

# 厚生労働省公共サービス見直し案

平成21年9月30日  
厚生労働省

## I. 厚生労働省としての官民競争入札等の活用、拡大に関する考え方

### (1) 官民競争入札等の活用、拡大に関する基本的な考え方

- 厚生労働行政は、年金、医療、福祉、労働など、国民一人ひとりの生命・健康や日常生活に直接影響を与える国民生活に身近な行政である。  
厚生労働省としては、民間事業者の創意と工夫が反映されることが期待される一体の業務について、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号。以下「公共サービス改革法」という。）の目的である公共サービスの「質の維持向上」及び「経費の削減」を図るため、国民生活に大きな影響を与える行政であるということに留意しつつ、これまで官民競争入札等を積極的に実施してきたところである。
- 一方、厚生労働行政については、少子化・高齢化・人口構造の変化、非正規雇用の増大など雇用構造の変化、社会保障の給付と負担の急激な増大や、過去最悪の水準にある雇用失業情勢など、その取り巻く状況は厳しく、適切かつ柔軟に政策を実施していく必要がある。  
官民競争入札等の活用の在り方についても、公共サービス改革法に規定のある「公共サービスに関し見直しを行い、官民競争入札等の対象とする公共サービスを適切に選定する」という国の行政機関等の責務に基づき、厚生労働省として、現下の厳しい情勢や国民生活に大きな影響を与える行政であることに十分に留意しながら、本見直し案を策定したところである。

### (2) 業務量の増大や国民からの要求水準の高まりに対応するために、官民競争入札等の活用、拡大が考えられる分野

- 上述のとおり、厚生労働省としては、取り巻く状況の厳しさによる業務量の増大への対応が求められていることや、国民に対する説明責任を果たし国民の理解と納得を得られるような行政を行う必要性があること等の状況も踏まえ、社会保障庁関連業務・ハローワーク関連業務をはじめとして、積極的に官民競争入札等を活用してきたところである。
- 今般の厚生労働省の公共サービス見直し案において選定した、Ⅱに記載する個別の事務・事業については、同様の考え方に基づき選定したものである。

(3) 官民競争入札等の活用、拡大によって投入する人的資源の削減が考えられる分野

- 厚生労働省としては、官民競争入札等を積極的に活用してきたところであるが、社会保険庁関連業務において官民競争入札等によりこれまでに一定の人員削減が図られている等の状況があるところである。

引き続き、官民競争入札等により外部資源を活用することで、投入する人的資源の削減が考えられる分野における官民競争入札等の活用等について検討をしていきたい。

## Ⅱ. 個別業務に関する検証

### A. 各府省選定分野

#### A01. キャリア交流プラザ事業

##### A01. -1 当該業務の現況

###### ア. 当該公共サービスの目的

離職すると特に再就職が困難であることの多い中高年ホワイトカラー求職者等を対象に、求職活動に有用な知識の付与、経験交流、キャリアコンサルティング等を集中的に実施し、その再就職の促進を図るキャリア交流プラザ事業を全国15か所において実施しているところである。

雇用失業情勢が厳しい中、中高年ホワイトカラー求職者等の再就職は一層困難となっており、引き続き、本事業の効率的・効果的な実施を図り、それら求職者の再就職の促進を図る。

###### イ. 業務量・公共サービスの質

###### ・業務量

###### ・業務内容

登録制により、集中的に以下の支援を行い、再就職の促進を図る。

- ① セミナー・ガイダンス（求職活動を行うための知識・ノウハウを付与するための集団指導）
- ② 経験交流（登録者相互の情報交換、相互の心理的なサポート）
- ③ キャリアコンサルティング
- ④ 職業紹介その他の就職支援

###### ・支援対象者数の推移

	17年度 (17年6月 ～18年5 月：18期)	18年度 (18年6月 ～19年3 月：12期)	19年度 (19年4月 ～20年6 月：14期)	20年度 (20年4月 ～21年6 月：14期)
国実施地域(平成18年度まで10箇所、平成19年度から7箇所)	4,098	2,851	2,394	2,495
民間実施地域(平成18年度まで5箇所、平成19年度から8箇所)	2,418	1,663	2,671	2,546

※ 1期あたりの支援期間は3か月。

###### ・公共サービスの質

- ・支援対象者の就職率を基準としており、目標値を55%と設定している。  
(就職率の推移)

