

アウトソーシングについて

1. 取組経過

本県では、これまで行政改革の取組の一環として、アウトソーシングを積極的に推進してきた。

計 画 名	取 組 方 針
滋賀県行政改革大綱 (平成 8～10 年度)	事務事業の見直しの一項目として「委託化」を推進 (実績例) 新任民生委員児童委員研修会 心身障害児循環歯科保健指導事業 等
滋賀県行政改革大綱 (平成 11～13 年度)	事務事業の減量・効率化の取組として「委託化」を推進 (実績例) 設備近代化資金貸付事務 行政書士試験事務 等
滋賀県行政システム改革新方針 (平成 14～17 年度)	引き続き、事務事業の減量・効率化の取組として「委託化」を推進 (実績例) 自治体・NPO協働セミナー企画運営 等
新行革大綱 (平成 18～20 年度)	アウトソーシングの一形態である「指定管理者制度」を平成 18 年度から導入
新しい行政改革の方針 (平成 20～22 年度)	業務の簡素化・効率化、行政サービスの充実を図るため、IT活用や外部委託の方法などにより業務改善を推進 (実績例) 高圧ガス・液化石油ガス免状交付業務 等
滋賀県行財政改革方針 (平成 23～26 年度)	民間企業等が有する力や効率的事業方法を活かす観点から、協働化テストの検討および指定管理者制度の改善に取り組む。
滋賀県行政経営方針 (平成 27～30 年度)	民間が持つノウハウや技術を活用し、コスト縮減、一時期に集中する行政需要への対応、地元企業の活性化等の効果をあげるため、民間活力活用の観点から、アウトソーシングの導入拡大を検討 (実績例) 電気工事士免状交付事務 経営事項審査事務 等

2. 主な導入実績

受付・窓口、広報・啓発、調査・研究、システム維持管理、施設維持管理等の業務分野で委託を進めてきた。

主な業務は次のものがあり、これらの外部委託化により、31 人、年間約 2.2 億円(推計)の人件費を削減してきた。

- ・本庁舎案内窓口業務
- ・本庁舎文書収発業務
- ・本庁舎守衛業務
- ・本庁舎清掃業務
- ・道路パトロール業務
- ・計量検定業務(一部)
- ・特別職公用車運転業務
- ・秘書業務

3. 今年度の検討状況

「滋賀県行政経営方針」における考え方や、国においてトップランナー方式※が導入されたこと等を踏まえ、アウトソーシングの拡大に向けて、他の自治体における取組等も参考にしながら、次の視点により導入可能な事務を検討。

＜アウトソーシング導入検討の視点＞

- 民間の専門能力の活用による県民サービス向上
- 多様な主体（民間、NPO等）との協働
- 事業機会の創出、地域経済の活性化、雇用拡大
- 行政運営の効率化・高度化
- トータルコスト（人件費＋事業費）の抑制
- 事務量削減による職員定数の削減・増加需要への振り向け

※トップランナー方式

「経済財政運営と改革の基本方針 2015」の中で、自治体間での行政コスト比較を通じて行政効率を見える化し、自治体の行財政改革を促すとともに、他団体のモデルとなるような歳出効率化に向けた取組により、先進的な自治体が達成した経費水準の内容を地方交付税の単位費用の積算に反映（トップランナー方式）する方針が明記された。

こうした状況の下、昨年8月に総務省から示された「地方行政サービスの推進に関する留意事項」においては、民間委託等の推進の観点から、事務事業全般にわたる総点検や重点的な点検の実施等の必要性が示されている。

■主な業務に係る検討結果

(1) 平成28年度から新たに実施するもの

①総務事務	(別紙参照)	
②衛生行政報告例隔年報データ入力業務	事務の内容	医療従事者関係法令に基づき隔年で実施される業務従事者届から、厚生労働省が実施する衛生行政報告例の報告に必要な項目を抽出しデータ入力を行う。
	他府県事例	データ入力を業者委託[京都府・大阪府他]
	本県の実情・検討内容	これまで直営で実施してきたが、業務委託を活用し効率化を図る。
	予算額	平成28年度当初予算 500千円

