

官民競争入札等監理委員会
入札監理小委員会
第 17 回議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第 17 回 入札監理小委員会
議事次第

日 時：平成 19 年 7 月 24 日（火）14:20～15:55

場 所：永田町合同庁舎 1 階 第 3 共用会議室

1．民間事業者からのヒアリング

登記簿等の公開に関する事務の民間競争入札について

- ・財団法人 民事法務協会
- ・アデコ株式会社

2．登記簿等の公開に関する事務の実施要項（案）の審議

3．その他

< 出席者 >

（委員）

樫谷主査、小林副主査、逢見委員、佐藤専門委員

（（財）民事法務協会）

片岡管理部長、村長管理部次長

（アデコ（株））

星野営業推進部長、小熊営業推進課プロデューサー

（法務省）

島田民事局付、紺野民事局総務課民事調査官、二宮民事局総務課補佐官、稲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

（事務局）

中藤事務局長、櫻井参事官、熊埜御堂参事官、森山参事官、徳山企画官

櫻谷主査 ただいまから第17回「入札監理小委員会」を開催したいと思います。

本日は、登記簿等の公開に関する事務の民間競争入札に関する民間事業者からのヒアリング及び実施要項案の審議を行いたいと思います。

はじめに民間事業者からのヒアリングを行いたいと思います。本日は、財団法人民事法務協会、アデコ株式会社にお越しいただいておりますので、最初に民事法務協会から始めます。

民事法務協会は、現在行われている登記事項証明書交付等事務の外部委託の試行を受託されておりますので、そのご経験を踏まえ、本事業の民間競争入札に対するご意見や試行の実施状況についてご説明いただきます。その後意見交換を行いたいと思いますので、よろしく願いをいたします。

片岡管理部長 それでは、あらかじめヒアリングの事項につきましてペーパーをいただいておりますので、このペーパーに沿いまして、順次ご説明をさせていただきたいと思います。

今、話がありましたように、本年4月から当協会におきまして、試行におきまして10庁を受託させていただきまして、現在、実施しているところでございます。そういうことを踏まえまして、ご説明をさせていただきたいと思います。

まず1点目ですが、情報の開示に関する件でございます。民間業者が応札するにあたっては、どのような情報が必要かというご質問でございますけれども、私どもとしましては、乙号事務の流れ、すなわち、証明書の請求・受付・作成・交付という工程が、受託して事務をやらせていただく事務室のレイアウト等にどのように反映されるのかという全体的な事務の流れを含めたレイアウトを公開していただけると、大変ありがたいと思っております。

2点目の入札参加資格等ですが、登記関係業務あるいはこれに類する実務経験が必要かというご質問かと思っております。私どもとしましては、実務経験というのは必要であると考えております。

3点目でございます。入札の実施期間の関係ですが、公告・入札の説明会・提案書の提出まで、最低でも1か月程度の期間は必要であろうと考えております。

4点目は引継期間の関係ですが、引継あるいは事前研修等を考えますと、やはり2か月ないし3か月程度の期間は必要であろうと考えております。

その他留意すべき事項は、今年度は試行ということで単年度契約での受託をさせていただいておりますけれども、今後は複数年の契約になってくるとお聞きしております。そういったしますと、契約期間というのが長期化し、登記所側の組織の変革あるいは改革により、入札当時に示された事務量等が、当初予定していた事務量より大幅に増えたり逆に減ったりした場合など相当程度の事情の変更が契約期間中にあった場合には、事情の変更に基づいて、契約条項の中に変更ができるということを含めていただければ、大変ありがたいと考えております。

現在の試行を踏まえて申し上げますと、私ども受託をいたしまして、すべて責任処理体制の下で日常業務をやらせていただいておりますけれども、派遣しております職員につきまして、休暇・病欠あるいは昼休み時間の事務の取扱い等も必要になってまいります。そういう場合の処理体制の持っていく方、つまり人の配置等の面に、今、大変苦慮しているというのが実情でございます。

それから、ご質問事項の大きな2点目は、19年度実施される入札に参加するかということですが、これにつきましては、19年度も入札に参加をさせていただきたいと考えております。

大きな3点目、今後どのような創意工夫を発揮することが可能かということですが、乙号事務につきましては、私どもとしましては間違いのない証明書を1分でも早くスピーディーに請求者の方に交付するということが、国民サービスにつながっていくことだろうと思っております。そういう観点からしますと、現在全てのブックの登記事務処理がコンピュータシステムによって処理されている状況でございます。そうしますと、従来の乙号事務、ブック処理の処理工程等をコンピュータシステムに適合した処理にすべきでないかということになりまして、そういう点について研究検討を重ねていく余地があるのではないかと。つまり、スピーディーな事務処理をすることが可能になってくるのではないかと考えております。

更にここ数年来、商法あるいは会社法の制定によりまして、民間企業、特に金融関係等の組織改編が進んでおります。例えば銀行にとりましても、10年前の銀行名を使用している銀行は無いわけでございます。そうしますと、窓口に来られましたお客様が現在の銀行名で請求をされましても、過去のいわゆる閉鎖の謄本、妙本というものは、請求がなかなかスピーディーに出ないということもございまして、そういう時に企業の歴史のようなものを作成いたしておきますと、スピーディーに請求の証明書が作成できるのではないかと考えております。

4点目は実施にあたって、どのような点に留意する必要があるかということですが、やはり第1点目は、今、申し上げましたように、正しい証明書を少しでも早くスピーディーに交付するということ、すなわち、国民に対するサービスの向上を図っていくことが重要かと思っております。

また守秘義務の徹底、個人情報保護の観点の研修等の徹底、更には原本をお預かりいたしますので、その紛失等の防止、閲覧の際の書き込み等の閲覧体制の充実ということ、更にこの業務を行うためにはどうしても登記等の知識等が必要でございますので、知識あるいは経験等を取得するための研修等を実施していく必要があるだろうと思っております。

その他につきましては、特にございません。以上でございます。

榎谷主査 ありがとうございます。

何かご質問がございましたら、よろしく願いをいたします。

小林副主査 実務経験の点について伺いたいのですが、やはりある程度実務経験は必要ということでしたが、ある程度というのはどのぐらい期間が目安なのかということと、実経験が必要な部分というのは、いわゆる監督者というかチーフのような方に実務経験があれば良いという意見だと理解してよろしいのですか。

片岡管理部長 まず1点目の実務経験の期間でございますけれども、これは一概に言えるのかどうかという問題はあるかと思っておりますけれども、少なくとも3～4年ないし4～5年程度の登記に関する知識、実務は必要ではないかと思っております。

2点目は、どういうところに知識が必要かというご質問ですが、一つは窓口での対応でございます。これは単に請求書の記載の方法、あるいは地番の関係ですとか、単純なものでしたらそんなに問題はないと思っておりますけれども、例えば土地ですと地番と住居表示が違う場合にどのように検索するかということや、最も早く正しい地番号を教えることが出来るかという面もございまして。

また登記簿の見方について、会社にしろ、不動産にしろ、証明書に記載してある事項についての

質問も多くなっており、どのように対応していくのかという面が必要です。

会社等については、例えば破産会社ですと、代表取締役には原則として代表権がないわけですが、どうして破産会社について代表取締役の印鑑証明書が出ないのかという質問がありますが、お答えするには知識が必要です。

経験につきましては、例えば地図の問題があります。登記簿には地番がありますけれども、該当地域の地図には地番が記載していないというものもあります。そういうところは、もろもろの地図の歴史というものが、それぞれ地域によって異なります。場合によりましては、複数の地図が存在するような場合もあり、こういう場合には経験を踏まないと、どうすれば早く正しい回答ができるのか分からないわけです。そういう面では、経験や知識というものが必要になってくると考えているところです。

小林副主査 今、回答にあった登記簿・地図など、非常に専門的な業務に携わった経験というのが重要だということによろしいのですか。

片岡管理部長 勿論、机上の研修で取得できるものもあろうかと思えます。しかし、言葉は悪いですが、経験が物を言うと思えますか、早く回答に導けるということで、大きなものがあるかと考えているところであります。

小林副主査 あともう一点。登記簿等の業務の経験が無い事業者が入札に参加した場合は、その意味で業務の実施に支障が生じると考えられるのですか。それとも似たような請求によって、勿論、中には実務経験のある方を配置しながら、窓口での申請を受け付けて、それに対してスピーディーに正確なものを交付するといった別のタイプの事業、決してパブリックではなくともといったところでも可能だとお考えですか。

片岡管理部長 そのところは難しいところがありまして、例えば端末に入力する作業については極端なことを申し上げますと、法律知識などが何もなくても、請求書に書かれたものをそのまま入力するということですから、そういう技能があればよろしいかと思えます。ただ、それは乙号事務のほんの一部でございまして、全体的なものといえますと、単純な操作技能だけではなかなか難しいのではないかと考えております。

逢見委員 民事法務協会で実際に窓口業務をやっている方というのは、多くは法務省の退職者と考えてよろしいのですか。

片岡管理部長 法務協会も発足 30 年ぐらい歴史があるわけですが、これまでも受託させていただきまして、私ども協会としての職員がほとんどです。これは経験年数でいいますと、長い者は 30 年になりますし、20 年、15 年、こういう者を、今、10 庁に配備をしています。それからいわゆる法務局の O B の職員の方も、今、配置をしております。

