

4. 市場化テスト導入に向けた検討

(1) 業務の選定（スクリーニング）における基本的考え方

1) 第1次スクリーニング

南相馬市における業務の把握と整理を以下の3項目に従い実施する。

事務事業評価の整理

事業化している業務は「南相馬市事務事業評価調査」で棚卸済みのため、この調査結果を基に外部委託の可能性について把握・整理する。

民間委託状況の確認

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）と「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）に示されている、自治体において外部委託が既に実施されている一般事務業務及び公共施設における管理運営業務を対象として、南相馬市での外部委託状況の把握を行い、外部委託の可能性について把握・整理する。

公共サービス改革基本方針に定められた業務による検討

市場化テスト基本方針に定められた「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」について、南相馬市での外部委託状況の把握を行い、外部委託の可能性について把握・整理する。

2) 第2次スクリーニング

第1次スクリーニングにより把握と整理がされた南相馬市の業務について、「庁内ヒアリング」「市内事業者ヒアリング」「市外事業者ヒアリング」の3つのヒアリングを実施して市場化テスト対象業務候補を抽出する。抽出された候補について、コスト把握を行い、最終的に市場化テスト対象業務の選定を行う。

庁内ヒアリング1

第1次スクリーニングで把握した業務について、その「業務量」「業務の発生時期」「委託の状況」「指定管理者の導入状況」「類似業務の有無」「ボランティア活用余地の有無」を総括的に確認し、民間委託の可能性が低い業務を対象外とし、第2次スクリーニング対象業務を選定する。

庁内ヒアリング2

第2次スクリーニング対象業務について、その業務を実施している庁内部課へのヒアリングを行う。「業務内容」「業務量・業務体制」「委託・連携の状況と可能性及び課題点」を具体的に把握する。

市内事業者ヒアリング

市内事業者に対して、事業者が対応可能と考えられる業務の受託可能性、受託に際しての課題点等を確認する。

市外事業者ヒアリング

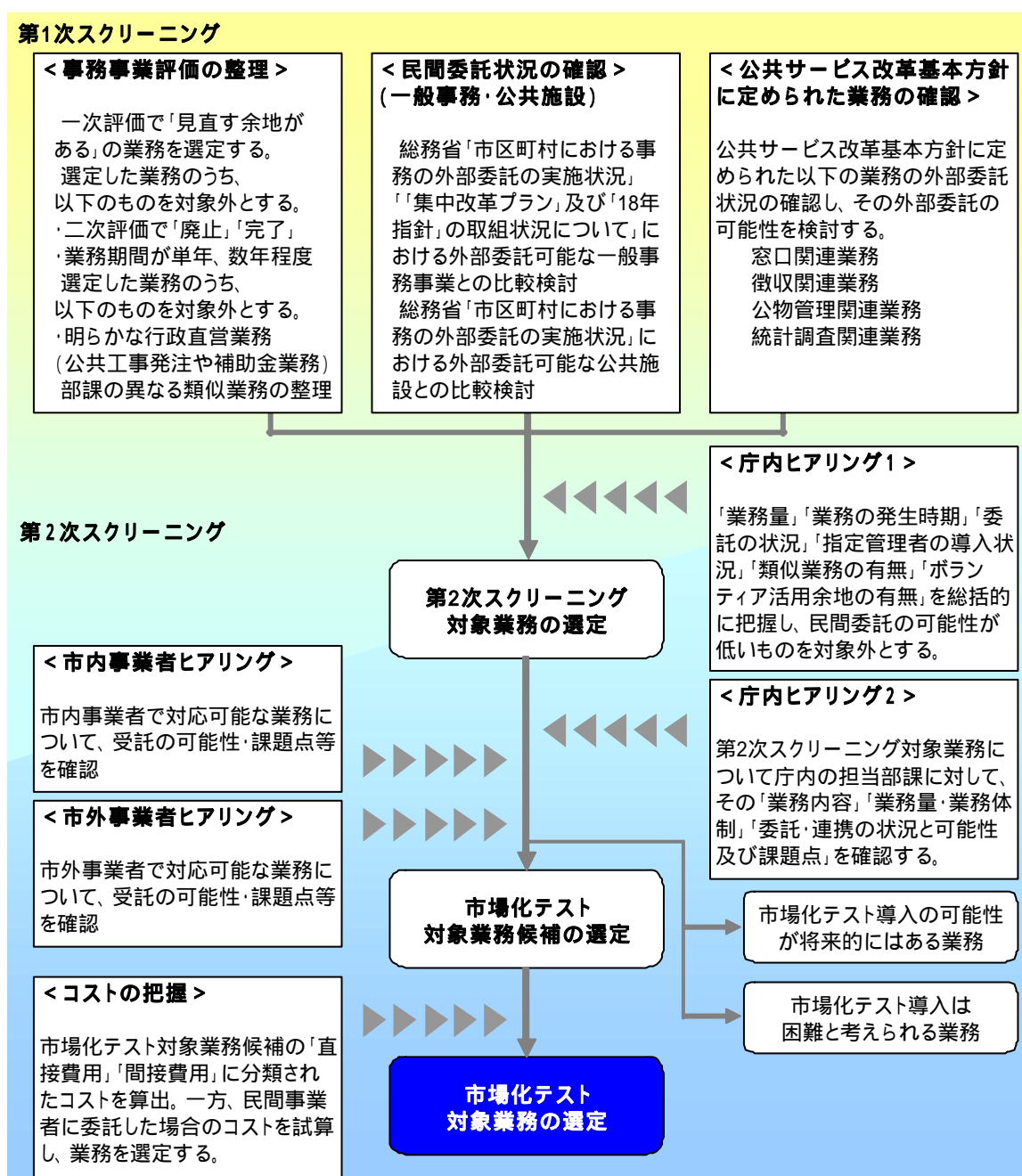
市外事業者に対して、事業者が対応可能と考えられる業務の受託可能性、受託に際しての課題点等を確認する。

コストの把握

～ のヒアリングから抽出された市場化テスト対象業務候補について、「直接費用（人件費、物件費、委託費、退職給付金）」「間接費用」を算出すると共に、民間事業者にも同等業務を委託した場合のコストを試算する。

このコスト把握により、市場化テスト対象業務候補から市場化テスト対象業務を選定する。

スクリーニングの流れ



(2) 第1次スクリーニング

1) 事務事業評価に関する検討

事務事業評価検討の流れ

「南相馬市事務事業評価調査」の結果について、以下の流れに沿って外部委託の可能性のある事業を選定する。

選定工程

- ・一次評価で、「見直す余地がある」にチェックがついている業務を対象とする。

一次評価で「見直す余地がある」にひとつでもチェックがあるものを、内部チェックによる業務改善判断とし、対象業務とした。

選定工程

- ・二次評価で、「廃止」、「完了」にチェックがついている業務を対象外とする。
- ・業務実施期間が単年度や数年(2~3年)程度の限定的な業務を対象外とする。

次いで、業務として廃止すべきもの、継続するものを分類した。また、業務実施期間が単年度や数年(2~3年)程度の限定的な業務は、市場化テスト対象業務としては馴染まないと判断して選別した。

選定工程

- ・明らかに行政が実施する業務を対象外とする。
- (例) 公共工事発注事業、補助金事業

最後に継続する事務事業のうち、地方公共団体が行うべき業務をこの段階で判断可能な範囲で選別した。行政直営が法令上定められている業務、公的側面が非常に強い政策立案など市の意思決定に関わる業務等については、行政が実施すべき業務として官民分担の明確化を行った。

選定工程

- ・担当部課が異なるが同様業務を行っているものについては業務内容で取りまとめを行う。

その他として、事務事業評価の中には担当部課が異なるが同様業務を行っているものが見受けられるため、業務統合の上で民間委託する可能性を考慮し、部課の異なる同様業務について一覧に取りまとめる。

事務事業評価の整理結果

事務事業評価の各業務について、事務事業評価検討の流れにおける選定工程の結果、民間委託が可能であると考えられるものは43事業であった。

検討結果の内訳

担当部	選定工程	選定工程	
		民間委託が可能	行政で継続
教育委員会	10事業	7	3
経済部	16事業	9	7
健康福祉部	10事業	4	6
建設部	19事業	2	17
市民生活部	10事業	1	9
上下水道部	2事業	2	0
総合病院	7事業	4	3
総務企画部	13事業	5	8
鹿島区	7事業	5	2
小高区	12事業	4	8
	106事業	43	63

「行政で継続」には既に民間委託等を実施している事業を含む

また、事務事業評価の中には担当部課が異なるが同様業務を行っているものが見受けられた。これらの業務は業務統合の上で民間委託する可能性も考えられる。事務事業評価の中より部課の異なる同様業務について一覧にまとめると次頁の通りである。

選定工程 : 部課が異なる同様業務一覧

項目	担当部	担当課	事業名
a) 相談事業	総務企画部	人事法務課	個人情報に関する苦情処理事務
	健康福祉部	男女共同 こども課	児童虐待防止ネットワーク事業*
			女性相談体制の整備事業*
			家庭児童相談事業
		社会福祉課	障害者相談支援事業
		健康づくり課	健康相談(一般)事業(原町区)
			健康相談(事後)事業(原町区)
	心の健康相談事業(原町区)		
	小高区・ 鹿島区 健康福祉課		健康相談(一般)事業
			健康相談(事後)事業
			心の健康相談事業
	総合病院	地域医療	医療相談事業2*
		連携室	退院支援事業*
	経済部	商工労政課	商業資源有効活用推進事業
	教育委員会	学校教育課	学校教育支援センター事業
学校不適応対策事業			
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の課にて実施されている類似相談事業を一体化して民間・NPOへ委託、ボランティアを活用することが考えられる。 ・窓口が一元化され、利用者サービス向上の可能性有り。 ・相談員にボランティア等を活用した場合は、官民協働が可能。 ・市の職員が政策検討・計画策定等の業務に専念することが可能。職員の効果的な配置が可能。 		
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・専門性を有する相談員が必要である場合は単純な委託は困難 ・相談内容が複雑多岐にわたる場合は、専門の相談員が必要である。しかし、受付の一元化等は可能。 ・委託料増加等の民間事業者のインセンティブ向上につながり難い 		

項目	担当部	担当課	事業名	
b) 情報提供事業	市長公室	秘書広報課	パブリックコメント手続の活用 (HP/広報紙)	
			市長等交際費のホームページでの公開	
	総務企画部	人事法務課	情報公開制度の周知および啓発 (HP/広報紙)	
			財務課	財政状況広報事業(HP/広報紙)
			税務課	納税意識の向上対策 (広報、教室等)(HP/広報紙)
			情報政策課	ホームページ広報事業
				ICT及び超高速インターネット 利用促進(HP/広報紙)
	情報セキュリティ対策 データセンター整備			
	市民生活部	防災対策課	防災メール事業	
	健康福祉部	男女共同 こども課	子育て支援情報提供事業*	
	総合病院		医療・病院情報の提供2*	
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・各部署で個別に実施(若しくは委託)していた事業を一元化することで、効率化による市職員の負担が軽減。 ・さらに、情報発信方法を統一した場合(HP、携帯メール)、情報発信作業の負担が軽減され効率化の可能性あり。 			
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・提供する情報については、引き続き市が提供する必要あり。 ・委託料増加等の民間事業者のインセンティブ向上につながり難い 			

