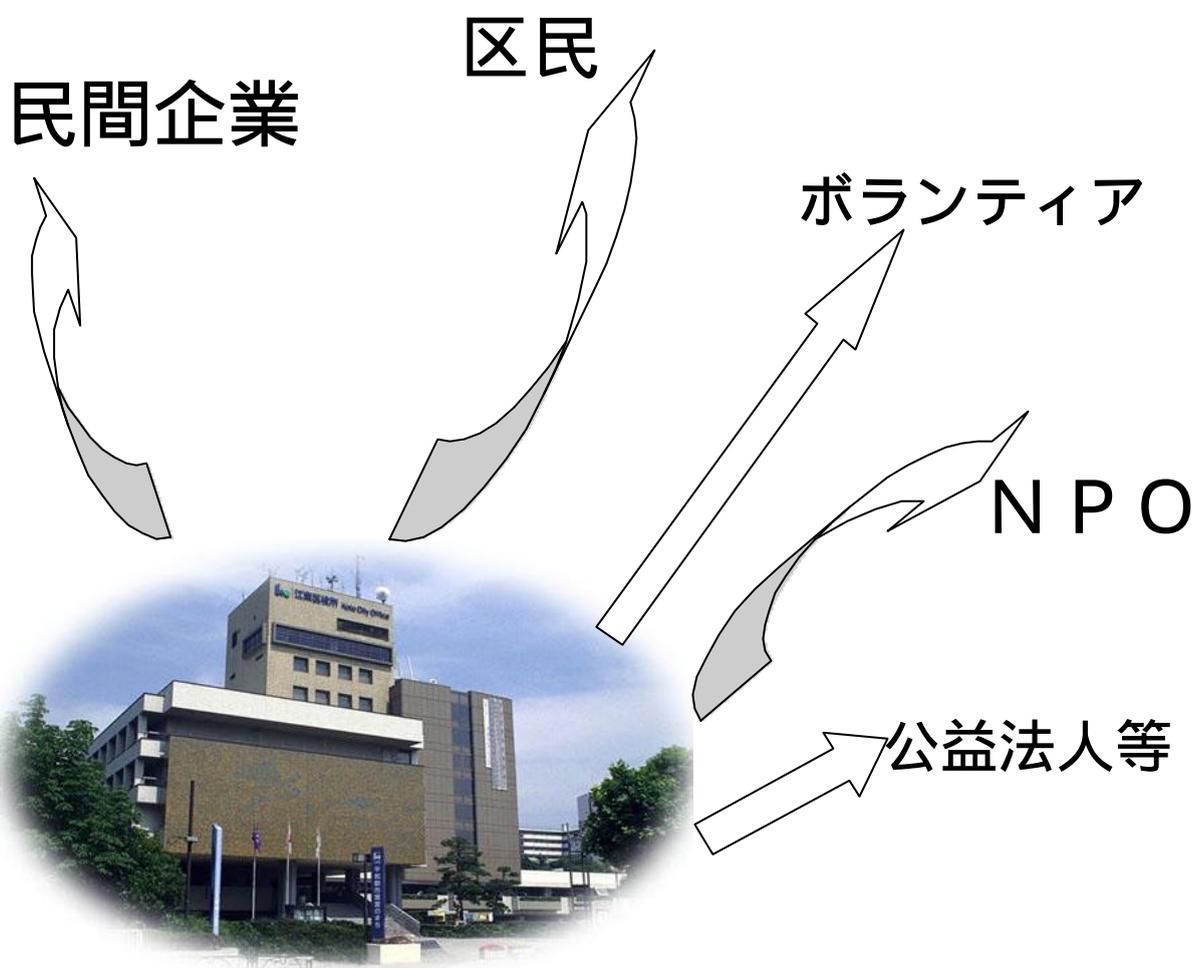


江東区

アウトソーシング

基本方針



平成 16 年 5 月 31 日



目 次

- 1 はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・P 3
- 2 アウトソーシングに関する基本的な考え方・・・・・・・・P 3
 - (1) アウトソーシング推進の方向
 - (2) アウトソーシングを考える際の基準
- 3 アウトソーシングにあたっての留意事項・・・・・・・・P 4
 - (1) アウトソーシングの手法、受託者等
 - (2) 個人情報の保護
 - (3) サービスの維持・向上
 - (4) コストの削減
 - (5) 定期的な見直し・監督
 - (6) 住民に対する説明
 - (7) 人材の有効活用
- 4 アウトソーシングを推進する事務事業・・・・・・・・P 6
- 5 ボランティア・NPO との協働等・・・・・・・・P 1 0
- 6 推進体制・・・・・・・・・・・・・・・・P 1 1

