

平成 2 5 年 2 月 1 2 日

柴田町議会
議長 我 妻 弘 国 殿

総務常任委員会
委員長 加 藤 克 明

委 員 会 行 政 視 察 報 告 書

先に実施した総務常任委員会行政視察の結果を、下記のとおり報告
します。

記

1 期 間 平成 2 4 年 6 月 2 7 日（水）～ 6 月 3 0 日（金）

2 視察地及び視察内容

（1）北海道由仁町

- ・官民競争入札における窓口業務の民間事業者への委託について
（選定までの過程と窓口業務の現況）

（2）北海道ニセコ町

- ・「情報共有」と「住民参加」の主な取組みについて
（特に「文書管理ファイリングシステム」及び「まちづくり町民講座」）

3 視察概要 別紙の通り

1 町の概要

由仁町（ゆにちょう）は、北海道空知管内の最南端に位置するひょうたん型の地形をしており、東西に8km、南北に32kmと細長く、総面積133.86km²。南北に夕張川が流れ、南東部の森林地帯は夕張山地に属し、西部・南部には、馬追丘陵が広がっている。

町名の由来は、アイヌ語の「ユウンニ」（温泉があるところの意味）がなまったものといわれており、明治25年、戸長役場がおかれ由仁村が誕生した。昭和25年に町制施行。平成14年に110年を迎えた。町花は菊、町木はイチイ。

人口： 5,870人（平成24年4月末現在）

世帯数： 2,494世帯（ 〃 ）

2 研修内容

—研修項目—

官民競争入札における窓口業務の民間事業者への委託について
（選定までの過程と窓口業務の現況）

I 官民競争入札制度（市場化テスト）とは

市場化テストとは、これまで「官」が独占してきた「公共サービス」について、「官」と「民」が対等な立場で競争入札に参加し、価格・質の両面で最も優れた者が、そのサービスの提供を担っていくこととする制度のこと。『競争の導入による公共サービスの改革に関する法律』に基づく。

ア) 概要

「民でできるものは民へ」の基本姿勢の具体化や公共サービスの質の維持向上・経費節減等を図る方法で、官の世界に競争原理を導入し、官における仕事の流れや公共サービス提供のあり方を変える取り組み。

イ) 目的

- ・行政の効率化。「小さくて効率的な政府」をスローガンに、三位一体の改革と並んだ、共通の目的である。
- ・競争入札形式にすることで、現行の行政サービスをよりよいものにするだけでなく、民間の持つマーケティング力を活かして国民（市民）のニーズにあったサービスを提供することが期待される。また、民間に事業を開放することで新たな事業分野が創出される（建設投資することなく、事業が開始できる）
- ・官の側も入札に参加することで意識改革が期待できる。
- ・今まで不透明だった行政サービスの内容やコスト構造を透明化する。

ウ) 民営化との違い

- ・公共サービスを提供する最終責任は官に残る制度となっている（競争の導入に

よる公共サービスの改革に関する法律)。この点で、最終責任まで民間に委譲する「民営化」とは全く異なる制度である。

- ・民間事業者が落札して事業を実施した際に、万が一事故が発生した場合の賠償責任は、最終的に官が負うことになる。ただし、官は民間事業者に対して求償を行うことができるため、その意味では民間事業者も相応の責任を負うことになる。

II 実施するに至った理由

由仁町は、平成14年度から本格的に行財政改革に取り組む中で、退職者不補充による職員の削減を行っており、それに伴って職員の適正配置についても見直しに取り組んでいた。

従来、由仁町には支所1カ所（三川支所）、出張所1カ所（川端出張所）が設置されており、それぞれ主査級の職員1名が配置されていたが、業務の内容的にあえて主査級である必要はなく、見直しを進める中で、民間への委託という案が検討された。

支所では窓口業務（戸籍等）を行っているため、これを民間に委託するには「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づくしかなく、官民競争入札または民間競争入札を行う必要があった。

実施当初は、制度がほとんど浸透していないこともあって、調査段階で意見を聞いた民間事業者以外の参入が期待できず、官民競争入札とした。

参考

◎川端地区における出張所の廃止

出張所長1名（主査職）を配置し、住民異動届の受付、住民票等の交付、公金等の収納業務を実施していたが、地域人口減少による利用の減に伴い、廃止を検討。地域住民の理解を得られたことから、平成16年に「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取り扱いに関する法律」に基づき、事務取扱いを郵便局に委託して出張所を廃止。

