

自治体アウトソーシング・PHP 地域経営塾

「地方議員のための政策力アップ講座」

(テーマ)

自治体行革の新展開－足立区で実現！民間企業による窓口業務

(株) PHP 研究所主催の「PHP 地域経営塾・地方議員のための政策力アップ講座」の 1 月講座、テーマ「自治体行革の新展開－足立区で実現！民間企業による窓口業務」(講師、足立区総務部長・定野司氏と東洋大学客員教授・南学氏) が平成 26 年 1 月 28 日に東京で開催され参加する。(写真…講座の様子)



要点と注目する事項を数点要約報告します。詳細は添付資料を参照願いたい。

◇東京都足立区では、2014 年 1 月から、住民票や戸籍謄抄本等の窓口業務について、本格的な民間委託を導入された。委託先は機器管理委託の経験もあった「富士ゼロックス」。足立区は都内で一番貧乏な区だからこそ行革を進めた。すでに

足立区では 86 団体が指定管理を行っている。

「公権力行使は公務員」という考え方が根強い中で、公権力行使の根幹業務はごく一部に限られ、「前捌き」「後ろ捌き」という民間でも対応可能な業務が大半である事に着目し、住民目線に立ったサービスの質的改善と経費削減等を考え具体化された。従来的人员・経費削減型の行革は限界に達し、自治体の現場では業務遂行に支障を来し始めている。そこで、的確な業務遂行、サービスの向上、経費削減を公民連携によって同時に達成しようとするのが足立区の試みで、自治体改革の新たな展開のあり方。とポイント記述されている。

多くの自治体でも、厳しい行財政状況を前に民間委託がかなり進展した。しかし、委託の対象は単純定型業務や技能系の業務が中心。また委託できる業務はあらかた委託されてしまい、次第に委託できる余地がなくなりつつある。(従来型行革の限界)

定型的業務等(町舎の清掃、総務関係事務、公用車運転、ホームページ作成・運営、電話交換など)の民間委託実施比率が上昇。単純平均では、平成 21 年までに都道府県が約 85%、指定都市が約 90%、市区町村が約 66%を実施。

新たな行財政改革を考えるためには、自治体の業務領域を整理し直す必要がある。また人的資源の最適配分という視点も踏まえれば、今後考えなければならないのは「専門定型業務」の改革である。(専門定型業務… ・税関連補助業務・設計積算検査・会計出納・入札契約・行政委事務局・地籍調査・国保介保事務・調査統計・農業委事務局・窓口事務など)

定野講師のその他主な講義録、

- ・お役所は身分で仕事をしている。新人でも臨職でも窓口で専門職のように振舞っている。
- ・足立区ではゴミを焼却場迄持ってくれば無料としたら 4 割が持参、ゴミ収集の費用が 3 分の 1 になった。
- ・10 人の仕事を 9 人ですると予算は足りているが人数は足りないと言う。
- ・昔は補助金がある事業が優先事業、2 分の 1 の補助があっても住民の為になっているのか。

- ・職員には、貧乏な区でも明るくあれ、暗くなるな。  
貧乏だと知恵を出す。裕福だと知恵を出さない。

#### 南講師のその他主な講義録、

- ・「経費削減は人員削減と思っている。最後は一律削減となっている」
- ・アウトソーシングは民間が策定するようになった。「公民連携で」このような方向になっている。…（例）万能町は 65 施設の管理を一括発注し経費が削減できた。役所には専門者がいない。民間業者に調査してもらい逆に提案して貰った。これからは仕様書発注でなく、公民連携の発想でやる時代。

#### 質疑応答での注目 Q/A

(Q) 窓口業務で個人情報の関係で出来ないものもあるのでは？

(A) 何も問題はない。行政はやれない理由でなく、やりたくない理由としている。但しルールをしっかりと策定する。民間企業より、役所の方が個人情報に対して甘い。パソコン画面もオープンに見ている。朝ログインした人が終日見ている事になっている。1回1回ログインすべき。誰が情報を見たか不明である。民間のほうがもっと厳しい。

(Q) 大阪では議会事務局を広域化、監査をアウトソーシング等の話があるが？

(A) 小さな自治体の方がやり易い。5万～10万の自治体。NPO への動きもある。

(Q) 庁舎の PFI 化はどうか。庁舎が老朽化している？

(A) 中小自治体は PFI 化できる。但し業者の選定が課題。PFI では地元業者より大企業等が有利となる。

#### 【古庄考察】

自治体の行革は常に念頭に置き、推進する努力を怠ってはならず、その一つにアウトソーシングがある。定野氏の講演の骨子で指摘された ・自治体の役割 そもそも…地方公共財の供給、今では、国の下請け、国の財政支援、住民ウォンツの充足 ・これまでの行政改革は「つじつま合わせ」 ・国より早く進む少子高齢化、財政破綻 等々、これらは当然、志免町が抱える課題でもあります。より強固な自治体運営を目指すならば、このアウトソーシングの推進、窓口事務を始めとする「専門定型業務」のアウトソーシングは検討する価値が充分にある。

また議会事務局の広域化や監査のアウトソーシングも我々により身近なテーマとして検討する必要があると感じた。

今後、議会活動、特に委員会審議や一般質問でもとりあげ議論をしていきたい。（写真…受講中の私）



（報告書は次のページに続きます）

◆ 新世紀の会 社会福祉勉強会 26 年 1 月 29 日・30 日

【29 日】 10:30 ～ 12:00 首相官邸見学  
13:00 ～ 16:00 国会視察と傍聴

【30 日】 10:00 ～ 12:00 社会福祉勉強会 (場所) 衆議院議員会館 会議室

(テーマ)

- ・平成 26 年度の消費税増収分による社会保障の充実・安定化について  
厚生労働省・保険局総務課医療保険財政専門官 眞室晴行 氏他 10 名
- ・消費税増税と地方財政について  
財務省・主計局地方財政係主査 端本秀夫 氏他 3 名

古賀粕屋地区の議員有志で結成している「新世紀の会」の恒例の勉強会を、今年度は 4 月の消費税増税を控え、この増収額 5 兆円の使途、特に社会保障の分野について厚生労働省の関係所管から 10 名の方々にお出で頂き勉強会を開催する。



写真…参加された厚労省の皆様

また、消費税増税に関連して、なぜ増税なのか。地方財政の今後について財務省主税局よりお出で頂き勉強会を開催する。

内容については添付資料を参照願いたい。

質疑応答での特記事項としては、

#### 厚生労働省関係

- ・地方自治運営の立場から、待機児童解消は大変な問題で抜本的な解決策を国に要請する。27 年度より小規模保育の推進他、新制度がスタート。
- ・年金制度の将来への不安解消の一端として、年金の支払い教育として文科省と連携して高校生に年金教育を実施する。
- ・在宅医療の推進他、在宅支援を充実する。
- ・育児休業中の経済的支援の強化として給付率を上げる。

#### 財務省関係

- ・臨時財政対策債の将来はどうなるのか。国と地方との分担であり、国、地方とも歳入を上げていかねば。
- ・財政の健全化として 2,020 年までには身の丈財政としなくては。



写真…参加議員は 9 名

#### 【古庄考察】

両省から 13 名もの方に参集頂き、普段直接聞く事ができない話題を拝聴し、大変勉強となった。早速、議会での一般質問等で志免町に関係する部分について行政と議論を展開したいと思う。

(終わり)