

市役所の窓口サービスの向上を目指して

～保険総合窓口の設置と包括的業務委託を考える～

愛知県小牧市 武内 麻紀子

1. はじめに

小牧市では、平成 27 年度にライフイベントに伴う複数の手続きを 1 か所の窓口で行える総合窓口の設置が検討され、住民異動に関連する児童手当の申請受付など一部の業務が市民課にてワンストップで行えるようになった。しかし、国民健康保険や子ども医療の手続きも総合窓口で実施する候補に挙げたものの、様々な課題から実施が見送られ、現在に至っている。

現状では市民課での取扱業務を広げることが難しいため、関連手続きをできるだけ市民課でワンストップで行えるようにするのではなく、今よりも少ない移動と待ち時間で迷わず手続きできるようにすることに取り組み、市民サービスの向上につなげたいと考える。

その方法として、市民課での手続きと別に国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療・福祉医療・介護保険といった保険関係の手続きの保険総合窓口を設け、これらの手続きに関してはワンストップで手続きできるようにすることを提案したい。また、この保険総合窓口業務を包括的に民間事業者へ委託することで、窓口の運営を円滑に行うとともに、関係業務の効率化を図りたい。

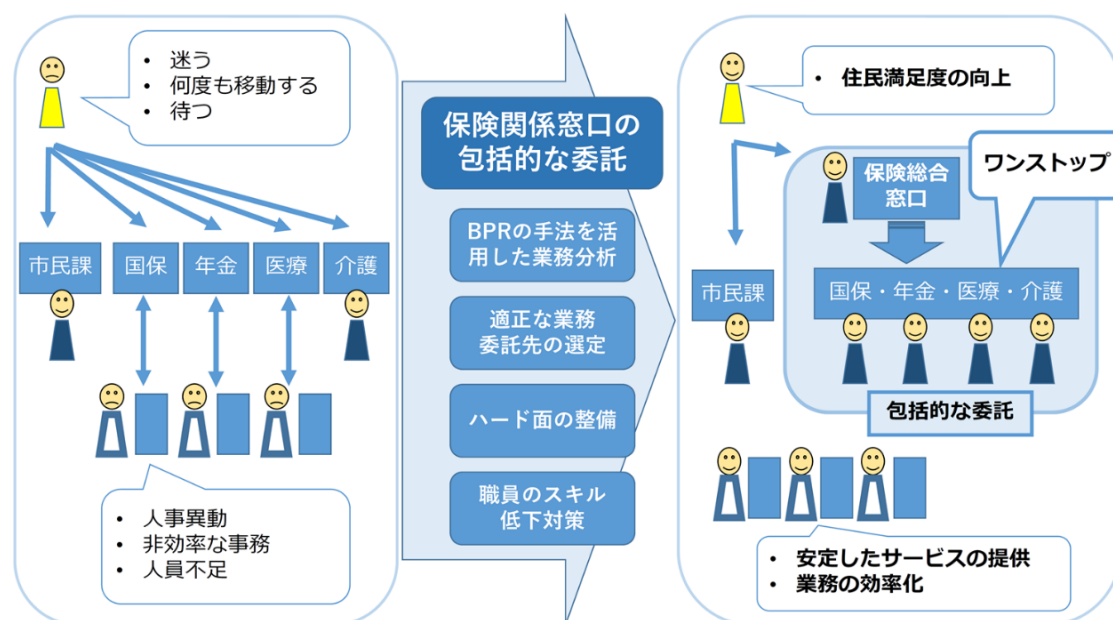


図 1 提言のイメージ図

2. 小牧市全体における窓口業務の現状と課題

(1) 窓口業務の現状

小牧市役所は平成 24 年 7 月に新しい本庁舎が完成した。1 階に市民課と保険年金課、介護保険課、長寿障がい福祉課、福祉総務課、幼児教育・保育課、こども政策課、会計課が配置されており、会計課以外の窓口はすべて横一列に並んでいる。窓口の受付方式は、来庁者が必要に応じて各課の担当窓口を訪れるようになっている。