III 実施に当たり検討した課題

支所の窓口で扱う業務が多岐にわたるため、関係する部署において関係法令等を再確認し、委託可能な業務を判断する必要があった。

その結果、委託することで住民異動届や印鑑登録など、一部取扱いが不可能となる業務もあり、それら業務の取扱いが課題となったが、調査検討の結果、現実には支所でこれらの手続きを行っている住民は少なく、本庁と支所間の距離が約8キロメートルと自家用車で10分ほどの距離なので、支障はないと判断した。

○導入に当たっての課題の整理

- ・業務ごとの委託可否の判断

- ・判断の結果、委託不可となった業務の取扱い
 - ・住民異動届、印鑑登録
 - ・生活保護費の支給、医療券の発行
 - ・地方税の徴収業務（納入通知書再発行）

IV 官民競争入札制度（市場化テスト）の流れ

- 平成20年2月・・・○職員向け説明会実施
- 平成20年3月・・・○議員全員協議会において説明
 - 由仁町官民競争入札等監理委員会設置条例可決
- 平成20年5月・・・○第1回由仁町官民競争入札等監理委員会開催（基本方針等決定）
 - 入札告示手続き及びホームページでの情報公開、入札告示
 - 入札関連書類提出
 - 第2回由仁町官民競争入札等監理委員会開催（落札者選定）
 - 落札者決定、仮契約締結
- 平成20年6月・・・○契約に関する議決、契約締結、告示

V 官民競争入札制度（市場化テスト）の実施効果

- i 民間事業者の運営による現在までの状況
 - 住民異動届など一部取り扱いができなくなった業務もあるが、特に大きな混乱や問題、支障となったケースは出ていなく、民間事業者に窓口業務の委託を行っても地域住民への公共サービスの提供について支障はないものと判断している。
- ii 町内事業者に与える効果
 - 行政が行ってきたことを事業に加えることにより仕事の幅が広がり、受託できる業務の範囲が広がったことにより、新たな雇用の創出ができています。

VI 官民競争入札制度（市場化テスト）の継続

当初の市場化テストによる委託期間が平成23年度で満了となったことから、今後の業務実施の方法について検討した結果、本来であれば民間競争入札により民間に委託をしていきたいが、まだ、制度が浸透しておらず、また、町内業者で実施を希望する業者も見受けられないことから、再度、官民競争入札によって行うこととした。

VII 官民競争入札制度（市場化テスト）の継続の流れ

- 平成22年11月・・・○第1回由仁町官民競争入札等管理委員会（委員委嘱）
- 平成22年12月・・・○第2回由仁町官民競争入札等管理委員会（業務状況、基本方針等の改定）

- 平成23年 1月・・・○入札告示、ホームページでの情報公開、入札説明
平成23年 2月・・・○第3回由仁町官民競争入札等管理委員会
○入札関連書類提出
○第4回由仁町官民競争入札等管理委員会（落札者選定）
○落札者決定、仮契約締結
平成23年 4月・・・○契約に関する議決、契約締結、告示

Ⅷ 官民競争入札制度（市場化テスト）の今後の課題

行財政改革における成果については達成できていると考えられるが、今後、過疎化や少子高齢化がさらに進んでいく中で、支所のあり方をどうするか、他の施設との併設を視野にいれながら現在の官民競争入札制度（民民競争含む）による民間委託を継続していくか、それとも窓口業務の委託内容を見直し、他の制度を活用して戸籍等の業務を委託して継続していくかが課題である。

3 結果

由仁町では、平成20年7月より、官民競争入札制度（市場化テスト）により、支所窓口業務を民間で運営している。実施するに至った経緯は、平成14年度から本格的に行財政改革に取り組む中で、退職者不補充による職員の削減を行い、民間への委託という案が検討され、「官民競争入札制度」の手法を取り入れたものである。

窓口業務が民間事業者の運営に変わったことにより、法令上、住民異動届など一部取り扱いができなくなった業務もあるが、特に大きな混乱や問題、支障となったケースは出ていなく、民間事業者に窓口業務の委託を行っても地域住民への公共サービスの提供について支障はないものと判断している。

確かに、行政で行うメリットが多少、削がれた面はあるのかもしれないが、民間で行うメリットの方が大きく、由仁町においては住民サービスの向上につながっていると感じられた。一方で、業務の委託において官民競争入札制度がすべてにおいて可能でかつ、有効であるわけではなく、実際はなかなか当てはまるケースが多くないことを理解できた。

本町を取り巻く社会や経済の状況は、少子高齢化の進行に加え人口も減少するという局面を迎え、ますます厳しい状況になると考えられることから、今後は、民間への業務委託の必要性の議論が必ず生じてくると思われる。

