

第 94 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

第 94 回入札監理小委員会 議事次第

日 時：平成 21 年 6 月 26 日（金）19:18～20:39

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）
- 「高齢期雇用就業支援コーナー」事業（（独）高齢・障害者雇用支援機構）

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

（（独）高齢・障害者雇用支援機構）

高齢期雇用就業支援業務担当 野村部長、業務部 國分室長、黒木係長

（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 それでは、ただいまから、「第 94 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」、独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構「高齢期雇用就業支援コーナー」事業の実施要項（案）について審議を行います。

初めに「登記簿等の公開に関する事務」についての審議を行います。

本日は、法務省民事局総務課小川課長に御出席いただいておりますので、前回の審議等を踏まえた実施要項（案）の修正点等につきまして、10 分程度で御説明いただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

○小川課長 民事局総務課長の小川でございます。どうぞ今日もよろしくお願いいたします。

前回の議論を踏まえまして、実施要項（案）を一部修正いたしましたので、その点について担当の方から説明いたします。

○多田民事監査官 民事監査官の多田でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、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、前回の審議における御指摘を踏まえて検討した結果、前回提出した実施要項（案）から変更しました点を御説明させていただきます。

お手元に御用意しております実施要項（案）につきましては、前回お示ししました実施要項（案）において変更していた箇所は朱書き、それから今回新たに変更した箇所は青色で記載しております。青色の部分につきまして順次御説明させていただきます。

最初に、6 ページをごらんください。

必須項目審査の（エ）研修体制についてです。ここでは、柱書きに「委託業務の開始後に新たに従事することとなった者に対しても、同様とする」との文言を追加しました。これは、前回提出した実施要項（案）において、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、7 ページの加点項目の（ウ）の研修計画についての提案のところに括弧書きで追加していたところ、渡邊副主査から、欠員が出た場合の研修が加点項目となっているが、欠員者への対応が重要なのであれば必須項目とすべきではないかとの御指摘をいただきました。この点につきまして検討いたしました結果、やはり欠員者の研修は、円滑な乙号事務の実施のためぜひとも必要であると考えられますので、御指摘どおり必須項目の中に加えることとしたものであります。

次に、7 ページの（ウ）の研修計画についての提案についてです。ここでは、前回加えた括弧書きの記載、すなわち「（委託業務の開始後に新たに従事することとなった者に対する研修を含む。）」という文言を削除しました。これは、ただいま御説明したとおり、委託業務の開始後に新たに従事することとなった者に対する研修を必須項目として記載することとしたことに伴って、削除するものであります。

次に、9 ページの（３）契約に基づき受託事業者が講ずべき措置のアの部分についてです。ここでは、まずアの表題から、「委託業務開始前の」という文言を削除しました。これは、さきに御説明したとおり、委託業務の開始後に新たに従事することとなった者に対する研修を必須項目としたことに伴い、受託事業者に実施していただく研修が委託業務開始前だけではなく、委託業務の開始後に実施していただくケースもあり得ることから、この文言を削除したものです。

次に、(ア)の説明部分であります10ページの2行目から4行目にかけてです。研修計画の具体案を策定して提出していただく時期が、委託業務開始前に実施していただく研修と委託業務の開始後に新たに從事することとなった者に対して実施していただく研修とは、当然異なることとなりますので、それぞれの時期を示すために場合分けをして表記するものであります。なお、委託業務の開始後に新たに從事することとなった者に対する研修計画は、そのような事態が生じた都度、策定して提出していただくこととしております。

また、前回の審議において稲生委員から、研修計画に対する国の助言は、提出された研修計画に対して事後的に行うよりも、計画の提出前あるいは計画策定時に行った方が、より実効的な計画になるのではないかと御指摘をいただきましたので、そのような対応ができるように、6行目で「研修計画の策定に当たり、受託事業者に対して必要な助言を行う」という表記に改めました。

研修の結果を報告していただく時期につきましても、研修計画と同様、委託業務開始前に実施していただく研修と、委託業務の開始後に新たに從事することとなった者に対して実施していただく研修とは異なることとなりますので、10行目から12行目にかけて、それぞれの時期を示すために場合分けして表示しております。なお、委託業務の開始後に新たに從事することとなった者に対して実施していただく研修については、研修実施後、速やかに結果報告をしていただくこととしております。

以上が前回の審議以降に修正した内容です。

最後に、本日配付させていただきました資料について、1点御説明させていただきます。資料1-2をごらんください。

これは、昨年度と同様、多様な民間事業者の参入を確保することを目的として、入札手続に先立って開催することとした現地見学会と業務説明会の案内で、法務省のホームページに掲載しております。現地見学会については、入札対象庁148庁全庁において実施することとしております。業務説明会は、包括的民間委託を既に実施している29庁で実施することとしております。

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。ただいまの御説明につきまして、何か御質問などがございましたらよろしくお願いします。

○稲生専門委員 まず、簡単な質問からなんですけれども、5月の時点における実施結果というんでしょうか、出していただいています、大分改善というか、4月に比べると長時間かかったものが減ったと聞いています、そこら辺、どうしてそうなったのか。単に慣れたからなのか、あるいはほかに現場の方で何か工夫をされたとか、そこら辺、もしよろしければ教えていただければと思うんですけれども、何か情報としてお持ちでしょうか。

○多田民事監査官 業者の方が慣れたというのも勿論ございます。

それと、日々、業務終了後に打ち合わせ等を行いまして、改善すべき点がないかどうかということについて、我々も打ち合わせの際にノウハウをお伝えしたりということもいたしました。

日報とか、そういったものが若干遅れているということもございました。その点については、改めてしっかり実施要項上を書いてあるように出してくださいという指示もさせていただいたこと

もございまして、おおむね連休明けぐらいから、遅れがなくなってきました。待ち時間につきまして、4月当初では、極端な例ですが、1時間、2時間というところもあったと聞いておりますが、5月以降、それほど長時間になったものはないということで、打ち合わせ等が功を奏したのではないかと考えております。

○稲生専門委員 あと、過誤案件は特にないですか。間違いとかミスとか。

○多田民事監査官 残念ながらございます。軽微なものがほとんどなのですが、例えば請求物件を違うものを出力したとか、登記印紙の印紙額が違っていたり、注意していただければ防げるものが幾つか発生しております。

