

### (3) 対象業務における効率化・改善の余地

上記(1)(2)での検討を踏まえ、対象業務における効率化や改善の余地について整理する。

#### ①窓口関連業務

窓口関連業務に関しては、以下の項目について効率化・改善の余地が考えられる。

- 業務繁閑への柔軟な対応によるコストの圧縮
- ワンストップ化の導入に伴う執務スペースのレイアウト変更やシステムの変更を伴った大規模な変更
- 窓口での受付・交付時間の延長
- 他部署の受付・交付業務の包括化によるワンストップサービス機能の充実
- 総合受付機能の強化による市民サービスの充実

#### ②市営住宅関連業務

市営住宅関連業務に関しては、以下の項目について効率化・改善の余地が考えられる。

- 包括的委託による納付勧奨業務の充実
- 修繕方法の変更等によるコストの圧縮
- 配置人員の工夫（修繕スキルを有する事務員の配置等）による効率的な業務の実施

#### ③納税勧奨等業務

- 他の部署の債権勧奨業務の包括化による全庁的な業務の効率化
- 現行の委託業務を含めた包括化によるコストの圧縮

### 3. 市場化テスト導入計画案の策定

#### (1) 委託可能な業務範囲を明確化

前章での整理を踏まえ、南相馬市における市場化テストの対象として考えられる対象業務の範囲と切り出し方について、以下のように整理する。

##### ① 窓口関連業務

本庁舎において窓口係が実施する窓口業務のうち、住民基本台帳ネットワークシステムを使用する作業及び戸籍調査を除く全ての受付・書類作成・交付業務、総合案内業務、電話交換業務を対象とする。

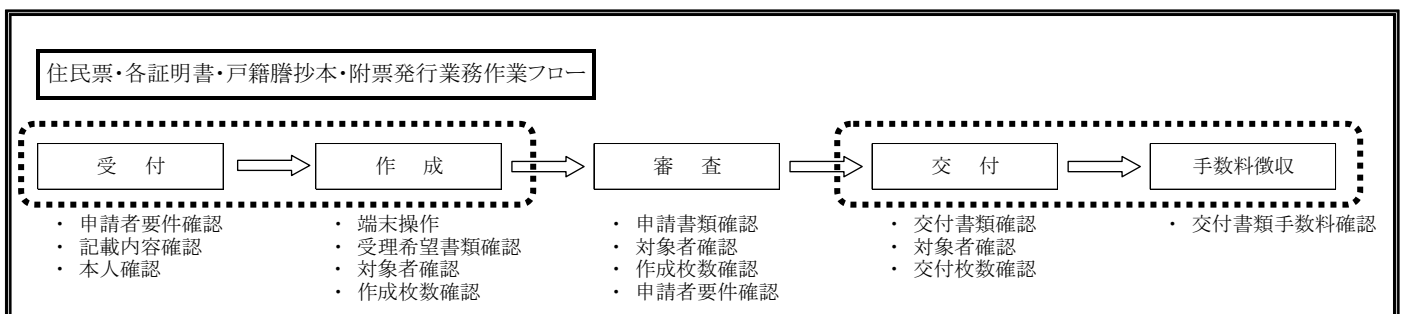
図表 対象業務

窓口業務の分掌事務	対象
(1) 住民基本台帳の調整に関すること。	
(2) 住民基本台帳関係機関、団体等との連絡調整に関すること。	
(3) 印鑑登録に係る総合企画及び調整に関すること。	
(4) 印鑑登録関係機関、団体等との連絡調整に関すること。	
(5) 各種諸証明の受付及び発行に関すること。	●
(6) 自動車臨時運行許可に関すること。	●
(7) 原動機付自転車・小型特殊自動車の標識の交付等に関すること。	●
(8) 市役所業務の総合案内に関すること。(※)	●
(9) 住民相談に関すること。	
(10) 人権擁護委員に関すること。	
(11) 埋火葬及び改葬の許可並びに斎場許可証交付に関すること。	●
(12) 国民健康保険及び介護保険被保険者の資格の得喪に関すること。	●
(13) 窓口業務の統括に関すること。	
(14) 原町区の窓口業務に関すること。	

