

# 第6回企画小委員会 議事録

総務省官民競争入札等監理委員会事務局

## 第6回企画小委員会議事次第

日 時：令和5年3月24日（金）14：03～15：09

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

1. 開会
2. 市区町村における広報紙の配布方法（民間委託等）に関する調査 公共サービス改革推進室から報告
3. 市区町村における公金債権回収に係る調査 公共サービス改革推進室から報告
4. 閉会

<出席者>

（委員）

古尾谷主査、梅木主査、辻副主査、荒川専門委員、生島専門委員  
石村専門委員、柏木専門委員

（事務局）

岡本事務局長、長瀬参事官

○古尾谷主査 それでは、早速、第6回企画小委員会を始めさせていただきます。

本日は、今年度の委託調査の報告書につきまして、まず事務局より報告があります。事務局から、今年度の委託調査の概要及び議題説明をお願いいたします。

○事務局 それでは、事務局より、今年度の委託調査についてと議題について説明します。

まず、資料全体の構成について説明いたします。資料1から3をお配りしております。

資料3は、令和4年度に実施した委託調査について取りまとめた報告書です。今年度の委託調査は、①市区町村における広報紙の配布方法に関する調査、②市区町村における公金債権回収に係る調査、この2本立てで行っております。資料3の報告書の第1編、1ページから61ページが、①広報紙の配布方法に関する調査結果の報告、第2編、62ページから71ページが、②公金債権回収に係る調査結果の報告という構成になっております。

資料1及び資料2につきましては、各委託調査内容の概要となっております。今回、御報告の際は資料1及び資料2に沿って御説明します。

まず、広報紙の配布方法につきましては、現在の市区町村における実態を把握するため、多くの市区町村で実施されている配布方法である自治会による配布、新聞折り込みによる配布、ポスティングにより配布している3団体に対し、ヒアリング調査を実施しました。それを基にアンケート項目を検討し、1,741市区町村への悉皆調査を実施し、その調査結果を分析するというものになります。

また、市区町村における広報紙の配布方法に関する調査では、第4回企画小委員会では、地方自治体における広報紙の配布について、第5回企画小委員会では、広報紙のデジタル化について自治体よりヒアリングを行い、委員の皆様より議論していただき、広報紙の配布方法について課題を抱える自治体にとって有意義なものとなるよう努めてきた次第です。今回の第6回企画小委員会では、第4回、第5回企画小委員会の御議論を踏まえつつ、特に広報紙の配布に係る現状と課題にスポットを当てて、報告させていただきます。

続いて、市区町村における公金債権回収に係る調査について御説明します。市区町村における公金債権回収に係る調査では、昨年度調査で実施した公金債権回収業務に係るアンケートを通し、現在コロナ禍において、生活支援、福祉的配慮が必要な住民は増加傾向にあり、それに伴い、公金債権回収と生活支援業務や、福祉的配慮の実施や連携の必要性が高まっていることが確認できました。そこで今年度の委託調査では、公金債権回収業務と生活支援業務の連携や、公金債権回収の業務効率化に取り組んでいる自治体へヒアリングをし、その調査結果について御報告します。

なお、各報告後に委員の皆様との意見交換の時間を設けさせていただいております。意見交換を踏まえまして、次期委託調査に向け、引き続き各自治体が抱える課題ごとに、民間委託を含め、どのような方法によって最適な公共サービスの提供に努めているのかを明らかにし、各自治体への展開を念頭に、地方公共サービス改革への推進につなげていきたいと考えていますので、貴重な御意見等を頂戴できれば幸いです。よろしく願いいたします。

○古尾谷主査 それでは、議題2の「市区町村における広報紙の配布方法（民間委託等）に関する調査」について、まず事務局から報告してください。

○事務局 それでは、広報紙の配布方法に関する調査について資料1を御覧ください。

まず、本委託調査の背景・目的でございます。市区町村の広報紙配布業務は、市区町村の施策を広く住民に知らせるために必要な公共サービスです。しかし、従来から多くの市区町村が広報紙の配布を委託していた自治会・町内会は、加入率の低下、構成員の高齢化等により配布が困難になっている例もあり、このような課題を抱える市区町村の中には民間事業者への委託等を活用した多様な配布方法へと変更を行っているところもあります。

本調査は、各市区町村における配布方法の現状や課題を調査するとともに、主に配布方法の変更とその背景要因に着目して調査結果を分析することにより、民間委託も含め、どのような方法により適切な公共サービスの提供に努めているのかを明らかにし、課題を抱える市区町村等の参考となる資料を作成することを目的とします。

次に、調査の概要です。調査対象数は全国1,741市区町村、調査期間は令和4年8月1日から9月9日、1,247市区町村から回答があり、回答率は71.5%となりました。また、本調査は全ての市区町村が回答する共通調査票と、平成30年度以降の配布方法の変更やその検討状況に応じて回答する個別調査票から成り立っています。各自治体は共通調査票に回答した上、配布方法の変更や検討状況に応じて該当する個別調査票に回答する仕様となっております。

次ページ以降、各調査票の回答結果を集計・分析した概要について御報告します。2ページを御覧ください。主たる配布方法の現状についてです。令和4年8月1日時点の各市区町村における広報紙の主たる配布方法は、「自治会等による配布」が73.9%、「ポスティング」が12.6%、「新聞折り込み」が6.9%、「その他」が6.6%となりました。なお、その他には、職員による配布、個別郵送、行政連絡員や広報配布員等による配布などの回答があります。また、日本広報協会の令和3年調査データの抜粋を参考に掲載させて