1 はじめに

本区の財政は、バブル経済崩壊後の長引く景気低迷の影響により、特別区税等の歳入の伸びが期待できない状況にあり、これまで定員適正化計画に基づく人員削減等による徹底した内部努力や好況時に積み立てた基金の取り崩しなどで対応してきたが、こうした対応にも限界があり、非常に厳しい状況にある。

一方、目を転じると、国と地方の明確な役割分担に基づいた自主・自立の地域社会からなる分権型システムを実現するため、国から地方への税源移譲、国庫補助負担金の削減、地方交付税の見直しを一体的に行う「国と地方の税財政改革（三位一体改革）」や、区市町村への補助金見直しを視野に入れた東京都の第二次財政再建推進プランの動向など不確定な要素もあり、本区を取り巻く財政環境は、今後一層厳しくなることが想定される。

このような状況の中で、区は地方分権時代における個性豊かで魅力のあるまちづくりや、少子・高齢化、高度情報化、環境問題の対応策など多くの行政課題を抱えている。これらの課題に的確に応え、区民サービスをより一層充実させていくためには、絶えず行財政改革に取り組み、効果的・効率的な行政運営に徹し、健全な財政基盤を維持していかなければならない。

事務事業のアウトソーシングは、財政負担を軽減しつつ、多様化する区民ニーズに的確に応えられるという効果が期待できるものであり、行財政改革の有効な手段である。今後、「民間にできることは民間に」という方針の下にアウトソーシングを積極的に推進し、簡素で効率的な行財政運営に努める必要がある。

この基本方針は、本区におけるアウトソーシングの基本的な考え方や方向性を整理したガイドラインである。

事務事業の外部化には、施設の公設民営（指定管理者）、施設の民営化、業務の民間委託などがあるが、この基本方針では、これらを包括して「アウトソーシング」という。

2 アウトソーシングに関する基本的な考え方

(1) アウトソーシング推進の方向

区が行う行政サービスは多種多様なものがあるが、その内容によっては、必ずしも区自らが提供するよりも、民間事業者等にサービスの提供を委ねた方が、市場原理により効率的な成果が期待できる場合がある。アウトソーシングのメリットとしては、事務処理の効率化が図られること、人件費等の経費の節減が図られること、専門的な知識・技術を活用できること、行政サービスの向上が図られることなどが考えられる。

区自ら実施する場合と同程度以上のサービスが効率的に確保される場合は、アウトソーシングを推進するものとする。

(2) アウトソーシングを考える際の基準

区が現在行っている事務事業について、まず、行政と民間の役割分担を考え、行政が行うべき事業か否かを考えなければならない。

行政が行うべき事業のうち、法令により民間に行わせることが禁止されているもの、公権力を直接行使するもの、政策形成に関するもの、高度なプライバシー保護が必要なものなど、区の職員が直接執行しなければならないものについてはアウトソーシングをすることができないが、それ以外の事業については、次の基準に該当するものについて、原則としてアウトソーシングを検討するものとする。

- ア 区で行っている事業のうち民間でも同様に行っている業務
- イ 人件費や物件費等経費の節減が図れる業務
- ウ 経常的に必要とされない専門的・技術的業務
- エ 一時的に多量に処理する必要のある業務
- オ 臨時的業務
- カ 変則的勤務形態である業務
- キ 単純・定例化している業務

3 アウトソーシングに当たっての留意事項

アウトソーシングに当たっては次の点に留意するものとする。

(1) アウトソーシングの手法、受託者等

アウトソーシングに当たっては、施設の設置目的や事務事業の内容等を考慮して、次の手法、受託者等の中で最適なものを選定するものとする。受託者等の選定については、可能な限り複数の事業者から事業計画等を徴し、経費面のみならず、サービス内容、個人情報保護、業務を安定して行う能力を有することなどの側面から総合的に判断するものとする。なお、選定手続の透明性の確保に努める必要がある。

手 法

施設の公設民営（指定管理者）施設の無償貸付け等による民営化、業務の民間委託、人材派遣、ボランティア・NPOの活用、PFIなどがある。

指定管理者制度

地方自治法の一部改正により、公の施設の管理に関する「管理委託制度」が「指定管理者制度」に改められた。この改正により、区が設置する公の施設を株式会社などの民間事業者が管理できるようになった。今後、新たに設置する公の施設については「指定管理者制度」が適用され、従来から管理を委託している公の施設については、法施行後3年以内（平成18年9月まで）に「指定管理者制度」

に移行する必要がある。

区としては、公の施設の管理について、今回の法改正の趣旨を踏まえて、「指定管理者制度」を活用することにより、コストの縮減を図りつつ、行政サービスの向上をめざしていく必要がある。

