

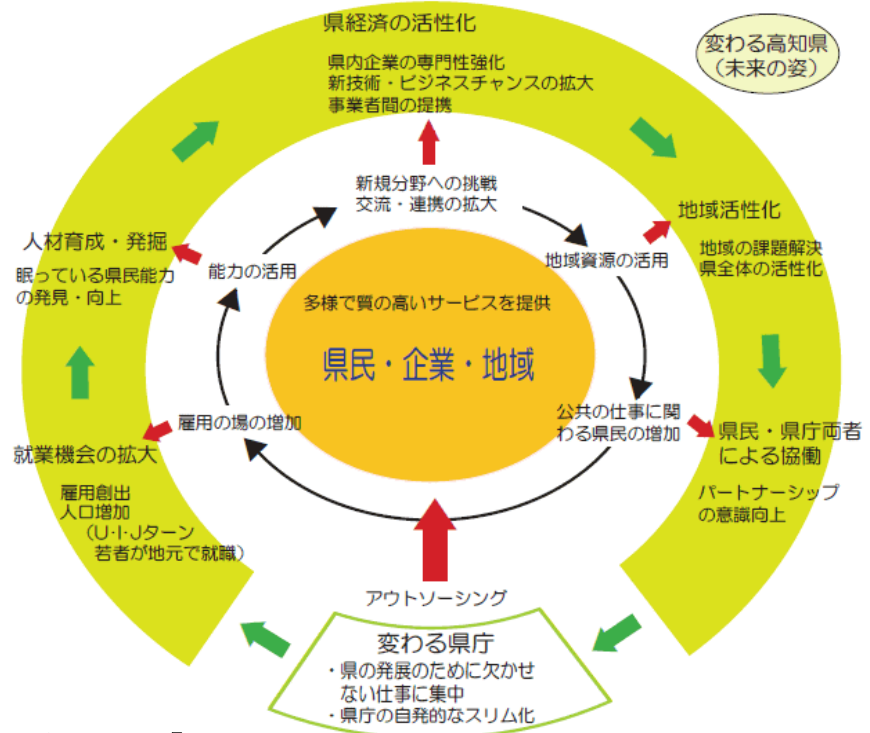
# アウトソーシングの3年間の取り組みを総括しました

## 【高知県庁が取り組んだアウトソーシング】

高知県庁では、財政や人員のやりくりが難しくなる中で、民間との協働で従来の仕事のやり方を変えて、質の高い県民サービスを柔軟かつ効果的に提供していくために、県業務のアウトソーシングを進めています。

高知県のアウトソーシングは、単に行政コストの削減を主目的にするのではなく、県内の事業者に必要なビジネスチャンスや雇用の場を広げて、地域の振興にもつなげる取り組みです。

このたび、アウトソーシングで導き出された様々な効果を、参加した民間事業者の皆さんとのヒアリングや職員アンケートなどを通して検証し、これまでの3年間の取り組みの総括としてまとめましたので、その主な内容をご紹介します。



## 【県内各地域へ広がるアウトソーシングの効果】

高知県のアウトソーシングでは、地域の活性化を前面に押し出している点が大きな特徴です。その視点に沿って、県内雇用の場を創出して地域振興を目指すため、県内事業者への優先的発注を基本とする方針を打ち出しました。(H18. 6. 28副知事通達)

### < 県内事業者には行政サービスを担うことへの関心が高まっています >

□ 3年間の累計で **26億円の予算を県内事業者**に優先して発注した結果、

- ・ **県内106事業者**がアウトソーシングに参加し、
- ・ そのうち **15事業者**が**新たな業態へ進出**するなどの良い変化が現れ始めました。



### 〔 新たな事業分野へ進出した事業者の声 〕

□ **建築業(施設の管理運営)** アウトソーシングは民間にとって新たなビジネスのチャンスとなっています。今回、新たな業態へ挑戦するなかで、民間と行政とが互いに報われることがアウトソーシングの真の成功だと感じました。

□ **建設コンサルタント(研修会の実施)** 新たなビジネス展開で専門性と知名度の向上にもなり、新しい事業分野を創設することができました。

## < 雇用の効果を集計しました >

平成20年9月末時点でアウトソーシング事業を受託している事業者のご協力のもと、「アウトソーシングによる雇用の効果」に関するアンケートを行いました。

事業者からの回答を集計したところ、

- アウトソーシングの受注をきっかけに、**正社員を新たに62人雇用**している。
- 延べ700名を超える方々が、アウトソーシング業務へ従事している。

といった、地域振興につながるアウトソーシングの定量的な効果が確認できました。

## < テレワークを活用した地域への発注も進めました >

ホームページの作成やデータ集計、テープ起こしなどの業務を、テレワークを活用して地域へ発注する「地域版アウトソーシング事業」を推進することで、地域の住民グループなど多様な方々が参加することが可能となりました。県内各地で次のような様々な効果を生み出しています。