逢見委員 そうすると協会の場合、実際にその業務を執行する能力の形成は、どういう形でやっていますのですか。

片岡管理部長 法務局の O B 職員につきましては、その必要はないだろうと思えます。

協会そのもののプロパーの職員についてですが、これは支部が全国に 8 つございますけれども、これまでは支部単位で研修の実施・教材配付という通信教育みたいな形で研修を行っており

ます。年に1、2回程度主任会議ですとか責任者を集めて会議をやっておりますので、そういう機会に知識を要すること、あるいは法律的に変わったことなどを説明いたしまして、各職場で主任から指導をしてもらう。そういう形で、これまで研修と申しますか、育成を図ってきているところがあります。

逢見委員 そうするとOJTだけでなく座学による研修もやってきているということですか。

片岡管理部長 これまでも回数はそんなに多くないわけでございますけれども、年に何回かはやっております。

逢見委員 それから実務経験として求める3年という意味は、どのように考えているのですか。

片岡管理部長 実務経験3年というのは、3年も実務を経験すれば、一通り、いわゆる登記の実務というものを肌で感じて理解できると申しますか、分かってくる。勿論その間に法律的な勉強も当然必要でございますけれども、そうしますと、いわゆる実体法と申しますか、法律的な勉強と自分が日々実務を行っているものが一体化してくる。ですから、体で覚えられるというのでしょうか、そういう期間かなと考えております。

逢見委員 外部から見ているからよく分からないけれども、3年も経験しないと一人前としての窓口対応ができないのかという感じがして、もっと短くても勤まるのではないかという印象があるけれども、違いますか。

片岡管理部長 窓口を持ち込まれる相談は、一般論で申し上げますと、登記に始まりましてプラスの言葉で対応しないと、今、お客様にはなかなか満足をしていただけないという状況がありまして。そうしますと、単に登記だけを知っておけば良いという態度では、今の窓口対応として満足していただくのは難しいのかなと感じております。

逢見委員 ありがとうございます。

小林副主査 今、現にこの業務をやられているところがあると思うのですが、民事法務協会として、差し支えない範囲で構わないですけれども、いわゆる民間の創意工夫の余地というのは、どの程度あるとお感じになっていきますか。

片岡管理部長 一つの処理の工程、処理の方法というものは法律事項ですので、それを逸脱するわけにはいかないだろうと思っております。そういったしますと、その処理工程をいかにスピーディーに正しく進めていくかということが重要になってくるわけです。

これは職員の能力も必要でございますけれども、先ほど申し上げましたような、それに関する色々な資料の整理、あるいはデータの収集がございます。つまり、間違いのない請求の物件ないし会社の証明書をいかに早く発行できるかということです。要するに、そういう処理工程に付随したと申しますか、その周辺において、民間でやる事業者の方が創意工夫できる余地があるのではないかと考えております。

今の処理工程を一気にとばしてしまって、1から3にいけますとか、4にいけますというような点での創意工夫というのは、極めて難しいのかなと考えております。

佐藤専門委員 現状、試行で受けている業務は、法務省との間に契約を締結して受託している業務だと思うのですが、今回市場化テストで出すにあたり、契約内容を開示することについて、

何か契約に含まれる事項のうち支障のある事項はあるのか。現状どういう条件で協会が受けているかという契約内容を、情報として、今回の公募の資料として開示するというところに、何か差し支えがありますか。

片岡管理部長 例えばどんなものがありますか。

佐藤専門委員 一点だけ申し上げます。端的に申し上げますと、こういう業務を幾らで受けていますという情報が出てくると思う。契約の金額の総額とかは書いてありますよね。

村長管理部次長 落札金額は公になっています。

片岡管理部長 そうしますと、開示上、問題ないと思います。

佐藤専門委員 つまり、契約書の中身を見なければ分からない事項に属することでは、どうかと言っているのです。落札金額などは公表されていると思うので、契約を拝見するまでもないと思うわけですが、それ以外の事項でいかがか。そもそもこういった事項が規定されているのかということかと思いますが。

片岡管理部長 あいにく私どもも細かく承知していませんので、恐縮ですが、回答は差し控えさせていただくことといたします。

小林副主査 今の話で、例えば委託費は、落札金額の中に入っていると思うのですが、委託費の中でどういうスタッフがいるのかということまで出すことはできるのでしょうか。民事法務協会として、この業務は何人でやっています、オペレーターは何人だ、というような情報です。

片岡管理部長 その情報につきましては、人数だけでしたら一向に差し支えないかと思えますけれども、ただ、その背景が色々あるかと思えますので、ちょっと遠慮をさせていただきたいと思えます。

榎谷主査 それから最後の点に関連して、今度 22 か所でやるわけですが、22 か所というと、相当な人数です。入札の結果ですから、民事法務協会さんが全部シェアを取るかどうかわからないわけですが、人が相当必要だと思えます。それは新採なのか、勿論決まってみないとわからないことはあると思えます。全部負けることもあるし、全部勝つこと、途中だということもあると思えますが、入札が決まって採用して準備まで、3 か月ぐらいあれば大体できると考えてよろしいのですか。

片岡管理部長 恐らく私どもの方も、現在、雇用している職員では足りないだろうと思えます。もしそうなった場合、どの程度足りないのかわかりませんが、やはり新規採用等をする事になるのではないかと考えております。

そういたしますと、新採職員に対する研修等が当然必要になってくるとは思えますけれども、一般的には2 か月ないし3 か月で研修期間としては足りるのではないかと考えております。初めて雇用する人だけの職場はどうなのかなという気がしますが、今、雇用している事務慣れた職員がおりますので、私どもとしては、新採職員を事務慣れた者の中に入れてOJTをやりながら、あるいは必要な研修をやっていけば、円滑な処理ができるのではないかと考えております。

榎谷主査 いずれにしても、1 か所で2 ~ 3 人が3 ~ 4 人がわからないけれども、一定の経験者が必要になる。そうすると、22 か所だと50 人ぐらいが経験者として必要なわけですね。人の採用というのは、簡単にできるものだと考えてよろしいのですか。これは協会だけではなくて、他のと

ころも関わってくる話だと思えます。

片岡管理部長 正直申し上げますと、これからもし業務が拡大されますと、人数が多くなりますので、採用というのが非常に厳しくなってくるのではないかと考えております。

樫谷主査 分かりました。

それから、量の話がされた。1年だったらある程度読めるけれども、3年先は読めない。だから、量と委託費の関係を少し見直してもらえないかという話があったわけだけれども、事務量というのは相当増加あるいは減少するのですか。

片岡管理部長 ご案内のとおり、一般的には乙号の事務量も景気等に関連するものですが、2倍にも3倍にも増える、あるいは50%も減るということはまずあり得ないだろうと思っております。しかし、これから複数年になりますと、恐らく法務省の方でも予期しない組織の改編など、例えば統合があるとか、ないかも知れないけれども分割するといった、極端に言いますと、事務量が倍に増えたとか、あるいは半分になったとかいうこともあり得るのではないかと。そういうところをどうするのかという点が、一つの疑問と申しますか、お願いしたい点です。

樫谷主査 半分になる分にはいいけれども、倍になったときには困るということですね。正直なところがよく分かりました。

それでは、よろしいでしょうか。これでヒアリングを終了したいと思います。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。いただいたご意見につきましては、今後の実施要領の審議に活かしていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

片岡管理部長 どうかよろしく願いいたします。本日はどうもありがとうございました。

樫谷主査 ご苦労様でした。

(財団法人民事法務協会関係者退室)

(アデコ株式会社関係者入室)

樫谷主査 それでは、よろしく願いいたします。

続きまして、アデコ株式会社からのヒアリングを行いたいと思います。

同社は、外部委託の試行とは別に実施している登記事項証明書作成等事務の民間委託に入札参加されたご経験がございますので、そのご経験を踏まえ、本事業の民間競争入札に対するご意見などについてご説明いただきまして、その後意見交換をしたいと思います。それでは、よろしく願いいたします。

小熊プロデューサー では、資料に基づきましてご説明します。

民間事業者として参加する観点から、留意すべき点ということですが、資料一番上の「情報の開示」の部分です。

～ まで掲載をさせていただいておりますが、この中で特に私どもが一番申し上げたい部分は、民間事業者、とりわけ今回の業務を経験していない業者の意見として、仕様書に記載されるべき情報と評価基準については、その業務の経験の有無や知識レベルを問うものではなく、誰もが平等に業務を判断し入札が可能な情報をご開示いただきたいということです。

今回の対象業務である登記事項証明書作成事務は、民事法務協会が現行運営されていますので、

同社が圧倒的に入札に有利なのは間違いないと思われます。そもそも仕様書の評価基準において、業務の知識を問うという点が評価ポイントになってしまいますと、当然現行業務を経験していない民間業者の立場は、完全に不利となってしまうのが明白です。

現行業務の知識を問う内容の評価基準を排除し、業務経験の有無にかかわらず、全事業者が提案にあたって平等に、運営の可否の判断とコストの試算、独自の運営方法の提案というものが、仕様書の中から酌み取れる情報としてご開示いただきたいと考えております。

「入札参加資格等」については「本業務の運営に支障が無いと思われる相応の事業規模であること」と「本業務に類似した業務の受託（運営）実績を持つこと」の二点を十分にご判断いただきたいというのが、私どもの考え方です。

