

## 民間活用検討会意見まとめ

### 1. 民間力の活用にあたって

#### (1) 基本的視点

鹿児島市を取り巻く行財政環境がますます厳しくなる中で、多様化、高度化する市民ニーズに的確に応えていくためには、これまで以上に創意と工夫を重ねながら、より効率的、効果的に事務事業を推進していくことが必要である。

特に、民間企業でも同様な業務を担っている分野等については、民間の持っている経験やノウハウを活用し、市民サービスの質的向上を図ることが必要であり、慣例にとらわれることなく、民間力の活用を推進していくことが期待される。

また、直営による市民サービスの提供については、効率性に欠けると指摘されるものもあることから、コスト意識を持って、民間力の活用を含めた事務事業の見直しが必要である。

一方、行政が行う事務事業の中には、許認可等の公権力の行使や政策、施策の企画、立案、個人情報保護に関するものなど、行政責任の確保が強く求められるものや、市場原理が機能しないものもあり、無条件に全ての事務事業に対し、民間力を活用すべきであるというものではない。また、民間力を活用する場合であっても、公平性やサービス水準、安全性の確保などが求められることから、実際の民間力の活用にあたっては、事務事業ごとに十分な検討を行う必要がある。

#### (2) 留意点

民間力の活用にあたっては、利用者の視点が大切であり、利用者の意見を吸い上げ、サービスに反映させる仕組みを整えることが必要である。

また、民間力を活用した場合であっても、本来の事務事業の実施主体は行政であり、行政の責任において実施されるものであることから、業務の履行状況の確認や民間事業者等への必要な指示、個人情報保護への適切な対応や法令等の遵守の徹底のための体制の確保等が求められる。また、適切な競争原理が働くような環境整備に努める必要がある。

### 2. 出された主な意見

#### 【民間活用を積極的に推進】

- 民間でできるサービスは行政が実施すべきではなく、積極的に民間を活用すべきである。
- 国なども委託はかなり進んでいる中で、市の職員がいまだに直接実施していたのかと思う業務もある。
- 施設の管理運営は、民間でできるのであれば、民間の方が良いと思う。理由は、施設を維持するための固定費として職員の人件費がかかっているわけだから、固定費を変

動費にという発想でいくと、民間にお願いする方が行政の負担は減ると思うので、大きな流れ的にはそういうことであると思う。もう一つは、民間がコストを下げれば、同じ予算でサービスの質、量が増加するからである。

- 民間力を活用すると行政サービスが落ちるといえるが、民間の方がサービスは良いだろうという気がする。また、給与も民間の方が安いので、単純にその分だけでもコストが下がる。
- 市民サービスの種類によっては、公営があって、それがひとつの基準となって、民営と公営がお互いさらに良いサービスを提供するという二つの緊張関係は必要なものもあるのかなという気がする。しかし、業務は全部公務員がやるのかというと、そうではなく、民間活用を進めるべきところは進めるべきであろうと思う。
- マネジメントの部分は、公務員で対応し、そのほかの業務は民間で良いと思う。さらに、マネジメントの部分をNPOなどで一生懸命勉強されている方々に一部関わってもらおうと、さらに進んだことができると思う。
- 接遇の要素が多い業務については、民間が専門性を持って取り組んでおり、接客技術もどんどん高くなっているのだから、安心して任せられるのではないかなと思う。
- 指導業務や啓発業務などは、NPOなどが自分たちの団体の目的として取り組みたいというところもあるので、市の予算を少し足してあげて、NPOなどにやってもらえばすごいことができるのではないかなと思う。
- NPOで食育、環境啓発の問題などについて、色々な団体が取り組んでいるので、そういう知恵やノウハウを活用するような仕組みも検討していただきたい。市の予算がついて応援してもらえるのであれば、もっと知恵を出さずと思うので、できるだけ民間を活用してほしい。