いただいております。

次に、自治体類型別の主たる配布方法の状況です。自治体類型別に見ますと、指定都市や特別区で自治会等による配布の割合が低く、ポスティングや新聞折り込みの活用が多い傾向です。一方、中核市・施行時特例市や他市町村では、自治会等による配布の割合が高い傾向です。自治会平均加入率は図にありますとおり、規模の大きい市区町村ほど早期から低い水準にある傾向で、自治会等による配布が困難となっている自治体においては、ポスティングが代替手段となってきたと考えられます。

3ページを御覧ください。ここでは自治体人口規模と配布方法の相関関係を見ていきたいと思います。縦軸が配布方法の実施自治体割合、横軸が人口規模の散布図です。一番上の「自治会等による配布」のプロットを見ますと、小規模な市町村ほど自治会等による配布率が高く、20万人規模ぐらまでは割合が下がってきますが、人口規模が中規模から大規模にかけて横ばいとなっています。背景として、人口規模が小さい市町村ほど、自治会以外の配布方法の事業者の選択肢が少ないことが挙げられると思います。また中規模から大規模にかけては、配布手段の選択肢が増えることや自治会の負担が大きい等の理由から、小規模な市町村に比べ、自治会等による配布の割合が減少するものと思われます。

一方で、現状全体の7割が自治会等による配布を継続していることから分かります。中規模から大規模にかけても、引き続き自治会が公共サービスの有力な実施主体となっていることが分かります。特に自治会配布は、他の配布方法と比較して低コストで済むという回答も多く、大都市でも多くの市区町村で、自治会等による配布を継続している状況が散布図からも見て取れます。

中段の「ポスティング」は人口規模の増加に比例して、おおむね右肩上がりとなっており、正の相関関係にあると言えます。人口が増えるほどポスティングによる配布の割合も増えており、これは小規模な市町村ではポスティング事業者が少なく、都市部においてポスティング事業者が多いこと、また、人口規模が大きくても一定範囲内に効率よく大量配布を行うポスティングが、特に都市部で浸透してきていることが考えられます。

一番下の「新聞折り込み」は、小規模から大規模にかけて右肩上がりです。近年、新聞購読率の低下が顕著ではあるものの、都市部における新聞販売網はいまだ健在で、広報紙配布の委託先として一翼を担っている状況が表れていると思います。一方で、新聞購読率が低下している中、新聞折り込みは配布カバー率が問題とも認識されており、大都市において、配布方法として選択率が低い理由になっているものと思います。なお、今回の調査

では、具体的な理由は明らかではないものの、大都市の中でも特別区では、「新聞折り込み」の割合が高いという結果が出ております。

4 ページを御覧ください。従来の配布方法の変更の検討の契機です。いずれの配布方法においても、「経費・コスト」が高い回答率となりました。次に、検討の契機を配布方法別に見ていきます。自治会等による配布では、「自治会からの要望」、「市民からの要望」などが高い回答率となっています。検討時に最も重視した観点の設問では、「自治会・町内会の負担」が、また配布方法の問題点の設問では、「依頼先・委託先の負担が大きい」がそれぞれ高い回答率となっており、自治会等による配布を変更する契機としては、住民からの負担軽減の要望が最も大きな理由と考えられます。

ポスティングの変更の契機としては、「広報作成担当部門からの提案」が高い回答率となっています。また、配布方法の問題点の設問では、「長期的に業務の受託が可能な依頼先・委託先がない、少ない」が高い回答率となっています。これらを踏まえると、広報作成担当部門において今後の事業継続の見通しが立たないことが、変更を検討する大きな理由になると考えられます。

新聞折り込みの変更の契機としては、ポスティングと同様に、「広報作成担当部門からの提案」が高い回答率となっています。また、検討時に最も重視した観点の設問で、「配布カバー率」が、配布方法の問題点の設問でも「配布カバー率の低さ」が挙げられています。これらを踏まえると、広報作成担当部門において、住民に公平に情報を伝達するという問題意識が配布方法の変更を検討する大きな理由になっていると考えられます。

5 ページを御覧ください。新たな配布方法への変更時に生じる課題及び課題の解決方法についてです。まず変更時の課題として、ポスティングや新聞折り込みでは、「配布に要する経費負担の増加」が高い回答率となっています。また自治会等による配布では、自治会等による有償配布を選択した団体において、「自治会・町内会への報償費・委託費等の問題」が高い回答率となっており、自治会配布を維持しようとした場合は、別途、報償費の問題が発生しやすいことが分かります。

経費負担以外の主な課題では、ポスティングでは、事業者種類ごとに「配布に数日を要する」、「受託できる事業者がいない、少ない」の2つの課題が挙げられていました。また、新聞折り込みを検討した際の課題では、「配布カバー率がほぼ変わらない、または減少」が高い回答率となるなど、それぞれ配布方法別の問題点が変更時の課題としても認識されている結果となりました。このほか、ホームページ・アプリでの閲覧を検討した際の課題と

しては、「住民・議会からの理解が得られない」や「住民の見守り機能や地域のつながりに関する不安」などが多く挙げられました。

6 ページを御覧ください。変更後の配布方法別の課題への対処方法です。まず自治会等による配布では、「自治会・町内会に対する説明」が最も多く、自治会配布への変更に当たり、負担をお願いする当事者に丁寧に説明し、理解を得ていったと考えられます。次いで、「他の配布方法との併用」、「配布回数の見直し」などの回答が続きました。ポスティングも同様に、「自治会・町内会に対する説明」との回答が最も多く、次いで「住民・議会に対する説明」、「事業者との対話」と続きました。新聞折り込みでも、「自治会・町内会に対する説明」との回答が最も多く、次いで「住民・議会に対する説明」、「他の方法との併用」などが続きました。配布方法を変更する際には、どの配布方法であっても、自治会・町内会など住民の納得を得ることが最も重要な手続であるとの結果となりました。

