

## 窓口業務にかかる実務的な課題（第2回） 議事要旨

< 地方公共団体との研究会 >

日時：平成20年9月8日（月）13:30～16:00

議題： 窓口業務への市場化テスト導入の意義、実施手順、留意点について  
市町村の適切な管理下における業務委託の進め方について  
事例紹介

・長野県南牧村（法特例による窓口業務の市場化テスト）

出席：奥州市、浦安市、千代田区、中野区、杉並区、足立区、狛江市、横浜市、  
大阪市

石川敏行 専門委員、菊地端夫 専門委員、岸道雄 専門委員、  
佐藤徹 専門委員、福嶋浩彦 専門委員、和田明子 専門委員  
（財）日本経済研究所 宮地義之氏

### 【窓口業務への市場化テスト導入の意義、実施手順、留意点について】

<（財）日本経済研究所 宮地氏からプレゼンテーション>

背景から最初に説明すると、公共サービスに対する住民ニーズが多様化する中で、財政は依然として厳しい状況が続いており、大量退職する団塊世代職員のノウハウをどう継承するかという問題がある。

そういう中で、地方公共団体は市町村合併、情報化、行政評価、アウトソーシングなどといった行政改革に取り組んできたが、既存の民活手法である指定管理者制度やPFIなどの限界が見えてきた。

規制緩和の流れの中で、国の中でも平成16年の行革方針の辺りで市場化テストの話が明確になってきた。民間にできることは民間で、地方でできることは地方にという精神にのっとり公共サービス改革法の制定の必要性が指摘され、2006年7月に公共サービス改革法が施行された。その後、総務省の地方革新指針にも公共サービスの見直しで市場化テストなどの活用を促しているところである。

今までの行革において不十分であった面を総合的にカバーしていくため、法律の特例により従来公務員でなければできないとされていた部分についても民間委託ができるようにし、透明かつ公正な競争も確保した。

コスト面だけでなく、公共サービスの質の維持向上を図っていかなければならず、安かろう悪かろうでは困るという精神が市場化テストには反映されている。

従来、公務員でないとできないと認識されていた部分に法律の特例を設けたのが窓口6業務で、取扱が不明確だった業務については、民間委託可能な範囲を明確化した。

市場化テストの枠組み、手法としては、公共サービス改革法に基づく市場化テストと地方自治法等の法律で対応可能な自主的な市場化テストに整理することができる。

公共サービスだからこれは公務員しかできませんということではなくて、すべての公共サービスを聖域を設けずに不断に見直すことが公共サービス改革法の意義、理念である。

市場化テストが他の民活手法とどう違うかは、質の維持向上と経費削減、行政職員の意識改革及び従来 of 官の業務見直し、民間のノウハウを活用した公共サービスの見直し、競争性の確保、情報の開示、第三者機関によるチェックなどが特徴である。その他としては、包括的であること、複数年度が前提であること、法律の特例が発動されることが特徴である。

官民競争という観点からも、従来の実施状況が開示され、オープンな場で競争性が確保されているのが、市場化テスト、官民競争入札の特徴である。

法に基づく市場化テストを実施する場合、実施方針の策定が法定されている。第三者機関の設置は条例によることが法定されているが、法に基づかない自主的な市場化テストを実施あるいは検討している地方公共団体は、公共サービスの改革に関する条例を作る必要があるのではないかという議論もされている。公共サービスの改革に関する条例を整備していくことが理想的とは思いますが、必ずしも法律に明確にされているわけではない。

第三者機関の役割として法定されている事項は、実施要項の策定、入札書類の評価、契約変更及び解除といった時には、第三者機関の議を経る必要があるとされ、問題がある点については地方公共団体の長が民間事業者に報告を求め、その措置内容の通知を受けることとなっており、条例でこれ以上の役割を付加することもあり得る。

法に基づく市場化テストの場合は、条例制定が最初のハードルとなり、第三者機関にどういった役割を担わせるのかを整理する必要がある。あとは、関係省庁からの通知、内閣府からの指針を参考にいただき、特に官民競争の場合には、官民のコスト認識の違いを調整する必要があるので、入札額の調整に関する指針を参考にしていきたい。

