

会 議 録

会議名 (審議会等名)		平成 27 年度 第 5 回 相模原市経営評価委員会				
事務局 (担当課)		経営監理課 電話 0 4 2 - 7 6 9 - 9 2 4 0 (直通)				
開催日時		平成 27 年 1 1 月 5 日 (木) 1 8 時 3 0 分 ~ 2 0 時 4 0 分				
開催場所		相模原市役所 本館 2 階 第 1 特別会議室				
出席者	委員	1 0 人 (別紙のとおり)				
	市	1 1 人 (国民健康保険課長 他 1 0 人)				
	事務局	5 人 (経営監理課長 他 4 人)				
公開の可否		可	不可	一部不可	傍聴者数	0 人
公開不可・一部不可の場合は、その理由						
会議次第		1 議事 (1) 事務事業評価について (2) その他				

審 議 経 過

主な内容は次のとおり。

1 議事

(1) 事務事業評価について

事務局から事務事業評価ヒアリングの進め方と本市及び他市の業務委託実施事例について説明を行った。

次に、各事業の所管課から、事業概要の説明並びに事前に委員から頂いた質問に対して回答した後に、一問一答形式で再質問を行った。

(2) その他

(以下、質疑応答 は委員の発言、 は所管課の発言)

(1) 事務事業評価について

【 1 国民健康保険 資格窓口等業務】(国民健康保険課)

< 事前質問に対する回答 >

都道府県単位への制度移行は、現在、不確定な要素が多いが、市町村単位で運営している国民健康保険事業を県内で一つにすることが想定される。

将来的には、県内での届出の内容や手続きの方法を一定のレベルに揃えるという動きが出てくる可能性があり、市町村間の横のつながりが検討されるものと想定される。

委託化については、現在のところ事業の将来像が見えにくいことから、直ちに実施することは困難と考えている。今後の予定としては、平成28年1月のマイナンバー制度の施行に伴い、届出書の書式などの変更や、平成29年1月予定の本市の電子計算機システムの入れ替え、平成29年7月のマイナンバーの他市町村との情報連携の開始、平成30年4月予定の国民健康保険事業の都道府県単位化がある。

制度改正に伴う業務増加に対する正規職員の流動的な対応については、課外職員や課内職員が業務を兼務することは、制度上不可能ではないが、兼務職員に対して一定の研修を実施する必要性が生じるなど、事務量の増加を伴うことから困難である。

マイナンバー導入に係る業務内容の変更点は、平成28年1月から届出書にマイナンバーの記載が必要になることと、本人確認が現在よりもさらに厳格に行う必要が生じることに対する窓口での対応が求められることである。

なお、マイナンバー制度導入の効果については、国民健康保稅額決定のための、転入者の前住所地への所得額の照会が平成29年7月から不要になることから、稅額決定の迅速化が図られるものと考えている。

非常勤職員と労働者派遣では、非常勤職員の方がコストメリットがある。

<再質問>

海老名市の福祉総合窓口業務では、国民健康保険業務の一部も委託化されているようだが、本市では委託化そのものが困難なのか、あるいは委託化する余地はあるか。

今の時点では困難であると考えている。今後、国民健康保険を取り巻く環境が変わっていくことから、将来の業務の姿を見てから検討を進めていきたい。委託化は他都市においてもそれほど簡単に導入には至っていないものと認識しているが、検討は必要であると考えている。

社会保障制度は毎年少しずつ変わっており、制度が安定してから委託化を検討するのであれば、永久に委託化することはできないのではないかと。

平成30年4月予定の国民健康保険事業の都道府県単位化は、国民健康保険制度が確立して以来、最大の改革になると言われており、これまでの制度改革とはスケールが全く違うことから、様々な準備と十分な時間が必要であると考えている。

制度が大きく変わるためすぐに委託化ができないとなると、委託化してから大きく制度が変わると、行政側は何もできなくなってしまうのではないかと。業務の切り分けは可能なのか。

加入・脱退の資格の認定や保険税額決定は、公務員の職務行為となることから、民間に業務のどこまでを委託化するかについては、他都市の事例も参考にしながら、制度的にもよく検討していく必要がある。