業務委託に関しては、市民課が平成 18 年から証明発行・住民異動の窓口業務委託を行っている。また、介護保険課の窓口も平成 28 年 10 月から業務委託を行っており、現在は保険年金課の窓口業務についても委託化を検討している。

(2) これまでの窓口あり方の検討及び改善への取り組み

冒頭で述べた通り、平成 27 年度に総合窓口開設検討と窓口業務改善の行政経営分析が行われ、ライフイベントに伴う手続きや証明書等発行業務など市民課業務を中心に多くの検討がなされた。その結果、下記の 5 つの今後の取り組み方針が策定された。

①ライフイベントに伴う手続きの簡略化

ライフイベントに関するすべての手続きを総合窓口の対象とすると、窓口業務が過度に煩雑化して混雑を招き、かえって市民サービスの低下に繋がる可能性があるとして、総合窓口の当初の対象業務として「国民健康保険」「子ども医療」「児童手当」「ごみの出し方パンフレット配布」の 4 業務が選定された。このうち、「児童手当」と「ごみの出し方パンフレット配布」は平成 29 年度より市民課窓口で対応している。

②定型的な証明発行業務の集約

従来、市民税課など各担当課のみで発行していた「所得証明書」など 5 種類の証明書が平成 29 年 4 月より市民課の証明書発行窓口でも取得できるようになった。

③その他改善案の実施

市民課異動窓口業務フローを見直し、異動手続きに伴う証明発行についてはそのまま異動窓口で処理する体制とし、処理時間や来庁者の待ち時間の負担軽減を図っている。

④支所の取扱業務の拡充

従来、支所では市民課業務（戸籍は除く）のみの取扱いであったが、平成 30 年 10 月より 3 か所ある支所のうちの 1 か所（篠岡支所）で保険年金課窓口業務（国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療・子ども医療）の一部を取扱うようになった。令和 2 年度からは他の 2 か所の支所でも同様に取扱業務の拡充を予定している。

⑤窓口利用時間の拡充

窓口利用時間の拡充のため、平成 30 年 4 月から月に 1 回市民課業務（戸籍は除く）の休日開庁を開始した。平成 31 年 4 月からは毎週日曜日の開庁に拡充している。

(3) 総合窓口の課題

上記の 1 つ目の方針ではライフイベント関連率や、業務の専門度合い、処理時間などから総合窓口の対象業務を検討した結果、国民健康保険と子ども医療が当初の総合窓口対象業務として選定された。加えて、これらの業務においても総合窓口で実施するのは、窓口業務の停滞等を防ぐために、定型的な処理に限ることが望ましいとされた。

しかし、国民健康保険の資格異動手続きは事情によって異なり、年齢や加入している保険制度だけではなく、細かな状況を聞き取り、適切に判断および説明する必要があるため、受付する職員には専門性が求められる。そのため、総合窓口の担当者が一人で判断し手続きを行うためのスキルを身に着けるには時間がかかる上、確認事項が多すぎてミスに繋がることが懸念される。また、転入時の国保加入手続きでは入力処理や口座登録の受付などに時間がかかり、次の来庁者の待ち時間が増えるという問題も出てくる。さらに転入時には同時に国民年金や福祉医療の手続きが必要な場合も多い。

また、子ども医療については市民課手続きと関連性が高いが、手続きには健康保険証が必要であり、出生の場合、社会保険に加入する人は職場で保険証の交付を受けた後に子ども医療の手続きをすることとなるため、出生届と同時に手続きできない場合が多い。加えて、国民健康保険に加入する人は、国民健康保険の加入手続きが終わった後でなければ子ども医療の手続きができない。

このように、国民健康保険や子ども医療を総合窓口で対象とできるライフイベントやパターンは限られてくる上、その都度細かい聞き取りや判断が生じてくる。

また、現状の体制ではフロアレイアウトや窓口数、市民課の人員数など課題が多く、この2つの業務を総合窓口で実施することは費用対効果が大きくないため、実施を見送られている。

