

平成22年12月17日

流山市長 井崎 義治 様

流山市行財政改革審議会
会長 井上 菊夫

業務委託基準の策定について（答申）

当審議会において、平成22年6月1日の諮問を受け、業務委託基準の策定について次のとおり答申する。

記

1. 検証の時期について

アウトソーシング前後の検証が必要であり、市民が直接サービスを受ける業務においては、必要に応じて実施期間中の検証を加えること。

2. 事前検証の視点と留意点

アウトソーシングの検討にあたっては、目的を十分理解し、以下の事項についての効果が期待できることを検証すること。また、受託者の遂行能力や執行体制について十分に検証すること。

(1) 行政が実施する場合との比較

サービス水準の向上

市民のニーズに的確に対応し、サービスメニューの充実等が図られ、利便性の維持と向上が期待できるか。

コスト削減

人件費、事業費の縮減が期待できるか。

効率性

専門的な業務への対応、事務処理の迅速化や効率化が期待できるか。

創造性

従来手法にとらわれることなく、時代の変化に即した市民のニーズを的確に満たすための革新的で独創的なアイデアに基づく業務提供の期待ができるか。

市民との協働

市民の自主活動の醸成と自治意識の高揚が期待できるか。

(2) 受託者の遂行能力・執行体制の的確性

経営財務状況、受託実績
社内教育体制、研修制度
公共性の認識度
コンプライアンスプログラムの有無
情報セキュリティ体制
環境配慮への対応状況
市民への雇用機会

3 . 実施期間中の検証の視点と留意事項について

業務実態に差異が生じる恐れがあることを想定し、途中で契約内容の変更が可能となるよう、予め受託者との間で確認をしておくこと。

また、市民が直接サービスを受ける施設運営などの業務においては、「指定管理者制度に係る施設利用の満足度調査実施要領」に基づいた検証を徹底すること。

4 . 事後検証の視点と留意事項について

事後検証にあたっては、事前検証において期待された効果が得られたかについて確認すること。なお、市民サービスの向上についての検証は、利用者アンケート等を適宜実施し、その結果を活用すること。

5 . 事業の委託にあたっての留意事項について

(1) アウトソーシングの実施目的の達成について随時、検証・確認を行うこと。

なお、検証・確認にあたっては、必要に応じて点数化を導入すること。

(2) アウトソーシングの実施後においても、市としての監督責任は存続するため、受託者との間で予め、責任区分を明確にすること。また、業務の実施過程においても市の監督権が機能できるようにすること。

(3) 受託者選考にあたっては、受託金額だけではなく、実績や実施体制、自発的な提案内容など、総合的な評価を経て行うこと。

(4) 委託による煩雑な行政事務が発生していないかを確認すること。

6 . 「業務委託基準」の構成・内容について

(1) 「業務委託基準」はアウトソーシングの規範的な存在であるため、行政職員全てが理解でき、積極的なアウトソーシングに向けた可能性の検討を進められる

内容と構成となること。

- (2) アウトソーシングの意義や効果を理解した基本姿勢が具体的に示され、かつ市民にもその必要性を十分に理解してもらう必要があることから、平易なダイジェスト版も合わせて策定することが望ましい。

7 . その他（提言・要望事項）

- (1) 各事務事業については、客観的に手法別にアウトソーシングの可能性（「公務員でしかできない分野」「市民と協働する分野」「市民が担う分野」）についての整理を行うべきではないか。そして、事業をアウトソーシング化するには、予め対象事業ごとに改廃条件を整理し、安易な継続更新の防止を図ること。また、アウトソーシングの更新時には、改廃条件に基づき事業の抜本的な見直しを行うべきではないか。
- (2) 市民が直接サービスを受けることとなるアウトソーシング事業や施設については、いつでも相談・要望ができる担当窓口先を明記しておくことを徹底していただきたい。
- (3) 行政側は直接的なメリットだけでなく、民間の参入機会の拡充による地域雇用の推進、市民との協働（業務参加型まちづくり）の推進といった効果についても説明することにより、アウトソーシングについて理解を求めてはどうか。また、受託者となりうる市民団体、NPOの育成についても注力していただきたい。
- (4) 新規にアウトソーシングを実施する場合や、継続更新に疑念が生じる場合にあっては、必要に応じて中立的な第三者機関に意見を聞くなど、不適切なアウトソーシングを抑制し、効率的なアウトソーシングの実施を図ってはどうか。
- (5) 行政が行っている公共サービスをタテ割りの発想に加え、ヨコ割りの発想を取り入れ、各部課単位では、委託する基準に達していない業務もヨコ串を入れることで、十分委託の効果が見込める事業を見つけ出せることもあるので、そういった視点の切り替えの工夫が必要である。