

アウトソーシング推進方針

～ 新しい公共の形を目指して ～

平成18年3月

高 知 県

目 次

はじめに	1
県庁の仕事のやり方を変える ～ 行政経営改革に向けた取り組み ～	
第1 アウトソーシング推進の必要性	
1 アウトソーシングに取り組む背景	3
新しい民間とのパートナーシップ（協働）の構築 ～ 官から民へ ～	
求められる地域振興 ～ 地域版アウトソーシング ～	
厳しい財政状況への対応 ～ コスト意識の醸成 ～	
国の規制緩和の動き	
2 県が自ら担うべき業務の検討	6
県が自ら担うべき業務を例示すれば	
3 アウトソーシングに取り組む意義	7
アウトソーシング後の県庁の姿	
4 アウトソーシングによりもたらされる効果	9
県民サービスの質の向上	
民間との協働による人材育成、雇用の創出	
県民の参画、地域の活性化	
県庁の自発的なスリム化	
5 アウトソーシング推進上の懸念事項	10
ダブルコストは発生するのか？	
業務を受けてくれる受託事業者（受け皿）がない？	

第2 アウトソーシング実施計画

1 基本方針	11
2 アウトソーシングに取り組む数値目標	11
3 アウトソーシング実施上の留意点	12
県内企業への発注を基本	
個人情報等の保護	
責任の明確化とサービスの維持・向上	
アウトソーシングの取り組みの評価	
コスト分析	
複数年契約の導入	
積算基準	
4 アウトソーシング人役	14
平成18年度のアウトソーシング人役（スリム化含む）の内訳	
平成18年度の新たな業務領域への対応（職員の集中配置を予定している業務）	
平成18年度の民間移管	
平成18年度の主なスリム化の内容	
平成18年度の主なアウトソーシング業務の内容	
5 今後の取り組み	17
今後アウトソーシングを検討する業務（主要例）	

【添付資料】

参考資料

【はじめに】

県庁の仕事のやり方を変える ～ 行政経営改革に向けた取り組み ～

私たち県職員は、与えられた行政の目的を達成するため、地方自治法第2条に規定されているとおり、「最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない。」のは当然のことです。

県庁を取り巻く環境は、絶えず変化していますので、私たちはその環境の変化を常に認識し、改善を図らなければなりません。ただ、経営品質の向上に向けた取り組みの中で学んだように改善では環境が大きく変化するときには、十分対応できないことがあります。そのとき、「目的を達成するために」という視点から仕事のやり方を見直し、**改善ではなく改革**を実行する必要があります。つまり、ゼロベースから仕事のやり方を見直してみることが必要になります。

あなたが、新しいミッションを与えられたとします。その時点では、人員はあなたしかいませんし、予算も全くありません。あなたは与えられたミッションを達成するために、「最少の経費で最大の効果を挙げるためにどうすればよいか？」と考え、一から新しいシステムを構築していくことになります。

ゼロベースからの見直しとは、「今ある組織・人員・予算を基にどう改善するか？」という考え方ではありません。一から新しいシステムを構築していくことです。

経営の神様といわれた松下幸之助さんは、「5パーセントのコストダウンをはかるより、30パーセント下げの方が容易な場合がある。5パーセントのときは、今までの延長線上で考えがちだが、30パーセントともなれば、もはや発想を根本的に転換せざるを得ず、そこからまったく新しい発想が生まれてくることがあるからです。」との言葉を残されています。つまり、**ものの見方を変えて考えてみれば、新たな方法、新たな仕事のやり方を見つけられる、**ということなのです。

私たちには、現在の非常に厳しい財政状況の中でも、多岐にわたる県民ニーズへの対応が求められています。

持続可能な県政運営のためには、県庁のスリム化が必要であり、昨年12月に策定した行政改革プラン（以下「行政改革プラン」という。）でも、平成22年4月までに知事部局で572人の正職員を削減して、3,400人体制にするとともに、10年以内に3,000人体制にすることを目指しています。

これを実現するには、これまで取り組んできましたように、環境の変化に常に対応して、事務事業の廃止や縮小、集中化や効率化、さらには市町村への権限移譲など、様々な取り組みを進めていくことが必要です。

ただ、こうしてスリム化した県庁の体制で、出来る限り県民ニーズに応えていくためには、どうしても仕事のやり方を変えなければなりません。

この「**仕事のやり方を変える**」方法の一つとして、アウトソーシングに取り組むことにしました。

アウトソーシングの取り組みは全国的に実施されていますが、本県の取り組みは、目指す方向や規模などの面で先進的な取り組みであると言えます。直面する財政危機を逆に県を変えていくチャンスと捉え、これからの民間と行政のあり方、新しい公共サービスのあり方を形づくるものとして、アウトソーシングに積極的に取り組んでいきます。

第1 アウトソーシング推進の必要性

1 アウトソーシングに取り組む背景

新しい民間とのパートナーシップ（協働）の構築 ～ 官から民へ ～

従来は「公の仕事は全て官が行う」というイメージが強かったと思います。しかし、これまでも県は、施設の清掃や警備業務などいくつもの業務で直営方式から委託方式に仕事の仕方を変化させてきています。つまり、公の仕事に占める官の業務を民に移してきています。これは、県を取り巻く社会情勢や経済情勢の変化に対応してきたものです。

そして近年、県民のニーズは、ますます複雑になり多様化するとともに、少子・高齢、人口減少の時代を迎えて、国・地方に770兆円を超える巨額の債務が重くのしかかり、県の従来の仕事のやり方では、県民のニーズに対応することは困難になってきています。その一方で、民間の力は確実に伸びてきていますし、公共的なサービスへの参画意識を持った人々も増加してきています。

こうした状況の中で、持続可能な県政運営を実現していくためには、これまでの行政サービスの在り方や民間と行政との役割分担をゼロベースから見直すことが求められます。

この見直しに際して、私たち職員は、何を目指すのか、何を自ら担っていくのか、何を民間にお任せするのか、さらにどのように民間との協働を進めていくのか、を考え、県民に新しい公共の形を明らかにしていくことが、今求められています。

その際、アウトソーシングを単に「業務の外部委託」と限定的にとらえることはありません。民間から任期付きの職員を採用して活躍してもらうことも、庁内で民間からの派遣社員を活用することも、さらに減反に関わる仕事を県から農業団体にお任せしたように、仕事そのものを民間に担ってもらうことも、「官から民へ、あるいは官と民との協働」の一つです。

また、南海地震対策のように、県民、地域、行政がそれぞれの役割を果たしながら対策を講じなければならない場合でも、例えば、地域自主防災組織の立ち上げを市町村とともに地域支援企画員がサポートすることで、住民自らが共助の仕組みづくりを行い、活動の輪を徐々に地域へ広げていく取り組みも、官と民との協働の一つです。

今回のアウトソーシングの取り組みは、先ほども述べましたように、単に業務を外部に委託するだけではなく、様々な手法で民間の力を県民に提供するサービスに取り入れていくための取り組みですし、県庁の仕事の仕方を変えてい

くための取り組みです。

県民の目線に立った行政運営や、県民・民間との協働を進めるうえで、これまでの県の仕事のやり方を、過去の伝統や仕組みにとらわれず、ゼロベースから変えていく必要があります。その手段の一つとして、行政から民間へ、また民間と行政との新しいパートナーシップを構築するために最も有効な手段であるアウトソーシングに的を当てて県庁全体で取り組むことで、行政サービスに民間の優れた知恵と技術を取り入れ、新しい形の公共サービスを創っていきます。

