

金沢市アウトソーシング推進計画

令和2年2月

金沢市

目 次

I	はじめに	1
1.	計画策定の背景	1
2.	国の動向	1
II	計画の位置付け等	2
1.	計画の位置付け	2
2.	計画期間	2
III	基本的な考え方	3
1.	目的	3
2.	基本方針	3
3.	導入の判断基準	4
4.	導入時の留意事項	5
IV	具体的な取組業務	7
1.	民間への委託化等の推進	7
2.	RPA等の最新技術の活用	10

I はじめに

1. 計画策定の背景

少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少は自治体運営にも影響を及ぼし、今後、人的資源の制約が想定される中においても、限られた職員で必要とされる行政サービスを持続的かつ効果的に提供していくとともに、新たな価値の創造や生産性の向上、働き方改革の推進など、直面する課題への対応や将来に向けた布石を着実に打っていく必要があります。

本市においては、これまで数次にわたる行政改革大綱に基づき、行政を取り巻く環境の変化に的確に対応しながら、事務の効率化と行政サービスの一層の向上をめざし、不断の改革に取り組んできたところです。

第7次行政改革大綱においても、生産性の向上や健全な行財政運営に努め、効率的で質の高い市政の実現をめざすこととしており、改革の具体的方策のひとつに民間活力の導入を図ることから、その具現化のため、行政改革実施計画に「アウトソーシング推進計画の策定」を掲げ、具体的な取り組みを示し、計画的に実践することとしたものです。

※アウトソーシング：業務の有効性と効率性をより高めるために、行政が行っている業務の遂行を外部へ委託すること

2. 国の動向

国では、平成27年6月に閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針2015」に基づき、公共サービスイノベーションや地方行財政改革を促す取り組みを進めており、総合窓口の導入や庶務業務等についてアウトソーシングに取り組む地方自治体への支援や民間委託等の取組状況の見える化等を実施しています。

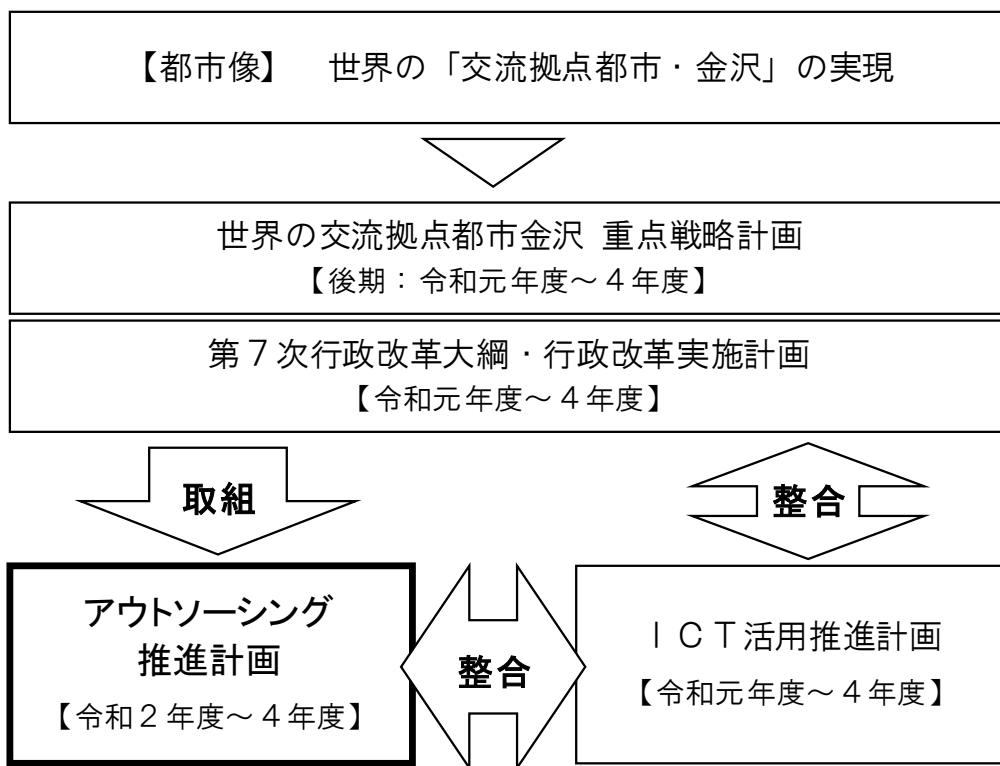
また、令和元年6月に閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針2019」では、地方自治体におけるデジタル・ガバメントを実現するため、地方自治体及び関係府省庁が連携して、ICTやAI等の活用、業務プロセスやシステムの標準化等による業務効率化を進めることとしているほか、「成長戦略フォローアップ」では、Society5.0の実現策のひとつであるスマート公共サービスとして、遅くとも2020年台に各行政分野において標準システムやAI・RPA等のサービスの全国的な提供を実現することとしており、先端技術を活用した業務の効率化を図ることにより、行政コストの引下げや職員の事務負担の軽減につなげる動きが加速化しています。

