

「提案型公共サービス改善制度」（協働化テスト）

佐賀県

人口：868,562 人

面積：2,439.58 km²

取組の概要

県の全業務（警察、県立学校の業務を除く）の内容を公表し、県民満足度を高めるために最もふさわしい担い手は誰かなどについて、民間企業や市民社会組織等と広く意見交換を行い、公共サービスの担い手の多様化を図っていくもの。

取組の紹介

1 取組の背景

- ・ 近年、民間企業や市民社会組織（以下「CSO」^{※1}という。）等による福祉、環境及び街づくり等様々な公共サービス分野での活動が盛んになっている
- ・ 一方、少子化対策や子供の安全確保など行政に対するニーズは益々多様化している
- ・ このような社会情勢の変化に的確に対応するためには、行政のみが公共サービスを担うのではなく、行政と民間企業、CSO、大学等がそれぞれの得意とするところを持ち寄り、公共サービスの提供に関する新たな役割分担を構築し、多元的な主体によって公共サービスを担う必要がある
- ・ また、多様化・高度化している県民の方のニーズや新たな行政課題に対応して、県民の皆様の満足度を高めることができるように時代にあった新しい佐賀県庁づくり「県庁改進黨」に取り組んでおり、その「基本理念」、「最終目標」を次のとおりとしている
 - ✓ 県政の基本理念：オープン、現場、県民協働
 - ✓ 県政の最終目標：県民満足度を高める

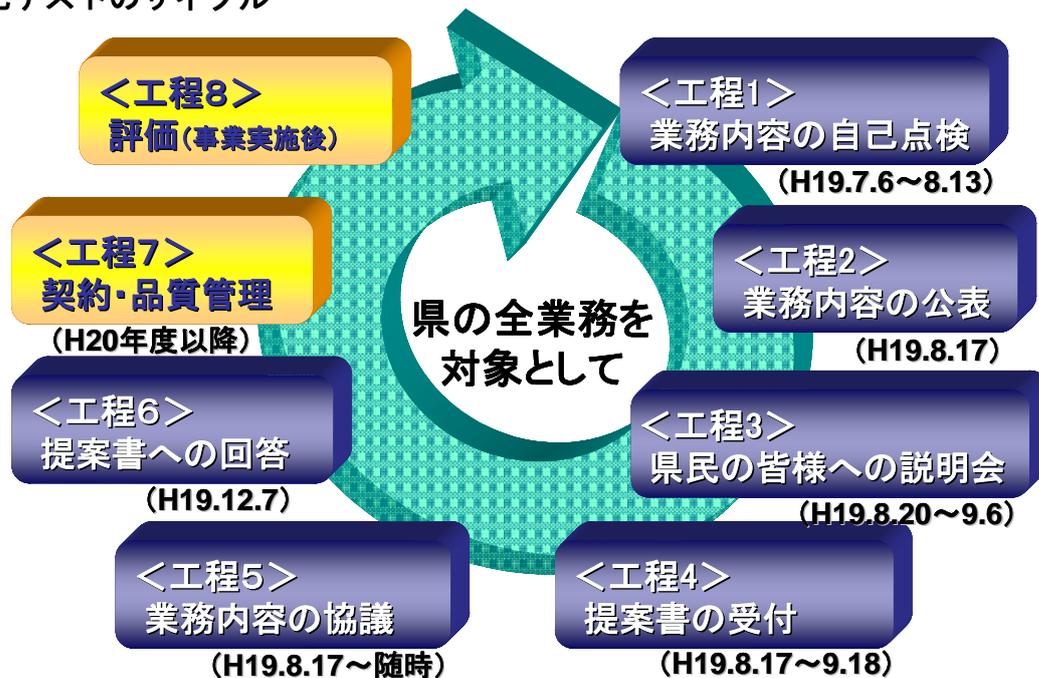
^{※1} CSOとはCivil Society Organizations（市民社会組織）の略であり、佐賀県ではNPO法人、市民活動・ボランティア団体（以上志縁組織）に限らず、自治会・町内会、婦人会、老人会、PTA（以上地縁組織）といった組織・団体も含めて「CSO」と呼称している。

2 取組の具体的内容

佐賀県が提供する公共サービスに対する県民満足度の向上を図るため、県の全業務（警察及び県立学校を除く。）の内容を公表し、民間企業、CSO等から業務の担い手としての提案を募り、県と提案者とが対話を重ねて公共サービスの担い手の多様化を図る。