「入札実施期間」については、業務委託開始日の 120 日以前の公示と 90 日以前の入札実施が望ましいと考えます。

今回の対象業務においては、一般的にどの受託会社であっても、人材の採用で最低でも 1 ヶ月以上要します。あとは引継ぎ、研修に関して最低 1 か月ずつが必要と思われます。

採用においては、募集広告の掲載による採用も考えますと、可能な限り早期に公告、入札され、十分な準備期間をいただきたいと考えております。ただ、具体的には、落札から業務開始までは最低 90 日の期間があれば十分な対応が可能であると考えております。

「引継期間」は、最長 60 日間、最短 30 日間必要であると考えております。

これは、委託者側の立場においても、委託という契約に対して、全てを丸投げという意識を持っていただきたくないという考えによるものです。受託する側、例えば私どもとしても、共に良いものを作り上げていくために、委託する側にも最大限の協力体制を構築いただきたいと考えております。そういった意味で、このような記載をさせていただきました。

その下の「その他留意すべき事項」という点ですが、これは最初に申し上げたとおり、評価基準書にある評価基準の内容は、業務の経験・知識の有無を問うものではなく、

- ・ 求められるサービスレベルを達成可能な人材採用と運営ができるかどうか
- ・ 見込まれるサービスレベルに見合ったコストかどうか
- ・ 運営に関して独自の施策があるかどうか

これらのポイントを評価いただきたいと考えております。

なお、平成 19 年度に実施される入札に関しましては、応札させていただく予定です。

民間事業者としてどのような点で創意工夫を発揮することが可能かという点についてですが、弊社はさまざまな業務の運営ノウハウを保有しており、それを運営に柔軟に活用できるという特長があります。例えば人材の確保、教育の手法、実際に業務がスタートした後の運営管理の手法などがこれにあたります。その他には、サービスレベルを引き上げていくために、様々なノウハウを駆使することができるという点です。単体の業務しか経験のない業者とは違い、場面に応じた施策を引き出すことができるわけです。

例えば業務マニュアルの作り方一つをとっても、様々な業界・業種の良い部分を集約した、見やすく・使いやすいものを作ることができるという強みを持っております。

その他にも、利用者にとって有益なサービスや仕組みを生み出す視点や、業務を第三者的な目で見ることによって、これまでのサービスレベルを客観的に判断し、業務フロー等の運営改善案を、利用者の方の立場に立って提案することができます。

次に、開設時間の延長、曜日の拡大に対応することが可能という点です。例えば夜間や土日、祝日などの開設も必要に応じて十分対応可能です。

また、業務量の変動に応じて柔軟に人員を配置することができます。

私どもは人材派遣会社ですので、フルタイム週5日勤務希望の人材だけではなく、午前中だけ働きたいとか、夕方だけ働きたいとか、週3日や4日だけ働きたいとかという方にも多数登録いただいております。そういった人材をシフト勤務で組み合わせることによって、業務の繁忙期は人材を厚めに登用し、閑散期は逆に就業時間数を減らしていくという無駄のない運営をすることが可能となります。

次に、民間事業者が留意すべき点についてご説明します。

まず、業務の初期段階のサービスレベルをどう維持するかという点が重要になります。民間に委託したことによって、サービスレベルが落ちてしまったと利用者に言われないようにしなければいけないというのが、運営初期段階での最大の使命だと思っております。特に一番注意しなくてはならない時期として、業務スタート後の6ヶ月間があると認識しております。この時期のサービスレベルをどうやって維持するか。そのためにも引継ぎ、採用、教育の段階を十分時間をかけてじっくりと行わなければいけないと考えております。

2番目に、セキュリティ環境の強化、徹底という点です。現状のセキュリティ環境を確認した上で、改めてルールや仕組み、システム導入の提案をすることになります。現状よりも更に機密性の高いセキュリティ環境を構築していかなければいけないと考えております。

3番目に、民間事業者であることを利用者に公開すべきかどうかという点です。

これは法務省との協議によって決定する必要があると思います。例えば名札の中に、私どもであればアデコという会社名を入れるべきかどうか、それを開示することによって、利用者の方がどう思われるかということも踏まえて、検討していかなければならないと考えます。

また、法務省職員と受託事業者間の情報共有手法と指揮命令系統、連絡系統を徹底するということです。こういった事案に対して、誰がどこまでの情報を持っていなければいけないのかというルールを決める必要があります。また情報をどう管理するのかという点も併せて検討しなくてはなりません。

最後になりますが、その他の意見としまして、法務省内で定期監査体制というものを構築すべきであると考えます。要するに、委託を委託したことによってその結果がどうなったかというものを監査できる目と体制を持っていただきたいというのが私どもの希望です。

具体的なものとしては、利用者の満足度調査の実施や、利用者の利便性向上を目的とした受託事業者との意見交換会、運営効率化の達成状況の調査、これは実際に業務開始をしてから、6ヶ月、1年、2年と経過していく中で、サービスレベルがどのように推移しているのかという、量と質の両方の部分を精査できる体制を構築していただきたいと考えております。

以上、ご説明を終わらせていただきます。

榎谷主査 ありがとうございます。何かご質問がありましたら、よろしくお願いたします。

逢見委員 アデコは、人材派遣会社と理解しているのですが、仮に登記事項証明書乙号業務を受託した場合に、一定の実務経験なり、あるいは能力、知識、経験のレベルを要求される人材をそろえなければいけない。それはどういう形で用意しようとしているのでしょうか。

小熊プロデューサー まず、アデコに登録をしている派遣社員は、現在全国に80万人おります。その登録者の中から、条件に合った方を人選させていただくというケースと、求人媒体等にて募集広告を掲載して、新たに登録を募るという両方のケースを考えております。

いずれにしましても、業務遂行に必要な条件に合った人材の確保というのが前提になりますので、採用段階においては、相応のテストや面接を行い、その上で、最終的に業務遂行に必要な人員を決定していくという形になります。

逢見委員 前に法務省からヒアリングをした時に、例えば住居表示と地番が違うので、地番できちんと請求できない場合に色々対応をしてあげなければいかんとか、当然窓口の人がそのことを熟知していなければいけないんだとか、そういうものが知識、経験として必要ですと言っていました。

そういう人というのは、今、言われた例えば80万人登録している中にどれぐらいいると理解すればよろしいのでしょうか。

小熊プロデューサー 完全に同様の業務を経験している人材ということではいきますと、かなり人数枠としては絞られてくると思います。

ただ私どもの判断としては、採用時からその知識が必要な人材でなければいけないのか、それとも事前研修で補えるものなのかどうかというところを判断させていただきたいと考えております。正直なところ、全く同じ業務を経験した人材だけを集めると言われますと、民間事業者のほとんどが対応できないと考えられます。ですので、核となる人材、例えば管理者とか、リーダー格の人材についてはある程度同様、同等の業務を経験した者を人選させていただきますが、一般の従事者に関しましては、業務遂行に必要な能力は備わっていることを前提とした上で、例えば事務処理能力が高いとか、接客対応レベルが高いとか、そういった人材を採用させていただくことになりますので、同様の業務を経験しているかどうかというところは必須条件とは考えておりません。

逢見委員 ありがとうございます。

榎谷主査 何かありますでしょうか。小林委員、どうぞ。

小林副主査 ご指摘の点は、実施要項の中に盛り込むべき内容であると私も考えておりますけれども、例えば現在委託しているものも含めて、業務全体のプロセスの中で、どの業務にこういったレベルの人がどういう知識を持った人がはり付いているか、あるいはどのぐらいの作業量があるのかといった情報が必要であるという理解でよろしいですか。

小熊プロデューサー そうですね。業務運営が可能かどうかや、コスト試算の判断材料として必要になると思います。

小林副主査 そのときに、今、現に民事法務協会等に委託している内容を、できる限り開示していただきたいというご要望でしょうか。

小熊プロデューサー はい。その通りです。

小林副主査 多分、現在民事法務協会に委託している案件では、民間事業者さんとの競争において同レベルになっていないところがあると思うわけですが、それを是正していくことが平等性といえますか、公平性なのだろうと思います。ですから、対等に競争できるような仕組みにするために一番重要なポイントとしては、今の情報開示の部分と、法務省の協力体制あるいは監査体制と言われたのですが、その他に何かございますか。

小熊プロデューサー 法務省がこの業務に対して何を求めているのかというポイントです。例えば数値的に表せる点は勿論ご開示いただきたいですし、品質レベルも、具体的な指標をご提示いただきたいと思っております。

要するに何が求められているか分からないものに対して提案をするというのは非常に難しいこととして、私どもの理念として、単純に作業を委託されているのではなくて、サービスレベルの維持・向上を委託されていると認識していますので、こういったサービスレベルを保たなければいけないのかということについて、法務省のご意見とかご要望を提示いただきたいと思います。

小林副主査 今、参入されていない民間事業者さんがこういう業務に参入するとき、ご指摘のとおり、「民間に任せたら業務初期段階にサービスレベルが低下したよ」となったら困るということで、業務初期段階にサービスレベルをどうやって維持していくかということが重要だと思うわけですが、何によって、つまり引継ぎとか、法務省サイドの協力によるアドバイスということで、サービスレベルを維持できるとお考えでしょうか。