(※) 電話交換業務含む

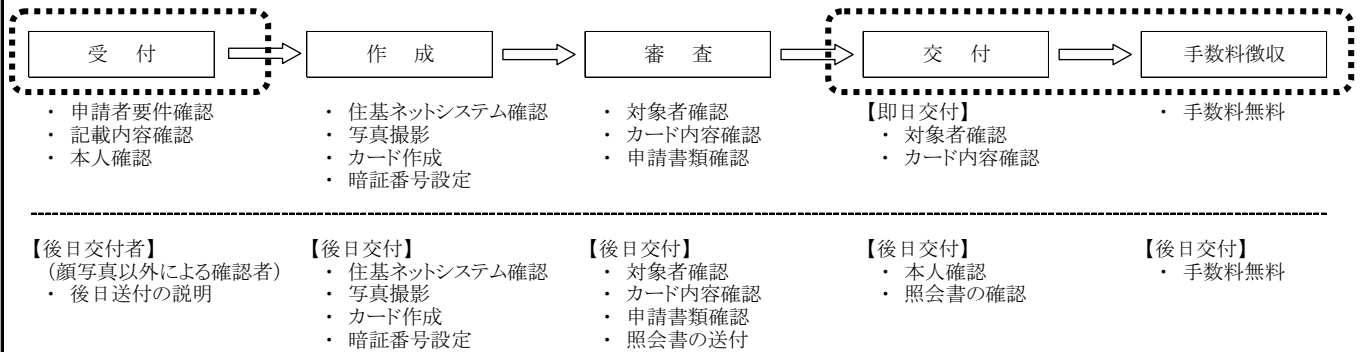
#### 1) 各種証明書の受付及び発行業務フローと範囲

⇒点線部分(・・・)が対象範囲



※作成にあたっては住民基本台帳ネットワークシステム操作・戸籍調査業務除く

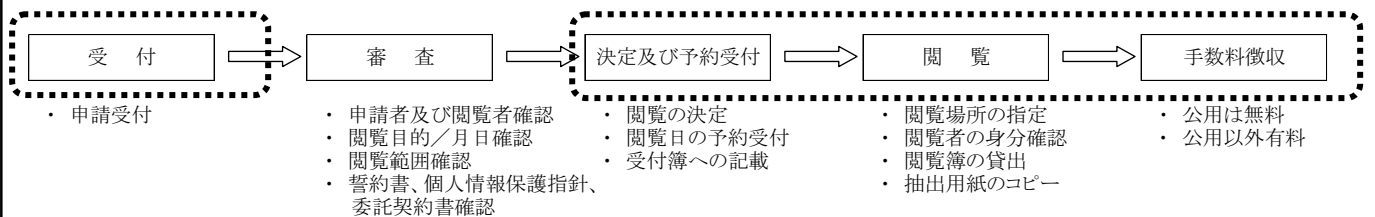
### 住基カード発行業務作業フロー



(注)  
住基カードの交付については、本人確認が免許証など官公署が発行した証にて確認できる場合は即日交付を行うが、それ以外での確認の場合には、**市から照会書を送付し持参した時点で交付**となる。

