

	現状・課題	影響を受けると考えられる公共サービス（例）
①組織・人員体制上の制約	福祉部門の需要増等によるマンパワー不足	一般事務部門（特に小規模自治体）
	専門的人材（技術系・IT系）の不足	インフラ更新、IT調達、埋蔵文化財発掘調査
②業務・課題の増加	国の制度・ルールによる義務付け	計画策定、各種調査
	課題の複雑化	DV対策・子どもの貧困対策、交通弱者対策
③物的リソース・担い手の脆弱化	公共施設の老朽化	学校給食、廃棄物処理、支所・出張所サービス
	財団等の域内事業主体、地縁組織の脆弱化	公園管理、行政との連絡・広報



公共サービス改革推進室における今後の取組の方向性

地方公共サービス改革に関連する制度・取組に関する各主管部局の動向を注視しながら、以下の3つの項目について取り組む

(1) 自治体DXの進展に対応した民間委託指針

新たな業務モデル（情報システムの標準化・共通化（基幹系17業務）、行政手続のオンライン化（31手続）など）の具体化状況を踏まえ、窓口業務に関する既存のガイドライン・標準委託仕様書の取扱いについて検討

(2) 複数自治体間・部門間連携による民間委託

主要な業務ごとに、複数自治体間等の連携による民間委託が進んでいる取組における課題（人的・財政的負担、内部ルールの相違等）を明らかにし、他の自治体の参考事例として提示

(3) 新たな民間リソース・担い手の活用

新たな取組（NPO等民間団体、コンビニ・SNSの活用等）が進んだ自治体における政策形成プロセスを明らかにし、他の自治体の参考事例として提示

1 地方公共サービス改革に対する国の役割

地方公共団体の自主性及び自立性を尊重しつつ、競争の導入による公共サービスの改革に関する措置を講じようとする地方公共団体の取組を可能とする環境の整備に努める(公共サービス改革法第4条2項)

2 当室のこれまでの取組

○ 地方公共団体の窓口業務の民間委託に係る環境整備

- ・ 実施方針、実施要項及び第三者機関設置条例の標準例等の公表
- ・ 民間委託が可能な窓口業務(27業務)の整理
- ・ 標準委託仕様書等(標準委託仕様書、適正な民間委託に関するガイドライン、手順書)の公表・全国展開
- ・ 窓口業務の民間委託に係る各種情報を整理したデータシート公表
- ・ 参考事例の公表

○ 公金の債権回収業務に係る環境整備

- ・ 公金債権回収業務に関する法務研修の実施
- ・ 参考事例の地方公共団体への発出

3 調査事業(令和3年度)

○ 市区町村における窓口業務の民間委託事例集の作成

- ・ 国保等窓口業務に関する民間委託を行っている自治体、AI-OCR等を活用した窓口業務を行っている自治体にヒアリングを行い、事例集を作成する。

○ 公金債権回収にかかるアンケート調査

- ・ 公金債権の一元化と民間委託を組み合わせた実施やICT技術による新たな取組など、業務効率化の取組の拡大についてアンケート調査を実施し、実態を調査し、整理・分析する。

○ “調査”に係る民間委託状況と課題の調査

- ・ 自治体が実施する”調査”の民間委託状況に係る実態等を把握し、民間委託の環境整備を目的とする取り組みの方向性について検討を行う。

(参考) 骨太の方針

【骨太の方針2016】 標準的な業務フローに基づく標準委託仕様書等を、平成29年度末までにとりまとめる。

【骨太の方針2017・2018】 標準委託仕様書等の取組の拡充、窓口業務の民間委託の全国展開。

【骨太の方針2019】 標準委託仕様書等の拡充・全国展開などの取組を強化

【骨太の方針2020、2021】 なし

【改革工程表】 標準委託仕様書等を参考にする自治体数