公務員が判断しなくてはならない手前の段階で仕分けすることは、私人ではできないのか。

委託化する場合、どこまでの範囲を私人ができるのか、また、費用対効果がどの程度になるか、よく検討する必要があると考えている。

窓口業務全般を委託化することは難しいということか。

本件は、様々な窓口業務の中でも、保険の加入・脱退手続きを切り分けて、民間委託を導入できるのではないかとという視点で考えている。

委託化した場合、コストメリットや効率化の効果は、どの程度が見込まれるのか。

評価の視点における経費の削減は、あくまで保険の資格等窓口業務に係る部分についてだけである。保険の資格等に係る窓口事務については、再任用職員、非常勤職員が行っており、不在時は正規の職員が行っている。今年から非常勤職員を採用したが、現時点では業務に対応できている状況であり、非常勤職員を採用した方がコストメリットがある。

委託化する場合、どのように委託するのか、しっかりと区分けをする必要がある。業務を包括的に委託するのか、あるいは窓口によっては非常勤職員の方が効率的な場合もあると思われるが、どのように検討されているのか。

本件の対象は、あくまでも国民健康保険課の窓口についてだけである。

その場合、委託化と非常勤職員のどちらがコストや効率の面で優れているのか、比較的判断がしやすいのではないかと考えている。

国民健康保険課の窓口の中でも、保険の資格等に係る業務の部分について、委託化を検討するというのが本件のテーマであると考えているが、委託化するとコストはかなり高くなることが見込まれる。いろいろな視点があるが、費用対効果を考慮すると、余程のメリットがない限り、現状のままという判断もできる。

区役所や出張所でもこれらの業務が行われてと聞いているが、加入・脱退の審査しか行っていない窓口はあるのか。

各区役所の区民課やまちづくりセンターでは、基本的に加入・脱退の届出の受付などを行っている。各窓口では、保険の加入・脱退の手続きについて、転入・転出など住民異動の手続きとともに連動する形でワンストップに手続きができるようになってきている。本庁の国民健康保険課とは、業務内容が異なっている。

保険の加入・脱退手続きは、総件数の割合からすると、ほとんどの手続きが出先機関におけるものになるのか。

ほとんどというわけではないが、住民異動に伴う手続きの件数は多いと思われる。

【2 児童手当業務】(こども青少年課)

< 事前質問に対する回答 >

すでに一部委託化している部分については、課題はないと考えている。また、全部委託化した場合の効果は、人件費について概ね10%程度の削減を見込んでいる。

現在のところ、単純な作業等については非常勤職員が対応しているが、これまで職員が担ってきた専門的な知識を要する業務については、一定の知識や能力を持った人材を確保して安定的に業務を行っていくために、今後は民間委託が適当であると考えている。

専門知識については、研修の実施やマニュアルの整備により習得が可能であると考える。また、委託は審査業務に特化することで、職員は新たな課題等に対応できるようになることから、経費節減による市民サービスの低下はないと考えている。

労働者派遣は適宜様々な業務に対応し、仕事の進め方等について市が直接具体的に指示することができるが、今後委託を行う予定の業務は、いくつかパターン化された業務を大量に継続的に処理するものであり、進捗管理を行いながら、安定的に業務を行うためには、個人の能力等に影響を受ける労働者派遣ではなく、確実に業務を遂行できる委託が適当であると考えている。また、委託化することにより事

業者側にノウハウが蓄積され、さらに業務の効率化が図られるものと考えている。

<再質問>

人件費の約10%削減とは具体的にいくらなのか。

審査・認定、支給に係る業務については約1,500万円程度かかっており、その約10%の削減を見込んでいる。

委託化した場合、どの程度の人工を見込んでいるのか。

現在、正規職員3.3名、再任用職員1名、非常勤職員1.3名で児童手当全体の業務を行っているが、その内、正規職員1.3名相当、再任用職員1名相当、非常勤職員1名相当の計3.3名相当分の業務を委託化したいと考えている。

正規職員は2名分残るということか。

その通りである。

こども青少年課では業務の民間委託が適切であると考えていることは良いことだと思う。民間委託を行うに当たって、入札などで業者を採用する際、条件の制約による問題はないのか。

一般的には競争入札やプロポーザル入札といったコンペのようなものがあるが、本件では、単に金額が安いということだけではなく、業者としての考え方や実績、内容などを提案していただくプロポーザル方式を想定している。また、どのような仕様にするのか現時点では確定していない。他の自治体で受託している実績等も考慮したい。

マイナンバー制度の導入に伴う変更点は何か。

制度の導入により多少の作業負担は減ると思うが、現時点では、詳細な審査手順は未定である。平成28年度から業務委託を開始し、制度の導入に向けた事務の整理を行いながら、他市町村との情報連携が始まる平成29年度は、マイナンバー制度に即した形で契約したい。

