

真庭市アウトソーシング基本方針



平成24年11月

平成28年2月改定

総合政策部

目次

1. はじめに.....	- 1 -
2. アウトソーシングの意義と必要性.....	- 3 -
3. アウトソーシングの定義.....	- 3 -
4. 基本的な考え方.....	- 3 -
5. アウトソーシング対象業務の選定.....	- 4 -
(1)アウトソーシングになじまない事務業務(市が直接行うべき事務業務).....	- 4 -
(2)アウトソーシングに適した業務.....	- 4 -
6. アウトソーシング導入の判断.....	- 6 -
(1)サービス水準の維持向上(顧客主義の視点).....	- 6 -
(2)コスト削減(財務の視点).....	- 6 -
(3)業務の再構築(業務プロセス改善の視点).....	- 6 -
(4)市民協働の推進(市民と行政との役割分担の視点).....	- 6 -
7. アウトソーシングの手法とその効果.....	- 6 -
8. 取り組みに当たっての留意事項.....	- 7 -
9. アウトソーシング先の選定等.....	- 7 -
10. 適正管理.....	- 7 -

【参 考】

○地方公共団体の適正な請負(委託)事業推進のための手引き(内閣府)

【付属資料】

○アウトソーシング導入フロー・導入モデル

○アウトソーシング実施検討書

1. はじめに

第2次真庭市総合計画で掲げる「真庭ライフスタイル」の実現のため、「市役所」の役割は、いままでのような「行政サービスの提供・市政の運営主体」から、「地域政策を企画立案し市の経営責任を果たすこと」に変わりました。また、第3次真庭市行政経営大綱を策定し、25年後の真庭市の「ひと」と「まち」に対し責任をもつ自立した基礎自治体として、行政（市役所）経営の意義を問い直すことを市民と約束しました。

「まち」の将来を一緒に想像しながら、「ひと」の知恵や着想を生かした「市民が主役の真庭市の経営ができる関係」（参画と協働）を作るため、「市役所」が担うべき公助の範囲と責任を明確にし、市民が経営参画できる多様な仕組みとして、アウトソーシングの推進が重要になっています。

市民とともに真庭市を運営する行政経営体（組織・財政・人）として、市役所から意識を変えアウトソーシングを進める体制をつくるよう「体質づくり」を進めていきます。持続可能な財政基盤の確立のため、市民や社会の要請に対応した施策と事業の選択、成熟した「まち」に適した質の高い行政経営をめざし、アウトソーシングの推進にさらに取り組むため、この基本方針を策定します。

【参考】第3次真庭市行政経営大綱抜粋

第4章 行政経営の視点

行政経営大綱では、2つの視点から行政経営の方針を示します。

(1) 市役所の職員と組織（組織ガバナンス）

■市役所の職員と組織のあり方について、基本的な考え方を示します。

■組織の中で、職員の能力を伸ばし発揮することが、市役所の経営では最も重要なことです。

(2) 「やるべきこと・できること」・公共施設・社会資本（経営マネジメント）

■市役所の財政、公共施設や社会資本（インフラ・公営企業等含む）のあり方について、基本的な考え方を示します。

■人口・財政の質と量にふさわしい経営を行うことが、「まち」の将来を左右します。

■特に、市役所の事業として「やるべきこと・できること」の精査をし、「どのようにやるのか」という視点で見直していくことが、持続可能な市の行政経営の第一歩です。

（略）

第5章 具体的取組施策

第2節 「やるべきこと、できること」・公共施設・社会資本（経営マネジメント）

【現状と課題】

■特別会計事業と地方公営企業の経営健全化を進めてきましたが、基準外繰入金金の圧縮など自立した経営に向けての取り組みはできていません。

- 合併に伴い類似した公共施設を数多く保有し、施設の老朽化も進んでいます。維持管理費や更新費用の不足も予測され財政運営上大きな課題です。
- 政策目的を達成するための行政(政策・施策・事務事業)評価(CAPD)の実施と市民への結果の情報開示が不十分であり、市民に説明し理解を求める取り組みが不足しています。
- 人口減少の一方で、地方分権の進展や市民ニーズの多様化・複雑化などに伴い市役所の業務量は減少していません。
- 「市役所」が担う事業や業務について、「市役所」が「やるべきこと、できること」と「ひと」が「やるべきこと、できること」の精査が進んでいません。また、アウトソーシングが進まない原因の精査が不十分です。

【取組み方針】

- 行政経営の最適化と事業の性質に応じた行政経営の徹底
- 企業・事業部門の独立採算性の趣旨に沿った、自立的な経営体質の構築
(略)

(3) 行政評価システムによる事業・施策見直し

【目標】 質が高く効率的な行政執行

(略)

④ アウトソーシングの推進

「ひと」が「やるべきこと」「できること」の視点で市役所の業務を精査し、団体や法人などとマッチングを行い、アウトソーシングを進め、公共サービスのワークシェアを図る。

(略)

