

市区町村における窓口業務の民間委託の競争性
確保に係る調査（令和7年度調査）
結果報告書

令和8年4月

総務省行政管理局公共サービス改革推進室

目次

第1章 市区町村における窓口業務の民間委託の競争性確保に係る調査の概要.....	1
1-1 本調査の背景・目的.....	1
1-2 調査の実施概要.....	1
1-3 アンケート調査項目.....	2
第2章 アンケート調査結果.....	4
2-1 市区町村における窓口業務の民間委託の現状.....	4
2-2 民間事業者（1者応札事業者）における窓口業務の応札の現状.....	12
2-3 今後の窓口業務の民間委託の方向性.....	19

別添 アンケート調査票

(注)本結果報告書は、令和8年3月17日開催の官民競争入札等監理委員会地方公共サービス小委員会に提示された結果報告書案(資料1)について、同小委員会での議論を経て修正・改定し、同年4月に官民競争入札等監理委員会 HP にて公表するものである。

第1章 市区町村における窓口業務の民間委託の競争性確保に係る調査の概要

1-1 本調査の背景・目的

本調査は、地方公共団体における公共サービス改革の取組を可能とする環境整備の一つとして、窓口業務の委託を行っている市区町村について、1者応札などの契約状況や競争性確保の観点から実施している改善策等を把握するとともに、窓口業務を受注する側の民間事業者について、窓口業務の受注に関する現状や認識等を把握することにより、今後の競争性確保に向けた同業務の契約事務改善の参考とすることを目的とし実施したものである。

1-2 調査の実施概要

本調査においては、①窓口業務の委託を行っている市区町村、②窓口業務を受注する側の民間事業者（1社応札事業者及び非応札事業者）を対象としてアンケート調査を実施した。

窓口業務の委託を行っている市区町村については、総務省「地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査等（令和5年5月17日公表）」¹において、「窓口業務改革の実施状況」の調査項目に、「委託有」又は「委託予定」を選択した市区町村（514団体）を対象として、民間委託している窓口業務名のほか、契約に関する内容、競争性改善に向けた改善策、今後の窓口業務の民間委託の方向性等について調査を実施した。

窓口業務を受注する側の民間事業者については、窓口業務を民間委託している市区町村のうち契約期間の複数期において1者応札があった市区町村について、予め当該市区町村から調査協力依頼を行っていただき、応じていただいた落札事業者（1者応札事業者）（43事業者²）及び非応札事業者（4事業者）を対象に、窓口業務の受注にいたった理由、受注のメリット・デメリット、応札しなかった理由、入札環境の改善策等について調査を実施した。

上記アンケート調査の実施概要は、以下のとおりである。

項目	概要
調査内容	① 市区町村における窓口業務の民間委託の取組状況 ② 民間事業者における窓口業務の応札状況

¹ <https://www.soumu.go.jp/iken/164365.html>

² 各市区町村を通じた調査協力依頼に応じていただいた延べ事業者数。したがって、例えば同一事業者に2つの市区町村から調査協力依頼があった場合は2事業者としてカウントしている（実事業者数は28事業者）。

調査対象団体	① 地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査（令和4年4月1日現在）において、民間委託を実施していると回答のあった市区町村：514自治体 ② 窓口業務の委託契約期間が2期以上1者応札が続く市区町村について、当該市町村を通じた調査協力依頼に応じていただいた落札事業者（1者応札事業者）及び非応札事業者：47事業者 （1者応札事業者43事業者＋非応札事業者4事業者）
調査期間	① 令和7年12月5日～令和8年1月16日 ② 令和8年1月14日～令和8年1月30日
調査方法	Excel形式のアンケート調査票を一斉調査システム又は調査委託事業者が電子メールで配布し、調査委託事業者が電子メールにて調査票を回収
回答回収団体数	① 382自治体（回収率74.3%） ② 47事業者（回収率100%）
調査実施者 （委託事業者）	株式会社 MOVER&COMPANY

1-3 アンケート調査項目

アンケート調査項目については、現在の市区町村における窓口業務の民間委託の競争性確保に係る実態を把握するため、調査委託事業者と検討を行った。調査委託事業者との検討をもとに決定したアンケート調査項目は、以下のとおりである。（詳細は「別添」調査票参照。）

設問番号	小設問番号	設問・小設問	回答団体数 （市区町村、 民間事業者）
【市区町村における窓口業務の民間委託の取組状況（市区町村）】			514
1		市区町村で民間委託している窓口業務	(382)
	-1	窓口業務の民間事業者への委託の有無	(382)
	-2	民間事業者へ委託している窓口業務の詳細	(272)
		委託事業者名	
		20年通知上の事項名あるいは法特例での業務名	
	2期以上1者応札の有無		
	民間事業者に対するアンケートへの協力可否		

	業務別	(272)
	契約方法	
	契約金額 (円)	
	契約期間	
	通算契約期間 (期)	
	通算契約年数 (年)	
	受託者の属性	
	入札説明会の実施有無	
2	「民間事業者に対するアンケート」の送付先 (47)	
3	地方公共団体の改善策 (222)	
4	今後の窓口業務の方向性	(222)
-1	新たな発想による改善策として検討もしくは検討しようとしている対策 上記の改善を検討するに至った理由	
-2	民間委託を終了し、直接職員の運営による改善を検討もしくは検討しようとしている対策	
-3	複数応札とするために工夫している対策	
【民間事業者における窓口業務の応札状況 (1者応札事業者)】		43
1	本件委託事業の入札に参加した理由 (43)	
2	令和8年度以降に本件委託事業と同内容の事業の入札が行われた場合の入札参加の意向 (43)	
3	-1	(設問2で①積極的に考えている又は②やや積極的に考えているを選択した事業者) 入札への参加を積極的・やや積極的に考えている理由 (37)
	-2	(設問2で④やや消極的に考えている又は⑤消極的に考えているを選択した事業者) 入札への参加を消極的・やや消極的に考えている理由 (0)
4	本件委託事業の入札にあたり、委託元の市区町村と入札前に行った連絡の有無 (43)	
5	他の地方公共団体において、本件委託事業と同内容の事業の入札が行われた場合の入札参加の意向 (43)	
6	本件委託事業の市区町村について、本件委託事業とは異なる窓口業務の入札が行われた場合の入札参加の意向 (43)	
7	入札にあたっての人材の確保の時期 (43)	
8	落札後の業務実施に向けた研修体制 (43)	
9	落札後の業務実施の際の人材の供給源 (43)	
10	本件委託事業について、どのような要件の見直しを行えば、入札環境が良くなると思うか (43)	
【民間事業者における窓口業務の応札状況 (非応札事業者) ³⁾ 】		4
1	本件委託事業の入札に参加しなかった理由 (4)	
2	令和8年度以降に本件委託事業と同内容の事業の入札が行われた場合の入札参加の意向 (4)	

³⁾ 非応札事業者は回答数が少なかったため、調査項目1～6の集計は実施していない。

3	-1	(設問2で①積極的に考えている又は②やや積極的に考えているを選択した事業者) 入札への参加を積極的・やや積極的に考えている理由	(0)
	-2	(設問2で④やや消極的に考えている又は⑤消極的に考えているを選択した事業者) 入札への参加を消極的・やや消極的に考えている理由	(3)
4		本件委託事業について、委託元の市区町村と行った連絡の有無	(4)
5		他の地方公共団体において、本件委託事業と同内容の事業の入札が行われた場合の入札参加の意向	(4)
6		本件委託事業の市区町村について、本件委託事業とは異なる窓口業務の入札が行われた場合の入札参加の意向	(4)
7		本件委託事業について、どのような要件の見直しを行えば、入札環境が良くなると思うか	(4)

第2章 アンケート調査結果

アンケート調査の結果は以下のとおりとなった⁴。

2-1 市区町村における窓口業務の民間委託の現状

2-1-1 民間委託している窓口業務の20年通知上の事項あるいは法特例での業務別の市区町村の数（市区町村 設問1-1及び1-2）

回答のあった382市区町村のうち、窓口業務の民間委託を実施しているのは272市区町村(71.2%)であった。また、272市区町村が民間委託している窓口業務を合計すると2,806業務であった。

回答のあった民間委託している窓口業務の20年通知上の事項あるいは法特例での業務別の市区町村の数は下表のとおり。

図表2-1-1 民間委託している窓口業務の20年通知上の事項あるいは法特例での業務別の市区町村の数（複数回答可）

20年通知上の事項あるいは法特例での 窓口業務	市区町村数	窓口業務を民間委託している 市区町村全体（272団体）に おける割合
(1) 児童手当の各種請求書・届出書の受付	41	15.1%
(2) 妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付	22	8.1%
(3) 住民異動届	116	42.6%

⁴ 複数回答可の設問は、割合を足しても100%を超える。

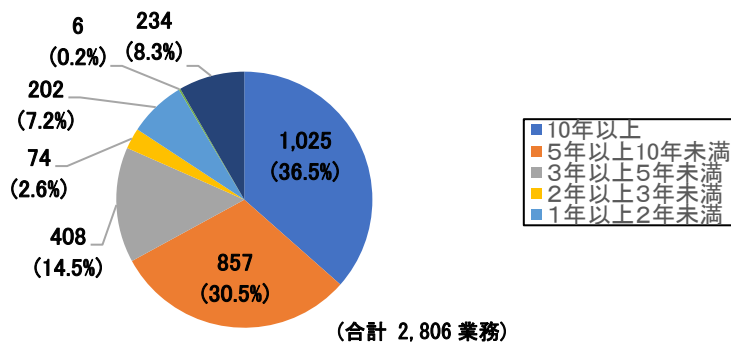
(4) 住民票の写し等の交付	147	54.0%
(5) 除票の写し等の交付	142	52.2%
(6) 戸籍の附票の写しの交付	140	51.5%
(7) 戸籍の附票の除票の写しの交付	135	49.6%
(8) 地方税法に基づく納税証明書の交付	85	31.3%
(9) 戸籍の届出	93	34.2%
(10) 戸籍謄抄本等の交付	139	51.1%
(11) 中長期在留者に係る住居地の届出	68	25.0%
(12) 特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付	44	16.2%
(13) 転入（転居）者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知（教育委員会から市町村に事務委任されている場合）	43	15.8%
(14) 埋葬・火葬許可	69	25.4%
(15) 国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付	70	25.7%
(16) 後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び資格確認書等の交付	54	19.9%
(17) 介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付	55	20.2%
(18) 国民年金関係（老齢福祉年金等、特別障害給付金及び年金生活者支援給付金も含む。）の各種届出書・申出書・申請書・請求書の受付	37	13.6%
(19) 飼い犬の登録	107	39.3%
(20) 狂犬病予防注射済票の交付	117	43.0%
(21) 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付（市町村の経由事務）	15	5.5%
(22) 身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付（市町村の経由事務）	13	4.8%
(23) 療育手帳の交付（市町村の経由事務）	12	4.4%

(24) 道路運送車両法に基づく自動車の臨時運行許可	53	19.5%
(25) 印鑑登録	115	42.3%
(26) 印鑑登録証明書の交付	133	48.9%
(27) 住民表示証明書の交付	53	19.5%
(28) 戸籍謄本等の交付請求受付・引渡し	62	22.8%
(29) 納税証明書の交付請求受付・引渡し	38	14.0%
(30) 住民票の写し等	57	21.0%
(31) 戸籍の附票の写し等	56	20.6%
(32) 印鑑登録証明書の交付請求受付・引渡し	56	20.6%

2-1-2 民間委託している窓口業務の通算契約年数（市区町村 設問1-2）

民間委託している窓口業務（2,806 業務）の通算契約年数は、「10 年以上」が 36.5%、「5 年以上 10 年未満」が 30.5%、「3 年以上 5 年未満」が 14.5%となっている。