#### 【民間活用を積極的に推進する場合の留意点】

- 無原則で民間力を活用すればいいというものではなく、いくつかの留意点というものはしっかり考えないといけないと思う。同一業者が、単なる商売として安定的に続ける形は良くないのではないかな。期間を定めて何年かに1回は競争入札をして、受託者が緊張感をもって次々に新しい提案ができるような仕組みにしておく必要がある。
- 民間はお客様のほうを見ているので、お客様が納得しないサービスはできない。だから、行政にOKをもらうよりも、サービスを受ける市民にOKをもらった方が、民間の感覚と合う。また、その評価があまりにも悪いところは継続できないというシステムの方が民間の感覚に合う。
- 受託業者は、行政から何か言われるまでは仕事を続けられるのではなく、サービスを受ける市民の評価が、業務を継続できるかどうか大きく影響するようなシステムができれば良いかなと思う。そしてこの仕組みを民間活用の全てにセットしていけば全て良くなっていくような感じがする。NPOとか民間、行政を含めて話をする場で評価が決まっていくようなものをセットにすればいいのでは。

- 民間力を活用した当初のねらいがうまく機能するためには、色々な手当を考えていかなければならないと思う。民間活用の利点は特に効率の部分であるが、一方で、民間の知恵の中には、住民、受益者、利用者の知恵も当然入っていくべきで、そういう人たちの知恵も入るような仕組みとして民間力の活用を考えていくべきと思う。
- 民間が担える業務は積極的に民間に移行するべきだが、職員をすぐに整理することはできないので、退職者の補充を控えて、段階的に民間を活用していく方法が現実的ではないか。
- 民間力を活用する際の正規職員の処遇については、多くは時間経過の中で解決されていくのだろうが、中には、積極的に他の業務でがんばりたいという人がいれば、その人の能力と照らし合わせて、職場を移ってもらうこともあってよいと思う。
- 委託に当たって、民間が通常使用しないような特殊な機材が必要な場合は、それについては市が持っていて、その運用を民間にお願いするのがよいのではと思う。
- 個人情報の流出等への対策については、そのための契約をしっかりと結んでおく必要がある。
- 民間活用をしたとしても行政の責任は引き続きあるのだということは、確認しておきたい。

#### 【民間活用への慎重な対応】

- 経済性を優先するあまり、安全性がないがしろにされることがあっては良くないと思う。
- 民営化した場合は、競争激化のあまり、サービスの質の水準を維持しようとするがゆえに、利用者側の負担が増加するということはないのか。少し懸念する。
- 社会的な弱者に対して優しい行政が可能かどうかは、大変重要なことである。弱者切捨てになるような、ただ経済的にこの方が有利だというようなことだけではなく、弱者を保護する行政としての役割を担うという責任の下で民間力を活用することも考えていくべき。

#### 【その他】

- 民間活用にしる、直営にしる、一番大事なことは、利用者の生活の質だと思うので、そういう基準は踏襲していただきたいと思う。また、何を民間活用するにしても、大事なのは利用者の声が運営に反映できるような、声を吸収できるような仕組みとか、反映させる仕組みがちゃんとできていることだと思うので、その辺を是非しっかりやってほしい。
- 現場における指揮命令システムの確保が必要な場合は、臨時職員、嘱託職員のような形で配置することも考えられ、委託よりも、そちらの方が良いのかもしれない。何もかも民間に委託して丸投げしてしまえば良いというものでもないと思う。
- 業務によっては、地域の人材を嘱託職員等で活用できるのなら、大いに活用してもらった方がいいが、雇用の時には、しっかりとした採用制度というものを作って、場合

によっては試験をしても良いのではないか。

### 3. 今後の取組

民間活用検討会の意見交換においては、民間が担える業務は積極的に民間力を活用すべきであるという意見が多く出され、また、民間力を活用する際の留意点についても、さまざまな面から意見が出された。

民間力の活用に当たっては、意見交換に出された意見のほかにも、解決すべき課題や問題はあつたものと思われる。

しかしながら、このことを民間力の活用を否定する方向で捉えることなく、これらの課題や問題を解決するための調査、研究に積極的に取り組むとともに、当検討会で出された意見を大いに参考にし、調理業務などを始めとする幅広い業務について、今後、責任を持って民間力の活用を推進していただきたい。

平成19年7月

民間活用検討会（鹿児島市行政改革推進委員会小委員会）

有山 まり子

◎井上 佳朗

田原 武志

津曲 兼利

山下 大介

（敬称略、五十音順、◎：座長）