

来年4月から市民課窓口を民間委託

2018年9月22日(土)
日本共産党・板倉真也

3年前の市長選挙で「行革推進」を公約した西岡市長は、市民の個人情報扱う市民課の窓口部門を来年4月から民間業者に委託する。情報漏洩や偽装請負など、多くの懸念が指摘されているにもかかわらず、すでに委託業者を決定し、12月に契約を結ぶという。

小金井市が述べる委託する理由

■小金井市が述べる理由

①窓口で民間事業者のスタッフを常時配置することで、受付までの待ち時間を削減することができ、最終的には来庁者にお帰りいただくまでの時間を短縮することができる。

※市民課では、パソコン作業や点検作業を行なう業務と窓口での受付・交付業務を、現存の職員で分担して行なっている。窓口業務に民間事業者のスタッフを常時配置することで、作業時間の短縮になるというもの。

②職員の人事異動や退職にともなう力量低下の影響を抑える。

※小金井市の人事異動の基本は「入社10年以内に3つの部署を経験する」というもの。よって、おおむね3年で他の部署に異動する（専門職を除く）。

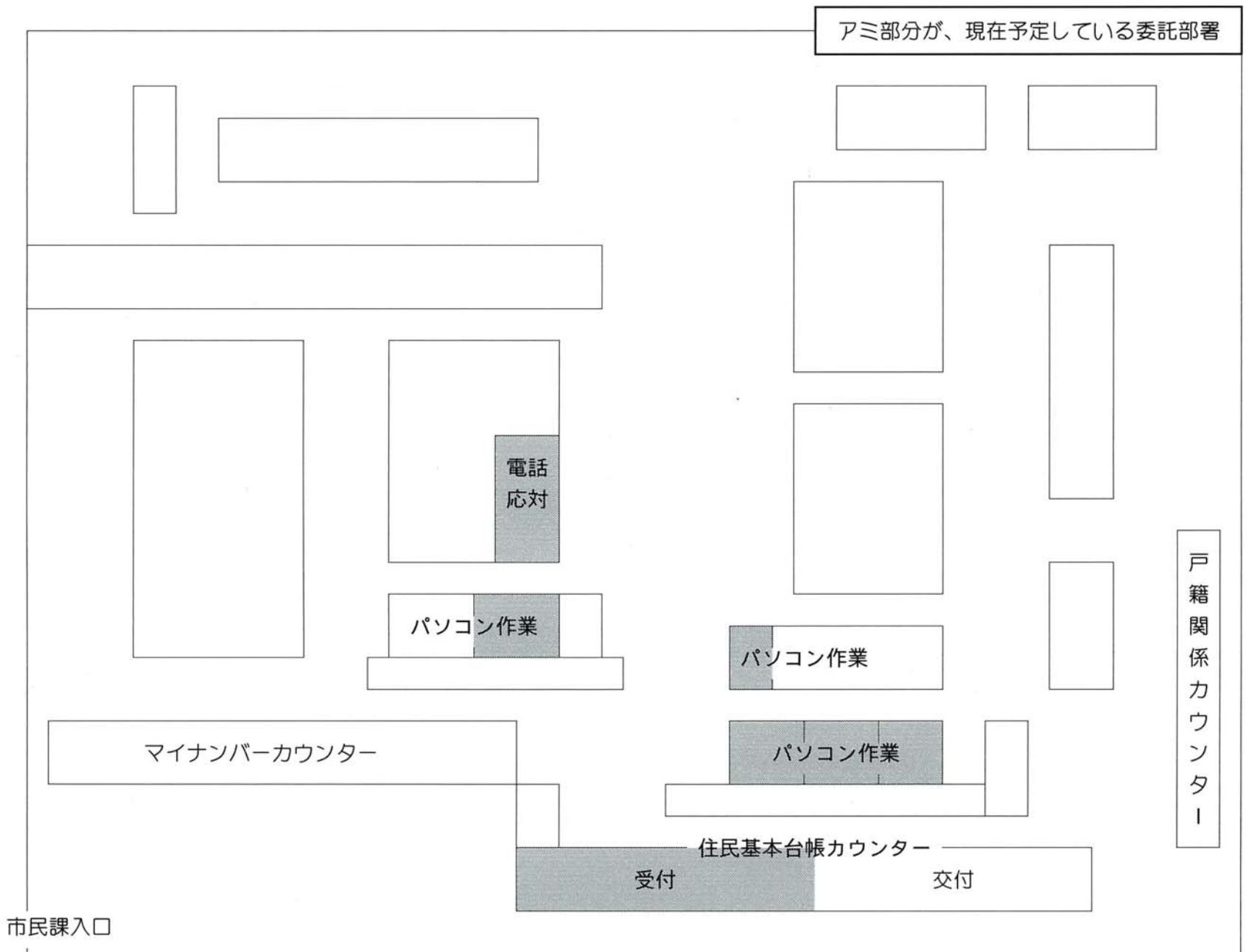
③民間ならではの接客技術の発揮。

※民間のノウハウを活用するというもの。

④労務管理コストの大幅削減。

※人件費削減ということ。委託業者は安い委託料のなかで業務を行なうことになる。つまり、市職員で業務を行なうよりも少ない経費で業務を行なうことができるというもの。

市民課窓口の委託部署		
時期	種別	対象業務
来年4月	フロア案内業務	フロア案内
	郵送請求業務	郵便による各種証明交付・発行（転出証明含む）
来年6月	窓口受付業務と証明書発行業務	戸籍謄抄本、附票、身分証明書、住民票写、記載事項証明、印鑑登録証明、税証明等
契約期間	2018年12月～2022年11月30日（4年間） 実際に窓口業務に付くのは来年4月から	



■市が述べる委託理由の問題点

▷委託理由の①について

窓口で時間がかかるのは、市民課の職員の絶対数が不足していることが原因。増員こそ行なうべき。

▷委託理由の②について

小金井市は、安い委託料でも業務を引き受けるという事業者を選ぶ。民間事業者は利潤を得ることを目的にしていることから、利潤を差し引いた委託料のなかから人を雇用する。そのことから、委託業者の職員の場合、他に条件のよい仕事があれば退職するケースが後を絶たない。小金井市は、不安定な状況と背中合わせで業務をすすめることになる。

▷委託理由の③について