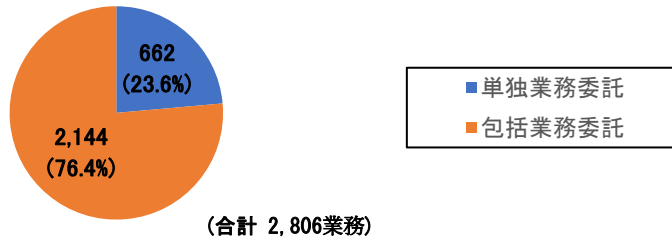
図表 2-1-2 民間委託している窓口業務の通算契約年数



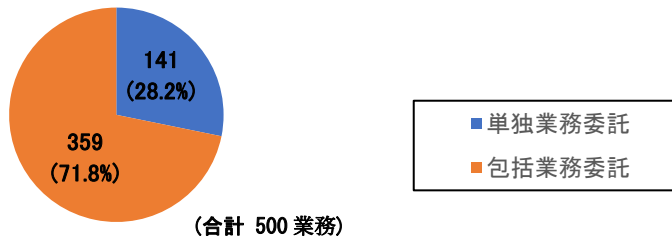
2-1-3 民間委託している窓口業務の委託形態別の割合（単独/包括）（市区町村 設問1-2）

回答のあった窓口業務の民間委託を実施している 272 市区町村の 2,806 業務のうち 93 団体の 500 業務が 2 期以上 1 者応札であった。民間委託している窓口業務全体（2,806 業務）で見ると、その委託形態は、「単独業務委託」と「包括業務委託」の割合が概ね 2：8 であったが、民間委託している窓口業務のうち 2 期以上 1 者応札となっている窓口業務（500 業務）に限って見ると、その委託形態は、3：7 となっており、2 期以上 1 者応札となっている窓口業務に限って見ると「単独業務委託」の割合が多かった。

図表 2-1-3① 民間委託している窓口業務の委託形態別の割合（単独／包括）



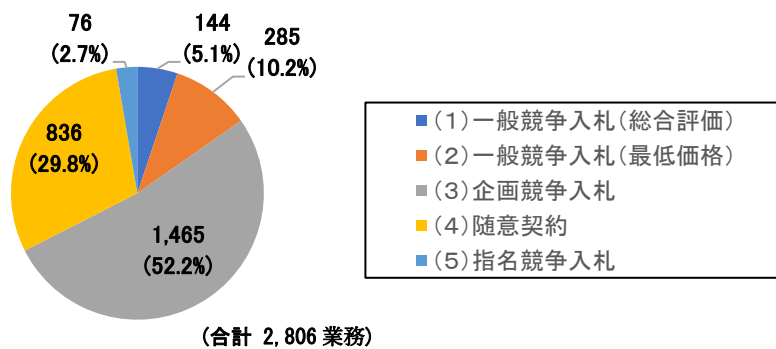
図表 2-1-3② 2期以上1者応札となっている民間委託している窓口業務の委託形態別の割合（単独／包括）



2-1-4 回答自治体における窓口業務の契約方法別の割合（市区町村 設問1-2）

民間委託している窓口業務（2,806 業務）の契約方法別では、「企画競争入札」（52.2%）が最も多く、次いで「随意契約」（29.8%）となっており、「一般競争入札」は総合評価落札方式と最低価格落札方式を合わせても（15.3%）2割に満たなかった。

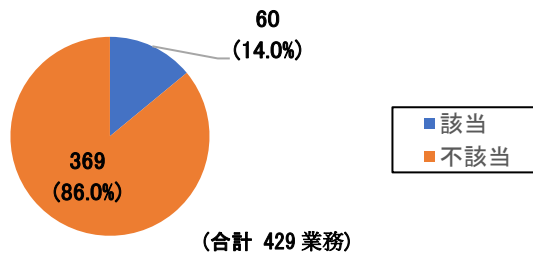
図表 2-1-4 回答自治体における窓口業務の契約方法別の割合



2-1-5 一般競争入札の窓口業務のうち2期以上1者応札の割合（市区町村 設問1-2）

一般競争入札の窓口業務（429業務）のうち2期以上1者応札となっている窓口業務の割合は14.0%だった。

図表2-1-5 一般競争入札の窓口業務のうち2期以上1者応札の割合



2-1-6 人口規模別、65歳以上の人口割合別窓口業務の民間委託実施自治体数及び割合（市区町村 設問1-2）

回答のあった市区町村のうち、窓口業務を民間委託している市区町村は、人口規模別では5万人以上が約8割を占めている。

また、65歳以上の人口割合別では「20%以上～30%未満」と「30%以上～40%未満」で合わせて約9割となっている。

図表2-1-6 人口規模別、65歳以上の人口割合別窓口業務の民間委託実施自治体数及び割合

		人口規模別実施自治体数及び割合									
		50万人以上		20万人以上 50万人未満		5万人以上 20万人未満		5万人未満		全体	
		数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
実施自治体数及び割合 65歳以上の人口割合別	全体	26	9.6%	63	23.2%	128	47.1%	55	20.2%	272	100%
	50%以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	40%以上～ 50%未満	0	0.0%	0	0.0%	2	0.7%	12	4.4%	14	5.1%
	30%以上～ 40%未満	1	0.4%	10	3.7%	54	19.9%	33	12.1%	98	36.0%
	20%以上～ 30%未満	25	9.2%	47	17.3%	67	24.6%	9	3.3%	148	54.4%
	20%未満	0	0.0%	6	2.2%	5	1.8%	1	0.4%	12	4.4%

2-1-7 地区別、人口規模別窓口業務の民間委託実施自治体数及び割合並びに2期以上1者応札となっている自治体数及び割合（市区町村 設問1-2）

回答のあった市区町村のうち、窓口業務を民間委託している市区町村の地区別、人口規模別の割合を見ると、関東地区が32.4%と比較的高い数値となっている。

一方で、窓口業務を民間委託している市区町村のうち2期以上1者応札に該当する市区町村の割合を見ると、地区別では四国地区が50.0%と最も高い。

図表2-1-7 地区別、人口規模別窓口業務の民間委託実施自治体数及び割合並びに2期以上1者応札となっている自治体数及び割合

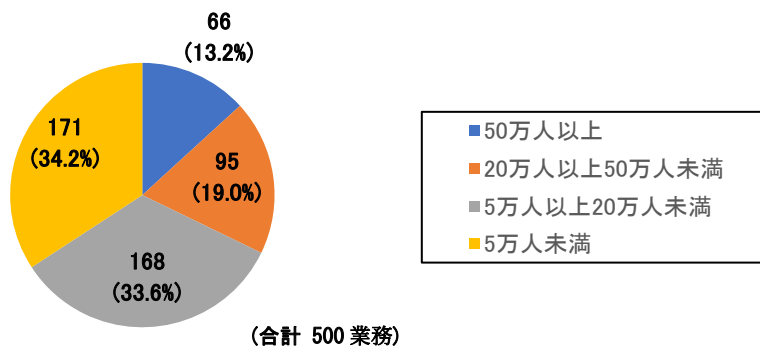
	人口規模別割合																			
	50万人以上				20万人以上50万人未満				5万人以上20万人未満				5万人未満				全体			
	民間委託	(うち2期以上1者応札)			民間委託	(うち2期以上1者応札)			民間委託	(うち2期以上1者応札)			民間委託	(うち2期以上1者応札)			民間委託	(うち2期以上1者応札)		
全体	26	9.6%	(11)	(42.3%)	63	23.2%	(21)	(33.3%)	128	47.1%	(33)	(25.8%)	55	20.2%	(28)	(50.9%)	272	100.0%	(93)	(34.2%)
北海道地区	0	0.0%	(0)	(0.0%)	1	0.4%	(1)	(100.0%)	5	1.8%	(1)	(20.0%)	0	0.0%	(0)	(0.0%)	6	2.2%	(2)	(33.3%)
東北地区	1	0.4%	(0)	(0.0%)	3	1.1%	(0)	(0.0%)	9	3.3%	(3)	(33.3%)	8	2.9%	(5)	(62.5%)	21	7.7%	(8)	(38.1%)
関東地区	12	4.4%	(3)	(25.0%)	26	9.6%	(5)	(19.2%)	42	15.4%	(7)	(16.7%)	8	2.9%	(4)	(50.0%)	88	32.4%	(19)	(21.6%)
中部地区	3	1.1%	(1)	(33.3%)	9	3.3%	(2)	(22.2%)	22	8.1%	(6)	(27.3%)	16	5.9%	(9)	(56.3%)	50	18.4%	(18)	(36.0%)
近畿地区	5	1.8%	(2)	(40.0%)	13	4.8%	(8)	(61.5%)	23	8.5%	(7)	(30.4%)	4	1.5%	(3)	(75.0%)	45	16.5%	(20)	(44.4%)
中国地区	2	0.7%	(2)	(100.0%)	4	1.5%	(2)	(50.0%)	3	1.1%	(0)	(0.0%)	4	1.5%	(1)	(25.0%)	13	4.8%	(5)	(38.5%)
四国地区	0	0.0%	(0)	(0.0%)	2	0.7%	(1)	(50.0%)	4	1.5%	(2)	(50.0%)	2	0.7%	(1)	(50.0%)	8	2.9%	(4)	(50.0%)
九州地区	3	1.1%	(3)	(100.0%)	5	1.8%	(2)	(40.0%)	20	7.4%	(7)	(35.0%)	13	4.8%	(5)	(38.5%)	41	15.1%	(17)	(41.5%)

※ () は2期以上1者応札に該当する自治体数及び地区の民間委託に占める割合

2-1-8 2期以上1者応札となっている窓口業務の市区町村の人口規模別の割合(業務数ベース)（市区町村 設問1-2）

2期以上1者応札となっている窓口業務の市区町村の人口規模別の割合を業務数ベース（500業務）で見ると、最も多いのは「5万人未満」の34.2%、次は「5万人以上20万人未満」の33.6%となっている。

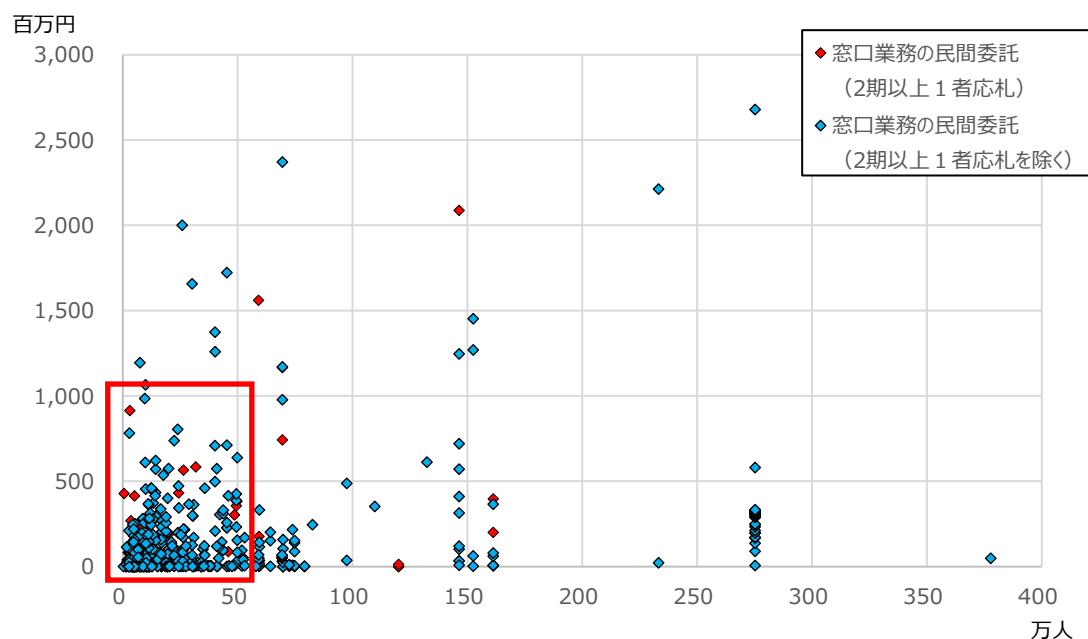
図表2-1-8 2期以上1者応札となっている窓口業務の市区町村の人口規模別の割合