求められる地域振興 ～ 地域版アウトソーシング ～

現在の県内の厳しい雇用状況を考えると、民間でできることは民間にお任せすることで県内にビジネスチャンスを広げ、雇用の場を提供するとともに、職員には、県民のニーズがありながら十分対応することができていなかった業務領域や集中して取り組むべき政策課題に対応することが求められています。

特に、就業機会の乏しい中山間地域では、小規模であっても生活の安定に結びつく仕事や地域の支え合いに役立つ仕事など、いわば地域版アウトソーシングともいうべき業務の委託を進めていくことが、地域の振興に大いに役立つものと期待されています。

例えば、本庁の所属が、会議のテープ起こし業務を発注する際に、録音から委託すれば、録音のために県庁に来やすい高知市周辺の事業者しか受託できませんが、録音は県が行い、録音の電子データをもとにテープ起こしをインターネットを活用して委託すれば、高知市周辺だけではなく、中山間地域のS O H O事業者などでも仕事を受けることができます。

また、道路の草刈りや清掃を、市町村を通じて地区単位に切り分けるなど、地域の住民グループが請け負えるようにすることで、地域のコミュニティが発発になり、自らの地域を自らの力で守り育てる意識が広がっていきます。

このように、アウトソーシングする際には、中山間地域の方々も視野に入れ、発注の仕方を工夫すれば、アウトソーシングによる雇用の効果を県内全域に広げていくことができます。

厳しい財政状況への対応 ～ コスト意識の醸成 ～

国と地方の厳しい財政状況と進展する少子・高齢、人口減少社会を考えると、今後、地方の行財政はさらにスリム化していく必要があります。それには、事務事業の見直しや人件費の削減などの痛みを伴う改革が必要で、少子高齢社会の到来を考えると県には時間的余裕はありません。

今、行政には、コストを下げることに併せて、組織と人員のスリム化や業務の効率化を図ることと併せて、相反することではありますが、可能な限り、より質の高いサービスを提供することも求められています。

これを実現するには、行政に携わる私たち職員一人ひとりが、民間と競い合えるだけのコスト意識を持つことと、民間の優れた知恵と技術を活用することが求められます。

そのためにはまず、今、提供している行政サービスに一体いくらのコストがかかっているのか、もしこれが民間ならどの程度のコストで出来るのか、といったことを職員一人ひとりが十分に理解したうえで仕事に携わることが必要です。

県が行っていた業務を民間に任せてみることに、また、民間と一つの業務を協働してやってみることで、民間がもっている効率性や低コスト化の知恵を学ぶことが出来ると同時に、限られた経費でより多くの質の高いサービスを提供することが可能となります。

アウトソーシングする際には、当然コストを分析することが必要ですので、これまで県が独占的に提供していた行政サービスをアウトソーシングの手法で民間に任せてみることで、民間には、新たなビジネスチャンスが開けますし、職員には効率性やコスト意識が生まれ、行政コストの適正化を進めることができます。

国の規制緩和の動き

市場化テストや構造改革特区など、国では規制改革の検討が進められ、これまでアウトソーシングの阻害要因となっていた制度の改正や新たな法の制定の検討が行われており、行政サービスの民間開放が一層加速されていく状況にあります。

国に対して積極的に規制緩和を求めていくとともに、国の動きを的確に捉え、これまで以上に効率的で効果的な事務事業の執行や行政サービスの提供に努めていくことが求められています。

2 県が自ら担うべき業務の検討

今回のアウトソーシングの取り組みで、まず求められることは、アウトソーシングできる業務を探すことではなく、各部局、各所属が自ら担うべき業務(コアコンピタンス)を選別することです。

そのためには、県政運営の基本姿勢、さらには各部局が策定している経営方針に沿って業務の洗い直しを行い、その中から県が自ら担わなければならないものを限定していく必要があります。

そうすることによって、各部局におけるアウトソーシングの対象の業務が明らかになるとともに、それに向けた検討が進むこととなります。

ただ、そうした業務でも国の規制などによってすぐに出せないものもありますが、規制緩和を求めたり、構造改革特区などの制度を活用するなどしてアウトソーシングを実現していきましょう。また、業務の受け皿がすぐには見つからない場合は、それを育成することも必要です。

業務の選別の過程で廃止・中止すべき業務は、当然廃止・中止しますし、市町村に移譲した方が県民サービスの向上につながる場合は、市町村に移譲していくことは、いうまでもありません。

県が自ら担うべき業務を例示すれば

県が自ら担うべき業務は、その時々々の社会や経済の情勢の中で変わっていくものです。

県の行うサービスは多くの分野にまたがり、その手法も様々です。そのような中から、県が自ら担うべき業務をあえて例示するとすれば、次のような整理ができると考えます。

ただし、これはあくまでも一つの切り口からみた例示であり、基本はそれぞれの業務の目的や内容、制度上の位置付け、費用対効果などを十分に検証したうえで決めていくこととなります。

- 県の信用や情報力、調整能力、独自の技術力や専門性を要する業務で、外部からの評価が高いなど今後も維持することが望まれる業務**
- 機密性・危機管理が強く求められる業務**
- 政策的判断、公的意思の形成を伴う業務**
- 権利を制限し、または義務を課すなど公権力の行使を伴う業務**
- 法令で、職員が実施しなければならないとされている業務、あるいは制度上委託ができない業務**

3 アウトソーシングに取り組む意義

アウトソーシングの取り組みは、今後、大きく変化していくであろう社会環境に柔軟に対応できる目的達成型の県庁に変えていくために必要な「仕事の仕方を変える」ための業務改革であると同時に、日々現場に立つ職員の意識改革でもあります。

例えば、これまでの外部委託は、施設の清掃や警備業務など定型的な業務の代行という形が主でした。そのため、外注の際の仕様もそれまでの県庁の仕事のやり方をベースに作成され、アウトソーシングのメリットの一つである民間の優れた知恵や技術を活用するという点からすると、まだまだ十分に民間の力を活用できているとはいえません。

アウトソーシングを検討する際には、受け皿となって頂けるような民間企業などと向き合い、アウトソーシングしようとする業務を見て頂き、民間の強みが発揮できるような発注仕様書の在り方や業務改善の提案を民間企業やS O H O事業者などに求めていくことになります。

民間と意見交換をしていく中で、職員も民間の仕事のやり方を学び、それをアウトソーシングする業務に生かすだけではなく、さらに、引き続き県の職員が自ら担う業務でも、過度に複雑で厳格になっているといわれる県庁の事務処理フローの見直しにもつなげていくことが必要です。そのような取り組みを行って仕事の仕方を変えることで時間外勤務も縮減され、7時消灯の実現にもつながります。

今回、外部委託という言葉の代わりに、あえてアウトソーシングという言葉を使用しているのは、県庁の業務を担ってもらおうという意味に加えて、外部(民間企業やS O H O事業者など)が持つ、優れた知恵や技術を県が提供する行政サービスに取り入れていくという戦略性を加味したいという思いと、そうすることによって県庁の仕事の仕方を変える業務改革、職員の意識改革につなげていきたいという思いからアウトソーシングという言葉を使っています。

