 1支所 2出張所 等	郵送・電子申請の拡大、当該申請の受理、内部処理及び問合せ業務の一本化、及び「郵送・電子申請事務センター」を設置して、統合した郵送・電子申請業務を外部委託することを検討します。

事業計画

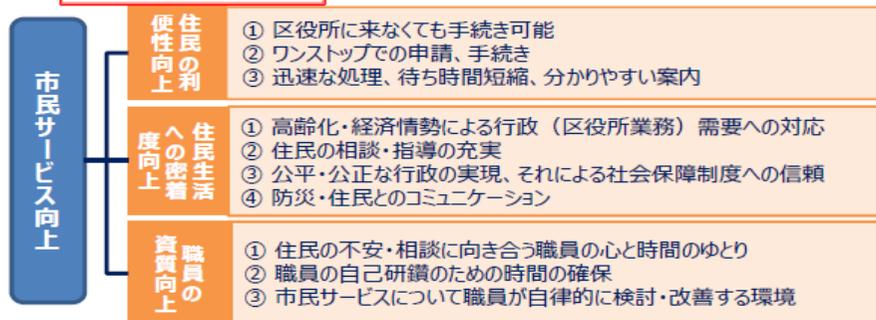
○郵送・電子申請の拡大(対象事務38→さらに24事務を検討)、当該申請の受理、内部処理及び問合せ業務の一本化、及び「郵送・電子申請事務センター」を設置して、統合した郵送・電子申請業務を外部委託することを検討。

○既に準備を進めている総合(ワンストップ)窓口についても、今回の提案事業との相乗効果が期待されるものであり、総合窓口の導入プロセスと課題についても報告し、他都市での導入の参考としていただくことを視野。

課題

- 高齢化の進展、社会経済情勢の変化に伴う福祉サービス需要の増、複雑化
- 厳しい財政状況の下、職員定数増への制約
- ICT・マイナンバー制度の活用による、市民の手続きの選択肢増加への期待

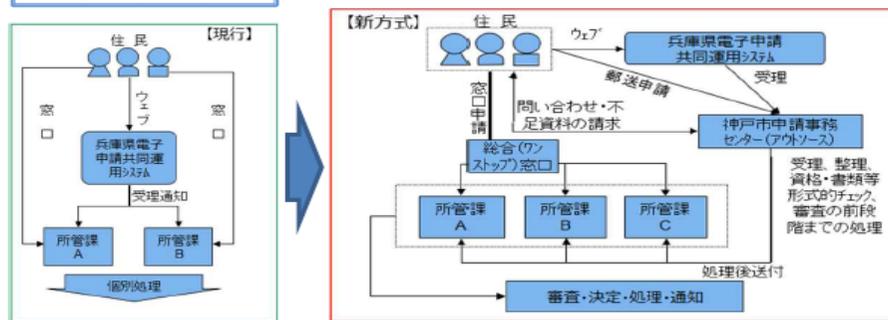
事業の位置づけ



実現の手段

- 業務プロセス再構築、職員の専門性・総合力の有効活用
- ✓ マイナンバー制度の活用(コンビニ交付等)
- ✓ 総合窓口の導入
- ✓ 郵送・電子申請の推進
- ✓ 内部事務の集約化
- ✓ 民間活用・業務委託(単純・定型・反復業務と、職員の専門性・総合力が求められる業務の峻別、重点化)

導入イメージ



スケジュール

平成28年度 総務省委託事業でモデル検討
平成29年度 想定対象事業で一部導入
平成30年度 対象業務拡大

想定対象業務

- 児童手当現況届
- 転出局
- 国民健康保険・介護保険証再発行申請
- 敬老優待乗車証更新申請
- 健診券・予防接種券交付申請

など

「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について」(抄)

地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について(平成27年8月28日付け総務大臣通知)