### その1 就労機会の創出

中山間地域の方々、子育て中の主婦、障害者など就労機会の少ない方々が参加

- ・H19は54業務1千万円を地域の事業者へ発注
- ・参加者71名（うち新規24名）



### その2 行政への関心の高まり

県庁の仕事への参加をきっかけに行政への参画を促進

- ・地域ボランティア活動への参加
- ・議会や公開会議の傍聴
- ・まちづくり委員会の委員就任



### その3 地域活性化

地域振興の担い手として活躍する団体や人材を育成

- ・地域特産品や観光情報の発信
- ・地域資源を活用した商品開発

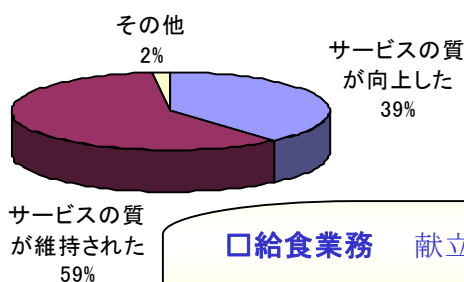


## < 県民サービスの質の向上につながっています >

品質の管理や民間の企画提案を募るプロポーザル方式のガイドラインを整えて、アウトソーシングした業務の適正な履行の確保とともに、民間の知恵とノウハウの発揮による県民サービスの質の向上にも取り組んできました。



【グラフ】県民サービスの質の向上



アウトソーシングした事業の**実に98%**で「サービスの質が向上または維持された」と職員が評価しています。



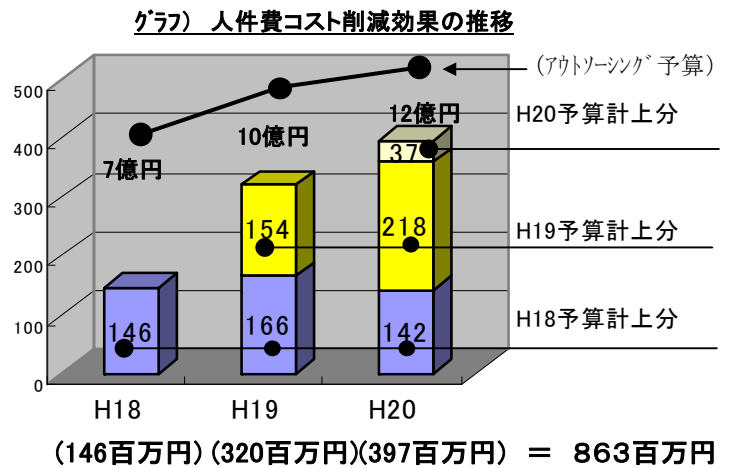
### [ サービスの質が向上した事例 ]

- **給食業務** 献立が充実し、「食事がおいしくなった」との評価が寄せられました。
- **パスポート発給** 日曜日と金曜日夜間の交付の開始で利便性を上げました。
- **研修業務** 受講生のアンケートの結果、職員研修運営への評価が高まりました。

## 【アウトソーシング後の県庁の変化】

アウトソーシングは、県庁の中でも、行政コストの削減だけでなく、アウトソーシングにより生み出された人員を、産業振興計画の策定などの新しい課題に重点的に配置することを可能にしました。

また、民間との協働で仕事のやり方が変わってきた、といったプラスの変化を生み出しています。



### < 行政コストの削減効果 >

3年間で26億円の予算を県内事業者へ優先的に発注した結果、職員が直接行うよりも、**863百万円**(3年間のトータル)の人件費コストの削減効果がありました。

### < 新たな行政ニーズや、政策課題へ人材を重点配置 >

アウトソーシングで生み出された**266人(H20.4.1現在)**を新しい課題に重点的に配置することができました。

### < 仕事のやり方が変わった >

また、アウトソーシングに関わった職員の約7割から、仕事のやり方が変わってきたといった意見が寄せられました。

#### 〔仕事のやり方が変わった事例〕

- 広報誌作成業務** 民間のノウハウを県の広報活動に活かすことができました。
- 施設の管理点検業務** 民間の専門性に学び、職員の技術力が高まりました。
- 旅費事務業務** 出張用務に専念できるようになりました。



## 【アウトソーシングの意義 ～新たな自治の仕組みへ～】

このように、県内の民間に雇用の機会や、地域振興を担う気運が広がるなど、県内の各地域でアウトソーシングの効果が現れ始めています。県庁の中でも、アウトソーシングの活用によって、効率的で質の高い県民サービスを提供するための仕事のやり方や人員体制の見直しが進んでいます。

また、アウトソーシングを受け持つ多くの県内事業者の皆さんには、行政サービスを担うことへの関心が高まっており、民間と行政との協働による新たな自治の仕組みの兆しが見え始めています。

今後も、県の役割の重点化やサービスの質の向上、地域の活性化といったアウトソーシングの持つ意義に着目しながら、より効果的で適正なアウトソーシングを続けていきます。