

アウトソーシングに関する資料

- ・ 現行行革プランのアウトソーシング関係部分 (p. 2)
- ・ アウトソーシング推進方針 (平成 18 年 3 月) 別冊
- ・ 高知県版アウトソーシングの総括 (概要版) (p. 6)
- ・ 高知県版アウトソーシングの総括 (詳細版) 別冊
- ・ 試験研究機関のアウトソーシングと再直営化 (経過) (p. 9)
- ・ 平成 21 年度アウトソーシング推進関連事業一覧 (p. 10)
- ・ 利用者アンケートの実施状況 (p. 16)
- ・ 事業者へのアンケート結果等 (p. 20)
- ・ 県幹部職員のアウトソーシング施策に関する意見 (p. 25)
- ・ 民間委託等に関する全国状況 (p. 26)

(1) 民間委託等の推進

本県ではこれまでも、行政運営の効率化を図る観点から、施設の清掃や警備、道路の維持補修、情報システム管理運営など民間に委ねた方が効率的・効果的な業務については積極的に民間委託を推進してきました。

今後はさらに、これまで県庁が行うべきだと考えてきた業務についても、民間とのパートナーシップのあり方を根本から見直し、民間の優れた知恵や技術力を県の行政サービスに活用することで、県民サービスの質の向上を図るとともに、県内の雇用拡大へとつなげていきます。

こうした視点から、次のことに取り組みます。

- ① 県業務のアウトソーシングの推進
- ② 社会資本整備におけるPFI手法等の活用

① 県業務のアウトソーシングの推進

- ・ これまでの「民間でできることは民間に」という考え方からさらに一步踏み込み、県が直接担わなければならない業務以外はすべて民間に委託＝アウトソーシングするという基本姿勢で取り組みます。
アウトソーシングの目的は、次の4点です。
 - (ア) 県民サービスの質の向上
 - (イ) 県民の行政への参画、地域の活性化
 - (ウ) NPOや住民団体との協働による人材育成、雇用創出
 - (エ) 県庁の自発的なスリム化
- ・ 知事部局のすべての課室及び出先機関において、「アウトソーシングができない業務は何か」という視点から徹底的に業務の洗い出しを行い、平成20年4月までに現在知事部局の職員が直接行っている業務の30% (1,260人役) をアウトソーシング又は廃止します。
- ・ 県業務を委託するに当たり、県民サービスの質の低下をもたらすようなことがあってはいけませんので、業務の品質管理ができる仕組みをつくっていきます。
- ・ 委託先の選定に当たっては、競争性・透明性・公平性の確保に留意するとともに、委託の相手先となるNPOや住民団体の能力を活かせる発注の仕組みを検討します。
- ・ 委託後においても、サービスの質やコストの妥当性を常に検証し、必要に応じた見直しを行います。
- ・ 国の規制がアウトソーシングの障害になっている場合は、規制緩和の申入れを行っていきます。
- ・ 国において検討が進められている市場化テスト(官民競争入札制度)^(注)について、国のモデル事業の実施状況や法令等の制定状況を踏まえ、導入の可能性を検討します。

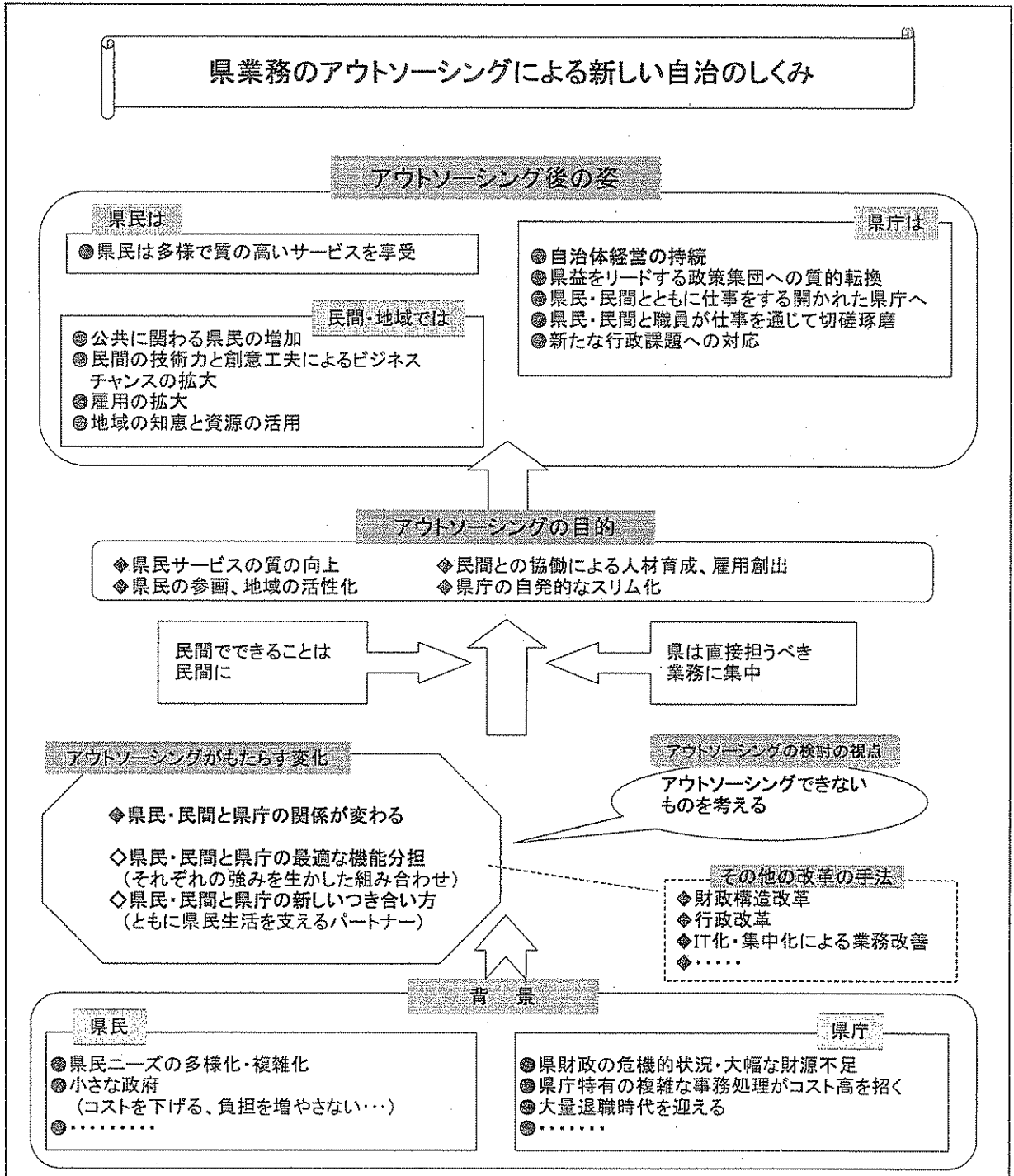
^(注) 市場化テスト(官民競争入札制度) 国や地方公共団体がやっている業務について、行政と民間とを対等な立場で競争させ、価格と質の両面でより優れた主体が落札し、当該サービスを提供する制度。国では平成17年度からハローワーク、社会保険庁、刑務所関連の業務をモデル事業として試行を開始。

◎ アウトソーシング実施計画の策定

- 平成 20 年 4 月までに、知事部局の職員数（臨時及び非常勤職員を含む。）4,695 人の 27%^(注) に相当する 1,260 人役の業務量をアウトソーシング又は廃止します。年次別の目標値は、次のとおりです。

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

- 上記目標の達成に向け、各部局ごとに「アウトソーシング実施計画」を策定し、業務のアウトソーシング又は廃止を計画的に進めていきます。



(注) アウトソーシングする人役(27%)の考え方 現在県が行っている業務量の30%をアウトソーシングする一方で、そのことに伴う契約事務や品質管理など新たに発生する業務への対応に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の目標を27%と設定するもの。 [業務量 30% × (1-0.1) = 人役 27%]