(2) 継続検討するもの

①税務窓口 (自動車税事務所窓口業務)	事務の内容	自動車税・自動車取得税に関する申告書の受付・審査および徴収、納税証明書の発行等を行う。																							
	他府県事例	自動車税・自動車取得税申告書等の受付・確認業務を委託 [奈良県・大阪府他]																							
	本県の実情・検討内容	・申告書の受付・審査等の業務を行うため嘱託職員を配置。 ・本県では、他府県が業務委託を行っている申告書の受付・審査業務に加え、納税証明書の交付、還付通知書等の封入封かんや県税システムの入力なども嘱託職員が行っている。 ・今後の業務のあり方については、自動車取得税の廃止とそれに代わる自動車税の環境性能割の創設(H29.4)等国の制度改正や自動車保有関係手続のワンストップサービスの導入(H30.1 予定)等を勘案し、検討する。																							
②旅券窓口	事務の内容	一般旅券の発給申請の受付・旅券作成・交付等を行う。																							
	他府県事例	一般旅券の申請受付・旅券作成・交付などの業務を委託 [北海道・奈良県他]																							
	本県の実情・検討内容	・県内2か所のパスポートセンター窓口（大津・米原）を設置。 ・旅券作成および大津窓口の平日の旅券交付業務については、業務委託により実施。 ・申請受付・大津窓口の日曜日の交付業務・米原窓口の交付業務は、職員と嘱託職員で対応。 <table border="1"><thead><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">大津</th><th colspan="2">米原</th></tr><tr><th>平日</th><th>日曜</th><th>平日</th><th>日曜</th></tr></thead><tbody><tr><td>申請受付</td><td>直営</td><td></td><td>直営</td><td></td></tr><tr><td>旅券作成</td><td>委託</td><td></td><td>(大津で作成)</td><td></td></tr><tr><td>旅券交付</td><td>委託</td><td>直営</td><td>直営</td><td>直営</td></tr></tbody></table> ・委託業務範囲の拡大については、先進府県における事例を参考に、本県における効果や課題について引き続き検討する。		大津		米原		平日	日曜	平日	日曜	申請受付	直営		直営		旅券作成	委託		(大津で作成)		旅券交付	委託	直営	直営
	大津			米原																					
	平日	日曜	平日	日曜																					
申請受付	直営		直営																						
旅券作成	委託		(大津で作成)																						
旅券交付	委託	直営	直営	直営																					
③建設工事等入札参加申請受付・確認	事務の内容	建設業者および建設コンサルタント業者からの入札参加申請の受付・確認を行う。																							
	他府県事例	入札参加申請を県と市町村で共同化して業務委託[岐阜県・三重県]																							
	本県の実情・検討内容	・県・市町それぞれが入札参加資格審査申請を受付・審査。 ・申請受付・確認を県と市町で共同化し委託することを検討。 ・実施にあたっては、申請に必要な添付書類、名簿の有効期限、県内業者と県外業者の定義、建設業の許可を得てから入札参加できるまでの期間などを県と市町で調整する必要があることから、引き続き検討する。																							

(3) 当面、現状維持とするもの

①職員研修	事務の内容	県職員の研修についての企画および運営を行う。
	他府県事例	職員研修業務について業務委託。[大阪府・三重県他]
	本県の実情・検討内容	・平成 15 年度から 19 年度の間、研修の一部を研修専門機関へ委託。 ・民間のノウハウ等の活用、定型的業務の削減等の効果があった反面、県の実情に応じた研修企画がしにくいことや、継続性の担保等の課題もあった。 ・その後、財政状況等により、直営に戻した。 ・県民サービスの向上に向けて、職員の状況やニーズに合った研修を行い、県庁力の最大化を図るため、当面、現状維持とし、必要に応じて外部の講師を依頼するなど民間のノウハウも活用しながら、効果的な職員研修を実施していく。
②税務窓口 (県税事務所窓口業務)	事務の内容	納税証明書等の発行、法人二税等の申告受付等を行う。
	他府県事例	各税目の窓口受付業務等を業務委託[大阪府・奈良県]
	本県の実情・検討内容	・窓口業務は、4 か所の県税事務所においては、課税・徴収事務とあわせて、また、3 か所の現地納税課では徴収事務とあわせて職員が実施。 ・業務委託を行っている府県と比較すると、県税事務所の規模や体制が大きく異なることから、本県においては、各県税事務所の業務量を勘案し、当面、現状維持とするが、先進県における県税事務所の業務の執行体制等について、引き続き研究する。
③納税通知書等 封入封かん業務	事務の内容	各税目の納税通知書等の封入封かんを行う。
	他府県事例	個人事業税・不動産取得税納税通知書、法人二税申告書、還付・充当通知書等の印刷・封入封かん業務を業務委託[奈良県他]
	本県の実情・検討内容	・自動車税納税通知書印刷・封入封かん・発送業務、法人二税申告書・納付書封入封かん・発送業務は業務委託により実施。 ・委託業務範囲の拡大（個人事業税・不動産取得税の納税通知書封入封かん、還付・充当通知書の封入封かん）については、本県においては、各県税事務所の業務量を勘案し、当面、現状維持とするが、先進県における県税事務所の業務の執行体制等について、引き続き研究する。