3. 保険関係の窓口の現状と課題

(1) 保険関係の窓口業務の現状

①保険年金課

保険年金課は国民健康保険業務を行う国保係、国民年金業務を行う年金係、後期高齢者医療と福祉医療業務を行う医療係の3つの係がある。

窓口はすべてローカウンターで窓口数は国保係が5つ、年金係が3つ、医療係が3つある。各席の職員側に設置されている番号呼出機の設定を変更することにより、臨機応変に別の係の窓口として使用することもできる。

保険年金課窓口での受付は、1日あたり平均200件程度で、1年間で延べ5万件近くの受付がある。

取得	転入	社保離脱	生保廃止	出生	後期高齢者離脱	その他	合計
	1,293	4,847	96	117	8	1,148	7,509
喪失	転出	社保加入	生保開始	死亡	後期高齢者加入	その他	合計
	1,196	4,959	138	209	1,665	1,372	9,539

出典：平成31年度国民健康保険国民年金後期高齢者医療福祉医療事業概要

※年齢到達による後期高齢者医療制度加入は窓口での手続き不要

表1 平成30年度国民健康保険資格異動数

保険年金課での資格異動は住民異動や戸籍の届出に伴うものもあるが、多くを占めるのが社会保険喪失・加入による保険の切替え手続きであり、国民健康保険では年間それぞれ5千人ほどの異動がある。また、資格異動以外にも給付関係など様々な用件での来庁がある。

②介護保険課

介護保険課は保険資格係、認定係、給付指導係の3つに業務が分かれているが、窓口は係ごとには分かれておらず、ローカウンターで4つの窓口がある。同課の窓口業務は平成28年10月より既に委託されている。

介護保険の手続きでライフイベントに伴う資格異動手続きは転出入や死亡時などである。それ以外には介護認定の申請などの手続きがある。

(2) 市民サービスの視点からの課題

①分からなくて迷ってしまう

各課の窓口の上部に担当課名が表示されているが、窓口全体が長くカーブを描いていることもあり、入口によっては配置が分かりづらく、どこに行きたい窓口があるのか探さなくてはならない。そもそも自分の用件がどこの窓口で手続きすべきか分からない場合もある。ライフイベントに関する手続きでは、市民課での手続きの際に必要な手続きを書いた手続き案内のチェックシートを渡して、各窓口で手続きをするよう案内しているが、それでもどこで何の手続きをすればよいか分からなくなってしまうケースもある。

また、窓口呼出發券機は市民課用、保険年金課用、介護保険課用と3機がある。保険年金課の発券機には「国保」「年金」「医療」の係ごとの3つのボタンがあり、該当のボタンを押して番号札を発券する仕組みになっているが、まず発券機の存在に気づかない場合がある。その他に発券機のボタンを押す操作が分からない人やボタンを押し間違える人、複数の窓口で用事がある場合に一度に複数の番号札を発券してしまい、同時に呼び出されてしまう人もいる。

②何度も移動し、待つ

転出入を含め、保険関係の資格異動の手続きでは、複数の窓口で手続きが必要となることが多いが、保険年金課内の移動でも発券機にて次の係の窓口の番号札を取り、順番を待つ必要がある。移動が大変な人への対応など、状況によっては職員が入れ替わって対応する場合もあるが、ほとんどの場合は来庁者が移動する。保険年金課内の手続きだけでどれくらいの人が各係の窓口を移動しているのか、令和元年9月の実績をもとに以下で検証する。

まず、保険年金課内の複数の窓口を移動するパターンとしては、「国保と年金」、「国保と医療」、「年金と医療」「国保と年金と医療」が考えられる。この中で「年金と医療」のパターンは主に「死亡」手続きであり、死亡手続きについては令和2年度からワンストップ対応予定であるため、「年金と医療」以外のパターンを確認した。

国保係の窓口で資格異動の手続きに訪れた件数は667件であり、そのうち、国保1か所だけで手続きが済んだのは321件、「国保と年金」が212件、「国保と医療」が63件、「国保と年金と医療」が71件であった。保険年金課内の複数の窓口で手続きが必要な人は346