児童手当業務を得意とする民間事業者がいるのか。自治体の窓口業務に多く関わっている事業者など、委託化に当たってどのような民間事業者が想定されるのか。

各種の審査業務を請け負っている事業者は多い。本委託業務に窓口業務は含んでいないが、自治体の窓口業務を請け負っている事業者は多い。

委託化するとコストが重要視されるが、コストだけでなく質も確保されるよう検討していただきたい。

【3 ケアプラン点検業務】(介護保険課)

<事前質問に対する回答>

ケアマネージャーは、医師、看護師、社会福祉士といった国家資格保持者や介護相談・援助業務に5年以上従事した経験などがあることを受験資格要件とする実務研修受講試験に合格し、その後、実務研修を受けて都道府県に登録した者をいうが、

実際にケアマネジャーの職に就くには、さらに介護支援専門員証の交付申請をする必要があることから、本市の事務職員が当該資格を取得することは難しいと考えている。

平成27年9月時点の神奈川県内の登録者数は、35,382人で、有効期限内の介護支援専門員証を所持している人は、17,823人となっている。例えば、東京都で登録している人が相模原市内でケアマネジャーの業務に就くことができることから、相模原市に特定して資格保持者の人数を正確に把握することはできない。

ケアプラン点検事務は、介護支援専門員の気づきを促し、自立支援に資するケアマネジメントとは何かを追求して、その普遍化を図って適正な給付の実施を支援するために行うものと考えている。

点検における基本的な事務手順は国から示されているが、ケアプランの点検の目的を適正に実施する具体的な方法については、市として検討する必要があると考えている。よって、定型的な事務と性質が異なるため、労働者派遣という形ではなく、まずは資格を有した非常勤職員を採用して、市が今後どのようなケアプランを抽出して点検を行うのか、実施手法とともに検討して進めていきたいと考えている。

労働者派遣のメリットは、人材の安定的な供給が見込めるということ、デメリットはコストがかかること、派遣できる事業者が限られることが挙げられる。一方、非常勤職員のメリットは、採用に当たって、市のケアプラン点検の目的を達成するために選考ができること、コストが低いこと、デメリットは雇用に係る事務手続きが煩雑になること、安定的な人材確保が不透明であることなどが挙げられる。

<再質問>

民間委託は考えていないのか。

ケアプラン点検を全面的に委託している保険者は、調査したところ見当たらない。ケアプラン点検は、単に点検を実施するというよりも、その実施結果を通じて他のケアマネジャーにも周知を図るといったフィードバックを重要視したいと考えていることから、定型的な事務として民間に委託するというのではなく、市が直接行っていくべき事務であると考えている。

本件は、介護保険課にケアマネジャー資格を有した非常勤職員を置いたほうがよいというものなのか。

作成されたケアプランの中から市の一定の基準に基づき抽出して、第三者的な立場で点検できる専門職員が必要であるが、市の職員のうち当該資格を有した保健師や社会福祉士などは、すでにそれぞれの専門業務に就いていることから、新たに点検業務に当たることが難しい状況であるため、新たに非常勤職員の採用を検討しているものである。

資格を有した者を市の職員として新たに採用したらどうなのか。

資格を有した職員は、主に介護認定調査や調査票の点検業務に当たっており、現

状として、ケアプラン点検のために新たな人材を確保することは難しい。

非常勤職員を採用する以外に、民間委託など他の方法はないのか。

他市では、医師や福祉施設従事者、地域の方を含めた検討会のような形をとって、様々な評価視点を取り入れる手法を用いている自治体もあると承知している。実施手法は、非常勤職員や検討会による点検方法などが考えられるが、本市では、今後、どのような手法が良いのかよく検討したうえで進めていきたいと考えており、ただちに委託や労働者派遣の導入は事業に馴染まないと考えている。

非常勤職員の確保は安定的に見込めるのか。今後業務が増えることが想定されるが将来的には正規職員化するということは考えているのか。

本市では、介護認定の調査票点検のために、資格を持った非常勤職員を採用している実績があることから、資格を有した人は多い。募集方法等も工夫して非常勤職員の人材確保を図っていくことを考えている。

平成28年度は120件を実施するとあるが、将来的には件数を増やすのか。

本市においても、今後さらに高齢化が進み、介護の認定者数が増えることが予想されるが、点検件数を増やしていくというよりも、フィードバックの効果を高めるため、どのような手法を採用するのがよいか検討することが重要だと考えている。

ケアプランを点検・分析しフィードバックするという仕組みを考えるとということになると、業務そのもののアウトラインがよく見えないので、委託化等が良いのか評価の判断がしづらい。本件は単に事務処理の話よりも別なところに視点が置かれると思うが、その辺りについての考えは。