2-1-9 窓口業務の民間委託における契約金額と市区町村の人口規模で見る分布状況
(市区町村 設問1-2)

民間委託している窓口業務(2,806業務)の契約数は527契約となっており、そのうち2期以上1者応札であったのは125契約であった。契約金額と市区町村の人口規模で見る分布状況では、2期以上1者応札となっている窓口業務は人口50万人未満の契約金額1億円以下に特に多かった。

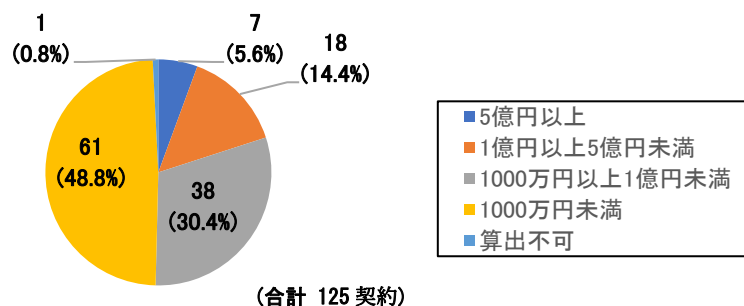
図表2-1-9 窓口業務の民間委託における契約金額と市区町村の人口規模で見る散布図



2-1-10 2期以上1者応札となっている窓口業務の契約金額別の割合(市区町村 設問1-2)

2期以上1者応札となっている窓口業務の契約(125契約)のうち、金額別では、「1000万円未満」(48.8%)と「1000万円以上1億円未満」(30.4%)が多くなっている。

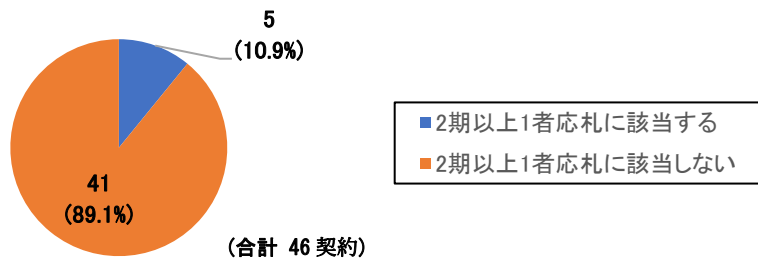
図表2-1-10 2期以上1者応札となっている窓口業務の契約金額別の割合



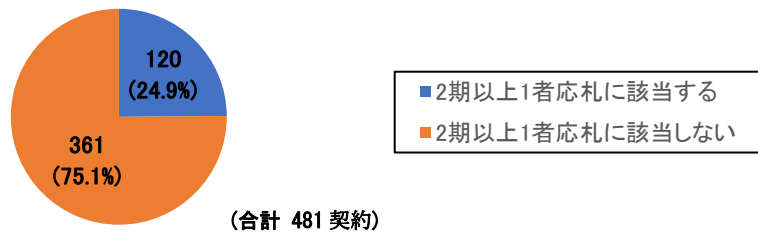
2-1-11 民間委託している窓口業務の入札説明会の実施の有無による1者応札の割合 (市区町村 設問1-2)

窓口業務を発注する際の入札説明会の実施の有無について、入札説明会を実施していた場合(46契約)は10.9%が2期以上1者応札となっており、入札説明会を実施しなかった場合(481契約)の24.9%よりも少なかった。

図表2-1-11① 民間委託している窓口業務の入札説明会の実施有の1者応札の割合



図表2-1-11② 民間委託している窓口業務の入札説明会の実施無の1者応札の割合

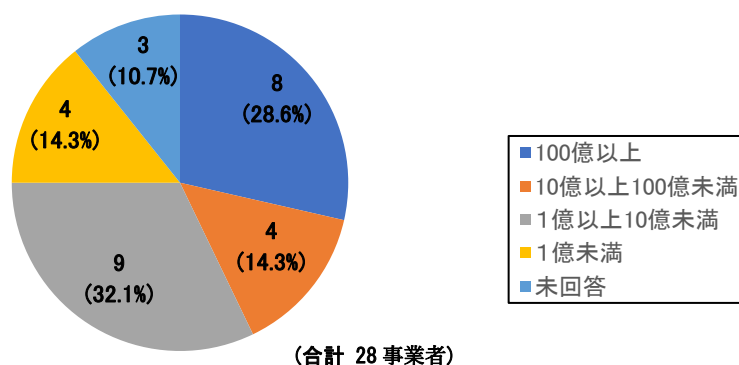


2-2 民間事業者（1者応札事業者）における窓口業務の応札の現状

2-2-1 本アンケートに回答いただいた事業者の売上規模（1者応札事業者 概要）

本アンケートに回答いただいた1者応札であった窓口業務の受注者の売上規模としては、約4割（42.9%）の事業者が「10億円以上100億円未満」又は「100億円以上」だった。

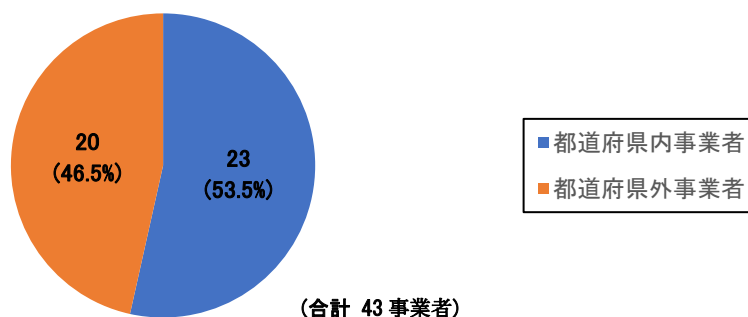
図表2-2-1 本アンケートに回答いただいた事業者の売上規模



2-2-2 1者応札であった窓口業務の受託事業者の所在地（1者応札事業者 概要）

本アンケートに回答いただいた1者応札であった窓口業務の受託事業者の所在地としては、46.5%の事業者が委託元市区町村の所在する都道府県の事業者ではなかった。

図表2-2-2 1者応札であった窓口業務の受託事業者の所在地



2-2-3 1者応札であった入札に参加した理由（1者応札事業者 設問1）

1者応札であった入札に参加した理由で多かったのは、「事業内容が自社の希望する内容だったため」が74.4%、「事業実施場所が自社の希望する地域だったため」が72.1%、「当該業務の豊富な業務実績があったため」が62.8%だった。「他事業者等からの紹介があったため」や「確実な支払いのため」はなく、「知名度向上のため」は4.7%しかなかった。「地

方公共団体から入札の案内があったため」が 44.2%あったため、市区町村が積極的に公告している現状が見られた。

その他としては、「専門性のある業務であるため、他に受注できるものがないため」や「適正な委託運営のモデルとして、公共サービスに貢献するため」といった意見があった。

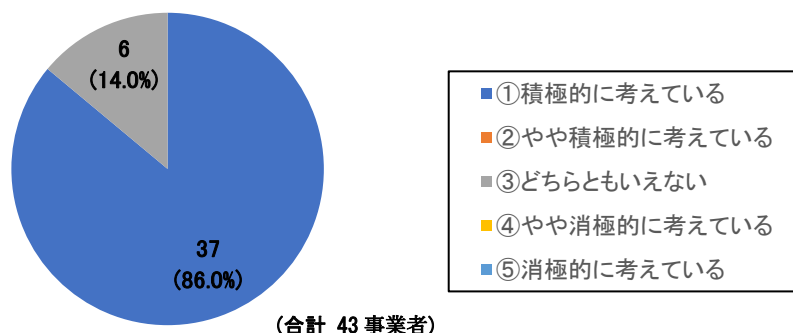
図表 2-2-3 1者応札であった入札に参加した理由（複数回答可）

全体（委託事業）	事業者数	1者応札となった 窓口業務の受託事 業者（43事業者） 全体における割合
①事業内容が自社の希望する内容だったため	32	74.4%
②事業規模が自社の希望する規模だったため	22	51.2%
③事業実施場所が自社の希望する地域だったため	31	72.1%
④公共事業を受注したかったため	19	44.2%
⑤他事業者等からの紹介があったため	0	0.0%
⑥別の地方公共団体の同様の窓口業務の案件を受注したことがあるため	23	37.2%
⑦同地方公共団体の別の案件を受注したことがあるため	16	37.2%
⑧会社の信用実績のため	8	18.6%
⑨地元企業として公共事業への貢献のため	14	32.6%
⑩確実な支払いのため	0	0.0%
⑪事業拡大のため	13	30.2%
⑫知名度向上のため	2	4.7%
⑬長年の地元企業としての契約実績のため	6	14.0%
⑭当該業務の豊富な業務実績があったため	27	62.8%
⑮地方公共団体とのパイプ作りのため	7	16.3%
⑯地方公共団体から入札の案内があったため	19	44.2%
⑰その他	7	16.3%

2-2-4 令和8年度以降に本件委託事業と同内容の事業の入札が行われた場合の入札参加の意向（1者応札事業者 設問2）

1者応札であった窓口業務の受注者の次期の同内容の事業への入札参加の意向については、約9割（86.0%）が「積極的に考えている」と回答があった。

図表 2-2-4 令和8年度以降に本件委託事業と同内容の事業の入札が行われた場合の
入札参加の意向

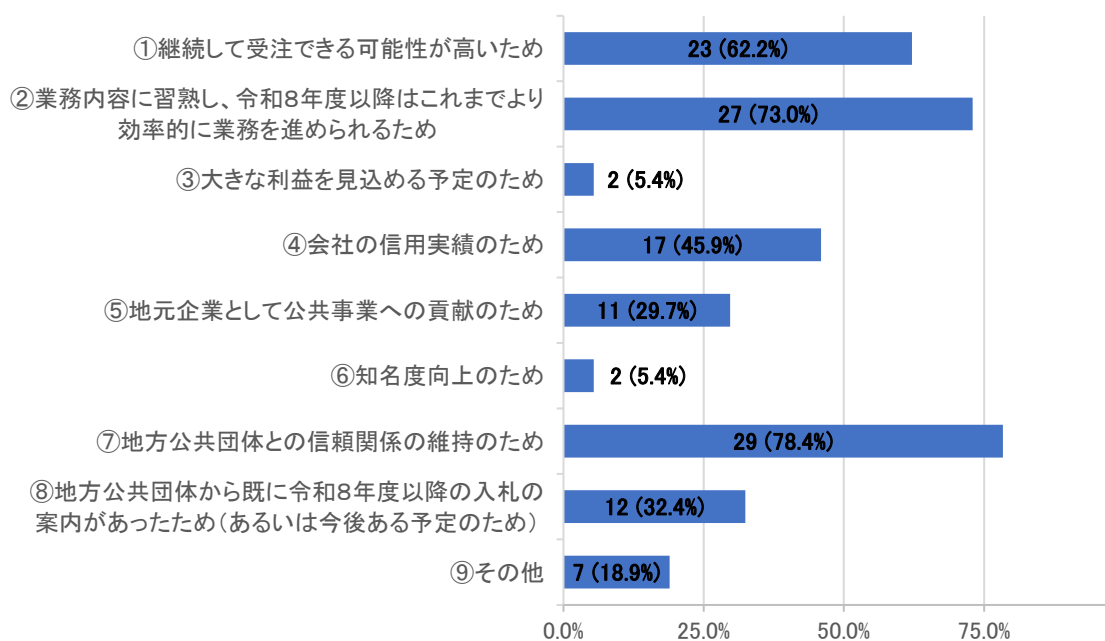


2-2-5 入札への参加を積極的に考えている理由（1者応札事業者 設問3）

1者応札であった窓口業務の受注者が、次期の入札参加を積極的に考えている理由は「地方公共団体との信頼関係の維持のため」が78.4%と最も多く、次いで「業務内容に習熟し、令和8年度以降はこれまでより効率的に業務を進められるため」が73.0%だった。「継続して受注できる可能性が高いため」は62.2%で三番目だった。「地方公共団体から既に令和8年度以降の入札の案内があったため」は32.4%だった。