第1 地方行政サービス改革の推進に関する主要事項について

1 行政サービスのオープン化・アウトソーシング等の推進

(1) 民間委託等の推進

- ① 定型的業務や給与・旅費の計算、財務会計、人事管理事務等の庶務業務を含めた事務事業全般にわたり、民間委託等の推進の観点から、改めて総点検を実施すること。特に、職務内容が民間と同種又は類似したものである業務であって、民間委託の進んでいない分野については、重点的に点検を実施すること。
- ② その際、先行的に取組を行っている団体の状況や民間の受託提案などを参考にしつつ、業務の集約・大きくり化、他団体との事務の共同実施などスケールメリットが生じるよう事務の総量を確保するなどの工夫を行い、委託の可能性について検証すること。特に、臨機応変な指示が必要な業務であっても、仕様書の詳細化や、指示が必要な業務と定型的な業務を切り分けるなどの工夫を行うこと等により、委託の可能性を検証すること。
なお、定型的業務や庶務業務以外の事務事業についても、先日、各地方公共団体における民間委託の取組状況を取りまとめ、「地方自治体の業務改革に関する取組状況に関する調査結果について」(平成27年7月27日総行経第23号、総行情第44号)によりその結果を報告したところであり、総点検の参考とすること。
- ③ 委託の実施にあたっては、対象事業、選定基準、契約条項などの透明性を確保するとともに、個人情報保護や守秘義務の確保に十分留意し、必要な措置を講じること。
- ④ 委託先の事業者が労働法令を遵守することは当然であり、委託先の選定に当たっても、その事業者において労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされるよう、留意すること。
- ⑤ 委託した事務・事業についての行政としての責任を果たし得るよう、適切に評価・管理を行うことができるような措置を講じること。

(2) 指定管理者制度等の活用

- ① 公の施設については、今後、各地方公共団体による策定が見込まれる公共施設等総合管理計画も踏まえつつ、既に指定管理者制度を導入している施設を含め、その管理のあり方について検証を行い、より効果的、効率的な運営に努めること。
- ② その際、先行的に取組を行っている団体の状況等を参考にしつつ、例えば、複数施設の一括指定など、スケールメリットを活かすことで指定管理者の裁量を増大させる取組や、公募前対話の導入等により民間事業者の参入機会を増やす取組など、指定管理者が参入しやすくなるような環境整備も含め検証すること。
また、その施策目的等から直営を選択している場合であっても、窓口業務や貸室業務、施設・設備管理といった業務について部分的に指定管理者制度を導入する等、幅広い視点からその管理のあり方について検証すること。
- ③ また、「指定管理者制度の運用について」(平成22年12月28日総行経第38号)の内容を十分に踏まえて対応されたいこと。

指定管理者制度の運用について(平成22年12月28日付通知)

総行経第38号
平成22年12月28日

各都道府県知事
各指定都市市長
各都道府県議会議長
各指定都市議会議長

殿

総務省自治行政局長

指定管理者制度の運用について

指定管理者制度は、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設である公の施設について、民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、住民サービスの質の向上を図っていくことで、施設の設置の目的を効果的に達成するため、平成15年9月に設けられたところです。

本制度は、その導入以降、公の施設の管理において、多様化する住民ニーズへの効果的、効率的な対応に寄与してきたところですが、地方公共団体において様々な取組がなされる中で、留意すべき点も明らかになってきたことから、これまでの通知に加え、下記の点に留意の上、改めて制度の適切な運用に努められるよう、地方自治法第252条の17の5に基づき助言します。

なお、貴都道府県内の市区町村に対しても、本通知について周知方よろしく願います。

記

1 指定管理者制度については、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときに活用できる制度であり、個々の施設に対し、指定管理者制度を導入するかしないかを含め、幅広く地方公共団体の自主性に委ねる制度となっていること。

2 指定管理者制度は、公共サービスの水準の確保という要請を果たす最も適切なサービスの提供者を、議会の議決を経て指定するものであり、単なる価格競争による入札とは異なるものであること。

3 指定管理者による管理が適切に行われているかどうかを定期的に見直す機会を設けるため、指定管理者の指定は、期間を定めて行うものとする。この期間については、法令上具体的な定めはないものであり、公の施設の適切かつ安定的な運営の要請も勘案し、各地方公共団体において、施設の設置目的や実情等を踏まえて指定期間を定めること。

4 指定管理者の指定の申請にあたっては、住民サービスを効果的、効率的に提供するため、サービスの提供者を民間事業者等から幅広く求めることに意義があり、複数の申請者に事業計画書を提出させることが望ましい。一方で、利用者や住民からの評価等を踏まえ同一事業者を再び指定している例もあり、各地方公共団体において施設の態様等に応じて適切に選定を行うこと。

5 指定管理者制度を活用した場合でも、住民の安全確保に十分に配慮するとともに、指定管理者との協定等には、施設の種別に応じた必要な体制に関する事項、リスク分担に関する事項、損害賠償責任保険等の加入に関する事項等の具体的事項をあらかじめ盛り込むことが望ましいこと。