窓口6業務のほかに24業務ということで整理しているが、では、この現状24事項以外に窓口あるいは行政の業務の市場化テストに出すようなものが何かないのかというようなことも更に検討をしていく。

対象事業の選定、質の設定方法、官民比較、委託費の支払方法（インセンテ

イブ、ディスインセンティブを付与するのか) などについては経験が不足しており、留意する必要がある。

事業実施段階でのモニタリングや、それをどのように評価をしていくのか、行政評価や事務事業評価での業務の見直しと市場化テストをどのように整合性を図っていくのかについても整理をしていかなければならない事柄である。

### < 事務局 >

窓口6業務は、法特例を作って公務員でなくてもできるということでこの法律が出発した。それともう一つの流れとして、各市町村の窓口では実際に民間委託をしていた部分があり、法特例とはどう違うということ去年1年間かけて各省と折衝した。その中で、例えば端末入力をさせるといった部分が本当に違法なのかということも含めて議論した中で、法律の特例がなくてもできる部分であるということで、その要件が「市町村の適切な管理下」においてということになる。

窓口6業務の法特例を使った事例は、今回の南牧村のような田舎の出張所のみならず、都市部の駅などで行われているような総合窓口的な部分で受付と引渡しだけを行うような事例が出てくるのではないかと考えている。

法特例を使った場合にどんなメリットがあるかということ、1つは法律の特例があり、公務員が行うとされていた業務が民間でできるようになったということ。2つ目は秘密保持義務規定があり、民間事業者、従事者に対して守秘義務を課し、更に罰則も適用されること。罰則は個人情報保護条例などで担保している地方公共団体もあるが、罰則を担保していない地方公共団体もあり、法律を使えば秘密保持義務もかなり強化されることとなる。3つ目は、みなし公務員規定である。これは条例では規定できないので、民間人であっても公共サービスに従事する者については刑法その他の罰則が適用される。もう一つ、監督規定がある。これは、契約などでもできないわけではないが、法律を使うことによって民間事業者に対して報告を求め、立入検査を行ったりすることができる。

### < 意見交換 >

市場化テストの特徴ということで、民間事業者の創意工夫の反映というものが当初から言われているが、書類作成などを担ってもらった場合には職員が常駐して指示をしながらやらなければならないケースが出てくると思う。そうすると、どうしても労働者派遣法に抵触する部分が出てきて、民間の創意工夫という部分との整合がどうなるか。それから、法に基づかない市場化テストは、市場化テストのいい部分を生かしながら自治体が独自の判断でやっ

ていいという部分なのか。

宮地氏 公共サービス改革法では、派遣ではなく委託で、民間の創意工夫を反映してもらおうということ言えば、民間のノウハウで書類等を作成してもらおうということだと思う。監督の程度がどういう形になっているのかというところで言うと、ガイドラインなりマニュアルなりの考え方を事前に整理して明示しておく、あるいは公共サービスの質の設定とあるので、その質が守られるように実施してもらおうという形でコントロールというか委託をしていく。第一義的にはそういうことかと思う。

宮地氏 2番目の質問は、法律の特例事項ではない業務については、行政の中で地方自治法の範囲の中で考えればいいのではないか。それで超えられないハードルがあった場合に、例えばそれが法律であれば、法の特例を措置して公共サービス改革法にのっとった市場化テストを実施していくというような形で、公共サービスの質の改善、コストの削減が実現していくのではないか。

偽装請負になっていないかを議会等でも質問される。市場化テストは民間の創意工夫を生かすということで、いい制度だと思いながら、実態として窓口に来るお客様は色々なケースをお持ちで、判断を求められるケースは出てくると思う。市場化テストというくくりの中で本当に説明できるのか疑問に思っている。

窓口業務の受付、引渡しで検討してきたが、民間で審査決定ができないということで、偽装請負の問題や、今まで1人でラインでやっていたものを分担してやるようになってコストが削減できるのかという壁に当たっている。窓口業務ではなく、新しい外出しできる業務ということで何か全国的な動きがあれば教えていただきたい。