	17年度	18年度	19年度
国実施地域	55.0%	58.3%	61.2%
民間実施地域	52.2%	51.8%	50.2%

## ウ. 資源配分

予算額の推移と見通し（百万円）				
	15年度	18年度	21年度	22年度以降の見通し
人件費	506	247	167	民間委託箇所数に応じて増減
物件費	1,617	1,095	870	民間委託箇所数に応じて増減
物件費の予算科目	(目)委員等旅費、(目)庁費、(目)土地建物借料	(目)委員等旅費、(目)庁費、(目)土地建物借料、(目)職業講習等委託費	(目)委員等旅費、(目)庁費、(目)土地建物借料、(目)職業講習等委託費	(目)委員等旅費、(目)庁費、(目)土地建物借料、(目)職業講習等委託費

※ 予算額については、官民あわせた費用の総額

人員数の推移と見通し（人）			
15年度	18年度	21年度	22年度以降の見通し
0	0	0	0

## エ. 外部資源の活用状況

一般競争入札（総合評価方式）（公共サービス改革法に基づく民間競争入札）（全国15か所中8か所）

契約額 660,264千円（8か所計） 平成19～21年度

※ 平成17年度、18年度においては、15か所中5か所について、市場化テストのモデル事業を実施した。

## A01. -2 見直し方針：官民競争入札等の活用

### (1) 見直し方針の説明

本事業は、15か所中8か所において民間競争入札を実施しているところ。公共サービス改革基本方針（本年7月改定）において、平成22年6月から、民間競争入札実施箇所を7か所（これまでの実施箇所のうち東京を国の直接実施とする）として再度民間競争入札を実施することとしたが、これをさらに見直し、民間実施地域を2か所拡大する（平成23年4月～平成25年3月）。

国の直接実施から民間競争入札へ移行する箇所については、事業の実施状況を見極めつつ検討する。

### (2) 見直しにより期待される効果

本事業においては、モデル事業を含め、5年間にわたり民間競争入札を実施してきているところである。平成22年度から再度民間競争入札による事業を実施する予定であり、これまでの民間実施地域での事業の実施状況を踏まえた創意工夫による新たな提案がなされ、それにより、本事業における求職活動セミナー・ガイダンス、経験交流、キャリアコンサルティングの効果的な実施が行われることが期待される。

民間競争入札の実施箇所を拡大することにより、そうした創意工夫の効果の及ぶ範囲を広げつつ、引き続き国実施地域との比較を行い、今後の事業の在り方の検討に資する。

## A02. 国民年金保険料の免除等勸奨業務

### A02. -1 当該業務の現況

#### ア. 当該公共サービスの目的

現下の厳しい経済情勢等を背景に、国民年金保険料の納付率は低下傾向にあり、無年金者又は低額年金者の増加のみならず、社会連帯に基づく公的年金制度の根幹にかかわる問題となっており、未納者対策は喫緊の課題となっている。そのため、負担能力が乏しい者には、免除等制度の周知を含めた申請勸奨を実施し、負担の公平と将来の年金受給権確保に努めることを目的とする。

#### イ. 業務量・公共サービスの質

##### ・業務量

平成21年10月から免除等勸奨業務を含めた収納業務を民間委託することから、それに伴い国民年金推進員は224名が減員となり、既定経費として約3.6億円が市場化テスト事業へ振り替わる。

##### ・公共サービスの質

公共サービスの質を把握するため、第1号被保険者数に対する免除等承認者数の割合を指標としている。

#### ウ. 資源配分

予算額の推移と見通し(百万円)				
	15年度	18年度	21年度	22年度以降の見通し
人件費	—	—	1,097	減少
物件費	—	127	608	おおむね横ばい
物件費の予算科目	—	(目) 庁費	(目) 滞納処分等旅費 (目) 庁費	(目) 滞納処分等旅費 (目) 庁費

※ 15年度及び18年度については、免除業務に係る国民年金推進員の人件費を切り出して算出することはできない

※ 15年度については、免除業務に係る物件費を切り出して算出することはできない

人員数の推移と見通し(人)			
15年度	18年度	21年度	22年度以降の見通し
—	—	△70	減少

※ 年度末の人員削減数を計上

※ 免除業務に係る人員を区分することはできない

#### エ. 外部資源の活用状況

なし

## A02. -2 見直し方針：官民競争入札等の活用

### (1) 見直し方針の説明

国民年金保険料の収納事業のうち、未納者に対する納付の勧奨について、平成19年度より、公共サービス改革法に基づく事業として、順次、対象地域を拡大しながら実施しているところであるが、免除等勧奨業務と一体となった納付督促業務を行うことにより、さらに効率的かつ効果的な事業の推進が図られることから、平成21年10月実施の127か所の社会保険事務所を対象として、免除等勧奨業務を含めた収納業務を委託することとしている。