項目	担当部	担当課	事業名
c) 広報・ P R 事業・ 広報紙制作	市長公室	秘書広報課	広報紙発行事業 パブリックコメント手続の活用 (HP/広報紙)
		総務企画部	人事法務課
財務課	財政状況広報事業 (HP / 広報紙)		
税務課	納税意識の向上対策 (広報、教室等) (HP / 広報紙)		
企画経営課	まちづくり市民活動団体支援事業		
情報政策課	ICT及び超高速インターネット 利用促進 (HP / 広報紙)		
市民生活部	環境安全課		マイバック啓発事業
	防災対策課	国民保護啓発事業 (広報紙)	
健康福祉部	男女共同	仕事と家庭の両立支援事業	
	こども課	児童虐待防止ネットワーク事業	
経済部	観光交流課	まちなか観光資源発掘事業 *	
		受入体制 PR 事業 *	
	商工労政課	経営意欲形成事業 商業資源有効活用推進事業	
教育委員会	生涯学習課	報徳精神がいきづくまちづくり事業	
	文化財課	文化財出前講座事業、民族芸能発表会事業	
	博物館	市史編纂事業 (小高区、鹿島区、原区)	
		地域伝統文化振興事業 (原町区)	
図書館	図書館ブックスタート事業		
経済部	農林水産課	経営改善支援活動事業 4	
鹿島区 産業課		相馬野馬追事業補助事業 2	
		かしま観光協会運営費補助事業	
		観光振興推進事業補助事業	
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報紙・冊子類の作成、HP運営については地区や部署を一体化して民間委託することによる効率化の余地あり ・ PR方法等については、民間ノウハウの活用の余地あり ・ 異なる部署による類似の広報内容 (観光+ボランティア募集) を効果的に発信する等の相乗効果が期待される 		
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報・PR内容が多岐にわたる場合は、効率化効果が薄い ・ 委託料増加等の民間事業者のインセンティブ向上につながり難い 		

項目	担当部	担当課	事業名
d) 税金等 納付勧奨・ 所在不明者 調査業務	総務企画部	税務課	滞納処分の強化*
			行方不明者等の課税客体調査*
			特別徴収義務者指定の推進
	総合病院	事務課	再編・ネットワーク化及び経営形態 の見直し検討
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・納税滞納処分は、3名の嘱託職員を配置して対応している。民間ではいわゆるサービサー以外では督促はできないが、納付勧奨は可能であり、納付勧奨を民間事業者が行った上で、督促を市職員が実施する方法が考えられる。これにより、市職員が効率的に督促することが可能。 ・納税者増による民間事業者へのインセンティブ附帯が可能（一定委託料+出来高報酬のシステム採用が可能） ・他自治体における導入事例有り（市場化テストに限らない）。 		
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の保護 ・督促の制限（サービサーのみ可能） 		
e) スポーツ大 会等イベン ト 実施・ 健康づくり 教育	健康福祉部	健康づくり 課	健康教育（一般）事業（原町区）
			健康教育（事後）事業（原町区）
			栄養改善事業 （母子関係）（原町区）一部相談事業
			栄養改善事業 （成人関係）（原町区）一部相談事業
	小高区・ 鹿島区 健康福祉課		健康教育（一般）事業
			健康教育（事後）事業
			栄養改善事業（母子関係）一部相談事業
			栄養改善事業（成人関係）一部相談事業
	鹿島区 健康福祉課		健康ふれあいウォーク事業*
	教育委員会	スポーツ振 興課	健康マラソン大会補助金、 県縦断駅伝競走大会補助金
小高区 地域教育課		ロードレース大会補助金（小高区）	
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・市がほぼ直営で実施しているスポーツ事業について、類似事業を統合したうえで体育協会、NPO、ボランティア団体、民間事業者等に委託することで、市職員の負担を軽減。 ・類似イベント等の一体的な実施による相乗効果が期待される。 		

項目	担当部	担当課	事業名
f) 教育・ 文化事業	教育委員会	学校教育課	学校教育支援センター事業* 生きる力育成事業*
		生涯学習課	マナビカレッジ構想整備事業* 家庭教育支援総合推進事業(原町区) 青少年ボランティア推進事業 (原町区)* 報告精神がいきづくまちづくり事業*
		博物館	博物館シアター映画制作作業
		文化財課	文化財ボランティア活用事業* 文化財センター整備事業
		幼児教育課	幼稚園預かり保育事業(原町区)*
	市民生活部	環境安全課	市民エコ学習事業
効果	類似事業を一体化してNPO活用、ボランティア活用の可能性があるものと想定される。		
g) 狂犬病予防 事業	市民生活部	環境安全課	狂犬病予防注射事業(原町区)
	小高区 市民生活課		狂犬病予防注射事業
	鹿島区 市民生活課		狂犬病予防注射事業
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・飼い犬等に対する狂犬病予防注射の実施と実施済み証の発行、登録業務および登録推奨等が考えられる。 ・ペットしつけ教室、動物コンテスト等のイベントの実施等の附帯業務も想定される。 		

*印の事業は、事務事業評価において、何らかの見直しが必要とされた事業

2) 他市区町村における民間委託状況との比較（一般事務）

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)並びに「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)に示されている、自治体において外部委託が既に実施されている一般事務業務を対象として、南相馬市における外部委託状況の確認を行い、市場化テストをはじめとする民活の可能性を評価した。

担当部署	業務内容	南相馬市の状況	市場化テスト・民間委託等の可能性	
市民課	案内・受付業務	直営		北海道において「案内受付業務 他」民間提案型市場課テストを実施 全国市区町村における平成20年4月1日時点での民間委託率は24%
	電話交換業務	直営		全国市区町村における平成20年4月1日時点での民間委託率は37%
財務課	公用車運転	直営		倉敷市において「車両維持管理業務」を官民競争型市場化テストとして実施 全国市区町村における平成20年4月1日時点での民間委託率は41%
	本庁舎の清掃	委託済み	×	
	本庁舎の夜間警備	委託済み	×	
環境安全課	し尿収集	-	-	民間
	一般ごみ収集	委託済み	×	経費削減のため既に委託済み
学校教育課	学校給食	委託済み	×	経費削減のため既に委託済み
	学校給食	委託済み	×	経費削減のため既に委託済み
	学校用務員事務	委託済み	×	既にシルバー人材の活用を実施済み
水道課	水道メータ検針	委託済み	×	経費削減のため既に委託済み
土木課	道路維持補修・清掃等	一部委託		市道草刈、側溝清掃等については委託済み
高齢福祉課	ホームヘルパー派遣事業	委託済み	×	既にシルバー人材の活用を実施済み
	在宅配食サービス	委託済み	×	

担当部署	業務内容	南相馬市の状況	市場化テスト・民間委託等の可能性
情報政策課	情報処理・ 庁内情報システム 維持	委託済み	×
	ホームページ作成 ・運営	直営	民間の HP 作成事業者は多く存在。 全国市区町村における平成 20 年 4 月 1 日時点での民間委託率は 52%
人事法務課	給与計算事務	直営	給与計算、旅費計算、福利厚生、 各種手当計算等の事務処理に派遣 職員等を活用。 「総務事務センター」設置事例： 宮崎県（H19）、岐阜県（H18）、静 岡県（H14）等

北海道の市場化テスト対象業務：庁舎の受付案内業務、法人二税に係る業務、旅券業務、道路等パトロール業務

南相馬市の一般事務の委託状況としては、委託済み、一部委託済みが多く見られるが、南相馬市が直営で行っている業務（市民課「案内・受付業務」「電話交換業務」、財務課「公用車運転」情報政策課「ホームページ作成・運営」、人事法務課「給与計算事務」）については民間委託等が可能であり、市場化テスト対象業務になりえると考えられる。

3) 他市区町村における民間委託状況との比較（公共施設）

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)に示されている、自治体において外部委託が既に実施されている公共施設を対象として、南相馬市における外部委託状況の確認を行った。

施設名	施設数	南相馬市現状	市場化テスト対象業務の可能性
保育園	6	全て市直営	制度上、民間事業者が保育園を運営することに対して問題はなく、民間保育園も存在することから、民営化、民間委託が可能であり、市においては、H23年度～段階的に指定管理者制度を導入することで方向性が決定している。
児童センター	3	全て市直営	民間若しくはNPOにて運営業務を行うことは可能と考えられ、市においてはH22年度に指定管理者導入予定。
養護老人ホーム (高松ホーム)	1	市直営	老人ホームの民営化、民間委託は可能であり、市においては、現状市直営であるが、平成23年度までに指定管理者制度の導入等に関する検討を行うこととしている。
ゴミ処理施設 (クリーン原町センター)	1	一部委託	ゴミ処理施設の民営化、民間委託は可能。既に一般ゴミについては委託済み。
下水終末処理施設	6	全て委託	処理業務は民間委託可能であり、すでに実施済み。 6箇所に各1名ずつ配置されている。
体育館	7	全て市直営	体育館の民間委託は可能であり、南相馬市においては、H21.4～指定管理者を全ての施設で導入済み。
陸上競技場	1	市直営	陸上競技場の民間委託は可能であり、市においてはH21年度～指定管理者導入済み。
プール	2	全て市直営	プールの民間委託は可能であり、市においてはH21年度～指定管理者導入済み。
公民館(生涯学習センター)	7	全て市直営	民間委託は可能であり、H23年度までに指定管理者の導入が決定している。
図書館	3	全て市直営	図書館の民間委託は可能であるが、中央図書館については、直営で実施することとしている。鹿島地区、小高地区については指定管理者導入済み。
市民会館	1	指定管理者	既に指定管理者を導入。
病院	2	全て市直営	南相馬市では一部民間委託済み。委託範囲の拡大が可能。
駐車場	1	一部委託	駅前駐車場については、設備(ゲート等)のメンテナンスを委託。

施設名	施設数	南相馬市現状	市場化テスト対象業務の可能性
駐輪場	2	一部委託	民間委託、民営化が可能であり、1箇所についてはシルバー人材派遣に委託済み。残る1箇所については規模も小さく利用が少ないため、ほとんど管理の必要がない。
都市公園	26	1箇所委託	民間委託は可能であるが、市の方向性として直営管理としている。

南相馬市の公共施設については、多くの施設で指定管理者制度の導入、もしくは一部委託が見られる。また「南相馬市指定管理者制度導入計画」の策定により、今後も多くの公共施設への指定管理者導入が予定されている。

そのため、現在、南相馬市が直営で行っている業務については民間委託等が可能であるものの、今後指定管理者等の導入が概ね決定している状況にある。指定管理者の選定過程において市場化テストの手法を用いることは可能であるため、これら業務は市場化テスト導入の対象とはせず、今後の指定管理者制度導入検討過程において、必要に応じ市場化テストの視点を勘案するものと位置付ける。