○稲生専門委員 実は、7ページ、自己モニタリングのところで、点数的にも評価では40点となっている。それで、今まで研修の議論をしてきたんですけども、自己モニタリングも重要な位置づけだろうと思っております。

そういう目で見てもみますと、審査の観点で見ましても文言がやや抽象的なところもあると思います。実際に業務が始まって30分以上時間がかかるとか、あるいは今言ったような単純ミスとはいえ、登記簿でございますので、利用者様からすれば大変許せないミスだと思いますので、そこら辺を防止するような法務省さんからの何かモニタリングのポイントみたいなことを、研修計画でかなり細かくaからeまで書かれておりますので、ある程度明示していくのも手かと思っております。

例えば、自己モニタリングのポイントとしては時間ですけれども、計測するのは難しいのかもしれないんですけども、何か時間を短縮するような方策は少なくとも提案いただきたいというのがありますでしょうから、時間の問題。

それから、先ほどの過誤案件の防止について。しかも、恐らく過誤にもミスの段階がいろいろあって、許されるミスというのは本来おかしいんですけども、単純ミスのものとか、あるいはもっと深いもの。例えば、まさに能力的な問題で知識が不足しているとか、そういったものから来るミスも恐らくあるでしょうし。それから、かなり専門的な内容で、むしろ専門の御担当者様と民間さんとの間の連携みたいなものが必要となっているんですが、例えばそれが不十分で、連携の不足から来るミスみたいなものも、もしかしたらあるかもしれないので、そういった過誤案件への対応のモニタリングの仕方。3つ目としては、接遇の質というんでしょうか、民間さんは得意でしょうから、そこら辺を自己モニタリングするような体制。

そういう意味で、時間とミスの問題と接遇の質、そこら辺を自己モニタリングするような、今いろいろ言いましたが、簡単で結構なんです、そこら辺を書き込んで提案してもらった方がよろしいのではないかと。最高点40点配点されますので、そこら辺をもしよろしければ御見解をお伺いしたいと思っております。

○小川課長 私どもの方も、自己モニタリングに期待する効果は、今お話があったとおりでございます。まず、過誤事案の防止が第1だと思いますが、それに加えて非常に重要なサービスの基準となります待ち時間の短縮、それから利用者サービスということで接遇が当然求められているものと理解しております。

民間事業者の皆さんに対しても、今、申し上げましたような点は、入札説明会を実施いたします

ので、その段階で私どものサービスの内容を理解していただくとともに、あわせて当然のことながら、その目的に従った自己モニタリングについての考え方を御説明したいと思っております。要項（案）を御覧いただきますと、7ページに審査の観点というところがございます。この辺りで自己モニタリングの趣旨なども含めて、説明会では十分説明していきたいと思っておりますし、もう少し具体的な内容になりますと、あるいは民間業者さん側の創意工夫の世界に入るのかもしれませんが、この辺りは説明会の内容として私どもで工夫させていただければありがたいと考えております。

○樫谷主査 よろしいですか。

○渡邊副主査 要求水準のところについて、前回議論申し上げたと思うんですが、ここは修正されておられないということで、どういうベースでお考えなのか少し教えていただきたいと思います。

1つは、30分という待ち時間がすごく重要だということで、それをアンケートという手法を用いてであれ、一応それを客観的な指標としておられるのではないかなと思うんですけども、その指標を計る方法としてアンケートがいいのかどうかという問題が1つあり、より客観的な、これは現実のものとしてできるかどうかわかりませんが、例えばタイムレコーダーに入れるとか、あるいは待ち時間を申請からアウトプットを渡すときまでだとすると、申請書のところに担当者が時間を書いて、渡すときに何時何分と30分以内かどうかチェックするとか、多分そういう計る方法と指標にするのかどうかというところが判然一体としないまま議論されていて、私自身よく理解できないので、その点を明確にしていきたいというのが1点目。

2点目が、アンケートでやる場合、今のアンケート項目について、私はどうも理解が及ばないところがあって、この間御指摘申し上げた、時間を個別に聞く問題と全体評価について、更間の形で項目が1つ入っていますけれども、ポイントは、更間に入っているかどうかの問題というよりは、御趣旨としては違うことを聞きたいつもりだったとしても、要求水準のところでは2つ項目が分けてあるわけで、二重に評価する結果にならないかどうか、そこがポイントだと思うんですね。そういう意味では、もしユーザーがものすごく待たされたことに不満で、30分、とんでもない、バツ。総合評価のところも、もうとんでもない、バツと二重に評価されて、結果として2つ分けてある項目が同じところで評価されるのはフェアではないのではないかなと思ったので伺っているのです、その二重評価になるかどうかに着目してお考えを、結果としてなることになった場合に、それでもいいのかどうかということについてのお考えを伺いたいと思います。

○樫谷主査 いかがでしょう。どうぞ。

○稲生専門委員 補足すると、相関してしまっているのではないかなということです。資料A-3というのがいただいているものにありまして、上から3行目の東京法務局港出張所のデータを見ると、例えばQ2の時間の30分以上が10%とか15%のところ、結果的にQ5の総合的な満足度と相関しているような気がする。極端な例で言うと、横浜地方法務局麻生出張所が、30分以上待っている人が15%いるわけです。同じように、横浜地方法務局の麻生の総合的な満足度を見ると下がっているわけですね。ですから、こういう形で相関してしまっているのではないかな。ほかのところも大体こういう形の傾向があるようなんです。だから、後でデータで統計で相関があるかどうか調べてい

ただいて、もし相関しているのであれば、さっき渡邊副主査が言っておられた、二重に評価しているのではないか。だから、結果的に相関しているものだったら、別の観点で聞きたいんだったら、なおさら相関がないもので普通評価しないといけないんですよね。だから、そこは設計としてまずくないのかというのがちょっと懸念されるところです。ちょっと補足的に申し上げました。