小熊プロデューサー そうですね。勿論、民事法務協会のご協力が一番重要だと思っております。通常は、現行の運営会社と引継ぎを行う場合に、最初に管理者レベルの人材を数名現地の必要な場所に配置して、一定期間引継ぎと研修を受けさせていただき、業務知識を習得します。

一般従事者については、そこまでに業務を習得し終わった管理者から研修を受けることとなります。ですので、管理者に対する引継ぎ、研修というところに対して、どの程度ご協力いただけるかがポイントとなります。民事法務協会にて専属の引継ぎ担当を専任していただくことを希望しますが、それが難しいということであれば、法務省職員の方にご協力をお願いできる体制が必要であると考えます。

あとは、いかに効率的に分かり易くお教えいただけるか。運営情報に関しても、使用中のマニュアルや運営実績などをどこまでご開示いただけるかということが重要となります。そういった部分でも両者の柔軟な協力体制が必要だと思います。

星野部長 当然私どもは人材派遣だけではなく、アウトソーシング事業を行う業者でもありますので、何でも教えてもらわないと分からないということでは決してなく、当社の提携している弁護士事務所や司法書士事務所などと協力して、教わらなくても分かることも当然あります。業務についてのフローとか生産性を上げるという部分については、その業務自体を教えていただかなければいけないと思いますが、業務の類似事項については、当然私たちの中だけで対応できるものもございます。生産性を上げるために、私ども独自のマニュアルなどを作っていき、フォロー研修などと組み合わせながら業務の正確性とスピードを向上させていくというイメージを持っております。

榎谷主査 委託費といいますか入札金額ですけれども、民間事業者としては、やはり効率化するのと同時に一定のレベルの質を保たなければいけないということを考慮して、価格設定・コスト積算をなさるのだと思うわけですが、そこで質のレベルの維持といったところで、コストを圧縮すればいいわけではなくて、やはり必要とされる手当があると思います。ですから、質を重視されてコスト設定をする。だけれども、実施要項の仕様によっては、質の維持は勿論重要だけれども、それ以上の質、レベルアップをしたときにメリットがあるといったような実施要項もあると思うのです。質のレベルが維持できなかつたら、それを削減していくといったディスインセンティブもあると思うのですけれども、その点はいかがですか。価格設定にあたって、インセンティブがある、またディスインセンティブがあるといったときに、どちらが一般事業者さんとしては魅力的ですか。勿論ディスインセンティブの場合はリスクを考えなければいけないので、かなりやりにくいと思いますけれども。

小熊プロデューサー そうですね。ディスインセンティブが設定される場合には、民間事業者としては、当然そのリスクを見込んだ上での金額設定をせざるを得ないケースはございます。

インセンティブ設定がある場合については、勿論インセンティブ部分を見込んだ上での金額設定を行います。当然ながら、インセンティブだけが設定されるという形の方が、業務を経験していない民間業者としては、ディスインセンティブのリスクを上乗せすることなく入札金額を設定できますので、入札金額の高騰を防ぐためにも良いと思われれます。

榎谷主査 今の入札で90日以前の入札実施が望ましいということですが、その中で90日間に最初の1か月間は募集で、その次の1か月間は研修で、最後の1か月間はOJTのような形でできれば一番良いわけですね。

そうすると、入札をするときには、基本的には、まだ人の手当ては十分めどがついていないということをおお前提に、それでも良いという入札要件でないといけないということですね。

小熊プロデューサー そうですね。特に私ども人材派遣の会社になりますと、決まっていない仕事のために人をあてがうというわけにはいかないものですから、入札させていただく段階で、管理者レベルの候補者は決めておくというケースはございますが、一般従事者に関しては、実際に業者が決まった段階で採用するということになります。

榎谷主査 ではある程度入札する段階ではほぼ目途が付いていて、入札してから募集したが人がいなかった、ということは起こらないようにお考えになっていると理解してよろしいわけですね。

小熊プロデューサー はい。必要な人材を確保するのは当然の義務であると考えます。

榎谷主査 分かりました。

それから、今の民間事業者であることを利用者に公開すべきかどうかということですが、これは公開した方がいいというお考えですか。それともしない方がいいというお考えですか。

小熊プロデューサー 利用者の方がどう思われるかという問題が一番重要かと思いますが、私どもは、是非ともアデコという会社名を公開させていただきたいと思います。

榎谷主査 そういう意味ですね。分かりました。

あと、OJTみたいな形で、責任者の方ぐらひは、例えば4月から業務開始だとすると、3月に

引継ぎで一緒に作業した方が良いということですか。

小熊プロデューサー そうですね。4月業務スタートということであれば、通常の流れでいくと、前年の12月もしくは1月当初には業者が決定していて、1月中に管理者の人選、2月に管理者と民事法務協会との引継ぎ、同じく2月に一般従事者の人選をし、3月中に管理者から一般従事者への業務研修とOJTを実施させていただくことになります。

榎谷主査 並行作業が少しあってもいいのではないかとということですね。

小熊プロデューサー そうですね。3月にOJTを兼ねた並行運用期間があるイメージになります。

榎谷主査 その時にはコストがかかりますけれども、それはもう仕方がないということですね。

小熊プロデューサー 引継ぎに必要なコストはある程度ご理解いただく必要はあると思います。

榎谷主査 それはトータルのコストの中で再三はじけられてしまうからですね。

小熊プロデューサー はい。

榎谷主査 わかりました。どうもありがとうございました。

ヒアリングにご協力いただきまして、大変ありがとうございました。ご意見につきましては、実施要項の審議に活かしてまいりたいと思いますので、よろしく願いいたします。どうもありがとうございました。

小熊プロデューサー ありがとうございました。

(アデコ株式会社関係者退室)

(法務省関係者入室)

榎谷主査 引き続きまして、登記簿等の公開に関する事務の実施要項(案)の審議を行います。

まず法務省から実施要項(案)の内容、特にこれまでの審議を踏まえて修正した部分を中心に説明いただき、その後、意見交換を行います。よろしく願いをいたします。

島田局付 局付の島田でございます。今日は所用で課長がまいれませんので、このメンバーで説明申し上げたいと思います。どうぞよろしく願いをいたします。

それでは、前回お渡しした実施要項(案)から変わった部分を中心に説明申し上げたいと思います。

1ページ目でございますが「趣旨」「目的」の記載をした方が良いだろうということで、記載を設けております。中身については、お読みいただいたとおりです。

2の(3)の「業務内容」のところですが、まずフロー図ですが、前は確か作ってはいなかったかと思いますが、16ページにわかりやすい形で示しております。

これが「乙号事務の業務処理フロー図」になっておりまして、メインの流れとしましては、右に流れる です。窓口で請求があった場合のフロー図が右半分です。

中には の郵送請求もあります。

のオンライン請求、 の自動交付請求機による請求の流れも記載しております。

取り扱う証明書の種類につきましては、別紙4でして、色分けしております。色分けは52ページ以下をご覧いただきたいと思いますが、各地方の分類分けによる事件数を表とグラフにしており

ます。平成 16 年から平成 18 年の件数ですが、その色分けに対応しております。その注記が別紙 4 にはありませんので、それを後ほどつけ加えたいと思います。

例えばご覧いただいている 52 ページの一番上の「登記事項証明書」は何を指すかと申しますと、22 ページの左の列の「不動産登記」で言えば「登記事項証明書」。この中には「全部事項証明書」「閉鎖事項証明書」「現在事項証明書」等が含まれると見ていただければいいと考えております。

今のものが別紙 4 でして、次に別紙 5 が 24 ページにあります。やはりこれも色分けしてありまして、これは簿冊、まだ紙で残っているものについての分類を記載しております。

1 ページに戻っていただきまして「業務内容」は、今、ご覧いただいたとおり、なるべく業者に分かり易いように書かせていただいたところです。

「確保されるべき公共サービスの質」として、今回は別紙ということと簡単な表を付けてございましたが、今回は大きく言って 2 本立てで書いているところです。

1 つ目が印鑑証明書、印鑑カードの適正な引き渡しでして、これを業者の過失によって請求者以外の第三者に誤って引き渡すという事故が発生しますと、重大な問題ですので、そういうことをしないというところで、質を維持していただく。

もう一本が「利用者の満足度」でして、これは更に二つに分けております。

(ア)は、利用者アンケートの総合的な満足度において、80%以上の利用者から満足、ほぼ満足、または普通との評価を得ることとしております。

このアンケートの様式につきましては、25 ページの別紙 6 をご覧ください。これは国の方で、原則として年 2 回実施することではどうかと考えております。出口調査でございますが、Q 1 で用件を聞き、証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要した時間、担当者の説明内容、応接態度を Q 2、Q 3、Q 4 で聞きまして、Q 5 のところで、総合的な満足度を聞くこととしております。不満ないし大いに不満というものにつきましては、その原因把握のために更にどの点が不満だったのかというところで、Q 2、Q 3、Q 4 で聞いております待ち時間、説明内容、応接態度、その他ということで、具体的に答えていただくこととしております。あとは、Q 6 の自由記載欄です。

今、ご覧いただきました Q 5 の総合的な満足度において、80%以上の利用者から普通以上の評価を得ることとしておりますが、この 80%という数字につきましては、例えば 42 ページの岐阜局における情報開示のところですが「4 従来の実施における目的の達成の程度」としまして、平成 17 年 2 月に利用者アンケートを実施した時の数字ですが、総合的な満足度として 86%という数字が出ております。これはその他の 21 局についても、全て数字が出ているところです。

