

官民競争入札等監理委員会  
入札監理小委員会  
第 18 回議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第18回 入札監理小委員会  
議事次第

日 時：平成19年8月24日（金）16:30～18:20

場 所：永田町合同庁舎1階 第3共用会議室

1. 登記簿等の公開に関する事務の実施要項（案）の審議

- ・ 外部委託の試行に関する外部検証結果について
- ・ 実施要項（案）の修正点について
- ・ その他

< 出席者 >

（委員）

榎谷主査、小林副主査、逢見委員、佐藤専門委員

（法務省）

團藤民事局総務課長、紺野民事局民事調査官、二宮民事局総務課補佐官、稻積民事局総務課係長、服部民事局総務課係長、高橋民事局総務課係員、永見大臣官房秘書課係員

（事務局）

中藤事務局長、櫻井参事官、熊埜御堂参事官、徳山企画官

櫻谷主査 ただいまから第 18 回入札監理小委員会を開催します。

今日は登記簿等の公開に関する事務の実施要項案の審議を行いたいと思います。

はじめに法務省から、外部委託の試行に関する外部検証結果と対応、これまでの審議を踏まえての実施要項案の修正点、実施要項案の公表と、それに対する意見募集の状況等について説明していただき、その後意見交換を行うこととします。それでは、よろしく願います。

團藤課長 法務省民事局総務課長の團藤でございます。どうぞよろしく願います。

私どもは今年 4 月から外部委託の試行を行っております。全部で 10 の登記所におきまして実施しているところでございますが、外部委託の試行の目的についてご説明したいと思います。

私どもは、本格的に登記簿事務を包括委託した経験はこれまで持っておりません。市場化テストを実施いたしまして、来年度から包括委託をするに先立ち、その際に、委託の仕方・体制・業務範囲をどうするのかということや、実際、業務を行っていただく上でどういった問題点、留意点があるのかということ把握した上で、来年度からの包括的な民間委託に臨みたいということで、包括的に委託した場合にどのような課題が生じるのかということをお我々としても把握したいということで、全国 10 の登記所で外部委託の試行を行っています。

その結果につきましては、私どもとしても当然、実施状況・結果を踏まえて内部的に検証を行い、包括的な民間委託の実施にあたっての留意点あるいはマニュアル等への反映をしていくことを行うのは勿論であります。第三者機関に外部の目から検証していただく。その際には、実際に行う包括的な民間委託についての事務処理方法やあるいは環境整備に関する事項と合わせまして、外部委託の入札手続の試行の際に使用いたしました仕様書、契約書等の妥当性などにつきましても第三者の目で検証いただくということで、具体的にはアクセント株式会社をお願いをして外部検証を行っていただいたところであります。アクセント株式会社の選定につきましては、本年 5 月に一般競争入札により決定をしたところであります。

検証の対象の登記所につきましては、試行を行っているのは 10 の登記所でございますが、その規模や体制などを考慮いたしまして、四つの登記所を対象として、アクセント株式会社による外部検証を行っていただいたところであります。

外部検証にあたりまして、本年度実施したいと考えております市場化テストによる入札の際の参考になる項目として、委託業務の内容、委託業務の質、入札参加者に必要な資格としてどういう点があるのか、さらには落札者決定のための評価の基準、委託者に報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置といった点について、試行の際に用いた仕様書・契約書等の妥当性をも見ていただきました。

検証結果につきましては 6 月末に中間的な報告を受けました後、7 月 31 日にアクセント株式会社から最終報告を受けております。現在、実施要項案をパブリックコメントに付しているところでございますが、実施要項案については、内部的に行った自己検証や外部の検証の結果、中間報告等を踏まえて、さらにはこれまでこの小委員会で様々なご指摘あるいはご助言をいただいたところでございますので、さらにそういった点を踏まえた上で、当初の案から内容を修正してパブリックコメントに付しているところであります。

当初案から修正した部分あるいは検証結果等が実施要項案にどのように反映されているかという具体的な細部の点につきましては、担当補佐官から説明させます。

二宮補佐官 二宮と申します。説明をさせていただきたいと思います。

パブリックコメントに付しております今の状況を申し上げたいと思いますが、8月16日に、総務省の意見募集のページで公表いたしまして、あわせて、私どものホームページでもパブリックコメントのサイトにアクセスできるように広報をしております。8月16日から9月3日までを意見募集期間としており、現在、意見聴取している状況です。

まだ具体的な意見は来ておりませんが、掲載当日から電話等での簡単な問合せはありまして、資料等はどのようにしてもらえばよいのかとか、実質的な中身についてのお問い合わせもございました。具体的な件数までは積み上げておりませんので、ここで正式には申し上げられませんが、日々、問合せがあるというのが現在までの状況です。

アクセンチュア株式会社に検証していただいた検証項目については色々なご指摘も頂戴しており、それらと、パブリックコメントにかけている実施要項案に、どのようにそこらのところが盛り込まれていくかという観点から比較をしておりますので、ご説明させていただきます。

今年の試行に対する、入札時の仕様書、契約書その他、評価基準といった関係一式を基にして、現在の試行がそれとどのようにマッチしているか、また、それが妥当なものかどうかという観点から検証していただいております。

項目といたしましては、委託業務の内容に関する検証をしていただいております。実質的に3点のご指摘を頂戴しております。一つは、実際の業務の中には仕様書やマニュアルに記載されていないものがあるのではないかという指摘です。仕様書や業務マニュアルで業務内容を記載しておきながら、実際の現場での担当者は全く違うことをやっている。業務管理者が基本的にやっていただくイメージですが、実質的にはそういうことが機能していないのではないかというご指摘をいただいております。

今回の要項におきましては、民間事業者が業務量を見定めるにはどのような業務があるかということをおある程度細かく把握する必要があるだろうというように私どもは思いまして、当初委員会での審議の際に提案した業務フロー図は漠としたものでしたが、今回見直しました。具体的には現在、パブリックコメントしております実施要項案（別紙3）の中に、業務フローを工程ごとに大きく掲げて、その中では1面で作業の流れを示しております。

その後、フローごとの流れを示しております。1-Aが、窓口でのお客様対応時の取扱いの作業の流れを明記したものでございます。お客様が窓口に来られて、なおかつコンピュータで処理をするという作業について示しております。