アウトソーシング後の県庁の姿

これから進めるアウトソーシングは、県民・民間と県庁が、それぞれの強みを生かして、最適な役割分担を行っていくこととなりますので、県庁業務のアウトソーシングが進めば、職員を、県が自ら担うべき業務や新しい政策課題への対応、さらにはアウトソーシングする業務の支援や管理、評価といった業務に重点的に配置していくことができます。

このため、県庁職員の評価軸が変わります。具体的には、職員にはこれまで以上に政策を立案する能力や成果を評価する能力が問われることとなりますので、これまではどちらかという手順重視であったものを、より成果を重視する方向へと転換を図る必要があります。

また、アウトソーシングを進めることによって、結果的に県民・民間とともに仕事をする「開かれた県庁」になることや、大量退職時代を迎えて職員数が減少するなかでも、持続的な自治体運営が可能になります。

4 アウトソーシングによりもたらされる効果

アウトソーシングする業務については、受け皿となる民間企業やS O H O事業者、N P O、さらには地域の方々と一緒に、行政との最適な役割分担を事務や事業ごとに議論し、民間の技術力やノウハウを取り入れ、効率的で質の高い県民サービスの確保を目指していきます。

また、その際には、新たな業務フローの設計や現状コストの比較なども行ったうえで、アウトソーシングすることになっています。

こうしたことから、アウトソーシングを進めることにより、次の4つの効果がもたらされます。

県民サービスの質の向上

県民・民間と県庁が、それぞれの強みを生かすとともに、民間の技術力や蓄積されたノウハウを取り入れることで、県民サービスの質の向上を図ることができます。

民間との協働による人材育成、雇用の創出

民間との協働による職員の意識改革とともに、地域や民間に新たな就業やビジネスチャンスを生み出し、専門的能力を備えた人材の育成と雇用の拡大を図ることができます。

県民の参画、地域の活性化

それぞれの目的に応じて柔軟で多彩な活動を行っているN P Oや県民によるボランティア活動などの主体的な活動が活発化しつつあり、目的を共有して協働を図ることにより、多様化する県民ニーズに機動的、効率的に対応することができます。

県庁の自発的なスリム化

多様な民間の技術力やノウハウを活用することによりコストの縮減とともに、人員のスリム化や業務の効率化も図ることができます。

5 アウトソーシング推進上の懸念事項

ダブルコストは発生するのか？

急速なアウトソーシングを行えば、退職者数とのギャップが生じ、ダブルコストになるのではないかと、という声を聞きます。

職員の年齢構成を見ると、平成 19 年度から数年間は多数の退職者が見込まれますが、アウトソーシングを進めていく過程では、言われるようにこの退職者の数とアウトソーシングやスリム化による人役の数との間に、一時的なギャップが生じます。

もし、現在実施している事務や事業を固定的に考えるなら、それをダブルコストという言い方ができるかもしれません。

ただ、行政ニーズは多岐にわたっており、かつ、時代とともに常に変化するものですので、新たな行政ニーズや集中して取り組むべき政策課題に対応することも必要です。今の厳しい財政状況では、人員を増やすことは困難ですので、アウトソーシングによって生み出された人員がこれに当たります。

一方で、定年前の勧奨退職制度の活用を並行して進めることで、可能な限りいわゆるダブルコストを避ける努力も続けていきます。

アウトソーシングの進み具合により、調整しきれない事態も想定されますが、それは改革の一過程における一過性の問題であり、中期的に見ればアウトソーシングを進める方が、より早期に行政経営改革とコストの縮減が進むと考えていますので、事務や事業を固定的に考えることなく、より効率的、効果的な人員の配置に努めていきます。

業務を受けてくれる受託事業者（受け皿）がない？

まず、県がどのような業務をアウトソーシングしようとしているのかを、民間に明らかにすることが必要です。

アウトソーシングする業務を民間にお示しすることで、民間ではこれをビジネスチャンスととらえ、受け皿作りに取りかかってくれます。県が、アウトソーシングしようとする業務を民間にお示ししない限り、民間での受け皿育成の議論は、始まらないのです。

また、今自分たちがやっている仕事が必要だからこそ、厳しい財政状況の中でも廃止するのではなく、力を付けてきた民間に受け皿を作っていただくことによって続けていくことが出来るようになります。

第2 アウトソーシング実施計画

県庁の仕事のうち、民間に任せられない仕事が一括どれだけあるかといった視点に立って、全ての業務を徹底的に洗い直し、そのうえで、民間の活力を積極的に活用することによって、県庁の仕事のやり方を抜本的に改革していきたいと考えています。

昨年12月に策定した行政改革プランにおいても、これまでの「民間でできることは民間に」という考え方から一歩踏み込み、県が自ら担わなければならない業務以外は、すべてアウトソーシングするという基本姿勢で取り組みを推進することとしています。

行政改革プランの記述を具体化するためにも、「第1 アウトソーシング推進の必要性」の考え方のもとに、知事部局における県庁業務のアウトソーシングを、基本方針の下に年次ごとの数値目標を設定し、計画的に取り組んでいきます。

1 基本方針

平成20年4月までに知事部局の業務の30%（人役として27%）をアウトソーシング（事務事業の廃止などによるスリム化を含む。）する。

2 アウトソーシングに取り組む数値目標

アウトソーシング総人役

知事部局の正職員、非常勤職員および臨時職員の総人員数4,695人の27%に当たる1,260人役に相当する業務をアウトソーシング（事務事業の廃止などによるスリム化を含む。）する。

年次別アウトソーシング人役

のアウトソーシングを実施するため、下記の時期に該当する人役をアウトソーシング（事務事業の廃止などによるスリム化を含む。）する。

- ・平成18年4月までに、338人役
- ・平成19年4月までに、422人役
- ・平成20年4月までに、500人役

合計 = 1,260人役

3 アウトソーシング実施上の留意点

県内企業への発注を基本

具体的な業務をアウトソーシングする際には、県内の雇用の創出やサービスを支えるノウハウを備えた人材の育成のために、県内企業で対応できない特殊な技術力などを要する場合を除いて、県内の事業者が発注することを基本にします。

個人情報等の保護

守秘義務、個人情報の保護などは、基本的には委託契約の秘密の保持条項や個人情報の保護条項、「個人情報保護条例」の罰則規定、「情報セキュリティポリシー」の情報セキュリティ対策等で確保することになりますし、より機密性の高い個人情報等を取り扱わせる場合などは、作業に従事する個人に情報取扱いに関する誓約書を提出させるなど追加的な対応を取っていきます。

責任の明確化とサービスの維持・向上

委託先に明確な責任を担ってもらうためには、業務を発注する際には、受注者に履行を要求するサービスの内容（業務の範囲、水準、工期）と要求を満たせないときのリスク分担をあらかじめ取り決めただうえで、提供していただくサービスを評価し、チェックしていく仕組みが必要です。

このため、現在、品質を管理するためのガイドラインを作成しています。平成 18 年度には全部局でこの品質管理ガイドラインの試行を行い、平成 19 年度から、対象となる全ての委託業務に適用していきたいと考えています。

品質が低下したときのフォローや責任は、受注者との契約の中で明確にすることにしていますが、日常的には、その契約を補完する品質管理ガイドラインに基づいて管理していく中で、必要に応じて、是正の措置を求めていくことにしています。