ここで、本調査でヒアリングした市区町村の実際の対応例を2つ紹介したいと思います。まず、1つ目の市区町村です。ここは自治会等による配布からポスティングに変更した事例となります。まず従前の配布方法では、全戸配布ができていないことに問題意識がありました。

7 ページに続きます。配布方法の変更を検討するに当たり、全戸配布が重要であることを丁寧に説明し、住民の理解を得ております。なお、各自治会への説明・説得に2年かかっています。住民側の主な意見としては、山間部や住民が少ない地区では、負担軽減の面で賛成だったものの、一部の自治会では報償費を自治会活動に充てていたため、反対の意見がありました。最終的には、2つの自治会のみ自治会側の強い希望があり、自治会配布を継続することを認めましたが、継続に当たり2つの条件を提示して、自治会も了承しています。その1つは配布単価をポスティング業者の契約単価に合わせることで、もう1つが自治会加入の有無を問わず、配布地区の全世帯に配布すること。このように自治会側の希望を聞く代わりに、条件を受け入れてもらう重要な交渉を行っています。

また、事業者への対応も丁寧に行っています。事業者との事前ヒアリングでは、山間部の対応についてしっかり話し合い、事業者では配布できない地区を明確にして、契約前に仕様書に記載するなど事前に手続を入念に行った結果、現在、全戸配布を達成し、また自治会配布の頃より経費も削減できていると報告を受けている、好事例となります。

8 ページに続きます。もう一つ、ヒアリング市区町村の対応例を紹介します。こちらの市区町村も自治会配布の変更を検討した事例ですが、現在も自治会配布を継続中です。ま

ず本市区町村の現在の状況ですが、広報紙を月2回配布しており、2回とも自治会配布です。配布に当たり、区長及び班長への報償費があります。自治会未加入世帯への個別郵送は行っておらず、必要な場合は公共施設設置の広報誌を取りにいてもらうか、ホームページ等で閲覧してもらう状況です。

次に、配布方法の変更の検討経緯です。検討の契機ですが、区長・班長が大勢おり、個人情報等の収集・管理や振込み等の毎年の市区町村職員の業務負担を軽減したいというのが契機となります。検討した配布手段は、民間事業者によるポスティングです。また、変更の検討に当たり最も重視した観点は全戸配布の実現で、次に市区町村職員の事務負担の軽減や経費削減です。変更の検討に当たり、まず住民の意見を把握する必要があるとのことで、広報紙配布業務に関するアンケート調査を区長と班長を対象に実施しました。このアンケートで変更賛成の意見が集まれば、変更に向けた検討を進めるところでしたが、結果は区長・班長の7割が現状の自治会配布を支持するという回答であり、この結果を受けて、配布方法の変更は保留となりました。

おおむねうまく配布方法の変更に至った市区町村と、期待どおりにうまく運べていない市区町村の2つの事例について御紹介させていただきました。

資料の説明を続けます。9ページを御覧ください。変更による影響について、配布方法別に見ていきたいと思えます。まずはよかった点、メリットについてです。自治会等による配布に変更した市区町村、または今後変更予定の市区町村では、「経費負担の減少」の回答が他の方法と比較して多い結果でした。ポスティングによる配布に変更した市区町村、または今後変更予定の市区町村では、「自治会の負担軽減」と「配布カバー率の向上」を挙げる回答が多い結果でした。

10ページに続きます。新聞折り込みによる配布に変更した市区町村では、「自治会の負担減少」の回答が最も多く、一方、「経費が減少した」、「配布カバー率が向上した」を選択した市区町村はありませんでした。

次に、配布方法の変更によるデメリットを見ていきたいと思えます。自治会等による配布に変更した市区町村、または今後変更予定の市区町村では、「職員の事務負担が増加した」との回答が他の方法と比較して多い結果となりました。

11ページに続きます。ポスティングによる配布に変更した市区町村または今後変更予定の市区町村では、「経費負担が増加した」と「配布に要する日数が増加した」を挙げる市区町村が多い結果でした。新聞折り込みによる配布に変更した市区町村では、「経費負担が



増加した」という回答が最も多い回答でした。

12ページでございます。現在、市区町村の広報紙の配布方法については、自治会等による配布が7割強を占めていますが、住民からの負担軽減の要望は大きく、広報紙の配布という公共サービスの提供の在り方について、大きな方向転換が必要な時期が迫っていると考えられます。本調査では、既に多くの市区町村で活用されているポスティングや新聞折り込み等、紙媒体の配布にスポットを当てて、市区町村が置かれた状況ごとに、各配布方法を選択する際の検討経緯や、配布方法別のメリット、デメリットなどについて、小稿において簡単に紹介させていただきました。中でもヒアリング市区町村からの報告例は、現場の問題意識や課題を解決するための視点や取組など、示唆を得られる貴重な情報を得ることができました。