市の言い分が正しいとなると、市民課窓口で働いてる市の職員は、接客技術に問題があるということになる。仮に問題があるのであれば、職員研修を充実させるべき。そのことを指摘した9月5日の私の質問に対して、市民部長は「現行の市職員による業務に問題があるわけではない」と答弁した。委託理由の③を、市みずからが否定することとなった。

▷委託理由の④について

小金井市は内部会議で以下のように報告している。「既に市民課の非常勤化(10人)により人件費が下がっている状態との比較となるので、委託料の追加投資を鑑みれば、その削減効果のみを追求しても限界がある」。つまり、現時点で「労務管理コストの大幅削減」は、理由にはならないということ。

委託料の上限額		市が想定する配置人数		
2018年度(12月～3月末)	0円	フロア案内業務	繁忙期 2人	繁忙期以外 1人
2019年度	4,189万8千円	窓口受付業務	繁忙期 4人	繁忙期以外 3人
2020年度	4,354万1千円	証明書発行業務	繁忙期 4人	繁忙期以外 3人
2021年度	4,354万1千円			
2022年度(4月～11月末)	2,864万3千円	郵送請求業務	繁忙期 3人	繁忙期以外 3人
総額	1億5,762万3千円	個人情報が入ったパソコンを扱う		
※2019年度の委託料が他の年度より少ないのは、「窓口受付業務」「証明書発行業務」が6月からになるため。		繁忙期＝2月・3月・4月(転入・転出が多い)		

■なぜ委託しようとするのか

▷最大の理由は人件費削減

既に非常勤職員が10人入っており、人件費は一定、削減されている。なのに、委託化で事業者への委託料が必要になると、経費の削減効果はなくなる。しかし、窓口業務を委託することで、窓口業務に携わっていた市職員が別の業務につけるようになり、委託職員が入ってくることによって職員体制に余裕が生じ、将来的には市職員に退職者が生じても正規職員で穴埋めを行わなくてすむようになる。だから委託する。(市の内部会議の会議録要旨)

※将来的には、委託業務の拡大もしくは非常勤職員のさらなる導入を前提としている。

委託することの問題点・課題等

★以下は、現時点で板倉真也が抱いている点

■個人情報は守られるのか？

▷後を絶たない情報漏洩事件

個人情報の管理・セキュリティ対策は万全とうたっていた日本年金機構や大手保険会社、大手自動車業界などで、相次いで大量の個人情報漏洩が起きている。小金井市は、職場に個人の携帯電話や情報記録媒体を持ち込ませないようにすると述べるが、職場の出入り時点でその都度、服装・持ち物検査を行なうことでもしなければ、情報を盗み出すことは可能というのが現実である。