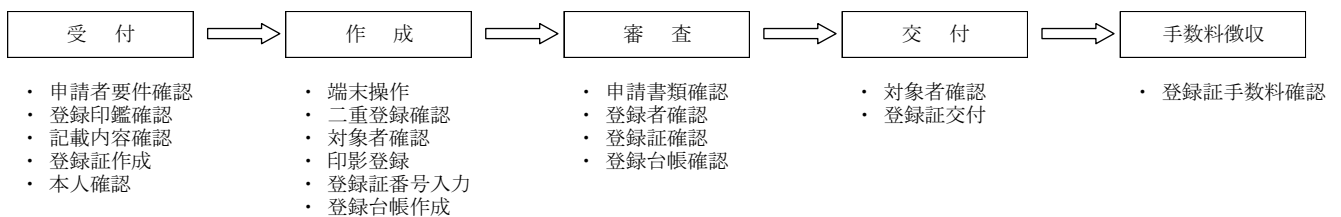
※作成にあたっては住民基本台帳ネットワークシステム操作・戸籍調査業務除く

### 閲覧業務作業フロー



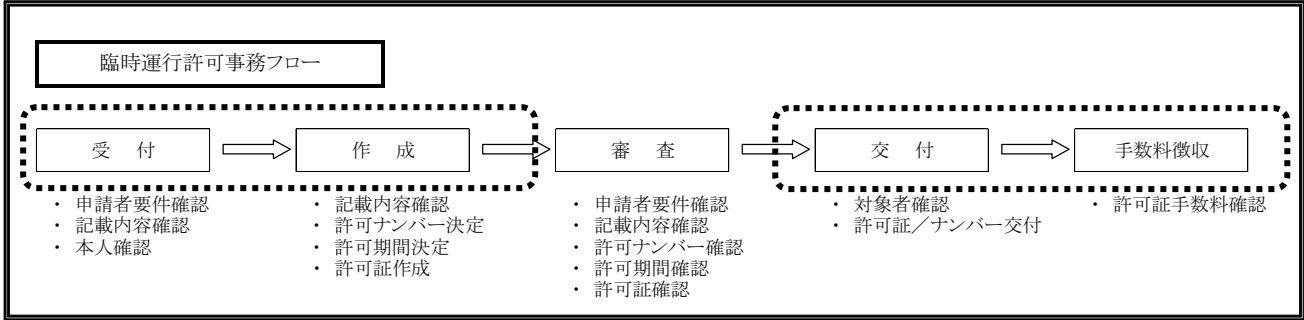
(注)  
閲覧簿は3月ごとに更新し年4回新しい内容とする。

### 印鑑登録事務フロー



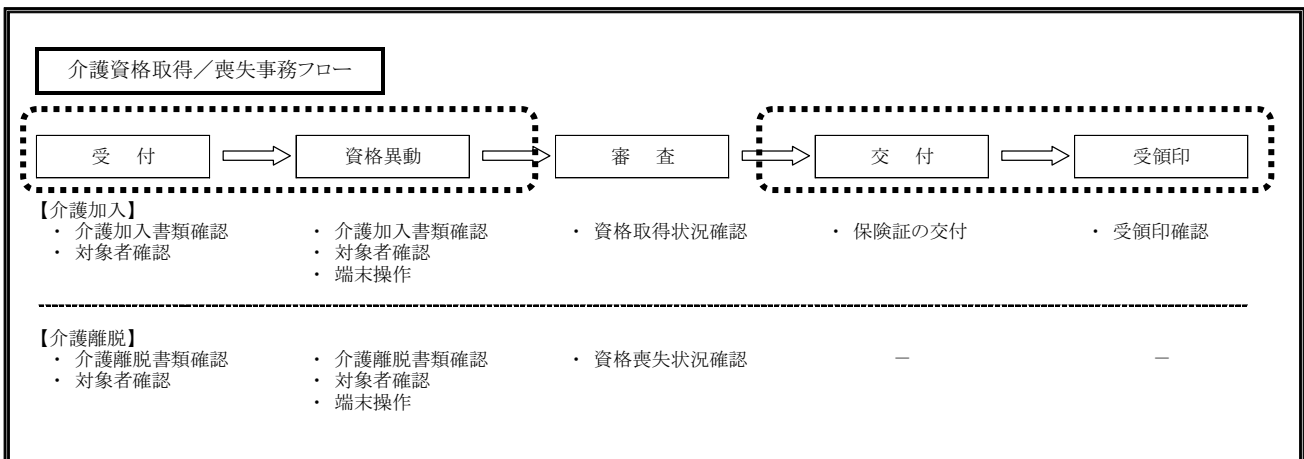
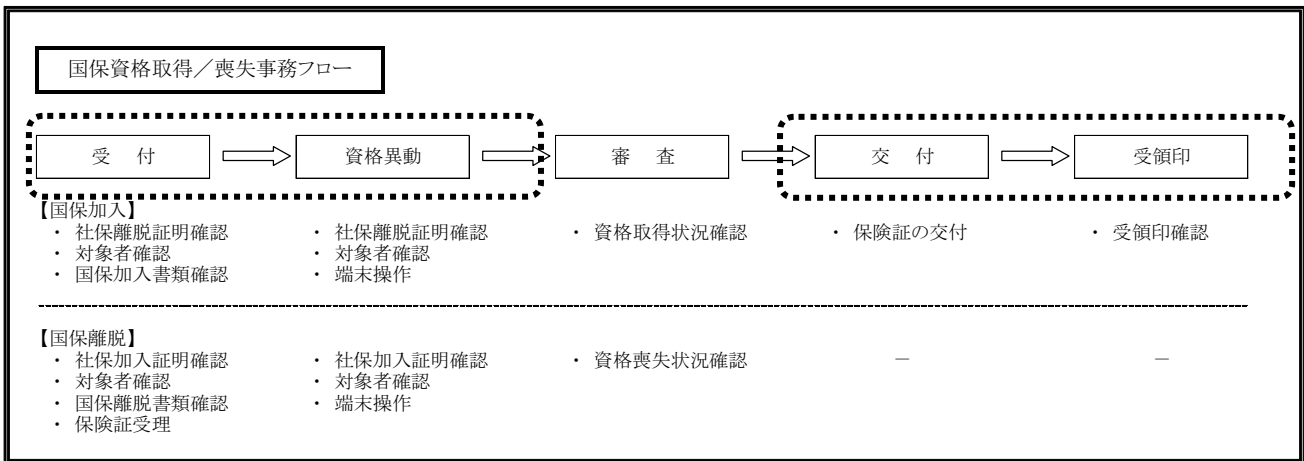
## 2) 臨時運行許可事務フロー

