

企画書

1. 企業の代表責任者及び本業務担当者

■入札参加グループの場合は、入札参加グループの一覧と代表企業、グループ企業の代表責任者及び本業務担当者。

※必要に応じ追加すること。

2. 業務実績			
■本実施要項（1.）で示す業務毎に過去3年間の実績を記載すること。			
（1）窓口関連業務			
業務名	発注者	時期	業務内容
			施設規模 請負金額等
（2）市営住宅関連業務			
業務名	発注者	時期	業務内容
			施設規模 請負金額等
（3）納税勸奨関連業務			
業務名	発注者	時期	業務内容
			施設規模 請負金額等

3. 本業務実施の考え方

■安定した業務を実施するための基本的な方針、業務全般において特に重視するポイント等を具体的に記載すること。

4. 業務毎の実施体制及び業務全体の管理方法

■本実施要項（1.）で示す業務毎に実施体制及び業務全体の管理方法等を具体的に記載すること。業務毎に実施する企業が異なる場合は、業務全体の管理方法に加え、業務毎の実施体制及び管理体制を記載すること。

5. 業務の実施全般に対する質の確保に関する提案

■以下の項目について、#枚以内で具体的かつ簡潔にまとめること。

1. 業務の実施全般に対する質の確保についての考え方

2. 質の確保に関する提案事項

※表の枠が不足する場合は適宜追加すること。

6. 改善提案総括表			
<p>■従来の実施方法に対し、改善提案を行う場合は、改善を行う業務の項目と提案の概略を整理すること。なお、下記に改善提案のない業務項目については、市が提示する最低水準として従来の実施方法に基づいて業務を行うものとする。</p>			
(1) 窓口関連業務		提案の有無	有 無
業務項目 ※既存の仕様書類に 定める項目を明記	提案の概略		
(2) 市営住宅関連業務		提案の有無	有 無
業務項目 ※既存の仕様書類に 定める項目を明記	提案の概略		
(3) 納税勸奨等業務		提案の有無	有 無
業務項目 ※既存の仕様書類に 定める項目を明記	提案の概略		

7. 各業務の従来の実施方法に対する改善提案

■提案を行う各業務の1項目につき#枚以内とする。

(1) 改善提案を行う業務及び項目

(2) 改善提案の趣旨

(3) 改善提案の内容

(4) 最低水準の確保に対する説明

8. 緊急時の体制及び対応方法

■緊急時（業務の実施にあたり想定していた通りの業務実施が困難になる未知の事故・事象が生じた場合）のバックアップ体制と対応方法を記載すること。

4. 他の地方公共団体への応用可能性の示唆

他の地方公共団体が今回南相馬市において検討した①窓口関連業務、②市営住宅関連業務、③納税勧奨等業務を市場化テストの対象とする場合、望ましい業務範囲のあり方、そのための留意点等を整理する。

(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

①窓口関連業務

窓口業務のワンストップ化を図っている場合、民間委託範囲と行政が実施する範囲の区分が可能な場合、受付業務や電話相談業務との一体的な切り出しが可能な場合には市場化テストの導入検討余地は高いものと思われる。

また、南相馬市のように、証明書類等の受付・交付窓口と福祉関係や年金関係部署の窓口とが別々に存在しており、十分なワンストップ化が図られていない組織の場合、窓口の一本化を図る過程でシステム等を見直し、民間への包括的な委託を検討することも重要である。

窓口関連業務への市場化テスト導入のポイントとしては、

- ・ 行政の窓口業務についての対応方針の明確化
- ・ 受付・交付を伴う業務全般の一体化の検討
- ・ 上記2項目に伴うシステムの構築・マニュアル類の整備

等を事前に整理することが望ましい。

特に、対応方針の明確化と受付・交付を伴う業務全般の一本化検討にあたっては、庁内業務を横断的に見渡せる部局がリーダーシップを発揮して実施するとともに、これらへの対応状況等のチェックには第三者機関のような外部のチェックを働かせることが公正性の確保の点から重要であると考えられる。

また、窓口関連業務について、業務量や業務の質として利用者の満足度、待ち時間等を調査しておくことが必要である。

②市営住宅関連業務

市営住宅関連業務については、指定管理者制度の導入も進められており、民活の可能性は十分に考えられる。この場合、事業者の選定過程に市場化テストのスキームを活用することで公正・透明な事業者選定が可能になるものと考えられる。また、国が実施する公共サービス改革法のスキームでは、事業実施後の評価についても規定されており、この考えを導入すること事業実施の評価やモニタリングについても一体的に整理することが可能である。

市営住宅関連業務については、包括的に業務を切り出すことで、業務の庁外での実施を可能とすることも考えられる。包括的に切り出しを検討する際、管理面では、

既に外部に委託している植栽管理業務なども業務範囲の対象とすることの合理性・効率性についても検討すべきである。このため市営住宅関連の業務に関し、督促や行政判断等で市が関与すべき業務や現状の管理監督での関与のあり方については事前に明確に整理する必要がある。

③納税勧奨等業務

納税勧奨等業務については、現状、督促、債権の回収や滞納処分における差押といった公権力の行使に係る業務の民間委託が認められていない。このため、業務範囲の設定にあたっては、民間委託による創意工夫の反映が可能な形での業務整理と、これによって行政サイドが業務改善を行い効率的な人員配置を実現することで、業務効率の向上が図られるよう工夫を行う必要がある。

今回南相馬市においても把握されたように、行政内には各種の債権が存在しており、納付を勧奨する観点からこれらを一括し、電話等による勧奨を行っていくことはその後の督促や催告に一定の効果を及ぼすものと考えられる。

また、一連の作業過程において部分的に外部委託されている業務を見直し、作業過程を通して包括的に民間に委託することにより効率的な業務実施が可能になることも考えられる。

民間事業者の参入可能性の点からは、納税勧奨等業務において行政が行うべき業務（督促、債権回収、滞納処分）に業務シフトができ、業務の効率化が図られるような規模が確保可能かどうかも重要な視点である。

以上を踏まえ、行政業務全般に対し市場化テスト導入を考える際のポイントは、以下の通り。

- 庁内での横断的部署による導入の推進
- 業務の切り出し等についての第三者的チェック体制の整備
- 対象業務に関連する前後の過程及び他部局の類似業務も含めた業務の見直しと規模の確保

南相馬市では、昨年度の調査において市場化テスト導入の検討フローを示しているところであるが、より効果的な業務選定を行う上では、当該フローに従い対象業務を選定した上で、再度上記の視点からの事業範囲設定に向けた検討を図る必要があるものと考えられる。