II 計画の位置付け等

1. 計画の位置付け

本市では、「世界の交流拠点都市・金沢」の実現に向けた重点戦略計画の着実な実践を図る中で、それと連携した第7次行政改革大綱の方針に掲げる民間活力の導入を推進するため、本計画を策定します。

本計画において、民間活力の導入を推進するための基本的な考え方をとりまとめるとともに、具体的な取り組みを掲げて計画的に実践していくものです。



2. 計画期間

計画期間については、第7次行政改革大綱及び行政改革実施計画の終期に合わせ、令和2年度から令和4年度までの3年間とします。

III 基本的な考え方

1. 目的

民間のノウハウや知識、最新技術等を積極的に取り込むなど、民間活力の導入を推進することにより、より安価で質の高い市民サービスを提供するとともに、民間活力の導入により創出される行政資源を市の重点施策や新たな課題へ再配分し、さらなる市民満足度の向上をめざします。

2. 基本方針

業務の総点検を実施し、従来の手法にとらわれることなく、公権力の行使など市が直接執行すべき業務を除き、次の視点を踏まえた上で、アウトソーシングを検討することとします。

- ① 市民の利便性が向上するかどうか
- ② 事務処理の効率化が図られるかどうか
- ③ 民間の活力を導入できるかどうか

金沢市ＩＣＴ活用推進計画に掲げるＡＩを活用した手書き書類の電子化やＲＰＡの導入においては、職員が行っていた情報システムへの入力作業などの定型的な業務が自動化されることによって、業務の効率化や市民サービスの向上が図られること、また、市（職員）の業務遂行からの転換という視点は同じであることから、新たな民間の最新技術を活用した取り組みについても、本計画の対象として加えることとします。

3. 導入の判断基準

行政が実施するアウトソーシングは、業務内容等に応じて、民間事業者の専門知識や技術の活用が図られることや、その柔軟性や外部資源を活用した事務処理の効率化や経費の節減に加え、安定的な執行体制の確保や働き方改革につながるといった効果が期待されます。

よって、本計画では、前述の基本方針を踏まえ検討を進め、期待できる導入効果の内容等を総合的に勘案して、アウトソーシングの導入の適否を判断することとします。

効果が期待できるもの

- ① 専門的な知識や技術の活用が図られるもの
- ② 事務処理の効率化が図られるもの
- ③ 経費の節減が見込めるもの
- ④ 安定的な執行体制の確保につながるもの
- ⑤ RPA等を活用することにより働き方改革につながるもの

効果が見込めないもの

- ① 導入時の課題が大きいもの
- ② 業務規模が小さいもの
- ③ 参入事業者の有無が不透明なもの

4. 導入時の留意事項

アウトソーシングを検討するにあたり、業務内容によっては民間委託に適さず、行政が自ら実施すべき性質のものもあることから、検討段階や実施段階において、次に示す各項目にそれぞれ十分留意し、適切に対応していくこととします。