18ページの1-Bですが、窓口にお客様が来られる形態は同じですが、請求されるものが違う場合には、コンピュータだけではなくてコピーを使う作業もありますということです。1-Cにおきましては、窓口にお客様が来られますが、その場で閲覧等をされる場合の対応を書いています。

以下同じように、窓口にお客様が来られるのではなく郵便での請求があった場合の対応、現在オンラインの促進を進めておりますが、オンラインでの請求があった場合や一部の登記所では証明書

発行請求機というお客様が操作をしていただいた上で取得していただく手続きがございますが、その機械を使う場合の手続を詳細に示して、問題点の解消を図っております。

業務量を確実に把握する観点から言うと、マニュアルについては、内容的に情報の秘密性というところもあろうかと思いますが、マニュアルを示さない限り業務量を把握できないというこれまでのご指摘等も踏まえて、入札参加予定者で希望者については誓約書を取った上で対応するように変更させていただきました。指摘に対しましては、しっかりと対応して、現段階で実施要項にこのように盛り込んだところです。

次に委託業務の質の観点でございます。今回の仕様では、待ち時間の設定、誤交付の防止、登記帳簿の原簿の汚損や紛失の防止、個人情報や秘密情報についての管理の徹底、それからアクセンチュア株式会社からも指摘がありました。細かい業務フローごとに、事例に応じた注意事項、これは114項目に及んでおりますが、細かい要求水準を設けています。

業務の質に関して、試行での検証の結果、待ち時間の話で要求水準が達成できていないものがあるが、要求水準が過剰になっているのではないかというご指摘をいただいております。要求水準を設けたものの測定方法が曖昧になっているのではないかとか、スキルが不足しているのではないかとご指摘が1点目。

また評価項目自体が定量的でなく、観念的なものになってしまう、定性的なものではないかというご指摘があります。先ほど申しました114項目にわたっているところですが、何々をしてはならないとか、何々をなささいという場合は観念的なものになってしまうというご指摘が2点目。

受託事業者さんが自己評価をしていただいて、セルフモニタリングをしてもらった上で、その結果を出していただくということが実施できているかどうかということ、採点基準にもしているという仕組みをとってありますが、お手盛りの危険性があるのではないかとというのが3点目。

要求水準に違反した場合に減額措置をとるということを定めておりますが、減額が無限大になっているところがいかなものかというご指摘が4点目。

この4点が、業務の質のところでは指摘をいただいたところです。

今回の要項におきましては、114項目の定性的な内容については業務の処理方法のところにかかわるものがございますので、水準として設けるのはいかなものかという判断から、定性的なところは外しております。

業務の処理方法等に関するところにつきましては、今回の市場化テストでの創意工夫の最たるところなので、法務省から方向性を指示するようなことを避けるべきだということで外しました。

待ち時間につきましては、私どもの基準が過剰すぎるのではないかとご指摘を受けました。私どもは、お客様満足を得るためには待ち時間は重要と考えており、これまででもご議論いただいたところですが、しっかりとしたバックデータがない中で、待ち時間を要求水準に設けることはいかなものかというご指摘がありました。

私どもは過去にアンケート調査をやっておりまして、待ち時間をある程度数字的に示すものとしてはこれがあるのではないかと考え、パブリックコメントにかけております案には、「以前のアンケート調査結果がこうなっています。今後同じようにアンケート調査をやった場合に、これだけの

お客様の満足度を得ることを要求水準とします」ということを設けております。

具体的には、利用されるお客様が全体的・総合的な満足度ということで満足していただいているかどうかというところで80%以上の利用者の評価をいただけるかどうか。待ち時間についても、30分以内に処理できているという回答を80%以上の利用者からいただけるということを、現段階の要求水準として掲げております。

減額につきましての上限云々という話がありました。現在の試行におきましては、仕様の中に、減額にあたっては、それら全てを減額の対象とさせていただき運用してきたところですが、そのような状況で減額の上限を求めないのはあまりにも酷だという話もありますので、今回の要項では、あってはならぬといえますかあれば大きな問題に発展することが想定される印鑑証明書や印鑑カードを誤って第三者に渡してしまった場合についてのみ減額することとしております。

頻繁にあるものではありませんので、減額に限度を設けるのはいかなるものかと判断しております。減額基準は5%、誤交付の場合5%を上限としてその範囲内である程度裁量を認めるべきではないかということで、過失の程度等色々な要素を加味し、ある程度の幅を持った対応をすべきということで考えております。

アクセンチュア株式会社からも、限度額として10%から25%程度が一般的に言われているところだというご意見を頂戴しておりますが、仮に一番大きい25%の減額ということになりますと、どれだけ酷い場合であっても25%が限度額、そもそも5回も誤交付すること自体を想定しているということになりますので、減額のところは限度を設けないことで運用したいと思っております。

落札者を決定するための評価についても意見を頂戴しております。公平性と、それが十分必要な内容になっているかという観点からの検証をいただいたと把握しておりますが、その中で、新規参入者には高得点を取りにくい項目が多いというご指摘をいただきました。従前は、管理経験のある者を必須として設けており、またその者が更なる資格を有していれば加点するという評価配分でしたが、有資格者だから何かになるわけではないというご指摘を踏まえ、今回、業務管理者に関する参加資格の部分は削除しております。

そもそも今回の試行における仕様書の中では、入札参加資格のところ、「実務経験を有する者と管理経験を有する者」を挙げており、評価の中にもそれを挙げた上で、更に資格を持っている等の場合に加点、という仕組みにしておりましたが、これまでの事務局等との議論の中でも、どちらか一方を挙げればよいのではないかと重複しているのではないかと話もありましたので、入札参加資格からは、そういう要件は一切除きまして、実務経験者のみ、必須項目の中に残しました。乙号事務の性質上、実務経験者は最低必要だということで、従前の仕様では人数が多ければ多いだけ点数が上がるという加点要素になっていましたが、それは望ましくないということで、最低必要人数は必須で置くようにという形で今回は盛り込みまして、更にプラスのことがあった場合も、業務の処理体制の1項目として判断材料にするという形にしております。こういうところについては見直しをしております。

公平性の観点の一つの項目でございますが、評価項目とすべき内容をもっと盛り込んだ方がいいのではないかとご指摘も頂戴しており、新規参入事業者等が新たな提案をお持ちの際に、それ

