

第17回地方公共サービス小委員会 審議結果報告

第17回地方公共サービス小委員会（平成30年10月10日開催）における窓口業務についての審議概要を以下のとおり報告する。

[議 題]

- 窓口業務に関する今年度の取組状況について
- 公金債権回収の取組状況について

[出席委員] 古尾谷主査、稲生副主査、石川専門委員、石津専門委員、柏木専門委員、辻専門委員

<審議概要>

【窓口業務に関する今年度の取り組み状況について】

- 「標準委託仕様書等の拡充」として、5業務（後期高齢者医療制度関係の受付及び被保険者証等の交付等、地方税法に基づく納税証明書の交付、転入者への転入学期日等の通知、埋葬・火葬許可及び自動車臨時運転許可）に係る手順書を作成する旨事務局から報告した。
- モデル自治体における委託効果調査について、事務局から成果物のイメージとして委託前後の業務量調査並びに市民サービス、業務効率化及び経費の視点で委託効果をまとめる方針を説明した。
- 標準委託仕様書等の全国展開について、事務局から、日本公共サービス研究会、埼玉県市町村課行政改革研修会及び東京都市町村企画研究会にて講演した旨報告した。
- 平成30年3月に公表した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が、膨大で使い勝手がよくないため、データを検索できるように作成中の検索画面のイメージを、事務局から説明した。
- 地方公共団体に有益な情報を提供するため作成中の、協力を得られた10団体に係る「窓口業務の民間委託による効果についての参考事例」の取りまとめ方針を事務局から説明した。市民サービス、業務効率化及び経費の3つの視点で、取りまとめていることに関して、概要次のとおり委員からご意見をいただいた。
 - 委託を検討する団体の参考となるよう、委託先の職員数とともに窓口業務の民間委託を実施する課の直近の職員数も明記することが望ましい。
 - コスト削減だけを見るのではなく、実際の市民サービスの向上、職員の業務効率も見ていくことは非常に大切である。
 - 公権力の行使に当たり委託できない事務がある。
 - 競争性を確保するという趣旨から、調達方法及び入札状況について記載するべきである。
 - 競争性が働いた結果、受託者の変更に際し、確実な引継ぎがされるようどのような

な手立てがされているのかを記載すべき。

- 窓口業務の民間委託を実施するにあたっての留意点が、定量的なデータも含めて記載されていることは、好印象である。

今後、地方公共サービス小委員会での指摘を踏まえ、事務局において参考事例の取りまとめを進め、メールにて委員に報告の上、官民競争入札等監理委員会に報告することについて、了承を得た。

以上