件であり、資格異動の手続きに訪れた人の半数以上が保険年金課内だけで 2 つもしくは 3 つの窓口を移動する必要があった。

市民課での住民異動などの手続きを伴う場合も、そうでない場合も保険年金課内の複数の窓口を移動していることが確認できる。

	市民課関連						市民課関連以外					合計	
	転入	転出	出生	死亡	その他	計	社保喪失	社保加入	後期加入	生保廃止	計		
国保のみ	8	51	0	0	37	96	54	168	0	3	225	346	
国保と年金	55	0	0	11	1	67	145	0	0	0	145		212
国保と医療	0	1	11	0	8	20	3	34	6	0	43		63
国保と年金と医療	8	1	0	0	1	10	58	0	0	3	61		71
合計	71	53	11	11	47	193	260	202	6	6	474		667

表 2 令和元年 9 月保険年金課資格異動に伴う窓口移動件数

(3) 業務負担の視点からの課題

次に、職員の業務負担の面から窓口業務の課題を挙げる。

まず、毎年人事異動により担当者の入れ替わりがあるため、職員の異動時期に窓口のサービスレベルが低下することが挙げられる。その理由として、異動時期は業務の繁忙期と重なり、かつ来庁者が多いため、担当者の業務負担が著しく増える。加えて、窓口対応のためには制度の幅広い知識、本人確認や書類の記入方法などの窓口業務の細かなルール、端末の操作方法などの習得が必要となり、異動してきた職員は窓口以外の担当業務を行いながら、それを覚えなければならない。それにもかかわらず、担当部署は多忙のため十分な教育体制をとることができず、マニュアルはあるものの、新任向け課内研修プログラムのような教育システムは確立されていない。さらに、異動してきた職員の知識の習得や窓口に出るかどうかは各職員の窓口に対する意識や窓口以外の担当業務の量によるところがある。そのため、人によって対応にばらつきが出て、接遇のレベルもまちまちとなる。また職員の退職や休職があったときすぐに新たな職員が補充されず、残された職員がそのフォローに追われるという現状があり、主に窓口対応を行っている臨時職員についても、人材の確保が難しくなっている。

窓口以外の事務処理はたびたび窓口や電話への対応により中断され、集中して取り組むことができず、非効率となり、結果として時間外勤務の増加の一因となっている。そして、収納率向上や医療費適正化など真に取り組むべきことに手が回らなくなってしまう。

こうした状況下で、今後十分な人員を確保することは難しく、さらに市民サービスの充実のために日曜開庁窓口を拡充し、保険年金課の業務も休日に開庁することとなれば、更なる人員が必要となってくる。

4. 窓口業務委託の先進事例

こうした市民サービスと業務負担の視点からの課題への対応を、小牧市と人口規模が近く、保険関係の窓口業務を包括的に委託している自治体の先進事例を参考に検討していきたい。

(1) 大阪府箕面市

①委託状況について

箕面市では、平成 25 年度から保険関係窓口の包括的な業務委託を開始し、平成 29 年 10 月からは国民健康保険、福祉医療・後期高齢者医療・介護保険・国民年金、および総合保健福祉センター関連業務を一括して委託している。

それ以外にも住民異動や住民票の発行、税の証明発行、子育てや保育関係、電話の対応など多岐にわたって窓口業務を委託している。

②窓口体制について

国民健康保険室と介護・医療・年金室が、「保険総合窓口」を設け、国民健康保険、国民年金、介護保険、後期高齢者医療、福祉医療の手続きを行っている。

国民健康保険室と介護・医療・年金室の窓口は小牧市と同様に担当業務ごとに分かれているが、「保険総合窓口」の受付が 1 ヶ所設置されており、来庁者はまずこちらで用件を話す。受付担当は必要な手続きを確認し、適切な番号札を渡す。複数の担当で対応が必要な場合は、各担当に来庁者に関する情報を提供し、複数の手続きが必要な場合でも、来庁者は呼び出された窓口から席を移動せず、業務ごとに担当者が入れ替わって手続きを行う。