今、局と申し上げましたが、ちょっと語弊がありまして、これは岐阜の本局だけの数字ではなく、岐阜地方法務局管内の平均が 86%ということとです。したがって、4 の注書きは当該「局内」における調査結果となっております。

今の岐阜、右の 43 ページの大阪の 86%という数字をご覧いただいておりますが、その他をご覧いただきますとお分かりになるとおり、もう少し他の局は高いわけとでして、岐阜、大阪が今回の 22 局の中では一番低い数字の 86%ということになっております。

そういうわけとでして、設定させていただいた数値としては、80%とさせていただいているところ

です。

(ア)が満足度でして、2ページの(イ)は待ち時間です。これはアンケート調査項目で80%以上の利用者から30分以内との評価を得ることとしておりますが、これが直接アンケート調査をやらずに交付または閲覧までに要した時間といたしますと、今までそのような統計をとった実績がありません。このアンケート調査の結果で何分以内ということで、アンケート調査というものを一段かませて設定させていただいているところです。

80%、30分という数値ですが、先ほどご覧いただきました後ろの情報開示の東京をご覧いただきたいのですが、36ページです。

「4 従来の実施における目的の達成の程度」の(2)です。「(2)証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要した時間」ですが、ここでは30分以内というのが33%になっております。合計が84%です。すなわち、84%は30分以内に交付ないし閲覧がされているということです。

このところの数字は、東京が22局の中で一番低いので、これを取りまして80%以上の利用者から30分以内ということを、設定しているところです。

それでは、2ページに戻っていただきまして(5)は従来からあったところです。

今、ご覧いただきましたサービスの質に対応しまして「委託費の減額措置」という項目を設けているところです。

アのところが先ほどご覧いただきました、印鑑証明書及び印鑑カードの誤交付が生じた場合は、5%を限度として減額すること。イとしまして、先ほどご覧いただきましたアンケート調査の結果で、満足度、待ち時間のところですが、これらについてその程度に応じて5%を限度として減額することができるという措置を記載させていただいているところです。

続きまして、4の(4)のところでございます。これは前回お渡しいたしました実施要項(案)ですと、格付のところはPになってございました。それにつきまして、別紙7でございます。ここに「競争参加資格一覧」とございまして、これが法務省の競争参加資格、全省庁統一資格でございます。このうち、上から2番目の函館及び下から4番目の高松は、A、BまたはC。それ以外は、すべてAまたはBになっているところでございます。

また2ページに戻っていただきまして、スケジュールでございますが、前回お示ししていたところから、多少書き加えておりまして、数字自体は変わってございませませんが、カとキの部分で、契約の締結が12月下旬頃、年内に契約の締結、そして、引継ぎ・準備期間としては、十分な期間を設けるべきだと考えておりますので、1月から3月の3か月間を設けることとしております。

続きまして「入札の単位」ですが、ここは前回記載がありませんでしたが、入札単位というのは22の法務局または地方法務局ごとに行うことにさせていただいております。

3ページですが、上から2番目の「ウ 入札書の内容」です。ここの記載を加えております。

しばらくずっと同じで、5ページ「基礎点(300点)を与え」となっております。ここは前回もご説明申し上げたかと思いますが、評価の基準といたしましては、「必須項目審査」、「加点項目審査」の大きく2本立てでいくことにしているところです。

現在の考え方といたしましては、加点項目の合計点と必須項目の合計点をそろえることにしてお

りますので、前回 400 点としていたかと思いますが、今回加点項目を動かした関係で、必須項目の基礎点も 300 点にさせていただいているところです。

まず必須項目の 1 つ目です。「(ア)基本事項(登記に関する知識等)について」ですが「以下の業務又は事務について通算して 3 年以上の実務経験を有する者(c については、その事務に関し自己の責任において判断する地位にあった者に限る。)又は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を、下表に記載した最低限必要とする人数を置くことができること」としておりまして、以下の業務または事務というのは、a、b、c と挙げております。

「a 司法書士として行った司法書士業務」。

「b 土地家屋調査士として行った土地家屋調査士業務」。

「c 登記所における事務」。

「最低必要人数」といたしましては、東京が 4 名、大阪が 3 名、上記以外の登記所が 2 名ということを出しているところです。

なお書きで「なお、再委託による配置する場合はその旨を記載すること」といたしております。

前回お出ししたものでは再委託は禁止していたところですが、8 ページのクという欄をご覧くださいますと、再委託を完全に禁止すると、今、ご説明申し上げた知識、経験を有する者を自前で調達できない会社にとって厳しいことになりますので、再委託を可能とする。ただし、全部を再委託すると意味がありますので、全部の再委託は禁止ですというものが(ア)。(イ)(ウ)(エ)が、一部再委託を認める場合のスキームについて、書いているところです。

残る必須項目事項ですが「(イ)管理体制(コンプライアンス等)について」、「(ウ)業務処理体制(サービスの質を確保できる体制)について」、「(エ)研修制度(待遇・クレーム処理等の研修体制)について」、いずれも項目は以前も挙げていたところです。そこについて、具体的に書かせていただいているところです。

「イ 加点項目審査」をご説明したいと思います。

アの必須項目で合格となった提案書について、更にその下に掲げております各項目について審査し、それぞれの場所に書かれている審査基準で評価をし、そこに書かれている点数を加えることにしたいと思います。

まず a ですが、先ほど必須項目のところ、最低 4 名、3 名、2 名必要だといった者について、これはあくまで最低限の必要人数として、これだけは必要だろうということで設定したところですが、必ずしもこの人数だけでうまく回るかということ、多少不安だなということ、それにプラスして、最低必要人数を超える要員を配置する提案がされた場合は加点にしようということになりました。ただ前回先生からご指摘があった、何十名設ければ幾らでも加点がもらえるというものは問題があるということで、一律 40 点の加点を与えることにさせていただいているところです。

b は、業務処理体制についての提案です。これはもともとあったところです。これは重要度が高いと考えますので、A 評価をもらえると 60 点加算される。

「c サービスの質の向上に資する改善についての提案」で、ここは業務フローの工夫等についての提案ですが、これも重要度が高いということで、60 点を置かせていただいているところです。

d, e はもともとあったところです。

f の委託実績につきましては、前回もご指摘がありましたので、官公署という閉鎖的なイメージもありますので、ここは公共性のある事業の受託実績があるかどうかポイントだと考えておりますので、公共性に係る事業の受託実績の有無で 40 点を加算しようと考えているところです。

「(2) 落札者の決定」は、変わっておりませんので、割愛させていただきます。

6 ページ「従来の実施状況に関する情報の開示」です。これは先ほどもご覧いただきましたが、もう一度ご覧いただきたいと思います。これが別紙 9 で、ここは前回全く白紙だったところです。28 ページ以下です。

ここで「1 従来の実施に要した経費」「2 従来の実施に要した人員」「3 従来の実施に要した施設及び設備」「4 従来の実施における目的の達成の程度」「5 従来の実施方法等」を各局のものを掲げることとしております。30 ページの札幌以下、それが書かれているところです。

52 ページ以下では、先ほども一度ご覧いただきましたが、16 年、17 年、18 年の各月ごと、証明書の分類ごとの件数を表とグラフで示しているところです。

6 ページに戻っていただきまして、変わっていないところは割愛いたしますが、10 の「報告事項」としましては、(ア)で毎日の業務報告書、(イ)で毎月ごとの事業報告書、(ウ)で毎月ごとの処理事件数統計表ということとして、各様式を作成しています。

別紙 10 以下です。74 ページ以下にあります。まず別紙 10 が業務報告書です。日ごとにもらうものですので、日報です。「1 日付」「2 業務処理体制」です。業務処理体制は、業務管理者が何時から何時までは何名でといったところを線表で出していただく。業務従事者についても同じことを考えております。

「3 業務処理件数」につきましては、ここに記載して出していただく。いずれ毎月ごとの統計表を作成してもらうので、ここは民間事業者としても毎日管理しているところだろうということで、過度な負担になることはないと考えております。

また、同時に請求書も一緒にまとめてこれを出していただくこととしておりますので、請求書にはられた登記印紙等も日報と併せて、こちらの方で毎日管理するように仕組むこととしております。

別紙 11 ですが、これが月報の事業報告書です。ここは主に要求水準、サービスの質に関わるような部分ですが、こういった事項があって、それに対してどういう指示を施したか、法務局から改善指示事項があった場合、それに応じてどういう指導等の措置をとったかというのが 3 番です。あとは、業務改善提案等の項目を挙げることであります。

別紙 12 ですが、これが処理事件数統計表の書式です。これは先ほどご覧いただきました日報のマンスリーバージョンです。

本文に戻らせていただきまして、7 ページの「(2) 秘密の保持等」。

「ア 個人情報の取扱等」の「(ア) 民間事業者は、個人情報を適正に管理するために必要な以下に掲げる措置を講じなければならない」ということで、
、
で具体的に挙げさせていただいております。