4) 公共サービス改革基本方針に定められた業務による検討

現在、南相馬市においては、窓口関連業務を中心とした公共サービス改革基本方針に定められた業務は、いずれも委託は行っておらず、全て市直営業務として実施している。

なお、外国人登録原票記載事項証明書等の交付、統計調査関連業務以外は、区役所でも実施している。

窓口関連業務

業務内容	担当課	検討・確認事項
戸籍謄抄本等の交付	市民課	届出の受理、証明書の交付については、主に市民課にて実施していることから、業務内容、勤務職員数を中心にヒアリング、民間委託の可能性の検討が必要。 鹿島区、小高区での業務内容、勤務職員数を中心にヒアリング、民間委託の可能性の検討と業務統合(効率化)の可能性検討が必要。
地方税法に基づく納税証明書の交付	市民課 ・税務課	
外国人登録原票記載事項証明書等の交付	市民課	
住民票の写し等の交付	市民課	
戸籍の附票の写しの交付	市民課	
印鑑登録証明書の交付	市民課	
住民異動届	市民課	
印鑑登録申請	市民課	
住居表示証明書の交付	市民課	
戸籍の届出	市民課	
埋葬・火葬許可	市民課	
国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付	市民課	
老人医療関係の各種届出書・申請書の受付及び受給者証等の交付	市民課	
国民年金被保険者の資格の取得及び喪失並びに種別の変更に関する事項並びに氏名及び住所の変更に関する事項の届出の受理	市民課	
自動車臨時運行許可に関する事務	市民課	
転入(転居)者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知	学校教育課	
児童手当の各種申請書・届出書の受付	男女共同 子ども課	
介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付	介護保険課	市民課で実施する各種交付業務と併せて民間委託の可能性はないか。 健康福祉部高齢福祉課の実施業務と併せて民間委託の可能性はないか。 健康福祉部他部署(社会福祉課、健康づくり課等)において、同様の書類申請受付・交付業務はないか。
妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付	健康づくり 課	市民課で実施する各種交付業務と併せて民間委託の可能性はないか。

業務内容	担当課	検討・確認事項
		健康福祉部健康づくり課の実施業務と併せて民間委託の可能性はないか。健康福祉部他部署(高齢福祉課、社会福祉課等)において、同様の書類申請受付・交付業務はないか。
精神障害者保健福祉手帳の交付 (市町村の経由事務)	社会福祉課	市民課で実施する各種交付業務と併せて民間委託の可能性はないか。健康福祉部社会福祉課の実施業務と併せて民間委託の可能性はないか。健康福祉部他部署(高齢福祉課、健康づくり課等)において、同様の書類申請受付・交付業務はないか。
身体障害者手帳の交付 (市町村の経由事務)	社会福祉課	
療育手帳の交付業務 (市町村の経由事務)	社会福祉課	
飼い犬の登録	環境安全課	鹿島区、小高区の市民生活課で実施している狂犬病予防注射事業と統合、市場化テスト対象の可能性有り。
狂犬病予防注射済票の交付	環境安全課	

窓口関連業務については、いずれも市場化テスト対象業務と考えられる。

徴収関連業務

業務内容	担当課	検討・確認事項
地方税	税務課	自主的納付の勧奨、居所不明者の住所の調査業務を包括して民間委託する可能性あり。他に支払や延滞金等の納付勧奨業務は庁内に存在しないかの確認が必要。
国民健康保険料等	税務課	
公営住宅の滞納家賃	建築住宅課	
公立病院の医業未収金	総合病院	

徴収関連業務については、いずれも市場化テスト対象業務と考えられる。

公物管理関連業務

業務内容	担当課	検討・確認事項
水道施設	水道課	南相馬市「指定管理者導入計画」において今後も市直営で管理する施設として位置付けられている。
工業用水道施設		
下水道関連施設	下水道課	

公物管理関連業務については、いずれも市直営での管理施設として位置付けられており、市場化テスト対象外とする。

統計調査関連業務

業務内容	担当課	検討・確認事項
総務省所管の指定統計調査 (科学技術研究調査を除く)	情報政策課	業務量が少ないと想定されるため、対象外とする。
文部科学省所管の所定統計調査	情報政策課	

統計関連業務については、業務量が少ないことから市場化テスト対象外とする。

(3) 第2次スクリーニング

1) 第2次スクリーニング対象事業

第1次スクリーニングでは南相馬市の業務の把握と整理を実施し、市場化テストに馴染み難い業務の選別と、外部委託の可能性を判断した。

その結果を受けて、南相馬市総務企画部企画経営課へのヒアリングを実施し、「業務量」「業務の発生時期」「委託の状況」「指定管理者の導入状況」「類似業務の有無」「ボランティア活用余地の有無」について総括的に確認した。

このヒアリングを通して、下記にあげる業務を第2次スクリーニングの対象事業として選定した。

第2次スクリーニング対象事業

部名	課名	事業名
教育委員会	学校教育課	学校教育支援センター事業*
		生きる育成事業*
	幼児教育課	幼稚園預かり保育事業(原町区)*
	生涯学習課	マナビカレッジ構想整備事業*
		青少年ボランティア推進事業*
		報徳精神がいきづくまちづくり事業*
		公民館運営*
	文化財課	文化財ボランティア活用事業
スポーツ振興課	健康マラソン大会	
	県縦断駅伝競走大会	
市民生活部	環境安全課	狂犬病予防注射事業(原町区)
	市民課	窓口業務*
		案内・受付業務*
健康福祉部	男女共同こども課	子育て支援情報提供事業*
		児童虐待防止ネットワーク事業*
		女性相談体制の整備事業*
	健康づくり課	スポーツ大会等イベント実施・健康づくり教育相談事業
建設部	建築住宅課	市営住宅営繕事業(原町区)*
		市営住宅に関わる事業*
総務企画部	税務課	滞納処分の強化*
		納付環境の整備(コンビニ、クレジット等)
	情報政策課	データセンター整備
市長公室	秘書広報課	広報紙事業について
		紙媒体の印刷物について

*印以外は委託済み事業等であるが、委託業務拡大等の検討のため対象事業とする。

2) 庁内ヒアリングの実施

第2次スクリーニング対象事業の「業務内容」「業務量・業務体制」「委託・連携の状況と可能性及び課題点」を把握するために、庁内の事業担当部課へのヒアリングを実施した。ヒアリング内容は以下の通りである。

ヒアリング内容

	質問項目
1. 導入対象業務について	1) 対象業務の確認 第2次スクリーニングの対象業務 その他想定される導入対象業務
2. 民間委託等の可能性について	2) 業務内容の確認(事業概要、目的、現状における課題等) 1) 導入対象業務それぞれの委託の可否(担当者、課レベルでの判断) 2) 可能な場合で想定される委託先業態(具体企業名も可) 3) 不可能な場合についてはその理由(法制度上、市上位計画との整合性等)
3. 職員数・業務量について	1) 課の業務推進体制(正職員、臨時職員、嘱託職員) 2) 導入対象業務における業務推進体制 3) 導入対象業務の業務量(可能な限り人工等の定量的評価指標で表現)
4. 類似業務との統合・一体化の可能性について	1) 部内、他部、区業務にて同様業務の有無 2) 部内、他部、区業務との統合・一体化の可能性・各区との連携について
5. その他	必要に応じ、対象業務に関連するその他内容をヒアリング

3) 市内事業者に対するヒアリング

市内事業者に対するヒアリングにおける主な対象業務は以下の通りである。

市内事業者へのヒアリングにおける主な対象業務

対象業務	業務内容
納税勧奨業務	主に税金を滞納している人に対し、書面、電話等で納税を促す業務。
窓口業務	市役所、区役所等の窓口を訪れた人に対する案内、書類の受付・提供を行う業務。
相談業務	市民からの各種相談（ex.健康相談、教育相談等）への対応、専門家等の紹介。
情報発信・ 広報・PR 業務	市の広報誌や HP 等の内容企画、作成、広報誌の印刷配布、HP 等の作成、メールによる情報提供の実施、データ更新等、主に市民に対する情報提供業務。 観光情報等の発信、提供等、主に市外に向けた情報発信業務。
イベント ・企画業務	従来市が中心に行ってきた各種イベント等の企画、実行業務。
自治体事務	電話交換業務
業務サポート	給与計算事務 公用車管理・運転業務

なお、ヒアリングを実施した市内事業者は以下の通りである。

市内事業者の概要

株式会社 A	昭和 58 年 4 月創業。昭和 61 年 12 月創立。 南相馬市の本社を中心に全国的に事業を展開。人材派遣サービス、清掃管理、衛生管理、設備管理、ケータリング、警備管理の業務が可能である。
財団法人 B	高齢者の雇用創出として平成 3 年 10 月に設立。 地域密着型受注を旨とし臨時的、短期的及び短時間的に雇用労働力のすき間を補完する奉仕型受注の開拓提供を行う。また、民間各分野の補完業務にも対応できる就業態制構築を図る。
NPO 法人 C	平成 16 年設立。南相馬市で活動を行っている。 スポーツや文化活動を通じてまちづくりを行っている団体。 指定管理者として南相馬市での実績がある。今後も南相馬市のスポーツ施設の指定管理者となる予定がある。

市内事業者ヒアリングの総論としては、以下の通りである。

a) 業務内容

概ねすべての業務に関して受託することは可能である。ただし、業務内容については得手、不得手があるため、業務内容の精査は必要である。NPO 法人などはイベント・企画業務は得意分野であり、すぐにでも実施できる可能性はある。

b) 雇用形態

業務を円滑に民間委託するためには、行政側で雇用していた嘱託職員、臨時職員を民間事業者がそのまま雇用する形式が望ましい。その際には、極力給与を下げない努力は行う。

また、契約形態としては、派遣契約ではなく、委託契約が望ましい。派遣契約では雇用期間の制約があり、業務を熟知した人員の配置が難しいためである。さらに、再委託を認める契約形態が望ましい。

c) 委託期間・準備期間

業務の効率化、サービスの向上の面から、民間の創意工夫を活用するためにも短期間での委託は望ましくない。3年程度の期間があれば雇用の安定にも繋がる。

準備期間が必要である。特にNPO法人では資金的に余裕のないため、1年程度の準備期間を掛けることが出来れば専門的な業務にも対応することが可能である。

d) コスト

コストについては基本的には下がると考える。ただし、初年度から格段に下がるとは考え難い。間接経費の削減や経年でのコストダウンなども含めたトータルコストとしての削減を行政側には意識して欲しい。

4) 市外事業者に対するヒアリング

市外事業者に対するヒアリングにおける主な対象業務は以下の通りである。

市外事業者へのヒアリングにおける主な対象業務

対象業務	業務内容
納税勧奨業務	主に税金を滞納している人に対し、書面、電話等で納税を促す業務。
窓口業務	市役所、区役所等の窓口を訪れた人に対する案内、書類の受付・提供を行う業務。
自治体事務	電話交換業務
業務サポート	給与計算事務 公用車管理・運転業務