が評価されない項目だけであればなかなか創意工夫が発揮できないではないかというご指摘がありましたので、今回の要項では新たに、サービスの質の向上に関する改善についての項目を1項目設けておりますし、業務処理体制も当然設けております。研修等について、充実した実効性のある研修計画があれば加点要素とするということで、評価の中の加点項目についても見直しております。

アクセンチュア株式会社の検証をいただいた中で、それ以外にも、実施要項に直接反映しないまでも、実際の事務処理に対して、こうすべきではないかというご意見も頂戴しました。実質的な窓口業務で非効率になっている動線等についてとか、レイアウト自体についてももっとこうすべきだという点等でございます。事務処理体制自体については、私どもがこうすべきだということではなく、参加事業者の提案に委ねるべきところだろうと思っておりますので、先ほど申しましたサービスの質というところでの提案の加点要素にもしておりますことから、あまり細かく定めることはやめようという形にしています。

環境整備のレイアウトの点につきましては、色々なご指摘を頂戴しているところではあります。個別対応せざるを得ないという事情もあります。今回の試行が年度末近くになった関係もありますが、この点については調整の際に事務局からも当方に意見を出されておまして、参入事業者にも、こういった環境で、どこでどのようにやるのかということをお早く知らせるべきではないかという意見を頂戴しております。

今回やるものについてもレイアウトは必ず変わるということ、実際には建物の中で区分をして、乙号の事務をやっていただくスペースとその他のスペースを明確に分離することを考えています。おのずとそれによってレイアウトの変更は伴うわけですので、現在のレイアウトをお見せしても、実際には違っているではないかという指摘に至ることが想定されます。現地の者には当然、私どもから指示させていただきたいと思っておりますし、現場説明会等を実施したいと考えておりますので、分かった段階で周知できるように何らかの措置をしたいと考えております。

その他につきましては、参加資格者の市場調査もしていただいておりますが、これらにつきましては、今やっている試行においては実務経験者をなかなか確保できないということがありまして、検証の結果を受けて、それであれば再委託を認めるべきではないかというご意見を頂戴しております。私どもも、再委託を認めて、広く参入できる環境を作るべきだということで、今回の要項の案の中には一部再委託を認める形で盛り込ませていただいたところです。

検証についての対比の大きなところはそういうところですので、最初に見ていただいた要項案から大きく変わったと思われるところについて、項目だけ何点が申し述べさせていただきます。

当初は冒頭に趣旨、次に目的という形で作っていましたが、これも色々な例を参考に作ってありますが、中身として重複するところがあるから一つにまとめた方がすっきりするだろうということで、1の趣旨の中にすべて盛り込んで一つに統合しております。

大きく変わる場所は、2の(2)窓口の取扱時間をはっきり記載したところです。窓口でお客様に対応できる時間はこの時間ですということを明記しないと、参入される事業者さんは何時まで営業しても良いのかという観念を持たれますので、今の段階では、現在営業しております 8:30 から 17:15

までということと、休日について、要項の中に明記しております。

減額の対象となった場合に1回5%ですよという点については、裁量幅を全く設けていなかったところですが、ここは、これまでの先生方のご指摘も踏まえて事務局と調整させていただいた上、裁量幅を設けるという形で、5%を限度として減額をするという形に変えております。

事前研修または引継ぎにつきましては、当然国は協力せねばならぬというご指導を受けまして、国においても必要な協力や必要な措置を行いますということを明記しております。更に受託事業者と連絡を密にして色々なことに対応すべきということもごもっともなことです。そのこのところの連絡調整ができる体制を作っておくことも要項上に明記しております。

当初案から大きく変わりましたところは以上でございます。

樫谷主査 ご意見、ご質問がありましたらお願いします。

小林副主査 最初に指摘された問題について、業務マニュアルと仕様書の齟齬というところは、どのような齟齬があったのか。マニュアルに必要な事項を追加記載することで埋められる程度のものなのか聞く。

二宮補佐官 仕様書には全く載っていないのに、業務マニュアルに載っているということで、対比して表現されております。その中で何点が申しますと、受付で申請書を受け取る際、申請枚数を、交付の際には交付枚数を記載して、最終的に統計等にも使うこととなりますが、処理の段階で記載しないと後からでは分からなくなってしまう。

膳本を取った場合にそこで確認していないと、お渡しした後何枚だったか分からなくなるので、その際には申請書に、「1通・2枚」というような表現で実際には記載していただいている。これは細かい手続ですが、このように仕様書にもないしマニュアルにもないのに、なぜ民間事業者がやらねばならないのかということになるかもしれぬというご指摘がありました。業務を行わせる必要があるのならば書けるだけ書きなさいという指摘でして、要項に網羅的に書くことは不可能ですので、マニュアルで対応できるものは対応していきたいと考えております。

小林副主査 委託費の減額措置のところ、2ページの(6)の から までであるが、「誤交付した第三者の宥恕の状況」と、判断基準が明確ではない部分があるように見受けられる。そういう、判断が色々な要素によって揺れ動くようなものによって減額措置を決めても良いのか。

また、加点項目のところ点数の配分を工夫してもらいましたが、加点項目がA~Dで、Dが0点、A、B、Cが相対評価になっているようで、相対的に優位と劣位のギャップがそれほどないという気もするので、そこはあまり効かない気がする。相対的と言っているわりには、Bは標準と書いてあるので、標準というのは平均を意味しているのか。何かのクライテリアがあるのだったら、そこが示されていないような気がするが、如何か。

逢見委員 印鑑証明等の誤交付のところ分からない。窓口の請求とか郵送の請求とかがあって、例えば窓口の請求で言うと、請求人に別のものを渡してしまうということがなぜ起きるのがよくわからないのだが。

團藤課長 それぞれ会社の代表者として、逢見先生が請求されて、時を同じくして樫谷先生も請求されていた。そうすると、出力されてくる時に作業が連続して行われますから、近接した時間帯



に出力がされてくるわけです。それを、本来ならばきちんとクリアファイルで整理をして、逢見先生のは逢見先生、榎谷先生のは榎谷先生にお渡しをするというのがあるべき姿ですが、その時の整理がうまくいかないと、印鑑証明は、一請求人の方が例えば 10 通という形でまとめて請求されることが多いわけですが、10 通のうち 1 通が、他の方にお渡しするべきものにまじってしまって、他の方に渡してしまったときに、10 通請求したのに 9 通しかないではないかということで、ミスが発覚するのです。

