

第 93 回入札監理小委員会 議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第 93 回入札監理小委員会
議事次第

日 時：平成 21 年 6 月 12 日（金） 19:05～19:56

場 所：永田町合同庁舎 1 階 第 1 共用会議室

1. 開 会

2. 実施要項（案）の審議

○ 登記簿等の公開に関する事務（法務省）

3. その他

4. 閉 会

<出席者>

（委 員）

樫谷主査、渡邊副主査、稲生専門委員

（法務省）

民事局 小川総務課長、内野局付、多田民事監査官、
上村補佐官、三枝係長、古屋主任

（事務局）

佐久間事務局長、関参事官、森山参事官、山谷企画官

○樫谷主査 お待たせいたしました。ただいまから「第93回入札監理小委員会」を開催したいと思います。本日は法務省の「登記簿等の公開に関する事務」の実施要項（案）について審議を行います。

本日は法務省民事局総務課の小川課長に御出席いただいておりますので、昨年の審議で課題とされた事項、既に実施している事業の実施状況等を踏まえ、修正した実施要項（案）の内容につきまして御説明いただきたいと思います。20分程度でお願いしたいと思います。

○小川課長 御紹介いただきました民事局総務課長の小川でございます。本日はどうぞ、よろしく願いいたします。それでは、今、御指示のございました「民間競争入札実施要項（案）」の内容につきまして、変更点を中心として御説明申し上げたいと思います。担当の方から説明をさせていただきます。

○多田民事監査官 民事監査官の多田でございます。どうぞ、よろしく願いいたします。それでは「平成21年度 登記簿等の公開に関する事務 民間競争入札実施要項（案）」につきまして、昨年度からの変更点を中心に御説明いたします。

資料A-2を御覧ください。まず、1ページの2「委託業務の内容及びその実施に当たり確保されるべき公共サービスの質」の（1）「委託対象登記所」についてです。委託対象登記所は、別紙1の「対象登記所等一覧」のとおりであります。今回の入札は41の法務局、地方法務局で実施することとしております。

ただし、本日の資料におきましては、現時点で存在する登記所を掲げており、今後、登記所の統廃合により変動することがございます。

次に実施要項に戻っていただきまして、（4）「確保されるべき公共サービスの質」のイ「各種証明書等の適正な作製・引渡し」についてです。ここでは「なお」書きとして「受託事業者は各種証明書等の作製・引渡しに係る過誤事案が発生した場合には、直ちに当該事案が発生した原因を調査して、改善策を講じ、速やかに国に報告しなければならない」という文言を追加いたしました。

各種証明書等の適正な作製・引渡しは、乙号事務を実施するに当たって最も基本的であり、かつ重要なことです。しかし、残念ながら、本年4月以降の実施状況を見ますと、何件かの過誤が発生しています。同様の過誤が繰り返されないようにするためには、直ちに原因を調査して改善策を講じる必要があります。これまでも過誤が発生した場合に、その都度、個別に指示をしてこのような対応をしておりますので、その取扱いを実施要項上、明示するものです。

次に（5）「契約の形態及び委託費の支払」のイの部分です。ここで36か月としましたのは、実施期間を3年間とすることに伴って変更したものです。なお、実施期間を3年間とすることにつきましては、次の3の「実施期間」のところで説明します。

次に3「実施期間」についてです。実施期間につきましては、昨年度の本小委員会における実施要項の議了の際に、樫谷主査から「実施期間は多様な民間事業者の参入を確保するに当たっての重要な要素であることを踏まえ、次回以降の事業実施期間については、今

回の入札実施結果や民間事業者の意見等を踏まえて、必要に応じて見直しを行うこと」との御指摘をいただきました。

昨年度の入札におきましては、35局において36の入札手続を行ったところですが、その結果、19事業者、延べにしますと141事業者に応札していただき、1社のみ入札参加となった入札はなく、結果としては7事業者が落札をいたしました。このことから、御指摘のありました「多様な民間事業者の参入」が確保できたものと考えております。

また、昨年度、入札に参加していただいた事業者に対して、4月から5月にかけてアンケート調査を行いました。その調査におきましても、実施期間についての意見・要望は特にありませんでしたので、昨年度の入札監理委員会において御了承いただいた措置に関する計画で定めたとおり、今回の入札の実施期間は3年間としたいと考えております。

次に4の「入札参加資格」についてです。入札参加資格につきましては、(3)として「予算決算及び会計令第70条の規定に該当しない者であること」を追加いたしました。予算決算及び会計令第70条は、一般競争入札に参加させることができない者を定めた強行規定であり、乙号事務の民間競争入札も一般競争入札で実施するものであって、当然、この規定が適用されますので、これを実施要項上、明示するものです。

