

# 南相馬市における市場化テスト導入可能性調査 報告書

平成22年3月

株式会社 日本経済研究所



## 《目次》

1. 南相馬市における市場化テスト導入に向けた基本的考え方の整理	1
(1) 市場化テスト導入における基本的な考え方	1
(2) 市場化テスト導入により期待される効果	2
2. 対象業務範囲の明確化に係る調査	3
(1) 担当部局からのヒアリング概要	3
(2) 市内外の民間事業者からのヒアリング概要	20
(3) 対象業務における効率化・改善の余地	27
3. 市場化テスト導入計画案の策定	28
(1) 委託可能な業務範囲を明確化	28
(2) 市場化テスト実施スケジュールの検討	33
(3) 手法の検討	35
(4) 合議制機関の検討	37
(5) サービスの質・創意工夫範囲の検討	40
(6) 人員・コストの検討	43
(7) 公共サービスの改革の推進に関する指針等の整理	46
(8) 実施要項（案）	83
4. 他の地方公共団体への応用可能性の示唆	115
(1) 対象業務への市場化テスト導入にあたってのポイントと留意事項	115
(2) 理想的な業務範囲の設定について	118



## 1. 南相馬市における市場化テスト導入に向けた基本的考え方の整理

### (1) 市場化テスト導入における基本的な考え方

南相馬市では、市民ニーズに即した市民納得度を高める行政サービスの提供を図るとともに、成果重視、目的重視の行政経営を推進するため、平成18年度に行政経営計画を策定し、質の高い行政サービスを目指し取り組んでいる。しかし市民のニーズの多様化・複雑化や行政資源の減少により、今後の行政サービスの質の向上及び経費削減を図るための新たな方策が課題になっている。すでに平成19年に策定した指定管理者導入計画に基づき、制度導入が認められる公的施設に順次制度を導入しているが、さらに今後は行政に不足するノウハウや経営資源の外部調達を図るため、指定管理者制度以外の民間活力の導入についても検討することとしている。また行政運営に関しては、戦略的目標管理制度・事務事業評価制度・人事評価制度の導入を図り、総合計画のマネジメントツールとして、一体的に確立し、効果的に構築することを目標としている。

市における以上の行革状況を踏まえ、南相馬市における市場化テスト導入にあたっては、できるだけ幅広い視点から民間活力の検討を行うこととし、市場化テストの導入効果を引き出すために、下記に示す基本的な考え方をもとに検討を進めるものとし、平成20年度に内閣府の市場化テストフィジビリティスタディ調査の適用を受け、市役所業務における市場化テスト導入の検討を行った。

- 公共サービス改革法に規定されている特定公共サービス以外の公共サービスについても市場化テスト導入対象業務として検討する

南相馬市市場化テスト導入検討においては、公共サービス改革法に規定されている、いわゆる窓口6業務に限らず、その他の公共サービスについても幅広く対象業務として検討することで、市における公共サービス全体の質の向上、効率化を図ることが可能である。

- 個別の対象業務ごとに、官民競争入札、民間競争入札のいずれかを判断する

公共サービス改革法では、官民競争入札と民間競争入札の2つの方法があるが、対象業務内容、導入目的、参画事業者の有無等によって、何れの方法が適しているかについては、一様に判断出来るものではない。そのため、南相馬市における市場化テスト導入においては、個別の対象業務に適した方法を採用する。

- 幅広い民間活力の導入の観点から、市場化テスト対象外の業務についても、包括的民間委託、指定管理者制度、PFI等の検討を行う

最終的に当該業務が市場化テスト導入に適していないという判断に至った場合においても、当該業務自体は業務内容の見直し余地や民間活力活用の余地等が見出せる業務であり、市場化テスト以外の手法導入の可能性はあることから、行財政改革の一端を担うものとして、引き続き検討を進めることが望ましい。

この結果、窓口関連業務、市営住宅関連業務、納税勧奨等業務についての導入可能性が見出されたことから、これら3業務についての市場化テスト導入について具体的な検討を行うものである。

## (2) 市場化テスト導入により期待される効果

3業務について市場化テスト導入により期待される効果は、市民サービスの向上、行政業務の効率化が考えられる。具体的には、各業務について以下の事柄が考えられる。

図表 市場化テストの導入により期待される効果等

対象業務	効果	サービスの質として考えられる指標
窓口関連業務	窓口での接客対応の向上 窓口待ち時間の短縮 窓口関連業務の包括化による窓口利便性向上 窓口利用時間の延長・夜間・休日窓口の実施 コストの削減（或いは同一コストでのサービス内容の充実）	市民満足度 窓口待ち時間 誤交付件数 窓口時間
市営住宅関連業務	相談時の対応の向上 督促回数の上昇 受付時間の延長・夜間・休日対応の実施 コストの削減（或いは同一コストでのサービス内容の充実） 委託による行政職員の滞納処分の強化へのシフト	収納率（滞納率） 対応時間 利用者満足度
納税勧奨等業務	納税勧奨の充実（勧奨回数の上昇、説明の充実） コストの削減（或いは同一コストでのサービス内容の充実） 委託による行政職員の滞納処分の強化へのシフト	納付勧奨件数 収納率（滞納率） 対応時間 滞納処分率

また、実際の実施を通して、平成20年度では対象とならなかった新たな業務について市場化テスト等の導入可能性が広がるものと考えられる。

## 2. 対象業務範囲の明確化に係る調査

以下では、南相馬市において市場化テストの対象業務とされている3業務について、担当部局及び民間事業者へのヒアリングを行い、委託可能範囲を明確にし、業務切り出し方について整理を行う。

図表 南相馬市における市場化テスト対象業務

対象業務名		業務所管課
窓口関連業務	①市民課窓口業務	市民生活部 市民課 窓口係
	②受付・案内業務	
	③電話交換業務	
市営住宅関連業務	①市営住宅営繕事業	建設部 建築住宅課 市営住宅係
	②市営住宅に係る業務	
納税勧奨等業務	①納税勧奨業務	総務企画部 税務課 収納係
	②納税勧奨に関する補助的業務	

### (1) 担当部局からのヒアリング概要

#### ①窓口関連業務

窓口関連業務としては、市民生活部市民課窓口係が所管する本庁での業務を対象として検討を行った。

#### 1) 現在の実施体制

窓口係は、窓口業務以外に電話交換業務と受付業務についても担当している。

図表 窓口業務の実施体制

人員		場所
正規職員	6名	1階フロア
臨時職員	5名（窓口業務）	1階フロア
	2名（電話交換業務）	3階
	1名（受付業務）	1階フロア

- 窓口業務は、窓口カウンターに2名、事務スペースに3名配置でローテーションを組んで実施。
- 電話交換業務と受付業務は、合計3名でローテーションを組んで実施。
- 業務時間は、平日8:30～17:15（ただし水曜日のみ8:30～19:00まで延長）。土日閉庁。