

# かゆいところに手が届く！ —多摩・島しょ自治体お役立ち情報—

「かゆいところに手が届く！多摩・島しょ自治体お役立ち情報」は、市町村の職員が日頃の業務で感じている疑問や他の自治体、民間企業などの動向、今さら聞けない行政用語など、知りたいと考えている事項について自治調査会が調査し、問題点や課題などを明らかにすることを目的に実施しています。

## 窓口サービスの委託化の現状と課題

調査部研究員 高橋 治

### 1. はじめに

行政サービスの委託化については、民間等で同種の事業が実施されている業務を中心に取組が進められ、現在は自治体独自の業務である窓口サービスの委託化が行われるようになってきています。しかし窓口サービスの委託化については、偽装請負<sup>(1)</sup>との指摘や職員のスキルが低下するなどの懸念により、広がっていないのが現状です。一方、平成27年6月30日に閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針2015（以下「骨太方針2015」という。）」では、「窓口業務の委託の拡大」が盛り込まれ、取組の推進が求められています。

少子高齢化による財政的制約が見込まれる中で、高まる行政需要に対応するためには、より一層の効率化は不可欠です。特に窓口サービスは市民に身近な業務として取扱い量も多く、サービスの効率化や向上に大きく寄与する可能性があります。

そこで本稿では、窓口サービスの委託化推進に向けた方向性や考え方について、多摩・島しょ地域アンケートや先進事例の調査等を通じて検討します。

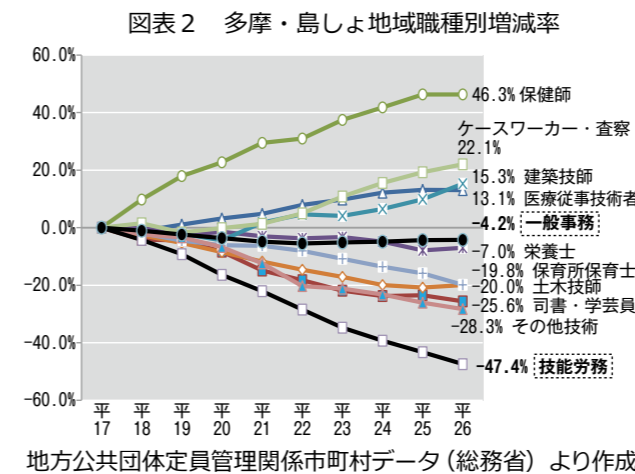
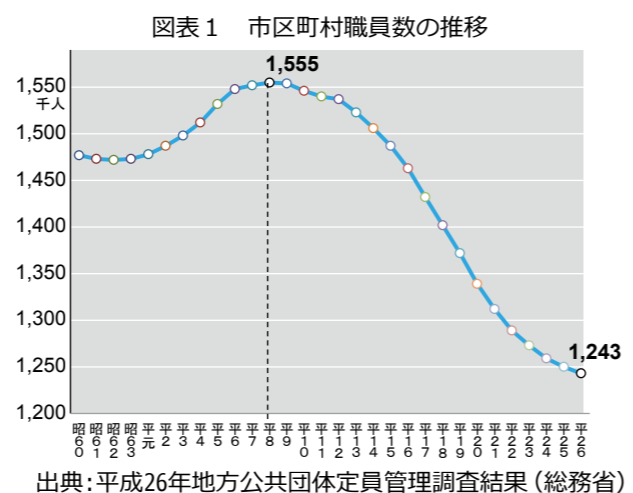
\* (1) 偽装請負とは、契約上は請負（委託）契約となっているものの実質的に労働者派遣法の「労働者派遣事業」に該当してしまっているものをいいます。請負には従事者に対する指揮命令権はなく、それを行った場合、形式に関わらず労働者派遣事業とみなされます。

### 2. これまでの経過

#### (1) 行財政改革の観点からの取り組み

行政サービスの委託化は、国・地方が一体となった行財政改革の一環として行われ、主に自治省（現総務省）から出される助言・指導（事務次官通知）に伴い推進されてきました。

特に平成9年の自治省事務次官通知では、職員の定数削減・民間委託の推進が強く求められ、技能労務職（自動車運転・電話交換・学校給食等）を中心に委託化が推進されました。全国市区町村の職員数を表したグラフをみても、平成8年をピークに急激に職員の削減が行われたのがわかります。



多摩・島しょ地域のデータは、平成17年からとなりますが、平成17年を起点とした職種別増減率をみると、技能労務職が大きく削減されたことがわかります。これは技能労務職が担っていた業務のほとんどが、すでに民間で行われ、受け皿があるとともに、官民でのコスト格差が問題視されていたことが大きいという背景があります。

しかし技能労務職を中心とした行政サービスの委託化は、行政の効率化で成果が上がる一方で、対象が限られているため、先進的に取組を進める自治体を中心に委託化の限界も見え始めました。

そこで更なる行財政改革の推進に向け、施設の指定管理者制度や公共サービス改革法などの法整備、公権力の行使の範囲が明確化されるなど、民間委託に向けた整備が行われました。それにより、これまで委託ができなかったとされていた窓口サービスも、一定の条件のもと委託が可能となり、先進的に取組を進めていた自治体を中心に窓口サービスの委託化が始められることとなりました。

しかしその後、一部の自治体において、偽装請負との指摘を受ける事案が発生するなど、実施上の課題が生じたことから、窓口サービスの委託化については、慎重にならざるを得ない状況となっています。

#### (2) 骨太の方針2015

こうした中、平成27年6月に閣議決定された骨太の方針2015では、歳出改革等の考え方とし

て多様な行政事務の外部委託化、包括的民間委託等の推進が掲げられました。その上で「これまで取組が進んでいない、窓口業務などの専門性は高いが定型的な業務について、官民が協力して、大胆に適正な外部委託を拡大する。」と述べ、窓口サービスの委託化推進を明確化しています。

この方針については、「窓口業務のアウトソーシングなど汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村数を2020年度（平成32年度）までに倍増させる。」との数値目標も示され、今後地方創生とともに、さらなる取組の推進が求められています。

### 3. 多摩・島しょ地域の現状

#### 多摩・島しょ地域自治体アンケート

それでは、多摩・島しょ地域の各自治体は、窓口サービスの委託化について、どのように考えているのでしょうか。取組状況と今後の方向性を把握するため、多摩・島しょ地域全39市町村に対してアンケート調査を実施しました。

- ◆対象 多摩・島しょ地域全39市町村の企画担当部署
- ◆調査方法 電子メールによる依頼、回答
- ◆調査期間 平成27年8月11日から9月4日まで
- ◆回答率 100%

① 委託を実施している自治体は3分の1  
「窓口サービスの委託化（全部又は一部委託）を実施しているか」を聞いたところ、「実施している」と答えた自治体が15自治体（38.5%）、「実施していない」と答えた自治体が24自治体（61.5%）となりました。

図表3 窓口サービス委託実施状況（単数回答） n=39

