

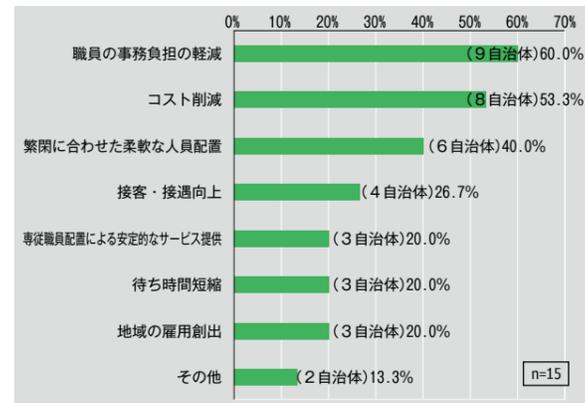
委託を実施している自治体は、3分の1にとどまるものの、全国市区町村の窓口業務民間委託実施割合の11.9%*(2)を大きく上回っています。全国的にみれば、多摩・島しょ地域は、窓口業務の委託化が進んでいる地域と言えます。

② 委託の効果は、職員の事務負担の軽減

委託を実施している15自治体に「委託の効果」を聞いたところ、「職員の事務負担の軽減」が9自治体(60.0%)と最も多く、次いで「コスト削減」が8自治体(53.3%)、「繁閑に合わせた柔軟な人員配置」が6自治体(40.0%)となりました。

委託を実施している自治体は、人的・財政的資源の有効活用やサービス向上に一定の効果を感じていることがわかりました。

図表4 委託の効果(3つまで回答可) n=15



③ 委託化は定型的業務が中心

委託を実施している15自治体に「委託実施業務」を聞いたところ、「住民異動・住民票等交付」が8自治体(53.3%)と最も多く、次いで「戸籍届出・戸籍等交付」が7自治体(46.7%)、「自動車臨時運行許可」が5自治体(33.3%)となりました。

委託化は、証明書の交付など、例外的な処理が少なく、ある程度定型的な処理が見込める業務(委託仕様書が比較的表記しやすい業務)を中心に行われていることがわかりました。

* (2) 「地方公共団体における窓口業務の民間委託等に関する調査」(平成26年10月1日現在) 出典: 経済・財政一体改革委員会 制度・地方行財政WG(第2回) 御説明資料(平成27年9月17日総務省)

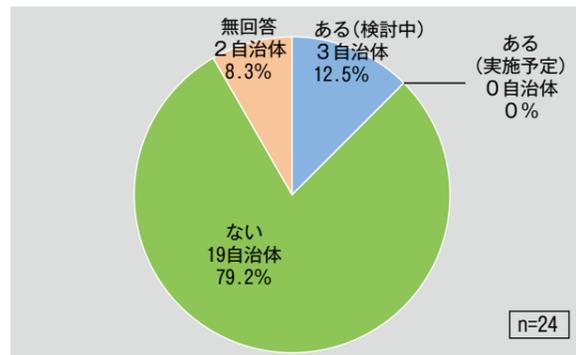
図表5 委託実施業務(実施をすべて回答) n=15

選択肢	自治体数	割合
住民異動・住民票等交付	8	53.3%
戸籍届出・戸籍等交付	7	46.7%
自動車臨時運行許可	5	33.3%
納税証明交付	4	26.7%
妊娠届受付・母子手帳交付	4	26.7%
飼育犬登録・注射済票交付	3	20.0%
国民健康保険届出受付・保険証交付	2	13.3%
介護保険届出受付・保険証交付	2	13.3%
児童手当等請求受付	2	13.3%
埋火葬許可	1	6.7%
国民年金資格取得喪失・変更	1	6.7%
その他	7	46.7%

④ 未実施団体の大部分が今後も予定なし

委託を実施していない24自治体に「今後、委託化の予定があるか」を聞いたところ、「予定がある(検討中)」と回答した自治体は、3自治体(12.5%)となり、未実施の大部分の自治体が、今後も実施をする予定がないことがわかりました。

