

## 第1章 地域の公共サービス改革における背景と目的

### ○第1節 窓口業務の民間委託

これまでの取組(「内閣府通知」)及び「経済財政運営と改革の基本方針2015」の記載を受け、適正な窓口業務の民間委託の環境整備をするべく、標準委託仕様書等を策定することになった経緯について記述。

### ○第2節 公金の債権回収業務

これまでの取組(地方公共団体との研究会にて、民間委託活用の有用性、先進的な取組事例や実績の共有をしたことなど)を記述。

## 第2章 地方公共団体における窓口業務の民間委託に関する取組み

### ○第1節 地方公共団体における民間委託の状況の把握

地方公共団体における窓口業務の民間委託及び公金債権回収業務等について、全市区町村を対象にアンケート調査及び委託調査を実施(平成27年度)。

### ○第2節 検討の進め方

モデル自治体、関係各省等の意見を受け、検討。

### ○第3節 地方公共団体の窓口業務の民間委託に係る標準委託仕様書等

「地方公共団体の窓口業務における適正な民間委託に関するガイドライン」「市区町村の窓口業務に関する標準委託仕様書」「市区町村の窓口業務に関する手順書」作成(平成28年度案作成、平成29年度改定、平成30年度以降に対象業務を拡充予定)。

### ○第4節 地方公共団体の窓口業務の民間委託の歳出削減効果を測定する簡便なツール

新たに窓口業務の民間委託を検討する際に、各地方公共団体が必要となる情報を適宜収集できるものとして、以下の資料を作成(平成29年度)。

- ・窓口業務の民間委託を実施している地方公共団体の各種情報を整理したデータシート及びデータシートガイダンス
- ・窓口業務の民間委託にかかる参考事例集
- ・効果測定手法解説書
- ・効果測定実施例集

## ○第5節 包括民間委託の実施状況

### 1. 実施状況の調査・整理

#### <調査の目的>

「経済財政運営と改革の基本方針2016」において「小規模自治体における取組みを支援するため、包括民間委託等の活用についても調査・整理を行い、平成29年度末までに取りまとめる『地方公共サービス小委員会報告書』に盛り込む」と記載されたため、その実施状況について調査・整理した。

#### <本報告書における定義>

「包括民間委託」: 地方公共団体が窓口業務と、窓口業務以外の業務(案内業務、施設管理業務等)を一つの契約にて包括的に委託したもの

「小規模団体」: 人口10万人未満の地方公共団体

### 2. 各地方公共団体における実施状況

#### <実施状況概要>

- ・平成28年1月1日現在において包括民間委託を実施している地方公共団体数は60 ※このうち小規模団体数は23(38%)
- ・窓口業務以外の委託業務は「案内業務(総合案内、電話交換等)」「施設管理業務」「その他業務(事務等)」の3類型。
- ・実施形態としては、窓口業務(主に住民課業務)に総合案内等の案内業務のみを包括化したものが最も多い。
- ・1課又は2課の業務を包括化した契約が多数であり、多数の課の業務による包括民間委託は少数である。

### 3. 導入効果と課題(自治体アンケート等による)

#### <導入効果>

- ・契約事務、雇用事務の軽減による業務効率化
- ・業務量の確保による発注規模の拡大
- ・コスト削減
- ・窓口業務と案内業務等の連携による業務のスピード化、住民サービスの向上

#### <課題>

- ・地方公共団体職員に必要なノウハウの低下を抑止するため、職員研修の充実や業務マニュアルの整備
- ・受託可能な事業者の固定化
- ・事業者変更のリスク

## 第3章 公金の債権回収業務に関する取組み

### ○第1節 公金債権回収業務に関する法務研修

各地方公共団体における公金債権回収業務の更なる推進を図るため、平成26年度から29年度にかけて計9回実施。

### ○第2節 今後の取組予定

地方公共団体の公金債権回収業務の効率化に関する取組事例を調査し、調査結果を事例集として取りまとめる予定。