市外事業者へのヒアリングは、市外において同種業務の受託を実施している事業者を対象に、参入効果が見出せる上記3業務に関しヒアリングを行った。

なお、ヒアリングを実施した市内事業者は以下の通りである。

市外事業者の概要

株式会社D	昭和59年5月設立。東京都に本社があり、全国的に事業を展開。人事コンサルティング、人材派遣、人材紹介、再就職支援、アウトソーシングを業務内容としている。
株式会社E	平成6年5月設立。いわき市の本社を中心に事業を展開。首都圏企業及び地域企業からのアウトソーシング業務、自治体及び関係諸団体からのアウトソーシング業務、テレワークセンター及び交流施設の運営計画、事業計画等策定業務及びコンサルティング、テレワーカースキルアップシステムの提供事業、テレワークに関する販売及び、販売代理業務を実施している。
株式会社F	昭和58年4月創業。東京都に本社があり、全国的に事業を展開。車両管理事業、社会サービス事業を2本柱とするアウトソーシングビジネスを実施している。自治体向けに車両サービス、学校給食サービス、図書館の運営、公共施設の運営、保育サービス、事務サービス、医療サービス、建物サービス、学校用務サービス、建設サービス等を様々な受託形式で実施。
株式会社G	昭和57年8月設立。東京都の本社を中心に事業を展開。アウトソーシング事業、人材派遣サービス、請負型派遣サービスを実施している。市場化テスト対象事業の受託実績がある。

ヒアリングの総論としては、以下の通りである。

a) 業務内容

概ねすべての業務に関して受託することは可能である。事業者毎に様々な実績あり。ただし、民間事業者の創意工夫を活かせるような事業であることが望ましい。また、税金の督促業務・徴収業務などは個人情報の問題もあり、行政と民間との役割分担、リスク分担をしっかりと行う必要がある。

その他、コストの削減程度も考慮する必要はある。徴収業務などは訪問回数と徴収金額でインセンティブを付加している事例も見受けられる。

b) 雇用形態

業務を円滑に民間委託するためには、行政側で雇用していた嘱託職員、臨時職員を民間事業者がそのまま雇用する形式が望ましい。その際には、極力給与を下げない努力は行う。

また、契約形態としては、派遣契約ではなく、委託契約が望ましい。派遣契約では雇用期間の制約があり、業務を熟知した人員の配置が難しいためである。ただし、派遣契約では受託しないわけではない。

c) 委託期間・準備期間

業務の効率化、サービスの向上の面から、民間の創意工夫を活用するためにも短期間での委託は望ましくない。3年程度の期間があれば雇用の安定にも繋がる。

1ヶ月程度の準備期間は最低限必要である。

d) コスト

コストについては基本的には下がると考える。ただし、初年度から格段に下がるとは考えづらい。間接経費の削減や経年でのコストダウンなども含めたトータルコストとしての削減を行政側には意識して欲しい。

e) 南相馬市での事業所設置

事業者によって事業展開が可能な事業エリアがあり、南相馬市での事業展開が可能といている企業については、事業所設置の可能性はある。

一部事業者によると、50人規模の事業所を作ることが出来るようであれば、南相馬市への事業所展開は十分にありえるとのことであった。50人規模というのはあくまで目安であり、50人以下の規模になるからといって事業所を設置しないことはなく、受託業務の拡大の可能性等を踏まえ検討することになる。

5) 庁内及び市内外事業者ヒアリングの結果

市場化テスト対象業務の候補選定

「庁内ヒアリング」、「市内事業者ヒアリング」及び「市外事業者ヒアリング」の結果、市場化テスト対象業務候補は以下の通りとなった。

庁内及び市内外事業者ヒアリングの結果

部名	課名	事業名	結果
教育委員会	学校教育課	学校教育支援センター事業*	C
		生きる育成事業*	C
	幼児教育課	幼稚園預かり保育事業(原町区)*	B
	生涯学習課	マナビカレッジ構想整備事業*	C
		青少年ボランティア推進事業*	C
		報徳精神がいきづくまちづくり事業*	C
		公民館運営*	C
		家庭教育支援総合推進事業	C
	文化財課	文化財ボランティア活用事業	C
	スポーツ振興課	健康マラソン大会	C
県縦断駅伝競走大会		C	
市民生活部	環境安全課	狂犬病予防注射事業(原町区)	B
		クレーム処理等	C
	市民課	窓口業務*	A
案内・受付業務、電話交換業務*		A	
健康福祉部	男女共同こども課	子育て支援情報提供事業*	C
		児童虐待防止ネットワーク事業*	C
		女性相談体制の整備事業*	C
		給付業務*	C
	健康づくり課	スポーツ大会等イベント実施・健康づくり教育相談事業	C
建設部	建築住宅課	市営住宅営繕事業(原町区)*	A
		市営住宅に関わる事業*	A
総務企画部	税務課	滞納処分の強化*	A
		納税勧奨業務*	A
		納付環境の整備(コンビニ、クレジット等)	-
	情報政策課	データセンター整備	B
市長公室	秘書広報課	広報紙事業について	C
		紙媒体の印刷物について	C

* 印以外は委託済み事業等であるが、委託業務拡大等の検討のためにヒアリングを実施した。

庁内ヒアリングの結果、業務内容の追加・変更・削除あり

～ 判定結果の見方～

A：市場化テスト導入可能性有り

B：現時点での市場化テストの導入は考えにくい、将来的な可能性が残る

C：市場化テストの導入は困難。但し指定管理者制度、官民連携等の可能性が見出せる場合を含む。

-：実施済み

A～Cの判定については、現在の業務内容、業務実施体制、委託状況、民間事業者算入可能性の有無等から、より市場化テストに適した業務を選定するために、段階分けを行ったものであり、市場化テスト導入を否定するものではない。必要に応じて業務範囲の見直し等を行い、検討を重ねることが必要。

この結果より、市場化テスト対象業務候補は、以下の業務（担当課係）とする。なお、業務別の検討内容詳細は、次頁「庁内及び市内外事業者ヒアリング結果（詳細）」参照。

a) 窓口関連業務（市民課窓口係他）

窓口関連業務とは、窓口業務（市民課窓口係）及び受付・案内業務、電話交換業務とする。

b) 市営住宅関連事業（建築住宅課市営住宅係）

市営住宅関連事業には、市営住宅営繕事業（原町区）、市営住宅に係る事業を含む

c) 納税勧奨等業務（税務課収納係）

納税勧奨等業務には、対象処分の強化、納税勧奨業務を含む

なお、窓口関連業務（市民課窓口係他）については、窓口業務（市民課窓口係）と受付・案内業務、電話交換業務はそれぞれ違う係が行っているが、業務の効率化・サービス向上の視点考慮して、業務を統合して市場化テスト対象とすることが望ましいと考えられる。

庁内及び市内外事業者ヒアリング結果（詳細）

第2次スクリーニング対象事業について「庁内ヒアリング」「市内事業者ヒアリング」「市外事業者ヒアリング」を実施した結果の詳細は以下の通りである。

- A：市場化テスト導入可能性有り
- B：現時点での市場化テストの導入は考えにくい、将来的な可能性が残る
- C：市場化テストの導入は困難。但し指定管理者制度、官民連携等の可能性が見出せる場合を含む。

教育委員会

事業名	コメント評価・視点	市内民間事業者意見	市外民間事業者意見	判断
学校教育 支援センター事業 生きる 育成事業	<p>業務内容</p> <p>いずれも学校教育に関する事業であり、学校教育視線センター事業では、教師育成とカウンセリングを行うが、詳細については今後つめていく予定、また、専門のカウンセラーが必要。</p> <p>委託・連携の状況と可能性及び課題点</p> <p>サタデースクールについては、すでに公募にて講師を採用済み。</p> <p>【評価】</p> <p>民間活力の活用余地はあるものの業務量が不確定である等、市場化テスト対象業務とはなりがたい。</p>	<p>専門スキルが必要であり現状対応可能な事業者は存在しない</p>	-	C
幼稚園預り保育事業	<p>業務内容</p> <p>市営幼稚園では通常開園時間は8:00～14:00であるが、条例により18:00までの延長預りが可能である（有償）。幼児教育を目的としている幼稚園において延長保育を実施することで、幼稚園と保育園の役割が似通ってきている。</p> <p>委託・連携の状況と可能性及び課題点</p> <p>また、預り保育は実態ベースでは保護者ニーズにマッチしていると考えられ</p>	<p>市内において具体的な対応可能な事業者は不明</p>	-	B

るものの、通常幼稚園開園時間において対応する職員と、預り保育で対応する職員が異なり、一環した対応ができないことが保護者から課題としてあがっている。

【評価】

すでに預り保育部分については、嘱託職員にて対応していること、保育園事業についても民間活力活用の検討(指定管理者制度)が進められていること、民間事業者でも対応可能であること等から、市場化テストの対象事業となりうるが、保育園事業との連携、保護者の意見掌握等が必要。

マナビィ
カレッジ
青少年ボ
ランティア
ア推進事
業
報徳精神
がいきづ
くまちづ
くり事業
公民館運
営

業務内容

生涯学習センターで実施している様々な事業については、将来的に各地域で自主的に実施してもらう方向で検討している。出前講座等の講師の派遣については、要請があれば学校や保健センターへの派遣等、若干の連携はある。

委託・連携の状況と可能性及び課題点

講師情報については市内での横断的な活用が可能である。

【評価】

業務内容としては民間活力活用の余地は大いにあると考えられるが、生涯学習センターについては、地域の自主的な活動を推進することで、官民協働と市の業務スリム化にもつながり、また合併協議会における各地域の自主性を尊重する動きにもマッチすることから、市場化テストではなく市内連携、地域連携を進めることが好ましい。

現状、具体的な運営ノウハウを有する複数の事業者を市内に見出すことは困難であるが、人材育成を進めることで体育協会、NPO、ボランティア団体が受け皿となる可能性はある。

C

文化財 ボランティア活用 事業	<p>業務内容</p> <p>地域の観光名所においてボランティアによる案内、説明を実施。当初は市全体の観光ボランティアを想定し観光協会が検討していた。</p> <p>業務量・業務推進体制</p> <p>ボランティア 25 名中、専門的な知識を身につけている者は 3～4 名程度であり人材育成が必要。</p>	ボランティア 人材が育成されること が必要。	-	C
健康 マラソン 大会	<p>業務内容</p> <p>教育委員会内に実行委員会が組織されており、市は大会の運営全般を担っている。部分的には業務を外部に委託している（記録集計、必要備品レンタル、当日警備）が、事前準備、当日要員配置（ボランティア 600 名が参加）等は全て市にて実施。なお、必要経費は市 270 万円、協賛金 200 万円、参加料 300 万円で賄っている。</p> <p>【評価】</p> <p>部分的に外部委託、ボランティアの活用が見られるものの、全体のコーディネートは市が実施している。また、大会当日における警察等への交渉等は過去の経緯から市が実施した方がスムーズであると考えられる面もあるが、運営ノウハウを移管することで民間団体やボランティア団体が実施することは可能で</p>	現状、具体的な運営ノウハウを有する複数の事業者を市内に見出すことは困難であるが、人材育成を進めることで体育協会、NPO、ボランティア団体が受け皿となる可能性はある。	-	C