逢見委員 やりとりするときに確認するわけでしょう。

團藤課長 普通は確認しますので、ミスが防止されているわけです。ところが、たまにお渡しするときの確認を登記所サイドが怠り、お客様の方も、モタモタしていないで早くしろということで、ご確認いただかないまま帰ってしまった場合にミスが起きることがあり、件数的には少ないのですが、過去に発覚したミスの実例としてはそういうものですね。

榎谷主査 カードもその場で渡すのか。

團藤課長 カードは印鑑証明と一緒に返しますので、カードを見ただけでは、榎谷先生がお持ちになったカードなのか、逢見先生がお持ちになったカードなのかは分からないわけです。名前が書いてあるわけではないです。そこはカードを預かった時の管理をしっかりするというところで現在、徹底しているところです。

非常に数多く請求がございますので、極めて残念なことではありますが、クリアファイルの入れ方が十分ではなかったとか、あるいは一度落として入れ直したときに間違っ入れてしまったというミスがあり、榎谷先生からお預かりしたカードが逢見先生のところに行ってしまった。その次にカードを使って印鑑証明の発行を求められたときに、別の会社の印鑑証明が出てくるので発覚したというケースが実際にございました。そういったものが具体例です。

紺野民事調査官 小林先生からお話がありました宥恕の関係ですが、請求者の方及びその第三者の方には十分ご納得いただけないと問題が大きくなるわけですし、誤交付をしたことによって信頼が損なわれたことは間違いない。そこは信頼回復をきちんとやっていただかねばならぬ。民間に業務をやらせたからには、そのところをきちんと私どもも評価していかなければならず、こういう作業的なところは、判定上では重要要素だと考えており、現実に私どもとしても事故があれば、職員に職責を設けるわけですが、その時の情状酌量の要素として当然捉えるべきことと思っておりますので、今回、このような形で、宥恕も一つの裁量事項に入れさせていただいたところです。

小林副主査 宥恕する前に減額するという意味か。

紺野民事調査官 それが全てではなく、重要な要素の一つということです。

團藤課長 宥恕していただけるぐらいまで誠意を示した対応をしていただければ、減額幅を検討するにあたって、そういう方向で検討させていただきますという、刑罰で言うところの情状要素ですね、怒られるのは当たり前でしょうから。印鑑証明の誤交付がありますと、悪用されたときに、どういう損害を会社は被るか分からないということで、お客様も印鑑証明については非常に神経質になっております。そういうこともありますので、ご迷惑をおかけしたお客様にお許しいただけるような誠意を示したということは、減額幅を考えるにあたって、減額をより少なくするベクトルで

作用するだろうと思っています。お客様が最初はそれほどお怒りでなかったのに、謝りに行ったら態度が悪かったのかお客様が怒り狂うこととなったような場合には悪い方に作用するかもしれませんが、通常はそういう事態はあまりないだろうと思います。

紺野民事調査官 加点幅の関係ですが、試行の中では50%にしておいたのですが、75%にすれば、入札に参加して価格設定する方もそれほど負担がないだろうと考えていたわけですが、これにつきましては私どもも、どれぐらいの価格設定が適当なのかというところも難しい部分がありますので、今後、事務局と調整をしながら加点幅のところは考えていきたいと思っております。

除算方式ですので、価格にウエイトがいくのはやむを得ないことだろうと思います。加点幅でどう補えるかというラインをご指導いただければと思います。

榎谷主査 標準というのはイメージがあるのか。4人いたら序列がつけられるね。全員Aということもあり得るのか。

紺野民事調査官 法令に基づいて行う業務であること、ほとんどがコンピュータを使ってやるものですので、創意工夫という点においては、他の事務事業よりはかなり幅は狭いだろうと思いますので、提案内容自体につきましてもかなり接近した形での提案がおそくなされるであろうと思いますので、高得点のところは事業者さんが複数になるということもあり得ることだろうと思っております。

榎谷主査 順番に並べるということではなくて、絶対評価とは言いませんが、それに近いような形でやるということかな。標準というイメージはなかなか難しいかもわかりませんが、イメージの中で整理していくということか。減額5%の話ですが、限度となったときに、1%から5%まで幅があるわけだが、その辺はどうお考えか。

紺野民事調査官 1%から5%までということで、裁量を決めておりますので、それを細分化して点数で置いていって、評定点で積み上げた結果の幅で1%から5%とします。

榎谷主査 形式的にできるようにということか。

紺野民事調査官 事業者には最大限の努力をしていただいて、被害的にも今後は予定されない状況であれば、1%にとどまることもあるかと思えます。

佐藤専門委員 資料2の実施要項案の4ページの必須項目審査の(ア)で、業務管理者という要件についてはだいぶハードルを下げたという認識だが、中身そのものについてはどうか。3年以上の実務経験を有する者でa、b、cとあって、またはこれと同等以上の知識、能力を有すると認められる者という要件が事実上競争参加資格になっている。なぜなら必須項目審査を満たしていないと即失格という取扱いになっているからで、そうすると、本件は会計法予決令の制限つき一般競争入札、総合評価一般競争入札という方式でやるという建て付けになっているのだなと思ってた。この業務の提案書を作る費用とか時間はバカにならないだろうと思っていて、2ページに戻ると、4の入札参加資格で挙がっていて、これは形式的なことなのですぐに確認ができるだろうと思う。誰が判断しても客観的に、満たしている、満たしていないは判断できるだろう。

必須項目審査の「これと同等以上の知識及び能力を有すると認められる者」は、提案する側からしてみると、コストを下げようと思ったら、ここの部分で有資格者を使うよりは、実務経験者と実

質的に同等の知識、能力を有すると認めていただけるのであれば、委託先としては再委託でも構わないという建て付けをいただいたので、有資格者には必ずしも限らない者を起用していいのかどうかということはしっかりと検討されたい。

2 ページに戻って、入札参加者の募集スケジュールを拝見していると、どこの段階で入札参加資格を確認されるのかがよくわからなくて、a の入札書提出期限で、入札書を提出すると、それと同時に、入札参加資格を満たしているか満たしていないかを審査するというイメージなのか、それとも入札書の提出前のどこかで入札参加資格だけ先に、参加資格表明をしていただいて、そこでチェックするということなのか、そこら辺の手続との兼ね合いがよくわからなかった。

