

行政経営の改革を目指したアウトソーシングの推進

高知県

人口：792,419 人

面積：7,105.01 km²

平成18年度事例集、3項 No 1 2 掲載事例

取組の概要

厳しい財政状況の中でも、単に行政コストを削減するだけでなく、県民サービスの質を低下させず、より一層の向上を目指すためには、仕事のやり方を変えることが必要であり、その方法の一つとして、全庁的なアウトソーシングに取り組んでいる。

この取り組みは、平成18年度4月から平成20年4月までの3ヶ年で知事部局の業務の30%（うち、発注者として県に残る業務を1割と換算するため、実際は27% 1,260人役）のアウトソーシング（事業廃止を含む）する数値目標を掲げている。

また、今回の行政経営改革を地域の振興につなげるため、県内に優先して発注することや、県が選考する「地域エージェント」（人材育成等を担うことができる地域の拠点となる団体）にテレワークで業務を発注し、このエージェントから地域の人材に仕事を依頼したうえで、その成果を同エージェントで取りまとめる「地域版アウトソーシング」という取り組みを実施し、地域での独り立ちを促している。

さらには、質の高い県民サービスを提供していくためにも、また、雇用の場を拡大していくためにも、受け皿を育成することが欠かせないことから、アウトソーシングした業務の品質管理や、アウトソーシングの受け皿育成への情報提供や情報交換の場として「アウトソーシング説明会」の開催等に取り組んでいる。

取組の紹介

1 その後の状況

- 平成19年11月にアウトソーシング実施計画（業務の廃止などによるスリム化含む）の見直しを行い、最終的なアウトソーシングの人役の見込みは1,267人役（うちスリム化分が880人役）とした。

- ・ 平成 19 年 4 月から、委託業務の品質の確保と、業務の目的に沿った効果を最大限に発揮させることを目的とした「品質管理ガイドライン」を本格実施した。
- ・ 平成 19 年 3 月から、委託業務に対する事業者の企画面での競い合いと参入意欲を高めることを目的とした「プロポーザル方式の実施に関するガイドライン」を策定した。
- ・ 組織のスリム化をなお一層図りながら、真に必要な公共サービスの維持あるいは向上をさせていくため、複数の所属に共通する業務を横串的に捉え、これをまとめて、さらなるアウトソーシングを進めることにした。

2 前回からの取組効果

○アウトソーシングの成果

- ・ アウトソーシングによる人件費相当の削減効果（予算ベース、理論値）
 - 平成 18 年度 177 百万円
 - 平成 19 年度 194 百万円
- ・ アウトソーシングによる雇用創出
 - 平成 18 年度 140 人規模
 - 平成 19 年度 110 人規模 計 250 人規模
- | |
|--|
| ＊アウトソーシング業務の発注によって、アウトソーシングで削減した職員
の業務量がそのまま民間に移転すると仮定した理論値 |
|--|
- ・ アウトソーシングによる新たな業務の発注
 - 平成 18 年度契約額 76 業務（81 契約）、契約額：777 百万円
 （うち現年分：526 百万円、債務負担分：251 百万円）
 - 平成 19 年度予算額 116 業務、予算額：1,909 百万円
 （うち現年分：980 百万円、債務負担分：929 百万円）
- ・ 地域版アウトソーシングの実施
 - 平成 18 年度予算額 24 業務、予算額：4 百万円（全て現年分）
 - 平成 19 年度予算額 54 業務、予算額：9 百万円（全て現年分）

○アウトソーシングの効果

< 児童福祉施設の調理業務 >

- ・ 委託先は、老人ホームの受注経験があることから栄養面への配慮はもちろんのことバラエティに富んだメニューの開発や、誕生日・クリスマス時の企画提案があり、また、入所者から「おいしい」「満足している」という声も聞かれている。

< 母子保健指導者の研修業務 >

- ・ 委託先は、看護、医療、福祉など多方面において精通しており、研修の質の向上や、受講者の増加につながった。

<農業・農村における男女共同参画研修>

- ・ 委託先であるNPOの持つ専門性や先駆性を生かした企画・運営ができた。

<電話相談業務>

- ・ 対応時間の延長や、専門スタッフによる迅速な対応が可能となった。

<職員住宅の管理業務>

- ・ 入退去管理や修繕要望等の窓口の一元化による迅速な修繕対応と修繕コストの削減を図ることができた。

<福祉施設の調理業務>

- ・ 夕食のタイムリーな提供（17時30分を18時に変更）や、選択食の導入など、入所者のニーズに応じた細やかな対応ができるようになった。

<地域版アウトソーシングの取組>

- ・ 平成18年度に地域エージェントがテレワーカーの発掘及び育成を行い、8事業者が60業務を受注（うち33が県庁業務）し、91名のテレワーカーが仕事に参加した。