次に3ページの5「入札に参加する者の募集」についてです。(1)の入札スケジュールについては、全体としてはほぼ昨年度と同様の時期、期間としておりますが、クの「引継・準備期間」、これが非常に重要だということを痛感しておりますので、その期間が少しでも長く確保できるよう、若干の前倒しをしております。

また、オとしまして、今回、新たに入札参加者による説明、プレゼンテーションを加えています。このプレゼンテーションは提案書の審査をしていただく外部有識者である評価委員に対して、入札参加者から提案書の内容を口頭で説明していただき、併せて質疑応答をすることにより適正な評価に資することを目的とするものです。

なお、他省における市場化テストにおいてもプレゼンテーションを実施している例が複数あり、また、昨年度、入札に参加していただいた事業者に対して実施したアンケート調査においても、複数の事業者から「適正な評価の観点からプレゼンテーションを希望する」という御意見もございました。

次に(2)の「入札実施手続」のア「入札の単位」についてです。基本的には昨年度と同様、法務局、地方法務局ごとに全庁一括して入札することとしております。東京法務局につきましては、入札対象庁全庁の事件数を合計すると、500万件を超えることとなりますので、これも昨年度と同様、民間事業者の参入のしやすさを考慮して、23区内の5庁と多摩地区の3庁の2つに分割して入札を実施させていただきたいと考えています。

次にウ「入札書の内容」についてです。括弧内に「及び委託業務開始前に実施する研修のための人件費」という文言を加えています。委託業務開始前に行われる研修のための人件費は昨年度も受託事業者において御負担いただいております、これを明示するものでございます。

次に4ページの6の「委託業務を実施する者を決定するための評価の基準」についてです。ここではまず柱書きに「入札参加者は、評価委員会において、口頭による説明（プレゼンテーション）を行わなければならない」という文言を追加しました。

プレゼンテーションを行うこととする趣旨は、先ほど、入札スケジュールのところで述べたとおりでございます。なお、本年度は評価委員の人数は原則として5名とすることとしたいと考えております。

次に（1）のアの（ア）「基本事項（登記に関する知識等）について」です。実務経験者となる司法書士等について、法律上、これらの資格の欠格事由に該当する者を排除する旨を追加しています。実務経験者は乙号事務を実施するに当たり、中心的な役割を担う者であります。登記に関する事務を行うことを業とする司法書士等が実務経験者となる場合、資格があることを基礎として実務経験者と認定する以上、法律によって資格を有しないと規定されている者を実務経験者に含むことは適当ではないとの考慮から、司法書士法等に定める欠格事由に該当する者を除くことを明示したものです。

次に実務経験者等の最低必要人数についてです。実務経験者等の配置につきましては、昨年度と同様の基準で、入札単位ごとに最低必要人数を配置することとしたいと考えております。

実務経験者等の配置については、昨年度の本小委員会における実施要項の議了の際に、樫谷主査から「事業の実施状況を見た上で、次回以降、必要に応じてその配置要件などについて見直しを行うこと」との御指摘をいただきましたが、本年4月開始庁の実施状況に照らしても、今回の基準が最低限の基準であると考えており、配置基準をこれ以上、緩和した場合には適正な業務実施が困難であると考えております。

また、民間事業者アンケートにおいても「実務経験者の最低必要人数を減らすべき」との意見はございませんでした。なお、先に御説明したとおり、昨年度の入札では多様な民間事業者の参入が確保されており、また、今年度、委託を開始した局においては実施要項で定めた最低必要人数を超える人数を配置している例も、多数ございました。

したがって、今回の実施要項においても、昨年度と同様の基準で法務局、地方法務局ごとに最低必要人数を定めることとしたいと考えております。各局の最低必要人数は表のとおりでございます。

次に（エ）「研修体制について」です。1ページ、めくっていただきまして、ここでは受託事業者が委託業務の開始前に業務従事者に研修を実施することを明示するとともに、登記事務に関する知識を習得させるための研修、端末研修、コンプライアンス・セキュリティ研修、この3つを加えました。

受託事業者が研修を行わなければならないことにつきましては、不動産登記法等の特例規定を定めている公共サービス改革法第33条の2第2項において「特定業務を実施する公共サービス実施民間事業者は次に掲げる要件のいずれにも該当する者でなければならない」とされ、同項第2号において「個人情報の適正な取扱いを確保するための措置、その