あり、これら団体の育成を推進することで、将来的に官民協働の方向性を目指すことで市業務の効率化と民間活力の活用につながる。

さらに、区にて実施しているロードレースやふれあいウォーク事業等と連携し運営ノウハウの共有、実施の効率化を進めることが考えられる。

県縦断
駅伝競走
大会

業務内容

年 1 回の大会に向けた大会エントリー及び当日サポート。学校推薦が中心であることもあり、陸協と共に教育委員会もサポート。

【評価】

業務量も多くなく（準備に 1 人、当日のバス送迎等 6~7 人）、市場化テスト対象とはなりがたい。

体育協会若しくはスポーツ関連ボランティア団体等に運営ノウハウを移管し、運営団体の育成を推進することで、将来的に官民協働の方向を目指すことで市業務の効率化と民間活力の活用につながる。

現状、具体的な運営ノウハウを有する複数事業者を市内に見出すことは困難であるが、人材育成を進めることで体育協会、NPO、ボランティア団体が受け皿となる可能性はある。

C

環境安全課

<コメント評価視点>

市内民間事業
者意見

市外民間事業
者意見

判
断

狂犬病
予防注射
事業

業務内容

本庁でとりまとめを行っており、各区（市内 50 箇所）のいたるところで実施している。その場へと獣医に来てもらい、予防注射を実施している。その際に役場職員も同行し、犬の登録（転入手続き）を行う。

業務量・業務推進体制

年間で 30 日間ほどの業務であり、4 月上旬から 3 週間程度で実施しており、年間で 4,000 頭以上に対応している。

環境保全係（正職員 6 名）の管轄であり、職員 2、3 名（正職員 1、2 名と臨時職員 1 名）と獣医師 1、2 名で毎回実施している。

【評価】

業務自体は委託が可能と考えられる。ただし、予防注射の広報、注射、注射証明手続き、獣医の協力といったことを全て包括して行うことが出来ることが重要。愛犬友の会などが実施することも考えられるが、実際には行っていないことを考えると委託先があるのかが懸念される。まずは、NPO やボランティアの育成を促進し、受け皿作りを行っていることが相応しいと考えられる。

-

-

B

クレーム
処理等

業務内容

ごみ処理、犬関係（狂犬病、登録等）墓地関係、クレーム処理である。

業務量・業務推進体制

環境安全課は、正職員 10 名、嘱託職員 1 名（交通安全指導員）、パート 1 名

-

-

C

で構成されている。業務については非常に忙しく、人手は足りない状況である。

委託・連携の状況と可能性及び課題点

ごみ収集については委託済みである。犬猫の死骸処理も市内企業に委託済みである。クレーム処理については、電話での対応だけでなく、実際に現地に直行するなどきちんと対応しているという姿勢が求められる。実際に報告書に載せる必要があるものだけでも1件/日はある。

【評価】

クレーム処理については、単なる電話対応ではないこと、庁内業務全体を把握している必要があることなど外部委託は難しいと考えら、市場化テスト対象業務としてはなりがたい。

市民課

	<コメント評価視点>	市内民間事業者意見	市外民間事業者意見	判断
窓口業務	<p>業務内容</p> <p>窓口延長を実施しており、延長業務内容は「戸籍謄本、抄本の交付」「除籍・改正原戸籍謄本、抄本の交付」「住民票の写しの交付」「印鑑登録証明書の交付」である。原町区では水曜日に 19 時まで、鹿島区では火曜日に 19 時まで、小高区では木曜日に 19 時まで実施している。市民からは平日の遅くまでと土日の手続きへの要望が高い。合併時のスタンスとして、3 区とも同じサービスを実施することにしており、一様なサービスにしている。</p> <p>業務量・業務推進体制</p> <p>正職員 7 名、臨時職員 5 名で対応している。正職員は、各種届出の確認と会計という判断を伴う対応を行っており、臨時職員は端末を使つての作業と窓口対応を行っている。ただし、正職員は窓口対応も行っている。</p> <p>臨時職員はハローワーク経由で面接の上採用しており、11 ヶ月の雇用を基本として最大で 3 年間雇用である。6,300 円/日を支払っている。</p> <p>委託・連携の状況と可能性及び課題点</p> <p>窓口業務については市民からの色々な要望があるため、ある程度知識を持っていないと対応は出来ない。</p> <p>戸籍係については、戸籍の記載を行うため、例えば犯罪歴なども分かってしまう。平成 20 年 5 月より本人確認について厳格化されており、万が一にも間違いが内容にしないといけない。</p>	他県において総合受付業務を実施している企業があり、複数年の委託契約が望ましい。	他県において総合受付業務を実施している企業があり、複数年の請負契約が望ましい。	A

保健年金係などは、外部委託可能なのではないだろうか。国民年金の所管部課は税務課である。

【評価】

窓口 24 業務について外部委託は十分に可能であり、市場化テスト対象業務として十分に考えられる。

案内・受付
業務
電話交換
業務

業務量・業務推進体制

案内・受付業務と電話交換業務は臨時職員 3 名がローテーションを組み対応している。

【評価】

市場化テスト対象業務として十分に考えられる。

案内・受付業務、電話交換業務を実施している企業があり、委託契約が望ましい。

案内・受付業務、電話交換業務を実施している企業があり、複数年の請負契約が望ましい。

A

男女共同子ども課

<コメント評価視点>

市内民間事業
者意見

市外民間事業
者意見

判
断

子育て
支援情報
提供業務
事業

業務内容
現在情報誌を作成中であり、保育所や幼稚園、学校を通じて配布予定である。さらに、ホームページや携帯サイトなども利用することを考えている。

-

-

C

業務量・業務推進体制

情報誌作成においては、地域のお母さんグループに育児に役立つお店情報を集めてもらっている。今後は3年に1回発行する予定である。

委託・連携の状況と可能性及び課題点

ホームページや携帯サイトなども考慮すると、情報政策課とも連携していかなければいけない。

【評価】

地域のお母さんグループの取りまとめ等で外部の活用を図っているが、実際の業務量としてはそれほど多くなく、外部委託するほど業務量ではない。外部委託ではなく、地域のお母さんグループ等のボランティア活用が考えられる。

児童虐待
防止ネッ
トワーク
事業

業務内容、業務量・業務推進体制
2008年4月児童福祉法改正に伴い、法務局、警察署、児童相談所、教育機関（学校、さゆり幼稚園等）、医師会、民生児童委員、主任児童委員、PTA等の関係機関の代表者会議、実務者会議、担当者会議の各種会議を実施する事業である。

-

-

C

【評価】

法改正により守秘義務があり、罰則規

女性相談 体制の 整備事業	<p>定も設けられているなど、外部委託は難しい事業であると考えられる。</p> <p>業務内容</p> <p>D V 関係の相談事業であり、専門的に相談できる窓口を開設する予定であり、現在検討中である。</p>	-	-	C
給付業務	<p>【評価】</p> <p>他課で実施している相談業務と窓口業務の一本化は可能であると考えられる。ただし、具体的な相談内容に対応するには専門的な知識が必要であるため、市場化テスト対象業務としてはなりがたい。</p> <p>業務量・業務推進体制</p> <p>少子対策係は正職員 3 名、嘱託職員 3 名、臨時職員 3 名の体制である。</p> <p>最近、給付業務（児童手当、乳幼児手当、家庭手当）が増えており、毎日必ずある業務である。この給付業務の審査については正職員が行っており、審査に一番時間がかかっている。ただし、この審査は正職員で行う必要があると考えている。</p> <p>委託・連携の状況と可能性及び課題点</p> <p>その他外部委託状況としては、ファミリーサポートセンター（両親不在時の保育所への送迎、急な発熱時のサポート等を行う施設）を N P O（はらまちクラブ）に委託している。</p>	-	-	C
	<p>【評価】</p> <p>給付業務の審査については総合的判断が必要なため正職員で実施することが望ましく、市場化テスト対象業務としてはなりがたい。</p>			

健康づくり課

		<コメント評価視点>	市内民間事業者意見	市外民間事業者意見	判断
スポーツ 大会等 イベント 実施・健康 づくり 教育 相談事業	業務内容 健康づくり教育として、検診業務の事後の運動・栄養・個別相談を実施している。対象は40～65歳であり、幅広い層を対象としている。相談事業は定期的に実施している。 業務量・業務推進体制 正職員21名、嘱託職員1名(3月末で退職予定)、臨時職員1名(栄養士で4月以降は嘱託職員となる予定)で業務を行っている。 委託・連携の状況と可能性及び課題点 三歳児検診、聴覚検査の実施等を保健センターに委託しているが、業務全体を委託している事業はない。 業務についてはある程度の専門性が必要であるが、相談事業や教育事業(成人部分)については委託可能であると考えられる。また、生涯学習課などとは専門性の低い講座であれば共同開催の可能性はあると考えている。 費用や人件費を削減している現在、役所だけで業務を行っていくことは難しくなってきている。ただし、民間企業等の受け皿があるかが問題である。	イベントノウハウのある企業はあるが、専門性のある内容のイベントについては再委託する必要がある。人材育成を進めていけば、NPOやボランティア団体が受け皿となる可能性もある。	イベントノウハウのある企業はあるが、専門性のある内容のイベントについては再委託する必要がある。人材育成を進めていけば、NPOやボランティア団体が受け皿となる可能性もある。	C	
		【評価】 外部委託の可能性はある。しかし、3区(原町、小高、鹿島)が独自性をもって業務に取り組む体制となっていること。体制が一元化されていないこと。これらの理由により、市場化テスト対象業務としてはなりがたい。民間事業			

者の活用よりも、NPO やボランティアの育成を促進し、官民連携事業としての取り組みが相応しいと考えられる。

建築住宅課

	<コメント評価視点>	市内民間事業者意見	市外民間事業者意見	判断
市営住宅 営繕事業	<p>業務内容</p> <p>「年度毎の家賃決定、家賃の徴収、滞納整理」と「施設の営繕（小規模、大規模）」の2つの業務を行っている。</p>	市営住宅の管理運営業務を実施している企業があり、業務に関心を示していることから、委託の可能性は高い。	公共施設の管理運営業務を実施している企業があり、委託の可能性は高い。	A
市営住宅 に関わる 事業	<p>については、納付書の消しこみ業務、料金に関する問い合わせや苦情、入居相談と入退去手続きが主な業務である。</p> <p>収納については、口座振替 50%、納付書 50%の構成であり、全体として収納率 95%である。1月末時点では 90%となっている。</p> <p>翌月 20 日までに家賃を納めないと督促状を出しており、3ヶ月以上連続で納めていないと催促している。督促状は毎月 160～170 世帯（原町区で 50 件程度）に出している。</p> <p>家賃合計 1 億 5 千万円のうち 700～800 万円が未納である。</p> <p>の小規模修繕については住民からの電話を受けて対応している。大工仕事は臨時職員が行っており、排水や電気工事は業者に委託している。年間で 300 件ほどある。費用としては 1000 万円程度（原町だけで 600 万円）となっている。</p> <p>市営住宅の今後については、木造の住宅に関しては用途廃止していくが、鉄筋コンクリート造の住宅荷については修繕して利用していく。また、今後は新築せずに民間マンションへの入居に対する家賃補助という形をとることを考えている。そうすれば管理費等がかからなく</p>			