「
個人情報の適正な取扱方法を具体的に定めた実施要領を策定すること」。

「 個人情報の適正な取扱方法についての研修の計画を策定し、これに基づいて委託事業に従事する職員に対して研修を実施すること」というところです。

7 ページの下のところですが「(3) 契約に基づき民間事業者が講ずべき措置」として、

「(ア) 研修」「(イ) 引継ぎ」ということを書かせていただいております。

民間事業者は必要な研修を実施しなければならない。国の職員の協力を必要とする場合は、あらかじめ国に提出して、その協力を求めることができるということも明記しているところです。

「(イ) 引継ぎ」は、国もしくは前に行っていた民間事業者からの引継になるわけですがけれども、これについても事業の開始前に必要な引継を受けなければならないということを明記しているところです。

8 ページにまいりまして「再委託」のところは、先ほどご説明申し上げたところです。

「委託契約の内容の変更」ですが「国及び民間事業者は、本事業の更なる質の向上を図る必要があることその他やむを得ない理由により本委託契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由について、相手方の承諾を得なければならない」。ここで主に考えているケースといたしましては、既に委託している局に統廃合が実施されて、別のまだ委託していない局の事件がそこに加えられたような場合、委託費の算定基礎に変更が出る場合もありますので、そういった場合については、これで契約の内容の変更をすることができると定められております。

次に9 ページ「評価に関する事項」です。(1)でございますが、今回は3か年の委託をしまして、最終的に民間事業者に委託したことがどうだったかという調査に関する事項です。20、21、22年と委託するわけですが、調査の時期としては、平成21年中に実施しないと次の「市場化テスト」に間に合わないのではないかとという話も聞いておりますので、平成21年12月に実施することにしております。

(3) 調査項目ですが、イで利用者アンケート調査結果というものも加えております。適宜、事務局の方から色々ご指導をいただいて直したところです。

あと一点ですが、10 ページの「国の監督体制」に、ウをつけ加えております。「ウ 情報共有や課題の検討を行うため、民間事業者との間で、定期的な打合せを行うこととする」ということで、これを定期的に行っていくことによって、公共サービスの適正かつ確実な実施を担保することにしております。

以上、雑駁ではございましたが、変更点を主にご説明申し上げました。

樫谷主査 はい。何かご質問ございましたら、よろしく願いいたします。

小林副主査 まずは単純なことです。本文「確保されるべき公共サービスの質」の「利用者の満足度」のところは、「満足、ほぼ満足」になっている。25 ページのアンケートの方を見ると、「大いに満足、満足、普通」になっている。実施の方を見ても、「満足、ほぼ満足、普通」となっているけれど、これはいったいどちらなのですか。

島田局付 これは大変な失礼をいたしました。ここは「満足、ほぼ満足、普通」に統一させていただきたいところでございます。ご指摘ありがとうございます。

小林副主査 時間の方は、実施の方だと15分以内、アンケートの方だと10分未満とか20分未

満という設定になっている。これは一連のフローを見ると、最短でどのぐらいでできるかというのは、およそわかるとは思うのだけれども、混雑の具合などによって、10分単位で区切ったというのは、どういうことなの。15分ではなくて、10分の方が良いのですか。

島田局付 そこはまたより細分化してアンケートをとろうとは考えておりました、実際にそれほど忙しくない局であれば、大体10分未満で出すことができたりもしますので、10分という数値が必要かなと思いました。

多少忙しいところだったり、忙しい時間帯ですと、大体20分未満で行っている。ちょっと長かったなという感じで30分。お客様も大体30分も待ちますと、だんだんイライラとされてくるところですので、30分というのも1つの区切りかなと考えております。

ここは細分化して、聞いてみるかと考えているところです。

小林副主査 アンケートを年2回程度やるということですが、2回で良いのですか。どちらも80%以上の評価を得ることというラインが一応引かれていますよね。

島田局付 はい。

小林副主査 80%というラインだと、80%に「普通」評価まで入れるのが良いのかどうかという論点もあると思うわけで、というのは、委託費の減額措置がありますね。減額措置のところ、非常に分かりにくいのが、その過失の程度に応じてとか、その程度に応じて5%乗じた金額を限度として減額すると書いてある。だから、過失の程度をどうやって見るのかということと、遅れたという程度をどう見るのかということとは、この記述だと全然わからない。だから、その部分をもう少し考える必要がある。

つまり「市場化テスト」の場合は、効率性とサービスの質がポイントになるわけで、この場合、減額措置だけが設けられているわけだけれども、減額措置だけが設けられていると、やはりセーフガードしなければいけないので、コストというものをかなり厳密に見積もって、低いコストというよりも、サービスレベルを達成できるというコストを見積もることになると思うけれども。

それと業務のサービスの質を向上しようというインセンティブが働かなくなってしまう。だから、80%という一律の基準で見てしまって、「普通」評価まで入れていいのかということと、インセンティブをもっと設けた方がいいのではないか。サービスの質を見るときは減額措置の部分と、増額するというインセンティブの部分とを、もう少し詰めて考えた方がいいと思うのですが、如何ですか。

島田局付 先生のおっしゃるとおりだと思います。できれば、ディスインセンティブというペナルティーに加えて、頑張ればこれだけ委託費が上がるというインセンティブを設けたいなと我々も考えているところですが、予算との関係でなかなかインセンティブでの予算取りが難しく、そこは何とか工夫できないかなということで、色々と事務局にもご相談申し上げているところですが、そこがなかなかクリアできないところがありまして、今のところは、ちょっとここに設けていないということなんです。

小林副主査 そこは色々と、考える必要がありそうですね。

もう一点は、4ページの「最低必要人数」というところで、東京法務局が4名、大阪法務局が3

名、その他が2名というのがあるわけですが、これは何に基づいているのかというのがよく分からない。加点項目との関係があるのですか。

島田局付 要素としては三つ考えておりまして、一つ目に事件数、二つ目に今実際に何名体制でやっているか、三つ目は、法人と不動産を一緒にブースでできれば良いのですが、それがかなわないところもあります。そういった要素を加味しまして出しております。

東京と大阪というのは、事件数の要素が一番大きいわけではございますが、事件数で突出しております。今、私どもで考えている基準からすると、4名や3名というのは、東京と大阪だけでございまして、それ以外全国的に見まして4名、3名にあたることはないと考えております。

それ以外の登記所でも、特に1名体制ですと、その方が倒れてしまったような場合には、その登記所には誰もいなくなった、といったことも考えられるわけです。

今回はすべて本局で実施するわけですし、事件数の規模的にもある一定以上ありますし、ブースが分かれているところもありますので、そういったところをすべて総合して、それ以外のところは2名とさせていただいております。

小林副主査 あと、別紙「委託業務において取り扱う証明書等一覧」で、色分けしてもらって、後ろの方に各局の取扱件数が載っているのだけれども、これは業務量に関する非常に重要な情報かなと思います。それで、ピンクの所でもコンピュータから出力するものと、複写機器によって云々、という取扱いの違いがありますよね。この部分は区別されずに、例えば札幌のデータでは載っているという理解でよろしいのですか。ピンクの部分が全部合算されているという理解でよろしいのですか。

島田局付 例えばピンクの取扱件数のところだと、先生がおっしゃったとおり、コンピュータから出力するものと、コピー機で出力するものがごっちゃになっております。これはそもそも今回のような目的のためにとっている数字ではなく、法律上一緒にくくられるような種類のものを統計しているわけです。

確かに業務量は多少差が出てくるので、本当は別の数値があれば良いと思って、我々もそれなりには探していたのですが、そういう目的で今まで統計をとったものではありませんし、またそれをとるのも難しいという技術的なこともありまして、そのようにはなっておりません。ですので、ピンクの部分は両方ございますし、青も両方あったり、混ざっていたりするところです。

紺野民事調査官 ピンクのところですけども、従来コンピュータ化するまでは、登記簿謄抄本と言われていたものですけども、これをコンピュータ化して、いわゆる電子化することによって証明書になった。いわば同じものです。

次に「要約書（閲覧）」とありますけれども、実はコンピュータでの閲覧制度というものがなくなりました。それで要約書という形でお出しすることになったわけでありまして、閲覧と要約書というものは同じ性質です。こういうくり方で統計がなされておるから、表し方がこのようになっているところです。

小林副主査 それとちょっと関係するのだけれども、業務の実施状況に関する情報のところで、ここはほとんど人件費情報になっていると思います。つまり、常勤職員、非常勤職員が1日8時間

換算で、委託費のところは業務委託職員、民間の数というのが出ているのだけれども、この人にかかるコストだけの情報では、多分、民間事業者さんはコストの見積りができないのではないかと思います。コストの見積りをするときには、どんな業務にどんな人が就いていたのかということ民間事業者は考えないと、その局のコストを算定できないと考えると思います。

そうすると、先ほどのピンクなどに色分けした取扱件数のところを見ざるを得ないということになったときに、この人たちは一体どういうコスト、どういう作業にかかっていたのかということのリンケージをどのように読み取るのかという案内がないと読めないと思うのですけれども、どうですか。

二宮補佐官 別紙9のところは、まず各登記所22局共通の情報を頭につけて、基本的に対象となるすべての登記所の共通的な情報の開示事項を記載しております。それ以後は各登記所の個別事情だということに記載させていただいています。

その中で人員の関係でございますが、注記事項で、一応、私どもの方で必要とする経費等、事業者さんが積算されるにあたりましては、通常、例えば減価償却とかいろいろな開示情報があるようになってるのは承知しているわけですが、私どもの方は基本的に今ある国の施設、機械等をすべて無償貸与しようとしております。ですから、そういった経費は事業者さんに負担をいただくことは今のところは想定しておりません。