その他としては、「業務従事者の雇用保持のため」や「他に入札できる団体がないため」といった意見があった。

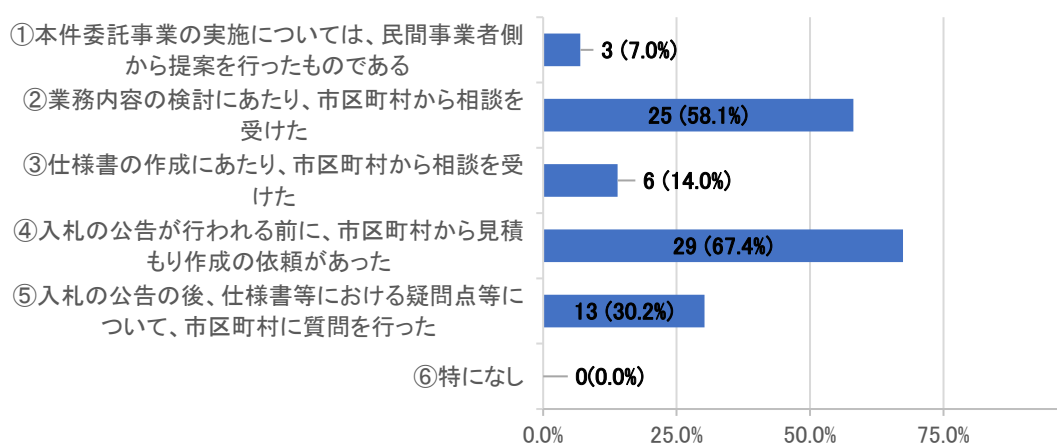
図表 2-2-5 入札への参加を積極的に考えている理由（複数回答可）



2-2-6 本件委託事業の入札にあたり、委託元の市区町村と入札前に行った連絡（1者応札事業者 設問4）

1者応札であった窓口業務の受注者が、本件委託事業の入札にあたり、委託元の市区町村と入札前に行った連絡としては、「入札の公告が行われる前に、市区町村から見積もり作成の依頼があった」が67.4%で最も多く、参考見積の作成依頼が入札参加の意向に影響したと考えられる。

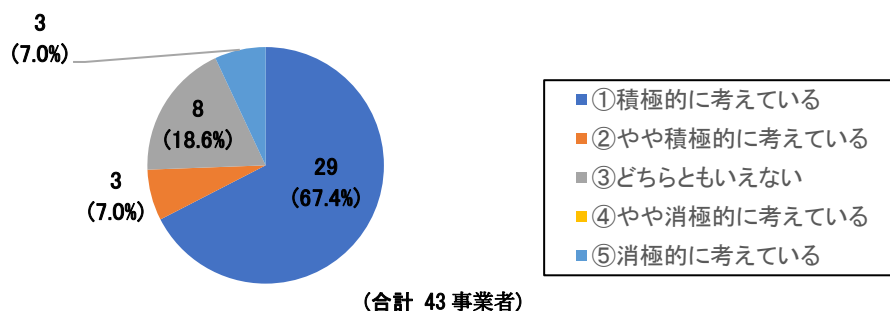
図表2-2-6 本件委託事業の入札にあたり、委託元の市区町村と入札前に行った連絡（複数回答可）



2-2-7 他の地方公共団体において、本件委託事業と同内容の事業の入札が行われた場合の入札参加の意向（1者応札事業者 設問5）

1者応札であった窓口業務の受注者の、他の地方公共団体において、本件委託事業と同内容の事業の入札が行われた場合の入札参加の意向としては、約7割（74.4%）が「積極的に考えている」又は「やや積極的に考えている」と回答した。一方、「やや消極的に考えている」又は「消極的に考えている」の回答は1割未満（7.0%）だった。

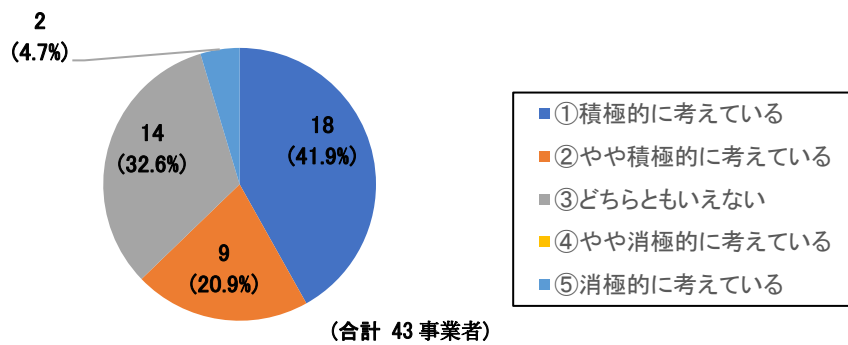
図表2-2-7 他の地方公共団体において、本件委託事業と同内容の事業の入札が行われた場合の入札参加の意向



2-2-8 本件委託事業の市区町村について、本件委託事業とは異なる窓口業務の入札が行われた場合の入札参加の意向（1者応札事業者 設問6）

1者応札であった窓口業務の受注者の、本件委託事業の市区町村において、本件委託事業とは異なる窓口業務の入札が行われた場合の入札参加の意向は、約6割（62.8%）が「積極的に考えている」又は「やや積極的に考えている」と回答した。

図表2-2-8 本件委託事業の市区町村について、本件委託事業とは異なる窓口業務の入札が行われた場合の入札参加の意向

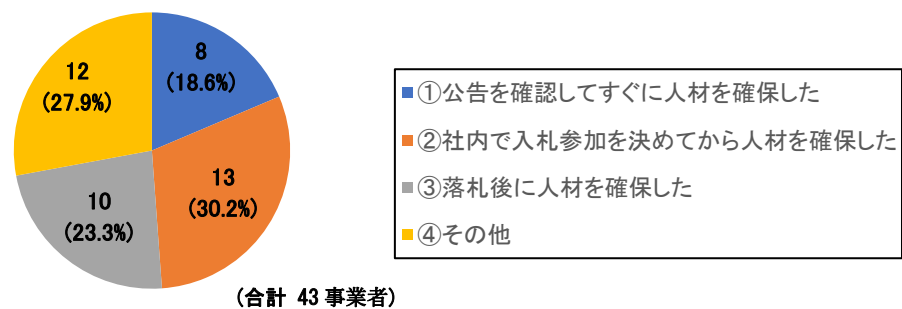


2-2-9 入札にあたっての人材の確保の時期（1者応札事業者 設問7）

1者応札であった窓口業務の受注者の、入札にあたっての人材の確保の時期については、「社内で入札参加を決めてから確保した」が30.2%で最も多く、次いで「公告を確認してすぐに人材を確保した」が23.3%となっており、半数以上の受注者が入札参加前に人材を確保していた。

その他としては、「同自治体の委託業務に従事している人材を継続して確保した」や「特段の人員確保は行っていない」といった意見があったが、これらは、随意契約などで継続して受注している事業者の意見が多かった。

図表2-2-9 入札にあたっての人材の確保の時期

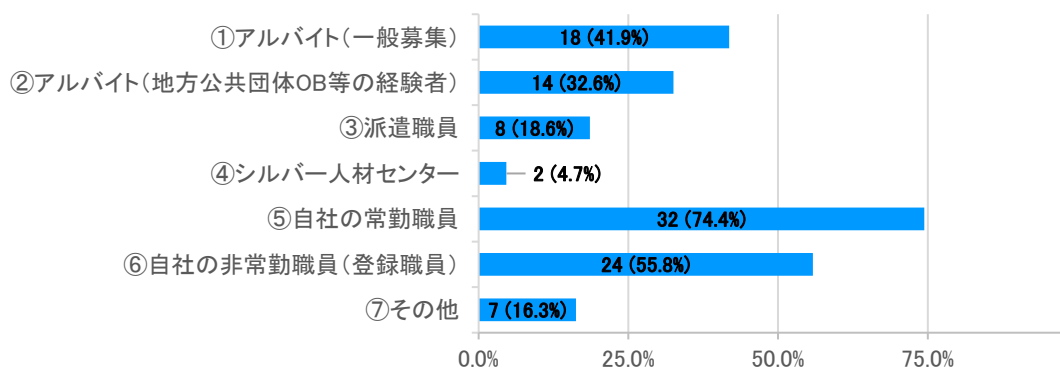


2-2-10 落札後の業務実施の際の人材供給源（1者応札事業者 設問9）

1者応札であった窓口業務の受注者の、落札後の業務実施の際の人材供給源は、自社の常勤職員が74.4%、非常勤職員（登録職員）が55.8%で多く、アルバイトや派遣職員を上回った。シルバー人材センターの活用は2.6%で1割未満となっていた。

その他としては、「委託業務が開始される前まで、同市役所で臨時職員として勤務いただいていた方」や「雇用契約のある既存スタッフ」といった意見があった。

図表2-2-10 落札後の業務実施の際の人材供給源（複数回答可）

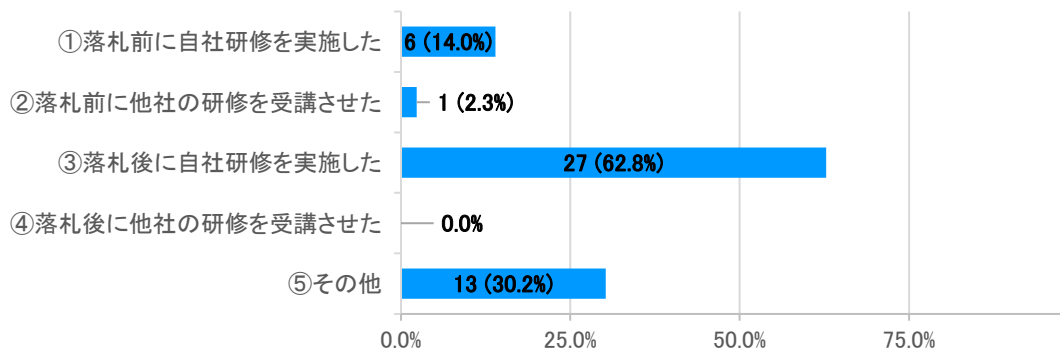


2-2-11 落札後の業務実施に向けた研修体制（1者応札事業者 設問8）

1者応札であった窓口事業の受注者の、業務実施に向けた研修体制については、落札前に研修（自社・他社合計）を実施した（16.3%）に対し、落札後に研修を実施した（62.8%）が受注者の割合が多かった。