	具体的事業	事業内容
④	第1次アウトソーシング実施計画の実行	第1次アウトソーシング実施計画を実施する。実施結果を公表する。
	第2次アウトソーシング実施計画	第2次アウトソーシング実施計画を策定し、実施する。
	アウトソーシング推進体制の構築	アウトソーシング基本方針の見直しを行う。アウトソーシング推進のために市民と市役所の課題を分析し、推進体制を構築する。
	行政評価の活用	行政評価の事務事業の定性評価結果を活用し、アウトソーシング可能な事業について、推進のための具体的な検討を行う。

2. アウトソーシングの意義と必要性

第2次総合計画では、市民が主役となって「市の経営」を進めていくため、「市民と市役所の新しい関係」を構築することを目指しています。そのため、第3次行政経営大綱では、「行政資源を、市民生活の質の向上に最適配分を行う“行政経営”」に転換した行政を目指すこととしています。また、アウトソーシングは、市民と市役所との「ワークシェア」でもあり、「回る経済」などまちの活性化を目的とする「市の経営」のためにも、その推進に取り組むことが必要です。

3. アウトソーシングの定義

アウトソーシングとは、「外部に資源を求める」ことで、企業経営においては、組織の中核となる分野以外の分野を外注化することで、限られた自己の経営資源を最も競争力のある分野（≒中核的業務）に特化することを目的とした手法を指すものとして用いられています。

このような考え方を踏まえて、本市では、市職員が直接執行している事務・事業及びこれに付随する業務（以下「事務・事業等」という。）の一部又は全部を外注化することを「アウトソーシング」と定義します。

4. 基本的な考え方

- (1) 安易な外注化は厳に慎むべきであり、民間ノウハウの導入や職員の能力向上に努めた上でアウトソーシングを推進します。
- (2) 「仕事のしかた」や「仕事のしくみ」等についての検証及び事務事業の廃止も含めた再検討をし、行政が「やるべきこと」を考え、まず最初に職員の意識を変えていきます。
- (3) 市民が「やるべきこと」「できること」の視点で市役所の業務を精査し、「民間でできることは民間に委ねる」を基本として、行政が直接執行すべき業務を除き、積極的にアウトソーシングを推進します。
- (4) 職員数の減や経費の縮減、事務処理の効率化を理由としたアウトソーシングの推進ではなく、行政サービスの充実・向上、行政が担うべき業務量に見合う適正なマンパワー確保の観点からアウトソーシングを推進します。
- (5) 机上事務や管理事務のスリム化を進め、市民ニーズの現場に職員を置くことで、業務の効率化と市民満足度向上を両立させるためのアウトソーシングを推進します。
- (6) 「協働によるまちづくり」を進めるため、NPO、地域組織等を公共サービスの有力な担い手として位置づけて育成し、その特性を活かしたアウトソーシングを推進します。
- (7) 地域にあった公共サービスの提供と「しごと」づくりを進めることが、地域資源が「回る経済」を作る起点となります。ワークシェアの観点を入れてアウトソーシングを推進します。

5. アウトソーシング対象業務の選定

(1) アウトソーシングになじまない事務業務(市が直接行うべき事務業務)

①法令等の規定により市が直接実施しなければならないもの

※戸籍謄抄本、印鑑証明等の発行等

②許認可等の公権力の行使に当たるもの

※税の賦課、税減免決定、老人保健や障害等の受給資格認定、農地転用許可、開発許可、産業廃棄物許可等

③政策・施策の企画立案・調整・決定など、市が自ら判断する必要のあるもの

※予算編成、人事異動、各種計画決定等

④公平性、機密性の確保が特に必要なため、市が自ら執行しなければならないもの(ただし、契約において守秘義務等を明記することにより問題を回避できる場合は除く)

(2) アウトソーシングに適した業務

種別	業務内容	例
①定型的業務	マニュアル化等により誰が行っても同じ結果が得られるなど、業務が定型的なもの、あるいは大量に発生する業務	<ul style="list-style-type: none"> ◆電算入力・集計処理業務 ◆データベースの構築、データ管理・台帳整備 ◆定期的な調査・統計事務 ◆窓口サービス業務(各種受付、証明書発行) ◆給与・手当の計算・支給事務 ◆文書・資料の整理保存業務 ◆文書の收受・発送業務 ◆備品等の調達管理 ◆福利厚生業務
②専門的業務	高度な技術、専門的な技術を必要とし、民間等の専門的な知識、技術、設備等の活用が期待できる業務	<ul style="list-style-type: none"> ◆公共事業関連業務(測量、設計、地質調査) ◆技術指導・相談業務(技術指導、経営指導、各種相談業務) ◆用地買収等関連業務(移転登記等) ◆調査研究・分析・検定業務 ◆情報化関連業務(システム開発、電算システム運用管理、ネットワーク管理等) ◆健康診断
③企画運営業務	各種イベント、研修会、啓発冊子の製作など、民間の企画・構想力・ノウハウを活用して効果的な運営が期待できる業務	<ul style="list-style-type: none"> ◆広報紙・ホームページ・啓発パンフレットの作成 ◆各種イベント企画全般 ◆研修、講座等開催業務
④施設の管理運営業務	公共施設の管理運営など、民間のノウハウにより効果的な運営が期待できる業務	<ul style="list-style-type: none"> ◆公共施設の管理運営業務 ◆水道事業関係 ◆市営住宅管理運営業務 ◆道路維持管理業務