④公共事業積算業務（土木）	事務の内容	公共工事の入札事務における予定価格の算定のため積算を行う。
	他府県事例	工事の積算について業務委託。[兵庫県他]
	本県の実情・検討内容	・各土木事務所において職員が積算業務に従事している他、一部の工事等の積算について、（公財）滋賀県建設技術センターに委託。 ・積算業務は予定価格を算出する行為であり、その業務には技術に裏付けられた高い正確性が求められる。土木技術職員の育成の面からも、当面は現状維持とする。

4. 今後の取組予定

- ・ アウトソーシングは、官と民が効果的な連携を図ることで、県の人員やコストの削減、サービスの向上、民間企業の受注機会の拡大を通じた経済の活性化等の効果が期待される。また、国においても、行政サービスのアウトソーシング等の推進の方針が示されているところ。
- ・ 今後とも、行財政改革の有効な手段の一つとして、他府県における取組等も参考に、導入可能な業務について効果やデメリット等を精査しながら検討を行う。
- ・ 加えて、現在、民間からの協働や民間開放につながる提案・相談を幅広く受け付けるために実施している「滋賀県と民間との協働に関する相談窓口」を引き続き活用するとともに、今後、個別具体の業務のアウトソーシングに関しても、民間のニーズを適切に反映できるよう必要な検討を行う。

総務事務のアウトソーシングについて

1. 総務事務の集中化处理

(1) 集中処理対象業務

①給与・諸手当

職員の給与等に関する認定・確認、システムへの登録事務

②臨時的任用職員・嘱託職員等

賃金・報酬の支出事務、届出書類作成

③委員会等開催経費

委員会等の開催に伴う委員報酬等経費の支出事務

④諸経費

新聞代、定期刊行物代等年間伺いで執行する各所属共通的な経費の支出事務

⑤旅費

職員の旅費申請に関する審査確認、支出事務

⑥物品購入（地方機関のみ）

備品、消耗品の購入等に要する支出事務

(2) 集中化の経過

平成 13 年 4 月 地方合同庁舎内において庶務事務を一元化

（担当部署：地域振興局総務出納課

⇒H21.4～環境・総合事務所総務課

⇒H24.4～県税事務所総務経理課）

平成 23～25 年度 総務部内において集中処理を順次試行

平成 26 年度 本庁知事部局の集中処理を開始（総務事務・厚生課の設置）

（平成 27 年度 県税事務所総務経理課を総務事務・厚生課に移管）

2. アウトソーシング導入の検討

- ・総務事務の集中化に伴い、事務処理方法の統一化を図り、事務の標準化を行っている。
- ・総務事務は一般的な定型業務が主であるため、アウトソーシングによる民間活力が活用しやすい業務である。
- ・全国でも、47 都道府県中 43 道府県で何らかの形で事務の集中化が実施されており、そのうち 29 府県で、外部委託や人材派遣などのアウトソーシングを導入している。

- ・アウトソーシング導入により、業務量の変動等に応じ、柔軟に対処できることが期待できる。
- ・先進自治体での課題を踏まえ、平成28年度に一部試行を実施し、導入した場合の円滑な業務の履行等について検証することとする。
- ・平成29年度に、委託の具体的な業務内容や時期等を決定する予定である。

(試行内容)

本庁において集中処理を行っている事務のうち、総務部を対象として、人材派遣により行う。

①給与・諸手当

システムへの登録事務

②臨時的任用職員・嘱託職員等

賃金・報酬の支出事務、届出書類作成

③委員会等開催経費

委員会等の開催に伴う委員報酬等経費の支出事務

④諸経費

各所属共通的な経費の支出事務

予定期間：平成28年10月～平成29年3月

○他府県導入による効果と課題

[効果]

- ・経費（職員費等）の削減
- ・職員の効果的配置（内部事務から県民サービス部門への配置）
- ・業務量変動、繁忙時期の柔軟対応

[課題]

- ・制度変更等の対応
- ・業務精度の確保
- ・委託業者変更時の円滑な事務処理の確保

滋賀県行政経営方針 実施計画(抄)

経営方針3 質の高い行政サービスの提供

(2)業務マネジメント

②民間活力活用の推進

1. 現状、課題、これまでの取組状況

民間のノウハウや技術を活用し、最小の経費で最大の効果を上げるため、アウトソーシング、PPP/PFI、指定管理者制度等による民間活力活用の推進を図ってきました。

アウトソーシングについては、コストの縮減等の効果が見込まれることから、既に窓口業務や文書収発業務、守衛業務等で導入してきたところですが、さらなる導入拡大にあたっては、メリット、デメリットを総合的に勘案しながら、導入可能な事務がないか検証する必要があります。