受注者の責任により要求するサービス水準を満たさないことが判明したときは、代替処理や改善の措置を求めます。それでも要求するサービス水準を満たさない場合は、業務を続けることが難しいと判断し、契約の解除や違約金の支払いを求めるといった対応を取っていきます。

アウトソーシングの取り組みの評価

アウトソーシングは、県庁の仕事のやり方を変えるだけでなく、その結果、

地域の活性化や、雇用の場の拡大といった相乗効果をもたらします。

こうした効果を高めることもアウトソーシングの目的ですので、業務の完了後には「何が実現されたか」をきちんと評価し、よりよいアウトソーシングにつなげていくことが大切です。

この評価の仕組みについては、アウトソーシング検討委員会の意見も聞きながら構築し、その仕組みが有効に機能するかどうか、平成 18 年度に検証していきます。

コスト分析

アウトソーシング予算を計上する際には、委託に要する経費と現行の業務に要する経費（人件費相当分を含む。）を比較検討し、経費削減効果が見込めることを確認した上でアウトソーシングします。

現行の業務に要する経費を算出する際には、A B C 分析と呼ばれる、活動基準原価計算の手法などを用いて、事業費に人件費などを含めたコスト分析を行なっていきます。

複数年契約の導入

受託事業者が、業務内容の習熟に時間を要し、毎年受注者が変わると事業の充実や安定的な運営に支障が見込まれる場合や、事業を行うにあたり新たな雇用や機械設備など初期投資が必要であり、複数年でないと収支が賄われないと見込まれるものなどについては、債務負担行為による複数年契約を導入していきます。

積算基準

業務を発注する際には、必要なコストを適切に積算することが欠かせません。土木部をはじめとする公共事業のコンサルティング分野では、標準化された積算基準が整っていますが、これから進めるアウトソーシングに適用する積算基準は、現時点では未整備の状況にあり、予算計上を行なうときには、専ら事業者からの参考見積をもとに予算計上額を積算しています。

民間の事業者の方々に「県庁の仕事を受けてみたい」と受け止めていただくためにも事務や事業に要するコストを、直接人件費や直接経費、諸経費を組み合わせて適切に積算する新たな積算基準を、平成 19 年度予算編成に向けて検討していきます。

4 アウトソーシング人役

「2 アウトソーシングに取り組む数値目標」の達成に向けて、平成 18 年度当初予算編成や組織定数の見直しにあわせて、平成 18 年 4 月段階におけるアウトソーシング人役を次のとおり取りまとめました。

年次別・職種別アウトソーシング(スリム化含む)人役

	H17 .4まで	H18 .4まで	H19 .4まで	H20 .4まで	計
当初目標 (A)	150人役	188人役	422人役	500人役	1,260人役
計画人役	150人役	425人役	365人役	329人役	1,269人役
正職員	150人役	293人役	294人役	217人役	954人役
非常勤職員	-	65人役	43人役	81人役	189人役
臨時職員	-	67人役	28人役	31人役	126人役
実績 (B)	150人役	425人役			575人役
正職員	150人役	293人役			443人役
非常勤職員	-	65人役			65人役
臨時職員	-	67人役			67人役
(A)-(B)	0人役	237人役			685人役

当初目標：基本方針に基づく当初の数値目標

計画人役：今回とりまとめた計画の人役

今回取りまとめたアウトソ - シング人役は、平成 18 年 4 月までの目標とする 338 人役（うち 150 人役は平成 17 年 4 月までに達成済、平成 18 年 4 月まで 188 人役）を大きく超える 575 人役（平成 17 年 4 月まで 150 人役、平成 18 年 4 月まで 425 人役）となっています。

平成 18 年度のアウトソーシング人役（スリム化を含む）の内訳

区分	平成 18年度のアウトソ - シング人役		備 考
正職員	アウトソーシング分	106人	職員数削減見込み 110人
	外部委託分	52人	
	民間移管分 (南海学園)	54人	
	スリム化分	187人	
	小計	293人	
非常勤職員	アウトソーシング分	30人	
	外部委託分	20人	
	民間移管分 (南海学園)	10人	
	スリム化分	35人	
	小計	65人	
臨時職員	アウトソーシング分	2人	
	外部委託分	2人	
	スリム化分	65人	
	小計	67人	
計	425人		

平成 18 年度の実績（見込み）を見る限り、アウトソ - シング人役の内訳は、人員のスリム化の比重が高いものになっています。

平成 18 年度の新たな業務領域への対応（職員の集中配置を予定している業務）

- ・市町村に常駐し、県民税の徴収を支援するための業務 6人
 - ・大河ドラマ及びフィルムコミッションに対応する業務 9人
 - ・県行造林などの経営改革のための調査業務 6人
 - ・災害対策支部の機能強化のための防災業務 5人
 - ・屋外広告物の適正化、不法投棄対策などの業務 14人
 - ・プレジャーボート対策業務 8人
 - ・会計事務の適正化のための業務 6人
- など

平成 18 年度の民間移管

- ・南海学園 64人（正職員 54人 非常勤職員 10人）

平成 18 年度の主なスリム化の内容

- ・県税関係 業務集中に伴う激変緩和措置終了 7人
- ・市町村合併関係 法定協への派遣減等 5人

・健康福祉関係	市町村合併に伴う中央東福祉保健所の生活保護業務	
	の縮減	10人
	福祉保健所の業務の見直し 健康課等	20人
	療育福祉センター入院看護体制の見直し	11人
	総合看護専門学校の体制見直し	9人
・土木関係	出先機関の再編に伴う業務の見直し	17人

平成18年度の主なアウトソーシング業務の内容

・本庁舎等の警備	10人
・鳥獣対策の推進	1人
・福祉施設の給食業務等	18人
・小動物管理センターの管理運営	7人

5 今後の取り組み

行政改革プランにも示したとおり、平成 22 年 4 月までには、知事部局で正職員 572 人の人員を削減して 3,400 人体制にするとともに、10 年以内には 3,000 人体制を目指す必要があります。

この目指す職員数は、今後増加する退職者数に対して新規の職員採用を極力抑制しながら、時代とともに変化する行政ニーズにあわせて常に事務事業や組織の見直しなどを進めることで対応していくこととなりますが、ただ単に職員数を削減して良しとするのではなく、少ない職員数でも県民サービスを低下させることなく実施できる体制を、早期に構築していくことが重要です。

民間の技術力やノウハウを活用するアウトソーシングは、そのための有効な手段の一つですので、アウトソーシングに積極的に取り組むことで、民間と行政の双方にこれからの公共サービスを支える体制づくりを進めることが必要です。

今回、取りまとめたアウトソーシング実施計画を基に、毎年の予算編成や組織定数の見直しに併せてローリングを行い、より有効なアウトソーシングが実施できるように取り組んでいくこととします。