事務局 法特例は、今のところ新たな動きはないが、今後、皆様方のニーズが出てくれば、検討していくのが当然である。新たに法特例を設ける場合には、関係省庁と折衝する際にもある程度具体的なニーズが必要となるので、それが出れば検討させていただきたい。

専門委員 窓口業務以外の自治体の業務というのは、自治法でほとんど全部に近いくらい自治体の判断で民間化を実施することができる。自治体の判断でどんどん実施していただき、法の規制があってできないものにぶつかった時に、要望を出していただければと思う。

専門委員 公権力の行使の部分については、個別の法制度に分解して、この部分はこういう支障があるから民間には出せないということを実証的に言っていたら納得もいく。公権力の行使という呪縛から解放できないというのが一つの問題点としてあるという感じを受けている。

## 【市町村の適切な管理下における業務委託の進め方について】

### < 事務局より説明 >

市町村の適切な管理下における業務委託の進め方について、内閣府通知、総務省通知、厚生労働省基準、愛知県の旅券申請窓口業務における実施要項と契約書を参考資料として説明。

法特例のある窓口6業務について、市役所、市町村の出張所などで扱っている業務は他にもあり、端末入力が取扱い可能な業務に含まれておらず、委託範囲が非効率であるという指摘を市町村からいただいた。そこで、内閣府の方で市町村で扱っている窓口業務の主要24事項について関係省庁と折衝し、民間委託可能な範囲について明確化した。

住民基本台帳ネットワークシステムについては全国の市区町村の住民情報にアクセスできてしまうことから民間事業者の取り扱いが認められていない。法特例のある6業務については受付と引渡しのみだが、24業務については市町村の適切な管理下であれば、受付と引渡しの間にある書類の作成や端末入力といった補助的業務についても民間委託可能との見解を、各法律を所管する省庁より得ている。

労働者派遣契約と業務委託契約との違いについては、派遣先の自治体の職員が直接派遣労働者に指示を出すような形態をとっている場合は、それが委託契約であっても派遣とみなさなければならないということになる。

派遣であるか、請負であるかの区別のポイントは、指揮命令関係が注文主である派遣先にあるのか、請負業者にあるのかということになる。厚生労働省の判断基準においては法律用語である請負を使用している。

厚生労働省の基準では、請負契約とするには、「事業主が労働力を自ら直接利用すること（労務管理上の独立性）」及び「当該業務を自己の業務として相手方から独立して処理すること（事業経営上の独立性）」という2つの要件が必要である。

実際問題として発注者である自治体が受託業者の労働者に対して契約内容をきちんと履行しているかを確認するためにやり取りをすることは当然に出てくる。ただ、労働者派遣法に抵触しないようにするためには、受託業者の労働者の管理責任者に対してどんな指示をするのか、あらかじめ具体的に定めておく必要がある。

これらの通知や基準等を参考にすると、請負は発注者からの独立性がポイントになっており、契約書や仕様書等によって受託業者の労働者の業務内容が明確にされていることが前提となるため、日々の業務内容に対して受託業者の労働者に直接指示をすることは許されないと解するのが妥当と考えられる。愛知県の市場化テストモデル事業である旅券申請窓口業務の実施要項では、

「受託者と県は、それぞれ担当者を定め、委託業務の円滑な実施のために必要な調整を図るものとする」となっており、契約書に添付されている業務内容には、具体的にどういった場合に受託事業者から県職員に引き継ぐのかが明確になっている。

契約書では、受託事業者の「責任者の配置」ということで、受託者は業務を遂行するために専任の責任者を設置し、他の委託職員の指導管理その他業務の遂行に必要な事務に当たらせ、責任者の職務については仕様書により定めるとされている。

仕様書では、原則として、窓口における苦情、トラブルについての対応は、受託者または専任の責任者が行き、県への協議・引継ぎが必要なものについては専任の責任者から県へ協議・引継ぎを行うことになっている。

請負と委託の区別で重要なポイントとして指揮命令関係があるので、受託業者の管理責任者以外の受託業者従業員に対する指揮命令は管理責任者が全て負うということが明確に定められている。