人間が行なう作業であることから、過失・意図的にかかわらず、市の職員が業務を行なう場合も、委託業者の職員が行なう場合も、同様の懸念はつきまとう。しかし、市の職員と委託業者の職員とで大きく異なるのは、委託業者の職員は給与等の労働条件が劣るということ。委託業者は利潤を得ることを目的としていることから、市から受け取った委託料のなかから利潤を差し引き、残りの額で従業員に賃金を支払う。その結果、低賃金労働が余儀なくされる。しかも、多くは労働組合に加入しておらず、労働組合の存在さえも知らない。不平・不満のやり場がない。

しかも今回は、同じ職場に市の職員と委託業者の職員が混在することになる。受け持つ業務は異なっても、隣り合わせで仕事を行なうことになる。なのに給与や休暇、福利厚生などの待遇は大きく異なる。委託業者の職員の心境はどうであろうか。そこへ名簿等の個人情報収集業者が悪魔の誘いをかけてきたら……。これはけっして空想でも空論でもない。個人情報の売買は実際に行なわれているのである。

▷情報漏洩を起こしてもすぐには契約解除にならない

市の職員が情報を漏洩させた場合は、当該職員を処分することになる。一方、委託業者の職員の場合は、契約条項にもとづき業者との契約解除となるが、すぐには新しい業者が見つからないので、新たな委託業者への引継ぎが終わるまでは、問題を起こした業者が業務を続けることになる。問題発覚後、新たな業者に業務が引き継がれるまでには、10カ月前後を要する。

■偽装請負を防げるのか？

▷市職員から直接、委託職員には指図できない

委託職員に対して、市の職員が直接、指示や命令を行なうことは法律で禁止されている。よって、市の職員が委託職員に指示等を行ないたい場合は、委託業者の現場責任者に文書等で行ない、委託業者の現場責任者から委託職員に指示等を行なうことになる。理由は、特定の業務を業者に請け負わせていることから、その業務を遂行する責任は請け負っている委託業者側にある。委託職員は委託業者に雇用されており、市の職員が個別の職員にどうこういう資格も権利もないからである。

しかし、市民課窓口の多忙すぎる業務を前に、そのような段取りが果たして取られるのか？。作業を急ぎたい市職員から直接、委託職員に指図が行くことになるのではないだろうか。この間、窓口委託を率先して行なってきた自治体で、法律違反（偽装請負）が発覚し、改善を余儀なくされたケースが生まれている。

■委託職員の顔ぶれが短期間で入れ代わる

前述したように、委託料のなかから利潤を生み出すのが民間業者。つまり、委託料がまるまる従業員に配分されるわけではない。小金井市の学校給食調理業務を委託している業者の求人広告をみると、正規職員として雇用する場合でも年収250万円前後で、月給は16～17万円程度（税込み）となる。契約社員であれば、さらに給与は低くなり、長く働ける労働条件ではない。他により条件が見つければ辞めていく。

しかも、委託業者の小金井市との契約期間は「4年間」。4年後に小金井市と再契約になるかは不明である。4年後は仕事なくなるかもしれないとのリスクを負いながら、委託職員は業務を担い続けることになる。一方、市の職員であれば、毎年数人ずつ職場を異動するので、ベテランが新人を指導していくことが可能。

■試算

2020年度の委託料の上限額 4,354万1千円

繁忙期の委託職員人数 13人

委託料の上限額 ÷ 13人 ÷ 15ヶ月 = 月々 22万3,287円 ……委託業者が単純に配分した場合
—— 一時金 年間3ヶ月で計算

しかし、委託料から業者が受け取る利益を差し引く

委託料から研修費、作業服、福利厚生経費などを差し引く

委託職員の交通費、社会保険料（事業所と本人負担分）、所得税・

住民税を差し引く

委託職員のフトコロには、どれくらい
の金額が行くのか？。ワーキング
プア（働く貧困層）になるのでは？

なお、「4,354万1千円」は「委託料の上限額」。実際は、小金井市の業務を獲得しようとする業者の間で値引き競争が繰り広げられるので、「4,354万1千円」よりも低い額で契約が行なわれる。