2. 計画期間中における取組

(1) 基本的な考え方

民間が持つノウハウや技術を活用し、コスト縮減、一時期に集中する行政需要への対応、地元企業活性化等の効果を上げるため、民間活力活用の推進を図ります。

(2) 具体的な取組内容

①アウトソーシングの導入拡大の検討

各年度の予算編成や執行体制の検討を行う際、他自治体における取組等を参考に、本県で導入可能な事例を洗い出して、導入拡大に向けた検討を行います。

取 組 内 容	(平成26年度)	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
①アウトソーシングの導入拡大の検討 (総務事務)		導入の検討・実施			
	総務事務集中処理の開始	アウトソーシング導入の検討		方針決定	

平成28年度執行体制整備方針(抄)

2 職員定数について

③トータルコスト縮減に十分留意しつつ、アウトソーシングについても検討すること。

経済財政運営と改革の基本方針 2015（地方行財政改革について）（抄）（H27. 6. 30 閣議決定）

第3章「経済・財政一体改革」の取組－「経済・財政再生計画」

（国と地方を通じた歳出効率化・地方自治体の経営資源の有効活用）

地方独立行政法人を含む地方においても効率的で質の高いサービスを提供するため、民間の大胆な活用の観点から市町村で取組が遅れている分野や窓口業務などの専門性は高いが定型的な業務の適正な民間委託の取組の加速をはじめ、公共サービスの広域化、共助社会づくりなど幅広い取組を自ら進める。その際、窓口業務のアウトソーシングなど汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村数を 2020 年度（平成 32 年度）までに倍増させる。



地方行政サービス改革の推進に関する留意事項（総務大臣通知）（抄）（H27. 8. 28）

国・地方を通じた厳しい財政状況下においても、引き続き質の高い公共サービスを効率的・効果的に提供するためには、ICTの徹底的な活用や、民間委託等の推進などによる更なる業務改革の推進が必要

このため、今般、平成 27 年6月 30 日に閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針 2015」等を踏まえ、総務省において別添のとおり「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項」を策定

第1 地方行政サービス改革の推進に関する主要事項について

1 行政サービスのオープン化・アウトソーシング等の推進

（1）民間委託等の推進

- ① 定型的業務や給与・旅費の計算、財務会計、人事管理事務等の庶務業務を含めた事務事業全般にわたり、民間委託等の推進の観点から、改めて総点検を実施すること。特に、職務内容が民間と同種又は類似したものである業務であって、民間委託の進んでいない分野については、重点的に点検を実施すること。
- ② その際、先行的に取組を行っている団体の状況や民間の受託提案などを参考にしつつ、業務の集約・大きくり化、他団体との事務の共同実施などスケールメリットが生じるよう事務の総量を確保するなどの工夫を行い、委託の可能性について検証すること。特に、臨機応変な指示が必要な業務であっても、仕様書の詳細化や、指示が必要な業務と定型的な業務を切り分けるなどの工夫を行うこと等により、委託の可能性を検証すること。

（4）BPRの手法やICTを活用した業務の見直し（特に窓口業務の見直し及び庶務業務の集約化）

安定的かつ持続的に行政サービスを提供していくためには、限られた行政資源を効率的・効果的に活用する行政運営が必要であり、このため、事務事業全般にわたって、BPRの手法を活用した業務フローの見直しやICTの活用等を通じた業務の効率化を図ること。特に、住民サービスに直結する窓口業務の見直しや職員の業務効率向上につながる庶務業務等の内部管理業務の見直しについては、以下の事項に留意しつつ、重点的に行うことが必要であること。

- ② 給与・旅費の計算、財務会計、人事管理事務等の庶務業務について、システムを活用し職員が発生源入力を行うことにより、各部局の中間経由業務の廃止や審査確認等の

担当部局を1ヶ所に集約するなどの業務の再構築を行い、効率的な体制で執行を行うこと。その際、集約化した業務について、積極的に民間委託等を検討すること。

また、既に導入がなされている地方公共団体も含め、システム導入・更新にかかる費用対効果も勘案しつつ、できる限り多くの事務を対象とし、対象職員の範囲についても、首長部局にとどまらず行政委員会事務局や教職員等も含めるなど、スケールメリットを活かした効率性を追求すること。

第2 地方行政サービス改革に関する取組状況・方針の見える化及び比較可能な形での公表について

民間委託、指定管理者制度、庶務業務の集約化、クラウド化等の推進等の取組について、総務省においては、各地方公共団体における取組状況・方針を統一した様式で整理・公表する「取組状況・方針の見える化」を実施するとともに、その取組状況等について「比較可能な形で公表」することを予定

第3 総務省における推進方針

地方行政サービス改革に関する「取組状況・方針の見える化」及び「比較可能な形での公表」については、毎年度フォローアップを実施し、その結果を広く国民に公表