あと、事業者さんが事業費等を積算するにあたりましては、当然ながら、今まで国はどのような体制で、どれぐらいの費用がかかっていたのかという、多分そういう趣旨で開示情報が作られていると思うのですが、その中で、私どもが示しております常勤職員というのは、どういう事務をフローの中でやっていましたといったことで、「常勤職員はこういったことをやっています、業務委託職員はこういったものをやっています」ということを書かせていただきました。あとは、フロー等を見ていただいて、工程で自分はどのような担当かということ、リンクして理解していただく。多分、細かい枝葉のところは多々あるかと思いますので、ここは前からご指摘いただいておりますが、現地説明会等を実施し、説明せざるを得ないのではないのかなと考えております。

櫻谷主査 よろしいですか。

小林副主査 とりあえずいいです。

櫻谷主査 あと、いかがでしょうか。

逢見委員 サービスの質について伺いたいんだけど、2ページの「確保されるべき公共サービスの質」の中の「ア 印鑑証明書等の適正な引渡し」で「印鑑証明書及び印鑑カードを請求者以外の第三者に誤って引渡さないこと」とございます。正確さということで、なぜ印鑑証明だけなのか。別紙3のフローチャートで見る限り、各種登記事項証明書、地図証明とか色々あるけれども、どうして印鑑証明だけ取り上げたのですか。

島田局付 特に他人に渡って非常に問題がありますのは、印鑑証明書及び印鑑カードです。登記事項証明書はご案内のとおり、勿論、請求者以外に渡すこと自体は問題はあるのですが、公開情報ですので、誰に渡っても、そのこと自体で問題が生じるわけではないわけです。ただ、請求がないのに渡してしまったというのは、問題ではあります。

印鑑カード、印鑑証明書のところは、実際に法人の本人確認にも使うところですし、これを使って更に悪用されて、犯罪に使われたりもし得るようなものです。ですので、非常に大事なものでして、例えば印鑑証明書を打ち出す紙につきましては、登記事項証明書の紙と紙質、紋様等は一緒に地紋紙という紙を使っておりますが、印鑑証明書については、番号で管理している。そのくらい重要性に差があるものですので、これを特出しして挙げているところです。

逢見委員 あと、閲覧についてのチェックというのは要らないのですか。

島田局付 閲覧の業務内容といたしましては、請求者が見たいものについて、請求者とやりとりしまして、要するにその場で確認しながら、まずこれを見ていて、更にこれが必要になりましたということで、それも請求してくださいということで請求してもらって、また更にそれを見せるといったような業務になります。あとは機械的に抜き取らないかとかいうところを監視するだけです。正確性といったところが問題になるわけではありません。

ただ待ち時間につきましては、開始するまでに窓口が全体に滞っている場合、閲覧まで待たされることとなりますので、閲覧までに要した時間ということで含めることとしております。

小林副主査 先ほどのことに関連して、非常勤職員の業務内容が常勤職員の事務補助と書いてありますが、これは具体的にどういうことですか。

二宮補佐官 これは 16、17、18 年度の今までの実態ということで書いておりますが、今までは実際には民事法務協会さんにやっていただいておりますが、外部委託のところは、主に委託しているのはオペレーター業務です。それ以外のところは、基本的に職員がやっております。

作製のところは外部委託をしております。基本的にでき上がったものを確認する、お客様にお渡しするというのはすべてうちの職員がやっております。

あと、閲覧や倉庫の方から出してきて対応をするのも、基本的にうちの職員が従来はやっておりましたので、そういったところで、倉庫の方へ行って出していただくとか、そういった補助的業務はすべて民事法務協会にお願いしている実態がありました。

小林副主査 業務フロー図の中に、そういうことを書き入れることはできないのですか。主に常勤職員の方が担当していたプロセスの手続の部分とオペレーター業務の部分との間をつなぐような、非常勤職員さんのところは書き込むことはできないのですか。

紺野民事調査官 従来、実施のフロー図という形で別に作るということでしたのでね。

小林副主査 17 ページあたりに業務フロー図があるけれど、その部分に付けることはできるのではないか。

紺野民事調査官 こちらは委託する業務フローですので、従前の状態として、開示情報の方に付けさせていただくことは可能ではありません。

小林副主査 わかりました。

もう一つは、5 ページの「加点項目審査」の部分ですが、そこに「公共性に係る事業の受託実績があるか」とある。そこは公共性という言葉にこだわらずに、例えば機密情報を扱うとか、セキュリティの業務であるとか、別の言葉にすることはできないのですか。

つまり、公共性に係る事業とは一体何なのかというと、パブリックセクター、パブリックが委託

した業務ということになると、委託先が非常に限定されてしまうので、今までそういうことをやっていなかったところは参入するのが難しいことになるとは思います。その辺はどうですか。

島田局付 ここで考えておりますのは、例えば電気や水道、そういったところも入ってくるかなということ。要は、そういう公共サービスに関わっているところの公共性を見たいということです。

小林副主査 公共性を見たいということなのですか。

島田局付 ここは、その趣旨です。

小林副主査 公共性を見たいというところに、プラスの評価をする。勿論、公共サービスを請け負うので公共性という観点はあるのかもしれないけれども、この業務を民間がやることになって、実績について審査しているので多分問題になるのではないですか。だから、民間事業者がこの業務に新規参入したとして、それが問題なく、今までパブリックとやっていたのと同じ、あるいはそれ以上にできるかどうかということを見る。その潜在性を見るということであれば、これまでやってきたことに拘泥しなくてもいいのではないですか。

島田局付 先生のおっしゃるとおりです。中身というか、実質があるかどうかということを経営的には見られれば良いのですが、それを生で求めると、どうやって見るのかというところがあります。実績というのは、それを見る一番良い材料ですので、実績で見ようというところで仕組んでいるところです。

小林副主査 ダイレクトに言ってしまうと、この業務は民間事業者さんが競争するといった意味では、既に委託を受けている民事法務協会が非常に有利な立場にある。だから、競争という意味で、勿論、結果的に民事法務協会が落札することがあってもいいけれども、最初の審査の時に民事法務協会がはじめから加点になるといった項目をつけるのは、競争の公平な整備といった観点からは問題があるのではないかと。

だから別の観点で、例えばセキュリティー業務がいいのかわからないけれども、先ほどの誤発行がないようにといった点では、そこはスペシフィックフォールドだとすれば、「誤発行がないように情報機密を十分に管理できる能力がある」といったような点で評価をした方が、全部をスタート地点で見られるように思います。

島田局付 ちょっと検討させていただきたいと思います。

ちなみに、今、先生がおっしゃった、例えばセキュリティー管理というのは「管理体制」の必須項目のところで挙げています。実質をうまく表せるかというところは、技術的なところがございまずので、それは事務局にもご相談しながら検討させていただきたいと思います。

榎谷主査 「A 相対的に優位」「B 標準」「C 相対的に劣位」というのは、入札者の中の相対性を言っているのですか。

島田局付 そうです。

榎谷主査 ということは、3者あればA、B、Cがつくとします。4者、5者のときはどうするのですか。

島田局付 例えば相対的に優位なものが2者あれば、Aが2者ということになるのかと思います

し、1者がとびぬけて優位であれば、そこが相対的に優位で、あとは差をつけて、B、Cに振り分けられることになろうかと思えます。

榎谷主査 何となく、かつて経験があった人が一番相対的に優位になるようなイメージがあるので、結果的にこの加点の仕方だと民事法務協会が全部取ってしまうのかなというイメージがあるのですが、その辺は如何ですか。結果的に民事法務協会が取るのは仕方がないにしても、この整理の仕方だと、自動的に誰が考えてもそうになってしまうのではないかと。

民間事業者を育てるという観点も必要だと思うので、育てるために入札するというようなこともなかなか難しいのかも分からないけれども、そういう競争相手を作るというのも、結果的に法務省のコストが下がることになると思えますので、是非ともそういう観点から見ていただきたい。

島田局付 この部分につきましては、再検討させていただきたいと思えます。

佐藤専門委員 今、榎谷主査がおっしゃられたことについて補充したいのですが、実際に総合評価一般競争入札で出てくる提案を審査してみると、絶対評価するのか相対評価するのかというのは、一応抽象的に事前には問題になるのですが、実際に提案書を読めると、これは相対評価にしかたないです。つまり、あちらに何点つけたのだったら、こちらの方が明らかにいいよねとか、こちらの方が劣っているねというのはよくわかるのだけれども、絶対評価は説明の観点からすると、なかなか難しいところがあるのです。

私が心配するのは、相対評価で、どれでもいいのだけれども、例えば相対優位で60、30、0がついているというのは、要するにその項目についての満点と半分の点と0点ということですね。

島田局付 さようございます。

佐藤専門委員 今もまだ掲載されていれば見てもらいたいものだけれども、PFIでやった事業で東京都の多摩広域基幹病院の総合評価一般競争入札の評価の仕方がこれだったのですよ。最初から出てきたチーム数によって、100点、50点、0点あるいは100点、80点、60点、40点、20点、0点というように、出てきたチーム数によって刻み方を決めておいたのです。その評価のやり方は、非常に楽です。

