

公共サービスパートナー制度

北海道芽室町

人口：18,930 人

面積：513.91 km²

取組の概要

これまで行政が担ってきた公共サービスを、町民の皆さんで構成する団体に有償のボランティアで担っていただく「公共サービスパートナー制度」を平成 17 年度から実施している。

取組の紹介

1 取組の背景

- ・ 税収や交付税が減少し、職員数が減少しても公共サービスを更に向上させ、少子高齢社会に十分対応することのできる「持続可能で自立するまち」を構築するため、町民が自ら主体となって町政運営に参画し、活力と魅力に満ちたまちづくりを進めるために、「公共サービスパートナー制度」を導入した。

2 取組の具体的内容

○ 実施業務及び受託件数（平成 18 年度）

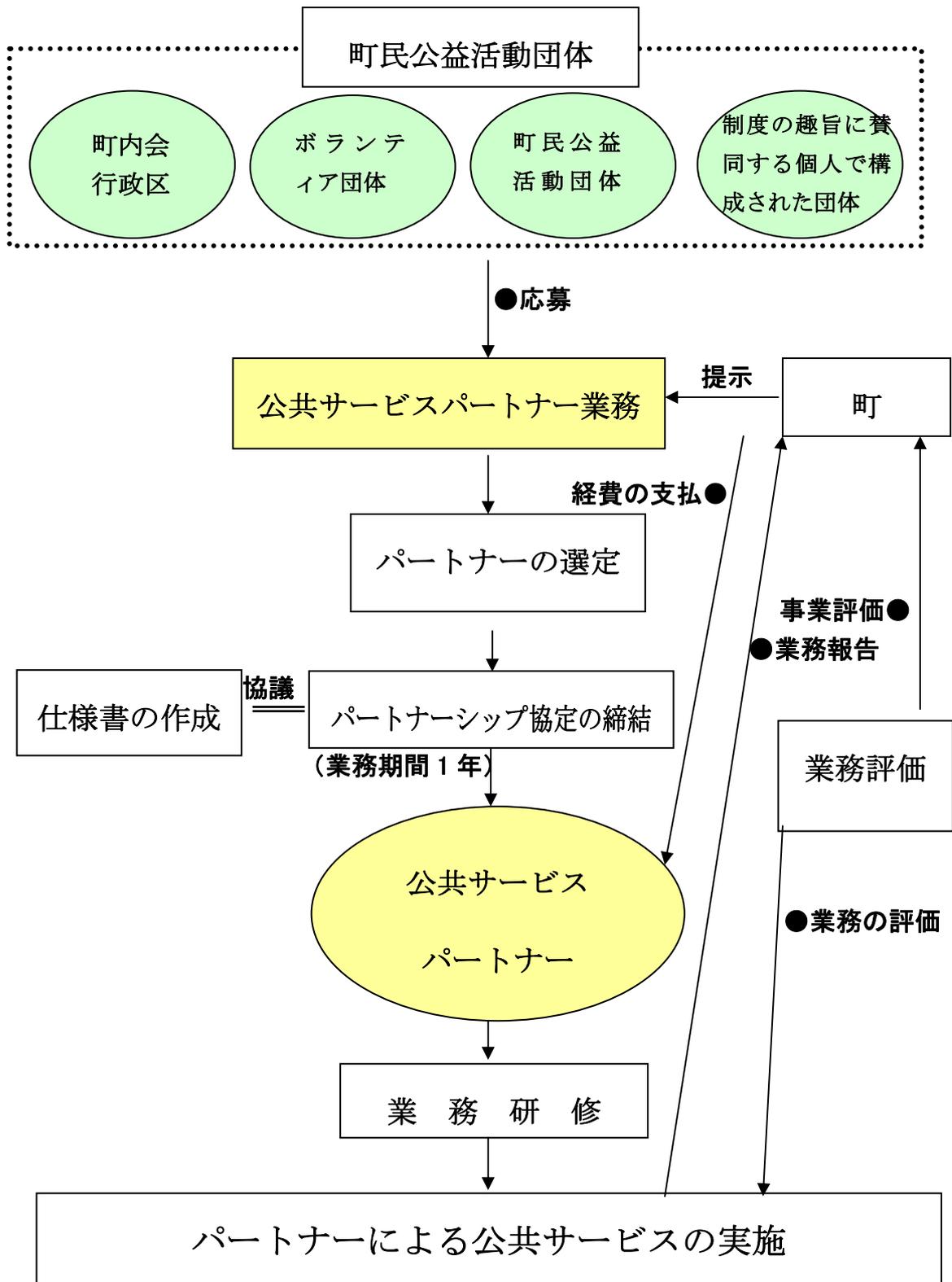
[地縁団体が担っている業務]

- ・ 広報誌配布業務(町内会加入者) 52 件
- ・ 市街地道路路面清掃 35 件
- ・ 農村道路路肩草刈業務 10 件
- ・ 農村道路人力草刈業務 6 件
- ・ 街区公園維持管理業務 14 件
- ・ 公営住宅周辺草刈業務 3 件

[町民による活動団体が担っている業務]

- ・ 霊園草刈業務 1 件
- ・ 広報誌配布業務(町内会未加入者) 1 件
- ・ 総合案内窓口業務 1 件
- ・ 期日前投票受付事務 1 件

○ 公共サービスパートナー制度の仕組み



○ 町民公益活動団体とは・・・

町民公益活動とは、町民が主に町の区域内で、自発的・自立的に行う営利を目的としない社会貢献活動のことをいう。(社会貢献活動とは、活動の利益が専ら特定の個人や法人その他の団体のためではなく、不特定かつ多数の者の利益に資するための活動をいう。)