4 ページの必須項目審査の(イ)(ウ)(エ)は、ここのところで満たしていなければ失格と言われるわけだが、中身の実質的審査が必要だ。(ア)の「これと同等以上」のくだりのところ、参加資格のありやなしやというのは、発注者側のご判断で、これは満たしていないとなった時に、そこでアウトにして、提案書の中身は見ないこととなっている。(ア)という要件は、限りなく入札参加資格に近い要件設定になっているわりには判断基準が、応募する側から見て分かりにくいのではないかと感じる。

これまでずっと随意契約で民事法務協会が受託していた中で、競争環境をどれだけ整えられるかというところに、この入札の意味がかかっているわけで、結果的に国の発注案件なので、1 者入札でも入札執行は中止されないけれども、2 者以上の参加を確保することが極めて重要なのである。その観点から見ると、審査項目アの入札参加資格をどの段階でチェックするかというのは、応募者に提案書作成のコストや時間を無駄にさせることになると申しわけないこととなるということを、認識していただきたい。そもそも「同等以上」が、これで失格とはっきり言えるほど判断の客観性があるのかどうなのか。(ア)の部分で失格通知を出すというのなら、落選者の納得が得られるだけの説明が本当にできるのかどうかを、もう一度キッチリと検討したら如何か。業務管理者要件に替えて新しく出た要件を見直すと、実務経験者等という判断が重要なのかなと思った。

紺野民事調査官 この提案書を作るのに 40 日間程度の期間を設けておりますが、応募者は相当日数をかけて作り上げるだろうと思います。そうやって作ってみたものの、その 1 点のみで提案書は不採用ということになると、事業者の労力及び経費が無駄になってしまい、全く納得が得られないではないかという趣旨だろうと思います。

この関係につきましては、入札説明会の折には十分説明をさせていただくとともに、質問期間を設けておりますので、こういう人は基準に合致しますか等の質問があれば、誠実に対応していきたいと思っておりますので、そういうことでしっかりとやらせていただきます。

佐藤専門委員 9 ページの 11 がまだ空欄で検討中ということのようだが、交付した書類の式が間違っていたのか内容が間違っていたのか、億単位の損害賠償請求訴訟が起こっていましたね。いただいた資料の中で見たのだが。そういうリスクがある業務だということになると、保険は使わなくていいのか、こういう業務についてマーケットで経済合理的に保険料を払って、億単位の保険金がおける保険があるのかどうか分からないけれども、民間会社の中で、億単位の訴訟を起こされて青天井で、保険もないということだと二の足を踏むだろう。競争環境を整える意味からは、リスクを

カバーする保険がマーケットで販売されているのかどうか、調べた方が良いね。

紺野民事調査官 ちょっと調べさせていただいたのですが、これに関連するような保険制度を持っているところがないと聞いておりまして。ただ、再度保険会社にお聞きして、もしあるようであれば、そのような仕組みを検討したいと思います。

逢見委員 2ページの満足度でアンケート調査があって、別紙6にはイメージとして、窓口に来られた方に紙を配ってその場で回収するようなイメージですが、それだけで良いのか。郵送とかオンライン請求とか様々な請求の仕方がある中で、窓口請求だけでしか満足度調査が得られないというのは如何なものか。年4回アンケートをするということですが、4回という意味がよくわからない。波があって、忙しい時期に待たされるのだろうと思いますが、アンケートの時期と繁忙というのをどのように考えているのか。

別紙6程度の調査で良いのかどうかというのがあって、これでサービスの質というのはあまりにも初歩的な質問のような感じがするのですが、これは今後の課題かもしれないけれども、それぞれ色々な民間からの提案があって、そういうのをやりたいときに、待ち時間とか説明という程度で満足度がはかれるのかどうかというのが疑問な訳ですが、その辺は如何か。

紺野民事調査官 年間を四つに分けて、真ん中の月のところでやってはどうか。内容的なところも、当面につきましては、ここに書いてございますように受託事業者さんにやっていただくということでございますので、これ以上調査回数や調査項目が多くなりますと逆に負担がかかるのではなからうかということ配慮いたしまして、アンケートは必要最低限の事項にとどめるとともに、年間でも原則4回という位置付けで実施ということになります。

オンライン請求、郵送請求があるということから見れば、窓口だけで良いのかということとはございますので、今後検討をして、ご報告いたします。

佐藤専門委員 2ページに書いてある業務要求水準、確保されるべき公共サービスの質ということで、委託費の減額のところを合わせて読むと、誤交付しないことというのが、明らかに要求されている公共サービスの質だろうと思います。それは書かなくてもはっきりわかると思います。利用者の満足度に関して、公共サービスの質として、要求水準として掲げて、それに対する未達がすべて委託費の減額という効果を伴わないといけないとは思わない。現にそう整理されていないのですが、少なくともここにこうお書きになる以上は、モニタリングの方法については、落札者のセルフモニタリングと、発注者側で行うモニタリングと両方あっていいと思いますが、アンケートの結果、例えばこういうものが出てきたときに未達だった場合には、せめて発注者として業務改善勧告ぐらい出しても良いではないか。

そうすると、全面的に落札者のセルフモニタリングに乗って業務改善勧告を出すのは絵としては想定しにくいような気もするし、この業務を発注するに当たって、法務省としての独自のモニタリングの方法がなかなかないという話を聞く。例えば覆面で窓口業務の定点観測をするというのが良い。中小企業大学の市場化テストのモデル事業をやった時のモニタリングの方法として、受講者のアンケートもあったが、機構職員が身分を隠して授業を受けに行ったらどうだとかいう意見がありました。その意見は採用されなかったけれども、セルフモニタリングの体制がしっかりしている

ことというのも選定基準の中にあつたら良いと思いますが、モニタリングというからには、業務改善勧告を出すときに、出された側が納得するだけの法務省独自のモニタリングの方法がある方がよいと思います。

櫻井参事官 セルフモニタリングについて、いつ実施するかとかいうことは誰が指定するのか。時期とか時間は法務省で指定した時に実施するということが、聞く。

紺野民事調査官 当方としては3カ月に一遍、真ん中の月あたりに実施するというで考えております。その辺については入札説明会のご説明は申し上げますが、提案書の提案ベースにもなっておりますので、そういうことをご説明差し上げた上で、事業者からの提案も受けてみようかなと思っております。