○樫谷主査　いかがでしょうか、何か今のことについて。

○多田民事監査官　まず、30分の重要性についての具体的な客観性を持たせるという意味で、何か機械的な工夫ができないかという御趣旨だと伺いました。これは、例えば東京局の港辺りですと、1時間に100人を超えるような申請があります。30分というのは、例えば待合室のキャパを考えても非常に重要な要素だと考えておるところなんです、1日に何千人という利用者がございまして、それを機械的に計測するというのは、そこまでの必要性が本当にあるのかどうかというのが我々の疑問で、やはり主観的な感じが重要だと思ひまして、時間が短ければそれですべていいのかということには多分ならないのではないかと考えております。例えば時間が短くても御不満に思う方もいるだろうという感覚を持っているんです。

○渡邊副主査　ちょっとすみません、途中で口を出して恐縮なんですけれども、伺いたいのは、まず指標として何を持ってくるかという問題が1つ。それについて、30分の待ち時間が重要だという御説明だったので、それはそうなんだろうなと思ひまして、ほかのファクターが要らないと申し上げているわけでは全くなくて、今、伺いたかったのは、30分というのは一つの客観的な指標、ファクターとして使いますということがあり、前回も御説明を伺っていて、計る方法があるのかないかという議論と、指標として用いるかどうかというところが混同するといけないので、そういう意味で30分が最も重要なファクターですというのをまず確認したいです。

伺いたかったのは、そういう重要なファクターについて、機械的とおっしゃったんですけれども、本当にレコーダーを導入する必要があるかどうかは別として、アンケートという手法によらざるを得ないのか、それともアンケートという手法でもいいと、今の御説明は何かそういうふう聞こえたんですけれども、そここのところを確認したいと申し上げたつもりなんです。

要は、物すごく精緻にやればレコーダーというのもできるけれども、予算がないし、それまで手間暇かける必要がないということなのか、それとも30分というのがこの程度のファクターなので、アンケート、回収率にも随分いろいろ違いがありますね。それでもいいんですと。あるいは、もうそこはユーザーが自分のことに関係するので、30分かどうかというのはユーザーが自分で計ったものを言ってもらふアンケートの形でいいんですというのか、要は何でアンケートで計るのかというところを教えていただきたいというのが質問の内容です。

○小川課長　前回も申し上げましたように、指標として一番主観的なものを除いて、客観的なメルクマールたり得るのは時間だろう。しかも、私ども法務局でも、これまで短時間にお渡しすることに非常に腐心してまいりましたので、その意味でも30分というのは引き続き一つの大きな基準です。ですから、1つのやり方として、そこに重点を置いて、渡邊先生が言われるように一定の客観的な数字を出す手法も、多分機械を使って入退室の管理をするようなことをして、ここの役所のように入ってくるところからチェックして電子的に記録するという手法はあるとは思ひます。しかし、

今、多田が申しあげましたのは、そこまでの必要性があるのかということに対しては、もちろんこれは費用対効果の問題も出てまいりますので、それに対しては私どもとしてはなお疑問があるというのが第1でございます。ですから、その意味で、お客様の方の評価としての待ち時間で見るということには、費用対効果の面も含めて合理性はあるだろうと考えております。

○樫谷主査 今、受け付けてから出すまでの間ですね。私など銀行に行くと、すぐに番号をもらいますね。番号をもらってしばらく待っていて、それで窓口に行って渡して、そこからまた何分間かかかってもらって帰ってくるという形ですね。この時の待ち時間というのは、来店からのトータルの話ですね。

○小川課長 例えば今回の4月の状況は、先ほど話題が出ましたが、東京の港出張所などの様子を見ますと、窓口の方にもお客様が列をなしていますので、今、主査が言われた点からいきますと、本来はその点についても満足度的に見ればお待たせしている状態になると思います。

○樫谷主査 銀行などは何番とやっていますね。そういうのは今はなっていないんですね。

○小川課長 そういう意味では、私が先ほど申しましたように、例えば入退室の管理をして、本来の満足度というのはお客様が登記所の窓口の、その場所に来られてお帰りになるまでということだと思いますので、厳密にやろうと思えば、このように入退館の管理をするというのが一つの手法かもしれません。

○樫谷主査 ただ、入ってからくだらぬ話をしている人もいるかも知りませんので、時間を費やしているかも知りませんので、そういう意味では受付番号みたいな管理をされれば、渡すときの時間を記入すればいいわけですね。そうすると、確かにここに書いてあるように非常に難しい案件、もともと時間がかかる案件と余りかからない案件とあると思いますので、それも一応感覚ではなくて、もう少し精密に、費用対効果の問題が勿論あるので、絶対そうしなければいけないということはないと思うんですが、そんなにお金をかけなくてもできるという気はしないでもないで、これは今回やれという話ではないですが、できればそういう御検討もしていただいて、今回、行政改革も量だけではなくて質もという話になっておりますので、余りお金をかけないで、できればいろいろな切り口の中で質を測定できるようなことをやっていただければ、非常にいいと思っております。

我々、サービスの質で30分といっても、感覚の話かと思ってしまうので、委員の先生方も多分そうだと思うので、本当に重要であるというのであれば、測定の方法もしっかり検討していただいた上で、精密にやればいいというわけではありませんけれども、案件によって違いますねという分析もできるように将来していただけたら、非常にいいと思っております。

○多田民事監査官 それでは、2点目の質問項目が重複しているのではないかということについての点でございます。

待ち時間というのがあって、あと説明ぶり等もあって、最終的に総合的な満足度という形になっております。そういう意味では、客観的という観点では、待ち時間、それ以外の説明ぶりとか応接態度がどうだったかというのは、まさに利用者の方がどう受けとられたかという主観的な観点かと思っております。そういう意味で、客観的なものというのは必要だということは、勿論そういう認識はあるんですが。

あと、先ほど少し申し上げかけたんですけれども、例えば 10 分で交付しても、主観的に感じられる方については、それを場合によっては大いに不満と思う方も、極端な場合ですが、あるかもしれません。それから、逆に 30 分以上かかっても、その方の主観として、それは不満ではない、そのこと自体は不満ではないと思われる方も、恐らく中にはいらっしゃるのではないかと考えております。したがって、問 5 で「本日、登記所を御利用になってのサービスの総合的な満足度はいかがでしたか」ということで、「満足」から「大いに不満」まで書いていただいた内容がどこに起因しているのかというのは、やはり更問みたいな形で、ここに書いておりますような、待ち時間だったのか、あるいは担当者の説明内容だったのか、担当者の応接態度だったのか、それをお聞きするのは必要であろうと思っております。