【アウトソーシング検討業務（主要例）】

参考：
H21
達成状況

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	守衛業務	庁舎出入口の管理、庁舎内外の巡視、各課室の鍵の保管、管理等	管財課	平成 18 年度	○
	設備管理	電気機械設備、空調設備等の整備及び保守管理	管財課ほか	平成 18～20 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	収入証紙交付	県収入証紙の売りさばき人への交付	出納課	平成 18 年度	○
	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	旅費事務	旅費の計算、支給（乗車券及び宿泊券等の手配、給付を含む。）	全 所 属	平成 18 年度	○
	職員の健康管理	職員の健康診断に係る事務、健康管理システムの運営管理、保健指導	職員健康課	平成 18 年度	○
	例規改正	条例や規則等の改正文作成、新旧対照表作成等の一部	政策法制課	平成 18 年度	○
	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	特定医療受給者証更新業務	対象者への通知、受付、データ入力、受給者証送付	健康対策課	平成 18 年度	○
	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	○ 試験以外
	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、介護支援専門員現任研修、精神障害者ホームヘルパー養成特別研修事業の実施等	障害福祉課 高齢者福祉課 健康対策課 ほか	平成 18～20 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	マダイ、エビ類、ヒラメ等の種苗生産業務	栽培漁業センター	平成 18～20 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 18 年度	一部
	工事発注・監督	建設工事の設計、積算、施工管理の補助等	土木事務所 建築課	平成 18～20 年度	一部
そ の 他	狩猟免許関係事務	狩猟免許試験、免許更新、狩猟者登録事務の一部	鳥獣対策室	平成 18 年度	○

【参考】平成16年度末現在の民間委託等の状況（例）

業 務 種 別	民 間 委 託 等 の 状 況
本庁舎清掃	全部委託
本庁舎警備	一部委託（開庁時の庁内は直営、駐車場・夜間警備は全部委託）
道路維持補修・清掃	一部委託
情報処理・庁内情報システム維持	ほぼ全部委託（県庁ネットワーク運用保守、財務会計システム機器維持管理等）
ホームページ作成・運営	一部委託（県ポータルサイト運用保守、HP作成等）
調査・集計	一部委託
総務関係事務	一部委託（社会保険事務、源泉徴収票作成事務等）
その他	全部委託（県営渡船の運航、翻訳等） 一部委託（テープおこし、職員研修等）

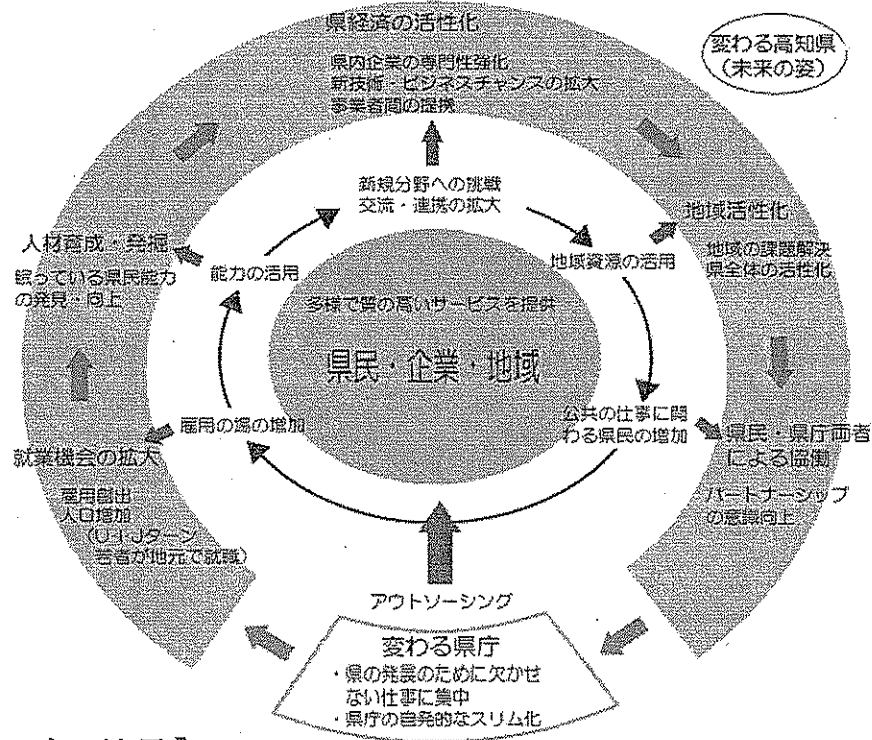
アウトソーシングの3年間の取り組みを総括しました

【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、県内の事業者新た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、民間と行政とがお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

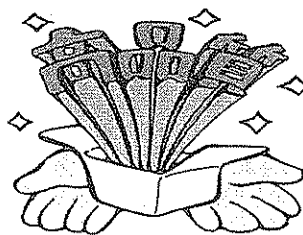


その3 地域活性化

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

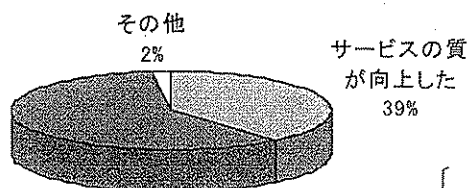


< 県民サービスの質の向上につながっています >

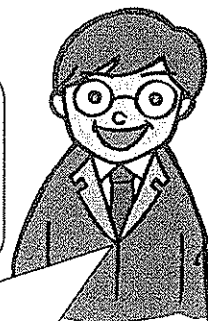


品質の管理や民間の企画提案を募るプロポーザル方式のガイドラインを整えて、アウトソーシングした業務の適正な履行の確保とともに、民間の知恵とノウハウの発揮による県民サービスの質の向上にも取り組んできました。

【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。



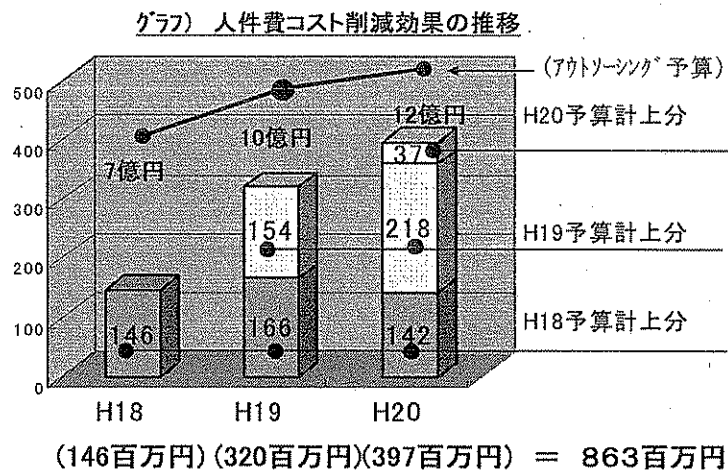
〔 サービスの質が向上した事例 〕

- 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 >

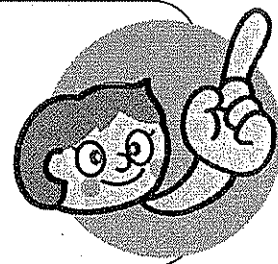
アウトソーシングで生み出された266人(H20, 4.1現在)を新しい課題に重点的に配置することができました。

