

事務事業評価の水平展開について

平成27年度の事務事業評価においては、効率化の視点で事業実施手法の見直しをテーマに評価を行ったが、事業手法を見直す際には、公民連携による民間活力の活用を図ることが重要である。

公民連携による事業を実施する意義は、経費の節減のみならず、市民サービスの向上により、良好な行政運営を図れるとともに、民間市場の活性化につなげることにある。

同時に民間に事業を委ねることにより、更なる施策展開に職員を集中して取り組み、相模原市の発展に必要な事業を重点的に推進することができる。

このことから、事業実施手法の見直しの推進に向け、今回の事務事業評価の結果を活用して、水平展開を図っていただきたい。

1 評価結果について

事業実施手法の見直しの評価結果を、サービスの向上や経費の削減などの公民連携の効果を活かすため、事業規模を拡大（包括化）することでスケールメリットを生み出すことや創意工夫が活かされる発注方法（発注方法）等により民間の知識や技術を活用する必要がある。その際に、この双方を組み合わせることにより民間の自由度や裁量権の拡大（民間の裁量の拡大）を図ることが重要である。

このことにより、効果的に民間活力を活用でき、サービスの向上や経費等の削減が図られ、効率的な事業の実施につなげることができる。

包括化の方法

- 共通・類似する関連業務を集約すること
- 組織や施設単位の複数の業務を包括化すること
- 同種施設やエリアなどでグルーピングすること
- 施設単位の全ての維持管理・運営業務を包括化すること

発注方法

性能発注による民間の知識や技術、ノウハウを活用した発注方法

- ・プロポーザル方式、総合評価方式など

民間の創意工夫が発揮できる手法の活用

- ・貸付による民営化、PFI、指定管理者制度など

民間の裁量の拡大

- ・スケールメリットを活かした事業の仕組み、技術の活用などにも民間の創意工夫が発揮できるよう裁量を拡大し、更に民間活力の活用を図る。



2 水平展開について

今回の事務事業評価の結果は、公民連携による事業実施において、他の事業へも水平展開が可能なものと考えられる。

民間活力の活用による効果を見据え、各課の所掌事業についても事業実施手法の見直しを図っていただきたい。

特に今回の評価対象事業である窓口業務や審査業務、施設の維持管理・運営業務については、民間のノウハウの活用や確認内容、工程が他の事業と類似することが多く、業務の包括化によるスケールメリットの発揮が可能であり、民間活力の活用によるサービスの向上や経費等の削減の効果が期待できる。

そこで、各業務の民間活力の活用内容や効果、反映する事業の考え方をお示しすることとする。

3 類似する事業への水平展開

(1) 窓口業務

窓口業務は、窓口数の増設や配置の仕方、効果的な人員配置や繁忙・閑散期のシフトの工夫などで、民間活力の活用を図ることができ、窓口のワンストップ化や待ち時間の短縮、接遇の向上などのサービスの向上及び窓口業務に携わる職員数の削減や事務量の軽減（時間外の削減）などの効果を得ることができる。

また、民間に委ねることは、工程や手続方法等を見直すきっかけとなり、この見直しにおいても民間の知識や技術、工夫が生かされるものである。

このような効果を得るには、各々の窓口業務だけで考えるのではなく、民間が創意工夫できる事業の規模を確保するため、他の事業の窓口を含め包括化する必要がある。

このことから申請受付や証明書の交付などの処理件数が比較的多い業務を中核とする業務として抽出し、同時期に申請する窓口、関連する窓口を加えること、そして、まちづくりセンターや出張所などのグルーピング、異なる窓口をグルーピングするなどにより包括化を図り事業を構築して、窓口業務の評価内容を反映していただきたい。

(2) 審査・確認業務

審査・確認業務は、効果的な人員配置や繁忙・閑散期のシフトの工夫などで、民間活力の活用を図ることができ、事務処理の迅速化や適正化及び審査・確認業務に携わる職員数の削減、事務量の軽減（時間外の削減）などの効果を得ることができる。

また、民間に委ねることは、工程や審査・確認方法等を見直すきっかけとなり、この見直しにおいても民間の知識や技術、工夫が生かされるものである。

このような効果を得るには、各々の審査・確認業務だけで考えるのではなく、民間が創意工夫できる事業の規模を確保するため、他の事業の業務を包括化する必要がある。

このことから即時性のない書類審査業務（資格審査、給付審査など）や労務管理業務などの処理件数、対象職員数が比較的多い業務を中核とする業務として抽出し、審査項目が同様な業務や局内の業務を包括するなどにより事業を構築し、審査・確認業務の評価内容を反映していただきたい。

(3) 施設管理（単体管理施設）業務

施設管理（単体管理施設）業務は、効率的・効果的な施設の維持管理や修繕などの迅速

な対応、新たな事業展開などで、民間活力の活用を図ることができ、開所時間の延長やニーズへの対応、事業内容の充実及び事業費の削減、収入の増加、人員の削減、事務量の軽減（時間外の削減）などの効果を得ることができる。

また、民間に委ねることは、施設の維持管理や運営方法においても民間の知識や技術、工夫が生かされるものである。

このような効果を得るには、貸付による民営化や指定管理者制度などの導入及びグルーピングすることなどで、民間が創意工夫できる事業の規模を確保する必要がある。

このことから公の施設のうち、主に市民利用に供することを目的とした施設の維持管理・運營業務を利用件数や予算額などで一定規模があるものを抽出し、貸付による民営化や指定管理者制度の導入、グルーピングによる包括化を図った上で、施設管理（単体管理施設）業務の評価内容を反映していただきたい。

（４）施設管理（社会資本施設）業務

施設管理（社会資本施設）業務は、効率的・効果的な施設の維持管理や修繕などの迅速な対応などで、民間活力の活用を図ることができ、予防保全や安定的な管理運営及び事業費の削減、人員の削減、事務量の軽減（時間外の削減）などの効果を得ることができる。

また、民間に委ねることは、施設の維持管理や運営方法、修繕、補修する時期においても民間の知識や技術、工夫が生かされるものである。

このような効果を得るには、施設の全ての維持管理・運營業務、複数の施設の維持管理業務や路線やエリア内の業務を包括することにより、民間が創意工夫できる事業の規模を確保する必要がある。

このことから社会資本施設で一定の予算規模があるものを抽出し、施設全体の業務や複数の施設を包括化するなどにより事業を構築し、施設管理（社会資本施設）業務の評価内容を反映していただきたい。

4 留意事項

（１）包括化

- ア 窓口業務と審査・確認業務の包括化の視点も検討すること
- イ 事業規模を包括するほか、複数年契約などで事業期間を担保すること
- ウ 委託費の増加に伴い、人件費を含むトータルコストの削減に留意すること

（２）発注方法

- ア プロポーザル方式や総合評価方式などの性能発注により民間の技術や創意工夫を活かすこと
- イ 競争性の担保や地元企業の育成・支援を図ること