また、現在実施中の185か所の社会保険事務所においても、契約更新となる平成22年10月から免除等勧奨業務を含めた委託内容とする予定であり、対象業務の範囲拡大に努めることとしている。

### (2) 見直しにより期待される効果

これまでの納付督促業務に免除等勧奨業務を加えることにより、これらの業務を一体的に実施することが可能となるため、さらなる民間ノウハウの活用や経費の削減等、効率的かつ効果的な事業の実施が期待される。

## A03. 公共職業安定所における利用者からの電話対応業務

### A03. -1 当該業務の現況

#### ア. 当該公共サービスの目的

公共職業安定所（以下「ハローワーク」という。）には、雇用保険の手続き、職業紹介に係る求人者・求職者双方からの問い合わせをはじめ、日々多くの電話が寄せられているところである。

これらの電話に適切に対応し、的確かつ速やかに必要な情報を提供することが、ハローワークの行政サービスへの第一歩となり、利用者から求められているところである。

これらの問い合わせの多くは、ハローワークの利用に際しての場所、開庁時間の確認、ハローワークで紹介された求人への採否の確認、ホームページ上の面接会等のイベント案内に関する問い合わせ等、簡易なものであることから、各所の庶務担当職員が代表電話受付として対応しているところであるが、マンパワーの不足から十分かつ速やかな対応ができず、また各担当部門においては窓口利用者への対応中に併せて電話での対応を行うこととなることから、窓口相談が中断されるなど、サービスが低下する等の問題が顕在化したところである。

このため、ハローワークへの電話による問い合わせ等に一元的に対応するハローワークコールセンター（以下「コールセンター」という。）を設置することにより、職員が電話対応に煩わされることなく窓口業務に専念できる環境を整備するとともに、利用者に対する電話対応サービスの質を向上させ、利用者ニーズに的確に対応できる体制を整備することが必要となっている。

また、行政減量・効率化有識者会議の「国の行政機関の定員の純減方策について（最終とりまとめ）」において、定型的な相談対応を民間委託することとされ、その方針を踏まえ、コールセンターの設置を順次進めているところである。

#### イ. 業務量・公共サービスの質

##### ・業務量

全国を6ブロック化し、コールセンターを順次設置。

- ・平成19年度 近畿ブロック（28所を対象）
- ・平成20年度 中部及び九州・沖縄ブロック（35所対象）
- ・平成21年度 関東、北海道・東北及び中国・四国ブロック（64所対象）

雇用情勢には、変動があるが、景気の縮小時には窓口を訪れる求職者が増加し、景気の拡大時には求人を出したい事業所からの問い合わせが増加することから、問い合わせに係る業務量は一般的には均衡している状況である。

（参考）コールセンターにおける平成21年4月の1ヶ月の入電件数

- ・近畿ブロック（28所対象） 213,742件
- ・中部及び九州・沖縄ブロック（35所対象） 230,708件

・公共サービスの質

各コールセンターの運営にあたっては、着信呼損率（コールセンターへ着信したが、応答できなかった電話の割合）などの達成すべき品質目標を設定。

※ その達成状況を含めた運営状況について、各受託者から毎月報告を受け、利用者とのトラブル発生状況や今後の課題等について把握し、改善に向けての検討を実施。

ウ. 資源配分

予算額の推移と見通し（百万円）				
	15年度	18年度	21年度	22年度以降の見通し
人件費	-	-	-	-
物件費 (外部委託に係る経費)	-	-	938	ハローワークコールセンターについては、平成22年2月より全国で実施することになるため、22年度以降は、ほぼ横ばいとなる予定。
物件費の予算科目	-	-	(目)雇用保険活用援助委託費	(目)雇用保険活用援助委託費

人員数の推移と見通し（人）			
15年度	18年度	21年度	22年度以降の見通し
-	-	-	-

※ コールセンターについては、平成19年度から開始し、全ての業務を民間団体への委託で実施している

※ コールセンター以外での電話対応業務に係る人員を区分することはできない。

エ. 外部資源の活用状況

一般競争入札、

・近畿ブロック

契約額 977,831千円 契約期間 平成19年7月～平成23年9月

・中部及び九州・沖縄ブロック

契約額 1,445,324千円 契約期間 平成20年6月～平成24年9月

・関東、北海道・東北及び中国・四国ブロック

契約額 1,048,660千円 契約期間 平成21年7月～平成25年12月

A03. -2 見直し方針：見直しに向けた現状分析の実施

(1) 見直し方針の説明

平成21年度中に、各委託業者と定期的な打ち合わせを行い、各コールセンターの運営状況や課題等について現状分析し、サービスの向上に向けた見直しを検討する。



(2) 見直しにより期待される効果

民間企業の創意工夫を取り入れることにより、電話による利用者からの問い合わせに一層適切かつ速やかに対応することが可能となる他、職員の電話対応の負担の軽減により、窓口利用者へのサービスの充実が可能となるため、利用者全般に係るサービスの質の向上につながることを期待される。