他、特定業務を適正かつ確実に実施するために必要な措置として、法務省令で定める措置が講じられていること」とされております。

この規定を受けた法務省令において、公共サービス実施民間事業者が講ずべき措置の一つとして「特定業務に係る法令、特定業務の実施方法及び個人情報の適正な取扱いの方法についての研修、その他特定業務の適切かつ確実な実施のための研修の計画を策定し、これに基づいて特定業務従事者に対して研修を実施すること」とされております。

このように、研修を実施することは法令上、受託事業者に義務付けられていますので、この規定に基づき、実施要項の必須項目の中で具体的な研修の種類を例示するものです。

次、7ページのイ「加点項目審査」の（ウ）「研修計画についての提案」についてです。先に説明した必須項目としての研修が委託業務開始前の研修であるのに対し、加点項目として提案していただく研修は委託業務の開始の前後における研修であることを明示し、併せて委託業務の開始後に欠員が生じた場合などに補充する業務従事者に対する研修についても、加点項目として提案していただけるよう、括弧書きで追加しました。

これは、本年4月に委託を開始した庁の実施状況を見ますと、よりよいサービスを提供するためには、事前の研修はもとより、業務開始後の継続的な研修も大切であると思われること、及び欠員が生じたときの補充者についても、研修を実施することが必要であるとの考慮によるものです。

次に8ページの7「従来の実施状況に関する情報の開示」の（5）「従来の実施方法等」についてです。後ろに別紙8が付いていると思います。ページ数で言いますと、40ページを御覧いただけますでしょうか。

本年度は、先ほど申し上げたアンケート調査結果等を踏まえまして、入札参加事業者による要員配置等の検討の参考に資するため、新たな開示情報としまして、下段の方にございますが、一つは「乙号事件の曜日別動向」、それから、その下にございます「請求書枚数の時間別動向」、この2つのサンプル調査の結果を追加しております。

実施要項にお戻りいただきまして、次に9ページの一番下の（3）のア「委託業務開始前の研修及び引継ぎの実施」についてです。まず、（ア）の「研修」については、必須項目として明示した事前研修の実が上がるよう見直しを行いました。

10ページを御覧いただきますと、まず、（ア）の「研修」については、具体的には昨年度の実施要項では「受託事業者は委託業務の開始前に委託業務に従事する者に対して、委託する業務の実施に必要な研修を実施しなければならない」とした上で「事前研修に国の協力を得る場合に研修の実施計画を提出する」というルールにしていたのですが、この事前研修がより効果的に行われるよう、受託事業者において業務に従事させようとする者の経験、能力を踏まえた具体的な研修計画を策定し、1月中旬ごろまでに国に提出していただく上で、その計画に従って研修を実施していただくこととしております。

また、国はこの研修計画に関して必要な助言を行うことができることとし、更に受託事業者には研修の結果を3月末までに国に報告していただくこととしています。このような

仕組みにより、受託業務開始時に業務従事者に十分な能力を備えていただきたいと思いますと考えております。

次に（イ）の「引継ぎ」については、業務を実施する上で指導的な役割を担っていただく業務管理者に対して、業務処理上のノウハウの引継ぎを国が十分行うということを追加いたしました。これは4月以降の各登記所の実施状況を見ると、業務管理者の差配能力いかににより、待ち時間などのサービスに大きな差が生じたことから、業務管理者に身につけていただきたいと思います業務処理上のノウハウを業務開始前に、十分、引き継ぐこととしたものです。

次に11ページの10の（3）のク「再委託」についてです。ここでは（エ）と（カ）について他省庁の市場化テストの実施要項の例に倣って記載するのが適当である旨、事務局から御指摘をいただきまして、それを追加したものでございます。

次に10の（3）のコ「委託契約の解除等」についてです。（ウ）として「法第33条の2第2項各号に掲げる受託事業者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき」を追加いたしました。

公共サービス改革法第22条第1項第1号のハにおいて「法令の特例において定められた当該対象公共サービスを実施する公共サービス実施民間事業者に必要な資格の要件を満たさなくなったときは、契約を解除することができる」とされており、不動産登記法等の特例を定める同法33条の2第2項において「特定業務を実施する公共サービス実施民間事業者は、次に掲げる要件のいずれにも該当する者でなければならない」と規定されていますので、この規定に従いまして、解除事由として明示したものです。

次に12ページの13の（2）「国の監督体制」のウについてです。ここでは「本委託業務に関し、公共サービスを適正に実施し、又は向上させるとの観点から」との文言を追加いたしました。