町民公益活動団体は、このような活動を行っている次のいずれかに該当する団体をいう。

- (1) 町民公益活動を行うことを主たる目的として、現に活動を行っている団体
- (2) この要綱の趣旨に賛同する個人によって構成される団体

○ 公共サービスパートナー制度の仕組み

公共サービスパートナー制度は、「芽室町自主・自立推進プラン」を具体的に実践するもので、現在町が行っている業務を町民やNPO（民間非営利組織）をはじめとする各種団体に担っていただき、町と町民との協力による行政運営を具体的に実践するものである。

町では、パートナーが提供するサービスの対価として、「町税」の一部を町民に還元することにより、町民全体が活力のある持続可能で少ない費用・きめ細かなサービス提供の芽室町を確立する。

パートナーが担う業務は、町民生活に直結した公務であり、サービスを受ける町民に不安を与えぬよう研修の機会を設けるとともに、プライバシーの保護や守秘義務等の一定の義務を協定で課している。

○ 公共サービスパートナーとして活動するためには

町民活動を行おうとする団体は、町長に申請書を提出し、あらかじめ団体登録申請を行う。

個人の場合は、あらかじめ「予備登録申請」を行い、グループ化を支援している。

町が業務の内容等を提示する。

パートナー業務を希望する団体は、企画提案書を提出する。

パートナーの選定にあたっては、企画提案等により選定する。

パートナーと町は、相互に協議して仕様書を作成し、公共サービスパートナーシップ協定を締結する。

○ 公共サービスパートナーの役割

公共サービスパートナーが行う業務は、公共サービスである。

町民の皆さんの安心や信頼が得られ、公共サービスパートナーの活動が町民に理解されるよう、次の役割と責任をもって遂行することが大切である。

- (1) 町民の視点に立って、幅広い町民の意見や要望に耳を傾ける。
- (2) 積極的に企画提案をする。
- (3) 町民活動の必要性を周知する。
- (4) 業務終了後、効果と課題を整理して報告する。

○ 公共サービスパートナーの一定の義務

公共サービスパートナー及びその構成員は、サービスを受ける町民から安心と信頼を得るために、いくつかの義務がある。

- (1) 法令・条例に従い、芽室町公共サービス運営推進要綱及び公共サービスパートナーシップ協定に定める事項を守る義務。
- (2) 町民の公務に対する信用を傷つけるような行為をしてはならない。
- (3) 業務の遂行上知り得た秘密を漏らしてはいけない。パートナーシップ協定期間終了後も同様とする。
- (4) 業務に関して知り得た個人、法人等に関する情報を、みだりに他人に知らせ、また業務以外の目的に利用してはならない。パートナーシップ協定期間終了後も同様とする。

○ 公共サービスパートナー評価機関

【目的】

公共サービスパートナーによる町民活動を効果的に推進するため、協定した業務の検証と改善を図る目的で評価業務を第三者機関である業務評価委員会に委ね、公共サービスの質の確保に努める。

【活動内容】

- (1) 公共サービスパートナーに委託した業務結果に対する評価に関すること
- (2) 町民協働業務の選定に対する評価に関すること
- (3) 公共サービスパートナー制度設計に係る検証に関すること

【構成員】

町民5名

【報酬】

なし

3 取組の効果

- ・ 地縁団体を想定した業務に、町民活動団体の応募が増えてきた。
- ・ 他の市町村から制度の問い合わせがある。
- ・ 受託団体から次のような業務改善提案が出されている。
 - 受付番号札の設置
小さい町であることから、受付番号札は設置していなかったが、転入・転出届の多い時期の混乱を防止するため、受付番号札を常設した。

➤ ロビー環境の改善

ロビーの空きスペースを町民向け展示コーナーとして使用していたが、来場者向け休憩場所として解放した。来場者の多い時期は、臨時の休憩椅子の設置も行っている。

また、町民が多く利用する係には、案内表札を色分けすることで、色と文字による案内を行っている。

➤ 街区公園の設備の配置換え

遊具、芝生及び樹木の設置・撤去を活動団体（地域の町内会）の意向に合わせ実施している。

4 取組中の課題・問題点

- ・ 業務受託の手續や書類作成を苦手とする団体が多く、受託を敬遠する団体があることから、手續や書類作成の簡素化を進めていく。
- ・ 行政の業務を下請けさせられている意識を持っている団体があることから、事業の提案説明を十分に行っていく。

5 住民の反応・評価

- ・ 街区公園の管理など、業者受託から町民受託に変わって苦情が少なくなった。
- ・ 町民一人ひとりの状況に合わせた気配りに評価をいただいている。
（「窓口手続きの間赤ちゃんを預かる」「お年寄りに椅子を差し出す」など）

6 今後の課題

- ・ 行政が担ってきた業務の中から、毎年公共サービスパートナーに移行する業務の募集を行っていく。
→ 行政内部に業務を移行することへの抵抗感が残っていることから、担当部署から提供可能な業務と思われる事業について「移行することが不可能な理由」の提出を受け、理由のないものは移行可能業務とし、理由のあるものは、移行するか否かの協議を行っている。
- ・ 行政の下請けとの指摘もあるが、行政のスリム化を進める方法として、継続していきたい。

7 今後取り組む自治体に向けた助言

- ・ 本町が実施している「公共サービスパートナー制度」は、埼玉県志木市が実施している「行政パートナー制度」を参考にしています。
- ・ 志木市は、施設管理等を中心に行っていますが、本町の施設管理は指定管理者制度で実施していることから、対象業務が異なっています。
- ・ 志木市の「行政パートナー制度」も参考にしてください。

担当部署：総務部企画財政課