⇒点線部分(・・・)が対象範囲



## 3) 国民健康保険及び介護保険被保険者の資格の得喪事務フロー

⇒点線部分(・・・)が対象範囲



## ②市営住宅関連業務

市営住宅関連業務については、入居者等管理業務と施設管理業務のうち、行政としての判断が求められる部分を除き、以下の業務を対象とする。

1. 入居者等管理業務		対象
(1) 入居者募集	①入居募集住戸選定	●
	②入居者募集広報（案内作成、ホームページなど）	△
	③入居相談	●
	④入居申込書受理、審査	●
	⑤入居者抽選	●
	⑥入居候補者の選定、報告（抽選当選者の報告）	●
	⑦入居者決定、入居許可書作成	△
	⑧入居許可書、鍵の交付	●
	⑨請書の受領	●
(2) 退居手続	①入居者の退居相談（退居時の修繕指示など）	●
	②返還届、敷金還付請求書の受理	●
	③敷金還付、未払家賃への敷金充当	
(3) 入居者からの各種届出	①各種届出書の受理	●
	②届出に基づく処理	●
(4) 入居者からの各種申請	①各種申請書の受理	●
	②申請承認	
	③承認書送付	●
(5) 収入申告	①収入申告書の配布	●
	②収入申告書の徴収、未申告者への督促	●
	③収入申告書内容チェック、システムへの入力	●
	④収入申告に基づく翌年度の家賃決定、通知書作成	△
	⑤家賃決定通知書の送付	●
(6) 家賃等納入督促	①滞納者督促書送付	△
	②家賃滞納者リストアップ	●
	③家賃督促（電話、臨戸訪問）	※
	④家賃現金徴収	●
(7) 駐車場使用許可	①市営住宅駐車場使用申込書受理	●
	②使用区画の調査	●
	③使用許可書等作成	△
	④使用許可書等交付	●
(8) 依頼・苦情等受付・処理		
△：決定等の判断行為は行政、書類の作成は対象 ※自主的納付の勧奨に限る。督促は行政。		
2. 施設管理業務		
(1) 計画修繕	①計画策定	
	②入居者対応	
	③設計書の作成	
	④請負者の選定及び契約	
	⑤工事監理	

	⑥完成確認	
	⑦完成報告	
	⑧代金支払	
(2) 一般・緊急修繕	①入居者対応	●
	②設計書の作成	●
	③請負者の選定及び契約	●
	④工事監理	●
	⑤完成確認	●
	⑥完成報告	
	⑦代金支払	●
(3) 退居修繕	①入居者対応	●
	②完了確認	●
(4) 保守点検業務	①入居者対応	●
	②設計書の作成	●
	③受託者の選定及び契約	●
	④完了確認	●
	⑤完了報告	
	⑥業務料支払	●

### ③納税勧奨等業務

納税勧奨等業務は、以下の業務を対象とする。

- 市税滞納者への電話による納税勧奨
- 督促状の印刷・抜き取り・封入・発送
- 催告書の印刷・抜き取り・封入・発送
- 納税者の消し込み作業
- 納税情報の管理業務

## (2) 市場化テスト実施スケジュールの検討

南相馬市では、平成 24 年 4 月より市場化テストでの事業開始を考えており、これを踏まえたスケジュールは、以下のような設定が考えられる。

図表 市場化テスト導入までのスケジュール

案公表後	理想日程 (試算)	事柄
	H23. 4. 4	実施要項案公表
～ 1 5 日	H23. 4. 19	案に対する事業者からの質問受付
3 0 日	H23. 5. 4	質問に対する回答
3 5 日	H23. 5. 9	<b>実施要項の策定（第三者機関の承認）・公表・入札公告</b>
～ 4 0 日	H23. 5. 14	入札説明会及び現場説明会
～ 4 5 日	H23. 5. 19	入札公告に対する事業者からの質問受付
5 0 日	H23. 5. 24	質問に対する回答（内容の明確化）
9 0 日	H23. 7. 3	提案書提出
1 2 0 日	H23. 8. 2	<b>提案評価（第三者機関の承認）</b>
1 2 0 日	H23. 8. 2	落札者決定
1 5 0 日	H23. 9. 1	契約交渉
1 5 0 日	H23. 9. 1	契約書確定
1 8 0 日	H23. 10. 1	事業開始（o r 引継ぎ開始）