また、同じフロアに住民異動や戸籍などを担当する窓口があり、別館に児童手当、児童扶養手当、保育所・幼稚園などの手続きを行う「子ども総合窓口」がある。住民異動や戸籍の手続き後「保険総合窓口」へ行く場合は必要な手続きにチェックの入った用紙を受け取り持参する。

他にも庁舎内の案内を分かりやすくするために、部署ごとに色や動物のマークが示され、床には各窓口までの行き先別の案内ラインを表示している。

③工夫している点

- ・ 委託への移行期間は、労働者派遣契約により引継ぎの準備に努めた。
- ・ マニュアルを一から作成し、業務内容を明確にした上で、法改正などにも対応してもらえるよう契約内容に記載している。
- ・ 事業者から派遣される従事者に業務経験の要件をつけ、窓口の質の確保に努めている。
- ・ 市職員のスキル低下防止のために一定期間、窓口業務研修の実施を契約内容に記載している。
- ・ 適正な契約手続きの確保のために、執務スペースを区分し、職員と事業者の接点を最小限にとどめている。

④委託による効果

- ・ 人事異動時期においても窓口での円滑な対応ができています。
- ・ 繁忙期における柔軟な対応により待ち時間を短縮している。
- ・ 職員が業務に集中できる環境が構築できています。
- ・ 職員を増員することなく土曜日の開庁に対応している。

- ・ 毎月のサービス水準は、当初設定した目標を達成している。

⑤課題

- ・ 従事者に要件を設けているが、委託先の業者が専門的な知識を有する人材の確保に苦労している。
- ・ 災害時に市役所が開庁していても、委託先の従事者の「出勤しなければ」という意志は市職員に比べると低い。
- ・ 今後職員は日常の窓口対応の経験を積まずに、大きな苦情など対応しなければならず、窓口対応のスキルが低下する可能性がある。
- ・ 今後、委託費用の値上がりが懸念される。

(2) 神奈川県海老名市

①委託状況について

海老名市では職員による総合窓口の運用を平成 24 年 5 月に開始し、平成 25 年 7 月に「市民総合窓口」、平成 26 年 11 月に「福祉総合窓口」の委託を開始した。そして、これらの窓口業務及びフロア案内業務を一括して委託している。

②窓口体制について

「市民総合窓口」と「福祉総合窓口」にエリアを分け、最初の窓口でのワンストップ対応が基本であり、5 つの担当課をまたいだ業務を実施している。「福祉総合窓口」では、国民健康保険や国民年金、後期高齢者医療、児童手当、医療費助成、保育園関係、母子手帳、各種検診案内、障がい者福祉、高齢者福祉、介護保険の業務を行っている。「市民総合窓口」では、証明発行や住民異動、戸籍届出等を実施しており、住民異動に伴う国保・年金手続きもこちらで行う。場合によっては、「市民総合窓口」と「福祉総合窓口」間を移動することもある。

③工夫している点

- ・ 大幅なレイアウト変更により、待合スペースを増加させている。
- ・ 窓口の目的（取扱業務）に応じて色分け等の表示を工夫している。
- ・ 番号発券システムの導入やコンシェルジュの配置、手続きフローの見直し等により最初の窓口でワンストップを実現している。
- ・ 窓口マネージャーが待合席で用件を事前に確認し、該当する窓口担当へ共有している。
- ・ 時間を要する手続きと要さない手続きとで受付窓口を分割している。
- ・ 事業者が行うアンケートにより申請書に対する改善要望があることが判明し、提案された申請書改定案を採用した。
- ・ 接遇向上研修では一般事例に加え、現場で実際に起きている課題を議論することで、当事者意識をもって業務に取り組むよう教育している。

