



# 地方自治のあり方探る

## 受注者のスキルアップ必要



公共サービスに関して、道民サービスの向上や行政運営の効率化を図るために民間の提案を受け、外部委託を行う「北海道版市場化テスト」を実施。これまで、旅券の交付などを対象に行ったが、「コスト削減や利用者の利便性アップが図れた反面、受注業者の熟練度が不十分なことなどによる課題が残るものもあった。今後、公募要項に、必要処理能力や研修実施の義務付けを明記するほか、マニュアルを充実させることなど、サービスの質の維持・向上のための措置が必要と考えられた。

真に必要な事業の精査を行った上で、直営するか、市場化テスト、指定管理者制度などの民間開放を行うかを検討することが大切だ。

北海道総務部行政改革局  
行政改革課 主査 池田 和明氏

「北海道版市場化テストの現状」

## 施設の利便性が向上



指定管理者制度導入施設において、利用者のニーズを把握し、市民サービスの向上と管理運営の改善を図る目的で、満足度調査を実施した。「満足度」と併せて、利用者施設に対してどんなことを重視しているかの「大切さも調査した。「大切さ」が高いのに「満足度」が低く出た項目はサービスの改善を図り、「大切さ」が低い項目には資源配分の優先順位を見直した。利用者のニーズを反映して施設の利用区分の変更や予約方法を改善することで利便性が向上した事例もあった。

今後は得られた結果を踏まえ、制度の改善に加え、職員の熟練を積み重ねながら適切な施設運営を図り、サービスの向上を目指していきたい。

東京都八王子市総合政策部  
政策審議室 主査 青木 和宏氏

「指定管理者制度導入施設での利用者満足度調査」

## 業務の無駄をそぎ落とす



高浜市の財政状況は比較的安定しており、余力のあることから、構造改革に着手した。TPS（トヨタ生産方式）による業務改善を行い、残業時間縮減などあらゆる無駄をなくすよう努めた。行政の肥大化を防止するためにも、業務をそぎ落とすことが必要と考えられる。

高浜市の民間提案型業務改善制度では、市が実施している業務を企業や団体に委託し、質の高い公共サービスの提供とスリムで効率的な市役所を目指した。民間から提案を募り、実施可能なものは新年度事業として実施した。公務員は石橋を叩いて渡る傾向がある。今後は半歩でも早く業務を執りおこなう姿勢が求められる。

愛知県高浜市地域協働部  
地域政策グループ主幹 芝田 啓二氏

「民間提案型業務改善制度」

## SLAの導入で満足度向上



電子入札（見積）システムは、物件の見積もり合わせなど庶務事務の軽減を図るために取り入れたが、システムにおけるサービスの品質の維持と向上が課題であったため、サービスレベル協定（SLA）を導入した。サービスの品質レベルを明確に規定し、保証項目の基準値を下回った場合、ペナルティとして委託料の減額を行うのが特徴だ。

導入後、アンケートでの評価結果によると、利用者満足度は向上したが、減点回避という事業者の消極的な発想が懸念されており、プラス評価制度の導入も検討の余地がある。今後、SLAの導入に当たっては、サービスレベルの基準や評価方法の検討を行い、調達仕様書に盛り込むことが必要である。

三重県出納局出納総務室  
財務電算グループ主査 矢田 雅近氏

「電子入札システムにおけるサービスレベル協定の運用」



行政改革とは公共サービスを提供を行う自治体に、民間企業の経営手法を導入することを意味する。官の公共性と民の効率性とを同時に実現することをPPPと呼び、一つの事例として刑務所が挙げられる。以前は受刑者の指導は公務員が行っていたが、官が枠組みを民の意向を反映しない決めていた。内容や手法、規模が官の発想で決まる弊害がある。スタート時点で自分が常に正しいと思わないことが大切である。

### 基調講演

#### 「前向きな行革へ——PPPの可能性と課題——」

東洋大学経済学部教授 根本 祐二氏

「地方行革セミナー in 富山」地方自治をともに考える」は一月二十六日、富山市の県民共生センターで開かれた。講演や全国の自治体の事例発表が行われ、参加者がこれからの地方自治のあり方を探った。総務省主権、北日本新聞社、全国地方新聞社連合会など後援。県や市町村の職員、議員ら二百八十五人が参加した。佐村知子総務省大臣官房審議官と荻澤滋県経営管理部長があいさつ。東洋大学経済学部の根本祐二教授が基調講演した。地方行革の状況説明として、総務省と富山県が報告したほか、自治体担当者による事例発表も行われた。閉会後の意見交換会では、出演者と参加者が自由に意見を交わした。

## 官民の目標 同時達成

民間からの提案が少ないことも懸念されている。提案後の採択は行政の恣意性に任せられているため、採択可能性が不明で、ライバルに仕事を与えるだけという最悪の結果も想定されることなどが原因として挙げられる。

国内外でのPPPの特徴的な例として、我孫子市は行政が判断の余地を狭くすることなく、すべての事業を対象に、自分が市役所に代わってサービスできると思う団体や民間が提案できる仕組みがある。市川市の「1%市民団体支援制度」は、市民が指定する団体に、その市民の支払う住民税の一部を自動的に助成金として支給している。

米国サンディ・スプリングス市は、包括民間委託方式を採用。市は市長と市職員四人委託先民間企業百三十五人から構成され、市庁舎は民間ビルを利用。結果的に予算支出や固定資産税率が半減した一方、市民満足度は九十八%に上った。同様の動きが周辺の州にも波及しているようだ。官民の意識には、依然としてかなりのギャップがある。潜在的な市場を開花させるためには、互いの行動原理を理解する人材の育成が必要だと言える。

### 富山県の行革の取組状況説明

県経営管理部人事課 山本 公生氏  
行政改革・経営班長



### さらなる民間との連携・協働を

富山県では、総定員の見直し（五年間で一般行政職員十・三割減）や職員給与の臨時的減額など、歳出削減を積極的に推進してきた。公の施設の指定管理者制度も平成十八年から運営を開始。従前に比べ県負担額を削減し、協働事業として「とやま夢」NPO協働事業」では、県政の課題にそった企画をNPOから募集し、協働事業として期間、引き続き県職員を派遣するなど、円滑な引継ぎに努めた。

「とやま夢」NPO協働事業」では、県政の課題にそった企画をNPOから募集し、協働事業として期間、引き続き県職員を派遣するなど、円滑な引継ぎに努めた。

### 地方行革の状況説明

総務省自治行政局 新田 一郎氏  
行政体制整備室課長補佐



### 信用失われない改革を

全国の地方公共団体で集約改革プランを策定し、行政改革に取り組んでいる。一般歳出は、この十年で国の二・八兆円増に対し、地方は七・六兆円の減である。地方公務員数は、平成六割以上の団体が独自の給与カットを実施している。民間委託も進んでおり、指定管理者制度の導入率は都道府県で約六十二%、指定都市で約五十三%である。市場化テストも百三十

七団体が導入済みまたは検討中である。また、財政健全化法の全面施行を控え、資産・債務状況の把握など、公会計改革を進めている。総務省は今後も地方行革の理解を深めるべく努力していくが、一部の地方公共団体による不正経理や談合などの不祥事が水を差すケースもあった。今後は住民の信用を失わないよう、改革を進めていくことが期待されている。