櫻井参事官 繁閑を考えると、満足度が高くなる時期と、そうではない時期とある。調査時期を事業者選ばせるといふことになると、悪く見れば、なるべくアンケートで良い結果が出そうな時期を選ぶというような事態が起きる可能性があるが、如何。

紺野民事調査官 年4回のところは、私どもでは5月、8月、11月、2月を考えておりますが、それを事業者に強制して良いものかどうか疑問になっているものですからね。

櫻井参事官 一日中やるわけではなからう。時間も2~3時間ということか。丸一日、例えば日を決めてやるとかすればどうか。

紺野民事調査官 基本的にアンケート用紙を、証明書を渡すときに一緒に渡すこととなります。

櫻井参事官 それは月の間ずっと渡すということか。

紺野民事調査官 いいえ、三日間でも1週間でも、負担にならない程度ということ。

櫻井参事官 朝から晩まで全員にアンケートを渡すということか。

紺野民事調査官 はい。そういうことも考えると、あまり回数が多くても負担がかかってくるだろうということも考えてございます。

小林副主査 アンケート調査は、一定の方法というか手法について規定するという理解か。

紺野民事調査官 私どもはそのように考えているわけですが、私どもで固定して、そこでやってくださいという形でやっていいのかどうかというところを、色々ご指導いただければありがたいと思っております。

小林副主査 サンプルングとか、やる時期とか、色々ご指摘があったとおりばらつきが出てきてしまうというのはよくないね。

紺野民事調査官 こちらから示した方がよるしいということでしょうか。

小林副主査 そうされたい。

紺野民事調査官 それでは、入札説明会の席でそのことについてはキチッと説明させていただきます。

小林副主査 直接的に利用者に聞くというアンケートの方式と、モニターみたいなものを置くのと、客観的に業務量とか業務のインプットとアウトプットの部分を把握して、それを数値分析していくことも考えられるのではなからうか。

紺野民事調査官 事務局からも色々ご指摘を頂戴しているところでして、客観的なデータが、特

に数値データとして出れば良いだろうということもありますので、今後そういったことが可能であれば、チェックしていきたいと思っておりますが、数値データ管理ということになれば当然、受付、引渡しの際に何らかの形で事業者に参加していただくこととなりますので、事業者側の負担の問題、あるいは機械を開発して作り上げなければいけませんので、それに対する費用対効果も考慮していきたいと思っております。

榎谷主査 回収とか集計も委託業者が受けるわけか。

紺野民事調査官 基本的には集計は私どもでやりたいと思っております。

小林副主査 5 ページの(オ)の受託実績も、ここで何回も表現方法、書きぶりについて検討し、かなり苦労してこうなったのだろうが、類似の業務というところまで幅があるのか。こんなことでは現在委託されている事業者が完璧に A 評価になってしまうのではないか。他のところで、どういふところが A 評価になるのかというところでイコールフットイングになっていないところがある。

紺野民事調査官 ご指摘もございますので、この辺のところにつきましては 4 段階にさせていただきましたが、例えば 2 段階にして点数をもっと下げるといふような形を検討し、ご報告申し上げます。

櫻井参事官 マニュアルが事業者に貸与されるという件について、マニュアルの位置付けとして、マニュアルに書いてあることには必ず従わなければいけないということなのか、事業者が自由にやるのだけれども、従来のやり方を参考にしろという意味合いなのか聞く。

紺野民事調査官 基本的に制度の説明から入って、業務の内容や注意点を記載しております。よって、最低限それを遵守しながら作業しなければならないということが入っておりますので、ある程度拘束されるものではあります。全てマニュアルに拘束されて、工夫が発揮できないというわけではありません。

櫻井参事官 事業者が見た時に、遵守しなければいけない点と参考情報の区別が、大体分かるようになっているという理解でよろしいな。

紺野民事調査官 例えば窓口でお客様から質問があったときには、答えられるだけの知識が当然必要です。マニュアルには登記事項証明書の中身や意味合い、端末操作の操作方法等が書かれていますので、事業者にとっては役に立つものだろうと私どもは理解しております。

櫻井参事官 拘束されるどころと、拘束されないところがあるのなら、その区別をハッキリしてもらわないと混乱すると言っている。マニュアルに従わなくてはならぬのか、あくまでも参考情報なのか。その点をキッチリとしてもらわねば分からなくなると言っている。

榎谷主査 実務経験者の配置人数のところですが、アクセンチュア株式会社に見ていただいた 43 ページのところ「適正な人員数」という項目があって、一番下に「各拠点に必要な要員数(想定)」と書いてあるが、これを見ると、管理者、専門家、作業員ということですが、実務経験者は専門家というイメージで見ているのか、それとも管理者と専門家を兼ねるような人だと見ているのか。

紺野民事調査官 管理者イコール専門家という形で私どもは書いておりますので、アクセンチュア株式会社が整理されたこのところが、どのようなイメージで管理者と専門家を分けているのかは分かりかねます。これを見る限りにおいては、私どもが言っている実務経験者は、専門家と管理

者のところに若干入ると思っております。

人数の設定につきましては、試行 10 登記所の中で一番事件数が少ないのは高松でして、現場の実態として私どもで把握している限りにおいては、高松で 2 人は必要という状況でしたので、それをベースに、概ね 50 万件程度のところであれば 2 人、それから 50 万件ずつ割り増していきますととてつもない数字になってくるのですが、大阪、東京を除けば、例えば 50 万件に対応する形では 4 人ということになってまいりますし、100 万件から 150 万件ですと 6 人、150 万件から 200 万件ですと 8 人という形です。

現在配置されている職員を見てみますと、おおむね 50 万件のところでは、函館、福島、高松、高知、甲府、宮崎があり、2 名から 4 名を配置。50 万件から 100 万件のところは、水戸、岡山、新潟、静岡、岐阜、札幌、宇都宮、広島と 8 力所あり、3 人から 6 人という幅で職員配置がなされている。100 万件から 150 万件のところは神戸と仙台で 4 人から 6 人、150 万件から 200 万件のところは京都、横浜、福岡、名古屋で、6 人から 9 人という職員配置になっており、50 万件を基礎として判断したものとほぼ一致している状況にあります。