点検の件数よりも点検結果のフィードバックがサービスの質の向上、ひいては給付の適正化につながると考えている。今のところ、具体的な手法は検討していないが、まずは点検を始めてから、フィードバックをどのように行っていくのか検討していきたい。

【4 橋本台リサイクルスクエア運営事業(維持管理・運營業務)】(資源循環推進課)

< 事前質問に対する回答 >

施設の運営においては、市民からのごみや資源に関する質問・相談や資源の受け入れ可否の判断、排出指導等を適正かつ円滑に現場で行うこととなるため、市の職員の配置が必要であり、現在は、市の資源循環部を経験した職員を再任用職員として配置しているところである。

当該施設の運営の委託化については、排出指導、他の施設との連絡調整が不可欠であり、業務内容の特性上、市内外を問わず、民間事業者へ施設全ての業務を委託することは難しいと考えている。また、リユース家具提供事業等実施事業の特性上、施設に職員を常駐させる必要があるが、現在は基本的に1人勤務体制で業務を担っているため、直営部分の委託拡大や労働者派遣の導入は、逆に経費負担が増加する

ことから、効果は小さいのではないかと考えている。

施設の全てを民間に委託化することについては、廃棄物の排出指導に関する課題が生じることが想定されるとともに、経費の増加も見込まれ、市民サービスや費用対効果の観点から、現行の体制が効率的かつ効果的であると考えている。

<再質問>

施設の運営と管理は、分割して委託しているのか。

施設管理の運営委託は契約を分けて、専門分野ごとに発注している。

施設の包括委託契約は考えられないのか。

機械警備をはじめ、それぞれの業務を専門分野の民間事業者へ委託しており、それらを総合的に受託できる民間事業者は、今のところ見当たらない。

この施設は、市民に向けてリサイクルやごみの減量化を啓発することが大きな目的であると理解しているが、施設の運営業務については、リサイクルをやっているような会社に包括的に委託するという事は考えられないのか。現状は、個別に業務を分割して委託しているという印象をもってしまう。

建物の維持・管理はそれぞれ専門の業者に委託しているが、運営の部分については、委託か直営かという一つの線引きとして、市民と直接対面する部分とそうでない部分に分けた形としている。

当該施設には、事業者が資源として持ってくることもあり、事業系は別のルートがあるため、家庭から出された資源なのか判別し、資源に当たらないものは分別指導等を行っている。また、市内の家庭ごみ・資源は市が責任を持って処理をすることが大前提であることから、直接、市の職員が対応することで市民にとって安心感を与えられることができると考えている。

すでに、委託可能な部分は委託化しており、市民対応の業務は、責任を持って市の職員が当たっているところである。

分別指導の部分を市の職員がやるということはいいが、そこから先はどのようになっているのか。

例えば、環境系のボランティア団体やNPO法人に業務を委託して、啓発のためのいろいろな事業を展開していくことも想定されるが、当該施設に常駐している職員は1人であり、費用の問題も出てくる。今のところは市の職員が対応しているところである。

常駐している職員1名は、再任用職員2名と嘱託職員1名による交代制なのか。その通りである。

今後、再任用職員や嘱託職員は、継続的に人材確保が可能なのか。

当面は確保できる見込みである。

ごみに関する質問・相談業務として、市の職員が必要であるということだが、市の職員でないとできない業務なのか。人件費がかかったとしても、今後、継続的・

安定的に人材を確保するという点からすれば、民間委託でも良いのではないか。

手法として委託も可能であると考えますが、民間に委託した場合、どこまでが可能か不透明である。一貫した分別指導を継続的に行うことが市の責任であると考えている。

当該施設には、タンスなどの家具が展示されていて、抽選で当たった人が引き取っていると承知しており、資源は大切であると市が啓発する展示場のような印象をもった。

展示数が80点あり、展示場のようなイメージが強いと思うが、家具は委託先のシルバー人材センター職員が隣接した工房で磨き、壊れた箇所は修理し、ほぼ新品に近い形で展示し、粗大ごみで出されたものでも生まれ変わるということを市民に啓発している。リユース家具は、月1回、抽選によりお渡しし、当選者には、相模原市美化運動推進協議会に500円程度の寄付をお願いしている。

また、家具を売ってしまえば市の収入になってよいという意見もあるが、物を大切にすることを心を持っていただくという啓発が重要であり、販売はしていない。

この施設については、専門性のある処理をしているわけではなく、最低限の人数で直営でも仕方がない印象がある。

【ヒアリング後の意見交換】

(以下、 は委員の発言、 は事務局の発言)