< 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。

試験研究機関のアウトソーシングと再直営化（経過）

平成 19 年度	高知労働局との協議を経て、試験研究機関で派遣労働を活用したアウトソーシングを検討。
平成 20 年 4 月	試験研究機関で研究補助業務をアウトソーシング (派遣) 農業技術センター：ほ場管理 畜産試験場：飼料作物栽培〔 H19.4 から一部業務で派遣受入 H20.4 から対象業務を拡大 〕 水産試験場：試験魚飼育及び試験調査補助等 6 機関 6 業務 (委託) 紙産業技術センター：定型的依頼分析試験等 3 機関 3 業務 ※最低制限価格を設定できない派遣 6 業務において、低価格で落札 ※上記業務のアウトソーシングに伴い、県の非常勤職員 33 名を雇止め ↓ (うち 4 名は年齢制限) 21 名が派遣会社や委託先で再雇用
平成 20 年秋	高知労働局から「派遣 6 業務は継続して行われるものであり、3 年以上継続した場合は労働者派遣法違反の疑いがある」と指摘。
平成 20 年 12 月 ～21 年 2 月	偽装請負にならないような形での請負契約（委託）は困難であり、派遣労働も 3 年後は継続不可との判断に至り、派遣 6 業務と、委託 3 業務のうち 1 業務（紙産業技術センターの定型的依頼分析試験）を平成 21 年 4 月から県直営に戻すことを決定。
平成 21 年 4 月	再直営化 派遣労働者等 2 3 名を県非常勤職員として再雇用

平成21年度 アウトソーシング推進関連事業一覧

NO	課室名	事業名	業務の概要	H21予算額 (単位:千円)
1	広報広聴課	広報紙編集等委託料	高知県広報紙の編集等	7,560
2	広報広聴課	受付案内業務等委託料	県庁玄関及び県民室受付案内、代表電話の電話交換、公文書の保存管理	29,990
3	法務課	例規事務委託料	・例規の改正に係る改め文の作成及び法令例規システムへの改正に係るデータの入力 ・例規の新設、改正等に係るデータの法令例規システムへの入力	2,968
4	行政管理課	説明会開催委託料	民間事業者を対象としたアウトソーシング説明会(県内3カ所で開催)の開催業務	2,679
5	人事課	職員録作成委託料	平成21年度版の職員録の原稿作成、校正、印刷及び製本	286
6	人事課	人事考課結果集計委託料	人事考課結果の集計及び分析業務	479
7	人事課	職員研修等委託料	研修実施計画の策定及び職員研修の実施、及び施設管理	52,420
8	職員厚生課	職員住宅管理委託料	・入居者の募集及び入居に関すること ・各種許可、承認、届け出等に関すること ・維持修繕に関すること ・入居者の退去に関すること ・その他県職員住宅の管理に関すること	30,610
9	職員厚生課	職員健康診断等委託料	・健康診断の実施に関する業務 ・健康診断実施後の保健指導に関する業務 ・職員健康管理システムの修正及び運営管理に関する業務	28,393
10	管財課	本庁舎等警備委託料	・高知県庁本庁舎、議会棟及び北庁舎の24時間警備業務 ・西庁舎及び西庁舎外来駐車場の24時間警備業務	60,178
11	管財課	高知県庁電話交換設備等保守点検委託料	庁舎電話交換設備、放送設備の保守管理業務	16,042
12	管財課	本庁舎等設備保守委託料(本庁舎、北庁舎、永国寺ビル)	本庁舎、北庁舎及び永国寺ビルの設備等の運用、維持及び整備等に関する庁舎管理業務	13,417
13	管財課	本庁舎等電気保安業務委託料	電気事業法に基づく、本庁舎、西庁舎及び北庁舎の自家用電気工作物に係る保安・点検業務	2,019
14	地震・防災課	自主防災組織リーダー研修実施委託料	研修内容の企画立案、運営等	930
15	消防政策課	消防指導事務委託料	①消防年報作成に関する事務、②退職消防団員褒章事務、③消防庁等からの各種調査事務、④JPTEC講習会関係事務、⑤消防団関係調査事務	1,309
16	健康長寿政策課	地域保健従事者研修委託料	地域保健に従事する、福祉保健所や市町村職員を対象とした研修会の準備・運営・実施に係る業務	1,314

NO	課室名	事業名	業務の概要	H21予算額 (単位:千円)
17	健康長寿政策課 (衛生研究所)	検査器具洗淨業務委託料	検査器具、附属資材等の洗淨業務 危険性のある病原性微生物、ウイルス、毒物及び劇物等を使用した検査業務に用いた検査器具及び附属資材等の洗淨業務	2,428
18	医療業務課	花粉情報提供業務委託料	花粉数を計測し、取りまとめて花粉情報システムに登録入力することによって花粉情報を広くお知らせする業務	1,502
19	健康づくり課	母子保健指導者研修委託料	市町村担当者、養護教諭、保育士、助産師など、母子保健に携わる者の対象とした研修会の準備・運営に係る業務	473
20	健康づくり課	小児慢性特定疾患医療受給者証更新事務等委託料	小児慢性特定疾患医療受給者証更新事務等委託	943
21	健康づくり課	栄養士・調理師免許発行等業務委託料	栄養士及び調理師免許証の発行、送付、照会対応業務等	995
22	健康づくり課	特定疾患医療受給者証更新事務等委託料	特定疾患医療受給者証の更新対象者への通知発送、問合せ対応、申請受付、形式審査、データ入力、受給者証の送付など一連の業務	5,754
23	食品・衛生課(食肉衛生検査所)	食肉衛生検査所清掃業務等委託料	・検査室等の清掃業務 ・検査器具、検査器材洗淨業務 ・白衣等の洗濯及び洗濯物の整理収納業務	1,670
24	食品・衛生課(小動物管理センター)	小動物管理センター管理運営委託料	小動物管理センターの維持・管理、野犬等の保護・収容、殺処分・焼却処分及び返還並びに譲渡犬等の日常飼養管理など	55,459
25	地域福祉政策課	戦没者追悼式実施委託料	開催案内や出欠者の取りまとめを含めた事前準備全般及び会場設営、式典運営(来賓対応など一部県に残る)	1,606
26	高齢者福祉課	介護支援専門員実務従事者研修委託料	介護支援専門員の養成、資質向上のための現任研修(基礎過程)の準備・運営に係る業務	1,332
27	高齢者福祉課	主任介護支援専門員研修事業委託料	主任介護支援専門員の養成、資質向上のための研修会の準備・運営に係る業務。	2,431
28	障害保健福祉課	相談支援従事者研修委託料	相談支援従事者研修を外部委託する。	2,690
29	障害保健福祉課	印刷業務等委託料	障害者施設及び市町村向けの通知文書や説明会資料の印刷業務を、障害者施設に委託	700
30	障害保健福祉課 (療育福祉センター)	給食業務委託料	療育福祉センター内の設備を使つての調理業務(献立の作成は県。365日、1日3食)。刻み食、特別食等あり。食器洗いや調理場の清掃も含む。	11,126
31	障害保健福祉課 (療育福祉センター)	洗濯業務委託料	洗濯業務(入所児等の衣類・職員の介助用衣服・業務で使用するリネン、バスタオル等)	5,232
32	障害保健福祉課 (療育福祉センター)	機械設備等管理業務委託料	冷温水器・貫流ボイラーの運転、畜熱槽の温度・水量のチェック、冷却塔・受水槽などの管理、燃料や各種ガスの点検。非常用発電装置の定期管理、消防設備の点検	3,969
33	障害保健福祉課 (療育福祉センター)	清掃業務委託料	庁舎清掃業務	1,523
34	児童家庭課(中央児童相談所)	調理業務委託料	献立表の作成、調理、盛り付け及び食材の調達を含む給食調理業務	7,206

