

北海道市場化テスト

北海道

人口：5,571,770人

面積：83,456.38km²

担当部署：行政改革課

概要

公共サービスの質の維持向上と行政運営の効率化、さらには地域経済の活性化にも寄与するものとして、民間の提案を受けて、道の業務を幅広く民間に開放していく「北海道市場化テスト」の取組を実施。

選定理由

(総務省コメント)

北海道は、都道府県の中でも、積極的に市場化テストを活用しており、導入事例が多い。また、ホームページにおいて、民間委託が望ましい業務や直営で実施する業務について掲載をしており、民間企業等が民間開放を提案しやすい環境づくりを行うとともに、受けた提案について一つ一つ検討し、その結果を公表している。

さらに、市場化テストを導入するだけでなく、その後の効果についてもモニタリングを行う予定をしているなどフォローアップについても考慮している点を評価し、選定した。

背景

これまで道が担ってきた公共サービスについて、民間との役割分担の明確化と協働の視点から見直し、新しい公共空間の形成による道民サービスの向上や行政運営の一層の効率化を図ることとし、平成18年2月、民間開放推進計画を策定。その一環として、民間の提案を受けて道の業務を幅広く民間に開放していく「北海道市場化テスト」を導入した。

具体的内容

平成19年度には、民間の提案を受け、モデル事業として、「特定疾患等医療受給者証の申請に係る審査等業務」、「農業試験場における技能労務業務」をモデル事業として民間委託を実施した。

平成20年度は、「庁舎の受付案内業務（別館庁舎）」、「法人二税に係る申告書発送業務」、「旅券発給申請受付等業務」、「道路パトロール業務」について、民間競争入札を実施し、委託を開始した。

対象業務については、有識者からなる「北海道市場化テスト監理委員会」の意見を踏まえ、以下の4項目などに考慮し、選定している。

- ① 民間提案を踏まえて新たに民間開放する業務であること
- ② 公共サービスの質の維持向上と業務の効率化・コスト削減が図られること
- ③ 民間開放後、公共サービスの質が低下しないよう注視する必要があるもの
- ④ 他都府県等が実施済みのもものは、早急に民間開放を実施すべきであること

■平成19年度

事業名	業務内容	期間	選定方法
特定疾患等医療受給者証の申請に係る審査等業務	・特定疾患等医療受給者証の申請に係る審査業務 ・特定疾患等の療養費に係る償還払い業務	⑱単年度 ⑳単年度	一般競争入札
農業試験場における技能労務業務	ほ場管理業務 ほ場の耕起、播種、施肥、堆肥散布、防除、除草、収穫、運搬等の農作業等	⑱単年度 ⑳3年	一般競争入札
	家畜飼養管理業務 ・牧草等サイレージ調製、石拾い、牧草の刈取、運搬、サイロへの詰込 ・堆肥、運搬・調製、畜舎堆肥盤から集中堆肥舎への運搬、堆肥舎での攪拌	⑱単年度 ⑳単年度	

■平成20年度

事業名	業務内容	期間	選定方法
庁舎の受付案内業務	別館庁舎1階の受付における案内、問い合わせ対応、電話受付の業務	⑳単年度	一般競争入札
法人二税に係る申告書発送業務	札幌道税事務所における法人道民税及び法人事業税の申告書等の封入、收受、情報入力業務	⑳単年度	一般競争入札
旅券発給申請受付等業務	パスポートセンターにおける旅券の申請、受付、交付などの窓口業務	⑳2年	総合評価落札方式 一般競争入札
道路パトロール業務	各土木現業所管内道路管理パトロール	⑳単年度	一般競争入札等

取組中の課題・問題点

■ 業務熟達度の不足

- ・業務水準の維持・向上を図る観点から、当該事務ごとに基礎的な知識も必要（医療受給者証）。
- ・入力誤りを修正するため、処理結果の全件再チェックが必要で手間がかかる（法人二税）。
- ・円滑な事務処理のためには、税の知識、端末機の操作技術の習得が必要だが、それには時間がかかる（法人二税）。

工夫点

■ 事務処理マニュアルの充実（医療受給者証、法人二税）

民間委託後も円滑に事務処理が行われるよう、事務処理マニュアルを充実。

■ 複数年（3年）契約（ほ場管理、医療受給者証、法人二税）

委託した業務が継続して円滑に行われるよう、複数年契約とした。

■ 公募要項への必要処理能力、研修実施の義務づけの明記（法人二税）

予め公募要項に業務受注に当たって要求される処理能力、研修の実施の義務づけを明記するなど、提供されるサービスの質の維持を図った。

効果

市場化テストの各対象業務について、コスト及び人員数の両面において、削減効果が見られた。

■平成19年度 モデル事業実施の効果等 (単位：百万円)

事業名	削減人員	①⑨予算要求額 (概算) ~a	①⑨人件費等相当額 (概算) ~b	削減額 (b-a)
特定疾患等医療受給者証の申請に係る審査等業務	5名	15	20	5
農業試験場における技能労務業務	32名	168	231	63
合計	37名	183	251	68

■平成20年度 対象業務の効果 (単位：百万円)

事業名	削減人員	①⑨予算要求額 (概算) ~a	①⑨人件費等相当額 (概算) ~b	削減額 (b-a)
庁舎の受付案内	1名	0	5	5
法人二税に係る申告書発送業務	5名	27	38	11
旅券発給申請受付等業務	4名	15	16	1
道路パトロール業務	216名	1,412	2,347	935
合計	226名	1,454	2,406	952

住民（職員）の反応・評価

旅券の日曜交付の実施により、利用者の利便性、サービスの質がアップ。旅券の取得は、申請は代理人でも可能だが、受け取りは旅券名義本人が行かなければならないので、平日仕事を休んで旅券の交付を受けなければならなかったところ、日曜日にも旅券の交付を受けることができ、仕事を休む必要がなくなった。

フォローアップ

- 公共サービスの質の維持、向上も評価対象とする総合評価落札方式などによる請負委託を拡大することによって、サービスの維持、向上とコスト削減の両立を図っていく。
- 事務事業評価において、類似業務の集約、一元化を図った上で、まとまった単位での民間開放の検討を進めていく。

今後の課題

- 職員が行うべきコア業務と民間開放事務との線引き、切り出しが難しい。
- 公共サービスの質の維持、向上とコスト削減の調和を図るために工夫が必要。
- 単一の業務だけでは、受注する企業側にとってビジネスとして成立する事務量に達しないため、類似業務の集約、一元化を図ることが必要となっている。

今後取り組む自治体に向けた助言

類似業務の集約一元化という事務事業の見直しと連動させながら、民間開放を進めていくべき。

アドレス

<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/sm/gkk/markettesting.htm>