市町村の適切な管理下において業務委託を進めるに当たり、市区町村職員が受託した民間事業者の職員に対して指揮命令することは派遣法などに違反するおそれがある。いわゆる偽装請負の問題に発展しないようにするには、民間事業者が取り扱う業務の範囲、管理責任者、管理責任者との協議、調整、連絡事項、指揮命令関係をあらかじめ明確にしておく必要がある。

「市町村の適切な管理下」におけるポイントの1つ目は、官署内に市町村職員が常駐している必要があるということ、2つ目は、交付決定等の判断行為、原簿の管理等は市町村の職員自らが行わなければならないことである。

今回の24業務の民間委託可能な範囲の整理は、あくまでも現行法で対応できるものを明らかにしたものであり、各自治体の自主的な判断で市場化テスト、民間委託を進めていただきたい。

### < 意見交換 >

窓口業務の委託がビジネスモデルとして継続できるかどうかということを検討した結果、ネックになるのは「市町村の適切な管理下」で、これを外さない職員が減らせない。もう一つが指揮命令系統で、派遣であれば指揮命令できるが、委託だと指揮命令ができないというのが非常にネックになっている。もう少し民間マーケットが育つような、あるいは手を挙げてくれるようなからくりを作り込んでいかななくてはと思っている。

事務局 「適切な管理下」という表現は、24業務を整理する上で重要なキーワードで、この部分を外してしまうと民間委託は現行法の範囲の中ではできないということになってしまう。したがって、こうでない場合というのは法

律の特例を作って実施しなければならない部分になる。2つ目のビジネスモデルの話は民間事業者云々ということになって来るが、まずは幾つか事例が出てくるのを待ってみて、本当に無理だったらまたその次のステップがあると思うが、皆さんの御意見を伺うしかないと考えている。

専門委員 事務局から説明があったとおり、「市町村の適切な管理」、「市町村長の指揮監督下」という文言は外せないと思う。というのは、かなりの事務折衝をして妥協点がこの文言になるからである。問題は言葉の解釈で、ルールの世界と現実の世界にずれがなければ、このルールの中に「市町村の適切な管理」という言葉が使われているからと言って、そうネックにはならない。総務省は、1申請当たり1回必ず職員が介在しなさいと回答をしている。我々は同室内にいればいいという拡大解釈で進もうと思ったのだが。

事務局 例えば証明書の交付を申請すると、最後に判断が必ず伴うわけで、それをやっているか、やっていないかということ指している。判断部分まで委託するのはできないというのが、総務省の考え方である。

例えばまとめて決裁をとることが許されるのであれば逃げ道はあると思うが。

事務局 ただ、それは対外的に通るかということはある。事後決裁ではないかということ逆を言われた時に、違法ではないかということになる。

今どうしても人員削減とかの問題があり、色々な方法を検討している最中である。担当課長として考える一つの選択肢として、本来のこの受付、引渡しの部分だけできないかというのを頭に入れている。それで、当区役所は比較的そういったことができるレイアウトになっているので、その可能性としてあるかということを確認したい。

事務局 南牧村のような出張所ではなくて、本庁の中でも受付と引渡しだけの業務は法律の特例を使って可能ではないかというご質問であるならば、それは可能である。法律の適用になる部分ではないか。はっきりは読みにくいですが、法律に定めた事項について法律にのっとって実施すれば、法律は適用される。

法律によらない市場化テストでは、市場化テストのいい考え方を基にして、通常の業務委託という考え方の延長上で受付、引渡しの部分を民間委託することは可能なのか。

事務局 窓口6業務で定められた事項については、すべて24事項の中に入っているため、理論的にはできる。それは別に自主的な市場化テストということをやらずとも、民間委託は可能である。

24業務の扱いと法律上の6業務の扱いを当区に戻って他人に説明するのに窮しているところもあるが、両方でできるとすると、その2つの手法の差と

というのは、みなし公務員規定が活用できるとか、法律上の罰則で秘密保持規定が適用されるとか、監督規定、こういったところが決定的な差異であるとの理解でよいか。

事務局 そのとおりである。

私の理解では、6業務は「適切な管理下」になくても民間事業者で実施できるというところが差異かと思っており、24業務については「適切な管理下」に置かなければいけないというところが決定的に違うところかなという理解をしていたが、そのような理解でよいか。

