

行政視察報告書

1. 委員会または会派等 日本共産党議員団
2. 視察期間 平成29年2月13日から平成29年2月14日までの2日間
3. 視察先 高知県高知市
4. 視察項目 <ul style="list-style-type: none">・中央窓口センター業務の外部委託について・公契約条例について
5. 参加者 〔議員〕 橋積 和雄 高口 講治 北岡 あや
6. 考察 別紙のとおり
以上のとおり、報告いたします。 平成29年3月8日 報告者 <u>橋積 和雄</u> 大牟田市議会議長 殿

I 高知県高知市

(人口 : 334, 223人 世帯数 : 162, 379世帯 面積 : 308. 99km²)

【視察項目】中央窓口センター業務の外部委託について

《 事業の概要 》

1. 委託業務の概要

(1) 委託業務名

住民票の写し等交付に係る郵送及び窓口業務

(2) 委託先及び委託期間

- ・(株)パソナ パソナ高知

郵送 平成24年11月1日～平成27年10月31日

窓口 平成27年11月1日～平成27年10月31日

- ・(株)テンプスタッフフォーラム

郵送+窓口 平成27年11月1日～平成32年10月31日

(3) 業務概要

中央窓口センター（本庁）における

- ・住民票の写し等の郵送請求に係る受付、発行、電話対応の業務
- ・窓口請求に係る受付、交付、手数料収納等の業務

(4) 契約金額（消費税含む）

- ・(株)パソナ 45, 792, 699円（平成24年度～27年度）

- ・(株)テンプスタッフフォーラム 108, 050, 014円（平成27年度～32年度）

2. 委託の経過

(1) 委託の背景

①業務改善

住民基本台帳の導入（昭和60年7月）→ 印鑑システムの導入（昭和61年10月）→ 戸籍システムの導入（平成13年6月）→ 14カ所の支所を8カ所の地域窓口センターに再編（平成13年7月）

②市町村合併

平成17年に2村と合併、平成20年に1町と合併。

③新・定員適正化計画（平成20年3月）

平成24年度までに市民130人に1人の職員数に削減することを目標とする。

3,133人→2,693人

④アウトソーシング推進計画（平成20年3月）

計画50事業に対し実施済み30事業、削減目標220人に対し実績166人、経費削減目標23億9千万円に対し実績24億2千万円（平成26年3月31現在）

(2) 委託の検討

①臨時職員比率の増加と職員負担の増加

臨時職員は、雇用期間が最長1年のため、業務知識が不足、労務管理のための事務が増加、人材の確保が困難、臨時職員への研修の負担。

②競争の導入による公共サービスの改革に関する法律、地方公共団体の適正な請負（委託）事業推進のための手引き、申請・申出に対する決定や審査に係る業務を除き民間業者への委託可能。

③窓口業務アウトソーシングワーキンググループによる検討（平成23年）

職員削減によるコストダウンではなく、民間ノウハウの導入によるサービスの向上を主眼とした委託、郵送及び窓口での各種証明書等の交付事務に限定した委託、委託期間を3年間とし郵送業務を試行的に先行委託。

(3) 委託業務の内容

①調査整理担当業務 住民票の写し等の交付の一部、戸籍謄抄本等の交付の一部、戸籍の附票の写しの交付の一部

②窓口担当業務 住民票の写し等の交付の一部、住民異動届の一部、印鑑登録証明書の交付の一部、戸籍謄抄本等の交付の一部、戸籍の附票の写しの交付の一部

(4) 契約までの流れ

公募型プロポーザル方式による業者選定

①基本方針の決定及び意思決定 ②審査委員会設置要綱策定 ③公募型プロポーザル募集要項及び審査基準決定 ④公示 ⑤参加意向申出書受付締め切り ⑥参加資格審査 ⑦結果通知 ⑧提案書提出締め切り ⑨提案書審査 ⑩結果通知 ⑪契約

3. 委託後の状況・経費等

(1) 委託後の状況

①管理事務の軽減 ②職員の本来業務対応 ③市民サービスの向上

(2) 経費比較（臨時職員対応を継続していた場合との比較）

平成24年11月 郵送業務委託により臨時職員を4人減

平成25年11月 窓口業務委託により臨時職員を4人減

→ 平成24年度～27年度で、委託経費が臨時職員雇用の場合の経費より
7,460,098円増加している。

《 質 問 》

Q. 中央窓口センター外部委託の目的は。

・職員削減によるコストダウンではなく、民間ノウハウの導入によるサービスの向上と業務の効率化を主眼とした委託である。

Q. 中央窓口センター業務はどのようなものか。

・戸籍、住民基本台帳、印鑑登録や証明、国民年金、福祉給付金、個人番号カードの発効、自衛官募集受託事務、転入学通知書の交付など18項目。

Q. 外部委託の効果は。

・①委託により雇用事務や採用直後の業務研修が不要となり、職員の業務負担が減少し、管理事務の軽減につながっている。②職員の電話対応負担が大幅に減少し、安定した業務の処理が可能となった。③一定の業務知識を持つ委託業者が対応するため、安定した接遇ができる。④委託先が配置人員を常時確保するため安定した業務が行える。