最後に、第5回企画小委員会でメインテーマとして取り上げ、小稿でも少し触れております広報のデジタル化について、デジタルの強みや取り入れる上で克服すべき課題など、今後の展望として数例を記載しています。現状、多くの市区町村で広報紙のホームページ掲載等も行われていますが、一部の市区町村では、デジタル媒体の情報発信によって、紙媒体の各配布方法に係る課題の補強・克服が進んでおり、さらには市区町村における手続業務の効率化にもつながるデジタル技術活用の模索も始まっています。ただし、慣れ親しんだ紙媒体の広報紙への需要・ニーズは依然大きく、デジタルデバイス問題や、転換の過渡期における媒体併存に起因するコスト増や業務負担増などもあり、広報業務のデジタル化についても一朝一夕に最適解を得ることは困難です。中期的な視野で、紙媒体・デジタル媒体による情報提供のベストミックスを探り、効果的・効率的な広報業務の在り方を提示していくことが肝要です。

以上、御報告を終わります。

○古尾谷主査 ありがとうございます。ただいま資料1に基づいて、広報紙配布方法の調査について説明がありました。

ただいまの事務局の報告・説明につきまして、御意見、御質問のある方はよろしくお願いたします。それでは、辻委員、お願いいたします。

○辻副主査 辻でございます。御説明どうもありがとうございました。今回、大変重要な内容について詳細な調査を賜りまして、誠にありがとうございます。

幾つか教えていただければと思います。念のためのお伺いでございますけれども、資料1の6ページ目でございます。上のほうに「自治会等による配布」とございまして、恐ら

く自治体・自治会に配布をお願いしていると、自治会側でいろいろ負担があるということもよく分かるところでございます。そこで、ここに「発行回数の見直し」とか「頁数や紙質など見直し」といろいろ書いてございます。この辺りですが、例えば「発行回数見直し」というのは、受託者たる自治会等の負担を減らすために回数を減らすとか、それからページ数も、発行回数を減らすに伴ってページ数を増やすとか、そのような見直しをなさっているという理解でよろしいでしょうか。いかがでしょうか。

○事務局 そのような理解で大丈夫だと思います。

○辻副主査 分かりました。ありがとうございます。

それから、もう1点だけお願いいたします。9ページ目でございます。自治会等による配布に変更したことによるメリットとして、「経費負担の減少」とございました。この経費負担という部分についてお伺いしたいと思っています。自治会等をお願いをする場合には、恐らく謝礼金の支払いとか個人情報の管理等で行政庁の職員側の負担が増えるという内容が、たしか10ページ目に、自治会等による配布をした場合には、「職員の事務負担が増加した」という表現もあるところでございます。ここでお尋ねでございますけれども、先ほどの自治会をお願いした場合には「経費負担が減少した」というところの「経費」というのは、職員側の負担経費は入っているのでしょうか、入っていないのでしょうか、いかがでしょうか。

○事務局 これは単純に委託する先の配布にかかる経費ということで比較しておりますので、職員の負担経費は入っていません。

○辻副主査 分かりました。ありがとうございます。一旦、私からは以上でございます。

○古尾谷主査 他にございますか。石村委員、お願いします。

○石村専門委員 ありがとうございます。5ページ目にデジタル化についての質問への回答が載っていますが、このアンケートを取るときに、紙の媒体ではこれだけの予算がかかっていると、あとデジタル化にすればこれだけの予算で済みますと、予算の比較をしてアンケートを取ったところはあるのでしょうか、皆無なののでしょうか。

○事務局 今回の調査では把握しておりません。

○石村専門委員 これは個人的な希望ですけれども、以前からお話ししているように、国、あるいは民間がなぜデジタル化を推し進めているかというところ、コストが全然違うと。例えば、紙であれば広報紙1,500万かかるのが、100万円でデジタル化すれば100万円で済みますと、さらには少子化対策の予算を、高齢者に対する予算から削減して持ってこ

ないといけないと。そのとき果たして高齢者に対する対策とも言える広報紙の紙媒体の発行をそれでも維持できるか、維持しますかどうかという、具体的な金額を提示してアンケートを取ってもらいたい。そうしないと、「住民・議会からの理解が得られない」35.7%とか、「住民の見守り機能や地域のつながりに関する不安」32.1%というパーセンテージが大きく変わってくる可能性がかなり高いと考えているのです。というのは、市議会議員の報酬や何かが削減されているのです。あと、市長も自ら身を切って行財政改革に取り組まれているところが多いです。そういう中で、紙だったら電子化するよりも10倍以上ものお金がかかることを分かっていたかというのをちゃんと分かった形でアンケートを取らないと、紙の媒体をそのまま維持してくださいという結果が出てこざるを得なくなると思うので、最後は個人的な意見でしたけれども、よろしくをお願いします。

○事務局 御意見として承ります。ありがとうございます。

○古尾谷主査 ありがとうございます。

それでは、生島委員、荒川委員の順で御発言をお願いいたします。生島委員、お願いします。

○生島専門委員 御説明ありがとうございます。私も少し関連してコストの部分について教えていただければと思うのですが、ポスティング、新聞折り込みでは、経費の増加ということがデメリットとしてお話があったと思います。丸い数字でもいいと思うのですが、この資料の中で、例えば自治会配布を1とした場合、ポスティング、新聞折り込みでどれぐらい差があるかとか、コスト面の負担に関して少し参考になる数字があった上でアンケートだと、もう少し分かりやすいかと思いました。

その点が疑問だったのと、あと辻委員もおっしゃっていました職員の方の負担に関しても、コスト換算というのは何か一定の条件を設けなくてははいけないと思うのですが、一人工ではないですけれども、何らかのやり方で設定して、そこもコストとして出していつ、最終的には、紙媒体の中での比較ではありますけれども、それと今、委員がおっしゃっていたようなデジタルとの比較で、今回の話もふわっとしてしまうのが、コスト面の数字の御提示がはつきりなかったので、なかなか分かりにくいかなという部分がございます、それに関して御教示いただける、もしくは今後、御提示いただけるとありがたいと思いました。