NO	課室名	事業名	業務の概要	H21予算額 (単位:千円)
35	児童家庭課(中央児童相談所)	電話相談事業委託料	「子どもと家庭の110番」電話相談業務。年末・年始を除く全ての日の9:00~19:00。	939
36	児童家庭課(希望が丘学園)	調理業務委託料	給食材料の調達(発注、検収、支払)及び希望が丘学園内にある、県の施設を使つての調理業務(献立の作成も含む。365日、1日3食)。食器洗いや調理場の清掃も含む。	11,082
37	文化・国際課	広報誌制作等委託料	県の文化広報誌の企画会議の開催業務と作成業務(企画、取材、デザイン、作成、印刷、発送)	9,282
38	文化・国際課	芸術祭開催事務委託料	高知県芸術祭の開催業務(委員会などの開催、参加イベント募集、資料作成、印刷、発送、式典開催など)	6,015
39	文化・国際課	研修員受入準備事務委託料	海外からの研修員の来日準備から帰国までの受け入れに関する業務	993
40	文化・国際課	旅券発給業務委託料	旅券発給の窓口業務と旅券作成事務	12,725
41	県民生活・男女共同参画課	NPO法人設立支援等業務委託料	特定非営利活動法人の設立に関し、法人化の検討から認証書類及び運営にかかる手続書類の提出の事前相談を包括的に行う。	2,027
42	県民生活・男女共同参画課	女性の自立支援促進事業委託料	自立支援施設に入所し、自立を目指すDV被害者への生活面・就業面の支援。一時保護所への入所者に対する生活指導、調理、宿直業務等	18,441
43	私学大学支援課(高知女子大学)	受講者登録データ入力業務委託料	大学学生課の教務システム専用PCにて、学生から提出される受講届(学生情報、受講科目、教員名など)の内容を入力	297
44	鳥獣対策課	鳥獣対策推進事業委託料	狩猟免許試験、狩猟免許更新、狩猟者登録事務の一部と、適正狩猟指導業務及びニホンキジ放鳥業務	28,932
45	情報政策課	OA講習実施委託料	職員を対象とした情報システム関連の基礎知識の研修や各種アプリケーションについての知識・技術等を習得するための研修を実施	2,496
46	情報政策課	サポートセンター業務委託料	電子メールやイントラネットに関する職員からの申請等の受付・通知書作成などの補助業務	3,042
47	情報政策課	公的個人認証監査支援業務委託料	電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律による認証業務の準拠性監査(年1回)結果を取りまとめ	871
48	経営支援課	中小企業診断事業委託料	中小企業高度化事業を導入した中小企業等に対する経営診断の実施	1,263
49	雇用労働政策課	調理等業務委託料	中村高等技術学校若鮎寮生の生活支援業務(給食調理及び寮監業務)	10,653
50	雇用労働政策課	技能検定合格証書交付等業務委託料	合格証書の作成及び交付業務、随時検定の合格証書作成及び交付業務。	775
51	雇用労働政策課	ものづくり名人派遣事業委託料	児童・生徒の段階からものづくりへの関心を育てるため、「土佐の匠」など熟練技能者を「ものづくり名人」として学校などに派遣する。	1,709
52	観光政策課	観光客動態調査委託料	県内観光地でのアンケート調査を実施し、集計・分析まで行なう	1,648

NO	課室名	事業名	業務の概要	H21予算額 (単位:千円)
53	環境農業推進課 (農業大学校)	高知県立農業大学校教育課栽培実習指導補助業務等委託料	・実習指導補助及びほ場管理業務 ・休日実習指導業務 ・舎監業務	19,609
54	環境農業推進課 (農業大学校)	高知県立農業大学校研修課就農研修指導補助業務等委託料	・研修指導補助業務 ・就農支援補助業務 ・宿泊・生活支援業務 ・研修生の募集補助等業務 ・出荷物精算事務補助業務	4,517
55	環境農業推進課 (環境保全型畑作振興センター)	高知県環境保全型畑作振興センターほ場管理業務等委託料	・ほ場管理業務 ・敷地内環境整備 ・農機具管理	3,937
56	環境農業推進課 (病害虫防除所)	病害虫発生状況調査委託料	農作物の病害虫発生消長に関するデータを収集し、病害虫防除所が行う発生予察事業の円滑な実施をサポートする業務	5,866
57	環境農業推進課	平成21年度男女共同参画研修等委託料	女性リーダーネットワークに対する支援(講演・研修会2回・講座2回の実施、活動事例集・広報誌の発行等)の業務	1,390
58	環境農業推進課 (農業技術センター)	実験補助業務委託料	実験用器具の洗浄や実験用培地の作成、分析用試料の調整等、実験・調査にかかる補助的な業務	5,251
59	環境農業推進課 (農業技術センター)	野菜遺伝資源更新等業務委託料	農業技術センターで遺伝資源として保存している種子や栄養体の更新・増殖	500
60	環境農業推進課 (農業技術センター)	ハウス被覆資材張替等業務委託料	研究用ビニルハウス11棟の外張りフィルムおよび止水シートの張替	1,075
61	環境農業推進課 (農業技術センター)	畦畔雑草管理業務委託料	山間試験室の場内法面および圃場畦畔の除草	626
62	環境農業推進課 (果樹試験場)	果樹試験場圃地除草等委託料	除草業務及び防風垣等のせん定業務	10,497
63	林業環境政策課	こうち山の日県民参加支援事業委託料	下刈や間伐、山の日のイベントなどに参加する県民ボランティアの募集及びイベントの実施	1,500
64	林業環境政策課 (森林技術センター)	施設維持管理委託料	森林技術センター構内の維持管理業務を専門業者に委託する。	11,671
65	森づくり推進課	森林組合一斉調査委託料	組織、財務、事業、雇用状況等を内容とする国の承認統計調査 調査対象:27森林組合、169生産森林組合	975
66	森づくり推進課	林業労働力等調査委託料	林業就業者の就業勤状況と林業機械器具、木材の素材生産量の調査 調査対象:林業関係事業者	1,879
67	森づくり推進課	架線作業主任者養成基礎研修委託料	林業架線作業主任者免許取得のための講習の実施	871
68	森づくり推進課	森林技術高度化研修委託料	①高性能林業機械オペレーター技術育成研修 ②作業路開設技術実践研修 ③林業経営者養成研修 の企画及び運営	987
69	森づくり推進課	重点課題技術定着促進研修委託料	木材加工業者を対象にした高品質乾燥材生産技術研修の企画、運営	267
70	森づくり推進課	労働環境改善計画事前審査業務委託料	林業事業者の雇用改善計画書の認定にかかる事前審査及び指導	3,100
71	森づくり推進課	林業労働安全衛生推進会議等開催業務委託料	林業労働安全衛生推進会議及び地域活動推進協議会の開催業務(日程調整、資料作成、会議運営)	813

NO	課室名	事業名	業務の概要	H21予算額 (単位:千円)
72	林業改革課	平成21年度森林国営保険損害 評価業務等委託料	森林国営保険加入者に対する損害発生時の現地調査 及び申請書作成業務	2,022
73	林業改革課	平成21年度造林事業実施確認 業務委託料	造林事業(間伐、植栽、作業道整備など)における竣工 検査のうち書類及び現地の確認業務	26,551
74	木材産業課	特用林産物需給動態調査委託 料	特用林産物(シイタケ、キノコ、木炭など)の生産量や 原木調達ルート、出荷先、価格、病害発生状況等のヒ アリング調査(林野庁指定統計)及び相談、指導	3,211
75	木材産業課	木材統計調査委託料	乾燥材の生産、流通状況や施設などの調査及び木質 バイオマス資源となる端材等の発生状況調査 (調査対象:製材業者や森林組合、162事業者)	2,150
76	治山林道課	治山計画作成委託料	市町村からの要望により、各林業事務所で取りまと めた翌年度の治山事業計画箇所の現地測量調査と、国 のヒアリングに向けた図面や資料の作成(100件予定)	22,478
77	治山林道課	治山施設点検委託料	災害等による治山施設の異常の有無の目視点検調査 (30,000箇所のうち1,350箇所で開催予定)	3,592
78	治山林道課	保安林台帳異動状況調査委託 料	保安林の所有者データを法務局の土地登記簿データ と突合し、台帳システムのデータを修正 (県内を4地域に分けて実施、H20は14,000筆予定)	777
79	治山林道課	保安林標識設置調査委託料	保安林区域内への保安林標識の設置(新規指定箇所 及び10年以上経過箇所、120本予定)	1,094
80	環境共生課	環境活動支援センター事業実 施委託料	環境活動支援や環境学習推進の拠点施設、地球温暖 化帽子活動支援センター機能を担う、環境活動支援セ ンターの運営及び普及啓発事業	26,967
81	環境対策課	検査器具洗浄業務等委託料	環境研究センターが行う有機化学物質や重金属、酸性 雨などの測定検査・分析に使用する試験器具類の洗 浄業務と検査補助業務	3,654
82	環境対策課	環境情報普及啓発事業業務委 託料	環境研究センターの行う普及啓発業務(ホームページ 更新、広報資料作成、親子かんきょう教室の開催など)	2,289
83	環境対策課	大気環境移動測定業務委託料	・大気環境測定車(車載の自動測定機を含む)の保守 管理 ・大気環境測定車による大気環境の測定 ・大気環境測定データの報告	3,023
84	環境対策課	降下ばいじん測定分析業務委 託料	・pH、降下ばいじん量、不溶性物質量の測定 ・測定データのエクセルファイルへの入力、報告	872
85	漁業振興課	種苗生産業務委託料(マダイ)	マダイ親魚管理、採卵、種苗の生産	14,335
86	漁業振興課	ヒラメ・エビ類種苗生産労働者 派遣業務及び委託業務	ヒラメ・エビ類の種苗生産及びヒラメ採卵用親魚育成	44,691
87	漁業振興課	生物モニタリング調査委託料	県内3カ所での海藻、魚類、底生動物等の潜水目視調 査及び生物種類の同定	840
88	漁業振興課	魚病診断等業務委託料	宿毛湾域の養殖魚の魚病診断(原因究明と対症療法 の伝達)業務	2,829
89	土木企画課	高知県公共事業再評価委員会 運営委託料	「高知県公共事業再評価委員会」の運営(関係課及 び委員との連絡調整、議事要旨、提言のとりまとめ)	392