なお、「その他」というところもございますが、ここに書いてある以外の、例えば施設の清掃のぐあいが悪いといったことも含めて、その利用者にとっての不満という要素にはなり得るのではないかと考えております。そういった観点から、サービスを向上させるという意味では、複数の観点から聞くというのは一定の合理性があると考えておまして、更に先ほど申し上げた、具体的などここに不満があったかということをお伺いすることによって、それを改善するための対応策を検討することができると考えておりますので、今回の利用者アンケートの項目については、今、申し上げたような観点からも必要最小限であると思っておりますし、更にこれ以上増やすということになりますと、それはそれで利用者の方に御不便をおかけするかと考えておまして、御指摘いただいて検討したところなんです、これが適当ではないかと考えているところでございます。

○渡邊副主査 また私から質問させていただきたいんですけれども、アンケートで聞くのがよくないということを申し上げているつもりではないんです。ただ、今の実施要項の中で、要求水準の記載のところが 2 つに分かれていて、1 つは、総合評価において 80% 以上とあり、もう一つが要した時間が 30 分未満という項目が 2 つ別々に評価されることになっている。

そういう意味では、聞くのがいけないとか更問がいけないと申し上げているわけではなくて、結果として待ち時間が二重に評価される、要は、(ア) で 80% 以上のところで時間が不満だといってバツを付けた人、それから、(イ) でやはり時間が不満でバツを付けた人がいると、結果として二重に、どんなにほかの面で頑張ろうと、時間を超えれば不満になるということで、結果としてバツが付いてしまう、要求水準を満たさない場合が出てくるのではないんですかというのが質問なんです。

○樫谷主査 Q 5 で更問がありますね。この中に 1 番、2 番、3 番、4 番があるんですけれども、どこが一番多かったというのは今わかりますか。そうすると、待ち時間が不満となれば、また同じことになりますね。2 回評価しているというか、二重に評価しているような印象を。Q 2、Q 3、Q 4 の中のどれが一番不満の比重が大きいかということを恐らくお聞きになりたいということで更問をされていると思うんですけれども。

○渡邊副主査 この要求水準の実施要項の書き方ですと、(ア) と (イ) と、両方 80% 以上でなければいけないわけですね。

○多田民事監査官 はい。

○渡邊副主査　ところが、不満を持つ人が、アンケートの仕方が悪いというよりは、要するにアンケートの間5と、これを直結させてしまうがゆえに、極端な場合、30分を超えたらみんなすごく不満に思うというお話を前回御説明いただいていたので、そういうことであれば、アンケートの中で（イ）の30分を超えたところでまずバツが付くわけです。総合的な満足度のところで、この質問の仕方を見ると、時間に不満足だったらやはりバツを付けていいと読めてしまうものですから、そうすると1回、30分を超えてしまえば、両方もう超えられなくなるのではないですかという趣旨なんです。

○樫谷主査　だから、30分以上を超えれば、Q5もほとんどが不満になってしまうということですね。

○稲生専門委員　だから、相関しているとそうなってしまっ、さっきの多田さんの説明だと、そうではない場合もあるのではないかと。我々が見ているところが逆ではないかと思うんです。つまり、時間に関係なく見ている人もいるかもしれないということでしょうけれども、実際には相関しているのであれば、今、言ったように、時間がもう超えているのであれば、自動的に不満のところにもチェックが入ってしまうわけですね。それが、既にいただいたデータで、本当にざっとしか見ていませんけれども、相関がすごくありそうなことがあるものですから、それは1回、相関分析してもらって、あるのであれば、ちょっとまずいのではないかという気はするんです。

○多田民事監査官　確かに先ほど申し上げたのは、極端な例だと思います。全体的な相関関係という意味では、今、委員御指摘のように、時間が長ければ一般的には不満が多いだろうという気はいたします。

1つ考えますのは、我々の乙号事務というのは、サービス向上ということで以前から取り組んでおりまして、そこで例えば時間についても、それから説明ぶりについても、接遇についても、これらのサービスを向上するというのが今回の市場化テストの大きな目的でございますので、そのどちらか1つの時間の要素だけで、両方にかかって不公平ではないか、業者にとって酷にならないかというのが、我々が目指すべきサービス向上という観点からすると、必ずしも酷という感じではないのではないかとというのが私の感じているところでありまして、時間もそうでありますし、それから接遇とか総合的な満足度を含めて、最低8割以上ですけれども、その辺りが目指す方向としてはいいのではないかと、お答えになっているかどうかちょっとわからないんですけれども。

○小川課長　相関関係があるのではないかと問われたら、おっしゃるとおりで、あるんだろうと思います。最初の（ア）は、ある意味総合的な満足度であって、主観化された内容で、お客様がどう受け取るかということだと思いますけれども、相関関係をどちらから見るかということではないかと思います。私の理解は、まずは一般的な総合的な満足度において、主観的な面で80%の水準に達しているかどうか。

その上で、基本的には主観的なものが3、4ですので、2で客観的なメルクマールとしての待ち時間に重点を置いて、そこでもう一回、主観的なものとは別に客観的なもので見ているということなのではないかと思います。そういう相関関係の見方ではないかと思います。相関関係があるのではないかと問われる点については、確かにある場合は十分考えられるだろうと思いますが、おっし

やいましたように、やはりこの指標の考え方が主観的な面と、それから、それだけで勝負せずに、客観的な要素、基準を考慮すべきだという考え方なのではないかと思います。

○渡邊副主査 それで、逆に伺いたいのは、主観的なサービスの説明がよかったとか、そういう総合的な満足度というところを、時間の 30 分を除いてどう思いますかと聞くという考え方は、なぜ成り立たないんですか。

○小川課長 それはあり得ると思います。

○渡邊副主査 まさに伺いたかったのは、本当に主観的なサービスのよさとか、懇切丁寧にここがこうだと説明してくれる方がいいということは、多分だれも疑いを持っていないと思うんですね。