これは、随時、行うこととしている打合せは、単に事務的な連絡をすることを目的に行うものではなく、公共サービスの適正な実施と更なる向上を目指して行うものであるということを明らかにするために加えたものです。

次に（3）「受託事業者の責務等」についてです。ウとエについて他省庁の市場化テストの実施要項の例に倣って記載するのが適当である旨、事務局から御指摘をいただきまして、加えたものでございます。

以上が実施要項（案）の昨年度からの主な変更点であります。

最後に措置に関する計画の変更点についても、今、御説明してよろしいでしょうか。資料のA-7。1ページ目の1「平成19年度に実施する入札」の部分と、2「平成20年度に実施する入札」の部分は変更はございません。

2ページ目に3としまして「平成21年度に実施する入札」とありますが、この部分は、今回、書き加えたものであり、本年度の実施要項（案）の内容に沿って記載いたしました。一番下の4の平成22年度以降の拡大措置等の部分は、平成21年度に実施する入札につい

て、3として切り出して記述したことに伴い、所要の修正をしたものであります。

いずれも、昨年8月に官民競争入札等監理委員会において御了承いただいた内容から実質的な変更はございません。以上で説明を終わります。

○樫谷主査 ありがとうございます。それでは、ただいまの御説明につきまして、何か御意見、御質問がございましたらお願いします。

どうぞ、渡邊さん。

○渡邊副主査 御説明、ありがとうございます。それで、変更箇所についていろいろ御検討をいただいたというのは、大変、よく理解したつもりですが、一つ、今回のポイントとして、その研修の重要性ということを非常に詳細に検討しておられて、大変、充実した研修になるように御配慮をいただいているというふうに理解しているのですが、若干、その研修に関して御質問というか、サジェスションまではいかないのですが、その関係等をちょっと明らかにしていただきたいなと思っています。

まず、実施要項の3ページ目でいきますと、入札書の内容の中に、今回、委託業務開始前に実施する研修のための人件費を含むというふうに書き込んでいただいている、全体の目的からすれば、まさに必要な追加記載だと思いますが、後の方になると研修は必ずしも前に限られず、その後もやりますと。それも重要ですよという御説明をいただいたと思いますので、そういう意味で何かここは前に限る理由が何かあるのか、ないのであれば、同じ扱いになるのか、ちょっと、その辺りを確認させていただきたいというのが第1点目です。

2つ目が、あとでもう一点、何うこととも関連しますが、研修を受けた者とその業務を行う者の同一性の確保というか、先ほど、欠員が生じた場合には受託した民間事業者が自分の責任においてきちんと、その研修だけ受けていなくなった人のかわりにといいのか、同じ研修をちゃんとやって、その上で業務に従事させるというところを何か明確にしないでいいのだろうかというところが、今の箇所です。

同様に、同じイシューですが、7ページ目の研修計画についての提案のところ、まさに欠員を生じた場合にどうするかというところを加点事由にとらえておられるのですが、やはり、そこまで研修が重要であるとすると、欠員が生じた場合の研修はむしろ必須の方にさせていただいて、とにかく、これだけは絶対に確保すると。それが確保できないぐらいであれば、もう、受託は難しいという仕切りの方がうまく機能するのではないかと思います。

○小川課長 それでは、私の方から御説明いたします。私どもの方は、先ほどの説明にございましたように、研修の重要性は今回の経験を踏まえて、十分、認識しておりまして、事前研修の重要性が第一だと考えております。

したがって、事前の研修としての研修の充実を必須項目として考慮した上で、業者によりまして、やはり途中で交替するような例もかなり見られましたので、その点については、言わば加点項目と考えたわけですが、今、渡邊先生の方から御指摘がありました点は、私どもとしても認識はかなり共通するところがございますので、この点は検

討をさせていただきたいと考えております。

○渡邊副主査 ありがとうございます。

もう一点、よろしいですか。もう一点、大変、細かいことで恐縮ですが、要項の2ページ目のところで各種証明書等の作製・引渡しに係る過誤事案が発生した場合の報告義務ということを規定されておられて、これはこれで私は重要なことだと思って賛成なのですが、他方、本当にその報告義務を課すだけで十分なのだろうか。

隠す人は隠すでしょうし、真面目に報告する人は、多分、規定がなくても報告するというのが実態だろうと思うのです。それを考えると、もう一つ、何か追加的な方策を考えなくていいのかなというところが、ちょっと、私の疑問でして、例えば、これが利用者がすぐに「これは間違いだ」とわかるようなものであれば、多分、利用者からの直接の、どこか別の苦情窓口といったものを設ければ、多分、それで済むでしょうし、利用者からは見えない過誤ということになると、恐らく、何かモニタリングの方法を少し考えないと、過誤に気がつかないで、後で大きな事態になると。