NO	課室名	事業名	業務の概要	H21予算額 (単位:千円)
90	建設管理課	経営事項審査申請書等審査業務委託料	建設業者からの経営事項審査申請書類等の審査	536
91	建設検査課	優良工事施工者表彰業務委託料	工事成績が80点以上の優良工事のうち、応募のあった工事を対象にして各部の課長等が書類審査で絞り込み、外部委員による審査で最終選考する。この一連の事務作業を委託	1,689
92	河川課	ダム施設管理点検等委託業務	永瀬ダムにおける、点検整備基準に基づく業務及び出水時の洪水対策補助業務	11,864
93	河川課	公衆トイレ清掃委託業務	坂本ダムに設置されている公衆トイレの清掃業務	142
94	河川課	濁水・濁水対策会議資料作成等委託業務	濁水対策検討会や濁水調整会議を開催・運営するための資料収集・作成・取りまとめ等	2,685
95	河川課	水防活動調査等委託業務	水防法に関し、通年、国から依頼される調査・報告の事務処理	202
96	道路課	橋梁点検委託料	県管理道路における橋梁のうち、職員による点検が困難な部分の点検業務。	19,837
97	道路課	道路整備委託料	道路の維持、修繕など道路の不良箇所を補修・管理	310,338
98	住宅課	建築動態統計調査委託料	建築基準法に基づく法定受託事務。建築工事届から、建築着工統計調査票等を作成し、毎月提出する業務	1,053
99	会計企画課	収入証紙交付機関交付手数料	県証紙売りさばき人への証紙売り渡し	1,148
100	会計指導課	旅費事務センター運営委託料	高知県の旅費事務を集中的に行う旅費事務センターの運営	88,519
101	総務福利課	職員健康診断等委託料	職員の健康診断の実施、日本脳炎予防接種の実施、放射線被曝線量測定、健康職員健康管理システムの運営管理及び健康診断にかかる事務処理	3,196
102	総務福利課	教職員住宅管理委託料	教職員住宅に関する、計画修繕及び退去修繕・緊急小修繕、その他維持管理業務	27,441
103	生涯学習課	移動図書館バス運転業務等委託料	図書館のない市町村、地域に向く県立図書館の移動図書館バスの運転と図書貸し出し・返却対応業務	5,166
104	特別支援教育課	調理業務委託料	特別支援学校の施設内設備を使つての学校給食及び舎食の調理業務	52,365
105	警察本部 会計課	警察学校調理業務委託料	警察学校の入校者の給食(1日3食)の調理業務及び害虫駆除業務(年4回)	14,647

平成21年度予算 105事業 / 1,248,749千円

アウトソーシング事業における利用者アンケートの実施状況

1 対象事業

アウトソーシング推進関連事業のうち、県民が直接サービスを受けるものを中心に、アンケート形式で利用者の満足度等を調査。

- (1) アウトソーシング説明会開催業務委託
- (2) 職員研修等委託
- (3) 母子保健指導者研修委託
- (4) 男女共同参画研修委託
- (5) 県民室受付案内業務等委託
- (6) 旅券発給業務委託
- (7) 広報紙編集等委託
- (8) 環境活動支援センター事業実施委託
- (9) 環境情報普及啓発委託

別紙参照

2 アンケート結果の傾向と対応

- ◆ 全体的に、利用者の満足度は高い傾向にある。
- ◆ 職員研修は、県直営時よりも評価が高い。
(※その他の業務は、県直営時に同様のアンケートをしておらず、委託前後の比較が困難)
- ◆ 利用者からのご意見・ご要望は、業務サービスの改善に活用【PDCAサイクルによる業務改善】

アウトソーシング事業における利用者アンケートの状況

【分野】 業務名 (担当課)	業務内容	アンケート		実施時期	回答者		主な質問とその回答		特筆すべきコメント (良いコメント「○」、ご意見やご要望「×」)	備考
		回答者	回答		説明内容への感想 (質問6項目)	回答				
1	【会議・研修】 アウトソーシング説明 会開催業務委託 (行政管理課)	民間事業者を対象 にしたアウトソーシ ングに関する説明 会の運営業務	説明会への参加者86 名のうち54名が回答 (内訳) 企業 39名 その他 15名 直営(H19.2.20)時と の比較 22.1%→62.8%	H21. 2	良い 普通 不満 無回答	22人 28人 1人 3人	○異業種からの参加が具体的に分かりやすかった。 ○PP(パワーポイント)を用いての説明で、分かりやすかった。 ○弱みを強みに伝えることができる。 ×もっと情報がほしい。 ×「仕事のやり方が変わった事例」をより具体的に、どのようなもの、やり方がどう変わったのか? その辺りを知りたかった。	不満が少ないが なお工夫の余地 あり		
2	【会議・研修】 職員研修等委託 (人事課)	研修実施計画の策 定及び職員研修の 実施、及び施設管 理	対象者: 県職員 実施方法: 研修ごと にアンケートを実施	H21. 4~ 6	研修内容は理 解できまし たか 研修を受講し て、あなたの 満足度は	3つの研修において 4.3~4.5点(標準3.0) 3つの研修において 4.3~4.5点(標準3.0)	○時間割もよく、なめらかに運営で来ていた。 ○非常にためになる内容が多かった。 ○解説、話し方、進め方が非常に分かりやすかった。 ○休憩時間に音楽が流れるなどリラックスしやすい雰囲気良かった。 ○集中できるプログラムだった。 ×もう少し日常的な、真の業務に沿った資料があると良い。 ×スクリーンの色がうまくていかなかったのが残念でした。	受講者の理解 度、満足度は県 直営時よりも高 い。 県直営時(H18) は平均4.2		
3	【会議・研修】 母子保健指導者研 修委託 (健康づくり課)	母子保健に携わる 者の専門知識の充 実を目的とした研 修会の準備・運営	保健師、助産師、看 護師、介護士など 参加者78人のうち回 答52人	H21. 10	今後の活動 の参考になっ たか	大変良かった まあまあ良かった ふつう あまり良くなかった よくなかった 大変参考になった 参考になった あまり参考にならなかった 参考にならなかった	○子育てや指導内容が参考になった。 ○周産期と保健の連携の大切さ、今やっていることを大事にしないと いけないと思つた。 ○地域の医師、産科医師、コメディカルとともにサポート体制をつくり あげていきたい。	総じて満足度が 高い		