## B. 各府省共通5分野

### BO1. 中央合同庁舎第5号館の管理・運営業務

#### BO1. -1 当該業務の現況

##### ア. 当該公共サービスの目的

当該業務は、来庁者及び庁舎内で執務にあたる職員が、安心・安全に庁舎を利用できる環境づくりを目的としており、特に大臣他幹部職員への十分なセキュリティ確保や、災害時の対策本部機能、霞が関B地区におけるエネルギーセンターの役割（他庁舎へ蒸気・トイレの水の供給）といった特殊性を踏まえた利用者へ良質な公共サービスの提供が要請されるものである。

##### イ. 業務量・公共サービスの質

###### ・業務量

中央合同庁舎第5号館（以下「5号館」）

- ・地上26階、地下3階の高層棟、地上3階、地下3階の低層棟
  - ・敷地面積 37,750㎡
  - ・延床面積 101,301㎡
  - ・1日当たりの来庁者数 約13,000人（うち職員 約5,000人）
- である。

霞が関B地区のエネルギーセンターとして、大規模ボイラーを有しており、5号館の他、人事院庁舎、1号館庁舎（農林水産省）、経済産業省庁舎等へ各種設備機器の熱源となる「蒸気」を供給する役割を担っている。

その他、排水を再利用する中水道施設を有しており、5号館からの雑排水の他、経済産業省庁舎からの厨房排水を受け、トイレ水用に再生水（中水）を精製、5号館庁舎、人事院庁舎、経産省庁舎へ供給する役割を担っている。

5号館庁舎は竣工後26年が経過し、建物・設備全般に老朽化が進行していること、また、先の副大臣会議において申し合わせがなされた警備体制の強化への対応など、建物の機能を十分発揮するために要する保全業務が増加。

###### ・公共サービスの質

公共サービスの質については、日々の業務報告書、職員による目視確認、各月の定期点検、法定点検等の結果報告書によるほか検収時において、仕様書で定めた水準に達しているか否かを確認、把握している。

また、清掃においては、インスペクション制度の導入による点検を実施している。

##### ウ. 資源配分

予算額の推移と見通し（百万円）				
	15年度	18年度	21年度	22年度以降の見通し
人件費	-	-	-	-
物件費（外部委託に係る経費）	687	677	677	横ばい
物件費の予算科目	(目) 庁費	(目) 庁費	(目) 庁費	(目) 庁費

※ 平成21年度から、入退館管理システム運用に必要な経費が新たに発生。その他経費については、随意契約の見直しに伴い減額となっているところ。

人員数の推移と見通し(人)			
15年度	18年度	21年度	22年度以降の見通し
-	-	-	-

工. 外部資源の活用状況  
(平成21年度)

	① 委託先業務内容	② 契約方法	③ 契約金額 (単位：千円)
1	清掃業務	一般競争	59,640
2	廃棄物処理業務	一般競争	単価契約
3	植栽管理業務	一般競争	5,187
4	警備保安業務	一般競争	242,752
5	電気、機械設備等の維持管理(運転監視)・保守点検業務	一般競争	357,000
6	汚泥収集運搬・汚水槽点検清掃業務	一般競争	単価契約
7	汚泥処分業務	一般競争	単価契約
8	入退館管理システム保守	一般競争	15,154
9	来庁者受付管理サービス	一般競争	4,410
10	ねずみ、昆虫等防除業務	随意契約 (少額)	458
11	天然ガス充填所保守・管理業務	一般競争	9,041

B01. -2 見直し方針：見直しに向けた現状分析の実施

(1) 見直し方針の説明

本庁舎の管理・運営業務のうち、清掃及び設備管理業務については、従前、46件の契約があった業務内容を精査の上、民間事業者の参入機会(競争性)を担保しつつ、関連性のある複数業務を一体的に包括し、一般競争入札を実施しているところ。

平成21年度中に、管理・運営業務を包括化した場合による費用対効果の分析(受注した公共サービス実施民間事業者が各管理業務を統括する「管理責任者」を配置することによるコストの増等)、受注した公共サービス実施民間事業者が倒産等した場合によるすべての管理業務が不履行となることによる影響等に関する分析を行うこととする。