■委託終了後、新たな業者で一からスタート

4年間の委託が終了する前に、次年度からの委託業者の選定が行なわれる。違う業者になった場合は、業者も職員も、そっくり入れ替わることになる。つまり、新たな業者の職員が一から覚えていくことになる。果たして業務が円滑にすすむのであろうか。結局、市民に迷惑が及ぶことになる。

小金井市は、そのようなリスクを回避するために、既存の委託業者が少々問題を抱えていたとしても、同一の業者を選定することになるのではないだろうか。しかし委託料をアップするわけではない。そこで働く委託職員が経験を重ねても、家族が増えても、あるいは年齢が上がっても、給料は上がらないのである。

■市の非常勤嘱託職員はどうなる？

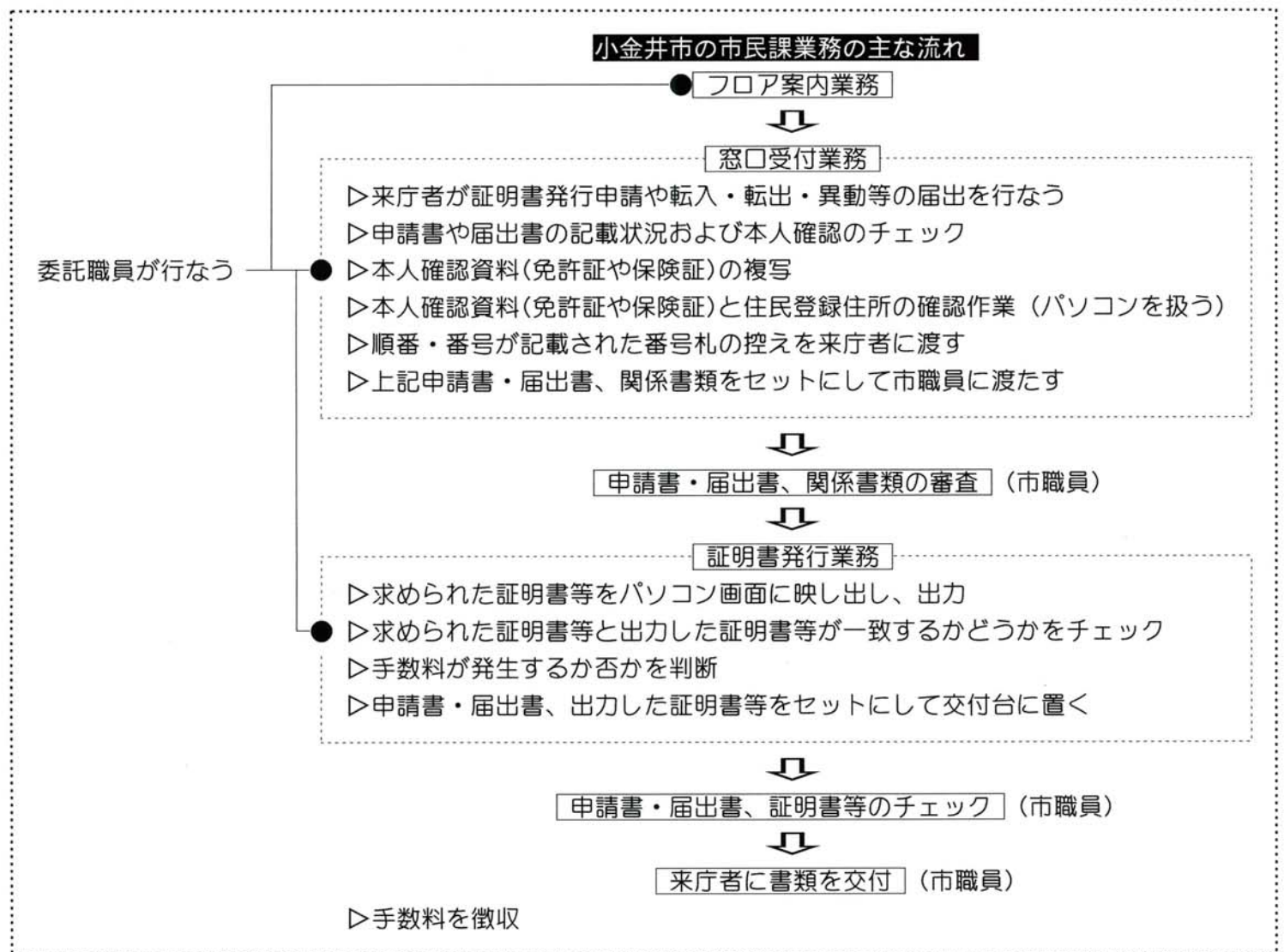
市民課窓口の関係する部署には、10人の非常勤嘱託職員が働いている。自分たちが担っていた仕事が委託業者に委ねられたら、10人の非常勤嘱託職員はどうなるのだろうか。「採用要件は『担当する部署を担う期間』」とのこと。つまり、部署がなくなると用済み（解雇）となる。