その他としては、「長年行っている公益事業のため、必要ない」や「落札の有無にかかわらず、日頃から研修・講習会を実施している」といった意見があった。

図表2-2-11 落札後の業務実施に向けた研修体制（複数回答可）

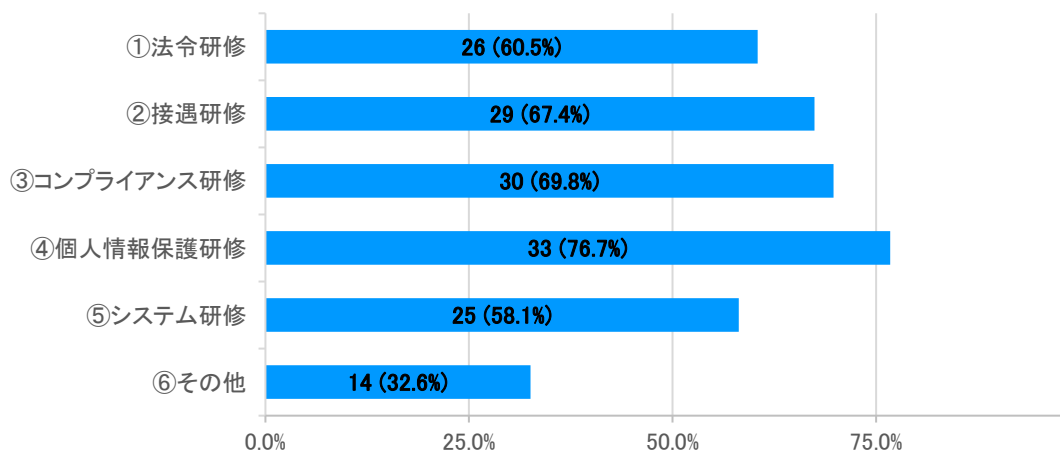


2-2-12 落札後の業務実施に向けた研修内容（1者応札事業者 設問8）

1者応札であった窓口事業の受注者の、落札後の業務実施に向けた研修内容については、「個人情報保護研修」が76.7%で最も多かったが、それ以外についても満遍なく実施していた。

その他としては、「マインドアップ研修（働きやすい環境作り）」や「行政事業を受託する心得等」といった意見があった。

図表2-2-12 落札後の業務実施に向けた研修内容（複数回答可）

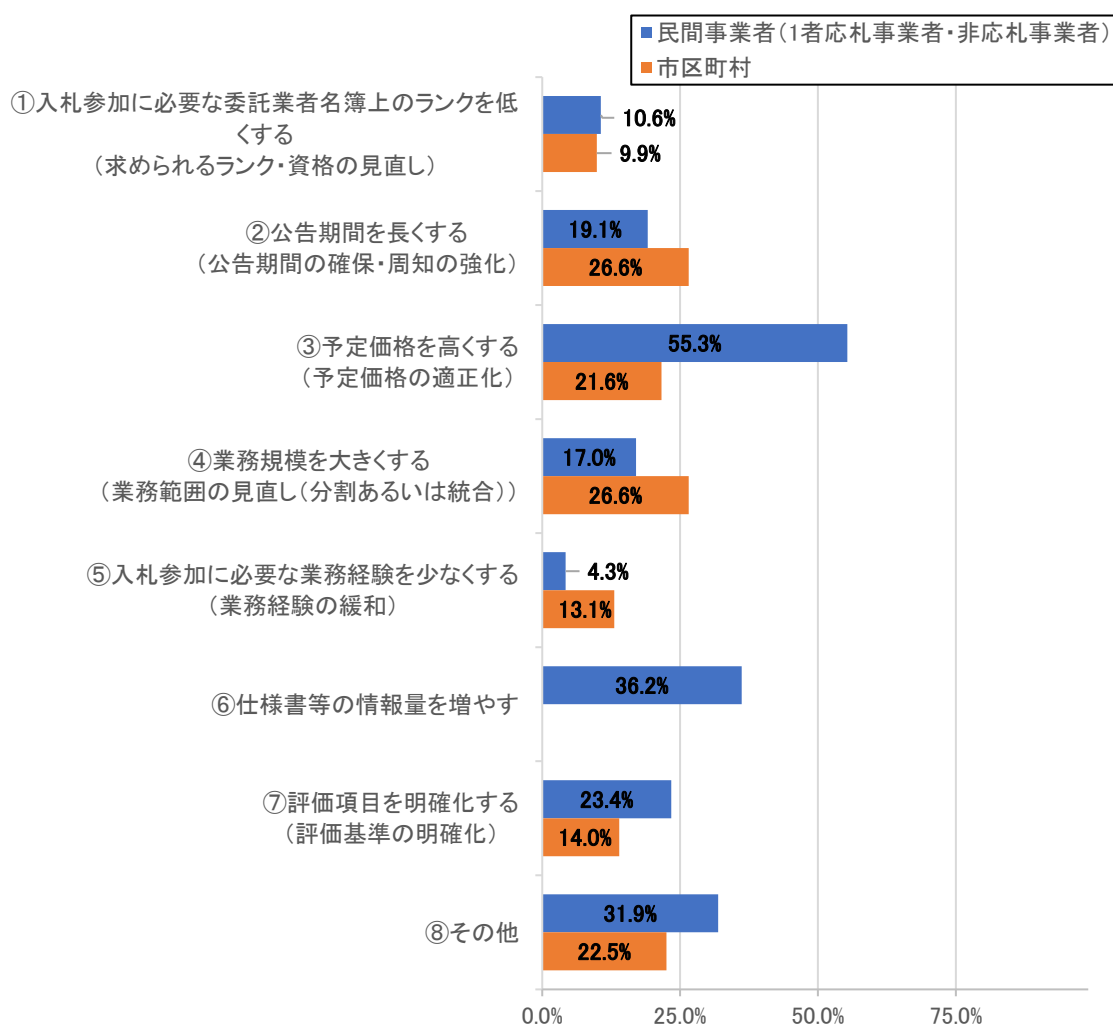


2-3 今後の窓口業務の民間委託の方向性

2-3-1 競争性を確保するために効果的だと考えられる対策（市区町村 設問3、1者 応札事業者 設問10、非応札事業者 設問7）

競争性を確保するために効果的だと考えられる対策については、市区町村の考える対策の上位は、「公告期間の確保・周知の強化（26.6%）」、「業務範囲の見直し（分割あるいは統合）（26.6%）」、「予定価格の適正化（21.6%）」となっており、一方、民間事業者（1者応札事業者・非応札事業者）の考える対策の上位は、「予定価格を高くする（55.8%）」、「仕様書等の情報量を増やす（39.5%）」、「評価項目を明確化する（25.6%）」、「公告期間を長くする（20.9%）」となっていた。予定価格と公告期間については、共通の課題となっているが、民間事業者は、仕様書等の情報量や評価項目等、入札に関する情報も重視していた。

図表2-3-1 競争性を確保するために効果的だと考えられる対策（複数回答可）

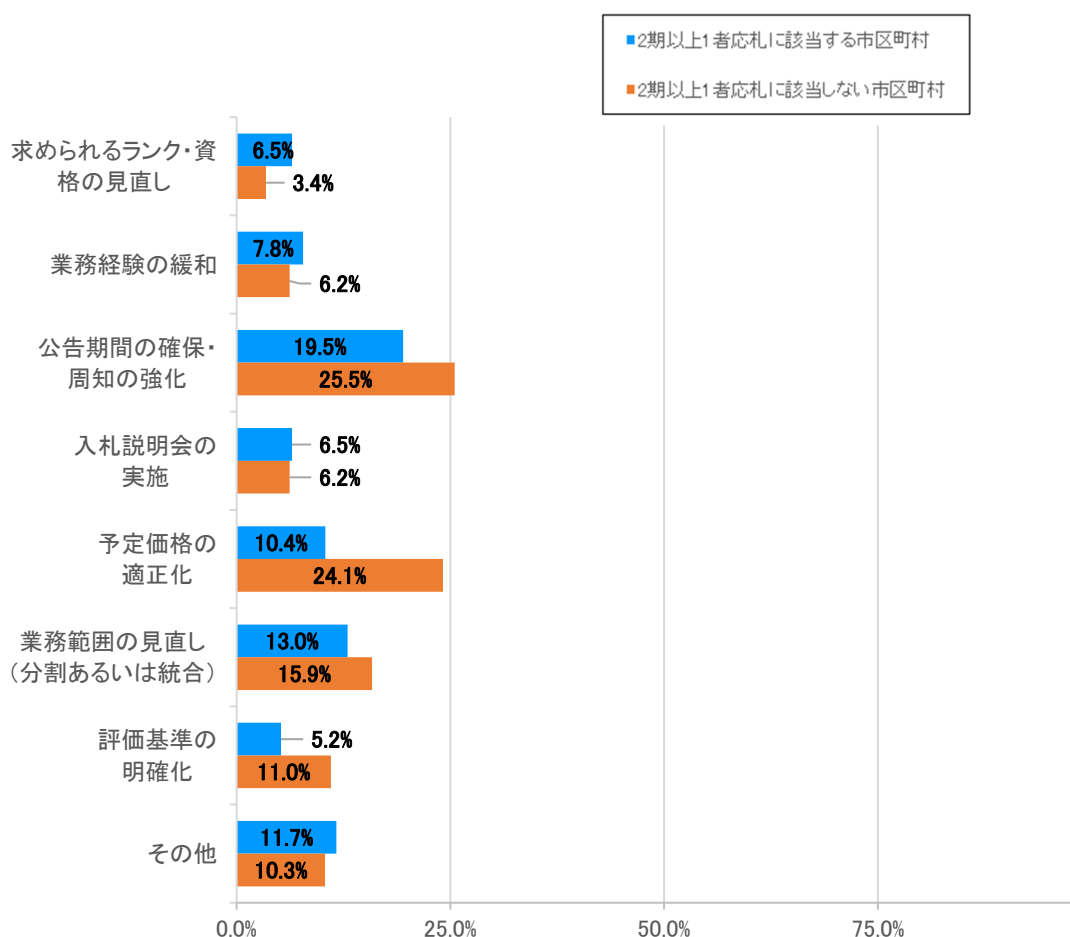


2-3-2 複数応札とするために工夫している対策（市区町村 設問4-3）

市区町村が現在実施している複数応札とするために工夫している対策については、回答のあった窓口業務の民間委託を実施している市区町村のうち2期以上1者応札となった市区町村では「公告期間の確保・周知の強化」が19.5%と最も多く、次いで「業務範囲の見直し（分割あるいは統合）」が13.0%、反対に「評価基準の明確化」が5.2%と最も少なかった。一方、2期以上1者応札ではない市区町村では「公告期間の確保・周知の強化」が25.5%と最も多く、次いで「予定価格の適正化」が24.1%、「業務経験の緩和」が2.4%で最も少なかった。2期以上1者応札となった市区町村と2期以上1者応札ではない市区町村では、「公告期間の確保・周知の強化」が共通して最も多かったが、次点以降は異なっていた。

その他としては、「現場見学会の実施」、「県内の同種の事業を受託している事業者へ声掛け」、「業務範囲の限定」、「入札における最低制限価格制度の設定」、「電子入札システム導入」等があり、各市区町村において様々な工夫がされている。

図表2-3-2 複数応札とするために工夫している対策（複数回答可）

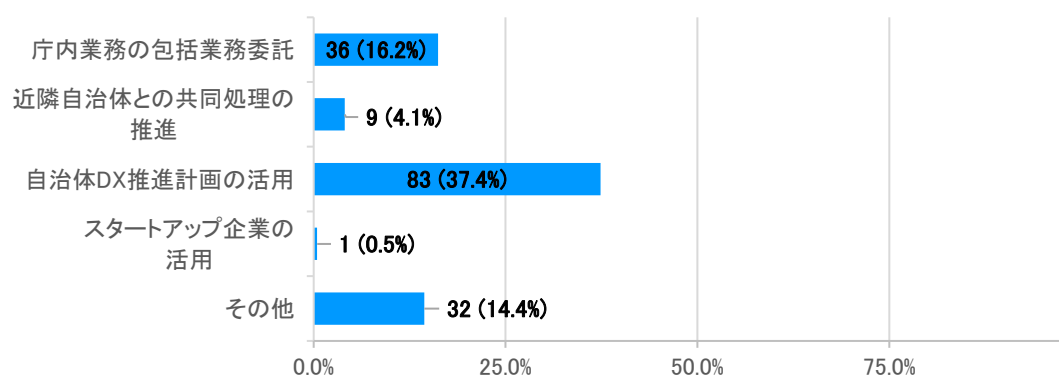


2-3-3 新たな発想による改善として検討しているもしくは検討しようとしている対策（市区町村 設問4-1）

市区町村が新たな発想による窓口業務の実施体制の改善として検討しているもしくは検討しようとしている対策については、「自治体 DX 推進計画の活用」が 37.4%と最も多く、次いで「庁内業務の包括業務委託」で 16.2%だった。「近隣自治体との共同処理の推進」は 4.1%と少なかった。