なお、指定管理者制度導入に伴う施設ごとの基本方針については、別に定めるものとする。

民営化

区が保有する施設等の資産を無償貸付けまたは譲与等することにより、民間事業者が事業の実施主体となり、その権限と責任においてサービスを提供するものである。

PFI (Private Finance Initiative 民間資金等活用事業)

公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金、経営ノウハウおよび技術的ノウハウを活用して行う手法。国や地方公共団体等が直接実施するよりもコストの削減、より質の高い公共サービスの提供が図れる場合がある。

受託者等

社会福祉法人、地域振興会等の財団法人、医師会・歯科医師会、町会・自治会、株式会社、ボランティア・NPOなどがある。

(2) 個人情報の保護

個人情報の保護については、守秘義務の担保に関する規定（機密保持違反に対する損害賠償の規定を含む）を契約の中に盛り込むとともに、外部委託業者の出入り場所を制限するなど事務執行方法に細心の注意を払う必要がある。

また、個人情報保護条例に定める個人情報の取扱いに係る諸規定、守秘義務規定や罰則規定（一部改正により新設予定）を周知徹底させるものとする。

(3) サービスの維持・向上

アウトソーシングの実施により、総体としてサービスの低下を来たさないようにしなければならない。むしろ、サービスの向上（利用時間の延長、利用料金の軽減、良好な接遇等）に努めるものとする。

(4) コストの削減

アウトソーシングの実施により、人件費や物件費等のコストが削減され、経済性が期待できるものでなければならない。

(5) 定期的な見直し・監督

施設の公設民営や業務の民間委託等をした場合の最終的な行政責任はあくまでも区にあり、事務処理を委ねたことにより行政責任を免れるものではない。

区における適正な管理監督の下に事務執行がなされるようにするとともに、定期または随時にサービスの質、サービス利用者の満足度等について調査・評価を行い、必

要な軌道修正をし、住民サービスの維持向上に努めるものとする。

なお、アウトソーシングする事業に関する知識・技術・ノウハウについては引き続き区で保持していかなければならない。

(6) 住民に対する説明

アウトソーシングに当たっては、事前に関係住民に対する十分な説明が必要である。事業の現状と将来展望、直営とアウトソーシングのコスト比較、サービス内容、実施の手順などについて、計画段階から区報やホームページ、住民説明会など様々な手段を使って情報を提供し、住民の理解を得るよう努めるものとする。

(7) 人材の有効活用

アウトソーシングにより生じる余剰人員については、必要に応じて転職務等の措置により、新たな行政需要や退職者の補充に振り向け、有効活用を図っているところであるが、今後は、こうした制度の活用のほか、任用制度の見直しを検討するなど、人材の一層の有効活用を図っていくものとする。

4 アウトソーシングを推進する事務事業

今後、各部署ごとに、この基本方針に沿って具体的に事務事業のアウトソーシングについて検討し、推進するものとする。

アウトソーシングの検討は、毎年実施している事務事業評価等の際に、事業の執行方法が効率性等の観点から妥当であるかどうかを評価して行うものとする。

なお、平成 16 年度以降、アウトソーシングを推進する事務事業のうち代表的なものは次のとおりである。

施設の管理運営							
施設の名称	特別養護老人ホーム			所 管	保健福祉部高齢福祉課		
業務内容	特別養護老人ホーム 3 施設の管理運営業務			手 法	民 営 化		
方針・効果	社会福祉法人に施設を無償貸付けしたうえで民営化する。 民営化により、自主的な創意工夫によるサービスの質向上が期待できる。						
スケジュール (年度)	~ 15	16	17	18	19	20	21
		検討	実施 (3 施設)	-	-	-	-
備 考	3 施設：江東ホーム、北砂ホーム、塩浜ホーム						

施設の管理運営							
施設の名称	高齢者在宅サービスセンター			所 管	保健福祉部高齢福祉課		
業務内容	高齢者在宅サービスセンター9施設(開設予定を含む)の管理運営業務			手 法	民 営 化		
方針・効果	社会福祉法人に施設を無償貸付けをしたうえで民営化する。 民営化により、自主的な創意工夫によるサービスの質向上が期待できる。						
スケジュール (年度)	~ 15	16	17	18	19	20	21
		検討	実施 (9施設)	—	—	—	—
備 考	9施設：江東ホーム、北砂ホーム、枝川、東陽、亀戸、南砂、大島、古石場、白河(17年度)						

施設の管理運営							
施設の名称	在宅介護支援センター			所 管	保健福祉部高齢福祉課		
業務内容	在宅介護支援センター10施設(開設予定を含む)の事業運営			手 法	民営化・業務委託		
方針・効果	社会福祉法人に施設を無償貸付けをしたうえで民営化し、業務については委託する。 民営化により、効率的な施設管理が期待できる。						
スケジュール (年度)	~ 15	16	17	18	19	20	21
		検討	実施 (10施設)	—	—	—	—
備 考	10施設：江東ホーム、北砂ホーム、枝川、東陽、亀戸、南砂、大島、古石場、西大島、白河(17年度)						