		◆庁舎等の維持、管理業務(施設の警備、清掃、機器の保守点検、修理等)
⑤現業的業務	管理的な事務でなく定型的な現場業務	◆警備・守衛業務 ◆公用車の運行 ◆給食調理業務 ◆施設の用務 ◆ごみ収集 ◆電話交換

【参考】行政評価ガイドライン 定性評価項目<実施主体性>

アウトソーシングできるかについて評価します。

市役所が実施すべきか、職員が実施すべきか、真庭市内に担い手はいるかなど総合的に検討してください。

リスト		理由例
5	アウトソーシングすることはできない	重要な個人情報を取り扱っており、職員が実施しなくてはならない。 法律により市が実施主体でなくてはならない。
4	アウトソーシングをすることは難しい	市内に担い手がいない。
3	アウトソーシングできる可能性がある	市内の担い手の育成をしている。
2	アウトソーシングしたほうがいい	アウトソーシングについて検討している。
1	アウトソーシングをすべきである アウトソーシング中	来年度以降、アウトソーシングにより実施する。

6. アウトソーシング導入の判断

アウトソーシングの導入にあたっては、市民ニーズを的確に把握し、個別の事務・事業等ごとに、以下に掲げる視点に基づいた検証を行ったうえで、総合的に判断します。

(1) サービス水準の維持向上(顧客主義の視点)

民間事業者やNPO等が有するノウハウの活用及び市場原理の導入等により、現行サービス水準の維持向上が図れるか検証します。

(2) コスト削減(財務の視点)

事務・事業等の執行に係るコスト削減が図れるか検証します。

(3) 業務の再構築(業務プロセス改善の視点)

事務・事業等の統廃合、又は職員配置や業務プロセス等の見直しにより、事務処理の迅速化や専門的な業務への対応など、事務の効率化が図れるかどうか検証します。

(4) 市民協働の推進(市民と行政との役割分担の視点)

事務・事業等の実施主体をNPO等に委ねることにより、その活動の活性化や自立の促進及び市民と行政の協働によるまちづくりが図れるか検証します。

7. アウトソーシングの手法とその効果

手法	手法説明	期待される効果
民営化	行政としての業務を廃止し、民間企業等にその業務すべてを委ねます。	民間が持つノウハウが活用されることで利便性の向上、サービス内容の充実が図られます。
指定管理者制度	※制度導入の基本的考え方については、「指定管理者制度運用ガイドライン」で決定済み。個別公共施設への制度適用については、「真庭市公共施設見直し指針」に基づき策定した「真庭市公共施設管理運営方針一覧表」のとおり方針決定済み。	
業務委託	行政の業務の一部を民間企業等に委託します。仕様書に従い、民間企業等が業務を行います。 ※請け負った事業者が自ら指揮命令して、その業務の完了の責任を負うことにあることから、市はその労働者に対して、指揮命令をすることはできません。	契約の内容に沿って、民間活力を導入することで事務処理等の迅速化や業務効率の向上が図られます。
派遣	行政の業務の一部について、民間企業等に労働力を提供してもらいます。 ※「労働者派遣法」に基づき、事業者から労働者の派遣を受け、市の指揮命令下で業務に従事させることができます。	人件費の削減や専門的技術をもった労働力を得ることが可能です。

8. 取り組みに当たっての留意事項

- (1) 業務を細分化することにより、アウトソーシングが可能とならないかを検討します。
- (2) 効果・効率を高めるため、共通・類似業務の集約や一連のプロセスをまとめ、横断的・包括的なアウトソーシングを検討します。
- (3) 民間でも同種のサービスが提供されている業務については、民営化も含めて検討します。

9. アウトソーシング先の選定等

- (1) アウトソーシング先の選定にあたっては、競争原理、公平性、透明性、適格性を確保します。
- (2) 業務内容に応じて、プロポーザル方式など価格以外の要素も評価の対象とする選定方法を検討します。
- (3) 明確な積算根拠に基いた委託料を算出するとともに、委託内容の精査を行い、経費の縮減に努めます。

10. 適正管理

- (1) 契約書、仕様書、報告書、指示書等により委託内容、指示事項を明確にし、厳正に業務執行の管理・点検・指示指導を行います。
- (2) 業務完了後、経済的効果、サービスの向上など、効果や実施にあたっての留意事項について事後評価を行い、見直しや改善に努めます。
- (3) 個人情報保護をはじめとして守秘義務を課すものについては、契約や協定において明確に規定します。