ところが、30 分というものとそういう質が違うとしたら、要求水準のところは、やはり応接度とか説明というところも 80%以上なければいけないし、時間もそういうのを維持しながら、なおかつ 30 分以内でやってねというのが極めてロジカルかと思ったので、それを時間のところだけ二重に書くのがどうなのかという問題意識なんです。

○小川課長 確かに（ア）と（イ）の包含関係みたいなことを考えると、（ア）かつ（イ）と考えるのであれば、完全に切り離すという評価の方法は、しかし水準を求めるということであるかと、まさに論理的にはそういう感じがいたします。

○渡邊副主査 そうなんです。まさにそこが無理にと言ってしまうのは悪いんですけども、30 分のところだけを 2 つ入れるのではなくて、質もちゃんとやってほしい。そこも 80%以上。しかし、質だけよくても、丁寧にやって物すごい時間がかかるではなくて、一定のレベルで一定の時間で両方やってほしいというのは、多分ストレートに書くとそうなるのかと。

○小川課長 多分ロジックで言われるように、A かつ B と、純粹に考えればそのとおりだろうと思います。A をもう少し広く総合的にとらえた上で、そういう意味では（イ）の要素も含みつつ、総合的に見た上で、なおかつ先ほど申しましたように、客観的なものとしてだけ（イ）を特出ししているやり方なので、どちらでなければいけないということは私はないのではないかと思います、先生方の言われる意味はわかったような気がします。

○渡邊副主査 そういう意味です。

○樫谷主査 少なくとも時間が不満だと言うならば、この 34 ページの利用者アンケートを見ると、Q 2 で 30 分以上が不満だと思われるのであれば、ほかを頑張っても、Q 5 で「不満」とか「大いに不満」を付ける傾向が多いだろう。そうすると、Q 2 が 80%未満だとしたら、よほどほかのところがよければ別ですけども、Q 5 もほぼ自動的に 80%未満になってしまう可能性があるのではないかと思います。そこはないですか。

○小川課長 しかし、いずれにしろ、（ア）も（イ）も両方クリアしなければいけないわけですので、どちらか欠ければしょうがないだろうと思いますけれども。

○渡邊副主査 ただ、事業者の側からすれば、どこがいけなかったのかというのははっきりしますね。1 年限りで 1 回限りでやるわけではなくて、翌年、要求水準を満たすためにはどうしたらいいかという観点で見れば、A はだめだったけれども、B は達したというのであれば、よし、来年度は A を頑張ろうというのが出ますけれども、多分今のままだと、（イ）でだめだったら（ア）もだめ

だということになると、何をどう頑張るのか。結局時間ではないかという方向に走っていかないかというのがあると思います。

○樫谷主査 だから、34 ページの利用者アンケートの Q 5 の「大いに不満」「不満」と回答された方だけに聞く、「待ち時間」「説明者」「応接態度」「その他」とありますね。つまり、これがほとんど「待ち時間」に付いているのであれば、Q 2 と同じ傾向が出ますねということ。ただ、待ち時間はそれほど重要でないというのであれば、Q 2 と Q 5 は余り連携しないと思います。

○小川課長 先ほど申しましたように、客観的な指標としての 2 があって、あとは主観的な 3、4 があって、それを総合的に見て、しかし重要なのはやはり 2 ですから特出ししているということだろうと思いますが、渡邊先生が言われたように、後で見た場合にどこに問題があったのかということを知る上では、恐らくやり方とすると、時間的なものをまず出した上で、それ以外の基準、それを 2 つ、いずれも A かつ B でどちらもクリアするという手法の方がいいのかもしれない。そこはもう一回検討させていただければと思います。

○樫谷主査 質問そのものは悪いというわけではないんです。満足度の (ア)、(イ) のところがダブルになったらいけないのではないかと思います。

そのほかに何かございますでしょうか。

情報開示については、いかがですか。十分な情報開示がされているんですか。特に、季節変動幅が大きいところについて、なぜ多いのかということを説明しないと、人員の配置も含めて、なかなか見積もりしづらい。忙しいときには、当然たくさんの人を入れていかなければいけないし、それ以外のときにはもう少し人が減ってもいいということだと思うんですが。そうでないと、ピークに合わせて全員そろわないといけないということになりますので、この辺の情報開示について十分説明はされていると考えてよろしいんですか。

○多田民事監査官 おっしゃるとおりで、季節変動、具体的にいいますと、例えば確定申告時の登記事項証明書というのは 1 年でも相当多くございますし、あるいは会社の決算期が終わった後、6 月、7 月ぐらいに登記申請が集中しますので、それが終わった後の証明書というのもございます。その辺りについて、別紙 8 においてできる範囲で表には書いてございまして、あと欄外に特記事項という形で、それぞれなぜ事件数が多かったのかというのは書いておるつもりです。

主査が御指摘のそれ以外の変動要素がいろいろあるのではないかと思います。これは登記所によってはあると思います。実施要項上でお示しするのは、この程度という気がしているんですが、現場説明会とか、あるいは入札手続における入札説明会とか、登記所によつての実情も勿論ございますので、なるべく読み違えのないような形での情報提供は従来からしておるつもりなんですが、今年度についてもその辺りについてよく説明するように私どもの方から指示したいと考えております。

○樫谷主査 個々の登記所の状況については、それぞれの説明会で十分開示するということですね。

○多田民事監査官 はい。

○小川課長 その点について、私どもから各局の方に指示を出すようにいたします。

○樫谷主査 あと、事務局から何かありますか。

○関参事官 1点よろしいですか。既に事務局の方から御相談していると思いますけれども、この市場化テストを展開するとき、全国一斉入札するかどうかというところは、できるだけ実質的な競争性のある入札の形を実現するためにどうしたらいいか、いろいろな事業者の方の声を幅広く聞くということについて、ぜひ力を尽くしていただければと思います。聞き方は、個別の事業者からヒアリングされるか、あるいはパブコメみたいな形にするとか、いろいろあろうと思いますけれども、ぜひそこを御検討いただければと思います。