民間へ業務を委託する既存の制度については、根拠となる法律の側面からは、「官民競争入札制度」の他にも「指定管理者制度」、「PFI制度」、「構造改革特区制度」等が挙げられる。委託を考える際には、当該事務事業に合わせた適切な手法（制度）を選択することが重要であると強く感じた。

柴田町では取り入れていない、手法を聞くことができ、実際の窓口業務についても見学することができ意義のある視察研修となった。

1 町の概要

ニセコ町（にせこちょう）は、道央の西部、後志管内のほぼ中央に位置し、東に国立公園羊蹄山、北に国立公園ニセコアンヌプリの山岳に囲まれており波状傾斜の多い丘陵盆地を形成している。町の中央には尻別川が流れ、これに昆布川、ニセコアンベツ川、真狩川などの中小河川が流入する。内陸的気候を呈し、平均気温は摂氏6.3度で、冬期の最深積雪は、200cmにも達することがある。

スキー場を中心とする観光を主要な産業とし、近年は、オーストラリアからのスキー客が増加しており、同国からの投資が盛んになっている。さらに、韓国を中心とする東アジア諸国からの観光客も増加している。

町名の由来は、「ニセコ」とは、アイヌ語で「切り立った崖」という意味があり、明治34年 現在も隣の村である真狩村より分村独立し、「狩太村」と命名される。昭和25年に町制施行、昭和39年「ニセコ町」に改名、平成13年、ニセコ町開基100年。町花はラベンダー、町木はシラカバ。

人口： 4,728人（平成24年4月末現在）

世帯数： 2,158世帯（ 〃 ）

2 研修内容

—研修項目—

「情報共有」と「住民参加」の主な取組みについて

（特に「文書管理ファイリングシステム」及び「まちづくり町民講座」）

I 基本概念

『住むことが誇りに思えるまちづくり』をまちづくりのテーマ（基本構想）としており、当該テーマの具現化の保証、まちづくりの共通ルール及びまちづくりの「憲法」として、「ニセコ町まちづくり基本条例」（以下「基本条例」）を制定している。

基本条例において、まちづくりにおける2つの大きな原則として「情報共有」と「住民参加」がある。

i) 「情報共有」

原則 基本条例第2条 まちづくりは、町民がまちづくりに関する情報を共有することを基本に進めなければならない。

町民の権利 同第3条 町民は、町の仕事について必要な情報の提供を受け、自ら取得する権利を有する。

町（議会、試行機関等）の責務 ・説明責任（同第4条） ・情報の収集及び管理（同第8条）

ii) 「住民参加」

原則 基本条例第5条 町は、町の仕事の企画立案、実施及び評価のそれぞれの過程において、町民の参加を保障する。

町民の権利 同第10条 町民は、まちづくりの主体であり、まちづくりに参加する権利を有する。

町民の責務 同第12条 町民は、まちづくりの主体であることを認識し、総合的視点に立ち、まちづくりの活動において自らの発言と行動に責任を持たなければならない。

議会、町長の責務 同第17条～35条 ・議会は広く町民から意見を求める
・町民の信託に応えた町政 ・町職員は「まちづくり専門スタッフ」
・附属機関（審議会など）への公募委員配置 ・意見、要望、苦情などへの応答義務

II 「情報共有」と「住民参加」に係る主な取り組み

基本概念を達成するために、次のような実践の積み重ねを行っている。（代表的なものを列挙）

i) 「情報共有」の側面

- ・文書管理（ファイリング）システム
- ・原則公開の諸会議、委員会及び会議録の公表
- ・財政の透明化（予算編成）、状況の公表
- ・予算説明書（「もっと知りたいことしの仕事」の発行）
- ・情報公開条例、個人情報保護条例
- ・まちづくり広聴箱、「私の意見」（手紙、メール）
- ・メディアミックスによる効果的な情報発信（課題提示型広報紙「広報ニセコ」、公式ウェブサイト、コミュニティFM、情報宅急便（電子メールによる情報提供））等

ii) 「住民参加」の側面

- ・各種委員公募、まちづくり委員会
- ・ふるさとづくり寄付制度（条例）
- ・条例や計画を制定、改廃する際の住民参加の義務付け
- ・事業ごとの住民参加検討会議（中心市街地、道の駅、温泉施設など）
- ・住民自らの事業企画、運営（NPO法人による学習支援センター「あそぶっく」運営）
- ・町民投票制度（最終手段として担保）

iii) 「情報共有」と「住民参加」のいずれにも含まれる側面

- ・まちづくり町民講座

- ・まちづくり懇談会
- ・「こんにちは（おぼんです）町長室」
- ・まちづくりトーク、まちづくり講演会

Ⅲ 主な取り組みにおける、詳細事例 ①「文書管理（ファイリング）システム」

町民が主体的なまちづくりを進め、議論するためにはまちの情報が常に共有されていなければならない。「行政の情報＝町民の共有財産」の認識のもと、行政は情報を体系的に管理する責務があるととらえ、平成12年度からファイリングシステムを導入・運用。平成16年には、ファイリングを基本とする文書管理条例を整備した。