【分野】 業務名 (担当課)	業務内容	アンケート			特筆すべきコメント (良いコメント「○」、ご意見やご要望「×」)	備考		
		回答者	実施時期	主な質問とその回答				
4	【会議・研修】 男女共同参画研修 委託 (環境農業推進課)	農村女性リーダーの事務 ネットワーク(女性リー ダ業務(女性リー ダ一研修、講演、 事例集作成)	食を考えるフォーラム (講演会、研修会) 参加者 101名 JA女性部 61名 女性リーダー 15名 その他 25名	H20. 11	良かった 普通 良かった 無回答	90人 7人 0人 4人	○全体会だと意見もあまり出ないと思いますが、この講座ですとい いちな意見が出て良かったと思います。 ○多くの方の意見が聞けて良かった。そして改めて農業の良さ、問題 を見つけてあげることができました。これからの人生に役立つと思 います。 ○飯盛先生(講師)がに皆の意見、思いを引っ張り出してくださる、こ ういうやり方は今後取り組むべきだと思います。皆の考え方、思いが わかってよい。討論会は大変よかったです。 (いろいろな意見が聞けて良かったとの意見が多数あり。)	非常に満足 度が高く参加者の コメントが多い
5	【相談・窓口】 県民室受付案内業 務等委託 (広報広聴課)	県庁玄関及び県民室 受付を利用した来庁 者	県庁玄関及び県民室 受付を利用した来庁 者 回答22人	H20. 9~ H21. 2	大変満足 満足 普通 やや不満 不満 無回答	4人 10人 7人 0人 0人 1人 2人 6人 8人 0人 1人 5人	○礼儀正しくて良い。 ○積極的にかわかってくれて良い。 × 資料をもらったが、難しい。30分程度でいいから講義してほしい。 (資料人手だけでなく、説明を求めると)	満足度は高い。 少数ながら不満 の意見もあり、 改善の余地が ある
		代表電話の交換業務 に関して、県庁各課 (本庁106、出先5)を 対象にH21.11にアン ケートを実施	代表電話の交換業務 に関して、県庁を利 用する民間11事業者 にH21.31にアンケート を実施	H21. 1 H21. 3	総合的に満足 いただけると 思いましたか	大変満足 満足 普通 やや不満 不満 無回答	○おおもねね気持ちのよい対応をしている。 ○県庁への苦情もあるなか適切に対応されていると思います。 ○直営時代は不満もありましたが、現在はよくできていると思 います。 × 用件を聞いていないので、こちらで再対応となる。 × 内容をきちんと聞いて、担当課に回してほしい。	おおもねね満足と の回答が多い が、改善の余地 はある

【分野】 業務名 (担当課)	業務内容	アンケート			備考	
		回答者	実施時期	主な質問とその回答		
6	【相談・窓口】 旅券発給業務委託 (文化・国際課)	パスポートの申請手 続きを行った来庁者 53名	H21. 7	言葉遣いや態度は、いかがでしたか 大変良い 21人 良い 31人 やや悪い 0人 大変悪い 0人 わかりやすい 51人 ややわかりにくい 1人 わかりにくい 0人	特筆すべきコメント (良いコメント「○」、ご意見やご要望「×」) ○1箇所申請に必要なものが揃うので便利。 ○大変良い。 ×初めての人は何もわからないので、口頭で案内してくれると親切かなと思った。 ×ペビーカーを利用しながらだと窓口までが不便	窓口対応への 評価は高い
7	【広報誌】 広報紙編集等委託 (広聴広報課)	高知県広報紙「さ SUN高知」の編 集等	H21. 4~ 6	表紙や掲載内容ごとに、関心度や理解度などを5段階(標準3.0点)で評価する 2009.4月号 平均3.7点 2009.5月号 平均3.7点 2009.6月号 平均3.6点	○高知らしくて良い。 ○県政浮揚のための取組をより強めていく意気込みを感じた。 ○レイアウトもよく、ポイントと特徴がみやすかった。 ×表紙に細かな文字は好ましくない。 ×ポイントをつかんだイラストがほしい。文章だけでは内容がつかめない。 ×情報が乱雑していて読みづらい。	標準以上の評価。 改善要望については、取組の課題もある
8	【普及啓発】 環境活動支援センター 一事業実施委託 (環境共生課)	地球温暖化防止県民 会議総会の企業向け セミナー参加者 44名 企業 23名 行政 6名 NPO 6名 その他 9名	H21. 7	100%以上 90~100% 80~90% 70~80% 50~70% 50%以下の回答はなし セミナーの満足度(%)	○CSRの意味、意義、企業のあるべき姿について大変わかりやすい説明だった。 (15人がわかりやすい、よく理解できたとコメントしている。) ○目新しい概念でした。自分にかなり意識の転換が必要と感じました。 ×時間が長すぎる。60分まで。	満足度が高く参加者のコメントが非常に多い
9	【普及啓発】 環境情報普及啓発 委託 (環境対策課)	親子かんきょう学習 会(テーマ:大気の汚 れと酸性雨)に参加し た小学生 14名(有効回答10名)	H20. 8	説明 実験 スタッフの対応 10人全員が○ 時間配分 9人が○1名が△ 開催場所 9人が○1名が× 100点 98点 97点 90点 平均点 96点	(時間配分について)ちよつと短い。 小学生対象で、回答選択方式のため他のコメントはなし。	非常に満足度が高い
9	【普及啓発】 環境情報普及啓発 委託 (環境対策課)	環境研究センター が行う普及啓発業 務(H21.3更新、広報 資料作成、学習会 開催など)	H21. 3	研修会の企画への満足度	○水質の指標に化学、生物があるとわかった。 ○検査表やパネルなど工夫されていてよかった。 ×野外で活動する内容を事前に教えてもらえたら嬉しい(服装)。 ×非常に楽しめたが、広報にももう少し工夫があってもいいと感じた。	非常に満足度が高い 広報等には工夫の余地あり

アウトソーシング事業者へのアンケート結果等

1 受託者インタビュー

- ◆ 産業振興センター広報誌 2006.11月号～2008.3月号に掲載
- ◆ 12事業者に「受託して良かったこと」「大変だったこと」「県への要望」等をインタビュー
- ◆ 傾向
 - ・アウトソーシングは企業にとってニュービジネスのチャンス
 - ・県のノウハウを知ることで業務領域の幅が広がった等、全体的に前向きな意見が多い。その一方で、
 - ・仕様書変更があっても予算の増額が認められない
 - ・作業従事者の休暇が十分に考慮されていない等、県の対応への改善要望も。

2 アンケート説明会参加者へのアンケート

- ◆対象 平成20年10月に開催した「アウトソーシング説明会」に参加した事業者
- ◆調査内容 アウトソーシングの環境（県の発注方法）について、良かった点、問題点等（自由記述）
- ◆回答数 参加者121人中95人回答
- ◆傾向
 - ・県の発注単価や事業者選定方法について、改善要望あり

↓

最低制限価格の設定や複数年契約の拡大など、可能な範囲で順次、事務を改善

アウトソーシング受託者インタビュー(抜粋)

