

3. 南相馬市における業務内容の把握

市場化テストを検討するにあたり、その前段として、ここでは市における業務内容の把握・整理を行う。市場化テストの導入では、対象業務を選定するために市における業務を網羅的に把握し、各業務の内容や課題、どのように実施されているか等について、整理することが必要である。

そのための具体的な方法として、事務事業評価の活用、他市区町村において民間委託された業務、公共サービス改革法等に示された業務、より市の業務内容を整理するものとした。

南相馬市において行政評価の一環として実施されている事務事業評価は、総合計画に沿った内容であり、この総合計画とリンクさせた評価方法では、業務と予算の一体的な管理、実施成果の達成度の管理、活動結果の住民への報告、施策体系の目的と成果を意識した職員の政策形成力向上に、有効な手法となっている。しかし、この総合計画に沿った事務事業評価では、施策外である日常の業務については、把握することができない。そこで今回のケースにおいては幅広く全事業を網羅する目的で、これら3つの視点から業務内容の把握を行うことにした。

(1) 事務事業評価

1) 概要

事務事業評価は、総合計画において示された南相馬市の将来像の着実な実現に向けた事務事業の活動について、その妥当性、有効性、効率性等の視点から、担当職員が行政サービスの恒常的な改善を図るために見直し、評価したものである。一次評価は所管する係長が記入し、最終的な二次評価については課長が判断を行う。評価結果は、戦略的目標管理制度の進行管理、事務事業の改善、行政資源の有効配分に活用する。評価は毎年度8月までに行い、市民に公表することになっている。

南相馬市総合計画では、将来像「ともにつくる 活力に満ちた 安心で潤いのある南相馬」の実現を図るために、3つの将来のまちの姿と6つのまちづくりの基本指針を掲げている。この基本指針の下に、戦略目標、基本施策、施策の体系が4層構造で伸びた政策体系図となっている。各事務事業帳票（事務事業評価）はこのツリー構造に対応しており、事業の行き着く施策、それに至る戦略目標が明らかになり、事業と総合計画の関係性が明確になっている。各事務事業帳票（事務事業評価）は、583事業に一枚ずつ対応している。

2) 評価の考え方と構造

一次評価は「目的妥当性」、「有効性」、「効率性」の項目ごとに、「妥当である」、「見直す余地がある」の2つの判断とし、評価の理由と見直しの内容を記載する。

目的妥当性：まちづくりの目標（総合計画）を成果で除したものの 事務事業そのものを実施する必要があるかの視点
有効性：成果を活動で除したものの 施策の目標をどれくらい達成しているかの視点
効率性：コスト（歳出+投入人員）を活動で除したものの コストの最小化と、コストに対する活動の最大化

二次評価は一次評価の分析結果を踏まえ、今後の方向性を「拡大」、「現状維持」、「縮小」、「廃止」、「完了」のいずれで取り扱うべきか判断する。このうち「廃止」は市の事業として実施する意義が低いと考える場合、「完了」は設定された事業期間を満了し、前年度で終了している場合である。

南相馬市事務事業帳票（平成20年度）

事務事業名		担当課	
戦略目標 （レベル2）		担当課CD	
基本施策 （レベル3）		事業CD	
施策の体系 （レベル4）		予算CD	
事業の開始・ 終了年度		新市建設計画	

1 指 標 事 務 事 業 の 内 容	対象（指標数）			
	意図		成果指標名	
	手段		活 動 指 標 名	

2 指 標 の 推 移	項目	単位	平成19年度実績 （前年度実績）	平成20年度 （現 年 度）	平成21年度 （次 年 度）	平成24年度 （目標年度）
	成果指標					
	活動指標					

3 年 度 別 計 画 ・ 予 算	項目		平成19年度実績	平成20年度	平成21年度	平成22年度
	年度別計画					
	予算額又は決算額		千円			
	内訳	国庫支出金	千円			
		県支出金	千円			
		市債	千円			
		その他財源	千円			
一般財源		千円				

事 務 事 業 評 価（平成19年度）

4 一 次 評 価	目的妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直す余地がある	理由・見直しの内容
	有効性	<input checked="" type="checkbox"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直す余地がある	理由・見直しの内容
	効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直す余地がある	理由・見直しの内容

5 二 次 評 価	拡大 現状維持 縮小 廃止 完了

(2) 他市区町村において民間委託された業務

事務事業評価の対象業務は、総合計画の策定項目に沿った内容であることから、総合計画に示されない内部的な一般事務業務等についての把握は、事務事業評価からの情報だけで市における業務全体を把握することは困難である。そのため、ここでは、総務省が公表した「集中改革プラン」及び「18年指針」の取組状況について」に示された民間委託等の実施が可能な事務事業についても、市場化テスト導入業務となりうるものとして整理を行った。