(2) 見直しにより期待される効果

公共サービスの質を維持しつつ、調達事務の効率化を図ることが期待される。

## B02. 賃金引上げ等の実態に関する調査

### B02. -1 当該業務の現況

#### ア. 当該公共サービスの目的

本調査は、民間企業（労働組合のない企業を含む。）における賃金の改定額、賃金の改定率、賃金の改定方法、賃金の改定を取り巻く事情等、賃金の改定の構造を明らかにするとともに、賃金の改定の企業経営への影響等を把握することを目的とする。

#### イ. 業務量・公共サービスの質

##### ・業務量：

客体数 約 3,500 企業  
 調査方法 郵送調査  
 調査時期 毎年  
 業務内容 統計調査の企画  
           実査準備  
           実査  
           審査  
           データの集計  
           分析・加工  
           調査結果の公表・提供

##### ・公共サービスの質：調査票の有効回答率

平成 20 年 56.0%  
 平成 19 年 57.2%  
 平成 18 年 60.1%

#### ウ. 資源配分

予算額の推移と見通し（百万円）				
	15年度	18年度	21年度	22年度以降の見通し
人件費	-	-	-	-
物件費	2.8	2.3	1.9	ほぼ横ばい
物件費の予算科目	(目)庁費	(目)庁費	(目)厚生労働統計調査費	(目)厚生労働統計調査費

人員数の推移と見通し（人）			
15年度	18年度	21年度	22年度以降の見通し
2	2	2	ほぼ横ばい

#### エ. 外部資源の活用状況

- ・調査用品の印刷（随意契約、契約額 423千円 平成21年度）
- ・報告書の印刷（随意契約、契約額 284千円 平成20年度）
- ・データ入力（随意契約、契約額 77千円 平成21年度）

## B02. -2 見直し方針：見直しに向けた現状分析の実施

### (1) 見直し方針の説明

本調査は、調査用品の印刷業務等一部外部資源の活用をしているところであるが、既に民間競争入札を導入している統計調査の公共サービスの質も踏まえつつ、包括的民間委託をした場合の経費の削減の効果の分析及び公共サービスの質の維持に関する分析を、平成21年度中に検討することとする。

### (2) 見直しにより期待される効果

公共サービスの質（有効回答率）を維持しつつ経費を削減する効果が期待される。

## B03. 労働経済動向調査

### B03. -1 当該業務の現況

#### ア. 当該公共サービスの目的

本調査は、景気の動向、労働力需給の変化等が、雇用、労働時間、賃金等に及ぼしている影響や、それらに関する今後の見通し、対応策等について調査し、労働経済の変化の方向、当面の問題点等を迅速に把握することにより、労働政策の基礎資料とすることを目的とする。

#### イ. 業務量・公共サービスの質

##### ・業務量：

客体数 約5,800事業所  
調査方法 通信調査（郵送及びオンライン）  
調査時期 年4回  
業務内容 統計調査の企画  
実査準備  
実査  
審査  
データの集計  
分析・加工  
調査結果の公表・提供

※ オンライン調査を導入し、業務の効率化を行った。

##### ・公共サービスの質：調査票の有効回答率

平成20年 55.7%  
平成19年 55.1%  
平成18年 54.1%

#### ウ. 資源配分

予算額の推移と見通し（百万円）				
	15年度	18年度	21年度	22年度以降の見通し
人件費	-	-	-	-
物件費	10.3	10.1	7.3	ほぼ横ばい
物件費の予算科目	(目) 庁費	(目) 庁費	(目) 庁費	(目) 庁費

人員数の推移と見通し（人）			
15年度	18年度	21年度	22年度以降の見通し
5	4	4	ほぼ横ばい

#### エ. 外部資源の活用状況

・調査用品の印刷（一般競争入札、契約額 2,582千円 平成21年度）

- ・調査票の封入・封緘（随意契約、契約額 432千円 平成21年度）
- ・データ入力（随意契約、契約額 364千円 平成21年度）
- ・結果の概況印刷（随意契約、契約額 184千円 平成21年度）
- ・報告書印刷（随意契約、契約額 335千円 平成20年度）
- ・報告書発送（随意契約、契約額 150千円 平成20年度）

### B03. -2 見直し方針：見直しに向けた現状分析の実施

#### （1）見直し方針の説明

本調査は、オンライン調査の導入など、業務の効率化を図るとともに、調査用品の印刷業務等一部外部資源の活用をしているところであるが、既に民間競争入札を導入している統計調査の公共サービスの質も踏まえつつ、包括的民間委託を行った場合の経費の削減効果の分析及び公共サービスの質の維持に関する分析を、平成21年度中に行うこととする。

#### （2）見直しにより期待される効果

公共サービスの質（有効回答率）を維持しつつ経費を削減する効果が期待される。