Q. 官製ワーキングプア（働く貧困層）にはつながらないか。

・予定価格の積算基礎に市臨時職員の賃金単価を採用するとともに、プロポーザルにおいても待遇面をヒアリングする中で、一定の給与水準にあることを確認している。委託経費が臨時職員雇用の場合の経費より増加しているため、それはないと考える。あくまで業務の効率化と市民サービス向上を目的にした取り組みである。

また、委託先で働く労働者は100%地元雇用であり、税収も確実に回収できている。

Q. 個人情報の保護についてはどうか。

・委託業務では住民票や戸籍、印鑑登録証明書などの交付の一部を担っているが、直接その情報を閲覧し、操作することはできないように配慮している。

Q. 中央窓口センター業務は公契約条例（高知市公共調達条例）の対象となるか。

・現在の業務委託契約が終わり、次の業務委託契約を交わすときには公契約条例の対象となる。より、労働者の賃金、権利が守られる。

Q. 市民の評価はどうか。

・アンケートをはとってはいるが、対応職員の欠員が出ることもなく、作業も混乱なくうまく処理できていると思われる。

Q. 非正規職員の比率は。

・正職員2,723人（65.5%）、非正規職員1,436人（34.5%）である。非正規職員比率は増えつつある。

Q. 指定管理と民間委託の件数は。

・図書館や青年センター、コミュニティセンター、市営住宅など13施設が指定管理。窓口業務や公園管理業務、学校給食調理業務、移動図書館業務、庁内印刷業務など10業務が民間委託である。

《 感想と考察 》

○外部委託の実施前には、市内の受託事業者不足による委託料の県外流出の危険性や適正な賃金水準の確保、業務遂行能力の蓄積・継承への不安などがあったが、実際には委託料の86%が地元雇用者の人件費であり、予定価格の積算基礎への市臨時職員賃金単価の導入や委託企業の待遇ヒアリングによる給与水準の確保、研修や業務マニュアルの整備などによって、不安や課題の解決・改善に対応している。

○他都市の委託事業の功罪をよく研究し、制度的な歯止め策をとって、公共サービスの質と公契約・委託事業の現場で働く労働者の賃金水準の確保に努めている（他都市と比較すると最低賃金は低い）。

○さらに、中央窓口センター業務の委託期間3年間で、委託経費が臨時職員雇用の場合の経費より約750万円も増加していることは新鮮であり、財政的見地からのみの委託事業とならないように配慮している。

○本市の外部委託は、請負契約や指定管理者制度の活用などで増加しているが、財政的見地からの委託事業の傾向が強い。また、高知市のような公契約事業に従事する労働者の賃金や待遇の確保はなく、なおざりにされている。

○本市は、契約時に市からの一定の要望事項は示すが、実態調査もなく、その履行は契約企業任せである。また、コールセンター設置案が「費用対効果が認められず、市民サービスの質の低下をまねく」との市民や議会の批判を受け中止されたことも財政的見地優先の外部委託のゆがみが現れた一例だと言える。今後、高知市ではこの業務委託が公契約条例の対象となるので、より一層厳格な賃金・待遇確保が図られることになる。

○国の財政政策として地方自治体事業・サービスの民営化・民間委託化が進められているが、住民本位の公共サービスの提供という本来の位置づけが弱まり、経費削減に資すればいいという誤ったやり方に陥らないようにしなければならない。

○全国で図書館や上・下水道事業など多くの事業がその対象とされ、安全性や個人情報保護の確保、サービスの質の低下、行政の技術やノウハウの継承、災害時対応への不安などの問題や不安が生じている。今後、本市でも委託事業や指定管理にかかわらず、財政的見地だけではなく、公共サービスの質や住民本位のサービス提供、委託事業所で働く労働者の賃金・待遇の確保にまで責任を負うという、本来の自治体に求められている機能と責任を果たし得るものにしていかねばならない。

○短期的な経費削減効果をもたらす手法が、結局は住民サービスを低下させ、自治体本来の任務を矮小化させるものになってはならない。しかし、現在の入札制度や一般契約だけでは、この仕組みづくりは困難であろう。広範な公的事业を対象とした公契約法・公契約条例の早期の実現が、事業所、労働者、自治体、市民の相互が循環的に利益を得る最善の方策になるものと思われる。