よろしくをお願いいたします。

○事務局 ありがとうございます。御指摘のとおり今回のアンケート調査では、職員のコ

スト換算とか、具体的に自治会配布が1かかるものをポスティングだったら5かかるとか、そういう具体的な金額を比較するような設問項目はございませんでしたので、そのあたりについての検証は足りない部分であったと反省しております。今後、また委託調査を実施する際に、御意見を賜りましたそういった詳細な比較ができるような設問を入れるということで、検討してまいりたいと思います。

ありがとうございます。

○古尾谷主査 荒川委員、お願いします。

○荒川専門委員 ありがとうございます。荒川です。

先ほどの石村委員のコメントにも関連するのですが、12ページに今後の展望のようなことが書いてありまして、ベストミックスとあります。今後、このような委員会で検討する際には、例えばデジタルに力点を置きつつ、それでもどうしても駄目な場合にはそのほかの方法で補うという、この方向で検討するとどういう課題があるかというような形で、もう少しデジタルに力点を置いて検討したほうが今後のためになるのではないかと考えています。高齢者ということもありますが、高齢者でもスマホはもう7割以上が持っているというデータもあります。また、コロナを契機にプッシュ型、一方的に行政からLINEでスマホに送ってくると、それで予防接種なども予約できるし、災害時のいろいろなコミュニケーションもできるツールとしてはもうあるわけですので、そういうプッシュ型の広報も含めてどういう形でやっていけば進められるか、その課題は何か、どういうところだけはどうしても補わなければいけないのかというようなことで整理していくことで、方向感を持った、かつ市区町村への支援となるような検討になるのではないかと考えました。これはいずれも今後に向けてのコメントであります。

以上です。ありがとうございます。

○事務局 御意見ありがとうございます。

○古尾谷主査 他に意見はございますか。梅木委員、お願いいたします。

○梅木主査 ありがとうございます。既に皆さんからも御発言があったとおり、まずコストについては明確に示した形でアンケートを取っていただくのが、どういうところに予算を割くべきかという、国民の皆さんに意識を持っていただくという意味では非常に有効かと思えます。あと環境保護の観点からも、紙はなるべく減らしていく、そういったことも踏まえてアンケートを取られるのがよいのではないかと考えました。

今、12ページのところ、先ほど荒川委員からもコメントがありましたけれども、今後、

デジタル技術を活用した情報提供のところ、高齢者の方もスマホを持っていらっしゃるということがありましたけれども、そうはいつでもなかなかそういったものがない対象者の方も一定程度いるというのを前提にした上で、あるいは年齢であったり、地域とか何かそういったところも踏まえた上で、どういうところに対してはデジタルがふさわしいのか、どういう層だったら紙が必要なのかとか、対象者ごとにどういった広報が有効なのかという切り口、年齢であったり地域とかも踏まえてアンケートを取られるとよいのではないかと思います。

私からは以上です。ありがとうございます。

○事務局 御意見ありがとうございます。

○古尾谷主査 ありがとうございます。他にございますか。

ただいまの広報紙の関係につきまして、多くの方々からコスト面の提示、比較というようなお話が出ました。12ページに「中期的な視野で～情報提供のベストミックス」という言葉がありますけれども、先日の小委員会のヒアリングでも、ヒアリング対象となった自治体からは、住民に調査すると、資料にもありましたけれども、7割ぐらいが紙媒体を継続してくださいというようなお話がありました。だからこそ、住民の身近な行政だということで、こうした意見が出ることは予想されますし、そこに困難性があると思いますけれども、経費負担、例えば職員の負担が軽減するならその負担分はどのようなところにシフトしていくのかとか様々な形で費用対コストの面を、現状の中でも行政は紙媒体による広報紙の配布とデジタル媒体での情報発信をミックスするといっても、経費を明示するだけではなくて、経費の使い方、10分の1の費用になるなら10分の9のこれまでの費用はどこに行くのかということもきちんと明示しながら、自治体が前向きに取り組むようにしていかなければならないと私は思っております。

皆様の意見をまとめますと、今後の中でも基礎的自治体の後押し、特に小規模自治体は大変だと思いますが、区長や班長というのは大体、横浜市などで見ても高齢者、退職者クラスの方がかなり多くて、どうしても紙媒体を言われるのですけれども、圧倒的にスマホも普及したり、あるいはパソコンもできている。自治体の中には全世帯にパソコンを1台配布して、行政情報はもう既にそこから送っているところがございます。それから、先ほど荒川委員がおっしゃったように、コロナや災害などでは、承諾するや否やにかかわらず、情報はもう個人に送っている状況も出てきておりますので、そうしたことを常に明示していく必要は、私たちが市区町村を支援するという立場からも必要なのではないかと思います。

すし、自治体自体も検討しなければならなくなるのではないかと考えております。

まとめではありませんけれども、今の議論につきましては、そういう関係で12ページの表記は今後につながるものでございますので、事務局においても、委員の皆様のご意見を参照しながら、記載を考えていただければと思っております。

時間もありますので、この部分についてはよろしいでしょうか。それで、この報告書についてはホームページで公表し、地方公共団体にもお知らせすることにいたしたいと思いますが、その点についてはよろしいでしょうか。

意見がなければ、そのようにさせていただきます。

続きまして、議題3の「市区町村における公金債権回収に係る調査」につきまして、事務局より報告をお願いいたします。

○事務局 それでは、議題3の「市区町村における公金債権回収に係る調査」について、御報告いたします。

令和4年度の委託調査の公金債権回収に係る調査結果をまとめました資料3、報告書の第2編、公金債権回収パートの構成につきまして、駆け足でございますが、御説明いたします。