そういうことになってはいけないので、何かその辺りをどういうふうにケアしていくのか、お考えがあれば教えていただきたいと思います。

○多田民事監査官 今、想定されるスキームとして考えられるのは、毎日、日報という形で報告をいただくという方法があります。例えば、印鑑証明書について事前に用紙の数を把握しています。また、実際に請求がありますと、それで請求して使用した枚数が分かります。現在、その差を、先ほど申し上げた日報等で、毎日、報告を受けることにしております。例えばそれが、当方の把握する数字などと符合していない場合には、このことを介して事案の把握、その他の処理をすることができるということが考えられます。

あとは、直ちに把握できるかどうかということについての若干の疑問はありますが、監査も定期的にやるようなルールにしております。これは業務全般的に、申請書、あるいは先ほど申し上げたもろもろの用紙とか、そういったことを含めたそのチェックということもルール付けをしております。その監査においては集中的なチェックをすることができます。

あるいは、日々の監督ということにおきましても、登記所ごとに委託元責任者という役割の者を設けております。それが目視をするなりというようなことでのチェックも可能かと思っておりますし、併せて対象登記所にはカメラも備えるようにしていきたいと考えております。何らかの異変があれば、そのようなツールで確認することもできるのかなというふうには考えておるところでございます。今、御指摘がありましたとおり、黙っていた者が得をするということでは困りますので、そういうことがないように、引き続き、いろんな工夫をして、適正な実施が確保されるように努めてまいりたいと考えております。

○樫谷主査 よろしいですか。

稲生先生、何か。

○稲生専門委員 今年の4月から135か所の法務局において、実際に乙号事務の委託が行

われている。一方で問題点も出てきているということで、今回、研修に重きを置いた新しい実施要項（案）になっていると。大変、いいことだと思っています。

逆に言うと、応募する方からすると、ある意味ではそのトレードオフの関係で「重たくなっただな」というのが実感でございますが、それはさておきまして、具体的な話になりまじけれども、いただいた情報によると、一部の大規模登記所のところで交付時間が30分を超えとか、それが大変残念というか、ゆゆしき事態なのかなと、こちら側も思っております。

そこら辺のその分析の方でございますが、業務従事者全般に対する研修の不足とか、差配能力の問題は一般論としてはわかりますが、そこら辺は具体的にその民間事業者さんとのミーティングの中で、彼らの方も納得してこういう形が問題になっているというふうなことで、今回の対応に至っているのか、ちょっと、そこら辺の検証作業をどういうふうに行われたのかというのを、もし、よろしければお話しをいただければと思います。

○多田民事監査官 本年4月当初から4月いっぱい近くまで、毎日、すべての登記所から処理時間、あるいは過誤があったか否かということについて、本省の方に報告をするようなルールといたしました。

その中で、先ほど、おっしゃられた「処理時間が長い」ということについても、本省としても承知をしたということでございます。その結果によりまして、個別具体的に、非常に長時間となっているような局については、本省と現地の法務局と連携を取りながら、必要に応じて対応策を講じる必要があるれば、事業者さんと打合せをしていただくということをしたところでございます。今、委員がおっしゃられたような、その原因の認識、すなわち、先ほど申し上げた差配能力の不足でありますとか、そういったことについては、これはもう事業者の方もそういう認識をしているという報告を受けております。

併せて、改善の指示も口頭でするだけではなくて、必要に応じて書面でする必要があると認めたものにつきましては、現地の法務局と本省と協議をしまして、4例ほどでございますが、各法務局長名で文書による改善指示を出して、具体的にどこが悪いということで指示を出しまして、必要な改善策を講じていただきました。

それによりまして、一定の改善が図られたというふうに報告を聞いておるところでございます。

○稲生専門委員 確認したかったのは、ある意味では民間さんの勉強不足というか、研修不足の問題か、あとは、言い方はあれですけれども、法務局さんとの連携がうまくいってなかったのか。いろいろ、要因があるのかなと思ったものですから、そういう意味では、主な要因としては、やはり民間さんの研修不足であるとか、一部、その担当者の方が替わったとか、そういったことだということで、もう、皆さんが御納得されているということでございますね。一応、確認だけですが。