これに先立ち、導入準備としては、庁内での市場化テスト実施に向けた意思決定や予算確保（債務負担行為）、第三者機関の設置等が必要となる。

また、対象事業への民間事業者の参加意欲を高めるためのサウンディング等も必要と考えられる。これらのサウンディング結果を踏まえ、今回の検討結果を一層ブラッシュアップすることもより市場化テストの導入効果を高める観点からは重要である。これらを踏まえた平成 22 年度の取り組みとスケジュールについては、以下のような設定が考えられる。

図表 市場化テスト導入準備に向けたスケジュール

日程	事柄	決定すべき事項
H22. 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 内閣府調査結果を踏まえた庁内での市場化テスト実施に向けた意思決定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施の可否</li> <li>・官民・民間競争入札の判断</li> </ul>
H22. 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第三者機関設置準備</li> <li>● 民間事業者に対するサウンディング</li> <li>・業務範囲の開示と意見招請</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者機関の人選</li> <li>・公表する業務範囲等</li> </ul>
H22. 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第三者機関設置条例或いは市場化テスト推進条例の議決（条例設置の場合） （市場化テストに関する議会説明）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・条例設置の可否</li> <li>・第三者機関設置条例か推進条例かの判断</li> </ul>
H22. 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第三者機関設置</li> <li>● 第三者機関への対象業務の説明</li> <li>● 民間事業者の意見を踏まえた対象業務範囲の見直し</li> </ul>	
H22. 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第三者機関での対象業務の承認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者機関での対象業務の承認</li> </ul>
H22. 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 対象業務及び市場化テスト実施の庁内合意 （市場化テストに関する議会説明）</li> </ul>	
H22. 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 市場化テスト実施方針或いはガイドラインの作成</li> <li>● 実施要項（案）の作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施方針とするかガイドラインとするかの判断</li> </ul>
H22. 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 実施方針或いはガイドラインの第三者機関の承認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後市場化テストの対象とすべき業務（実施方針に明記する場合）</li> </ul>
H22. 12	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 実施方針或いはガイドラインの庁内合意</li> </ul>	
H23. 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 実施要項案の作成</li> </ul>	
H23. 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 議会での予算の承認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・債務負担行為の議決</li> <li>・官民競争入札の場合は委託費と人件費の調整の計画</li> </ul>



### (3) 手法の検討

対象とする①窓口関連業務、②市営住宅関連業務、③納税勸奨等業務への市場化テストの実施にあたっては、官民競争入札あるいは民間競争入札のいずれかの手法を活用することが考えられる。

ここでは、南相馬市の意向を踏まえ、今後実施についての一層具体的な検討がなされる点、地方都市での市場化テストの実施にあたり参入事業者の数が都市部での実施に比して多くないと想定される点から、官民競争入札の実施を前提として整理を行う。

官民競争入札を実施する場合、競争入札に参加する官と競争入札の実施事務を担う官の2つの立場が同一の組織内に存在することにより競争の公正性が確保されない危険性が存在する点にある。この点については、各業務を実施する職員・部局等を別々に特定し業務にあたらせることで、以下のような情報の交換がなされないような対応を図る必要がある。

- ①入札の予定価格に関する情報
- ②民間事業者の応札状況に関する情報
- ③民間事業者の提出書類（入札書及び企画書）に関する情報
- ④対象業務実施にかかわる特別な事情など、その他本件官民競争入札に関する情報であって民間事業者に公表されない情報等官民競争入札の公正性を阻害するおそれがある情報

入札に参加する職員と入札事務を実施する職員の間情報交換を遮断するための措置としては、以下のような取り組みが必要である。

- ①執務場所の分離  
執務場所は、上記情報の開示・漏洩を生じない場所に配置する。
- ②情報管理（電子媒体）  
アクセス権の制限等による保全措置を講ずる。
- ③情報管理（紙媒体）  
施錠のできる書庫その他これと同程度の情報保全を行うことができる場所へ保管し、施錠等必要な措置を行う。

また、入札に係る職員に対しては、組織として職務命令を発するなどの措置も公正な競争の実施の観点からは必要であると考えられる。

対象業務において区別される市の部署は次の通りである。

図表 入札実施に係る部署の区別

官民競争入札の実施に関する事務を担当	官民競争入札に参加する事務を担当
総務企画部 企画経営課 総務企画部 財務課	1) 窓口関連業務に関する担当部署 ・ 市民生活部 市民課  2) 市営住宅関連業務に関する担当部署 ・ 建設部 建築住宅課  3) 納税勸奨関連業務に関する担当部署 ・ 総務企画部 税務課 収納係