今後アウトソーシングを検討する業務（主要例）

部 門	業 務 名	業 務 内 容	関係所属名	目 標 年 次
庁舎等管理 部 門	設備管理	電気機械設備、空調設備等の整備及び保守管理	管財課	平成 20 年度
	運転業務	運転士付き公用車の運転業務	管財課ほか	平成 19 年度～
	電話交換	代表電話の交換業務	管財課	平成 20 年度
窓口・相談 業務部門	旅券発給	パスポートの申請受付、作成、交付	国際交流課	平成 19 年度
	自動車税受付	自動車税申告書の受付、審査、証紙徴収	中央東県税事務所	平成 20 年度
	総合受付	本庁舎の窓口案内、県民室等の運営	県政情報課	平成 20 年度
	相談業務	消費生活相談、交通事故相談	県民生活課	平成 19・20 年度
内部管理 事務部門	職員研修	職員研修の企画提案、実施・運営、研修評価、図書・備品管理、施設管理等	職員能力開発センター	平成 19 年度
	総務事務	総務事務センターを設置し、庶務事務及び会計事務を集中処理	全 所 属	平成 19 年度
保健衛生 ・ 福祉部門	調理師免許等 関係業務	調理師試験、調理師就業届出、調理師免許証発行、栄養士免許発行	健康増進課	平成 19 年度
	介護支援専門 員研修業務等	障害者ケアマネジメント従事者研修の実施等	障害福祉課 ほか	平成 19～20 年 度
商工部門	検査業務	計量法に基づく定期検査業務	計量検定所	平成 19・20 年度
	債権管理	債権の管理・回収業務	金融課	平成 20 年度
農林水産 部 門	森林管理	治山事業計画作成、治山施設点検パトロール、保安林地籍異動調査、特定保安林調査	林業事務所	平成 19 年度
	種苗生産	エビ類、ヒラメ等の種苗生産業務	栽培漁業センター	平成 20 年度
	漁船登録	漁船登録票の検認業務	漁業管理課	平成 19 年度
土木部門	建設業許可等	建設業許可申請及び経営審査の受付	建設管理課	平成 19 年度

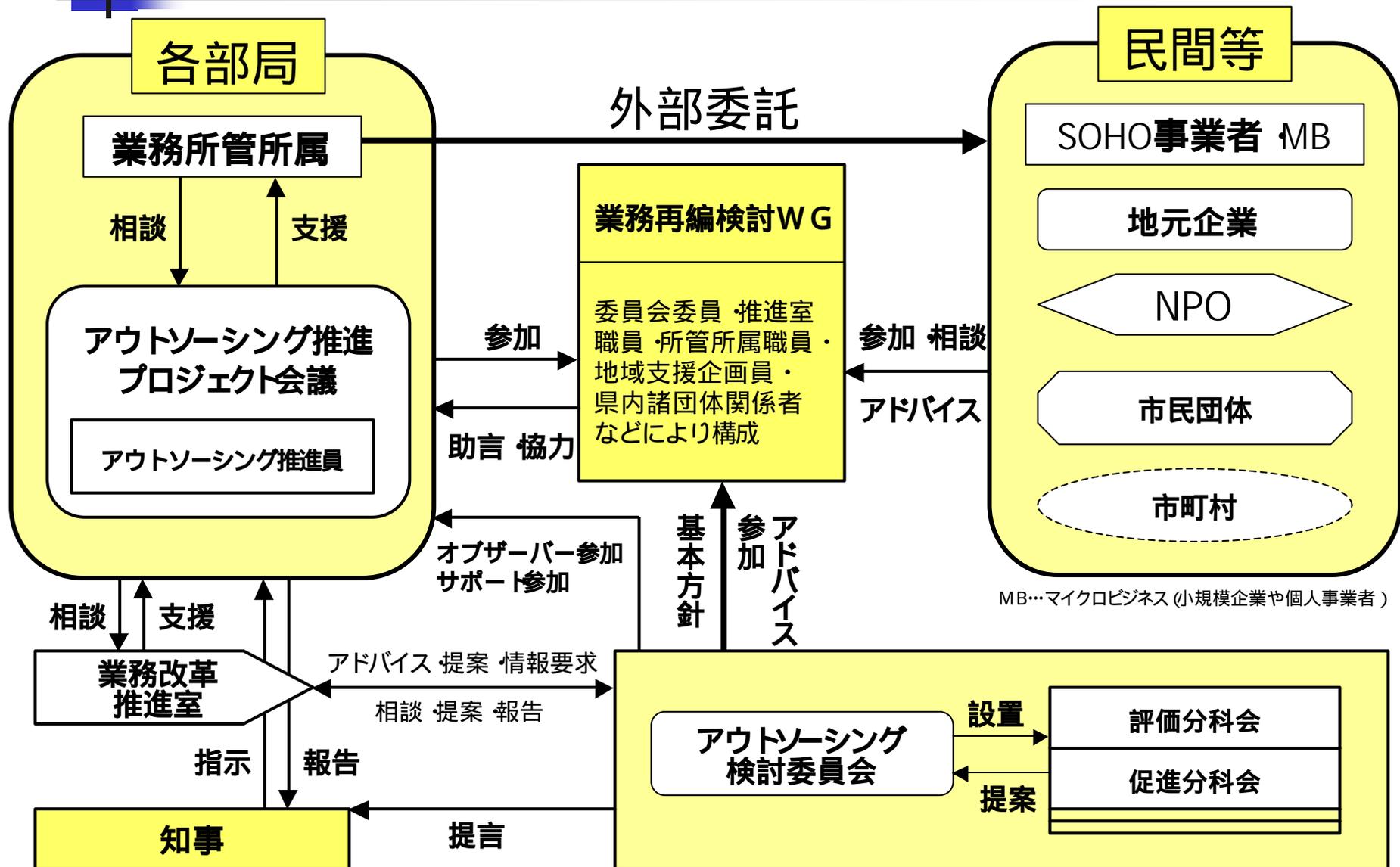
【 参 考 资 料 】

【 参考資料目次 】

資料 1	アウトソーシング推進体制（案）	1
資料 2	アウトソーシング人役等の考え方	2
資料 3	アウトソーシング検討はじめ	3
資料 4	県業務の外部委託（アウトソーシング）による業務改革	4
資料 5	品質管理ガイドライン(第 2 版) - 抜粋 -	5
資料 6	コスト分析について - 抜粋 -	7
資料 7	地域版アウトソーシングの推進	11

用語解説

アウトソーシング推進体制（案）



MB…マイクロビジネス (小規模企業や個人事業者)

アウトソーシング人役等の考え方

(1) アウトソーシング人役 27%の考え方

現在県庁が行っている業務量の 30%を目標としてアウトソーシングしていきませんが、アウトソーシングに伴って契約事務など新たな事務が発生し、その事務を処理するため、1 割程度の人役が必要と考え、アウトソーシングする人役を 27%と設定する。

$$30\% (\text{業務量}) \times (1 - 0.1) = 27\% (\text{人役})$$

(2) アウトソーシング総人役

知事部局の総人員数 4,695 人の 27%に当たる 1,260 人役（端数は部局単位で切り捨て）に相当する業務をアウトソーシングする。

・知事部局の総人員

正職員	4,122 人 (H15.11.1 現在)
非常勤職員	337 人 (H17.4.1 現在)
臨時職員	236 人 (H17.4.1 現在。但し、育児休業等の代替職員を除く)
合計	4,695 人