○多田民事監査官 そのように認識しております。

○稲生専門委員 わかりました。よろしいでしょうか。それから、要項の10ページのどこ

ろでございますけれども、上のところで研修のことについて、いろいろ充実させるということで、具体的な方策が盛られてございまして、先ほど、私、感想めいた話でしたけれども、大分、きちんとする反面、重たくなったという実感がございます。

というのは、勿論、民間さんにきちっと仕事をしていただくというのが大事でございまして、研修をきっちりやるのが大事というのは、もう十分、認識した上で、逆に言うと、かなり民間さんも事前のコストを先行投資的に払わないといけないという意味では、懸念ではございませんけれども、ちょっと重たくなったということを申し上げたいわけがございます。

例えば、その中で、勿論、必要であれば結構でございますけれども、今回、研修計画を22年の1月中旬までに出さなくてはいけないということが加わり、その後に研修の結果もまた、恐らく書面だと思っておりますけれども、報告する義務があるということでございまして、その点、違和感があるわけではありませんが、前者の方の計画の具体案はその前年のプレゼンテーションのときのものではやはりだめで、より、更に複雑というか、実際に沿ったものを出さなくてはいけないのかというのを、まず、お聞きしたいと思っております。

○多田民事監査官 入札のときには、全体的な構想といいますか、大枠を書いていただくことになると思います。落札後にその具体的な研修計画を書いていただくには、ここに具体的に「従事させようとする者の経験・能力を踏まえ」というふうに書いております。これはやはり、例えば端末操作等につきましては、研修内容は、それを受ける人の素養、経験により自ずと変わってくるのではないかと考えております。1月に提出していただきたい研修の計画は、そういった具体的な人員も想定した上でのより実効性があるものということで、詳細に書いていただくべきものという違いがございます。

○稲生専門委員 要は何を言っているかということ、上から4行目のところで「なお」書きのところがありまして「国は提出された研修計画に関し」とありますが、具体的なことを書こうにも、提出された後に助言を言っても、恐らく、そこまで具体性を求めるのであれば、その提出されるべき計画書をつくる時に支援があった方がいいと思ひまして、ですから「なお、国は研修計画に関し」ということで「提出された」というのは必ずしも必要ではないのかなと。

むしろ、その前から、よろしければ御協力をいただいた方が、より実効的な計画書になるのではないかと。ちょっと、御検討をいただければと思います。よろしいですか。

○小川課長 今回の点は検討をさせていただきます。

○稲生専門委員 それから、あと実施した研修の結果ですけれども、これはどういうことを書けばいいのかなと。つまり「実行したよ」ということでいいのか。なかなか、書こうにも、では、能力がどう高まったかとか、それもまた膨大な資料を要求いただくことになると、これもまたかなり負担になることもありまして、勿論、意味することはわかるのです。「ちゃんと能力があるということを、何らかの形できちんと書いてこい」というのはわかるのですが、ここは余り高い要求をされるとということもあり、そこら辺はどこまで

要求をなさるつもりなのか、もし、お考えがあればお聞きしたいと思います。計画どおりにいったということであれば、それでいいと思いますが。

○小川課長 今、御趣旨のように、余り重たいものを「分厚い資料をどんどん出しなさい」というような趣旨ではございません。きっちり、計画どおりに研修が行われる、そういう意識を持ってもらえるかということが重要な点でございますので、今の点は踏まえた上で実際に当たっていきたいと思っております。

○稲生専門委員 すみません、もう一点ですが、これは中身がどうこうということではございませんが、プレゼンテーションを要求されるということで、これは望ましいと思っております。私もいろいろ、PFI等で経験しておりますが、やはり、どういう者が参加しているのかというのは、大変、関心がございますので、項目として入れていただくことはむしろいいことだと思っております。

ただ、恐らく、どこに重点を置くのかということで、実は民間さんはプレゼンテーションがうま過ぎて、大変、上手にやられてしまうのがあるので、きちんとその実務の能力とか、そこに重点を置いたプレゼンテーションをお願いしたいということはむしろ明記された方が、ここでなくてもいいかもしれませんが、プレゼンテーションのときにはそういう注意書きを出した方が、多分、これは本当に大変上手にやってくると思っておりますので、おたく様が一番見たいところ、そこをどこかに入れた方がよろしいかなということで、これはもう感想でございます。以上でございます。

○樫谷主査 ありがとうございます。それは、特によろしいですか。

○小川課長 今の点も運用の面だと思いますが、十分、配慮していきたいと思っております。

○樫谷主査 私から、2つぐらい。一つは、渡邊先生も稲生先生もおっしゃいましたけれども、少し要求が、研修など、これは非常にいいことである反面、ハードルが高くなる場所があるわけです。