1) 一般事務

総務省による「集中改革プラン」及び「18年指針」の取組状況について」(平成20年10月31日公表)によると、市町村における民間委託(事務事業)状況は進んでいることがわかる。

一般事務における市区町村総計の委託実施団体の比率で、高いものは、在宅配食サービス業務 99%、ホームヘルパー派遣業務 97%、本庁舎の清掃業務 86%、一般ごみ収集業務 91%、情報処理・庁内情報システム維持業務 94%、水道メータ検針業務 90%となっている。逆に、委託実施団体の比率が低いものとしては、案内・受付業務 24%、学校用務員事務及び総務関係事務 27%となっている。

平成15年4月の調査と比べると、道路維持補修・清掃等業務が14ポイント増、情報処理・庁内情報システム維持業務が12ポイント増、公用車運転業務が11ポイント増となるなど、ほぼ全ての事務で委託実施団体の比率が高まっている。

市町村における民間委託（事務事業）の実施状況（委託実施団体の比率）

事務事業名	委託率(時点)		
	H20. 4. 1	H16年度末	H15. 4. 1
本庁舎の清掃	87%	87%	86%
本庁舎の夜間警備	78%	74%	71%
案内・受付	24%	19%	20%
電話交換	37%	32%	33%
公用車運転	41%	34%	29%
し尿収集	94%	93%	78%
一般ごみ収集	91%	88%	84%
学校給食(調理)	47%	32%	—
学校給食(運搬)	69%	55%	—
学校用務員事務	27%	22%	20%
水道メータ検針	90%	87%	82%
道路維持補修・清掃等	81%	75%	67%
ホームヘルパー派遣事業	97%	95%	91%
在宅配食サービス	99%	99%	96%
情報処理・庁内情報システム維持	94%	90%	82%
ホームページ作成、運営	52%	51%	49%
調査・集計	54%	52%	—
総務関係事務	27%	27%	—

※委託実施団体の比率＝委託実施団体数÷事業実施団体数×100

出典：総務省「集中改革プラン」及び「18年指針」の取組状況について（平成20年10月31日）

出典：平成20年度地方公共団体との研究会報告書（案）

上記のように他市町村において外部委託が既に実施されている一般事務業務のうち、南相馬市では依然直営で行っている業務については、民間委託等が適切なものも含まれており、市場化テストの対象業務として検討することにした。

南相馬市における上記業務の委託状況については、p51、52を参照。

2) 公共施設

総務省による「市区町村における事務の外部委託の実施状況」(平成16年3月25日公表)によると、市町村における民間委託(公共施設)状況は以下の通りである。施設の運営事務における市区町村総計の委託実施施設の比率で、高いものは、下水終末処理施設 92%、都市公園 91%、病院及びコミュニティセンター90%、温泉健康センター及び市(区・町・村)民会館・公会堂で88%などとなっている。逆に、委託実施施設の比率が低いものとしては、保育所 60%、診療所 63%などとなっている。

平成10年4月の調査と比べると、施設の運営事務における市区町村総計では、ごみ処理施設、都市公園及び診療所が14ポイント増、下水終末処理施設及び病院が13ポイント増となるなど、全ての施設で委託実施施設の比率が高まっている。

市区町村における民間委託(公共施設)の実施状況(委託実施団体の比率)