(3) 年次別アウトソーシング人役についての考え方

下記の時期に該当する人役をアウトソーシングする。

- ・平成 18 年 4 月までに、総人員数 $\times 0.08$ (業務量) $\times 0.9 = 338$ 人役
 - ・平成 19 年 4 月までに、総人員数 $\times 0.10$ (業務量) $\times 0.9 = 422$ 人役
 - ・平成 20 年 4 月までに、総人員数 $\times 0.12$ (業務量) $\times 0.9 = 500$ 人役
- 合計 = 1,260 人役

うち 150 人役は H16～H17 にアウトソーシングや、業務の廃止等により対応済（今後 1,110 人役）。

(4) アウトソーシング実施計画の策定期限

平成 18 年度当初予算見積書の財政課への提出期限（平成 17 年 11 月 16 日）までにアウトソーシング実施計画を策定し業務改革推進室へ提出する。

アウトソーシング検討はじめ

～ 県業務をアウトソーシングするために～

資料 3

H16.9.27改訂版 業務改革推進室

業務の点検 洗い出し

あなたの業務の点検 洗い出し(項目整理)をしてみてください。

廃止
市町村移譲

県と市町村の役割分担の考え方(H16.2)に基づく点検

業務の細分化を考えてみましょう
一部分はアウトソーシングできる場合があります
(例) 企画 執行 管理の分離
案づくりと決定手続の分離
県民向け 職員向けの区分 など

業務の整理

- 県の独自性が発揮できます
- 管理責任が厳しく問われます
- 未来の県益をリードすることが期待されます
- 公平性・公正性が強く求められます

県の信用や情報力、調整能力、独自の技術力や専門性を要する業務で、外部からの評価が高いなど今後も維持することが望ましい業務ですか

機密性・危機管理が強く求められる業務ですか

政策的判断、公的意思の形成を伴う業務ですか

権利を制限し、または義務を課すなど公権力の行使を伴う業務ですか

法令で、職員が実施しなければならないとされている業務、あるいは制度上委託ができない業務ですか

社会情勢や県民ニーズに合わないものは制度そのものを変える努力が必要です

できる手立てを考えてみましょう
(規制緩和 仕組みの工夫) 特区、条例制定 改正、認証制度、地方独立行政法人化など

県が直接担うべき業務

すべてNo
アウトソーシングすることにより、かけがえない価値(県の存立、知的財産など)を失うことになりますか?

アウトソーシングの検討

アウトソーシング検討対象

- 目的
- 業務の細分化で、県内の受注機会が広がることもあります
 - 業務には様々なコストがかかっています。トータルコストを考え、よりよい方法を検討しましょう

- 県民サービスの質の向上
- 民間との協働による人材育成、雇用創出
- 県民の参画、地域の活性化
- 県庁の自発的なスリム化

- 形態の種類
- 企画 運営の一括委託
 - コンサルティング(企画のみの委託)
 - 外注 代行(運営のみの委託)
 - 人材派遣
 - 民間移管

形態の種類は、慶応義塾大学花田教授の花田モデルを参考にしました。

県業務の外部委託 (アウトソーシング) による業務改革
 ~ 新しい自治のしくみを目指して ~

資料 4

H16.9.1 業務改革推進室

アウトソーシング後の姿

県民は

県民は多様で質の高いサービスを受

民間 地域では

公共に関わる県民の増加
 民間の技術力と創意工夫によるビジネス
 チャンスの拡大
 雇用の拡大
 地域の知恵と資源の活用

県庁は

自治体経営の持続

県益をリードする政策集団への質的転換
 県民・民間とともに仕事をする開かれた県庁へ
 県民・民間と職員が仕事を通して切磋琢磨
 新たな行政課題への対応

アウトソーシングの目的

県民サービスの質の向上
 民間との協働による人材育成、雇用創出
 県民の参画、地域の活性化
 県庁の自発的なスリム化

民間でできることは
 民間に

県は直接担うべき業
 務に集中

アウトソーシング (県がとるべき改革
 の自発的な手法) がもたらす変化

県民・民間と県庁の関係が変わる
 県民・民間と県庁の最適な機能分担
 (それぞれの強みを生かした組み合わせ)
 県民・民間と県庁の新しいつき合い方
 (ともに県民生活を支えるパートナー)

アウトソーシングの検討の視点

アウトソーシングできない
 ものを考える

その他の改革の手法

財政構造改革
 行政改革
 IT化・集中化による業務改善
 ……

背景

県民

県民ニーズの多様化・複雑化
 小さな政府
 (コストを下げる、負担を増やさない…)
 ……

県庁

県財政の危機的状況・大幅な財源不足
 県庁特有の複雑な事務処理がコスト高を招く
 大量退職時代を迎える
 ……

品質管理ガイドライン（第2版） 抜粋

1. 品質管理の目的

委託者が求める品質が確保されているかどうかを評価し管理するとともに、民間のノウハウを活かして、業務の目的に沿った効果を最大限発揮するために実施します。

2. 品質管理の進め方

品質管理を行う者は、品質管理の時期、項目、場所を計画し、所定の品質管理計画書を作成します。この計画書に基づき、業務のそれぞれの段階で、要求する品質がどの程度満たされているのかを評価します。評価の結果、品質が満たされていない場合は満たされるように管理を行います。

1. 品質管理者

品質管理は担当者と上席者の2名があたります。業務の規模によっては所属長が、また業務の内容によっては、業務に精通した技術や幅広い経験等を有する副部長や、広く庁外の視点を持った外部の有識者も加わります。

品質管理をする者	定義
担当者	高知県契約規則(昭和39年高知県規則第12号)第50条に規定する監督職員または担当者
上席者	担当者の上席にいる職員
所属長	業務を所管する所属長
有識者等	業務内容に精通した庁外の有識者と副部長等

2. 業務の区分

対象業務は、下表のとおり区分されます。

業務の区分	対象業務の内容
タイプ	・企画提案を伴う事業を包括的に委託する業務。 ・契約金額の基準なし (グローバル等)
タイプ	・契約金額1,000万円以上の業務
タイプ	・契約金額50万以上1,000万円未満の業務 ・委託期間30日以上
タイプ	・契約金額50万以上1,000万円未満の業務 ・委託期間30日未満
タイプ	・契約金額50万円未満

3. 品質管理の項目と時期

(1) 業務の企画段階

企画提案を伴う業務を包括的に委託する場合で、契約前に民間から企画提案書等が提出される着手前の

段階です。民間から提出された企画提案書や見積書をもとに、企画提案力、課題抽出・解決策の提案力等、「企画品質」の評価を行います。

(2) 業務の設計段階

契約後、契約内容を実現する設計を行う着手時の段階です。受託者から示される実施方針と工程を確認します。特に受託者の業務目的・内容・水準の理解、技術力等、「設計品質」の評価を行います。

(3) 業務の履行段階

履行期間内に、前述(2)の設計が実現されているかの確認を行う中間の段階です。受託者の工程管理、迅速性・弾力性、ミス・トラブルの発生状況等、「作業品質」の評価を行います。

(4) 業務の完了段階

検査または検認で合格となった業務を総合評価する段階です。検査または検認では、業務の成果について、契約書や仕様書等との適合が確認され合否の判定がされます。業務の完了段階では、合格になった業務の成果の「出来栄と有効度」について評価を行い、これに業務の各段階で評価された「企画品質」・「設計品質」・「作業品質」が、業務を通じてどうであったかという結果について再度評価を加えた総合評価を行います。