事務局 24業務と6業務との間で明確な違いと言った時には、確かに「適切な管理下」にあるかないかというのは大きい違いである。それで、「適切な管理下」になくても6業務の場合は、全く外でもできるということは明らかである。もう一つ、法の34条に6業務のことを規定しているが、「市町村の適切な管理」という文言は一つも出てこない。要は、「適切な管理下」で民間委託した場合、法の手続きに基づいて実施しても可能であるということである。そこを「適切な管理下」ということで分けてしまうと、理解が苦しくなるので、最初に「法律の特例」を定め、それ以外に現行法で委託できる範囲として24業務が出てきたという流れの中で理解した方が分かりやすい。

24業務はパッケージになっていない感じがして、後発組としてはこれを使ってどうしたらいいのかというところで、敷居が物すごく高い。できればこの問題に関するヘルプデスクを引き受けていただくことはできないか。

事務局 当然、私どもはそれが任務であるので、市場化テストを進めるに当たってここがおかしいということはいつでも御質問いただければ結構である。

専門委員 去年、折衝をやった段階では、特例の6業務以外に窓口業務を拡大していかないと使い勝手が悪いのではないかという認識の下に、関連する省庁を呼び、ヒアリングをして、最初はできないと言われたが、そんなことはない、できるのではないかという形で詰めていった結果がこの通知になって現れた。ただ、実際に使ってくれる人が使い始めて使い勝手が悪ければ、それを言ういただければ、また折衝をやるということもあり得るのではないか。

専門委員 公共サービス改革法については内閣府が所管しているので、内閣府が相談に乗るということになるが、その業務の個別のところでは個別法と接触してくると、それは別の省が所管されていて、そちらの意見も聞かなければいけないということになる。また、公共サービス改革法の枠組みであればこちらで相談に乗れるということだと思う。他と触れてきたら、その触れるところまでは権限を超えて内閣府は言えないので、折衝というか意見というか、こういう申出があったらどうかということで見解をそれぞれの省に確か



めるという形になっていくのではないか。

2007 年度中に 24 業務の関係省庁の通知が出るということだが、全部見つからない。24 業務については通知が全て発出されているのか。

事務局 24 業務全部について出るというようにはなっていない。例えば、具体的に申し上げると、参考資料 1 の 9 ページ以降が別紙で個別の業務が書いてあるが、米印が後ろの方に付いているところには、別途通知を出すと言っているところが 12 ページの国民健康保険だとか、13 ページの老人医療の関係とか、14 ページの介護とかがここに書いてあるが、厚労省についてはいずれのところも何度か催促はしているが、出ていない。

例えば、国民健康保険などは、平成 19 年の通知では受付と引渡しのみと書かれている。その後、変えるという話は聞いているが、通知がなかなか探せない。そうすると、どちらが優先になるのか。要は、内閣府通知が優先するのか。

事務局 優先する。この基本的な考え方には同意していただいております、事務が遅れているということ。内閣府通知より前に出した厚労省通知自体が違っているから、必要ならば出されるものと思う。

9 ページの「法務省通知に記載のある「市区町村長の指揮監督下」」であるが、法務省の見解だと指揮命令に近いようなニュアンスを受けるが、これは法務省の方も請負でもいいということでしょうか。

事務局 「市区町村長の具体的な指揮監督下」と言っているものが何だというのが、その下に書いてあるとおりで、これは結局内閣府だとか総務省の通知にあることと実質的には同じではないかということをお示ししたかったために付けた資料である。この言葉で非常に皆さんが混乱していることがあって、今回こうしてもう一度説明している。