ファイリングシステムの目的は、情報の検索性を高め、情報を高度に利用することであり、そのために、文書の私物化を徹底的に排除し、文書（情報）を共有化することで、誰でも情報を活用することができるようになっている。

文書は3階層で分類され、キャビネットに収納されている。フォルダに収納された文書は、ガイド名を目視検索することによりすばやく取り出すことが可能である。

以前は、必要な文書を見つけるために多くの時間を必要としており、そのため、文書は手元に置かれるようになり、気がつくと机のまわりは文書だらけとなっていたが、ファイリングシステムでは、すばやく文書を取り出すことができるため、手元に文書を置いておく必要がなく、退庁時には、すべての文書がキャビネットに収納され、机の上には何も残らないため、まるで「滑走路」のようになっている。

なお、職員が文書の検索に費やす時間を要しなくなるため、行政コストの大幅な削減にもつながっている。

Ⅳ 主な取り組みにおける、詳細事例 ②「まちづくり町民講座」

役場職員（担当課長や係長）が講師になり、町民へ自分が担当している分野の現状や課題をお知らせし、町民のみなさんといっしょにその課題について議論する場である。この取り組みは平成8年度から始まり、平成23年度には通算127回を数えた。

講座開催の役割は大きく分けて2つある。1つは、町民に町の現状や実態について少しでも理解を深めてもらい、町の将来に向かっての課題を共有し、町民と役場職員がともに考える場。もう1つは、職員が自分の仕事について町民に分かりやすく説明する力、対話する姿勢、意見をまとめる能力を養うという意味で、役場職員の研修の場としての役割も果たしている。

また、より専門的な話題などは外部から招いた講師の話も聞き、参加者のみなさんと講師、役場職員と一緒に議論することも行っており、最新の課題について共に考える場を提供し続けている。

3 結 果

ニセコ町は、平成13年に全国初の「まちづくり基本条例」を制定して注目された。徹底した「情報共有」と「住民参加」をまちづくりの2大原則として、これらの原則が基本条例基本条例にうたわれており、当該条例に基づき、魅力あるまちづくりを進めている。

「情報共有」と「住民参加」を掲げた施策は、今ではどこの町でも聞かれることではあるが、ニセコ町では、数多くの実践を積み重ね、単なるスローガンで終わらせることなく、住民に浸透させ、理解してもらうことで、まちづくりを実践している。

一方では、これらの取組みを支えるために、町職員を「まちづくり専門スタッフ」ととらえ、「自立して町民とともに歩む職員・組織づくり」を目的とした職員育成にも力を注いでいる。今回の視察項目とした、「文書管理（ファイリング）システム」は「効率的な情報共有・業務運営」として。そして「まちづくり町民講座」は「職員が自分の仕事について分かりやすく説明する力、意見をまとめる能力を養うなどの職員の研修の場」として。それぞれが「まちづくり専門スタッフ」の育成には十分に役立っていると思われる。

「文書管理（ファイリング）システム」については、情報検索性を高め、そのうえで文書の私物化を徹底的に排除し、文書を共有化することで、誰でも情報を活用することができるようになっており、平成12年8月から管理に着手している。

「まちづくり町民講座」については、役場職員が講師になり、住民へ自分が担当している分野の現状や課題をお知らせし、住民といっしょにその課題について議論する場として、平成23年度には8回実施している。

これら事業については、各々が町の必要施策の位置づけにあり、これらを含めた各実践活動の積み重ねが、「情報共有」と「住民参加」に根差した、まちづくりに結びつくものと考えられる。

柴田町でも、「住民自治によるまちづくり基本条例」が施行されている。しかしながら、施行後間もないこともあり、住民は生活とどうかかわっていくのか実感が持てていないと思われるため、ニセコ町を参考にしながらも、住民と行政が共に「住民自治によるまちづくり基本条例」を「育て」ながら、柴田町独自の手法で「まちづくり」を実践していく必要性を強く感じた視察研修となった。