その他としては、「窓口開庁時間短縮」、「庁内横断で窓口のあり方を包括的に検討」といった意見があった。

図表 2-3-3 新たな発想による改善として検討しているもしくは検討しようとしている対策（複数回答可）



2-3-4 2-3-3を検討するに至った理由（市区町村 設問4-1）

市区町村が新たな発想による改善を検討するに至った理由の主なものは以下のとおり。

図表 2-3-4 2-3-3を検討するに至った主な理由

対策	主な理由
庁内業務の包括業務委託	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の業務負担の増加及び職員数の減、会計年度任用職員の任用手続きの煩雑さ等があったうえで、これらの解消のため他自治体で導入している事例を把握したため。 ・ 採算が取れるレベルの事業規模を確保した上で外部委託をすることで、将来職員数が減少したとしても行政サービスを維持することができるものとするため。 ・ 総合窓口課の創設に必要なため。 ・ 公務の効率を向上させ、多様な行政需要に弾力的に対応するため。 ・ 本庁舎における健康政策部の窓口を業務委託により一本化することで、区民の利便性の向上と業務の効率化を図るため。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政の持続可能性検討の中で、公民連携アウトソーシングの推進がその手段の1つであるため。 ・ 限られた経営資源で多様化・複雑化する市民のニーズに的確に対応する必要があるから。 ・ 届出窓口の業務とマイナンバーカードの業務を同一の契約で実施できると円滑な対応ができるため。 ・ 他課との関連性が高い業務で、委託を両課一体で同一事業者と契約することで市民対応等を円滑に実施することが期待できるため。 ・ 事業毎に委託化を検討してしまうため、全庁的な集約委託等によるコストメリットが出ることを望ましいと考える。 ・ 現在、市民課の窓口業務のみ民間委託を実施しており、効果が見られれば別の課の窓口業務も包括業務委託として発注することを検討しているため。
<p>近隣自治体との共同処理の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近隣自治体との共同処理の推進・自治体 DX 推進計画の活用。 ・ 戸籍等に関連する問い合わせの大多数は市町村別で区別を必要としない一般的な質問であるため、広域での一括委託が効果的である。
<p>自治体 DX 推進計画の活用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国が進める住基システム標準化への対応による繁忙期のお客様の待ち時間短縮のため。 ・ 市民サービスの向上及び人件費縮減を図るため、デジタル技術を活用した書かない・行かない窓口等の改革を検討している。 ・ マイナンバー制度導入後の窓口の混雑や業務負担の増加に対応するため。 ・ 全庁的に DX 推進に向けて改革がなされる予定のため。 ・ 「書かない窓口システム」導入を検討し、業務効率化や職員の負担軽減を図る。 ・ 人口減少等により、将来的に職員数の確保が厳しくなることが予測されるため。 ・ 窓口業務の DX 化について、本市の DX 推進計画に記載しているため。 ・ デジタル技術やデータを活用することで市民の利便性の向上を図る必要があると考えるため。 ・ 行政手続きのオンライン化や介護情報基盤の活用などにより、来庁以外の選択肢を増やすことで、事務の効率化やサービスの質の向上を目指すため。 ・ 地方公共団体情報システムの標準化への対応。 ・ 行政手続における簡素化と DX の推進によって「行かない、書かない窓口」を実現し、市民サービスの向上と行政事務の効率化を目指すため。

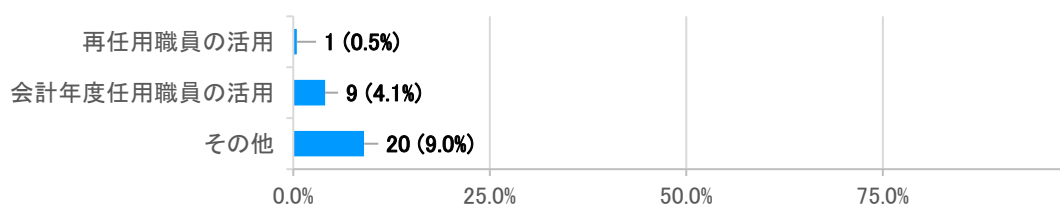
	<ul style="list-style-type: none"> 外部委託費や人件費等の費用軽減、職員負担の軽減のほか、窓口混雑緩和に向けた対策としてDX推進を検討しているため。 国の自治体DX推進計画の重点取組事項に「自治体フロントヤード改革」があり、国の計画にある重点取組事項に基づき「市民サービスのデジタル変革」として、窓口業務の見直しを行う予定であるため。 インターネット上でマイクロチップ情報を登録することで、市役所での犬の登録を代替できる特例制度があるため。 窓口DXSaaSを導入することで、よりスムーズで的確な窓口運営ができないか委託業務内容も含めて検討中であるため。 現在策定中のDX推進計画において、窓口業務のワンストップ化等に係る検討を行うこととしている。 窓口業務の効率化と市民サービス向上のため、「書かない窓口システム」の導入を行う予定である。
スタートアップ企業の活用	<ul style="list-style-type: none"> フロントヤード及びバックヤード改革を進め、市民の利便性の向上及び市職員の業務負担の軽減・業務効率化を図るため。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 職員の労働環境の改善のため。 DXの推進や委託経費の高騰等により、業務委託の開始当初と比べて状況が変化しており、事業の継続について検討する必要があるため。 職員が市民役として窓口体験調査を行い、そこで明らかになった課題に対応するため。

2-3-5 民間委託を終了するために検討しているもしくは検討しようとしている対策（市区町村 設問4-2）

窓口業務の民間委託を終了し、再任用職員の活用を検討している市区町村は1団体、会計年度任用職員の活用を検討している市区町村が9団体だった。

その他としては、「正規職員の活用」や「委託内容の見直しを含め、DX・職員・委託のベストミックスを検討」といった意見があった。

図表2-3-5 民間委託を終了するために検討しているもしくは検討しようとしている対策（複数回答可）



別添 アンケート調査票

市区町村における窓口業務の民間委託契約の競争性確保に係る調査【1回目(12月24日〆)】

○当調査は、令和5年5月17日総務省公表「地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査等」において、「窓口業務の民間委託状況」の質問項目に対して、「委託有又は委託予定」を選択した市区町村を対象に実施しています。当調査では、改めて令和7年4月1日現在の時点での窓口業務の民間委託の有無および委託状況をお伺いします。

○当調査は、12月24日(水)、1月16日(金)と2回ご提出いただくタイミングを設けております。

【1回目(12月24日まで)にご回答いただきたい設問】(本シート)

- ・1-1
- ・1-2(2期以上1者応札の理由を除く)
- ・2

【2回目(1月16日まで)にご回答いただきたい設問】(シート「アンケート2回目(1月16日〆)」)

- ・1回目で回答を「確認中」とした設問
- ・3
- ・4-1～-3

○回答票をご提出の際は、ファイル名を下記のとおり変更した上で、回答していないシートの削除は行わず、ファイル全体をメールにてご提出ください。

ご提出方法の詳細については別添の依頼文もご参照ください。

1回目:「地方公共団体コード5桁_地方公共団体名_市区町村向けアンケート回答票(1回目)」

2回目:「地方公共団体コード5桁_地方公共団体名_市区町村向けアンケート回答票(2回目)」

○もし回答欄に文字が入りきらない場合は、必要に応じて回答欄を広げてください。また、1-2や2において、行数が不足する場合は、その旨問い合わせ先までご連絡ください。

【地方公共団体コード(5桁)※注1】

【地方公共団体名(漢字)】

※注1: 都道府県2桁+市区町村3桁(半角で記入)

【アンケート調査回答課室名】

【担当者名】

【連絡先(電話番号)】

【連絡先(メールアドレス)】

1. 市区町村で民間委託している窓口業務

1-1. 窓口業務を民間事業者へ委託していますか。

(1)はい、(2)いいえ、いずれか該当する選択肢の番号を回答欄へご記入ください

回答欄	<input type="text"/>
-----	----------------------



(1)はい と回答した場合は1-2を記載ください。

(2)いいえ と回答した場合は回答は以上です。ご協力ありがとうございました。

※注2:

平成20年1月17日付け事務連絡「公共サービス改革基本方針の改定」において周知された民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等のことを指す。市町村の適切な管理の下、市町村の判断に基づき民間事業者に取り扱わせることが可能である窓口業務の範囲は下記の通りです。

- (1) 児童手当の各種請求書・届出書の受付
- (2) 妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付
- (3) 住民異動届
- (4) 住民票の写し等の交付
- (5) 除票の写し等の交付
- (6) 戸籍の附票の写しの交付
- (7) 戸籍の附票の 除票の写しの交付
- (8) 地方税法に基づく納税証明書の交付
- (9) 戸籍の届出
- (10) 戸籍謄抄本等の交付
- (11) 中長期在留者に係る住居地の届出
- (12) 特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付
- (13) 転入(転居)者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知(教育委員会から市町村に事務委任されている場合)
- (14) 埋葬・火葬許可
- (15) 国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び資格確認書等の交付
- (16) 後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び資格確認書等の交付
- (17) 介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付
- (18) 国民年金関係(老齢福祉年金等、特別障害給付金及び年金生活者支援給付金も含む。)の各種届出書・届出書・申請書・請求書の受付
- (19) 飼い犬の登録
- (20) 狂犬病予防注射済票の交付
- (21) 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付(市町村の経由事務)
- (22) 身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付(市町村の経由事務)
- (23) 療育手帳の交付(市町村の経由事務)
- (24) 道路運送車両法に基づく自動車の臨時運行許可
- (25) 印鑑登録
- (26) 印鑑登録証明書の交付
- (27) 住民表示証明書の交付

業務の詳細については下記もご参照ください。

https://www.soumu.go.jp/main_content/000998752.pdf

※注3: 競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(平成18年法律第51号)第34条第1項に規定する5業務

- 【戸籍法の特例】
- (28) 戸籍謄本等の交付請求受付・引渡し
- 【地方税法の特例】
- (29) 納税証明書の交付請求受付・引渡し
- 【住民基本台帳法の特例】
- (30) 住民票の写し等
- (31) 戸籍の附票の写し等
- (32) 印鑑登録証明書の交付請求受付・引渡し

※注4

下記選択肢より該当する理由に「1」を記載ください。(複数選択可)

- (A) 地域に該当業務の対応ができる民間事業者数が少ないため
- (B) 要件(ランク、資格)が厳しく、該当する民間事業者が少ないため
- (C) 自治体独自の業務経験が必須要件となっており、新規事業者の参加が困難な状況であるため
- (D) 地域に該当のランクの企業が少なく、競争が起こりづらい状況となっているため
- (E) 公告期間が短く、参加できる民間事業者が限られているため
- (F) 人材不足、あるいは繁忙期と重なっているため対応できる民間事業者が少ない
- (G) 案件規模が小さく、民間事業者側の採算が取れないため
- (H) 予定価格が低いゆえ、民間事業者側が敬遠しているため
- (I) 評価項目において過去実績の記点を高めに設定しているため
- (J) その他 ※右隣の列に詳細をご記載ください

市区町村における窓口業務の民間委託契約の競争性確保に係る調査【2回目(1月16日ㄨ)】

○当調査では、窓口業務の民間委託の有無および委託状況をお伺いします。
○当調査は、12月24日(水)、1月16日(金)と2回ご提出いただくタイミングを設けております。
【1回目(12月24日まで)にご回答いただきたい設問】(シート「アンケート1回目(12月24日ㄨ)」)

- ・1-1
- ・1-2(2期以上1者応札の理由を除く)
- ・2

【2回目(1月16日まで)にご回答いただきたい設問】(本シート)