○その他（職員への効果）

- ・ 品質管理ガイドラインの本格施行によって、仕事の質の低下や日々の管理手法についての職員の不安を解消することができた（今後は、受託者の成果が適正に評価され、受託者の育成につながることを期待される）。

3 新たな課題・問題点

- ・ 発注者の責任として、契約管理のスキルの向上を図るため、総合的なサポート体制を構築していくことが必要になっている。

[事例]

- ・ 民間事業者から、県の仕様書が分かりにくい（曖昧な表現・記載が無いなど）という声も多いため、仕様書の作成や進捗を管理する能力を上げるための研修を実施し、発注者としてマネジメント能力を高めていくことが課題になっている。
- ・ 受発注者の間で、契約内容に関する理解が異なり、予期し得ない事態が一時的に生じる場合があるため、その都度、不備を補正する対策を講じる必要がある。
- ・ 受発注者ともにコンプライアンス対策を講じていくことが必要。
- ・ 民間の力で県庁の仕事の進め方を変えていくという、新しい形のアウトソーシングの実施にあたって、民間からの提案を積極的に取り入れ、民間の強みが発揮できる仕組みをつくる必要がある。
- ・ 職員の技術力やキャリアの処遇について、十分に議論をしておく必要がある。

4 住民（職員）の反応・評価

○住民等の声

- ・ 児童福祉施設の調理業務では、入所者から「おいしい」「満足している」という声や、バラエティに富んだメニューで「食事が楽しくなった」という声が聞かれている。
- ・ 小動物管理センターの管理運営業務では、地域住民から、時間外の引き取り要請に対して迅速な対応をしたことで「民間ならではの」と好評を得ている。
- ・ 間伐の実施など県民参加型のイベント開催業務では、森林保全ボランティア団体と目的を共有して協働が図られ、地域のボランティア団体の活動が活発化している。
- ・ 地域版アウトソーシングの取り組みでは、参加したテレワーカーから行政の仕事に関わることで、行政や地域への関心及び参画意識が醸成されたという意見が出ている。
- ・ また、テレワークと地域産業とを結びつける活動なども始まっており、個人の意識だけでなく、地域おこしの効果にも発展してきている。

○職員の声

- ・ 調査内容の確認やとりまとめにかかっていた労力を、調査結果の分析など、コア業務に集中することができた（調査業務）。
- ・ 雑務に忙殺されることなく、企画面に力を入れることができるようになるなど、職員の負担を軽減しコア業務に集中できる環境になってきた（職員の研修業務）。
- ・ 事前アンケート結果を企画や運営に盛り込むなど、従来十分対応できていなかった箇所が改善ができた（民間事業者向け説明会の開催業務）。
- ・ 地域版アウトソーシングの取り組みでは、調査の問合せ対応や督促、集計業務の負担が軽減されたうえ、当初想定していなかったことへのプラスの対応などもなされ、品質の向上につながった（市町村への調査及び集計業務）。

5 今後取り組む自治体に向けた助言

○アウトソーシングに取り組む意義を常に意識することが必要

- ・ アウトソーシングの対象となる業務は、県として必要な業務だからこそ、単に廃止するのではなく、外部委託することによってサービスを維持させていこうという取り組みであることを全庁的に理解させ、官民どちらが担った方が住民にとって最もメリットがあるのかということ共有しておくことが重要。
- ・ その上で、県として責任を持ってサービスを提供することには変わりはないが、県職員が最初から最後までの一連の業務に直接携わらないといけないものを改めて考え、限られた人員や予算など経営資源の効率化を行っていくことが重要。

○民間や地域の持つ潜在的な力を引き出す仕組みづくり／行政経営改革を地域の活性化にもつなげていくこと

- ・ 民間のノウハウを活用することで、様々な副次的な効果（下記参照）があることを実感することができれば、官民協働で公共サービスを担っていくという新たな仕事の仕組みにつなげていくことができる。
 - 単なるコスト削減が目的ではなく、地域の振興も目指したアウトソーシングを進めることで、行政サービスの分野にチャレンジする企業や団体が増加している。
 - テレワークの活用により、中山間地域の事業者や、これまで仕事に従事する機会の少なかった障害者や主婦の方が、行政に参画し活躍する場面が生まれている。

(参考) 当該取組内容の関連ホームページ

<http://www.pref.kochi.jp/~gyoukai/index.html>

担当部署：業務改革推進室