④委託による効果

- ・ 窓口対応の質を向上させつつ、福祉総合窓口の職員数を 7 名減らし(121 名→114 名)、予算額を 1,900 万円削減させた (9,200 万円→7,300 万円)。
- ・ マニュアルの整備により業務を標準化させている。
- ・ 教育の徹底により精通した社員を配置することができている。

- ・ 人事異動に伴う職員育成の負担を大幅に減らしている。
- ・ 繁忙期閑散期に合わせた人員調整が可能となっている。
- ・ 職員による指揮命令、業務および人事管理が不要となっている。
- ・ 業務の品質管理と改善システムの整備が図られている。
- ・ 適切な接遇により市民満足度が向上した。
- ・ 的確な事務処理と創意工夫により、効率が良くなり、待ち時間が短縮されている。
- ・ サービスの安定的な提供ができています。

⑤課題

- ・ 法令上職員でなければ行うことができず、委託で完結できない業務が多い。
- ・ 職員のスキルが低下する。

(3) 先進事例のまとめ

2 つの自治体では、市民課業務と保険関係業務は別の窓口になっているが、保険関係の手続きはワンストップで実施している。加えて海老名市は児童手当や保育園、障がい者福祉など、福祉部門のほぼ全ての手続きをワンストップで対応している。さらに住民異動に伴う国保・年金手続きも市民総合窓口にて全てワンストップで実施している。

また、窓口業務を包括的に委託し、窓口コンシェルジュの配置や保険総合受付の設置により来庁者が迷わない工夫をしている。そして総合受付や待合の段階で事前に来庁者の用件を聞くことにより、適切な窓口を案内している。

2 つの自治体の窓口業務委託による効果を見ると、人事異動など職員の業務負担に関する課題は委託により改善されている。

一方、委託することの課題として、委託にかかるコストの増大や専門的な知識を有する従事者の確保、法令上職員でなければ行うことができない業務の存在、職員が窓口に出る機会を失うことによるスキルの低下が挙げられている。他に、偽装請負とならない配置・体制づくりと個人情報情報の適切な管理に注意する必要がある。

5. 窓口業務委託導入にあたっての提言

先進事例を参考に、保険関係の窓口業務を包括的に委託することにより「受付を集約し案内係を設置することで迷わない窓口」、「担当者入れ替わり制でワンストップ化することにより移動しない、待たない窓口」を目指し、市民サービスの向上に繋がりたいと考える。電話対応については、業務が中断される要因にもなりうるが、職員のスキルが保てる場所もある。まずは窓口業務を委託して、その後電話対応についても委託するか検討する。

法令上職員でなければ行うことができず、委託で完結できない業務が多い点については、平成 30 年 4 月 1 日に地方独立行政法人法が改正され、地方独立行政法人には公権力の行使に係る業務を含めて窓口関連業務が委託できることとなっている。しかし、まだ前例がないため、先進事例のように民間事業者への委託を考える。

委託のコストについては、市民サービスの向上や業務の効率化などと総合的に考えて、結論を出すしかない。この際、海老名市では業務委託により人員及び予算額の削減ができたことを参考にしたい。

(1) 導入に係る準備

まずは窓口業務を細かく洗い出して明確にし、委託する業務と職員が行う業務の分けを行う必要がある。

現在の業務フローを見える化し、BPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の手法を活用した業務分析とマニュアルの整備を行う。箕面市では合理的な業務遂行過程の検討を行い、フロント業務（窓口対応）とバックオフィス（審査管理専門業務）を切り分け、業務遂行過程を再構築した後に委託を行っている。契約前に、業務フローを根本的に見直し、総合受付での対応後の業務フローを再構築する。そして、業務を標準化したマニュアルを整備する。そのためには、来庁者の利便性を第一に、各担当が連携して全体の業務合理化を図るために検討することが必須である。海老名市では住民異動に伴う国保・年金の手続きは「市民総合窓口」で対応し、手続きの所要時間に応じて受付窓口を分割している。小牧市の現状では実施が難しいと感じていることも、業務の標準化を進める中で、解消できるかもしれない。