【視察項目】公契約条例（高知市公共調達条例）について

《 事業の概要 》

「公契約」とは、国や自治体が発注する公共工事や委託事業について、民間業者と結ぶ契約のことである。近年、賃金や労働条件などを無視した公務・公共サービスの「民間開放」が急速に進められてきた。自由競争と財政難を理由とした一般競争入札の拡大、低入札による価格のたたきあいなどで、コストカットによる労働者の労働条件や働くルールが低下し、「官製ワーキングプア」の増大となってきた。

公契約適正化の運動は、まともな労働条件の確立、公務・公共サービスの適正な運用で安全・安心な街づくりを求める運動として全国で広がり始めている。

高知市の公契約条例は、公共調達に係る基本理念を定めることにより、公共調達の競争性、公平性、公正性及び透明性を高め、調達するものの品質、価格及び履行の適正を確保するとともに、社会的価値の実現及び向上に配慮し、もって市民の福祉の向上及び地域経済の健全な発展に寄与することを目的としている。

[取り組み経過]

1. 条例制定の経緯

- ① 「公共サービス基本法」の施行（平成21年7月）
 - ・「価格入札」から「政策目的入札」への転換
- ② 高知市入札・契約制度検討委員会の開催
 - ・平成22年5月24日から同年11月16日まで4回
- ③ 「公共工事における賃金確保法」（公契約法）の条例制定に関する請願採択（平成22年9月市議会定例会）
- ④ 高知市入札・契約制度検討委員会からの「高知市入札・契約制度基本指針」（提言）の提出（平成22年11月30日）
 - ・公共調達の理念を宣言した「基本条例」の制定について検討していくべきとの提言
- ⑤ 「高知市公共調達基本条例」の施行、高知市公共調達審議会の設置（平成24年4月1日）
- ⑥ 条例に報酬下減額の支払い義務を盛り込み、「公契約条例」とした（施行日、平成27年10月1日）

《 質 問 》

- Q. 高知市公契約条例（公共調達条例）の特徴点は。
- ・議員提案による条例改正であること。「高知市公共調達基本条例」に労働報酬下減額の支払い義務などの条項を盛り込み「公契約条例」とする条例改正は、市議会6会派のうち5会派が賛成し、改正がされたものである。
- Q. 「労働報酬下減額の決定方法」 建設工事に係る労働報酬下減額の決定方法が、他の自治体と異なり、公共工事設計労務単価に一定率を乗じる方法のみではなく、一人親方として請け負っているのか。
- ・建設企業の非雇用者であるかによって決定方法が異なる。①一人親方の場合、公共工事設計労務単価（工種別一時間当たり）×80%、②建設企業の非雇用者、特定業務委託契約に適用する額（平成29年1月1日告示額：761円）。
- Q. 条例改正の理由としての公的サービスの民間委託、アウトソーシングの拡大や入札制度における未解決の課題とは具体的にはどういうことか。
- ・人件費などの積算を示す必要がある。
- Q. 公契約条例の周知、説明はどう行ったか。
- ・ホームページで公開し広報で周知を図った。
- Q. 賃金の下限額の決定と引き上げの課題は。
- ・建設現場での若年労働者育成の視点から、事業者の声を聞きながら決定した。

《 感想と考察 》

○公務・公共サービスに働く労働者に適正な「働くルールと労働条件」を確立し、公共事業を住民生活密着型に転換し、優先して地域中小業者に仕事が回れば、地域経済と雇用の再生、自治体の増収につながる。

公契約適正化運動は、公的サービスの質と、地域住民の安心・安全を確保しつつ、労働者には、住民から喜ばれる「働き甲斐」と人間らしい暮らしの確立の両方を保障する運動である。

2016年1月7日現在で、「賃金下限設定」をもつ公契約条例が18自治体で制定されている。高知市では労働組合を中心に粘り強い請願が繰り返され、公契約条例制定の請願を採択、その後の「実効ある条例」を求める議員質問や労働組合からの毎年の要望が取り組まれ、「議員提案」で改定が実現した。

大牟田市でも公契約条例を求める取り組みは議会質問でも再三行われ、労働組合からの要望も寄せられています。高知市の経験からも、さらに粘り強い議会内外での運動が必要だと感じた。

○公契約条例制定の効果という点では、高知市の場合、最低賃金の下限額が全国との比較でも低く設定されていることから、実質的に賃金を上昇させる効果を発揮するまでには至っていないようである。また、地域経済への波及効果は、まだ実感できないなどの課題も感じられた。

高知市では、低い賃金下減額の見直しなどさらなる改善の取り組みが進められている。本市でもそれらの課題からしっかりと学び、大牟田市公契約条例の制定に向けた取り組みを強める決意を新たにした。