図表6 委託の実施予定(単数回答) n=24

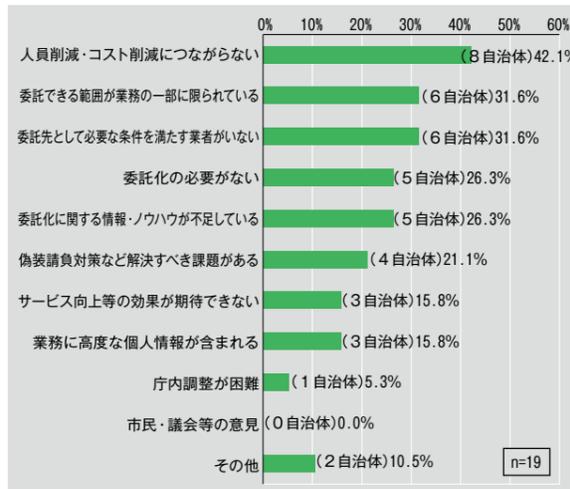


⑤ 未実施自治体は、委託の効果を疑問視

「委託化を行う予定がない」と回答した19自治体に、その理由を聞いたところ、「人員削減・コスト削減につながらない」が8自治体(42.1%)と最も多く、次いで「委託できる範囲が業務の一部に限られている」、「委託先として必要な条件を満たす業者がない」が6自治体(31.6%)となりました。

委託を実施していない自治体は、実施している自治体とは対照的に、委託に対する効果を疑問視する評価となりました。

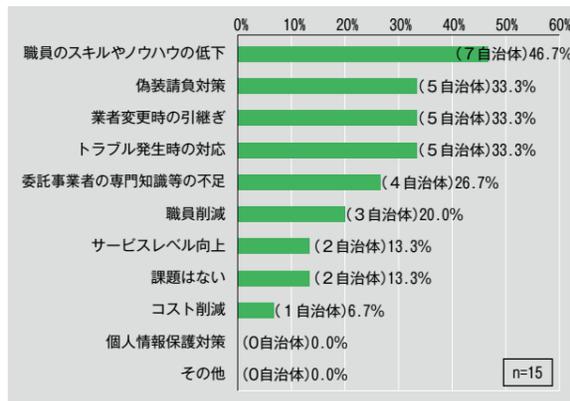
図表7 委託をしない理由(3つまで回答可) n=19



⑥ 実施上の課題は、スキル・ノウハウの低下

ここで再び委託を実施している15自治体の回答をみてみます。「委託している現状において課題となっていること」については、「職員のスキル・ノウハウの低下」が7自治体(46.7%)と最も多く、次に「偽装請負対策」、「業者変更時の引継ぎ」、「トラブル発生時の対応」が5自治体(33.3%)となりました。実務上の課題に加え、緊急対応についても大きな課題となっていることがわかりました。

図表8 委託実施上の課題(3つまで回答可) n=15



アンケート結果からは、委託化の予定がない自治体は、人員削減やコスト削減といった委託の効果そのものに、疑問を持っている場合が多いことがわかりました。また委託を実施している自治体にも、委託の効果は感じているものの、「職員のスキル・ノウハウの低下」、「偽装請負対策」、「業者変更時の引継ぎ」といった課題が

あることがわかりました。

そこでこれらの課題を解決するため、(1)適切な委託方法の設定、(2)新たな委託方法の開発、(3)委託を監督していくための自治体側の体制整備、以上3つの観点から今後の方向性と考え方を検討します。

4. 委託化に向けた方向性と考え方

(1) 適切な委託方法の設定

① 効果を発揮する業務対象の選択

誰でもできる単純作業ほど委託に向いていると考える人が多いと思います。しかし、それは大きな誤解です。委託を行う業務は、専門知識と習熟度が必要な業務であればあるほど、その効果は高くなります。なぜなら専門知識を習得するまでに多くの時間とコストがかかるからです。

また、自治体の行政分野は多岐にわたるため、職員は、異動に伴い当該部署に応じた新たなスキルを習得する必要があります。そのため専門知識が必要な部署ほどスキルの継続が難しく、一時的なサービス低下を招くおそれもあります。

そこで、専門知識やスキルをもった事業者に委託をすることができれば、養成にかかる時間やコストを省くことができ、はるかに効率的で効果的です。

また、継続的に専門知識を持った事業者が従事することで、スキルの喪失を防ぐとともに、安定的なサービスの提供につながります。

窓口業務はまさに専門的な知識と習熟度が必要な業務です。養成の労力、時間のロスを省く、あるいは安定的なサービスを提供するという意味で、委託の効果は高くなります。また、骨太の方針2015で指摘されているとおり、一部の特殊なものを除けば、窓口サービスは極めて定型的な業務で、委託に適した業務と言えます。

② コスト削減につながる業務単位の設定

受託事業者が業務を実施するためには、作業従事者に加え、管理者の設置や実施に伴う様々な経費が必要です。委託料はそれらを含めて積算されます。そのため、委託する各業務が、それぞれある程度の規模でなければ、コスト削減