

横手市アウトソーシングに関する指針

平成 25 年 6 月

横手市

はじめに

横手市では、平成17年の合併時より、肥大化した組織のスリム化や厳しい財政状況からの脱却を目指すとともに、総合計画に掲げられた「豊かな自然 豊かな心 夢あふれる田園都市」という新市の将来像を実現するために、平成18年9月に「横手市行財政改革大綱」を、平成23年4月には「第2次横手市行財政改革大綱」を策定し、行財政改革に取り組んでいる。しかし、本市を取り巻く社会経済情勢は依然として厳しい状況であることから、これまで以上の改革が求められている。

この指針は、「横手市第2次行財政改革大綱」に基づき、効果的にアウトソーシングを推進するための基本的な考え方や手法等を明らかにすることを目的に策定するものである。

1. アウトソーシングの目的

- (1) 行政サービスの充実・住民満足度の向上を目指すとともに、行政コストの縮減、事務処理の効率化の観点からアウトソーシングを導入する。
- (2) 行政組織のスリム化を積極的に推進するため、行政の責任を明確にしたうえで、「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、民間の専門性を活用しながら積極的にアウトソーシングを導入する。
- (3) 市民協働のまちづくりを推進するため、NPO・ボランティアやまちづくり団体なども公共サービスの新たな担い手と位置づけ、その特性を活かしたアウトソーシングを導入する。

2. アウトソーシングの定義

アウトソーシングとは、外部に知識や技術などの資源を求める取り組みのことであり、具体的にはより効果的、効率的に行政サービスの提供や行政運営を行うため、業務の一部、または全部を外部に委ねることをいう。

3. アウトソーシングを推進すべき業務の選定

「民間でできることは民間に委ねる」を基本原則として、本来的に行政が担うべき業務を除く全業務を検討の対象とするが、業務内容や予測される効果からアウトソーシングに適した業務を選定する。(アウトソーシングに適した業務の具体的な例は巻末【別表】に示す)

《行政が担うべき業務》

- (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
- (2) 許認可等の公権力の行使にあたるもの
- (3) 政策・施策等の企画立案・調整・決定などのうち、行政自らが実施すべきもの
- (4) 公正性や公平性の確保、個人情報保護が特に必要であり、行政自らが実施すべきもの

4. アウトソーシング導入の判断

- (1) アウトソーシングの導入にあたっては、実施効果を十分に検証し、行政内部で蓄積してきた知識・技術・ノウハウの継承や人材育成のあり方なども踏まえ、総合的に判断する。
 - ① 市民サービス品質の検証
市民ニーズに柔軟に対応し、サービスの維持・向上が図られるかどうかを検証する。
 - ② 市民との協働の検証
市民の自主意識の醸成と自治意識の高揚につながるかどうかを検証する。
 - ③ 経費の検証
人件費、事業費等の経費が削減できるかどうかを検証する。
 - ④ 効率性の検証
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を検証する。
 - ⑤ 適法性の検証
法令等に違反しないかを検証する。
- (2) アウトソーシング導入にあたっては下記の項目に留意し、導入を検討する。
 - 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されないかを検討する。
 - ② より効果・効率を高めるため、各部署間の共通・類似業務の集約や一連のプロセスを含める横断的・包括的なアウトソーシングを検討する。
 - ③ 他自治体の動向に留意し、アウトソーシングが可能と考えられる事業については積極的に検討する。
 - ④ 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する。

5. アウトソーシングの手法の検討

アウトソーシングが可能な業務については、どのような手法が適切かを業務の内容や手法の特性に応じて検討する。

【民営化】

市が実施している事務事業の全部または一部を実施主体に移行することをいい、民間の専門知識や経営能力、技術等を活用することにより、市民サービスの向上や効率化が期待できる。

【指定管理者制度】

市が設置する公の施設（住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設）について、その管理運営を市が指定する民間事業者等に行なわせる制度。民間事業者等の手法を活用することにより、利用者に対するサービスの向上や管理に要する経費の削減が期待できる。