【検討段階】

（1）法令の規定によるもの

地方公共団体は法令に則り事務処理を行うものであることから、法令に照らし、行政自ら実行すべきものとされている業務については、アウトソーシングはできません。

（2）相当程度の裁量を行使することが必要なもの

一般的に、「定型的・機械的」業務についてはアウトソーシングに適しているとされる一方、「裁量的・判断的」要素を相当程度含む業務については、法令上可能であっても必ずしもアウトソーシングに適さない場合があります。

（3）公の意思の形成に関わるもの

市の重要施策に関する意思決定など、市民の生活に直接間接に重大な関わりを有するような公の意思の形成に深く関わる業務は、アウトソーシングに適しません。

（4）住民の権利義務に関わるもの

住民の権利義務に深く関わる業務は、公による権力的な性格が強い業務として、アウトソーシングに適しません。

（5）利害対立に関わるもの

利害対立が激しく公平な審査・判断が必要とされる行為は、アウトソーシングに適しません。

【実施段階】

（1）個人情報の保護

委託先の事業者が市の個人情報を取り扱う場合には、個人情報の保護に関して必要な事項を委託契約に盛り込むなどの措置を講じることが求められます。

本市では、「金沢市情報公開及び個人情報保護に関する条例」に基づき、契約書に個人情報の適正な取扱いに関する事項を明記することとしているため、実施する際の手続きに遺漏のないよう注意が必要です。

また、必要に応じて委託事業者へモニタリング等を実施するなど、情報の管理体制を徹底することにより、行政の適正かつ円滑な運営を図りながら、個人の権利利益を保護することが必要です。

（2）請負契約と労働者派遣契約との相違

労働者派遣契約と、民間委託の契約形式である請負は、法的な性質を異にするものであり、制度の趣旨や法令上の留意点を十分に理解した上で、対象となる業務の特性に応じて適切な選択を行うことが必要です。

IV 具体的な取組業務

各部局から提案があった業務等について、前述の基本的な考え方方に照らし合わせて検討を行った結果、次の表に掲げる業務において、実施スケジュール等を設定し、取り組んでいくこととします。

また、これ以外の業務についても、業務内容の見直し等の機会に合わせ、適宜アウトソーシングの可能性を検討していくこととします。

1. 民間への委託化等の推進

（1）令和2年度に取り組むもの

No	業務名	所管課(所)	効果※			
	業務概要		①	②	③	④
1	市税督促状及び催告書印刷等業務	税務課	○	○		
	次期基幹情報システムの稼働に合わせ、督促状及び催告書の印刷、圧着、発送業務を委託化					
2	歴史的用水保全・管理業務	農業基盤整備課		○	○	○
	辰巳用水及び長坂用水の保全管理業務を委託化					
3	ドローンによる海岸林資源量調査業務	森林再生課	○	○		
	ドローンを活用した、海岸保安林の資源量調査及び詳細な松くい虫被害木調査業務を委託化					
4	介護保険事業計画策定支援業務	介護保険課	○	○		
	介護保険事業計画の策定にかかる利用者のニーズ等の調査業務を委託化					
5	介護保険データ点検等業務	介護保険課	○	○		
	特定処遇改善加算事務にかかる受付や点検業務を委託化					
6	福祉と保健のデータ入力業務	健康政策課	○	○		
	指定難病申請や予防接種状況などのデータ入力業務を委託化					