なる。

業務量・業務推進体制

本庁は正職員 4 名、嘱託職員 1 名(営繕大工)、小高区と鹿島区では、専従の正職員 1 名、道路の営繕と兼務の正職員 1 名(管理係) で業務を行っている。

収納業務は、各区 1 名ずつ合計 3 名で実施している。

収納業務が全体の業務量の約半分(正職員 2 名分) である。

委託・連携の状況と可能性及び課題点

収納業務を民間企業が 500 ~ 600 万円で行ってくれるのであれば委託してもよいのではないだろうか。

入居相談には時間を非常にとられている。入退去は月 5 件程度、年間 120 件ある。入居申込はもう少し多く、年間 200 件程度である。

収納業務、入居相談業務、通常の小規模修繕については外部委託が可能ではないだろうか。特に区ごとでの管理の必要性などもない。

【評価】

家賃金額の決定と入退去承諾、大規模修繕の決定という行政主体での決定事項を除き、家賃徴収、滞納整理、入退去手続き、修繕を含めた建物管理については他市町村での外部委託実績もあり、十分に外部委託の可能性はある。よって市場化テスト対象業務として十分に考えられる。

税務課

	<コメント評価視点>	市内民間事業者意見	市外民間事業者意見	判断
滞納処分の強化	<p>業務内容</p> <p>現在は滞納者に対してまずは督促状を出し、その後催告書と電話連絡の上、訪問・徴収をしている。滞納状況としては、400～500世帯程度である。</p> <p>滞納処分については、インターネットオークションを2009年3月実施する予定である。</p>	<p>実際に業務を行っている企業・NPO等はないが、オペレーターによる電話、書面による自主的納税の呼びかけといった納税勧奨業務については関心を示している企業が有り、業務実施の可能性あり。</p>	<p>オペレーターによる電話による自主的納税の呼びかけといった納税勧奨業務及び徴収業務について実施している企業があり。訪問回数と徴収金額でインセンティブを設けた契約を行っており、そのような契約形態が望ましい。</p>	A
納税勧奨業務	<p>業務量・業務推進体制</p> <p>収納については、本庁の正職員7名、嘱託職員4名(3名と事務補助1名)、各区の正職員2名、嘱託職員1名である。徴収嘱託職員は年度毎の契約で、17万/月支払っている。</p> <p>訪問・徴収に関しては、嘱託職員が実施している。</p> <p>滞納処分は正職員(4名)が主に行う。滞納処分における滞納者の財産調査を各地区の担当者が随時行っている状況で、その業務量と負担は大きい。</p> <p>年末、年度末には正職員も出て徴収を行っている。その時期は、税務課全職員(29名)に加え、健康福祉部高齢福祉課介護保険係(6名)、保険年金係(8名)、小高区の税務課(6名)、鹿島区の税務課を含めた管理職全員(11名)で対応している。</p> <p>滞納処分に関する業務量は全体の半分(正職員2名分)である。</p> <p>委託・連携の状況と可能性及び課題点</p> <p>督促状・催告書については地区担当の正職員の総合的な判断が必要であり、機械的に送付することは難しい。</p>			

電話督促については現在していないが検討中である。実際にコールセンターからの営業が結構ある。

その他、消しこみ業務を一元化して委託することも検討しているが、七十七銀行からは人口 10 万人以下では採算が合わず難しいとの話がある。

【評価】

滞納処分における滞納者の財産調査については業者委託が可能であるが、「債権管理回収業に関する特別措置法（サービサー法）」に基づく許可業者である必要がある。また、納税勧奨業務については、コールセンターを活用した民間委託は十分に可能である。そのため市場化テスト対象業務として十分に考えられる。

コンビニ
決済
その他

業務内容

コンビニ決済については 2008 年 4 月より実施済みである。電話による呼びかけは、現在のところ実施していない。

委託・連携の状況と可能性及び課題点

納付書の印刷・封入については、一部委託済みである。

【評価】

実施済みであり、市場化テスト対象業務とはなりがたい。

C

情報政策課

	<コメント評価視点>	市内民間事業者意見	市外民間事業者意見	判断
データセンター業務等	<p>業務内容 南相馬市のホームページについては、各課長と情報政策課長の確認の元、各課で更新している。情報政策課ではホームページの掲載ルールに基づいたものになっているか確認しているだけである。情報の一元化を以前実施してみたがうまく行かず、結局現在の通り各課で行うこととなった。</p> <p>業務量・業務推進体制 情報政策課の情報政策係（正職員 4 名）と外部委託 1 名で業務を行っている。</p> <p>委託・連携の状況と可能性及び課題点 データセンターのシステム保持・メンテナンスは外部委託済みである。サーバー運営は委託も可能だが直営で行うという市のスタンスのため、自分たちで行っている。 トラブルシューティングとパソコンのQ & A（ヘルプデスク）については、1 名に委託しているが、実際には手が足りていないので正職員も行っており、実質 2 名で行っている。更なる外部委託は可能である。 1,785 万円/年でいわき市の企業（原町に出張所あり）に外部委託している。委託内容は、ヘルプデスクとコンサルティングである。コンサルティングが含まれているため費用は高くなっている。 情報政策課で行っている業務は、法的な制限がないため、施策（光ファイバー網整備、システム選定）以外の全ての管</p>	<p>データセンターや情報管理等の業務を請け負うことは民間企業でも可能だと考えられる。しかし、業務内容が明確化されていないと請け負うことは難しいと考えられる。</p>	<p>データセンターや情報管理等の業務を請け負うことは民間企業でも可能だと考えられる。しかし、業務内容が明確化されていないと請け負うことは難しいと考えられる。</p>	B

理業務については外部委託可能である。
外部委託については、コスト面が第 1
優先であり、次いで効率性(メンテナ
ンスの即時性)である。

【評価】

情報政策課の業務については一部の
施策関係の業務を除き、概ね外部委託は
可能であると考えられる。ただし、その
ためには情報の一元化、命令系統の一元
化が必要であり、外部委託の前に組織の
改編が必要である。

秘書広報課

	<コメント評価視点>	市内民間事業者意見	市外民間事業者意見	判断
広報誌事業	<p>業務内容</p> <p>月 2 回配布している広報誌の企画立案及び取材、撮影を実施している。また、各課の周知内容については最終的に秘書広報課に集まってきており、それらを編集し、ラフイメージまで作成する。その後の印刷に関しては印刷業者に発注している。印刷業者は指名競争入札で決定している。広報誌の配布についてはシルバー人材センターで各区の区長のところに配布している。</p> <p>業務量・業務推進体制</p> <p>課内の広報公聴係（正職員 3 名）で広報誌を担当しており、合併後も原町時代と同様の人数で実施している。合併したことにより業務負担は大きくなっている。広報の取りまとめ、情報の取りまとめを行う部課は庁内にない。</p> <p>年間予算は 850 万円（人件費含まず）で、22,800 部を毎回発行している。</p> <p>業務量としては、広報誌作成の業務がほぼ毎日であり、3 人中 2.5 人の業務負担となっている。</p> <p>本来では公聴業務が重要ではあるが、まちづくり懇談会、市政モニター、市長への手紙、パブリックコメント等の対応を 0.5 人で実施している状況である。</p> <p>【評価】</p> <p>他市町村や県レベルでの広報誌外部委託の事例はあるため、外部委託の可能性はある。しかし、3 区（原町、小高、鹿島）が独自性をもって業務に取り組む</p>	情報発信・広報・PR業務に対して、意欲あるNPOはある。一方で民間企業からは協力会社等との連携がなければ難しいとの話もある。	-	C

体制となっていること。情報の管理が一元化されていないこと。これらの理由により、市場化テスト対象業務としてはなりがたい。

6) コスト把握について

コスト把握の流れ

a) コスト把握についての基本方針

対象事業に関する南相馬市の現行コストを把握するための前提としては、次の資料を活用する。

「実施要項における従来の実施状況に冠する情報の開示に関する指針」

(平成 18 年 12 月官民競争入札等監理委員会決定)

「官民競争入札における国の行政機関等の入札額の算定及び

その調整に関する指針」(平成 18 年 12 月官民競争入札等監理委員会決定)

地方公共団体の総合的な財政分析に関する調査研究会報告書

- 「行政コスト計算書」と「各地方公共団体全体のバランスシート」 -

(平成 13 年 3 月総務省自治財政局)