業務の区分		タイプ	タイプ	タイプ	タイプ	タイプ
品質管理の項目	1. 企画段階 (着手前)	企画品質	企画品質	企画品質	企画品質	企画品質
	2. 設計段階 (着手時)	設計品質	設計品質	設計品質	設計品質	設計品質
	3. 履行段階 (中間)	作業品質	作業品質	作業品質	作業品質	作業品質
	4. 完了段階 (完了時)	【総合評価】 企画品質 設計品質 作業品質 出来栄・有効度	【総合評価】 企画品質 設計品質 作業品質 出来栄・有効度	【総合評価】 設計品質 作業品質 出来栄・有効度	【総合評価】 設計品質 出来栄・有効度	【総合評価】 出来栄・有効度
品質管理員	担当者 上席者 所属長 有識者等	担当者 上席者 所属長	担当者 上席者	担当者 上席者	担当者 上席者	担当者 上席者

- 1 網掛の部分が、評価の項目です。
- 2 履行段階は、概ね業務の進捗が30%から80%の間で最適な時期を1回以上選定します。
- 3 所属長、副部長等、庁外の有識者が「品質管理評価シート」を用いて評価を行うのは、完了段階のみです。企画段階、設計段階、履行段階では評価をすることはありませんが、業務内容の把握に努めるとともに、担当者等と連絡を取り品質管理を行って下さい。
- 4 プローザル等で企画提案の審査する場合は、企画段階の評価を行うことはありません。

3. 評価結果の活用

完了段階の総合評価は成績評価としてとりまとめられ、次のことに活用します。

1. 受託者の業務履行能力を向上させる資料
2. 委託者の品質管理の改善

コスト分析について - 抜粋 -

アウトソーシングを検討する際には、コストアップにつながるアウトソーシングは行わないことを前提としていますので、現状コストの把握が必要となります。また、業務の改善を行う際にも、どの作業にコスト面での問題があるのかを明確にする必要があります。

コストと言えば、事業費や事務費といった直接経費を思い浮かべるかもしれませんが、ここでは、その業務を行うために必要な人件費を作業・事務ごとに割り振る手法（活動基準原価計算：ABC = Activity-Based Costing）を使います。

そこで、どのようにコストを算出すればいいのか、その方法と考え方について説明します。

アウトソーシングの可能性を検討する際の、職員の人件費単価については以下のとおり、平均単価を使用することとします（委託料と比較する場合）。職種によって、人件費単価が大きく異なる場合など、この数字に拠りがたい場合は、委託にあたって、どのような条件が必要かを個別に判断することになります。

正職員：5,760 千円

非常勤職員：1,777 千円（月額 144,400 円）

臨時職員：1,751 千円

なお、上記の金額には、共済費の事業主負担金等は含まれていません。事業主負担等の経費（社会保険料の事業主負担分など）は、「人件費」ではなく、「諸経費」の費目で算定します。人件費とは、労働者に支払う給料（社会保険料の本人負担分及び税込みの金額。賞与も含む）だとお考え下さい。諸経費は、平均単価で計算した人件費相当額に、業務の内容に応じた諸経費率（概ね 20～30%の範囲内）を乗じて算出します。そのため、現在のコストを委託費と比較する際には、「現在コスト = 現在の人件費 + 諸経費見込み + 直接経費」を算出してから、見積額と比較する必要があります。

諸経費：社員を雇用するために必要な経費（間接経費 = 社会保険料や福利厚生のための費用等）や企業の儲け分を見込んだ額にあたるもの。

直接経費：予算書に載る事業費と考えて下さい。需用費、報償費、旅費など。

1. 算定方法

アンケート人役ベース

1人が1年間に従事する全業務をトータルして、1人役と考えます。例えば、「A業務に0.3、B業務に0.2、C業務に0.5」として、1人の業務が1.0になるように分けます。担当者の感覚で、ザックリと出してください。仮に2人でA業務を行っている場合は、2人の人役を合わせてください。

「事例1」は所属が同じ場合の、業務ごとの割合を確認するためのものです。業務一覧表を作成する場合は、この考え方がベースになります。

「事例2」は例えばA業務に関して、複数の担当者（所属）が関わっている場合、A業務全体の人役を確認するために行うものです。

この事例では、「調理師業務従事者届関係業務」に、出先機関である福祉保健所が関わっているため、福祉保健所の各担当者が従事している割合（人役）を出すために、アンケート調査を行いました。

事例1

「××課」業務内訳

	Aさん	Bさん	Cさん	Dさん	合計
調理師業務従事者届関係業務	0.3人役				0.3人役
研修開催業務	0.2人役	0.1人役	0.2人役		0.5人役
協議会開催業務	0.5人役	0.1人役		0.7人役	1.3人役
医療費支払業務		0.6人役		0.1人役	0.7人役
認定審査・交付業務		0.2人役	0.8人役	0.2人役	1.2人役
合計	1.0人役	1.0人役	1.0人役	1.0人役	4.0人役

事例2

アンケート様式

設問A．あなたが1年間に下記の業務（No.1～3）に従事する日数は何日程度ですか？	17日
設問B．上記の日数（勤務時間）のうち、「下記の業務に従事している割合」は何%程度ですか？	5%

設問C．「下記の業務に従事している時間」を100%としたときに下記のNo.1～3について、どれくらいずつ従事していますか？
（%でご記入ください）

No.	業務区分	包含する活動	あなたの業務割合
1	調理師業務従事者届・受付	調理師業務従事者届書類の受付、書類確認	40
2	審査	調理師業務従事者届書類の内容審査	20
3	集計	従事施設別の該当者数の集計、起案決裁	40
TOTAL			100%

（例：E福祉保健所のeさん）

調理師業務従事者届 活動量調査(福祉保健所)集計

所 属	A	B	C	D	E	TOTAL	
職 員	a	b	c	d	e		
設問A(日)	17	16	20	10	17	-	
設問B(%)	6%	6.25%	35%	5%	5%	-	
設問C(%)	1	20%	30%	50%	20%	40%	-
	2	50%	30%	30%	20%	20%	-
	3	30%	40%	20%	60%	40%	-
活動量 (人役)	1	0.0009	0.0013	0.0148	0.0004	0.0014	0.0188
	2	0.0022	0.0013	0.0089	0.0004	0.0007	0.0135
	3	0.0013	0.0017	0.0059	0.0013	0.0014	0.0116
活動量(人役) TOTAL	0.0043	0.0042	0.0296	0.0021	0.0036	0.0439	
活動量構成比	10%	10%	68%	5%	8%	100%	
H16受理件数	209件	194件	289件	83件	290件	1,065件	

活動量算出方法

年間総勤務時数(休日を除いた勤務すべき日数×8時間)

- (「年休+夏期休暇」平均取得時数) + 時間外勤務平均時数 = 年間労働時間数

1,890 時間を 1 年間の労働時間とします

例：eさんの設問Cの1に関する活動量

$(17 \text{ 日} \times 5\% \times 40\%) \div (1,890 \text{ 時間} \div 8 \text{ 時間}) = 0.0014$