窓口サービスの水準が低下しないように、仕様には、従事者の要件やサービス水準の評価方法なども適切に明記する必要がある。その上で、個人情報の適切な取扱いや法令順守などの管理体制と、人材確保や待遇などの教育体制を適切に審査し業者を選定する。また、委託開始時には、箕面市が民間への移行期間に労働者派遣契約により業務の引継ぎを行ったように、実際の業務の引継ぎのための準備期間を設ける必要がある。

(2) ハード面の整備

待合スペースにカウンターを設置するか、既存の窓口の1つを総合受付として変更するか、どちらかの方法をとる。カウンターを設置する場合は、来庁者がすぐわかるよう、現在、保険年金課の発券機が設置されている場所付近に保険総合受付カウンターを新たに設け、案内係が発券機の操作を行う。既存の窓口の1つを変更する場合は、今後來庁者の減少が見込まれる年金の窓口を減らし案内係と各業務担当が来庁者の情報を共有できるように配置を工夫する。また、執務室内は委託業者と職員の区分をはっきりさせるため、席の配置を変更し事務スペースを分離する。

他に、庁舎内の分かりやすい表示として、箕面市や海老名市では部署による色分けなど、窓口が区別できるように工夫し、床にも案内を表示させている。このような取り組みもあわせて取り入れ、来庁者が迷わなくて済むようにしたい。

(3) 市職員のスキル低下対策

委託を開始する段階で、職員のスキル低下への対策を考えなければならない。小牧市でも市民課など、既に窓口業務を委託している部署において市職員のスキルの低下は課題となっている。職員のやるべき業務を行うことが優先となるため、委託業務の把握は後回しになってしまうことや、職員の異動により委託業者の方が業務に詳しいという状態が発生してしまうことが懸念される。

箕面市では委託内容に、市職員を対象とした一定期間の窓口研修の実施を加えている。また、他の事例として、昼の時間は職員が当番制により窓口対応するようにしているところもあった。わずかな期間の窓口研修ではスキルの低下を防ぐには十分ではないので、昼

の時間は職員が当番制で窓口対応する方が良いと考える。また、異動してきたばかりの職員がいち早く知識を得ることができるように新任者向けの教育プログラムを整備し、知識の習得が後回しにならないように実施するなど研修体制の確立も必要であると考えます。

6. おわりに

市役所の窓口は業務の縦割りや専門性により、担当を越えての連携ができていないことが多い。この提案は現状から一歩前進するためのものではあるが、その時々に合わせて、常に良い方向への検討を重ね進化し続けていくことが必要である。

令和元年 5 月 31 日にはデジタル手続法が公布され、地方公共団体は努力義務であるが、行政手続きのオンライン実施を原則化としている。デジタル化が進めば、そもそも窓口に行かなくても手続きができ、手続き自体が不要となったりして、窓口の業務は大きく変わり、市民の利便性が高まっていくだろう。そうしたときに、市役所の窓口はどうあるべきか、ということも今から考えていく必要がある。

参考文献

- ・ 平成 27 年度行政経営分析結果～総合窓口開設検討・窓口業務改善～、小牧市
- ・ 窓口業務委託にかかる参考事例集、総務省行政管理局公共サービス革新推進室、平成 29 年作成、平成 30 年更新
- ・ 箕面市役所ホームページ
- ・ 海老名市役所ホームページ
- ・ 海老名市における総合窓口及び民間委託の導入について、柳田理恵、平成 29 年
- ・ 総務省ホームページ「地域の公共サービス改革」民間委託における各業務別資料（地方公共団体の窓口業務・地方公共団体の公金徴収業務・公物管理業務・その他）
- ・ 内閣府ホームページ「窓口の民間委託にかかる先進・優良事例集」
- ・ 月刊ガバナンス 7 月号「変わる自治体窓口」、株式会社ぎょうせい、令和元年
「自治体業務とイノベーションの方向性」庄司昌彦
「窓口を便利にするのではなく窓口に来なくてもよくする」村上文洋
「自治体業務改革と民間委託—実効性のある民間委託化のために」稲沢克祐