まず、62ページ、第1章の1-1、本業務の背景・目的として、令和3年度調査の結果を踏まえた令和4年度調査の概要について記載しております。

続きまして、64ページから65ページ、1-2、1-3、1-4において、ヒアリング調査の実施概要、ヒアリング調査対象団体の選定の経緯、ヒアリング調査項目などを挙げております。そして、66ページ以降は、第2章の2-1が調査結果概要であり、A市からJ市まで10自治体のヒアリング調査結果の概要を記載しております。さらに69ページ以降、ヒアリング結果の考察においてヒアリング結果をまとめつつ、若干の考察を付しております。以上の資料3、報告書の第2編である公金債権回収パートをかいつまんでまとめたものが、資料2のポンチ絵になります。

続きまして、資料2を御覧ください。1. 本調査の目的・概要は次のとおりです。令和3年度に実施した委託調査「公金債権回収業務に係るアンケート」において、回答した市区町村のうち71%の団体で、滞納者に対する相談や生活支援業務を実施していることが確認できました。令和4年度はその調査結果を踏まえ、公金債権回収業務と生活支援業務の連携や、公金債権回収の業務効率化に取り組んでいる自治体へ追加アンケート調査を実施するなどして、効果があったとする自治体より10自治体を選定し、ヒアリングを実施

しております。令和4年度調査はこのようなヒアリングを踏まえ、調査結果を整理・分析し、取組状況、課題等を明らかにしようとする趣旨でございます。

ヒアリング調査の観点といたしましては、債権回収の業務効率化の取組である、(1) 民間委託や専門家の活用、(2) 広域連携の活用、(3) 組織の一元化、(4) 情報共有、(5) ルールの明文化の5点と、生活支援や福祉的配慮との連携状況についてヒアリングを実施しております。

続いて、2. 調査結果(概要)について御覧ください。(1) 民間委託や専門家の活用では、電話勧奨や収納業務を委託することで、これまで職員の余力不足で催告をできなかった層への接触が可能となり、業務効率化を図っている自治体もありました。また、弁護士や専門的なノウハウを持った事業者などの活用により、生活困窮者への支援を実施している自治体もありました。

続いて、(2) 広域連携の活用については、回収困難な租税債権を地域の債権管理機構へ移管し、債権管理機構において厳正な回収・処分を実施することで、住民の納税意識や接触率の向上につながっている事例がありました。この事例では自治体側で、移管前に滞納者の生活状況にある程度確認した上で移管しているため、債権管理機構への移管後に生活困窮が判明するケースは多くはありませんが、判明した場合には、個人を特定できない一般的な情報を福祉部門に共有して、支援策を確認し、支援策があれば滞納者へ情報提供をしているということでした。

続いて、(3) 組織の一元化についてです。自治体の債権は様々な種類があり、所管する部署は多岐にわたるため、部署によって債権回収に係るノウハウの取得状況や注力できる人員の状況について差が発生することは避け難い状況であることが各自治体のヒアリングからうかがわれました。しかし、その中でも組織の一元化を図ることで、債権回収部門にて統一的な債権回収を実施している自治体がありました。また、組織を一元化することで多重債務者の把握が進み、返済計画の策定等の生活再建に向けた支援を可能とした自治体も見受けられました。

多重債務者の把握の観点から申しますと、(4) 情報共有でも、破産手続開始決定通知書の全庁展開や庁内連絡カード等の活用により、部署間での情報共有を図ることで、多重債務者の把握や部署間の引継ぎを強化することで対応している自治体がありました。また、情報共有につきましては、定期的に債権管理課と福祉部門との間で連携会議を実施し、支援状況を共有することで部署間の連携を強化し、生活困窮者への支援を可能とした自治

体もございました。

続いて、(5) ルールの明文化でございます。ルールの明文化の一環として、職員の間で債権管理の方針やマニュアルに関する協議を行い、その内容の理解を深めることで、債権回収のノウハウが少ない債権所管課であっても、全庁的な取組ができるような仕組みをつくっていた自治体もありました。また、「生活再建型」の債権回収、すなわち強制徴収のみではなく、滞納者の滞納原因を除去し、収支均衡の家計管理を支援して、生活再建、ひいては担税力の回復を図り、滞納を解消するという福祉的観点にも配慮した債権回収の方針等について、債権管理条例やマニュアル等に明記することで、債権回収に関わる職員が生活困窮者へ対応する際の意識統一につながっているという事例もヒアリングで見受けられました。

以上のことを踏まえまして、総括を御覧ください。まず公金債権回収業務と生活支援業務を結びつけるには、滞納者の支払い能力・意思や生活状況、滞納原因等を見極める必要があります。それには財産調査や課税状況等の客観的な数字だけでは判断が難しく、滞納者との接触が必要となります。そのために接触機会を増やす取組を実施する自治体が多く、アプローチ方法の変更や催告を行う余力が確保できない自治体では、民間委託を活用するなど様々な取組が見受けられました。

また、債権回収部門と福祉部門は、体制上も目的も別のものであることから、滞納者本人より同意を得ることで、滞納者と両部門の担当者の3者で面談を行うなど、両部門の連携が進んでいる事例もございました。このように債権回収部門と福祉部門の連携を図る自治体は多くありますが、現状、両部門間で共有される情報は個人情報の取扱いもあることから、連携は容易ではありません。そのため、例えば弁護士やファイナンシャル・プランナーなど専門的なノウハウを持った事業者等の活用により、滞納者自身が福祉関連事業の必要性を自覚することにつながれば、債権回収部門から福祉部門への情報共有がより円滑になれるものと考えられます。