○多田民事監査官 パブコメをさせていただくときに、昨年度も説明注記を付けました。実施期間を何年にするか、あるいは22年については何年にするかということで注記しておりますので、今回もパブコメの際に、例えばそのような説明をして御意見を聴取することを検討したいと思っております。

○関参事官 パブコメの注記もあると思うんですけれども、昨年のパブコメの注記程度だと、見た人は今後の入札がどういうふうになっていくかまで理解が及ばないと思うんです。ですから、もしパブコメでやっていただけるのであれば、丁寧な説明を付けていただく必要があると思いますし、その辺をぜひ工夫していただければと思います。

○多田民事監査官 そのように、また御相談させていただきたいと思います。

○樫谷主査 25年度以降に登記所のシステムが整備されるので、ここで合わせたんですでしたか。そうではなくて。

○多田民事監査官 登記情報システムというのは既に入っております、その切りかえを今、順次やっておるというのがございます。それは、22年度までにできるということでございます。

○樫谷主査 そういうことは、何もここで25年度以降に一斉にと必ずしもしなくても構わないということですか。しないと何か不都合が出てくるんですか。

○多田民事監査官 順次導入させていただいておりますのは、閣議決定でもありますように、地図情報システムの導入に合わせてということでございます。それが順次進んでおりますので、地図も機械で出せるということを前提に包括的に民間委託すべきだという考慮によりまして、段階的にやっておるわけですが、それが22年度末までぐらいに大体導入されるということになります。一斉入札につきましては、例えば実務経験者の配置につきましては、昨年度、局単位で何人という基準にさせていただきました。入札単位を小分け、ばらばらにしますと、それぞれで何人ずつということになるかもしれないということもあり、それらを例えば局一括ということでやらせていただければ、実務経験者を含めて要員の合理的な配置が可能になって、低廉なサービスということに寄与するのではないかというメリットがあると考えておりまして、最終的にはすべて条件が整ったときには一斉入札をさせていただきたいというのが今の考えでございます。

○佐久間事務局長 1つよろしいでしょうか。

○樫谷主査 どうぞ。

○佐久間事務局長 実施要項そのものの話ではないのかもしれないんですが、登記所での仕事の中で、公用の申請がかなり大きく変動するということが、官がやろうと民がやろうと仕事の負荷になっておるのではないかと思うんですが、これのやり方というのをうまくやることでもって、業務の

平準化というか、それにつながるような他省庁との業務の連携のやり方というのではないのですか。データを見ると、かなりの負担になっているところがあるように見受けるんですが、そういう意識は持っておられますか。

○小川課長 私どもの方は、むしろデータといいますか、証明書などを利用していただく立場なので、共同で何か事業をやるということでありますと、なかなか今の御指摘は難しいのかと思います。

例えば具体的に、季節で公用請求が必要になる場合がありますので、これは多寡が出る状況がございます。これは先ほどの説明会で、例えば何月ごろに税務調査の関係で多いとか少ないということがあります。ただ、例えば自治体が地籍調査をする場合に、急に登記事項証明書が必要になるという場合は、急にやってまいりますものですし、その政策そのものに登記所の方の都合であれこれ口を差し挟むというわけにもなかなかまいりませんので、恒常的に予定されるものは説明会で対応できると思いますが、それ以外はそういうこともあり得る、あるいは早目に情報を入手すれば、今年こういうことで大量に公用請求が出る場合もあるという程度なのかという感じがいたします。

○佐久間事務局長 なるだけ早い段階でわかれば、対応の組みようがありますね。なるべくコストがかからないやり方で吸収できるということもあり得ると思うので、大量発注するような場合のやり方というか、それについての情報提供が必要ではないでしょうか。

○多田民事監査官 現実、通常の場合でも、極端に大量のものがある場合には、そのような情報をちょうだいしております。それを受けて計画的にいつやる、あるいはいきなりその日に持ってきて、今日交付してくれということは通常ございませんので、それについては翌日以降とか、臨機の対応は従前からやっておりますので、人の配置に影響が及ばないような交付の仕方というのは、随時その時々で御相談しているというのが実情でございますので、今後もそのような対応であれば、勿論できると考えております。

○樫谷主査 よろしいですか。それでは、本実施要項（案）につきましては、次回の審議で議了する方向で調整を進めたいと思いますので、法務省におかれましては、本日の審議や今後実施していただく予定の実施要項（案）に対する意見募集の結果を踏まえまして、引き続き御検討いただけるようお願いしたいと思います。

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ありましたら、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。

○事務局 すみません、1点だけ。今日、この審議の後にパブリックコメントに付すということになっておりますが、先ほど要求水準とアンケートの関係で御指摘いただいておりますので、そこは法務省と事務局の方で詰めさせていただいて、御相談させていただいた上でパブリックコメントという形にさせていただきたいと思います。

○樫谷主査 では、詰めた上でパブリックコメントをするということですね。わかりました。よろしいでしょうか。

○小川課長 急いでやるようにいたします。

○樫谷主査 よろしく願いいたします。

(法務省退室、(独) 高齢・障害者雇用支援機構入室)

○樫谷主査 引き続きまして、独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構の「高齢期雇用就業支援コーナー事業の実施要項(案)」の審議を行います。

本日は、独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 高齢期雇用就業支援業務部野村部長に御出席いただいておりますので、前回の審議を踏まえた実施要項(案)の修正点等について10分程度でお願いしたいと思います。

○野村部長 野村でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

前回御指摘をいただきました点、その後事務局から御指導いただきました点につきまして実施要項(案)の見直しを図っておりますので、具体的な修正点につきまして担当室長の國分からまず御説明させていただきます。よろしくお願いいたします。

○國分室長 國分でございます。座って御説明させていただきます。

お手元の資料B-2というのを用意していただいております。

まず、1ページ目でございますが、「満足度」と「行動変化状況」をほかのところと統一的にするために順番を入れかえてございます。

それから、飛ばしまして5ページになります。④の「事業の周知」のところで、前回御指摘いただきました文言の修正ということで、「事業所訪問」という文言を「事業所への利用勧奨」ということで修正いたしております。

下のところで、「さらに」のところで、従来の利用者に係る情報につきまして、利用者の同意を得て、従来の事業者から提供する引き継ぎを行う旨。それから、「また」といたしまして、機構は、民間事業者の協力を得ながら、機構と民間事業者が行った周知活動の内容を記録する旨を追加させていただきます。