施設の管理運営							
施設の名称	母子生活支援施設			所 管	子ども生活部児童課		
業務内容	配偶者のいない母子の保護および自立促進支援			手 法	民 営 化		
方針・効果	施設の移転改築に合わせて民営化する。 民営化により、入所者の24時間支援体制の確保等サービス向上を図る。						
スケジュール (年度)	～15	16	17	18	19	20	21
		検討	検討	検討	検討	実施	－
備 考	塩浜荘						

施設の管理運営							
施設の名称	児童館（学童クラブ）			所 管	子ども生活部児童課		
業務内容	児童館の管理運営業務			手 法	公設民営 (指定管理者)		
方針・効果	指導員の退職不補充を基本に施設の立地条件等を勘案検討し、平成18年度より当面3館を順次公設民営化する。 公設民営により、民間の発想による柔軟な事業展開を図り、利用者の新たなニーズに応えることが期待できる。						
スケジュール (年度)	～15	16	17	18	19	20	21
		検討	検討	実施 (1施設)	実施 (1施設)	実施 (1施設)	
	< 2 >	< 1 >	< 1 >	< 1 >	< 2 >	< 1 >	
備 考	新設学童クラブは引き続き委託を進め、既設の学童クラブについても業務委託を推進する。 *委託学童クラブ数は< >内に計上						

施設の管理運営							
施設の名称	保育園			所 管	子ども生活部保育課		
業務内容	区立保育園の管理運営業務			手 法	公設民営(指定管理者) および民営化		
方針・効果	立地条件等を勘案し、平成21年度までに9園(既に実施している3園、17年度開設予定の1園を含む)を公設民営・民営化する。 公設民営等により、0歳児保育の充実、2時間延長保育の実施、休日保育の実施等の保育サービス向上が期待できる。						
スケジュール (年度)	～15	16	17	18	19	20	21
	実施 (2施設)	実施 (1施設)	実施 (2施設)	実施 (1施設)	実施 (1施設)	実施 (1施設)	実施 (1施設)
備 考							

施設の管理運営							
施設の名称	子ども家庭支援センター			所 管	子ども生活部子育て支援担当		
業務内容	子ども家庭支援センター5施設の管理運営業務			手 法	公設民営 (指定管理者)		
方針・効果	今後開設予定の施設も含め公設民営とする。 公設民営により、専門知識や経験を生かした相談業務が展開できる。						
スケジュール (年度)	～15	16	17	18	19	20	21
	実施 (2施設)	実施 (1施設)	実施 (1施設)	実施 (1施設)			
備 考	5施設：東陽、大島、深川北(16年度)、城東南部(17年度)、豊洲(18年度)						

施設の管理運営							
施設の名称	水辺と緑の事務所			所 管	土木部水辺と緑の課		
業務内容	公園および河川の維持管理業務			手 法	業務委託		
方針・効果	委託業務を拡大して組織のスリム化を図り、東部・西部2事務所を統合し1事務所体制とする。						
スケジュール (年度)	～15	16	17	18	19	20	21
		検討	実施				
備 考							

事 業							
事業名	介護認定調査(更新時)業務			所 管	保健福祉部介護保険課		
業務内容	介護認定調査のうち、更新時申請の訪問調査の一部業務			手 法	業務委託		
方針・効果	高い質が要求される「新規申請」および「区分申請」は直接職員が行い、定型的な「更新申請」の調査の一部を委託する。						
スケジュール (年度)	～15	16	17	18	19	20	21
	試行	実施					
備 考							

5 ボランティア・NPO との協働等

多様な住民ニーズに対応し、住民の満足度を高めるサービスを提供するためには、区のみでの対応では限界があり、ボランティアやNPO等の地域団体の活躍が必要である。今後、アウトソーシングの一つの形態としてボランティアやNPO等に業務を委ねたり、協働をすることにより、事業を効率的に執行するとともに、住民参加の推進やコミュニティの活性化を図っていく必要がある。

6 推進体制

本区は、厳しい財政状況の中で、区民ニーズの多様化や増大する行政需要に応えるため、平成 12 年度に行政評価の手法を導入して長期基本計画（平成 12～21 年度）を策定した。また、平成 13 年度に策定した「第二次定員適正化計画」により、民間委託の活用を含めた定員の適正化に取り組んでいるところである。

この基本方針は、これらの計画の趣旨を踏まえ、限られた財源の中で、長期的視点に立った新たな施策を展開していくための手段として、アウトソーシングを推進するものである。従って、アウトソーシングの進捗状況については、「長期基本計画進行管理委員会」において定期的に進行管理をしていくものとする。