b) コスト把握の流れ

実際に南相馬市では、上記指針等に準じて独自にコスト把握を行う必要がある。

まずは対象業務とその担当課(担当係)を確認し、業務内容、業務体制及び業務量を確認する。その上で、「直接部門費」「間接部門費」の算定を行っていく。

「直接部門費」については、南相馬市による提供データを基に「人件費」「物件費」「委託費」「退職給付費用」を算定する。

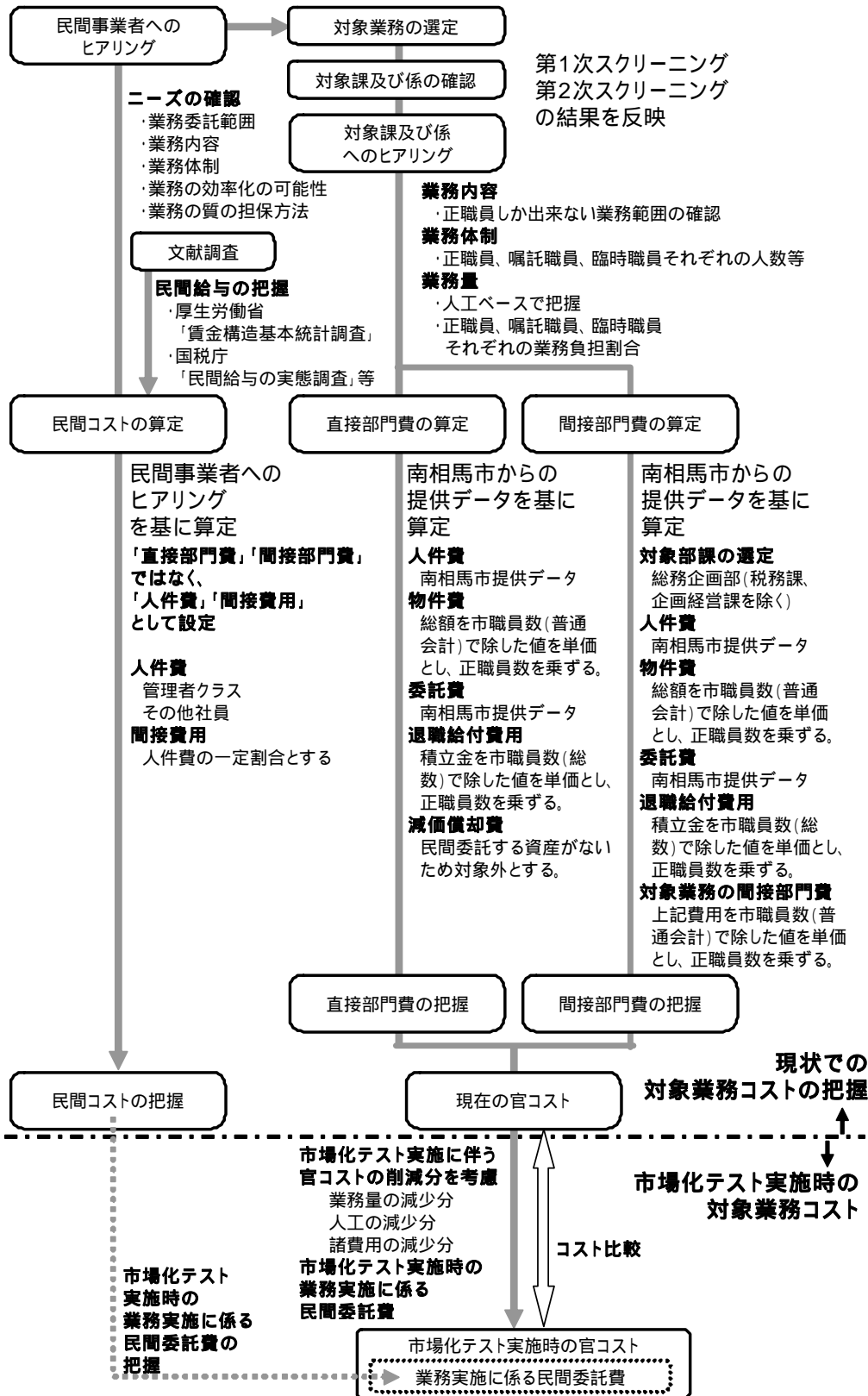
「間接部門費」については、まず対象部課として、総務企画部(税務課、企画経営課を除く)を選定し、その「人件費」「物件費」「委託費」「退職給付費用」を算出し、その合計費用を正職員比率で対象業務について按分する。

この「直接部門費」「間接部門費」の合計が担当課(担当係)における対象業務に係る現在の官コストである。

一方、市場化テスト実施時において民間事業者が対象業務を行った場合のコスト算定は、民間事業者へのヒアリングより、「人件費」と「間接費用」から導き出す。

その民間事業者のコストの把握と、市場化テストを実施した場合の業務量の減少、人工の減少、諸費用の減少等を考慮して、市場化テスト実施時の官コストを算定し、現在の官コストと比較することで、コスト面からの成果を把握する。

コスト把握の流れ



対象業務におけるコストの把握

市場化テスト対象業務候補「窓口関連業務（市民課窓口係他）」「市営住宅関連業務（建築住宅課市営住宅係）」「納税勧奨等業務（税務課収納係）」について、南相馬市におけるコストを把握する。

窓口関連業務とは、窓口業務（市民課窓口係）及び受付・案内業務、電話交換業務とする。

市営住宅関連業務には、市営住宅営繕事業（原町区）、市営住宅に係る事業を含む

納税勧奨等業務には、対象処分の強化、納税勧奨業務を含む

また、市場化テスト対象業務候補については、市場化テストを実施した場合のコスト試算も行い、コスト比較をする。

コスト把握には、市場化テスト対象業務候補それぞれの「直接部門費（人件費・物件費・委託費等・退職給付費用・減価償却費）」「間接部門費」が必要であり、以下の点に留意してコストの把握を行う。

- a) 市場化テスト対象業務候補毎の「直接部門費」「間接部門費」を以下の方法にて把握する。

直接部門費

人件費 : 南相馬市より提供されたデータとする。
正職員 7,596 千円/人・年

物件費 : 賃金（嘱託職員、臨時職員）については、南相馬市より提供されたデータとする。

嘱託職員 2,559 千円/人・年

臨時職員 1,793 千円/人・年

その他の費用は、南相馬市「普通会計歳出性質別決算の状況」に記載されている物件費から賃金及び委託費を除いた費用を職員数で除した値の平成 17 年度から平成 19 年度の平均値とする。

物件費（賃金及び委託費を除く） 3,340 千円/人・年

委託費 : 南相馬市より提供されたデータとする。

市民課窓口係 : 4,857 千円/年

（住基ネットシステム保守点検業務委託等）

建築住宅課市営住宅係 : 7,254 千円/年

（市営住宅植栽管理業務委託等）

税務課収納係 : 4,016 千円/年

（滞納管理システム保守管理委託等）

退職給付費用 : 南相馬市「平成 20 年度 基金の状況」に記載されている職員退職手当を総職員数で除した値の平成 17 年度から平成 19 年度の平均

値とする。

退職給付費用 377 千円/人・年

減価償却費 : 今回の市場化テスト対象業務候補において、市場化テスト実施時に民間事業者が調達すべき資産は特にないものとする。

間接部門費

総務企画部（税務課・経営企画課を除く）の正職員 43 名の費用（人件費、物件費（賃金、委託費含む）退職給付費用）を職員数で除した値を単価として算出する。

間接部門費 1,114 千円/人・年

- b) 外部委託した場合でも正職員が判断すべき業務は残っており、その業務量としては正職員 1 人分とする。
- c) 外部委託した場合に、その委託した業務を行っていた正職員は配置転換を行うものとする。
- d) 外部委託した場合の嘱託職員及び臨時職員の取り扱いとして、民間事業者においても同等金額にて雇用する。
- e) 民間事業者の管理者クラスの人件費は、市外民間事業者ヒアリングの結果より算出する。
民間事業者人件費（管理者クラス） 5,500 千円/人・年
- f) 民間事業者の間接部門費は人件費の 25%とする。
- g) 市場化テストを実施した場合においても、各部課係において負担する物件費と間接部門費は市場化テスト実施以前と変更しないものとする。
- h) 単純試算であり、初年度の非効率と複数年受託により生ずる経年的効率性の発揮については考慮しないものとする。

コスト把握の結果について

南相馬市における市場化テスト対象業務候補のコストとしては以下の通りになった。

a) 窓口関連業務（市民課窓口係他）

現在業務 官コスト：106,188 千円

市場化テスト実施時の官業務コスト：82,259 千円

（市場化テストによる民間委託費：38,253 千円）

窓口関連業務とは、窓口業務（市民課窓口係）及び受付・案内業務、電話交換業務（市民課）とする。

b) 市営住宅関連業務（建築住宅課市営住宅係）

現在業務 官コスト：59,520 千円

市場化テスト実施時の官業務コスト：49,514 千円

（市場化テストによる民間委託費：16,471 千円）

市営住宅関連業務には、市営住宅営繕事業（原町区）、市営住宅に係る事業を含む

c) 納税勧奨等業務（税務課収納係）

現在業務 官コスト：101,239 千円

市場化テスト実施時の官業務コスト：97,926 千円

（市場化テストによる民間委託費：22,869 千円）

納税勧奨等業務には、対象処分の強化、納税勧奨業務を含む

この結果から、市場化テスト対象業務候補について民間委託を行った場合には、コスト面から見ても一定の成果はあると推測される。

コスト把握のまとめ

	窓口関連業務 市民課 (本庁窓口係他)	市営住宅関連業務 建築住宅課 (本庁市営住宅係)	納税勸奨等業務 税務課 (本庁収納係)	
部課				
正職員数	7人	4人	7人	
嘱託職員数	0人	1人	4人	
臨時職員数	8人	0人	0人	
市場化テスト対象業務内容	窓口業務 受付・案内業務 電話交換業務	市営住宅営繕事業 市営住宅に関わる 業務	滞納処分強化 納税勸奨業務	
現在				
<官のコスト>				
業務量	正職員 嘱託職員 臨時職員	7人分 0人分 8人分	4人分 1人分 0人分	7人分 4人分 0人分
人件費		53,172千円	30,384千円	53,172千円
物件費(委託費含む)		42,581千円	23,173千円	37,632千円
退職給付金		2,638千円	1,508千円	2,638千円
間接部門費		7,797千円	4,455千円	7,797千円
合計		106,188千円	59,520千円	101,239千円
市場化テスト実施時				
<官のコスト>				
業務量	正職員 嘱託職員 臨時職員	1人分 0人分 0人分	1人分 0人分 0人分	5人分 0人分 0人分
人件費		7,596千円	7,596千円	37,980千円
物件費(委託費含む)		66,490千円	37,085千円	50,265千円
市場化テストの民間委託費		38,253千円	16,471千円	22,869千円
退職給付金		377千円	377千円	1,884千円
間接部門費		7,797千円	4,455千円	7,797千円
合計		82,259千円	49,514千円	97,926千円
<民のコスト>				
業務量	従業員(管理者クラス) 従業員(嘱託職員同等) 従業員(臨時職員同等)	1人分 0人分 14人分	1人分 3人分 0人分	1人分 5人分 0人分
人件費		30,602千円	13,177千円	18,295千円
間接費等		7,651千円	3,294千円	4,574千円
合計		38,253千円	16,471千円	22,869千円
現在と市場化テスト実施時の 官のコスト比較		77.5 %	83.2 %	96.7 %

窓口関連業務に係るコスト試算詳細

部課	市民課 (本庁窓口係他)
正職員数	7人
嘱託職員数	0人
臨時職員数	8人
市場化テスト対象業務内容	窓口業務 受付・案内業務 電話交換業務

現在業務			
<官のコスト>			
業務量	正職員	7,596千円	7人分
	嘱託職員	2,559千円	0人分
	臨時職員	1,793千円	8人分
人件費			53,172千円
	正職員	7,596千円	53,172千円
物件費(委託費含む)			42,581千円
	嘱託職員賃金	2,559千円	0千円
	臨時職員賃金	1,793千円	14,344千円
	委託費	4,857千円	4,857千円
	その他物件費	3,340千円	23,380千円
退職給付金正職員	377千円		2,638千円
間接部門費正職員	1,114千円		7,797千円
合計			106,188千円

現在業務
窓口業務
臨時職員の業務量は
19.2%で業務範囲も限定

受付・案内業務と
電話交換業務については
臨時職員3名で対応

市場化テスト実施時			
<官のコスト>			
業務量	正職員	7,596千円	1人分
	嘱託職員	2,559千円	0人分
	臨時職員	1,793千円	0人分
人件費			7,596千円
	正職員	7,596千円	7,596千円
物件費(委託費含む)			66,490千円
	嘱託職員賃金	2,559千円	0千円
	臨時職員賃金	1,793千円	0千円
	委託費	4,857千円	4,857千円
	その他物件費	千円	23,380千円
	市場化テストの民間委託費		38,253千円
退職給付金正職員	377千円		377千円
間接部門費正職員	千円		7,797千円
合計			82,259千円