だから小金井市は、市民課窓口業務に精通している非常勤嘱託職員を委託業者が雇用してくれることを望んでいる。その方が窓口委託になっても業務を安定継続できるからである。しかし、「市の非常勤嘱託職員」から「民間業者の職員（4年間の臨時雇用）」に代わる当人は、労働条件の低下となる。「市の非常勤嘱託職員」の場合は労働組合がある。しかし「民間業者の職員」には組合の存在は期待できない。賃上げも一切、期待できない。しかし小金井市は、それに期待を寄せている。

■委託部署が拡大する恐れも

今回の委託の中心は、申請書・届出書の受付とパソコンからの証明書等の出力となっている。だから、個人情報扱うとはいっても、深い部分までを担当するわけではない。しかし今後、委託部署の範囲が拡大することは否定できない。

例えば、住民票や戸籍の異動・変更・修正のパソコンへの入力作業、マイナンバー関係の入力作業、手数料を扱う作業など。個人情報の深い部分（細部）までをも担うのが、パソコンへの入力作業となる。この部分でミスが起きたり情報漏洩が起きたら大変なことになる。しかし、この部署まで委託している自治体が、すでに生まれている。



個人情報扱う部署の委託化は撤回を

■申請書類の不備部分を確実にチェックできるのか？

委託職員が最初に書類等を扱うのは「窓口受付業務」。住民票や戸籍謄本・抄本、印鑑登録証明書などを発行する際に、来庁者は申請書を窓口提出する。職員はその場で提出された申請書に不備がないか、記載事項に誤りや記載ミスがないかなどをチェックすることになるが、この作業に手間がかかると、窓口で来庁者を待たせることになる。大丈夫だと思って申請書を受け取った後に、書類審査担当の市職員に記載ミス等を指摘されて再度、来庁者を窓口呼び出し、申請書に正確に記載してもらうなどということが起きれば、来庁者のイライラ感が高まることになる。市民課窓口の業務を経験したことのない業者や委託職員が配置されると、支障が生じるのではないだろうか。

■郵送請求業務は個人情報部分の書類審査も行なう

市民課には、相手側から郵便で証明書の発行・交付を求めてくるケースが多々ある(年間1万9,279件/昨年度)。窓口に来られない本人や弁護士・司法書士・行政書士、債権会社などからのもの。委託職員は、郵送されてきたものを開封、内容の確認、証明書発行作業、領収書の作成、返信封筒への封入(封入前に、市職員がチェックする)、為替の集計、投函まで行なう。郵送されてきた申請書に記載漏れや不備な点があれば、委託職員が相手側に電話で確認作業も行なう。

郵送されてきたものの中には、書留、配達記録郵便なども含まれている。また、官公署など公共機関からの依頼もある。同時に、申請内容が法律に合致しているか、交付する証明書等が申請どおりのものであるか、などを確認する。

官公署には税務署や裁判所、警察署なども含まれており、犯罪捜査関係や納税関係など、重要な個人情報も含まれる。「郵送請求業務」では、これらの部分まで委託職員が担当することになる。

■情報漏洩の懸念が常につきまとう

どんなに情報漏洩防止対策を施しても、個人情報の持ち出しは可能というのが、さまざまな発覚事例で明らかとなっている。もちろん、民間委託であろうと市職員であろうと情報漏洩は起こりうるが、防ぐためには、闇の誘いに踊らされることのない職場環境、労働環境にしていくことが求められる。職場への不満、労働環境への不満が、闇の誘いに乗っていくキッカケになるからである。先の見えない不安定な雇用環境と低賃金——これで果たして大丈夫なのだろうか。

■日本共産党以外、この問題を質問せず

このように、さまざまな問題や課題を抱える市民課窓口の民間委託化でありながら、何故か日本共産党市議団以外は、なんら質問や異論を述べることをしない。委託化しても大丈夫と考えているのだろうか？、それとも別の考えがあるのだろうか。日本共産党市議団は、市民課窓口の委託化に断固反対するとともに、撤回を強く求めるものである。