

民間提案型業務改善制度

愛知県 高浜市

人口：44,314人

面積：13.00km²

担当部署：地域政策グループ

概要

市が実施している約1,800件の業務を対象に、企業、NPO法人や市民活動団体などから、業務の委託化・民営化に対する提案及び既存業務（委託内容・仕様）の効率化に対する提案を募集。企業、NPO法人や市民活動団体の創意と工夫を反映した業務の委託化、民営化やスリム化により、効率的な市役所と充実した質の高いサービスの提供を目指している。

また、市民の公共サービスに対するニーズを的確に捉え、市民に満足される公共サービスを提供するため、市民から公共サービスニーズに対する提案を募集している。

さらに、市役所の事務事業の必要性の有無及び実施主体（官と民の役割分担）の在り方について検討・見直しのため、事務事業の棚卸しに対する提案を募集し、更なる事務事業のスリム化、効率化に取り組んでいる。

選定理由

（愛知県コメント）

高浜市は、高浜市総合サービス株式会社（市全額出資）による窓口サービス等の委託など、以前から民間委託の推進等、行政改革を先進的・積極的に進めており、県内はもとより県外市町村からの視察が多いなど、多くの自治体に影響を与えている。

背景

本市はこれまで積極的に行政（構造）改革に取り組んでいる。平成7年には、市が全額出資（5,000万円）して高浜市総合サービス株式会社を設立し、窓口サービスや公共施設の管理など、大胆な業務の委託化を推進している。

また、平成16年5月に本市の将来のあり方を検討するため、「高浜市構造改革推進検討委員会」を発足し、構造改革の基本的な考え方である3つのキーワード（「住民力の強化」「財政力の強化」「職員力の強化」）と5つの具体的な方策（「組織構造改革」「アウトソーシング戦略」「地域内分権の推進」「受益と負担の改革」「人事・給与制度改革」）を掲げた高浜市構造改革推進検討委員会報告書（高浜市が目指す「持続可能な自立した基礎自治体」）が平成17年3月に市長に提出された。

さらに、平成17年度より市の業務改善活動に「徹底的なムダ排除」で知られるTPS（トヨタ生産方式）による業務改善を導入した。

これら構造改革（アウトソーシング戦略）とTPSによる業務改善の推進の一環として導入したのが、「民間提案型業務改善制度」である。

具体的内容

【提案の種類】

①業務の委託化・民営化に対する提案

市が実施している業務を企業、NPOや市民活動団体等に委託化・民営化することにより、サービスの質の向上やコスト削減など市が実施するよりも市民にとってプラスになるもの

- ・市内NPO法人によるパソコン初心者向けIT教室の開催
- ・市内NPO法人による防犯灯維持管理業務及び防犯灯施設整備事業の実施

②既存業務（委託内容・仕様）の効率化に対する提案

既存の委託業務の内容や仕様を改善することにより、委託業務の効率化やサービスの質が向上するもの

- ・一部の児童クラブの運営業務をシルバー人材センターへ全面委託
- ・市内公民館窓口での市税預かり制度を実施（市税等に係る収納機会の拡大）

③公共サービスニーズに対する提案

T P Sの「後工程引き取り方式」を参考に、市民等の皆さんが求める公共サービスについての提案をいただき、実現可能なものは、次年度から実施していくもの（使ってもらえる、売れるサービス）

- ・市内小中学校の担当者へホームページやセキュリティーに関するパソコン講習会開催
- ・「まちづくり協議会特派員制度」の導入（地域内分権推進事業に係る職員地区担当制度）
- ・市公用車に警察パトカーのカラーリングを施し、青色防犯灯を設置して防犯パトロールを実施

④事務事業の「棚卸し」に対する提案

事務事業の「棚卸し」（市は廃止、縮小、要改善、民間移譲、現状通り）に対する提案を募集し、更なる事務事業のスリム化、効率化に取り組むもの

- ・該当なし

取組中の課題・問題点

- ・ 制度設計では、地元企業やN P O、市民との協働を想定しており、民間開放や法解釈などを伴うスケールの大きい提案に対応しきれない部分もある。
- ・ 今後も民間開放などを求める様々な提案が予想されるが、それらの提案に迅速・的確に対応するためにも、委託化・民営化に対する考え方をさらに整理しておく必要がある。また、職員の意識改革も求められる。

工夫点

- ① 全庁的な取組とするため、「棚卸しリスト」の作成に当たっては、切り出し事務事業に対する従事割合は、全職員参加型として自らが判断し、記載している点
- ② 本市がこれまで取り組んできた行政改革、構造改革、T P S等の取組を融合させ、さらに民間の力（創意と工夫）を活用した仕組みを構築した点

効果

提案の応募状況

平成18年度	29件（29提案中、15提案が採択）
平成19年度	18件（18提案中、6提案が採択）
平成20年度	6件（6提案中、2提案が採択）

提案の実施状況

平成18年度	15件の採択提案のうち、13提案を実施
平成19年度	6件の採択提案のうち、4提案を実施

提案の実施効果

本制度は、経費削減効果だけを目的にしたものではないが、提案事業の実施によって、平成18年度採択分で約500万円、平成19年度採択分で約160万円の経費削減が図れたと見込んでいる。

住民（職員）の反応・評価

外部からの改善の指摘や提案は、職員の気付きをもたらす。また、提案内容の検討や実施に向けての研究・検討によって、職員の資質は高まり、「職員力」のアップに繋がる。

今後の課題

- ① 本提案制度を有効に機能させていくには、いかに使いこなしていくかがカギとなるが、そのためには、職員が改革・改善といった方向のベクトルをあわせる必要がある。
- ② 提案件数は、平成18年度が29件、平成19年度が18件、平成20年度が6件と減少傾向となっている。

今後、より多くの提案が集まるよう、本提案制度の改善を行う予定である。

今後取り組む自治体に向けた助言

- ① 制度導入にあたっては、提案対象者を例えば、NPO、市民活動団体、町内会等といった対象者に、また、対象事業を地域との協働事業、モデル的な事務事業等に絞り込んで実施する方法もある（目的や実情に応じて判断可能）。
- ② より多くの提案を受付けていくためには、採択された提案を事業実施に結びつけていくことが大事であり、それが市と提案者の信頼関係にも繋がる。