市場化テスト時の考え方
判断の必要な業務のため
正職員1人分の業務を残す
その他については委託
嘱託職員は民間で雇用

その他物件費、委託費、
間接費用は固定

<民のコスト>			
業務量	従業員(管理者クラス)	5,500千円	1人分
	従業員(嘱託職員同等)	2,559千円	0人分
	従業員(臨時職員同等)	1,793千円	14人分
人件費			30,602千円
	従業員(管理者クラス)	5,500千円	5,500千円
	従業員(嘱託職員同等)	2,559千円	0千円
	従業員(臨時職員同等)	1,793千円	25,102千円
間接費等 人件費の	25%		7,651千円
合計			38,253千円

現在と民間委託した場合のコスト比較	77.5%
-------------------	--------------

正職員、嘱託職員、臨時職員の人件費及び賃金は、南相馬市からの提供データに基づく
管理職クラスの人件費は民間事業者(派遣業)へのヒアリング結果に基づく
その他物件費の単価は、南相馬市「普通会計歳出性質別決算の状況」の物件費から賃金及び委託費を
減じ、それを職員数で除した値について、平成17年度から平成19年度の平均値である。
退職給付金の単価については、南相馬市より提供された「平成20年度 基金の状況」に記載された
職員退職手当を総職員数で除した値の平成17年度から平成19年度の平均値である。
間接部門費の単価については、総務企画課(税務課・企画経営課を除く)の人件費、その他物件費、
退職給付金の合計を平成20年度の職員数で除した値である。

市営住宅関連業務に係るコスト試算詳細

部課	建築住宅課 (本庁市営住宅係)
正職員数	4人
嘱託職員数	1人
臨時職員数	0人
市場化テスト対象業務内容	市営住宅営繕事業 市営住宅に関わる業務

現在業務			
<官のコスト>			
業務量	正職員	7,596千円	4人分
	嘱託職員	2,559千円	1人分
	臨時職員	1,793千円	0人分
人件費			30,384千円
物件費(委託費含む)	正職員	7,596千円	30,384千円
	嘱託職員賃金	2,559千円	2,559千円
	臨時職員賃金	1,793千円	0千円
	委託費	7,254千円	7,254千円
	その他物件費	3,340千円	13,360千円
退職給付金 正職員	377千円		1,508千円
間接部門費 正職員	1,114千円		4,455千円
合計			59,520千円

現在業務
年度毎の家賃決定、 家賃の徴収、滞納整理 施設の営繕(小規模、大規模) が業務内容
正職員2名分で収納業務 その他入居相談に関する 業務量が多い 嘱託職員はその他補助業務

市場化テスト実施時			
<官のコスト>			
業務量	正職員	7,596千円	1人分
	嘱託職員	2,559千円	0人分
	臨時職員	1,793千円	0人分
人件費			7,596千円
物件費(委託費含む)	正職員	7,596千円	7,596千円
	嘱託職員賃金	2,559千円	0千円
	臨時職員賃金	1,793千円	0千円
	委託費	7,254千円	7,254千円
	その他物件費	13,360千円	13,360千円
市場化テストの民間委託費			16,471千円
退職給付金 正職員	377千円		377千円
間接部門費 正職員	千円		4,455千円
合計			49,514千円

市場化テスト時の考え方
判断の必要な業務のため 正職員1人分の業務を残す その他については委託 嘱託職員は民間で雇用
その他物件費、委託費、 間接費用は固定

<民のコスト>			
業務量	従業員(管理者クラス)	5,500千円	1人分
	従業員(嘱託職員同等)	2,559千円	3人分
	従業員(臨時職員同等)	1,793千円	0人分
人件費			13,177千円
人件費	従業員(管理者クラス)	5,500千円	5,500千円
	従業員(嘱託職員同等)	2,559千円	7,677千円
	従業員(臨時職員同等)	1,793千円	0千円
間接費等 人件費の	25%		3,294千円
合計			16,471千円

現在と民間委託した場合のコスト比較	83.2%
-------------------	--------------

正職員、嘱託職員、臨時職員の人件費及び賃金は、南相馬市からの提供データに基づく
管理職クラスの人件費は民間事業者(派遣業)へのヒアリング結果に基づく
その他物件費の単価は、南相馬市「普通会計歳出性質別決算の状況」の物件費から賃金及び委託費を
減じ、それを職員数で除した値について、平成17年度から平成19年度の平均値である。
退職給付金の単価については、南相馬市より提供された「平成20年度 基金の状況」に記載された
職員退職手当を総職員数で除した値の平成17年度から平成19年度の平均値である。
間接部門費の単価については、総務企画課(税務課・企画経営課を除く)の人件費、その他物件費、
退職給付金の合計を平成20年度の職員数で除した値である。

納税勸奨等業務に係るコスト試算詳細

部課	税務課(本庁収納係)
正職員数	7人
嘱託職員数	4人
臨時職員数	0人
市場化テスト対象業務内容	滞納処分強化 納税勸奨業務

現在業務			
<官のコスト>			
業務量	正職員	7,596千円	7人分
	嘱託職員	2,559千円	4人分
	臨時職員	1,793千円	0人分
人件費			53,172千円
物件費(委託費含む)	正職員	7,596千円	53,172千円
	嘱託職員賃金	2,559千円	10,236千円
	臨時職員賃金	1,793千円	0千円
	委託費	4,016千円	4,016千円
	その他物件費	3,340千円	23,380千円
退職給付金 正職員	377千円		2,638千円
間接部門費 正職員	1,114千円		7,797千円
合計			101,239千円

現在業務	
正職員2名分は 滞納処分業務 嘱託職員はその他業務	

市場化テスト実施時			
<官のコスト>			
業務量	正職員	7,596千円	5人分
	嘱託職員	2,559千円	0人分
	臨時職員	1,793千円	0人分
人件費			37,980千円
物件費(委託費含む)	正職員	7,596千円	37,980千円
	嘱託職員賃金	2,559千円	0千円
	臨時職員賃金	1,793千円	0千円
	委託費	4,016千円	4,016千円
	その他物件費	千円	23,380千円
市場化テストの民間委託費			22,869千円
退職給付金 正職員	377千円		1,884千円
間接部門費 正職員	千円		7,797千円
合計			97,926千円

市場化テスト時の考え方	
正職員が行う滞納処分業務 及び嘱託職員の業務を 委託する 嘱託職員は民間で雇用	
その他物件費、委託費、 間接費用は固定	

<民のコスト>			
人件費	従業員(管理者クラス)	5,500千円	1人分
	従業員(嘱託職員同等)	2,559千円	5人分
	従業員(臨時職員同等)	1,793千円	0人分
人件費			18,295千円
人件費	従業員(管理者クラス)	5,500千円	5,500千円
	従業員(嘱託職員同等)	2,559千円	12,795千円
	従業員(臨時職員同等)	1,793千円	0千円
間接費等 人件費の	25%		4,574千円
合計			22,869千円

現在と民間委託した場合のコスト比較	96.7%
-------------------	--------------

正職員、嘱託職員、臨時職員の人件費及び賃金は、南相馬市からの提供データに基づく
管理職クラスの人件費は民間事業者(派遣業)へのヒアリング結果に基づく
その他物件費の単価は、南相馬市「普通会計歳出性質別決算の状況」の物件費から賃金及び委託費を
減じ、それを職員数で除した値について、平成17年度から平成19年度の平均値である。
退職給付金の単価については、南相馬市より提供された「平成20年度 基金の状況」に記載された
職員退職手当を総職員数で除した値の平成17年度から平成19年度の平均値である。
間接部門費の単価については、総務企画課(税務課・企画経営課を除く)の人件費、その他物件費、
退職給付金の合計を平成20年度の職員数で除した値である。

5. 市場化テスト対象業務の選定（スクリーニング結果）について

（1）スクリーニング結果について

市場化テスト対象業務を選定するにあたっては、第1次スクリーニングとして「事務事業評価の検討」「民間委託状況の確認」「公共サービス改革法等に定められた業務による確認」より対象業務範囲を設定し、庁内意見を踏まえて対象事業の絞り込みを行っている。そこから整理した第2次スクリーニング対象業務に関しては、判断項目による検討と「庁内ヒアリング（担当部署）」「民間事業者ヒアリング（市内外）」を実施し、市場化テスト対象業務候補を抽出した。さらに、ここで抽出された市場化テスト対象業務候補についてはコスト把握を行い、最終的に市場化テスト対象業務として選定を行った。

以上のスクリーニングの結果として、市場化テスト対象業務として下記の3業務について導入の可能性があるものと判断された。

< 市場化テスト導入可能性のある対象業務 >

1) 窓口関連業務（市民課窓口係等）

窓口関連業務とは、窓口業務（市民課窓口係）及び受付・案内業務、電話交換業務とする。

2) 市営住宅関連業務（建築住宅課市営住宅係）

市営住宅関連業務には、市営住宅営繕事業（原町区）、市営住宅に係る事業を含む

3) 納税勧奨等業務（税務課収納係）

納税勧奨等業務には、対象処分の強化、納税勧奨業務を含む

（2）スクリーニング留意事項

南相馬市では総合計画に基づき「事務事業評価」を実施しているため、今回の第1次スクリーニングでは、その事務事業評価の結果を中心に業務内容の把握を実施した。しかし、より詳細に業務内容を把握するためには「事務事業評価」に加えて、「事務事業分掌」「予算項目」等による業務把握を実施することも想定される。

また、今回のコスト把握は一定の前提に基づくものであり、実際にこれらの業務について市場化テストを本格的に導入する場合は、さらなる担当部課及び係の詳細な業務内容とそれに伴うより詳細なコストの把握、および民間事業者へのヒアリング等が必要不可欠である。

なお、今回の検討においては外部評価の視点が含まれていないため、一視座からの検討の域を出ないと考えられる。第三者機関による外部評価を導入することで、より一層の客観的な業務評価と選定を実行することが市場化テスト導入に必要である。

6 . 導入スケジュール

導入対象業務を選定し、民間事業者の意見聴取および業務のコスト把握より、市場化テスト導入の可能性が見出せる事業については、今後、市場化テスト導入に向けての次なるステップに進むこととなる。

具体的には、民間事業者へのさらなるヒアリング等により、一層の対象業務範囲の設定、コスト内容の精査、市行政内部における合意形成等の協議、対象業務に関する実施方針の作成や実施要項等の作成等を進めることとなる。

そのため、検討に必要な期間および募集に必要な期間を定め、予定される業務実施時期に向けた、具体的なスケジュールを計画することが必要である。

実施に向けたスケジュール

段階		内容
導入可能性検討段階	平成 20 年度	市場化テスト導入の目的、効果等を整理 事務事業評価を中心とした庁内業務の整理 市場化テスト対象業務として導入可能性の高い業務を抽出し、モデル事業として位置付け
導入準備段階	平成 21 年度 ~	対象モデル事業への市場化テスト導入に向けての準備として、庁内合意形成、対象業務担当課との具体業務仕分け、実施要項案の作成、民間事業者への再度ヒアリング等を実施
導入実施段階		対象事業への市場化テスト実施