ところが、最後に公表するときに点数を発表したのですが、結局、1位、2位、3位をつけるのに、100点、90点、80点と言えいいものを、100点、50点、0点としたために、せっかく頑張って提案してきた最下位の方が、加点事由が0点になってしまって、そんなに提案内容に差があったのかということで、その業者さんは、東京都の病院案件にはもう絶対に出るものかというふうに、ものすごくディスカレッジしてしまったのです。

つまり、順位付けということから言うと、この相対評価のやり方の事前配点というのは、点数をつける側の便宜が物すごく優先したやり方であって、公表の仕方に気をつけないと、今後、先行してやっていらっしゃる業者さんがいる案件については、どう頑張っても太刀打ちできないのだからということで、ものすごくほかの事業者さんはディスカレッジしてしまうと思うので、そのあたりはちょっと気をつけた方がいいのではないかなと思うわけです。

榎谷主査 それから、私も何点がございませう。どうしても今日聞かねばならんと思っている点が、あります。

30 ページ以降に数字があるのですが「2 従来の実施に要した人員」というところがある。ここは常にこういう人がいたという話なのか、組織に所属していて、交代要員も含めての人数なのか、どういう人数のことを言っているのですか。

二宮補佐官 こちらにつきましては、例えば 30 ページあたりに札幌の 18 年度の数字が載っていますが、これで申しますと、「常勤職員」は私どもの正規の職員で、4 名。これは年間を通じて従事した者という形でカウントしております。ただ、例えば私二宮がずっといたかということ、途中で交代、ローテーションなどもあるかもしれませんが、人数として 4 名ということになる。当然、人が替わったりしておりますので、それらを含めて、上の人件費等は当該いた者に支払われた給与を積算して、実績でございますが出しております。

「非常勤職員」につきましては、小数点になっておりますけれども、これは 1 日 8 時間に換算しております。ですから、時間的に短い雇用をしている者が中にはおりますので、それを同じ 1 とカウントするのは、表示上好ましくないだろうということで 8 時間に引き直しています。

あと、下の「民間」のところにつきましては、実際に民事法務協会からいただいた数字を書かせていただいているところでございます。

榎谷主査 ということは、平成 18 年度には札幌においては 11.6 人が常にずっといたということですか。

二宮補佐官 はい。

榎谷主査 そうすると、若干の交代要員も準備しておかないといけないということなのですね。

二宮補佐官 さようでございます。そういった意味で、参考にさせていただこうということです。

榎谷主査 常にいた人数で間違いはないね。

二宮補佐官 はい。

榎谷主査 それから、28 ページ「人件費」の「常勤職員」ところで「短期掛金」「介護掛金」「長期掛金」とあるのは、何のことを言っているのですか。

二宮補佐官 短期掛金というのは、個人が当然ながら支払っているものがありますが、これは国が負担するものでございます。

紺野民事調査官 共済組合です。

榎谷主査 法定福利費と考えていいわけですね。

二宮補佐官 そうです。

榎谷主査 年金とか健康保険とか、そういうものなのですね。

二宮補佐官 そうです。

榎谷主査 法定福利費が入っているという意味ですね。

二宮補佐官 そうです。

榎谷主査 わかりました。

あと、3 ページに「ウ 入札書の内容」の最後に「併せて、経費の積算内訳書を添付すること」と書いてありますけれども、こういう積算内訳書まで必要なのですか。結局、人件費だけですよ。

紺野民事調査官 これにつきましては、これから積み上げていくものの参考にさせていただけれ

ばということでございまして。

榎谷主査 実績を出せというのはまだ分かるけれども、結局これだと人件費しかないので、そうすると何なんだよという話にならないかなと思います。

紺野民事調査官 人件費のほかに諸経費として、例えば事前研修でかかった費用、あるいは運営上必要な経費といったものも、恐らく入ってくるのだらうと思いますので、そういったところを参考にさせていただいて、その後の国の価格設定に役立てたいと思っております。

榎谷主査 事前に経費の内訳書を出したところはないですね。そういうところはありませんか。これはちゃんと見ましたか。もしあったなら調べ出してもらえないか。

島田局付 ちょっと、調べさせていただきます。

榎谷主査 それから、8ページに「引継ぎ」とあります。これは国から民間事業者に引継ぎというのが必要だけれども、これは他のところもそうなのかもわからないが、終わった後にまた引継ぎしてもらわなければいけないですね。

島田局付 おっしゃるとおりです。

榎谷主査 その辺の引継ぎ業務というのは、どこかに入れておかないといけない。引継ぎ義務はどこまで課すのか。つまり、3月で終わった後も4月に義務があるのかなのか。

島田局付 それは先生、おっしゃるとおりです。

榎谷主査 そういうこともコストに反映するという意味で、入れておかなければいけない。

島田局付 明記するようにいたします。

佐藤専門委員 今の引継ぎのところ、実施要項(案)の書きぶりには特に関係のないことだけれども、現状これは落札した人が民間事業者から引継ぎを受けなければならないという落札者の義務として書かれているのですけれども、逆に民事法務協会以外の応札者の方々から見た場合、落札した後に民事法務協会に協力してもらえるのか。

先ほどから聞いていると、引継ぎの部分は専門の担当者の方を設けてマニュアルづくりにずっとつき合ってもらいたいくらい重要な部分だと思う。

逆に言うと、今の民事法務協会に対する委託の内容として、この入札を出すにあたって、他の業者が落札した場合に、むしろ協会側の義務としてこの引継ぎに協力するという、何か法務省としてその辺は確保できているのですか。今回の入札のたてつけが、他の落札者が出る可能性もあるという前提であれば、その部分に対する何らかの手配が要るのかなと思うけれども、当然そういう前提となっているのでしょうか。

島田局付 おっしゃるとおりです。

現在、試行でやっております 10局につきましては、契約内容に入れてございます。それ以外の12局で一部委託しているところの引継ぎにつきましては、きちんと手立てを講じようと考えているところですが、最悪、契約関係でございますので、いきなりやれといってもやってくれない可能性もあります。そうしましたら、国に返してもらって、国がきちんと引き継ぐことも当然やろうかと思っております。

榎谷主査 細かいことだけれども、災害や地震などが起きて、例えば新潟でも地震があったけれ

ども、2日間か3日間業務ができないときには、委託料はどうなるのですか。その辺についての書きぶりがあるのかないのかわからなかった。

島田局付 契約では、例えば簿冊を積んだものが今回も倒れて散らばってしまったとかいうものについては、協力していただくべく契約条項には盛り込もうと考えております。

榎谷主査 特に新潟の登記所で、閉鎖したところはなかったのですね。

島田局付 今回、閉鎖はございません。

榎谷主査 そうですか。

紺野民事調査官 事故等があっても、やはりお客様はいらっしゃいますので、窓口対応は当然必要になってまいります。ですから、受託した民間事業者の方には当然配置していただく。教育体制をもって、そここのところで処理していく。

榎谷主査 法務局で全部やらなければいけないのですね。

紺野民事調査官 そういうことになります。

榎谷主査 わかりました。

9ページの「委託事業に係る評価に関する事項」で、これは平成21年12月に実施すると書いてあるのですが、(2)(3)を見ると、アンケートは年2回やるわけですよね。

島田局付 そのアンケートとは、また別のものです。

榎谷主査 また別の形のアンケートをやるということなのですか。

島田局付 調査用のアンケートを考えてございます。

榎谷主査 相当詳しい調査をするということですか。

島田局付 はい。

榎谷主査 調査項目は、基本的に毎日報告しているようなものの累計かなと思ったのだけれども、アンケートは違うということですね。

島田局付 アンケートは別途です。

榎谷主査 でも、満足度や閲覧までに要したとか書いてあるので、同じかなと単純に思っていましたね。累積でやっていけばいいので、わざわざ改めてやる意味がどこにあるのかな。ここで一度締め切ってやってみるのは分かるのですが。

島田局付 さようございます。調査項目のときにも、また事務局にもご相談することになるかと思いますが、特に今までのもので足りるのであれば、確かに具体的に実施するものはないかもしれないけれども、実際に3年間通して、まだ2年ぐらいでしょうけれども、もうちょっと違った観点での項目もあろうかと思しますので、実施しようと考えております。

榎谷主査 法務局が直接行っている直営の部分についてはアンケートはやらないのですか。ある意味では一つの競争ですよ。

島田局付 はい。基本的には委託前、委託後ということですよ。

榎谷主査 それはそれでいいと思うのですが、委託していない直営のところも、時間や満足度は非常に大事なことだと思うので、やはり調査をやるべきではないか。官民競争とは広い意味ではそういうことだろう。入札要項とはちょっと違って、やるべきではないかと思えます。

島田局付 ご指摘を踏まえて、検討したいと思います。

榎谷主査 まだまだ質問がたくさんあると思いますので、事務局を通してでも、また質問させていただくこととします。

最後に事務局から何か連絡ございますか。

徳山企画官 法務省には、今日はこの後ちょっと事務的に残ってもらいますけれども、一応これで終了という形をお願いをいたします。

榎谷主査 私自身もまだ聞きたいことが幾つかあるのですが、また事務局を通じて色々と相談しますので、要項に活かしていただきたいと思います。

それでは、本日の「入札監理小委員会」は、これで終了したいと思います。

(終 了)