とは申しまして、前からご指摘いただいておりますので、入札参加事業者の皆様方にとっては、これだけの人員を果たして確保できるかというところがございますので、東京、大阪も含めまして、政策的な判断として一律 2 人という形で見ようかということにしまして、東京、大阪についてはフロアが別ですので、2 名ずつの 4 人、大阪と東京を比較しますと 140 万件ほどの開きがありますので、大阪については 1 名割り引いて 3 名ということで、4 人・3 人・2 人の配分をさせていただいたということです。

榎谷主査 アクセンチュアが入札に参加するとかしないとかという話があるらしいが、これについて一般的に言うと、検証した者が入札するのが適当かどうかという問題がある。このことについて法務省としてはどのように整理しているのか問う。

紺野民事調査官 公正性という面から見れば、参入していただきたくないと思っておりますが、検証結果と反映の状況をご覧いただいて、先生方に指導いただきたいというのが本音です。

榎谷主査 この件は公表しないということか。

紺野民事調査官 公表というところまでは考えてございませんが。

榎谷主査 アクセンチュアの入札参加をやむを得ず認めるとしたら、こういう情報は、イコールフットリングにするという意味で入札者の方に渡すとかしなければならぬ。情報はできるだけイコールフットリングの方が良い。

小林副主査 事前に検証なさっている企業と、そうではない企業との間で情報がかなり偏っているということなので、入札に参加される企業さんには少なくとも公表しなければならぬ。

紺野民事調査官 そうすれば参加を認めたとしても問題はないだろうということですか。

榎谷主査 そういう意見が出たときに、それはちゃんと公表しています、データは渡していますという形がとれれば、問題ないのかなと思います。

紺野民事調査官 検討させていただき、ご報告いたします。

榎谷主査 このような事態は今後あまり望ましくないことは事実だ。

團藤課長 外から見れば、検証結果を大いに反映して実施要項ができてるように見えるわけです。現に、検証結果を踏まえて、検討の足がかりとした部分がございますから、アクセンチュア株式会社も虚心坦懐に検証していただいたのだらうと思いますが、参加者として登場して落札することになったときに、外から見て、自分たちが落札しやすいような実施要項にする意図を持って検証をやったのではないかと思われかねない。そういう意図でやられた不公正な検証結果に基づいて実施要項が策定されて、それに基づいて入札が行われたのではないかというような疑念、誤解が蔓延することが、制度全体の信頼性からいって心配だなという思いは持っております。

樫谷主査 外部の検証をされたということ自体は評価すると私は言っている。第三者に評価を受けた、そして実施要項に反映したというのは良いことだと思う。その方たちが入札されるのが困るという理由だけで、検証を受けるのはけしからぬということを行っているのではなく、むしろ積極的に今後も考えていただいたら良いということを行っている。

佐藤専門委員 検証作業を発注するときに、その後どの段階まで当該業務に応募者として参加できなくなるのかというルールも予告する必要がある。

團藤課長 評価者の一般競争入札を行うための説明会では、落札者については、本番の方の事業者として参加が認められない可能性があるということをも十分認識しておいてくださいと明確に説明しております。その時点で、絶対だめですよと言い切れるような結果になるかどうか不明だったということもあるわけですが、その時点でできることは私どもとしてはやっているつもりでありまして。

逢見委員 5 ページの加点項目審査の(オ)受託実績で、今回の受託業務と類似の業務を受託した実績があるかという項目がある。前回出されたもの、「公共性にかかる事業の受託実績があるか」という表現が曖昧だということで変更になったのですが、類似の業務とはどういうものをイメージしているのか。ほぼ同じ仕事ということで言えば、民事法務協会しかやったことがないじゃないか、他は参入できぬのかということになるわけで。

紺野民事調査官 公共団体の窓口業務あるいは銀行での窓口業務が、類似と私どもは思っておりますので、そういう紹介を入札説明会ではしようと思っております。

樫谷主査 そうでないといふと40点が0点かになって、民事法務協会が必ず勝つこととなるが、如何。

團藤課長 刻みをもうちょっと見直したいと思ひますし、点数配分も考えたいと思ひます。

櫻井参事官 司法書士が参加すると仮定した時に、司法書士は受け取る側で、窓口業務はやっていない。窓口業務に相当する程度の知識があるという見方もできるかとは思ひうが、類似の業務からするとそれは読めないのではないかと思ひう。

業務を受託したことはないが、従来から司法書士として登記業務に携わっている場合はどうかということをも考えると0点になると思ひう。しかし客観的に見たときに本当に0点なのか、銀行の窓口業務をやっている方に比較して、司法書士として長年登記業務に携わっていた登記のプロセスに携わっている方が、劣後するのもしもいかなものかという気がする。

團藤課長 プロ集団であれば、例えば(ア)の業務処理体制についての提案の部分を手厚く提案していただけると思ひますので。



櫻井参事官 (ウ)のところで差をつけるような合理性があるのか。何を見たいかという、業務処理がしっかりできるかどうかをチェックしたいわけだ。類似業務はやっていないけれども、司法書士業務をやっている方は、それはそれでしっかりやれる証ではなかろうか。

團藤課長 専門性のところはしっかりしておられると思いますが、専門性の部分は、必須項目としての知識経験を有する者という部分で良いと思います。それ以外の部分はある意味オープンの世界でありますから、専門性を専門性の分野で評価をすることになるのではないかと思います。

榎谷主査 実力の世界だから、民事法務協会が実力で取るというのはやむを得ないとしても、「評点が不公平なせいで、民事法務協会が全部落札したじゃないか」などと言われると色々問題になる可能性がある。

團藤課長 評点は見直しの方向で検討し、またご報告申し上げたいと思います。

榎谷主査 フローの中で示されたように、窓口での請求と、郵送、オンライン、証明書発行請求機からの請求があるが、この業務量をそれぞれについて示せ。

紺野民事調査官 統計をとっている中では分かりませんね。

榎谷主査 どのぐらいの間隔で郵送とかオンラインがあるのか。

紺野民事調査官 登記所によって、例えば都市の登記所であれば郵送も多ければ、証明書も多い。登記所ごとで見えていかないと何とも言いがたいですね。

榎谷主査 郵送の場合は一括処理できるわけね。

紺野民事調査官 郵便物は法務局の総務課の方に全部届きますので、そこで仕分けをして、証明書発行業務を担当しているところに渡す。それを受領して郵便簿に記帳して、それから証明書の作成が始まるという流れになっています。