今回の調査結果は10自治体にヒアリングをした結果であり、生活支援や福祉的配慮の視点から、他部署との連携の取組を網羅したものではありませんが、債権回収部門と福祉部門の連携等にほかの自治体に取り組む上で、参考になるものではないかと考えております。以上です。

○古尾谷主査 ありがとうございます。

それでは、御意見をお願いいたします。荒川委員、お願いします。続きまして柏木委員、



お願いします。

○荒川専門委員 荒川です。ありがとうございます。御報告ありがとうございました。

1 ページの米印にも書いてありますけれども、何年か前に辻委員も関わられているという記憶がございますが、債権回収についてしっかりした検討がされたと認識しております。ですので、前回整理されたことを基礎としてそれをさらに深められるように検討を進めていただければと思います。

併せて2点コメントがあるとすれば、今後こういう債権回収のことを議論される場合には、民間委託をする場合の工夫、具体的には、ただ委託するというよりは成功報酬型で、弁護士事務所とかサービサーの会社に委託しているという例があります。委託を受ける側にとっても、行政にとっても、それが良い形になると。つまり成功しない限りは払われないうということですので、良い形になるというような例を、あの当時もそういう議論をした記憶がありますので、そういう料金、委託の支払いの在り方というようなところもぜひ論点に加えていただければと思います。

さらに、今日の議論は福祉部門との連携がメインの議論だと思いますけれども、併せて支払い得るのに払っていない方たちがおられるわけです。そこに対しては法的手段をもって強く当たっていくということも、行政としては必要になります。そこについてのノウハウの蓄積とか共有も大事な視点だと思いますので、今後の債権回収の議論の際には、ぜひそういう論点も含めていただければと思います。

以上です。ありがとうございます。

○古尾谷主査 柏木委員、お願いします。

○柏木専門委員 御説明ありがとうございました。私からは1点ですけれども、来年度の調査に生かしていただければいいと思うのですが、昨今、国でデジタル庁を中心に、公共DX推進をやっています、市区町村のみですけれども、自治体のシステムの標準化をやっています。総務省ももちろん携わっていますけれども、そこで今、課題になっているのが総合窓口や、今回の債権回収とかも組織の一元化、私はずっと徴収一元化と言ってきましたが、例えば国保と税を一緒に徴収するとかいった場合など標準化の仕様書に書かれていないようなケースが出てきています、その一つが今日お話いただいた組織の一元化です。今後これを実際に進めていかれる上で、その標準化の動きも合わせて提案していく必要があるかと思うので、もう3月なので今年度は結構ですけれども、来年度はそれも含めた上で検討していただくと自治体もやりやすいと思いますので、よろ

しく申し上げます。以上です。

○古尾谷主査 石村委員、申し上げます。

○石村専門委員 ありがとうございます。2ページ目の調査結果、(5)のルール of 明文化ということで、マニュアル化を推進しているのはすごくいいことだなど。というのは、公務員の方は人事異動や何かがあるので、慣れていない作業だと、なかなか一から法的な対処なんかできないだろうと。それをマニュアル化することによってスムーズに業務ができるということがあるので、これはすごくいいことだと思うのですが、ただ1点だけ注意しておいてもらいたいことは、会社などでもあるのですが、マニュアル化して規定上はこうなっているけれども実際はそうやっていないということがよくあります。マニュアル化が一番大事なことは、特に実際、生活の上で本当に困窮者かどうかというのを現場が見にいてもらいたいと。映画とかドラマなんかでもよくあるのですが、書類上は生活困窮者なのに、なぜか非常に富裕者のような生活をしているようなことがあると。ただ、現実的な話、事件や何か起きるとそういう問題は必ず出てくるので、マニュアル化に当たっては、必ずその現場を見るということをきちんと注意事項として書いておいてほしいと思います。

ありがとうございました。

○古尾谷主査 ありがとうございます。

他にございますか。辻委員、申し上げます。

○辻副主査 今般は非常に困難で重要な問題につきまして、詳細な調査を賜りまして、誠にありがとうございました。恐らく公金債権回収の問題は、払えるにもかかわらず払わない方からは、適切に法的にしっかりと回収するという方向性、それから他方でもう一つ、回収困難な債権に関しては、適切な放棄減免等をして、債権回収から外していくことによって、それによって職員を回収困難な債権の回収から解放して、払えるのに払わない方のほうに注力させるという設計が非常に大事かと考えておりました。

今後の方向性でございますけれども、まさに回収困難かどうかという部分の評価でございます。その評価のためには恐らくいろいろな調査等も必要だと思われま。その調査について恐らく職員だけでは困難だと思われま。まさにそこに民間活力を投入いたしまして事情をしっかりと調査なさって、その上で適切な減免、特に議会が納得できるような調査結果ができるような方向性をぜひともつくっていただいて、適切な減免、放棄の話も今後、御検討いただければと思われま。

以上でございます。ありがとうございます。

○古尾谷主査 ありがとうございます。お時間もそろそろまいりましたので、御意見よろしいでしょうか。

よろしいですか。

私から1点だけ。先ほど広報業務の在り方の報告、概要等を出させていただいて、それから今、公金債権回収業務にかかる調査の結果について出されましたが、小委員会としてやっていく場合に課題ごとに、つくりの問題ですけれども、広報のほうは「今後の展望と課題」ということで中長期的な提言をしている。一方で公金のほうについては、正直言って「考察」というのは、誰がどう考察しているのかというのが不分明なところがございません。