専門委員 私は、現実なかなか難しいということによく分かっているつもりだが、そもそも論を話しておきたい。24 業務のほとんどは自治事務で、「市区町村の適切な管理」というのがどういうものなのかということは、最終的には自治体の判断で決めるべきものである。内閣府や、その他の省庁の通知は、あくまでも国の意見でしかない。2000 年の自治法改正前の通達とは違うわけである。だから、通知の一字一句を読んで、それに従えば、それで OK だという話では全くなく、もっと違う適切な管理があると判断される場合もあるだろうし、この通知の中身では不十分だという判断もあるだろうし、それは最終的には皆さんが決めることである。だから、法律自体にも 2000 年の自治法改正からは法解釈の自治権があるわけなので、国に問い合わせる国の回答どおりにやるということではなくなっているのである。24 業務が民間委託できるようになったのも、通知が出たからできるようになったのではなく、も

とも自治体の判断でできるものだったのを、国も通知で整理をして確認をしたということである。例えば、「市町村の適切な管理」という点で、市民から「適切な管理ではないだろう」と言われた時に、「国の通知どおりやっているのだから適切である」などという説明はくれぐれもしないほうがいい。皆さんの判断が最終判断であるので、皆さんの判断でこれが適切であるという説明ができないといけないと思う。原則論を確認しておきたい。

## 【事例紹介：長野県南牧村（法特例による窓口業務の市場化テスト）】

### <事務局説明>

法 34 条を使った初めての事例で、村に 1 つだけある出張所の公務員をゼロにした。

民間競争入札の結果、村 100% 出資の第三セクター、株式会社南牧村振興公社が佐久市内にある人材派遣会社を破り、落札した。

南牧村は長野県でも一番東にあり、群馬県や山梨県との境にある。八ヶ岳山麓に位置しており、人口も 3,300 余り、職員数も 55 人ということでかなり少ないところでやっている。

対象業務としては窓口 6 業務及び申請書の受付関係である。6 業務の年間件数は 700 ~ 800 件くらいである。あとは、届出書等の受付では、24 業務の中の一つである児童手当現況届出の受付というものがある。

申請書等に不備があった場合には、出張所で書類は受付するが、本庁担当者が申請者に直接連絡するような体制を取っている。

委託期間は 2 年 10 か月で、契約額は年間になると 516 万円で、今まで年間 1,700 万円ほどかかっていた。これは常時 3 人ではなく、1 人だけは常駐していたが、他の 2 人は期間的にやっていた。特に夏が忙しいようで、冬は余り人が来ないということで、夏の方に人が 2 人、更に追加されていた。

設定された質は、「適正な受付」、「適正な引渡し」ということで、定性的ではあるが、そういう形で質を設定した。定量的なものは、例えば誤交付率だとか、そういうのはゼロ%が当たり前なので、そこまでは数値的な目標は定められなかった。

平成 19 年 11 月に村長が就任し、人員削減もしなければならない、組織も小さくしなければならないという中で何かできないかということや村の職員と話し合いをしていたところ、こんな制度があるのではないかとということで市場化テストを使ったらどうかということからスタートした。そこから他の事例などを参考にしながら作ったようである。

南牧村においては包括的な公共サービス改革条例ではなくて、あくまでも第三者機関を設置するための条例を作って実施した。

「民間委託によるメリット」として適正な職員の配置が可能になったということ、公共サービスの維持、向上とまでは現段階でははっきりとは言えないが、少なくとも民間の事業者でもできるということが確認できたということ、地元雇用の拡大にもつながっているということである。

### <意見交換>

専門委員 株式会社南牧村振興公社の従業員の方というのはどういった方なのか。純粹の民間ではないのか、公務員であったOBの方等が公社の従業員という感じなのか。

事務局 全員についての把握をしているわけではないが、ほとんどは村の役場の職員ではない、村の人を採用している。公務員の人が1名か2名くらいいたかもしれないが、少なくともその人は窓口業務にはついていなかった。振興公社自体は他にも村の業務を請け負っており、例えば、公園の維持管理だとか、道路脇の植栽の維持管理だとか、施設の維持管理なども請け負ったりしている。