榎谷主査 そのときにどの程度の処理日数がかかるのかということについての統計はとっているのか聞く。

紺野民事調査官 いままでの経験から申しまして、郵送関係を含めまして、証明書発行業務につきましては即日、受け取ったものは帰りがけにポスト投函という形です。

榎谷主査 前日着いたものを翌日発送する、ということか。

紺野民事調査官 しかるべき時間内に来たものについては夕方には投函しております。

榎谷主査 コンピュータの作動時間は何時までか。

紺野民事調査官 基本的には5時15分までですが、1時間程度は稼働できます。

榎谷主査 それでは遅い時間に来たものを残業して処理して出してしまうことも、稼働時間の制約でできなくなる。日中稼働している時間内でやらなくてはならない。やむを得ないことも知れぬが、オンラインも同じだね。どの程度の量があるのか。日中に処理するとなると、量に応じて専門の人も随分必要なわけだね。

小林副主査 受託事業者にやっていたかどうかとしている利用者アンケートと、データでついている利用者アンケートは同じ文言になっているが、内容的には、やり方が完璧に違うわけではないけれども、この要項を見たときに、これと同じものを実施すると思われるのではなかろうか。

そうすると、総合的な満足度は95%でしたとか、30分以内で90%でしたというところで見

と、満足度 80% はそれほど高い数字ではないのではないかという感じを見た方が受け取るような気がする。従来のやり方と変更点があるということが、29 ページの 4 番になお書きとして記載されているが、この書き方ではニュアンスが伝わりにくい。これまでの評価基準と今回の評価基準は同じなのかという点で、読む方をミスリードするのではないか。

紺野民事調査官 違いが分かるような記述を加えるべきだということですね。分かりました。

榎谷主査 サービスの質の測定に関して、当然のことながら市場化テスト対象外のところもアンケートはやるのだね。

紺野民事調査官 利用者満足度に関するアンケートにつきましては市場化テストをやっているところだけですが、評価に係るアンケート調査については、全ての登記所を対象として実施します。

榎谷主査 アンケートの様式は全く同じということだね。

紺野民事調査官 そうでないと比較ができませんので。

榎谷主査 当然のことながら、アンケート結果は公表するということだね。

紺野民事調査官 そう思います。

櫻井参事官 評価のアンケートはいつになる予定か。

紺野民事調査官 終わる年度の前年度の 12 月に実施するということです。12 月にやりますと、1 月から 2 月までに集計結果とかができてきますので、それらの分析をしてご報告申し上げ、基本方針のところにかかわってくると思いますので、その策定までには監理委員会にご報告ができるのではないかと考えております。

櫻井参事官 このアンケートは、さっきとはまた違う項目になっているようだが。

紺野民事調査官 これは事業の評価のアンケートです。

櫻井参事官 利用者の方のアンケートをとるわけだね。10 ページに書いてある利用者アンケートのことを言っている。

紺野民事調査官 はい。

榎谷主査 法務省がやるのか。

紺野民事調査官 そうです。実施主体は私どもです。

櫻井参事官 年 4 回のアンケートとは、アンケート方法も別ということなのか。

紺野民事調査官 別な観点を付加することはあっても、必要最低限のものは同じものを入れさせていただきます。

櫻井参事官 官民横並びでは 1 回しかやらぬということか。国の直轄でやっているところで比較できるようなものは 1 度しかやらぬと言っているわけか。

紺野民事調査官 はい。最終的な評価の調査の位置づけでございます。

榎谷主査 同じようにというわけにいかないのか。

紺野民事調査官 先般ご承認いただきました措置に関する計画でご覧いただいておりますが、全国展開が一段落するまでに 4 回入札を実施しますので、実際はその年度ごとに、結果的には一つの事業で 4 回やることになります。

櫻井参事官 21 年よりももっと早い段階でやれば、国直轄で実施しているところのアンケート結

果で満足度何%というのが事業者にとって分かる。直轄のところと比較して自分のところは満足度が高いということが分かるわけだが。

満足度 8 割というのは仮定の数字で、なぜ 8 割かという理由はあまりないわけのだが、例えば国直轄は満足度 75%、事業者は満足度 90%だというのが分かれば、要求水準ではないかもしれないが、比較することによって、その事業者がやっているパフォーマンスの程度という一つの指標ができると思う。

国直轄分野のアンケートを最後にしかやらないとすると、事業が終わったところでしか分からないことになるではないか。やはり事業 1 年目の途中でキッチリとアンケートというものを実施して、例えば官が劣っていた、民の方が優れていた、官ももっとがんばらねばならんとかいうことになる、大いに事業者に対するインセンティブになるということと、次回以降どういう要求水準の作り方が良いかという検討も早めに行けるというメリットがある。

21 年までこれをやらないとすると、次回の要項は来年の今頃に作らねばならないのだが、その段階ではまだ官民比較の数字が出ないことになる。早めに横並びの比較をした方が、今後の色々な要求水準の検討にも良いのではないかとっている。

紺野民事調査官 予算要求の関係もありますので、来年度に向けては難しいかもしれませんが、今後予算措置を含めてしっかりと検討をし、キッチリとご報告をさせていただきたいと思います。

小林副主査 目的の達成の程度のところは、目標値を設定するはずだよね。適正な作成、引渡しということについて記載がないのはどういうことなのか。満足度と時間だけしかない。2 ページの(ア)と(イ)で質をはかっているではないか。(イ)のデータは出ないのかと聞いている。

紺野民事調査官 誤って作成した件数は記載する方向で検討しております。

小林副主査 いずれにせよ、キッチリしてもらわねばならぬということだ。

樫谷主査 よろしいですか。ありがとうございました。実施要項案につきましては、次回の小委員会でも議了をすることを目指したいと思っておりますので、法務省におかれては、本日の審議をしっかりと踏まえて検討し、事務局との間で鋭意調整を進めていただき、ご報告をいただくようお願いいたします。本日質問することができなかった事項や確認したい事項がありましたら、事務局までお寄せください。よろしく願いをいたします。

( 終 了 )