取りまとめる立場といたしましては、両方の資料はある程度フォーマットを同じようにしていただいたほうが、配付する場合も分かりやすいのではないかと思います。私は小委員会として、先ほどの広報のほうも、こちら委員の皆様からいろいろな御意見が出ています。その意見の内容を反映した形で、ある程度その部分も書かれておられると思いますので、そういった点について調整ができれば、外に出す段階について、今後の課題となるものが公金のほうもあると思いますので、合わせていただければ次のものにつながるのではないかと思います。いかがでしょうか。

○長瀬参事官 ありがとうございます。今、最後に主査からおっしゃっていただいた点は、内容が、後者の公金債権に関する調査は事例集であって、前者の広報紙に関する調査はアンケート調査であり、調査の位置づけが違うものなのですが、おっしゃったように情報提供される受け手側で分かりやすくという視点もそのとおりでございますので、整理の仕方は工夫させていただきたいと思います。

ありがとうございます。

○古尾谷主査 それでは、討論は閉じさせていただきたいと思います。事務局からさらに発言はございますか。

○長瀬参事官 ありがとうございます。今申し上げたことに加えまして、両方のテーマともに、いろいろ貴重な御示唆なり御意見もいただきまして、ありがとうございます。前者、最初の議題とした広報紙でございますが、今年は広報紙の配布に着目して実施したのですが、この調査のやり方としては主に選択式の回答で、1,000を超える各自治体の方にお願ひしたアンケート調査により、大きいところでの情報提供ができるような整理もできた

のですが、経費の問題、コストの問題など、主査をはじめ複数の委員からいただきました話については、掘り下げてそれぞれの動きを追ってみないと、正直まだ分からない部分も多くございます。

例えば、議会に対してよく説明したとか、納得いただくように説明したなどという回答があったという御紹介もしたのですが、それが単に存続の要望、陳情に対する対応という内容にとどまっていたのか、あるいは委員の皆様がおっしゃったように、客観的な視点でコストなどについてもきちんと御説明した上で、今後の方向性なり方法の変更ということに至ったのか等々、まだその辺は掘り下げ不足のところが大変多くございますので、来年度引き続き、できれば広く浅くのアンケートというよりは、幾つかの事例に即してもう少し整理するという方向で、早速、これから検討させていただければと思います。

併せて、コストということにも絡めて、デジタル化に関連してもいろいろ御意見をいただきました。先ほどの説明の中で申し上げましたが、デジタル化についてはもともとの調査項目ではなかったところ、今回はヒアリングということで2つの自治体をお呼びしましたけれども、アンケートの中では、幾つかの自治体が、広報紙の配布に関連して補足的に回答をいただいたぐらいの内容にとどまっておりましたので、来年度におきましてはコストの話も含めて、本来の調査項目に据えて全体的な状況が整理できないかどうか、これからよく整理・検討させていただきたいと思います。

そして、後段の公金債権の調査でございます。先ほどの説明のときに申しました一昨年度に悉皆調査、アンケートをやって、今年度はそれを受けての事例調査をやりまして、一定の整理を行うことができたとは思っております。ただ、これは荒川委員がおっしゃったことにも関連するのかもしれませんが、この業務については、当事者の自治体にとっては機微にわたる話が大変多くて、本当に自治体が悩んでいることとか、本当の意味でこれは工夫したこととかというのは、私の想像もありますが、それが本音であれば本音であるほど、こういう紙の形で取りまとめて、まとめますという事例集とか、アンケート調査結果というような形ではなかなか我々も接することができない、把握することができない部分もあるかと思っておりますので、公金債権の取組について、今後、今年のような調査という形がよいのか、また違ったアプローチで、現状の課題なり、本当の意味での取組でどういう優れたものがあるのかを探っていくといいのか、やり方は継続的によく考えていきたいと思っておりますので、また引き続き、委員の皆様にも御助言などをいただければと思っております。

補足的になりましたが、事務局からは以上でございます。

○古尾谷主査 ありがとうございます。先ほど来、柏木委員からも出ましたけれども、自治体DXの話も含めて、たしか私も関わっていましたので、2025年が中間目標の目標年度になっていたはずです。2025年ってもう再来年ですよ。そういう中でかなり強力に政府一体になって、閣僚会議もありまして、様々な方向性が出ている中で、現場からは「自治体DXは一体どうなったんだ」というような話も、自治体に行くところらほら聞きます。何かこれを本当にベストミックスしないと、みんながそれぞれで言えることとやれることが違ってきってしまうような話になりかねませんので、今後、総務省かデジタル庁からも、自治体DXの進行状況等についてもこの委員会で御披露していただければ、大変ありがたいと思います。

なかなか表に出てくるものが非常に少ないと感じておりますので、例えばマイナンバーで税の把握ということと、通帳のひもづけの話も出ていますが、自治体の税収の部分についてはマイナンバーを使えるのかという議論もいろいろ出ておりますので、国税は既にそういう方向でやっていますけれども、そういった面では、ぜひ御示唆を事務局で設定していただければありがたいと思います。

今年度は合計3回、企画小委員会をやらせていただきましたが、限られた時間の中、ご意見を賜り有り難うございました。委員会における審議内容は、官民競争入札等監理委員会の委員の皆様へ報告するものとしますが、その内容につきましては、今日の御意見も参考にしながら、主査である私のほうに御一任いただけますか。いかがでしょうか。

(意見なし)

以上です。

— 了 —