第1回の事業は、皆さん、大体、要求水準が80%、満足度が80%、それから30分以内で80%でしたか、大体「ほぼ」というか、はるかにクリアしていると考えていいと思いません。

そうすると、今回、このハードルを上げたというか、適正に直したのか、その辺はいろいろ見解があると思えますけれども、その80%をかなり下がっていくような、そういう恐れがあるというようなことを思われたのか、「いや、80%はクリアしているけれども、やはり、90%、100%にしたいのだ」というところを思われたのか、その辺はどのように理解をすればよろしいのでしょうか。

○多田民事監査官 お手元に資料1でお渡ししているのが、多分、昨年度の実績かと思えます。今、御指摘のように、ほとんどが九十数%ということで、非常に高い数字でございます。

ただ、今後とも、多様な民間事業者の参入は目指す必要があると思っております。まだ、速報的でございますが、今年の第1回の調査、5月に行っております。その結果は、

若干、この昨年度の結果よりは低いかなというものが散見されておりまして、そういったことも踏まえて研修の充実が大切かなという感じを持っておるところでございます。

○樫谷主査 いずれにしても、移行時に幾ら研修をしても、どうしても研修といっても、所詮、座学の研修だと思いますので、どうしてもこれでいいということにならないと思いますので、齟齬が出る可能性が特にあると思うのです。

したがって、齟齬が出ても、要求水準をはるかに下回るような齟齬では、やはり見直さなければいけません、やはりその辺の最初の段階の、ある程度、寛容といいますか、勿論、その期間は国民のサービスの若干落ちるということでもあるので、それは国民の理解も、トータルのコストも下がるとか、質も上がるということもあるので、市場化テストという意味での理解も国民に対して、国民というか、利用者に対して得ていただかなければいけません、ここを余り「80%」と言っているのにもかかわらず、それは守っているのに、それをまた余り90%、100%に近づけようとする、最初から近づけようとする、過大な研修を要求して、それでちゃんと本当にできるのかと言ったら、移行時には、少なくとも何か月かはできない可能性もあるわけです。

だから、そんなことも、是非、その移行時の評価をどうするかということも、余り厳密にやり過ぎると、これはどこも手を上げるところがなくなってしまおうし、そのためにすごいコストと時間をかけた研修をやらなければいけなくなる。これは要するにそのバランスだと思いますけれども、是非、その辺も御配慮いただけたらと思います。

特にその「30分を超える」という意味ですね。これは以前、渡邊先生もおっしゃいましたが、30分を超えるというのはどの程度の利用者の痛みなのか、一応、アンケートでは10分、20分、30分、30分以上と、4項目をやっていますが、その「30分を超える」というのはどの程度の痛みなのか。それが年に何回も起こっているのか。年に1回ぐらい起こるのはしょうがないかなと。それが何回が適切かはわかりませんが、ある程度、しょうがないかなという気はしますけれども、その辺、この加減がなかなかわからないので。とにかく、アンケートは確かに4区分されていて、10分、20分、30分、30分以上となっています。その辺の妥当性といましようか、つまり、それが余りに高い要求水準になってしまっていますと、30分でもそんなに弊害はない。弊害があるのかないのか、ちょっとわかりませんが、そういう感じがちょっといたしまして、やはり、その辺はもう一遍、よく見ていただけたら。これは利用者も速い方がいいに決まっていますからね。ただ、あとはコストとか態勢との絡みだと思いますので、すみませんが、よろしくお願ひしたいと思ひます。

それから、もう一つは、この情報開示の面で、大分、情報開示も充実していただきまして、例えば40ページ。一応、この月別の情報開示にさせていただいて、それ以外に今度は曜日別のものとか、あるいは時間別もさせていただいたのですが、大体、これは季節にかかわらず、大体、こういう傾向があると考えてよろしいのでしょうか。

○多田民事監査官 今回、加えましたデータは4月期のサンプル調査を全庁において行っ

たところがございますが、事件数の多い、少ないというのは、やはり、年度末とかそういったところで集中することはございますが、こと曜日という意味では、例えば水曜日が若干少ないとか、あるいは月曜日と金曜日が多い、そういう傾向についてはおおむね一貫しているのではないかと思います。

あるいは時間的なことにつきましても、やはり、どうしても、当然のことですが、8時半のすぐのときは少ないといったことがございますので、できる範囲でのサンプル調査をさせていただいて、これを検討の材料にさせていただければという趣旨で提示したものでございます。