- ・1回目で回答を「確認中」とした設問
- ・3
- ・4-1～-3

※本シートにおいて、シート「アンケート1回目(12月24日ㄨ)」にて回答いただくセル(黄色部分)は、編集不可としています。
もし、編集が必要な場合は、シート「アンケート1回目(12月24日ㄨ)」において、記載内容を修正してください。

○回答票をご提出の際は、ファイル名を下記のとおり変更した上で、回答していないシートの削除は行わず、ファイル全体をメールにてご提出ください。

ご提出方法の詳細については別添の依頼文もご参照ください。

1回目:「地方公共団体コード5桁_地方公共団体名_市区町村向けアンケート回答票(1回目)」

2回目:「地方公共団体コード5桁_地方公共団体名_市区町村向けアンケート回答票(2回目)」

○もし回答欄に文字が入りきらない場合は、必要に応じて回答欄を広げてください。また、1-2において、行数が不足する場合は、その旨問い合わせ先までご連絡ください。

【地方公共団体コード(5桁)※注1】

【地方公共団体名(漢字)】

※注1:都道府県2桁+市区町村3桁(半角で記入)

【アンケート調査回答課室名】

【担当者名】

【連絡先(電話番号)】

【連絡先(メールアドレス)】

1. 市区町村で民間委託している窓口業務

1-1. 窓口業務を民間事業者へ委託していますか。

(1)はい、(2)いいえ、いずれか該当する選択肢の番号を回答欄へご記入ください)

回答欄	0
-----	---



(1)はい と回答した場合は1-2を記載ください。

(2)いいえ と回答した場合は回答は以上です。ご協力ありがとうございました。

1-2. 民間事業者へ委託している窓口業務の詳細をご記載ください。
 D列(2期以上1者応礼の有無)において、「有」を記載した委託事業について、E~N列において、2期以上1者応礼の理由として該当する選択肢に「1」を記載してください。(複数選択可)
 なお、(J)に「1」を記載いただいた場合は、詳細を「(J)の詳細」に記載ください。

委託事業名	20年通知上の事項名(※注2)あるいは法特例(※注3)での業務名	2期以上1者応礼の有無	2期以上1者応礼の理由(※注4)											民間事業者に対するアンケートへの協力可否	業務別	契約方法	契約金額(円)	契約期間	通算契約期数(期)	通算契約年数(年)	受託者の属性	入札説明会の実施有無					
			(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(J)の詳細														
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

回答欄

「2期以上1者応礼の有無」で、「有」を入力した事業がある場合は、3. 地方公共団体の改善策以降を記載ください。
 「2期以上1者応礼の有無」で、「有」を入力した事業がない場合は、4. 今後の窓口業務の方向性についてを記載ください。

※注2:

平成20年1月17日付け事務連絡「公共サービス改革基本方針の改定」において周知された民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等のことを指す。市町村の適切な管理の下、市町村の判断に基づき民間事業者に取り扱わせることが可能である窓口業務の範囲は下記の通りです。

- (1) 児童手当の各種請求書・届出書の受付
- (2) 妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付
- (3) 住民異動届
- (4) 住民票の写し等の交付
- (5) 除票の写し等の交付
- (6) 戸籍の附票の写しの交付
- (7) 戸籍の附票の 除票の写しの交付
- (8) 地方税法に基づく納税証明書の交付
- (9) 戸籍の届出
- (10) 戸籍謄抄本等の交付
- (11) 中長期在留者に係る住居地の届出
- (12) 特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付
- (13) 転入(転居)者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知(教育委員会から市町村に事務委任されている場合)
- (14) 埋葬・火葬許可
- (15) 国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び資格確認書等の交付
- (16) 後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び資格確認書等の交付
- (17) 介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付
- (18) 国民年金関係(老齢福祉年金等、特別障害給付金及び年金生活者支援給付金も含む。)の各種届出書・申出書・申請書・請求書の受付
- (19) 飼い犬の登録
- (20) 狂犬病予防注射済票の交付
- (21) 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付(市町村の経由事務)
- (22) 身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付(市町村の経由事務)
- (23) 療育手帳の交付(市町村の経由事務)
- (24) 道路運送車両法に基づく自動車の臨時運行許可
- (25) 印鑑登録
- (26) 印鑑登録証明書の交付
- (27) 住民表示証明書の交付

業務の詳細については下記もご参照ください。

https://www.soumu.go.jp/main_content/000998752.pdf

※注3: 競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(平成18年法律第51号)第34条第1項に規定する5業務

- 【戸籍法の特例】
- (28) 戸籍謄本等の交付請求受付・引渡し
- 【地方税法の特例】
- (29) 納税証明書の交付請求受付・引渡し
- 【住民基本台帳法の特例】
- (30) 住民票の写し等
- (31) 戸籍の附票の写し等
- (32) 印鑑登録証明書の交付請求受付・引渡し

※注4

下記選択肢より該当する理由に「1」を記載ください。(複数選択可)

- (A) 地域に該当業務の対応ができる民間事業者数が少ないため
- (B) 要件(ランク、資格)が厳しく、該当する民間事業者が少ないため
- (C) 自治体独自の業務経験が必須要件となっており、新規事業者の参加が困難な状況であるため
- (D) 地域に該当のランクの企業が少なく、競争が起こりづらい状況となっているため
- (E) 公告期間が短く、参加できる民間事業者が限られているため
- (F) 人材不足、あるいは繁忙期と重なっているため対応できる民間事業者が少ない
- (G) 案件規模が小さく、民間事業者側の採算が取れないため
- (H) 予定価格が低いゆえ、民間事業者側が敬遠しているため
- (I) 評価項目において過去実績の記点を高めに設定しているため
- (J) その他 ※右隣の列に詳細をご記載ください

3. 地方公共団体の改善策

窓口業務の民間委託において、競争性を確保するために効果的だと考えられる対策に「1」を記載ください。(複数選択可) なお、「その他」に「1」を記載いただいた場合は、詳細を「その他の詳細」に記載ください。

回答欄	求められるランク・資格の見直し	業務経験の緩和	公告期間の確保・周知の強化	入札説明会の実施	予定価格の適正化	業務範囲の見直し(分割あるいは統合)	評価基準の明確化	その他	その他の詳細

4. 今後の窓口業務の方向性について

4-1. 新たな発想による改善として検討もしくは検討しようとしている対策に「1」を記載ください。(複数選択可) なお、「その他」に「1」を記載いただいた場合は、詳細を「その他の詳細」に記載ください。

回答欄	庁内業務の包括業務委託	近隣自治体との共同処理の推進	自治体DX推進計画の活用	スタートアップ企業の活用	その他	その他の詳細

上記の改善を検討するに至った理由を記載ください。

(複数ある場合は、それぞれに理由を記載ください。また、該当がない場合は記載の必要はありません。)

回答欄	

4-2. 民間委託を終了し、直接職員の運営による改善を検討もしくは検討しようとしている場合は、対策に「1」を記載ください。(複数選択可) なお、「その他」に「1」を記載いただいた場合は、詳細を「その他の詳細」に記載ください。

回答欄	再任用職員の活用	会計年度任用職員の活用	その他	その他の詳細

4-3. 複数応札とするために工夫している対策に「1」を記載ください。(複数選択可) なお、「その他」に「1」を記載いただいた場合は、詳細を「その他の詳細」に記載ください。

(複数応札となった事業がある場合は該当する事業の対策に「1」を記載してください。該当する事業がない場合は、記載の必要はありません。)

回答欄	求められるランク・資格の見直し	業務経験の緩和	公告期間の確保・周知の強化	入札説明会の実施	予定価格の適正化	業務範囲の見直し(分割あるいは統合)	評価基準の明確化	その他	その他の詳細

設問は以上となります。ご協力いただき、誠にありがとうございました。

市区町村における窓口業務の民間委託契約の競争性確保に係る調査(1者応札事業者様向け)

○当調査では、窓口業務に関する民間事業者様の応札状況等についてお伺いします。

○当調査に先立ちまして、事前に市区町村向けに窓口業務の民間委託の有無および委託状況について調査を行っています。その中で、契約期間が2期以上1者応札となっている業務があった場合、応札事業者様にも調査を行うため、市区町村から応札事業者様に調査協力が可能か確認を行っていただいています。当調査は、市区町村からの回答において、調査協力が可能と記載されていた民間事業者様のご担当者様にお送りしています。

回答した市区町村名及び当該市区町村における委託事業名は以下黄色のセルに記載しています。

○当調査の回答期限は、1月30日(金)です。回答票をご提出の際は、ファイル名を下記の通り変更した上で、メールにてご提出ください。ご提出方法の詳細については別添の依頼文もご参照ください。

「事業者名_1者応札事業者様向けアンケート回答票」

○もし回答欄に文字が入りきらない場合は、必要に応じて回答欄を広げてください。

○回答いただいた内容は、全体集計の中で使用させていただきます。また、委託元の市区町村向けに共有することは一切ございません。忌憚のないご意見をお聞かせいただけますと幸いです。

【回答した市区町村名】
※編集不要

【市区町村における委託事業名】
※編集不要

【事業者名】

【直近決算における売上規模(円)】
※4区分から選択(1億未満、1億以上10億未満、10億以上100億未満、100億以上)

【本社所在地】

【アンケート調査回答部署名】

【連絡先(電話番号)】

【連絡先(メールアドレス)】

設問1 本件委託事業の入札に参加した理由を教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号の回答欄に○を記入してください。(複数選択可)

回答欄	選択肢
<input type="text"/>	① 事業内容が自社の希望する内容だったため
<input type="text"/>	② 事業規模が自社の希望する規模だったため
<input type="text"/>	③ 事業実施場所が自社の希望する地域だったため
<input type="text"/>	④ 公共事業を受注したかったため
<input type="text"/>	⑤ 他事業者等からの紹介があったため
<input type="text"/>	⑥ 別の地方公共団体の同様の窓口業務の案件を受注したことがあるため
<input type="text"/>	⑦ 同地方公共団体の別の案件を受注したことがあるため
<input type="text"/>	⑧ 会社の信用実績のため
<input type="text"/>	⑨ 地元企業として公共事業への貢献のため
<input type="text"/>	⑩ 確実な支払いのため
<input type="text"/>	⑪ 事業拡大のため
<input type="text"/>	⑫ 知名度向上のため
<input type="text"/>	⑬ 長年の地元企業としての契約実績のため
<input type="text"/>	⑭ 当該業務の豊富な業務実績があったため
<input type="text"/>	⑮ 地方公共団体とのパイプ作りのため
<input type="text"/>	⑯ 地方公共団体から入札の案内があったため
<input type="text"/>	⑰ その他 ※「⑰ その他」を選択した場合、「その他の詳細」を以下に記載してください。
	<input style="width: 100%;" type="text"/>

設問2 令和8年度以降に本件委託事業と同内容の事業の入札が行われた場合、入札参加のご意向を教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号を回答欄に記入してください。

- ①積極的に考えている ②やや積極的に考えている ③どちらともいえない ④やや消極的に考えている ⑤消極的に考えている

回答欄

設問3-1 (設問2で①又は②を選択した方のみご回答ください) 入札への参加を積極的・やや積極的に考えている理由を教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号の回答欄に○を記入してください。(複数選択可)

回答欄

選択肢

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | ① 継続して受注できる可能性が高いため |
| <input type="checkbox"/> | ② 業務内容に習熟し、令和8年度以降はこれまでより効率的に業務を進められるため |
| <input type="checkbox"/> | ③ 大きな利益を見込める予定のため |
| <input type="checkbox"/> | ④ 会社の信用実績のため |
| <input type="checkbox"/> | ⑤ 地元企業として公共事業への貢献のため |
| <input type="checkbox"/> | ⑥ 知名度向上のため |
| <input type="checkbox"/> | ⑦ 地方公共団体との信頼関係の維持のため |
| <input type="checkbox"/> | ⑧ 地方公共団体から既に令和8年度以降の入札の案内があったため(あるいは今後ある予定のため) |
| <input type="checkbox"/> | ⑨ その他 ※「⑨ その他」を選択した場合、「その他の詳細」を以下に記載してください。 |
-