出典：「情報プラットフォーム」(財)高知県産業振興センター・高知県中小企業支援センター)2006.11月号～2008.3月号に掲載

番号	受託業務	受託者	受託して良かったこと(大変だったこと)は何ですか(意識や取り組みの変化も含む)	アウトソーシングをどう思いますか(県への要望やご意見などを含む)
1	小動物管理センターの管理運営業務	県内企業	・管内で問題のあった野犬の保護で、地域住民に喜ばれたこと。 ・発注者から、時間外の犬の引き取り要請に対しての迅速な対応を「民間ならでは」とほめられた事。	・アウトソーシングは企業にとってニュービジネスのチャンス。 ・民間と県との関係は、より良いサービスを提供し成果を出す為のパートナーという形態に変えていくことが大事。
2	子ども水の旅実施委託業務	県内企業	・今回の実績を礎として、新規分野への進出の意欲が出てきた。 ・意識や実績面などからも、守りの経営から攻めの経営へ転換できるチャンスになった。	・県内民間各社が、今もっている力の少し先にある事業を手がけ、徐々に実力を上げ成功体験を積み重ねていくには最高の機会だと感じている。
3	道路事業位置図作成委託業務など多数	NPO	・県業務の受託実績は、SOHO事業者にとって、大きな信用材料の1つとなる。 ・複数のSOHO事業者で協業受託したことをきっかけにグループができ、別の仕事においてもパートナーとなったケースもあった。 ・仕様変更があっても、予算の増額が認められないことが多々あった。予算の増額が認められた場合でも、手続きが本業務より煩雑だった。	・SOHO事業者にとって、入札・契約など県独特の手続きが障害となっている。 ・新たなビジネスチャンスであり、SOHO事業者も県のルールを覚え、チャレンジしていくことが大切だ。 ・仕様変更があっても、予算の増額が認められないことが多々あった。
4	地域版アウトソーシング推進委託業務	商工会	・受注をきっかけに、みんなで町の雇用対策を考えようという気運が高まった。 ・地域版アウトソーシングの実績を活かして、国の業務を受託した。 ・エージェントとして、メンバーの状況と能力の把握のほか、テレワーカーの育成に苦労したため、エージェント業務の分散化を進めている。	・新しいことをはじめるのは簡単なことではないが、取り組んでみることでできることから一歩ずつ進めていくことが大切だと思う。
5	環境情報企画普及啓発委託業務	県内企業	・業務を進めていく中で、当社の弱点を再認識できたことから、その弱点を克服すべく、本年度から新たにスタッフも拡充し、競争力を高める努力を始めた。 ・新分野への取り組みということで、部署等関係なく協力体制を組めた。	・民間、行政の双方が成長し、向上していくことが必要だ。 ・県民の行政への参画を促し、県庁では重要課題に集中することができるのではないかと。
6	戦没者追悼式実施委託業務	県内企業	・受注をきっかけに、より積極的に社員から意見が出てくるようになったように思う。	・業務の経験が浅いため、十分対応できない部分は、その都度アドバイスがあると助かる。
7	こうち山の日支援助施設連携委託業務	県内企業	・「読者の目を引く」ことに重点を置く県の広報紙独自の考え方を実感した。	・プロポーザルを増やして欲しい。そうすれば、チャンスが広がり、受け皿の育ちにもつながっていく。 ・アウトソーシングへの参加者を増やすため、積極的な情報発信をお願いしたい。
8	検査器具洗浄業務など多数	県内企業	・適正に業務を実施するにあたっての注意事項や、受発注者のやり取りに関する留意点などを高知労働局に何度も問合せをする中で、労働環境や安全衛生の確保の重要性を深く考えるようになった。	・作業従事者の生活を守るためにも、複数年の契約が望ましい。 ・作業従事者の休暇が十分考慮されてない。代替のためだけに余分に人を雇う余裕のある民間企業は少ない。
9	アウトソーシング説明会開催委託業務	県内企業	・定例会を開催するなど、情報交換や意識あわせを密にすることで、事業の方向性がずれず、思いをひとつにして仕事ができたと感じる。 ・社内でも担当者以外のスタッフからもアイデア出しなどの協力があつた。	・初めての業務にチャレンジすることで新しいアイデアやノウハウの習得が行えると思う。
10	濁水・濁水対策会議資料作成等委託業務	県内企業	・諸経費率が低いため、会社の利益が低く抑えられ、収支面で厳しいことは否めないが、会議で様々な分野・立場の専門家の貴重なご意見を伺ったり、国や県の役割やすべきことを話し合う中で、他の業務に役立ったり、弊社の課題や今後力を入れていくべき方向性が見えてくるなど、会社全体ではソフト面でのプラス効果があつた。	・県と受託者の役割分担・守備範囲が不明確で、どこまでが業務に含まれるのかの判断が難しいことがある。 ・県として行うべき業務を慎重に整理し、アウトソーシングの本質、本来の目的を見失わないようすべき。
11	広報紙編集等委託業務	県内企業	・県の仕事を受けていることが信用度のアップにつながったと思う。 ・県広報誌の独自の文化やルールをつかむまでは苦労した。	・民間のノウハウを活かせるよう役割分担を工夫して、いい形でのアウトソーシングになればいいと思う。
12	職員研修等委託業務	団体(県外)と県内企業の連合体	・高知県のノウハウを知ることで、業務領域の幅が広がった。 ・県の業務を受託していることで、県内企業や市町村などでの信頼度も高まったように思う。 ・繁忙を極める時期は、本部から職員を数名応援に派遣するなどして、何とか乗り越えることができた。	・ノウハウを取得、蓄積したり、実績を積むことで信頼性が高まり、事業の拡大につなげることが可能になる。

アウトソーシング説明会における事業者アンケート結果

- ◆対象者 アウトソーシング説明会への参加者
(既にアウトソーシングを受注している事業者、今後参入を検討中の事業者等)
- ◆回答数 出席者 121人のうち95人
- ◆実施時期 平成20年10月16日

【質問内容】

アウトソーシングを効果的に進めるための環境についてお聞かせください。

(皆さんのご意見等を参考にして、よりよい環境づくりにつなげていきます。)

これまでのアウトソーシングの環境について、良かった点、悪かった点(課題や問題点など)がありましたらお書きください。

〈これまでに整えてきた主な環境〉

- ・ 県内事業者への優先的な発注によって、県内各地に雇用の場や就業機会を広げました
- ・ アウトソーシング予算を適切に見積もるため、人件費と直接経費のほかに諸経費を別途計上することとしました
- ・ プロポーザル方式による発注を拡大して、多くの事業で民間の技術やノウハウが発揮できるようになりました
- ・ 雇用や投資の両面で安定した経営が可能となる複数年の契約を積極的に取り入れました
- ・ 委託した業務の品質管理(サービスの質の評価と、その結果のフィードバック)に取り組みました

【回答】

〈良かった点〉

- ・ 県内事業者への優先的な発注
- ・ プロポーザル方式による発注ならびに複数年契約は、アウトソーシングの品質向上に必要であると感じておりました。そのことが多く採用されたことは評価出来ることと思います。今後も積極的に参加していきたいと思えます。
- ・ 入札方法が“競争入札”ばかりではなく、“企画提案”型になっているのは、今後業務を受け入れる企業としてもありがたいです。(競争入札だと、金額ばかり低下していき、同時に業務をこなす質も低下すると思われるからです。)
- ・ 複数年契約になると、サービスの安定につながる。
- ・ 複数年契約はとて素晴らしいと思えます。企画を練るにも民間では人件費が発生します。また事業を完了してはじめて見える改善点もあります。したがって同業者が数年続けて同じ事業をすることは双方にプラスになります。
- ・ これからも県民サービス向上の為に、一般企業といっしょに進めたら良いと思う。
- ・ 官公庁と民間企業も密接な関係を作るキッカケとなっていてとてもよいと思えます。
- ・ 品質管理の結果が、納品後に配布されるのは非常に良い取り組みだと思えます。
- ・ メールにてお知らせをいただいているので、すぐに情報が分かる。
- ・ 民間への仕事が広がり、一部でも仕事が世間に広がっていくこと。

<課題・問題点>

(全体的事項)

- ・ 外部に出すべきでない業務も実際あるのではないかと思うが、もっと積極的に出さないといけない部分もあると思う。
- ・ 窓口業務のような定型的な業務と業務量が一定しない業務(量的にも、時間的にも)を同一テーブルで議論するのか？
- ・ アウトソーシング(外部委託)の推進は、昨今の日本を取り巻く状況を考慮すれば仕方がない事だとも一定の理解はしますが、調理業務や幼保園の民間委託等の業務を、安易に外注することには、危惧を感じています。国、県、市町村が責任を全うすべきこういう分野まで、外部委託をすることは、問題が有ると感じています。

(県の発注単価について)