○榎谷主査 どうぞ、渡邊先生。

○渡邊副主査 すみません。実は私自身が必要時間は30分よりは短い方がいいと、個人的には強く思うのですが、他方、今、その30分というのが何か非常に大きなメルクマールとして考えられているようでしたので、その30分の持つ意味がどの程度あるのかということがもともと疑問であったのが一つあります。

もう少し申し上げておくと、この要項の2ページ目のところの「利用者の満足度」のところ、総合評価と、それから、その要した時間の2つがメルクマールになっています。そのベースになったアンケートを見ますと、Q-2のところ「証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要した時間はどのくらいだったか」というところがあり、このQ-2があるので、この要項の(イ)のところはまず測れるということになると思いますけれども、他方「総合的な満足度」のところを見ますと、もう一度、また「不満、大いに不満と回答された方のみお答えください」で、待ち時間がまた入っているものですから、ここは「二重に評価をされる」という言葉が適切かどうかよくわかりませんが、待ち時間ですごく待たせてしまうと、上で評価が低くなり、またここでの評価も低くなりということで、何かすごく重要なメルクマールになっているように見えるのです。

そうだとすると、今はとりあえず90%を超えるような評価にはなっているので、現実にはどうかという実在のようなものは出てこないと思うのですが、結構、何か異常事態が発生したときに、何かこの要した時間だけが特別にすごく重要な意味を持ってしまいかねないので、そうすると、本当に30分にそんなに重大な意味を持たせていいのか、それとも、時間は重要なので、まず、その時間を一つ見て、その他の説明が適切であったかとか、応接態度がよろしくないとか、時間は速いけれども、証明書をぼんと投げてよこしてひどいとか、そういうところを少し整合性を保った方がバランスがよくなるのかなというのが、疑問になりました。

○小川課長 今の点は、その評価の方法として考える必要があると思います。先ほどの榎谷主査の御指摘も踏まえて申し上げますと、先ほど、多田の方の説明にもありましたように、曜日で申しますと水曜日がすいた日でございます。それはなぜかといいますと、不動産屋さんが、普通、水曜日は休むからです。

そういうことからわかりますように、登記事項証明書は基本的に、やはり、一般の方

も、私なども含め例えば税金の申告をする際に取りに行くという方、あるいはいろんな用事があって行く方がいらっしゃると思いますが、基本的にはやはり事業をされている業者さんが行かれます。

そうしますと、やはり、その30分ということの持つ意味は、私は非常に大きいものがあるだろうと思っておりますので、良質なサービスを提供するという観点から、やはり、一定の時間の基準が引き続き重要なメルクマールになるのではないかと考えております。

○樫谷主査 ただ、その30分を超えるのがどれぐらいの割合で出てくるのかというのも、やはりあると思います。これは毎日のようにそうになっているのか、ある時間帯が常にそうになっているのか、その辺も、できれば、できるだけデータを取っていただいて、今後に活かしていただけたらと思いますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

○渡邊副主査 ちょっと、よろしいですか。

○樫谷主査 はい。

○渡邊副主査 もし、時間が大切だということであれば、やはり、伺っていると、「わかりやすかったですか」とか「その応接態度はどうであったか」ということに比べたら、やはり重要性が高いような気がしますので、そうだとすると、少し比重というか、今、しかも二重に加算されるような形になっているのをもう少し整理していただいた方が、何が要求されているのかということが受託者側からもう少し見えてくるような気がいたします。

でも、余り変えてしまうと、前後の比較が、前年との比較ができなくなるので、一定の限界があることはよくわかりますが、御検討いただけたらと思ひます。

○樫谷主査 それから、このアンケートの回収率はどのぐらいの感じでしょうか。このアンケートは統計的に見るのに十分な量なのか、どうなのかという意味ですが。

○多田民事監査官 すみません。今、手元に資料がなくて、直ちにお答えすることができないので、確認をしたいと思ひます。

○樫谷主査 事務局、何かありますか。よろしいですか。それでは、法務省におかれましては、本日の審議を踏まえまして、事務局との間で、鋭意、調整を行うなど、次回の審議に向けて更に検討を進めていただくようお願いをしたいと思います。

また、委員の先生方におかれましては、本日、質問できなかった事項や確認したい事項がございましたら、事務局にお寄せいただきたいと思います。

事務局において整理をしていただいた上で、各委員にその結果を送付していただきたいと思います。本日はどうもありがとうございました。

それでは、本日の入札監理小委員会これで終了いたしたいと思ひます。ありがとうございました。引き続き、事後打合せを行いますので、傍聴者の方は御退室をお願いしたいと思います。