各事業ともコストの削減についてばかりが言われており、その点が疑問であった。

国民健康保険業務という一つの業務を単体で一つの民間事業者が引き受けると、あまり工夫の余地もなく、時間もかけることになり、結果的にスケールメリットもなく単なる人件費の競争になってしまうと思う。果たして、PPP(公民連携)とはそういうことなのか疑問である。

例えば、各区役所で住民票、国民健康保険、介護保険など複数の業務を一手に引き受けてワンストップで行っているように、業務を包括的に扱うことできれば、住民サービスの向上につながると思う。

各区役所区民課やまちづくりセンターでは、国民健康保険のほか、年金や子ども関連の申請ができようになっているが、本庁だけ集約化していないのが現状である。

一連の窓口業務を一括して区民課などに任せられないのか。審査業務だけに委託を特化することなどにより、従来の縦割りではうまくいかないサービスを民間に新たに提供してもらうという工夫ができるのではないか。

まさに海老名市は、総合窓口として一括して窓口業務を行っている。

包括的に委託することもPPP(公民連携)の一つであると考えている。今後、

そのような切り口でも検討させていただきたい。

リサイクルスクエア運営事業における再任用・嘱託職員による対応は、コストメリットがあるが、必ずしも直営だけが良いというわけではなく、PPP（公民連携）の視点から市民のニーズに応えていくことも必要であると考えている。

事務事業評価は、一つずつの事業に対して個別に評価するのか。

一つずつを評価していただきたいが、最終的な建議書では総括的なご意見もお伺いしたいと考えている。

民間委託について、本日のヒアリングではコストが重視されていたが、コストはサービスの供給側の論理であり、審査の効率化など市役所の論理であって、サービスを受ける側はあちこちへ行き、児童手当のように毎年書類を送るなど煩雑であり、ワンストップで手続きを済ませられないかと思う。

業務が組織の縦割りで行われていることには大きな問題があるが、民間は顧客の需要側の立場から物事を考える性質があるので、そういった視点を取り入れる意味でも、民間に委託することは重要である。委託化を単なる人件費の話で済ませてしまうのはもったいないし望ましくないので、包括的な意見として取り入れていただきたい。

出先機関で行っている業務と本課の業務の機能の分担の問題があり、区役所の出先機能をどう整理していくのか考える必要がある。国民健康保険業務はなぜ本課の窓口業務が多いのかよくわからない。もう少し、出先機関の窓口の権限や機能を下ろしてしまえば、かなりの部分で課題が解決するのではないか。

政令指定都市になり、各区役所の業務と本庁の業務においては、本庁の業務がかなりの割合を占めていると思うが、市民サービスの点から身近な所で手続きができればよいので、権限委譲も含めて総合的に検討したほうがよいという意見も総括的な意見として付していただきたい。

区役所機能の強化の必要性については同感であり、全体的な付帯意見としてあってもよい。

政令指定都市になるに当たり、多くの業務が県から市に委譲されたが、ある程度、人件費を増やさないように配慮した面もある。受付は市民に近いそれぞれの区役所やまちづくりセンターの窓口でできるが、審査は統括的に本庁でまとめて行う形として、なるべく効率的な仕組みとしているところである。

本庁の本課、本課の出先機関、区役所という三層構造になっている面もあり、整理する必要があるのではないか。

市民サービスの視点からも事業を見直すということをもう一度よく考えていただきたい。

市民サービスとコストは尺度が違うが、コストだけ下げれば行政改革だというのは間違いではないか。

PPP（公民連携）ではコストだけでなく、民間のノウハウやアイデアを使ってより市民へのサービスの質を上げていくことも求められている。

民間事業者に業務をお願いすることによって、手続き等に係る期間が短くなり、市民サービスがより良くなるなど、市民側から見たメリットもあるので、そういった視点からもぜひ評価やご意見をいただきたい。

(2) その他

次回の委員会は、平成27年11月19日（木）午後6時30分から開催する。

相模原市経営評価委員会委員出欠席名簿

	氏名	所属等	備考	出欠席
1	山口 由紀子	相模女子大学人間社会学部教授	委員長	出席
2	田所 昌訓	相模原市自治会連合会会長	副委員長	出席
3	川崎 一泰	東洋大学経済学部教授		出席
4	出雲 明子	東海大学政治経済学部准教授		出席
5	霧生 卓	公認会計士		出席
6	清水 良則	相模原商工会議所青年部会長		出席
7	櫻井 正友	公募委員		出席
8	澤野 光晴	公募委員		出席
9	高橋 静子	公募委員		出席
10	水戸 隆	公募委員		出席