その下、⑤満足度及び行動変化状況の確認ということで、まず「イ」と「ロ」の順番を入れかえまして、「イ」の部分で「満足度」に加えまして、「新規利用者に係る利用経路」というものにつきましても、あわせて調査する旨を追加いたしました。これによりまして、前回御指摘いただきました機構と民間事業者の周知活動の効果を測定することとあわせまして、周知活動の内容、それから利用経路、事業実績の関連性について確認することとさせていただきます。

それから、飛びまして9ページになります。若干形式的な修正をさせていただいた部分もございますが、一番上でございます。8ページの「④ディスインセンティブ」の関係でございますが、9ページの一番上で④のロといたしまして、前回、20年度実績の50%を下回る場合に契約解除できることとさせていただきますけれども、ディスインセンティブにつきまして、20年度実績から20%以上下回った場合を最大の設定にしていることと、少し開きが大きいことから、20年度実績の50%では少し低いのではないかと考えまして、今般、20年度実績の60%を下回る場合に契約解除できるよう変更させていただきました。

それから、9 ページ、「入札参加資格」のところでは若干形式的な修正と、それから（８）といたしまして、共同事業体、入札参加グループの参加につきまして追加いたしました。この事業につきましては、相談とセミナーの２つが大きな業務の柱でありますので、先行事例も参考にさせていただきまして、２社のグループによる参加を可とするということとさせていただきしました。

それから、10 ページにかけまして要件等を記載させていただいております。

それから、11 ページから 12、13 にかけまして、共同事業体入札参加グループにつきまして手続を追加させていただいております。

それから、少し戻りますけれども、10 ページでスケジュール。今回は修正はしておりませんけれども、今後の状況次第というか、必ず修正を必要としますので、今回はスケジュールがはっきりしないということもありまして、前回のままとさせていただいたところでございます。

それから、13 ページ、評価の基準というところにつきましても、基礎点、加算点の配点につきまして補足させていただいております。

それから、15 ページでございますけれども、落札者の決定につきまして、再度の公告によっても落札者が決定しない場合の記載を修正させていただいております。

それから、16 ページ、これも形式的な修正をさせていただいております。

本文の修正は以上でございますが、別紙、別添の関係についても簡単に御説明させていただこうと思います。

23 ページ、別紙 1-2 でございますが、（５）といたしまして、周知の印刷物の配布先につきまして追加させていただいております。

それから、（７）といたしまして、前回御指摘いただきました、20 年度から業務の実施方法を見直して、一層の効率化を図っているため、20 年度の経費がそれ以前の経費に比して、業務量をより的確に反映したものとなっていると考えている旨、追加させていただいております。

それから、飛びまして 29 ページから 31 ページ、別紙 4-3 でございます。メール、ファクスによる相談件数につきまして追加させていただきまして、一番下のところで月別の実績、相談件数、セミナー受講者の数を記載させていただきました。

30、31 ページと、入札対象箇所それぞれに記載させていただいております。

それから、32 ページでございますが、若干文言の修正と、それから相談件数の増加要因といたしまして、一体的運営につきましてわかりにくいと前回御指摘がございましたので、例示を加えさせていただきました。

それから、飛びまして 47、48、49、50 ページで、満足度のアンケートに加えまして、初めて利用された方の利用経路の把握のための調査項目を加えさせていただきました。

それから、51 ページ、行動変化状況の確認についての調査でございますが、前回、健康管理と具体的行動変化との関係がわかりにくいのではないか、どうつながっているのかイメージしにくいのではないかという御指摘がございましたので、「L 生活習慣の改善」という項目を追加させていただきました。

それから、相談セミナーを業務の内容と対応させるために、「キャリア設計・再就職関係」と「退

職準備関係」と2つに分けて整理させていただきました。

55 ページでも、本文の修正とあわせまして表現を追加させていただいたところと、最高点ということも追加させていただきました。

最後、62 ページになりますが、「支援コーナー通信」ということで、従来の周知用印刷物について、東京、愛知、広島、それぞれページを付けさせていただきました。

実施要項の関係は以上でございます。よろしくお願いいたします。

○樫谷主査 ありがとうございます。ただいまの御説明につきまして御質問でございますでしょうか。大分直していただいたということですね。

○稲生専門委員 1 つだけ質問がありまして、今回、相談件数の内訳を別紙 4-3 以降に書いていただいています、たまたまデータが見えてしまったので気になってしまったんですけれども、メール、ファクスによる相談件数のところで、20 年度が東京がゼロ件、愛知が何と 280 件、広島は 4 件ということですが、愛知を異常と見るのか、ほかのところはメールとかファクスの相談について余り周知していないのではないかと、逆にそういう目を見た方がいいのか、まずはそこをお聞かせいただければと思います。

○國分室長 愛知につきましては、その相談の内容がどういうものかと確認いたしましたところ、セミナーの受講者について、セミナーの内容について補足的に確認するような内容が多いということです、コーナーの事業運営のやり方として、愛知はセミナーの追加の質問とかを受け付けて、その質問内容を踏まえてメールなりファクスでやりとりするということです、愛知がそういうやり方を特徴的にとっているということでお考えいただければよろしいかと思います。

○稲生専門委員 でも、セミナーはどれもやっているわけですね。そうすると、電話で聞くようにしている。

○國分室長 そうです。

○稲生専門委員 280 件のメールは、大反響と言っているくらいですね。

○國分室長 メールとファクスの内訳までとっていないんですけれども、恐らくファクスでやりとりすることが多いのではないかと思います。そこは内訳までは正確にとっておりません。

○稲生専門委員 ただ、応募している業者からすると、多分データにある程度引きずられて、どういうやり方を問い合わせとして受けるべきなのかというのは、基本的なスタンスとしては電話でもファクスでもいいわけですか。

○國分室長 それは、特にこちらでどういうやり方をとってくださいという指定はしておりませんので、そこは業者さんのやりやすいようにやっていただければいいと思いますので、きちっと説明会なりで、どういうやり方をするか、こちらの方で考えを御説明するということにさせていただきますと思います。