※効果欄の区分
 ①専門性の向上
 ②事務処理の効率化
 ③経費の節減
 ④安定的な執行体制の確保

No	業 務 名	所管課 (所)	効果※			
			①	②	③	④
業 務 概 要						
7	未登記道路データ整理業務	道路管理課	○		○	
	未登記道路データの整理や登記処理業務を委託化					
8	日計処理にかかる収納データ作成業務	会計課	○	○		
	次期基幹情報システムの稼働に合わせ、収入済通知書の点検及びデータ化業務を委託化					
9	動物愛護管理センター管理運営補助業務	衛生指導課		○	○	
	負傷動物等の保護収容や苦情対応の補助業務を委託化					
10	西部・東部リサイクルプラザ管理運営業務	リサイクル推進課	○			○
	リサイクルプラザの管理運営について、選別作業等の業務を民間委託化					
11	中央公民館長町館施設管理運営業務	生涯学習課		○	○	
	中央公民館長町館の窓口業務について、平日及び土曜日の夜間対応を委託化					
12	金沢南総合運動公園管理運営業務	緑と花の課	○			
	金沢南総合運動公園の管理運営について、これまでの体育施設に加え、公園全体の維持管理に指定管理者制度を導入					
13	谷口吉郎・吉生記念金沢建築館受付業務	企画調整課	○			○
	財団が運営している谷口吉郎・吉生記念金沢建築館の指定管理業務のうち、受付業務を民間委託化					

※このほか、指定管理者制度における更なる民間活力の導入を検討

※効果欄の区分
 ①専門性の向上
 ②事務処理の効率化
 ③経費の節減
 ④安定的な執行体制の確保

(2) 令和3～4年度に実施予定のもの

No	業 務 名	所管課（所）	効果※			
			①	②	③	④
業 務 概 要						
1	住民異動処理等業務	市民課			○	○
	次期基幹情報システムの稼働に合わせ、住民異動届の入力処理等の業務を委託化					
2	公園・道路・河川等安全施設点検等業務	緑と花の課ほか			○	○
	公園施設や道路、河川、市営住宅内遊具における安全施設の点検業務等を民間委託化					
3	近江町交流プラザちびっこ広場管理運営業務	市民協働推進課			○	○
	未就学児とその保護者の集いの場であるちびっこ広場の管理運営や、乳幼児一時預かり業務を委託化					
4	図書館カウンター等業務	図書館総務課			○	○
	図書の貸出や返却を行うカウンター業務や、書架整理業務等を委託化					
5	玉川図書館館外サービス業務	図書館総務課			○	○
	移動図書館車（自動車文庫）について、貸出返却業務等を委託化					

2. RPA等の最新技術の活用

(1) 令和2年度に取り組むもの

※効果欄の区分
 ①専門性の向上
 ②事務処理の効率化
 ③経費の節減
 ④安定的な執行体制の確保

No	業 務 名	所管課（所）	効果※			
			①	②	③	④
1	府内庶務業務等OAシステム登録業務	情報政策課	○	○		
	大量の支出負担行為伺書、支出命令書の作成や複数の宛先にそれぞれ異なるメールを一斉送信するなどの定型的な作業を自動化					
2	市税口座振替納付依頼書情報システム登録業務	税務課	○	○		
	市税口座振替納付依頼書の口座情報について、税総合オンラインシステムへの登録を自動化					
3	原動機付自転車等各種申請情報システム登録業務	税務課	○	○		
	原動機付自転車や小型特殊自動車に関する各種申請情報について、税総合オンラインシステムへの登録を自動化					
4	府外向け市税関連照会回答業務	税務課	○	○		
	官公署や他自治体からの照会に対し、税総合オンラインシステム等から対象者の状況を抽出する業務を自動化					
5	府内向け市税収納状況照会回答業務	税務課	○	○		
	府内各課からの市税収納状況の照会に対し、税総合オンラインシステム等から対象者の状況を抽出する業務を自動化					
6	宿泊税納入申告書情報システム登録業務	税務課	○	○		
	宿泊税納入申告書の情報について、税総合オンラインシステムへの登録を自動化					
7	償却資産課税情報システム登録業務	資産税課	○	○		
	提出された償却資産申告書の異動資産情報について、AIを活用して手書き文字を自動で読み取り、電子データ化					
8	就学援助申請情報システム登録業務	教育総務課	○	○		
	就学援助申請書の情報について、就学援助申請情報システムへの登録を自動化					

※RPA等の活用については令和3年度以降も順次拡大

金沢市アウトソーシング推進計画

令和2年2月策定

金沢市総務局行政経営課

TEL 076-220-2028

E-mail gyoukaku@city.kanazawa.lg.jp