- ・ 技術者要件を示しながら、単価が見合っていない。
- ・ 諸経費の考え方(率など)が統一されていない。
- ・ 競争入札の場合、単価の低下が不安。
- ・ 一般企業間での受発注と比べ、県からの発注内容と金額が適正かと言えば、そうでない場合も多いと感じます(特にITまわりで)。
- ・ アウトソーシング見積もり依頼についての人件費は計上されているか。実際にかかる経費(資料を送付する費用(郵便費)・封筒)については、計上されてなく、受注によりわかり、受注業者の負担で行った。必要経費については、計上するか、官で負担すべきと思われる。
- ・ 人件費+直接経費にプラス間接経費が認められるようにしてほしい。
コストカットを目的にするのではなく、サービスの質のみを評価対象にすべきと思う。
- ・ 県から業務を受託しているが、新たな雇用を確保するまでになっていない。受託するに当り、価格競争が厳しい。

(入札や事業者選定の方法について)

- ・ 提案から実行までの期間が短すぎる。⇒ 案を考える時間が少ない。
- ・ 競争入札とするのではなく、業務担当者の『実績』や『取組姿勢』および『入札金額』とするような、総合評価方式にし、一定の品質を確保できるような仕組みは導入できないか？
- ・ プロポーザル方式による発注をさらに拡大して、民間の意見等を取り入れて欲しい。
- ・ プロポーザル方式について ①案だけのプロポーザル…採用分は一定金額を払う。②執行については入札にすべき。
- ・ 地域版OSへ登録していれば、全てにチャンスを与えるべき。(全社による競争入札。数社に限るのではなく。)
- ・ 入札の場合、現在の冷え込んだ経済情勢では、「とにかく、赤字でも受注」といった動きがあります。民間では、リストラしてまで受注しようとすることもあります。これでは雇用のマイナス効果です。承認された予算は有効に使ってください。入札の際には、ぜひ最低価格を設定してください。
- ・ 一委託一事業所ではなく、一委託に対し複数の事業所で受注する形があっても良いのでは。

(県内業者優先発注について)

- ・ 県内業者の優先による効果を明らかにすべき。
- ・ もう少し県内企業を優先して発注してもらえないか。
- ・ 本社が県内にないため(ただし支社有り。50名程度在席。)、雇用の機会を狭めている。来年度には是非参加ができる状況をつくっていただきたい。

(複数年契約について)

- ・ 複数年契約を積極的に(雇用など環境整備を行っても競争で元も子もなくなる…。)
- ・ 複数年の契約を積極的に取り入れて欲しい。

(その他)

- ・ 新規事業だけでなく、県庁が外注をしている全ての業務に対して、一覧表を作るべき。まだまだ公開されている情報が少なすぎる。
- ・ データ収集等の業務(コンサル)を。

<その他の意見>

- ・ アウトソーシングに対する、コーポレートアイデンティティーを明確に！
- ・ アウトソーシングの留意点としてコスト分析するのはかまいませんが、県庁職員の方々にも優秀な人材がいれば、コストは一人役で済みます。人件費は時給に置換えも出来ます。「時は金なり」です。無駄な時間はコストの垂れ流しです。メールやFAX等で「時間の節約」「会議は短く」を意識してください。
- ・ NPOの参加は良いと思われませんが、一部業務でNPOで既に決定と思われるものがあります。県の関係者によるNPOは、問題あるのでは！
- ・ 県内においても中央よりと地方では入札をすると地方分不利になるのではないかと。
- ・ 異業種転換を考えた場合、参加出来る環境にない。
- ・ 指定管理含めて、契約年の関係で若い人を積極的に雇用できない。ただ、契約者自体が変わることとは良いことでもあるので、何か雇用体制の良いシステムがないかと頭を痛めています。

県幹部職員のアウトソーシング施策に関する意見

- → 「さらにアウトソーシングできる」等の意見
- △ → 「推進すべきだが、条件付き」等の意見
- × → 「出し尽くした」「反対」等の意見

○	△	×
<ul style="list-style-type: none"> ・進めたらよい。県のノウハウ、技術力の伝承については、技術の養成の仕組み等を考えたら良い。 ・民間でやれることは民間でやればよい。県庁の仕事のほとんどはできるのではないかな。 ・これからの県行政を考えるとアウトソーシングして業務を減らさないとやっていけないと思う。NPOへの委託は、長い目で相手方を育てる観点で。即戦力を期待しても難しい。 ・一般論としては、民間でできるものはやらせるべき。民間を太らしていくが必要。民間に任せたら品質が心配ということはないのでは。 ・アウトソーシングの手法は有効。アウトソーシングをせずに定数削減するのは困難か。 	<ul style="list-style-type: none"> ・民間がやって良いものはアウトソーシングをしていくべき。 ・出せる業務はたくさんあると思うが、県がやることで信頼性を得ている部分もある。なんでもかんでもというわけにはいかない。 ・アウトソーシングの検証、評価は必要。まだ出せる業務はあると思うが、方向性をもう一度議論すべき。 ・全部出していくと職員の知識や能力が低下していくということはある。出てきたもの（成果品）をチェックできるかということもある。 ・県の側にノウハウがなくなっているというのは確か。技術的な橋梁の設計などはコンサルタントに任せばよい。むしろ、災害時には行政としての技術力が必要。その辺りはきちんと分けていくのがアウトソーシングだと思う。 ・民間、市町村も含めた行政サービスの提供の仕方を県が考えないといけない。本当にアウトソーシングにより民間は育ったのか。 ・アウトソーシングは仕方ない。成果が上がっているのは間違いない。ただ、何もかも全部というのは無理があった。受け皿が十分に整わないまま突っ走ったことは反省。とりわけ、試験研究機関の派遣受入には無理があったかも。 ・土木の技術職員の業務をアウトソーシングするのは難しい。仕事に対する士気が下がるのではないかな。職員のマインド（精神）まで踏み込むようなアウトソーシングは厳しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・単なる民間へのアウトソーシングは非効率。責任が曖昧となる。 ・アウトソーシングを本格的にやり始めた頃は、「アウトソーシングありき」だった。積極的に進める時期は過ぎた印象。できるところはやったのではないかな。県が担う業務は何かをよく検討する必要がある。理念自体はいい。 ・もう大分やったのではないかな。 ・行き着くところまでは行っているのではないかな。

民間委託等に関する全国状況

出典：総務省「平成20年度集中改革プランに基づく取組状況」

1 総務事務関係

- 総務事務センターを設置し、民間に事務処理を委託 25道府県
- うち派遣労働活用：北海道、千葉県、富山県、岐阜県、岡山県、広島県、佐賀県、大分県
- 和歌山県：派遣契約から委託契約に変更

2 県税関係

- 自動車税窓口業務を委託：新潟県、岐阜県、大阪府、奈良県、広島県、長崎県、鹿児島県
- その他
 - ・東京都：徴収初動業務の一部を民間委託
 - ・和歌山県：県税課税調査に派遣職員活用
 - ・愛知県：派遣職員による納付催告（電話呼びかけ）を実施
 - ・富山県：派遣職員を活用し、夜間・休日の催告を実施
 - ・福岡県：催告書の印刷、封詰、発送を印刷業者に委託

3 債権徴収関係

- ・愛媛県：民間からの提案で県立病院の未収金回収を委託
- ・三重県：貸付金等の未収債権の回収を外部委託
- ・兵庫県：県営住宅退去者の滞納家賃徴収、県立病院の未収金徴収を全部委託
- ・熊本県：延滞債権の回収業務を一部委託

4 道路パトロール

- ・北海道：道路等パトロール業務に市場化テスト実施
- ・群馬県：道路パトロールについて委託回数増、委託可能部分は全部委託
- ・埼玉県：道路パトロールについて全部委託
- ・山口県：道路巡視業務の民間委託を実施
- ・宮崎県：道路巡視業務の一部を委託

5 その他

- ・北海道：飼料生産等業務に人材派遣を導入（市場化テスト）
- ・群馬県：建設業許可申請受付等に派遣活用
- ・福井県：家畜保健衛生所業務について一部委託
- ・熊本県：工事監査、用地取得を委託
- ・鹿児島県：計量検定所の定期検査及び計量証明書検査業務を委託