a: 委託を実施施設している施設の比率 b: aのうち全部委託実施施設の比率

施設名	市区町村総計																前調査時 (H10) 委託実施施設 の比率 市区町村総計	
	市区町村総計		政令指定都市		中核市		特別市		人口10万以上の市		その他の市		町村		特別区			
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b		
保育所	60%	6%	86%	9%	74%	3%	72%	4%	78%	6%	62%	9%	46%	5%	67%	2%	56%	4%
児童館	71%	30%	96%	82%	76%	45%	87%	45%	82%	25%	67%	23%	54%	16%	80%	12%	66%	24%
養護老人ホーム	70%	29%	82%	41%	100%	40%	88%	36%	82%	37%	77%	28%	81%	26%	100%	100%	66%	27%
温泉健康センター	88%	58%	100%	100%	100%	84%	100%	78%	100%	76%	95%	62%	85%	55%	100%	38%	84%	57%
ごみ処理施設	74%	17%	88%	6%	96%	3%	93%	10%	95%	10%	85%	15%	66%	19%	—	—	60%	14%
下水終末処理施設	92%	36%	99%	16%	98%	14%	94%	24%	98%	23%	97%	31%	90%	39%	—	—	79%	23%
体育館	75%	24%	100%	93%	89%	57%	84%	40%	92%	56%	92%	36%	65%	9%	100%	73%	67%	21%
陸上競技場	75%	30%	100%	82%	100%	68%	81%	51%	95%	49%	85%	42%	63%	15%	94%	47%	65%	25%
プール	76%	34%	89%	84%	95%	73%	96%	56%	95%	59%	90%	43%	63%	15%	100%	66%	66%	28%
公民館	73%	14%	100%	41%	88%	4%	87%	2%	81%	9%	73%	12%	64%	17%	100%	40%	62%	12%
図書館	74%	3%	96%	17%	95%	0%	84%	4%	91%	5%	83%	2%	57%	3%	89%	0%	70%	3%
都市公園	91%	22%	96%	26%	90%	16%	86%	6%	91%	24%	91%	34%	84%	17%	96%	15%	77%	17%
市民会館・公会堂	88%	41%	96%	67%	99%	54%	94%	47%	99%	67%	96%	51%	80%	30%	87%	51%	80%	29%
病院	90%	4%	100%	5%	97%	9%	100%	0%	100%	5%	97%	4%	84%	3%	—	—	77%	2%
診療所	63%	18%	96%	46%	85%	15%	91%	32%	86%	28%	73%	11%	53%	16%	98%	55%	49%	17%
駐車場・駐輪場	79%	46%	99%	87%	87%	56%	91%	58%	91%	55%	82%	30%	49%	17%	78%	60%	67%	37%
コミュニティセンター	90%	59%	100%	96%	99%	62%	75%	52%	95%	50%	95%	71%	85%	52%	96%	59%	80%	56%

(注1)委託実施施設の比率=委託している施設数(運営事務の一部を委託している施設を含む)÷施設の総数×100
うち全部委託実施施設の比率=運営事務の全てを委託している施設数÷施設の総数×100
(注2)該当する施設がない場合には、上表中「—」と表記している。

出典:総務省 市区町村における事務の外部委託の実施状況(平成16年3月25日)

出典:平成20年度地方公共団体との研究会報告書(案)

上記のように他市町村において外部委託が既に実施されている施設の運営事務のうち、南相馬市で依然直営で行っている業務については、民間委託等が適切なものも含まれており、市場化テストの対象業務として検討することにした。

南相馬市における上記業務の委託状況については、p53、54を参照。

3) 公共サービス改革基本方針に示された業務

地方公共団体関係の業務で公共サービス改革基本方針に位置付けられている業務は、窓口関連業務、徴収関連業務、公物管理関連業務、統計調査関連業務など下記の通りである。南相馬市において、水道施設、工業用水道施設、下水道関連施設は、施設の性格、機能等から直営管理とすべきである施設や施設の管理運営の内容が簡易な維持管理、管理経費の縮減が望めない施設であるため、今後も直営管理とするとの方針を定めている。それ以外の市場化テスト対象業務（市場化テスト法の対象である、窓口 6 業務と法に基づかなくとも公務員が常駐する場所において民間委託できる窓口 24 業務）について、民間委託の可能性を検討することにした。

地方公共団体関係業務	内容
1. 窓口関連業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 6つの文書(住民票の写し、戸籍謄本など)の交付について、申請の受付、文書の引渡しに関する事務を、市場化テストにより民間委託できるよう、公共サービス改革法に「法律の特例」(特定公共サービス)を創設 ○ 都道府県による旅券の交付、警察による車庫証明の交付等について、申請の受付、文書の引渡しに関する事務を民間委託できることを明確化 ○ 登録・届出及びこれに伴う証明書の交付など24事項について、市町村の適切な管理の下においては、申請の受付、文書の引渡しに加え、台帳への記載、証明書の作成等に関する事務についても民間委託できることを明確化
2. 徴収関連業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 次の公金の徴収関連業務(電話・文書等による自主的納付の勧奨、居所不明者の住所の調査業務等)について、民間委託を行うことができる範囲の明確化や先進事例の周知を実施 ①地方税、②国民健康保険料等、③公営住宅の滞納家賃、④公立病院の医業未収金
3. 公物管理関連業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 次の施設の維持管理業務について、地方公共団体の判断に基づき円滑・適切な民間委託が実施できるよう、手引きの作成・公表、先進事例の周知などを実施 ①水道施設、②工業用水道施設、③下水道関連施設
4. 統計調査関連業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 地方公共団体が実施する次の統計調査関連業務について、民間開放を推進 ①総務省所管の指定統計調査(科学技術研究調査を除く) ②文部科学省所管の指定統計調査

出典:内閣府 公共サービス改革推進室

出典:平成 20 年度地方公共団体との研究会報告書(案)

南相馬市における上記業務の委託状況については、p55～57を参照。