設問3-2 (設問2で④又は⑤を選択した方のみご回答ください) 入札への参加を消極的・やや消極的に考えている理由を教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号の回答欄に○を記入してください。(複数選択可)

回答欄

選択肢

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | ① 書類手続きが煩雑なため |
| <input type="checkbox"/> | ② 仕様要件等の条件が厳しいため |
| <input type="checkbox"/> | ③ 入札・プロポーザルの準備に時間及びコストを要するため |
| <input type="checkbox"/> | ④ 業務内容に対し契約金額が低いため |
| <input type="checkbox"/> | ⑤ 他の契約で手一杯なため |
| <input type="checkbox"/> | ⑥ 適任の人材確保が困難なため |
| <input type="checkbox"/> | ⑦ 入札価格面において受注できる可能性が低いため |
| <input type="checkbox"/> | ⑧ 業務に対する知見や経験が不足しており受注できる可能性が低いため |
| <input type="checkbox"/> | ⑨ その他 ※「⑨ その他」を選択した場合、「その他の詳細」を以下に記載してください。 |
-

設問4 本件委託事業の入札にあたり、委託元の市区町村と入札前に行った連絡を教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号の回答欄に○を記入してください。(複数選択可)

回答欄

選択肢

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | ① 本件委託事業の実施については、民間事業者側から提案を行ったものである |
| <input type="checkbox"/> | ② 業務内容の検討にあたり、市区町村から相談を受けた |
| <input type="checkbox"/> | ③ 仕様書の作成にあたり、市区町村から相談を受けた |
| <input type="checkbox"/> | ④ 入札の公告が行われる前に、市区町村から見積もり作成の依頼があった |
| <input type="checkbox"/> | ⑤ 入札の公告の後、仕様書等における疑問点等について、市区町村に質問を行った |
| <input type="checkbox"/> | ⑥ 特になし |

設問5 他の地方公共団体において、本件委託事業と同内容の事業の入札が行われた場合、入札参加のご意向を教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号を回答欄に記入してください。

- ①積極的に考えている ②やや積極的に考えている ③どちらともいえない ④やや消極的に考えている ⑤消極的に考えている

回答欄

設問6 本件委託事業の市区町村について、本件委託事業とは異なる窓口業務の入札が行われた場合、入札参加のご意向を教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号を回答欄に記入してください。

- ①積極的に考えている ②やや積極的に考えている ③どちらともいえない ④やや消極的に考えている ⑤消極的に考えている

回答欄

設問7 入札にあたっての人材の確保の時期について教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号を回答欄に記入してください。

- ① 公告を確認してすぐに人材を確保した ② 社内に入札参加を決めてから人材を確保した ③ 落札後に人材を確保した ④ その他

回答欄

※「④ その他」を選択した場合、「その他の詳細」を以下に記載してください。

設問8 落札後の業務実施に向けた研修体制について教えてください。

(実施体制)

※以下の選択肢のうち該当する番号の回答欄に○を記入してください。(複数選択可)

回答欄

選択肢

- ① 落札前に自社研修を実施した

- ② 落札前に他社の研修を受講させた

- ③ 落札後に自社研修を実施した

- ④ 落札後に他社の研修を受講させた

- ⑤ その他

※「⑤ その他」を選択した場合、「その他の詳細」を以下に記載してください。

(実施内容)

※以下の選択肢のうち該当する番号の回答欄に○を記入してください。(複数選択可)

回答欄

選択肢

- ① 法令研修

- ② 接客研修

- ③ コンプライアンス研修

- ④ 個人情報保護研修

- ⑤ システム研修

- ⑥ その他

※「⑥ その他」を選択した場合、「その他の詳細」を以下に記載してください。

設問9 落札後の業務実施の際の人材の供給源について教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号の回答欄に○を記入してください。(複数選択可)

回答欄

選択肢

- ① アルバイト(一般募集)

- ② アルバイト(地方公共団体OB等の経験者)

- ③ 派遣職員

- ④ シルバー人材センター

- ⑤ 自社の常勤職員

- ⑥ 自社の非常勤職員(登録職員)

- ⑦ その他

※「⑦ その他」を選択した場合、「その他の詳細」を以下に記載してください。

設問10 本件委託事業について、どのような要件の見直しを行えば、入札環境が良くなると思いますか。

※以下の選択肢のうち該当する番号の回答欄に○を記入してください。(複数選択可)

回答欄

選択肢

- ① 入札参加に必要な委託業者名簿上のランクを低くする

- ② 公告期間を長くする

- ③ 予定価格を高くする

- ④ 入札参加に必要な資格(従業員を含む)を少なくする

- ⑤ 業務規模を大きくする

- ⑥ 入札参加に必要な業務経験を少なくする

- ⑦ 仕様書等の情報量を増やす

- ⑧ 評価項目を明確化する

- ⑨ その他

※「⑨ その他」を選択した場合、「その他の詳細」を以下に記載してください。

設問は以上となります。ご協力いただき、誠にありがとうございました。

市区町村における窓口業務の民間委託契約の競争性確保に係る調査(非応札事業者様向け)

○当調査では、窓口業務に関する民間事業者様の非応札状況等についてお伺いします。

○当調査に先立ちまして、事前に市区町村向けに窓口業務の民間委託の有無および委託状況について調査を行っています。その中で、契約期間が2期以上1者応札となっている業務があった場合、非応札事業者様にも調査を行うため、市区町村から非応札事業者様に調査協力が可能か確認を行っていただいています。当調査は、市区町村からの回答において、調査協力が可能と記載されていた民間事業者様のご担当者様にお送りしています。
 回答した市区町村名及び当該市区町村における委託事業名は以下黄色のセルに記載しています。

○当調査の回答期限は、1月30日(金)です。回答票をご提出の際は、ファイル名を下記の通り変更した上で、メールにてご提出ください。ご提出方法の詳細については別添の依頼文もご参照ください。
 「事業者名_非応札事業者様向けアンケート回答票」

○もし回答欄に文字が入りきらない場合は、必要に応じて回答欄を広げてください。

○回答いただいた内容は、全体集計の中で使用させていただきます。また、委託元の市区町村向けに共有することは一切ございません。忌憚のないご意見をお聞かせいただけますと幸いです。

【回答した市区町村名】
※編集不要

【市区町村における委託事業名】
※編集不要

【事業者名】

【直近決算における売上規模(円)】
※4区分から選択(1億未満、1億以上10億未満、10億以上100億未満、100億以上)

【本社所在地】

【アンケート調査回答部署名】

【連絡先(電話番号)】

【連絡先(メールアドレス)】

設問1 本件委託事業の入札に参加しなかった理由を教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号の回答欄に○を記入してください。(複数選択可)

- | 回答欄 | 選択肢 |
|-----|-----------------------------------|
| | ① 書類手続きが煩雑なため |
| | ② 仕様要件等の条件が厳しいため |
| | ③ 入札・プロポーザルの準備に時間及びコストを要するため |
| | ④ 業務内容に対し契約金額が低いため |
| | ⑤ 他の契約で手一杯なため |
| | ⑥ 適任の人材確保が困難なため |
| | ⑦ 事業規模が自社の規模と合っていないため |
| | ⑧ 入札価格面において受注できる可能性が低いため |
| | ⑨ 業務に対する知見や経験が不足しており受注できる可能性が低いため |
| | ⑩ その他 |

※「⑩ その他」を選択した場合、「その他の詳細」を以下に記載してください。

設問2 令和8年度以降に本件委託事業と同内容の事業の入札が行われた場合、入札参加のご意向を教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号を回答欄に記入してください。

- ①積極的に考えている ②やや積極的に考えている ③どちらともいえない ④やや消極的に考えている ⑤消極的に考えている

回答欄

設問3-1 (設問2で①又は②を選択した方のみご回答ください)入札への参加を積極的・やや積極的に考えている理由を教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号の回答欄に○を記入してください。(複数選択可)

回答欄

選択肢

- ① 書類手続きの準備を早期に行う等、対策を講じるため

- ② 仕様要件等の条件を満たせるようになる予定のため

- ③ 入札・プロポーザルの準備を効率的に行えるようになる予定のため

- ④ 他の契約より優先的に入札への参加を考えているため

- ⑤ 適任の人材確保が可能になる予定のため

- ⑥ 入札価格面において受注できる可能性があるため

- ⑦ 業務に対する知見や経験が蓄積しており受注できる可能性があるため

- ⑧ その他 ※「⑧ その他」を選択した場合、「その他の詳細」を以下に記載してください。

設問3-2 (設問2で④又は⑤を選択した方のみご回答ください)入札への参加を消極的・やや消極的に考えている理由を教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号の回答欄に○を記入してください。(複数選択可)

回答欄

選択肢

- ① 書類手続きが煩雑なため

- ② 仕様要件等の条件が厳しいため

- ③ 入札・プロポーザルの準備に時間及びコストを要するため

- ④ 業務内容に対し契約金額が低いため

- ⑤ 他の契約で手一杯なため

- ⑥ 適任の人材確保が困難なため

- ⑦ 入札価格面において受注できる可能性が低いため

- ⑧ 業務に対する知見や経験が不足しており受注できる可能性が低いため

- ⑨ その他 ※「⑨ その他」を選択した場合、「その他の詳細」を以下に記載してください。

設問4 本件委託事業について、委託元の市区町村と行った連絡を教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号の回答欄に○を記入してください。(複数選択可)

回答欄

選択肢

- ① 本件委託事業の実施については、民間事業者側から提案を行ったものである

- ② 業務内容の検討にあたり、市区町村から相談を受けた

- ③ 仕様書の作成にあたり、市区町村から相談を受けた

- ④ 入札の公告が行われる前に、市区町村から見積もり作成の依頼があった

- ⑤ 入札の公告の後、仕様書等における疑問点等について、市区町村に質問を行った

- ⑥ 特になし

設問5 他の地方公共団体において、本件委託事業と同内容の事業の入札が行われた場合、入札参加のご意向を教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号を回答欄に記入してください。

- ①積極的に考えている ②やや積極的に考えている ③どちらともいえない ④やや消極的に考えている ⑤消極的に考えている

回答欄

設問6 本件委託事業の市区町村について、本件委託事業とは異なる窓口業務の入札が行われた場合、入札参加のご意向を教えてください。

※以下の選択肢のうち該当する番号を回答欄に記入してください。

- ①積極的に考えている ②やや積極的に考えている ③どちらともいえない ④やや消極的に考えている ⑤消極的に考えている

回答欄

設問7 本件委託事業について、どのような要件の見直しを行えば、入札参加を検討されますか。

※以下の選択肢のうち該当する番号の回答欄に○を記入してください。(複数選択可)

回答欄	選択肢
<input type="checkbox"/>	① 入札参加に必要な委託業者名簿上のランクを低くする
<input type="checkbox"/>	② 公告期間を長くする
<input type="checkbox"/>	③ 予定価格を高くする
<input type="checkbox"/>	④ 入札参加に必要な資格(従業員を含む)を少なくする
<input type="checkbox"/>	⑤ 業務規模を大きくする
<input type="checkbox"/>	⑥ 入札参加に必要な業務経験を少なくする
<input type="checkbox"/>	⑦ 仕様書等の情報量を増やす
<input type="checkbox"/>	⑧ 評価項目を明確化する
<input type="checkbox"/>	⑨ その他 ※「⑨ その他」を選択した場合、「その他の詳細」を以下に記載してください。
<input type="text"/>	

設問は以上となります。ご協力いただき、誠にありがとうございました。