

窓口業務改革に関する実務検討会（第3回）【議事要旨】

日 時：平成31年2月13日（水）10：30～12：00

場 所：総務省3階 共用3階会議室

出席者：鈴木委員、青野委員、栗谷委員、三嶋委員、原野委員、橋本委員

事務局：植田行政経営支援室長、谷行政経営支援室課長補佐、森田事務官

【議事次第】

1. 開会
2. 意見交換
3. 閉会

【意見交換（概要）】

- 地方独立行政法人を活用することにより、人事異動に影響されずに、窓口業務のノウハウの蓄積、承継が可能になる。窓口業務の繁忙期と人事異動、民間委託の切替え時期が重なっていることもあり、安定した窓口サービスの提供は自治体にとって課題である。地方独立行政法人への移行は、専門性を有する職員を継続的に確保、養成していくことができるという点で、窓口業務の運用面でのメリットが大きいと考えている。
- 実際に窓口民間委託を導入して、住民サービスは間違いなく向上している。しかし、やはり公権力の行使にわたる事務が含まれる場合に、一連の事務の中で委託の職員が行う事務、正規職員が行う事務とフローが行ったり来たりして、何度も書類をやり取りする必要がある等非効率であることが課題となっている。現在の直営と民間委託の組合せと地方独立行政法人で、仮にコストがそれほど変わらないということであれば、住民サービスの向上、意思決定の迅速化を図るという点で、地方独立行政法人の活用が選択肢に挙がるのではないかと。
- 地方独立行政法人が公権力の行使にわたる事務を含めて窓口業務を処理できるようになったことを、企画部門の職員は知っていても、窓口の職員にあまり知られていない印象。住民サービスを維持、向上しつつ、行政のスリム化を図らないとこの先やっていけなくなるという中で、地方独立行政法人ができることをもっと明確に示していくことで興味を持ってもらえるのではないかと。
- 窓口業務のプロフェッショナルとして専門性を高めることで、働く立場からすると誇りをもって安定的に仕事ができる、住民にとっても高いレベルのサービスを受けること

ができる、地方独立行政法人がそのような存在として認識されることが推進力につながるのではないかと。

- 地方独立行政法人がノウハウを蓄積するだけでなく、市に還元していくためにも、市職員と法人職員の人事交流を考えていく必要があるのではないかと。法人と市が相互に補完し合って、窓口サービスを持続可能なものにすることができるのではないかと。
- 地方独立行政法人の職員の給与は市町村の職員よりも柔軟に、法人ごとに決定することが可能となる。公務員型の場合、国及び地方公共団体の職員の給与を参酌し、民間事業の従事者の給与、業務の実績等を考慮の上、団体交渉により決定することが可能。非公務員型の場合、国及び地方公共団体の職員の給与は考慮事項にとどまるものとされ、民間事業の従事者の給与、業務の実績等に加えて、職員の職務の特性及び雇用形態等を考慮して決定するものとされている。
- 申請等関係事務処理法人の場合、市役所の中に事務所を置いて、その他固定資産を持たなくても業務運営が可能であることから、病院や大学といった他の地方独立行政法人と比較すると設立にかかる費用を限りなく少なくすることが可能と考えられる。
- 設立団体は地方独立行政法人への一定の関与が認められていることなどから指導監督がしにくい、行き届かないという不安は解消されるのではないかと。地方独立行政法人と自治体がフォローし合いながらノウハウを蓄積していくという考え方で捉えるのが良いのではないかと。
- 地方独立行政法人の場合は、目標、評価による業績管理が導入される等、自治体による必要なガバナンスが確保される仕組みが法律で規定されている。窓口業務に限らず、病院や大学といった地方独立行政法人でも、法律上の規定に則って設立団体が一定の必要な関与を行っている。

以上