【業務委託】

市の事務事業を市が直接実施するのではなく、その全部または一部を民間企業や外部の団体、個人等に委託するもの。

【市場化テスト】

公共サービスについて、官と民が対等の立場で公共サービスの運営について質と価格を競争入札方式により競い合う制度で、公共サービスの質の維持向上や経費の削減を図ることを目的としているもの。

【PFI（プライベート・ファイナンス・イニシアティブ）】

公共施設等の建設、維持管理、運営等に民間の資金、経営能力及び技術的能力を生かし、自治体が直接実施するよりも、効率的かつ効果的に施設整備や公共サービス提供を行おうとするもの。

【人材派遣の活用】

人材派遣は、労働者派遣法に基づき労働者派遣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もの。補完的な業務のアウトソーシングにあたっては、臨時職員等を直接雇用するより人材派遣を活用するほうが、専門的な知識や技術を生かし、より質の高いサービスの提供や、コストの削減など効果的・効率的な業務執行が図られるため、業務内容やその期間、指揮命令等を勘案して推進する。

6. アウトソーシング実施にあたっての留意事項

アウトソーシングの実施にあたっては、社会情勢、市民ニーズを的確に把握し、適法性、効率性、サービスの質と安定提供、行政責任の確保などの観点から、問題点や懸念されるリスクを十分に検討するとともに、下記の事項に留意して実施する。

- (1) サービスの提供が長期的かつ安定的に提供されること。
- (2) 市の指揮・監督が担保され、市と相手方の責任分担を明確にすること。
- (3) 個人情報保護など、守秘義務が確保されること。
- (4) 利害に関する情報が適正に管理されること。
- (5) 一連の行為に関して公平・透明性が確保されること。

7. 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、適格性を確保すること。
- (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すること。
- (3) 明確な積算根拠に基づき委託料を算定するとともに、経済環境に留意し委託内容の精査を行い、経費の縮減に努めること。

8. 市民団体との協働

アウトソーシングにより市の事務事業をコミュニティ組織やNPO、ボランティア団体などの市民団体等が担うことは、市民自らが行政運営に参加することによる「協働によるまちづくり」に資することになる。市民団体等をアウトソーシングの相手先として民間企業等と同等に位置づけ下記の点に留意しながら、効果的にアウトソーシングを推進する。

- 市民団体等の活動、実績、能力の把握に努め、市からも可能な限り情報提供を行うなど、常に連携、協力を行うことにより積極的に協働の可能性を検討する。
- 市民団体等に業務の委託を行う場合、単に「安価な委託先」と捉えることはせず、また、団体の支援を目的とした委託は行わない。

9. アウトソーシング業務の評価・検証

- (1) 契約書、仕様書、報告書、指示書等により業務委託、指示事項を明確にし、厳正に業務執行の管理・点検・検収を行うこと。
- (2) 業務完了後などに、経済的効果、サービスの向上など効果や実施の際の留意事項について評価を行い、見直しや改善に努めること。

10. 部局の責務

- (1) 毎年度、事務事業を点検し、アウトソーシングの積極的な推進を行なうこと。
- (2) 実施にあたっては、具体的な課題整理と準備作業、時期等を明確にした実施計画を策定するとともに、市民生活に密接に関わる分野については、情報公開を推進するとともに説明責任の履行に努めること。
- (3) 規制緩和など法制度の改正及び社会経済情勢の変化に留意し、状況に応じて指針の見直しを行うこと。

《別表》

業務の種類	例
定型的業務	<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 ■ 定型的な調査・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 ■ 文書の収受・発送業務 ■ 備品等の調達業務 ■ 福利厚生業務
専門的業務	<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） ■ 用地買収等関連事務（移転登記等） ■ 調査研究・分析・検定業務 ■ 情報化関連業務（システム構築、電算システム運用管理、ネットワーク管理） ■ 健康診断
企画運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ■ 広報紙、啓発パンフレットの製作 ■ 各種イベント企画全般 ■ 研修、講座等開催業務
施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ■ 庁舎等の維持管理業務 ■ 機械設備の保守点検・修理
現業的業務	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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