所要時間人役ベース

各業務の作業ごとの処理時間や処理件数をもとに活動量を割り出して、その業務に実際にかかっているコストを出す方法です。職務分掌やヒアリングをもとに、作業のパーツに分けますが、基本的には「業務区分=活動の大きな流れ」「包含する活動(業務内容)=作業の細かい流れ」となります。概ね、業務区分でコストを出す方法をとりますが、担当者にとっては、業務内容で考える方が分かりやすいと思いますので、下記の「事例3」を参照して下さい。

業務が一時期に集中して、時間外が多い業務や、業務を分割してアウトソーシングを考えている場合など、作業ごとに詳細なコストを出したいケースに向いています。

事例 3

特定疾患治療研究事業

No.	業務区分	No.	業務内容	標準作業時間(分) 1件当たりの処理 … a	年間件数 … b	従事 人数 … c	業務量(分) … ax bx c		
1	更新申請書類の送付	1	特定疾患医療受給者証行進対象者の抽出	4,800	1	1	4,800		
		2	更新申請書類様式の作成						
		3	様式送付の起案(所属長決裁)						
		4	更新申請書類の印刷						
		5	送付準備						
		6	受給者証更新申請書類を送付					2,640	1
2	申請書受理	7	電話等の問い合わせへの対応	15	800	1	12,000		
		8	申請書類の受理	19,200	1	2	38,400		
		9	不備等の連絡(対申請者)						
		10	申請書類の整理						
		10	申請書類の整理(繁忙期の時間外勤務分)					180	40
11	受給者証交付及び審査結果通知の起案	2.5	4,000					1	10,000
3	審査 受給者証交付	12	所属長決裁	1,200	1	2	2,400		
		13	医療費受給証等の作成	2,160	1	2	4,320		
		14	医療費受給証等の送付	240	12	1	2,880		
		15	請求内容の審査						
16	疑義発生時の確認								
17	医療費支払書類の作成・起案								
4	公費負担医療費等支払	18	所属長決裁	1,200	1	1	1,200		
		19	支払書類回付(会計課)						
		20	実績報告書 実施状況報告の作成、起案						
		21	部長決裁						
		22	知事印押印						
		23	実績報告書及び実施状況報告の提出(国)						
		24	国からの交付金決定の通知の受理						
25	国庫補助金受入のための書類の作成、起案								
26	所属長決裁								
総計							85,840		

$$\text{活動コスト} = \text{平均単価} \times \text{標準作業時間(1件あたり)} \times \text{年間件数} \times \text{従事人数} \div \text{年間労働時間}$$

$$(1,890 \text{ 時間} \times 60 \text{ 分})$$

地域版アウトソーシングの推進

<趣旨>

仕事や人材、教育などの機能が中央部に集中する高知県では、雇用創出や人材育成といったアウトソーシングの効果が中央部に限定されてしまいがちである。しかし、インターネットを利用するなど離れた場所でも仕事ができるテレワーク（時間や場所にしばられない働き方）を活用すると、県内各地の人材の活用が図れ、アウトソーシングの効果を広く地域振興につなげていくことが可能となる。

そこで、履行場所に制約のない業務を県庁から離れた中山間地域の事業者が発注する取り組みを「地域版アウトソーシング」と位置付けて、中山間地域の就業機会の創出や業務を通じた人材育成、さらには、行政への参画意識の醸成による地域の活性化を進めていく。

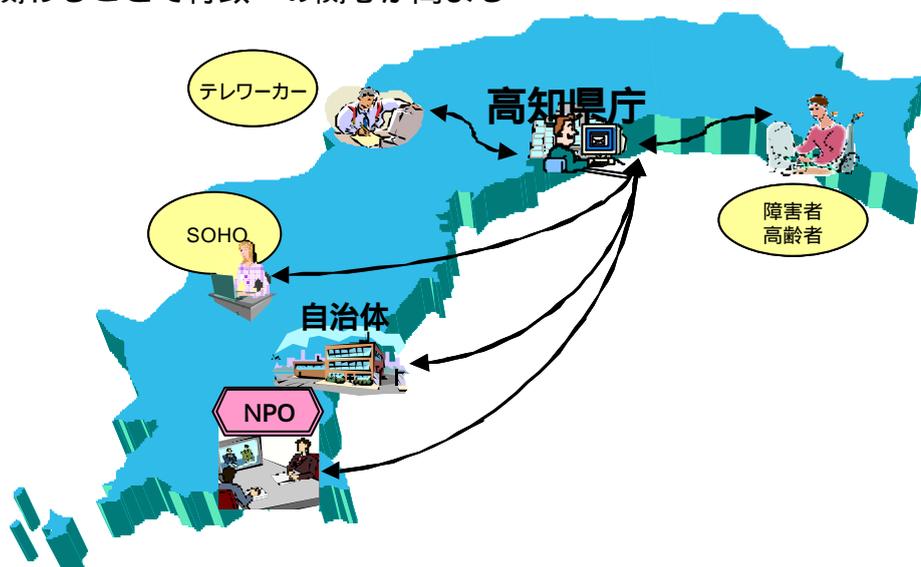
<効果>

県庁の仕事を県内どこでも受ける事ができる(市内と中山間地域の雇用機会均等)
打合せのため県庁まで出向かなくてもよい(時間および移動コストの削減、環境負荷の軽減)

県内各地の人材の活用と育成ができる

就業機会の乏しい中山間地域での生活の安定に役立つ

県庁の仕事に関わることで行政への関心が高まる



<業務の例>

会議録の作成

パンフレット・ホームページの作成

調査・集計

コールセンター

用語解説

用 語	解 説
アウトソーシング	日本語に訳せば「外部資源化」あるいは「外部委託」という言葉になります。今回の取り組みで使う「アウトソーシング」は、県庁の業務を単に代行してもらうだけでなく、民間企業やNPO、SOHOなどの方々が持っている優れた知恵や技術を取り入れて、より良いサービスを実現するという意味も含まれています。
指定管理者制度	指定管理者制度とは、文化施設や公園、体育館など、住民の福祉を増進する目的のために地方公共団体が設置した「公の施設」の管理について、民間事業者を含む地方公共団体が指定するもの（指定管理者）に管理を行わせる制度のことです。 指定管理者制度は、委託契約に基づくものではなく、指定という行政処分的一种であるところに特徴があります。
PFI	PFI(Private Finance Initiative)とは、公共施設等の設計、建設、維持管理及び運営に民間の資金、経営能力、技術的能力を活用し、行政サービスの提供を民間主導で行う手法です。 PFは、民間の資金を活用して民間主導で行われるところに特徴があります。
指名競争入札	あらかじめ定められた要件で入札参加者を選定し、その中で競争入札する発注方法です。
プロポーザル	随意契約の一種で、企画提案型の業者選定方法です。
随意契約	競争入札を経ずに、直接受託者と契約する発注方法です。
県内企業	アウトソーシングに関しては、県内に主たる営業所（本店又は本社）を置く企業を指します。
テレワーク	テレワーク(Telework)とは、「情報通信技術(IT)を利用した場所・時間にとらわれない働き方」をいいます。(日本テレワーク協会ホームページより)
地域版アウトソーシング	就業機会の乏しい中山間地域に、たとえ小規模であっても生活の安定に結びつく仕事や地域の支えあいに役立つ仕事などをアウトソーシングすることで、地域の振興に役立てようという取り組みを、県では「地域版アウトソーシング」と呼んでいます。
OJT	OJT(On-The-Job Training)とは、実務を通じて行う教育訓練のことです。