出張所だけの建物ではなくて、観光案内所兼交流館的な施設を作って、その一角に出張所の窓口があった。その交流館的な建物自体は公の施設であるが、その公の施設を管理しているのは振興公社であったので、これは後の議題にもつながるが、指定管理者との関係で一体どうしていったらいいのかということで、南牧村の例でいくと、実は指定管理については、平成18年に既に南牧村振興公社に決まっていた。今回は、新たに窓口業務について更にプラスアルファで同じ建物の中で請け負ったと、結果的にそうなった。ただ、これが果たして他の事業者が参入できるのか、できないのかという部分が多少あったりするが、その辺は今後の検討課題ではないかと思う。

専門委員 印鑑証明を取りに来られた方がおり、事情を話して見学させていただくと、ファックスの専用回線で本庁とつながっており、非常にスムーズに機能し、2分30秒で本庁職員から電話が来た。そのケースはたまたま証明書を交付できないケースであったが、きちんとやっているという印象を持った。

南牧村は小さい村なのでレアケースだと思うが、今、戸籍法とか住基法が改正されて本人確認が厳格化されている。そうになると、窓口に来た方を本人確認するというのはこの仕様の中に入っているとは思いますが、委任状を持ってきた、持ってこないとか、もしその場でトラブルになった時に、本庁が書類不備と同じように対応するような体制になっているのか。

事務局 最後は本庁の職員が対応することになっている。本人確認についてのマニュアルは村で定めていて、そのマニュアルに従ってやってくださいと

いうことをしっかりと行ってあるので、それをきちんと守ってやっているそうである。

まさにそういうやり取りをしていく時に、その部分を委託ということのできるのか。特に田舎はないのかもしれないが、色々な事例が想定されるので都会になればそういった問題が出てくるのかなという気がする。

事務局 当然、今の交付できないケースというのは本庁からこういう理由で交付できないということを電話で窓口の女性が受けて、それを説明して納得していただいたわけなので、業務委託の範囲内でしっかりとやっていたということである。不受理などは必ず職員対応の案件になるので、最初は出張所の担当者、窓口の民間委託の担当者が本庁からの指示でその内容を説明するが、それでも納得いただけなかったら職員がやるよということを明記している。

専門委員 児童手当現況届の受付というのが24業務の1つに入っていて、官署内に市町村職員が常駐している必要があるという共通するポイントが入られている。南牧村の場合は、村の職員というのはその出張所には一切いなくて、ファックスや電話でやり取りをしているということは、事実上、「市町村の適切な管理」とするポイントの1つ目の常駐している必要があるということに関しては、南牧村は自主解釈をしているということですね。

事務局 非常に鋭い点を突いており、この問題は昨年7月から1月にかけて各省と交渉している中で落ちている部分ということで、事務局としても認識している。受付と引渡しについては法特例を設けなくても、公務員のいないところでも可能ということを行っている省庁も実はあった。それが今オープンになっておらず、グレーな部分であるが、それを自主的な判断で既に実施しているというのが実態である。

窓口6業務については、法に基づく市場化テストということで、みなし公務員規定とかが適用されるかと思うが、その他の業務で申請の受付とか届出の受付についてはどのような取扱いになるのか。

事務局 結局、そこが南牧村の事例のある意味ウィークポイントというところであり、6業務についてはしっかりカバーできているとは言える。6業務の、特に法律上規定のある受付と引渡しに関しては法律の規定が及ぶので、守秘義務にしても、みなし公務員規定にしても、他の監督規定についても、全部法律でうまくいく。ただ、例えばそれ以外に個人情報を取り扱うような業務は多々あり、申請書の類というのは他にもあるが、そういうものを一体どうしているんだというところがあり、結局最後にそれは個人情報保護条例辺りでカバーするしかなく、法律に比べると格段に弱くなっているというのが実態である。それを担保するために、例えば丸森町の公共サービス

改革条例では、守秘義務はしっかりと定めており、監督規定も持っている。それであっても、みなし公務員規定だけは条例でできないが、それ以外は公共サービス改革条例を作ればかなりカバーできるということは言える。ただ、公共サービス改革条例を作らなくても自主市場化テストはできる。その時に個人情報保護条例で罰則を持っているかどうかというのはその次のポイントとなって来る。

(文責 内閣府 公共サービス改革推進室)