6 指定管理者が労働法令を遵守することは当然であり、指定管理者の選定にあたっては、指定管理者において労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされるよう、留意すること。

7 指定管理者の選定の際に情報管理体制のチェックを行うこと等により、個人情報適切に保護されるよう配慮すること。

8 指定期間が複数年度にわたり、かつ、地方公共団体から指定管理者に対して委託料を支出することが確実に見込まれる場合には、債務負担行為を設定すること。

窓口業務を民間事業者に取り扱わせる際の留意事項(平成27年6月4日内閣府通知)

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

平成27年6月4日
内閣府 公共サービス改革推進室

内閣府公共サービス改革推進室では、「公共サービス改革基本方針」(平成19年12月24日閣議決定)において、「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、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する」とされたことを踏まえ、関係省との協議の上、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、民間委託を実施する際の留意事項等について、平成20年1月17日付け事務連絡「公共サービス改革基本方針」の改定(市町村の窓口関連業務24事項に関し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、民間委託を実施する際の留意事項等)により地方公共団体に周知を行っていましたが、その後、委託することが可能な業務の一部について、法令改正がなされたこと等を踏まえ、同事務連絡を新たに改定しましたので、通知いたします。

1 民間事業者に取り扱わせることができる窓口業務の範囲

- ・別紙は、市町村の適切な管理のもと、市町村の判断に基づき官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に取り扱わせることが現行法上可能である窓口業務の範囲等についての関係省の見解が示されたものです。
- ・窓口業務は、公証行為など市町村長の名前において実施する業務であり、市町村職員が自ら責任を持って行うべき業務が含まれるため、別紙は、現行法において民間事業者に取り扱わせることが可能である事実上の行為又は補助的業務に該当する業務について整理されています。

2 別紙の窓口業務を民間事業者に取り扱わせる際の留意事項

以下は窓口業務を民間事業者に取り扱わせる際の共通的な留意事項として示されたものです。

(1) 市町村の適切な管理

- ・民間事業者に業務を取り扱わせる際には、市町村の適切な管理の確保に留意してください。具体的には、民間事業者が業務を実施する官署内に市町村職員が常駐し、不測の事態等に際しては当該職員自らが臨機適切な対応を行うことができる体制とすること等が考えられます。

- ・また、法律に基づく市町村長の判断行為、原簿(住民基本台帳、戸籍簿、学齢簿、犬登録原簿等)の管理等、市町村職員が自ら責任を持って実施すべき業務は確実に行ってください。
- ・なお、窓口業務の処理に関し、申請者等の住所等を確認するために住民基本台帳情報を使用し、又は処理のためのシステムを操作する場合に、受託した民間事業者にこれらを取り扱わせることは必ずしも否定されませんが、同様に市町村の適切な管理の確保に留意してください。
- ・市町村職員が委託先職員に指揮命令して業務の処理を行わせたと認められる場合には契約形態にかかわらず労働者派遣にあたり、労働者派遣法に従わなければなりませんのでご注意ください。

(2) 個人情報の保護

窓口業務の実施にあたっては住民に関する各種個人情報を取り扱うこととなることから、個人情報保護条例の規定に受託した民間事業者及びその従業員を追加し、罰則規定の対象とするなどの整備を行う必要があるほか、当該業務の内容に応じた情報の取扱いの方法等を定めた実施要領の策定、業務内容に限定した端末へのアクセス制限など、個人情報保護に対する特段の配慮をお願いします。

(3) 公共サービス改革法の規定との関係

【公共サービス改革法第34条(特定公共サービス)について】

公共サービス改革法第34条の規定については、官署内に市町村職員が常駐しない事例を想定した上で、民間事業者と同条第1項各号の証明書等交付業務を委託により取り扱わせる場合の特例として定めているものであり、この規定に基づいて民間事業者が取り扱える業務の範囲は、本人請求等の「受付」と当該請求にかかる証明書等の「引渡し」の業務に限られるのは、従前のおりです。

当該業務について同法に基づく官民競争入札又は民間競争入札を実施して民間事業者に業務を委託した場合は、同法におけるみなし公務員規定その他の規定も適用されます。

【今回の市町村の適切な管理における民間事業者への委託について】

今回整理された業務については、公共サービス改革法の趣旨を踏まえ、各市町村が地域の実情に応じて条例等で手続を整備することにより、官民競争入札又は民間競争入札等を実施することが可能ですが、現行法の範囲内で行うものについては、公共サービス改革法の規定は適用されませんので、ご注意ください。