具体的な手順は次のとおり。

協働化テストのサイクル



【採択に至るまでの流れ】

上記工程の5～6について、

提案者と関係課との協議結果を受け、関係本部長が採否を判断し、不採択とせざるをえない提案については、知事にその不採択理由を説明する責任を負う。

1 協議における視点

- ・ 県が実施するよりも効果的で質の高いサービスが提供できるか
- ・ 県が実施するよりも効率的で経費の節減につながるサービスを提供できるか
- ・ 提案者の独自の発想や工夫に基づく付加価値があるか
- ・ 県民協働指針（H16.10 策定）に規定する県民協働の推進が図られるか
- ・ 提案者を含み公共サービスを実施する体制等が整備されているか
- ・ 事件・事故を未然に防ぐとともに、事件・事故発生時（(例) 個人情報紛失など）に的確に対応できるか
- ・ 全庁で共通的に発生している業務について集約のうえ、外部委託等検討できないか
- ・ 現在、集約されている業務について、分散することで業務の効率化が図られないか
- ・ 職員自らの業務を含め、包括的かつ長期的に外部委託できないか
- ・ 法令等で民間事業者、CSOなどによるサービスの提供が制限されていないか

- ・ 現状では法令等で制限されていても、法令等所管省庁に対し制限解除の働きかけができないか
- ・ 雇用創出など地域経済への波及効果が期待でき、地域の活性化につながるか

※上記のほか、事業の内容を踏まえて必要な基準がある場合は、適宜追加し協議を行うこととする。

2 判断

(1) 採択

- 県（行政）との協働で実施
 - ・ 区分：協働型委託、補助、事業協力、共催、後援
 - ・ 実施時期：平成 20 年度実施検討、平成 21 年度実施検討
- 県の業務を外部委託で実施
 - ・ 区分：委託新規、委託範囲の拡大、委託先の拡大
 - ・ 実施時期：平成 20 年度実施検討、平成 21 年度実施検討
- CSO・企業・大学等が実施
 - ・ 実施時期：平成 20 年度実施検討、平成 21 年度実施検討

(2) 不採択

- 既に実施中のもの
- 来年度以降事業廃止となったもの
- 事業趣旨が異なるもの
- 担い手がいないもの
- 法令等により、民間事業者、CSOなどによる事業の実施が制限されているもの
- 県民満足度の向上に資する効果又は効率の向上が期待できないもの

- 3 関係本部長が提案に採否を判断し、不採択とせざるをえない提案については、知事にその不採択理由を説明する。

3 取組の効果

- ・ 提案件数（提案者数）と採択件数
 1. H18 提案件数 371 件（59 団体） 採択件数 197 件
 2. H19 提案件数 124 件（42 団体） 採択件数 86 件
- ・ 「公共サービス」の新しい担い手が多数出現
- ・ 民間と行政との多様な協働関係が創出
- ・ 「民間のものさし」による組織横断的な業務改革が始動
- ・ 職員の意識改革（業務領域・プロセスの自主的な見直し、コスト意識）
- ・ 今年度提案、採択した主なもの

① コミュニティビジネスの創出

県が発行している「ビジュアルさが」の原稿（企画・編集・デザイン、完成版下作成等）について専門のCSOへ委託して実施する

② 県民協働の推進

「協働化テスト」の制度見直し、評価等についてCSOと事業協力で実施する

③ 行財政改革につながるもの

- ・ 県の空き施設（空き会議室）の有効活用策として、民間等へ有料で貸し出し、増収対策につなげる
- ・ 郵送業務について、民間事業者のノウハウを活用した郵送費のコスト削減対策について新規に外部委託で実施する（メールダイエットサービス）
- ・ 貸付債権の管理回収業務について、民間の債権回収会社（サービサー）に新規に外部委託で実施する

4 取組中の課題・問題点

- ・ 県民の皆様に分かり易い業務内容の公表
- ・ より多くの県民の皆様の説明会への参加
- ・ 提案者と担当課の一層円滑な協議の実施
- ・ トータルコストを算定する際の人件費の算出方法
- ・ 県民の皆様、県庁職員への制度の目的・趣旨の周知徹底

5 住民（職員）の反応・評価

- ・ 意義のある取組で引き続き実施すべきとの県民の皆様や県庁職員からの評価
- ・ 県民の方々との意見交換会、提案者へのアンケート結果
 - ✓ 県民との協働が取り組みやすいより地域に身近な市町村で「協働化テスト」の実施を望む
 - ✓ 第三者による「協働化テスト」採択案件についての県民満足度評価を実施すべき
 - ✓ 提案募集期間を延長してほしい
 - ✓ 公表内容が膨大で、提案者が容易にターゲットが絞り込めないため、公表内容にメリハリをつけてほしい

6 今後の課題

- ・ 協働化テストの更なるPR
- ・ 協働化テスト提案募集について
 - ✓ 募集期間の延長など検討が必要
 - ✓ 提案者が提案の対象事業をより絞り込み易い情報開示方法の工夫が必要

- ・ 公共サービスの受け手である県民の皆様からの評価手法の確立
- ・ 市町村と連携した取組
- ・ C S O等担い手の育成

7 今後取り組む自治体に向けた助言

- ・ 目的の打ち出し方
(本県の場合、コスト削減を第一目的としたものではなく、県民満足度が高まる
公共サービスの向上を目的としている)

(参考) 当該取組内容の関連ホームページ

<http://www.pref.saga.lg.jp/web/si-kyoudouka.html>

<http://www.pref.saga.lg.jp/web/h18kyoudouka.html>

担当部署：業務改革推進担当