○稲生専門委員 ただ、ポイントには関係があるわけですね。だから、メールとファクスで 1 ポイントしかとれないのであれば、普通であれば、お電話をお願いしますという返事を担当者が打つと、電話がかかってきたら、今度は時間でしたか、それでポイントが違うんでしたか。記憶があれなんです。

○國分室長 電話の場合ですと、通常の対面と同じように 30 分までが 1 ポイントですので、それほど取扱いによって大きく差が出ることはないと思います。

○稲生専門委員 わかりました。

○樫谷主査 あと、相談件数が急に増えていることについての対応を、こういう理由で増えていると書いていただいて、それはそれで評価するんですが、これがピークかどうか分かりませんが、今後もっとぱっと増えるものなのか、大体これぐらいでとりあえずおさまると考えて、将来のことは分かりませんが、いかがなんですか。

○國分室長 前回もお話しましたがけれども、20 年度に業務を効率化するために見直しをしまして、21 年度に数字も入れさせていただきましたけれども、雇用情勢が悪化しているということもあり、利用者が増えているという状況もございますので、今後どの程度増えていくのかということは、ちょっととはっきりとしたことは申し上げられません。ただ、20 年度から更に 21 年度にアップして、それを標準的な形として 22、23、24 年度までやっていただくということなので、基本としてはこの 20 年度、21 年度辺りをベースに実施していただければいいと考えております。

○樫谷主査 そういうことも説明会のときに質問が出るかも知れませんが、できれば説明していただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

それから、市場化テストを行うものを行わないところと比較しようということ。それは一つのやり方だと思うので、決して否定するわけではありませんが、フェアにやらないと、市場化テストをしたところが悪いということになると、これはやらない方がいいという理屈になる可能性があるわけですね。そういう意味で、フェアにやらないといけない。

ただ、御説明では、一体である方が効果が出るんだということであれば、理屈から言うと市場化テストをやった方が必ずいい結果は出ないということになりますね。それをどういうふうに整理すればよろしいのでしょうか。

○野村部長 まず、基本的には一体的に事業主に対する雇用管理の援助とか、個々の労働者の方の雇用とか、一体的にやるというのが効果的だとは思いますが、この業務につきましては、中高年齢者個人の支援という特殊性があるので、そういう点では、そういうことを専門にやっておられる業者の方のノウハウとかで非常に効果が高まる可能性があるということですので、そこはこの業務についてはどちらのやり方が適切かということと比較検討すると、そのときに前回御指摘ございましたように、雇用情勢はいろいろ外的な要因で動く部分もございますので、そのところをコントロールするには、地域間比較というものがあわせてないと、適切な評価はむしろできないのではないかと、ぜひそういう時系列、地域間というものをクロスで評価させていただいた方が、私どもとしては公正、適切な評価ができるのではないかと考えております。

○樫谷主査 おっしゃる意味はよくわかるんですが、地域間の比較も大事だと思いますが、くれぐれもフェアな状況になっていないと、かえっておかしくなりますので、そこはよく留意していただければと思います。

何かございますか。事務局から何かありますか。

○事務局 榎谷主査の方から御指摘ありましたように、フェアでなければならない、フェアに評価するということでございますが、現在の記載ぶりですと、比較対象地域についてそのまま横並びに比較するという記載になっておりますので、その記載ぶりを少し直して、雇用情勢等も含めて参考にするという記載ぶりにした方がよいのではないかと思います。民間事業者の方も、サービスの質を達成しているにもかかわらず、自分たちと関係ないところと比較されて結果が悪かったというのは、それはそれで余り気分がよくないものだと思いますので、あくまで評価の材料にするような形で記載を見直すということによろしいでしょうか。

○榎谷主査 どうぞ。

○関参事官 あるいは、当初は比較の理由が雇用情勢とか一般的なことを踏まえる必要がある等々、お話があったんですけども、いろいろ伺っているうちに、事業主向けの支援事業あるいは給付金事業と一体でやるのがどうなのかという観点の要素も出てきているわけです。それは、実施要項というのは、あくまでも入札するに当たっての、事業者にとって非常に重要な情報だということなわけですけども、いろいろ伺っていると、むしろ今後この支援コーナー事業をどういうふうに持っていくのかということについて、機構さんの方で考えるに当たっての材料だともとれるんですが、果たしてそういう情報というのは、実施要項にわざわざ書く必要があるんでしょうか。

つまり、この実施要項というのは、入札するに当たってどういう契約を交わすか、あるいはどういう観点で出てくる提案を評価するか、あるいは事業者がどういう提案を出せばいいのか、いろいろな要素があると思うんですけども、そのことと、この3年でしたか、実施したものを機構さんでどういうふうと考えられるかという要素と、分けて考えることもできるのではないかなと思うんですけども。

○野村部長 ただ、必要な事業の評価の比較として、そういうことをやりたいということですので、そこをあらかじめお示しした方がよろしいのではないかな。

○榎谷主査 その場合、参考にするとか、数字をそのまま比較されてしまうと、全くフェアであれば問題ないんですが、フェアでない可能性もあるので、あくまでも参考ということをちゃんと開示した上でやらないと、数字は出た以上、ひとり歩きいたしますので、それは念を入れていただかないといけないという気がいたします。

○野村部長 比較といいましても、多面的にやる必要があると思いますので、1個でとらえると。

○榎谷主査 だから、その旨も含めて、どこかで書いていただくか、削除するかどちらかだと思いますが、どうしても書きたいというのであれば、それをちゃんと開示していただきたいと思います。よろしいですか。

これは、今のことは重要ですので、それを協議していただいた上で意見募集ということによろしいですか。

○事務局 また委員の皆様にご報告させていただいて、その後、パブコメという形で。

○榎谷主査 それでは、本実施要項（案）につきましては、次回の審議で議了する方向で調整を進めたいと思いますので、機構におかれましては、本日の審議や今後実施していただく予定の実施要項（案）に対する意見募集、ちょっと調整していただいた上で意見募集していただきたいと思うん

ですけれども、その結果を踏まえまして、引き続き検討いただくようお願いしたいと思います。

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ありましたら、事務局にお寄せいただきまして、事務局で整理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。