

ページ等	ご意見概要 / 市の考え方		反映
アウトソーシングの必要性			
1. アウトソーシングの定義			
1	1P	定義の○4番目の課題 定義の○4番目の課題において、推進するに当たって「市民参加」が欠かせないのではないか。このことは、市政執行に当たっての基本的な姿勢であり、自治基本条例にも明示されています。	P14 4つ目に反映(一部修正)
	市の考え方	ご指摘のとおり、アウトソーシングの推進に当たっては、市民参加が欠かせません。したがって、推進のための実施計画は、市民参加の手法によって策定いたします。よって、NO32でお示ししたとおり、本文の修正をいたします。	
2. アウトソーシング推進の背景			
2	2P	2. アウトソーシング推進の背景 市民サービスの拡大は同時に財政規模の拡大につながり、と言い切っているが、工夫次第では必ずしもそうではないこともあるのではないかと。この記述を受け入れると、市民サービスの拡大は一切できないことを容認することになってしまう。	P2 2.1つ目に反映
	市の考え方	ご指摘のとおり、市民サービスの向上がすべて必ず財政規模の拡大につながるとは言い切れません。したがって、ご指摘を踏まえ、本文を修正いたします。	
3	2P	従来の手法では、その「質及び量」の確保に限界が来ています 何を指して限界というのか。行政はどのような努力や工夫をしてきたのか具体的に示していただきたい。	なし
	市の考え方	現在の市民サービスの水準を維持していくためには、財政基盤が重要です。現在の財政環境は、経済動向も含めて大変厳しい状況にあり、今後も増収増見通しはありません。一方、高齢者人口や保育園待機児の増加などにより、行政需要は増加しています。したがって、今までのように行政が財政支出し、直営によるサービスを提供するには財源的に限界があります。このような見通しのもと、市では行政改革大綱の策定により経費の削減や財源確保を図ってきました。今後も行政改革を進めていくものとしております。	
4	2P	アウトソーシング推進の背景 「アウトソーシング推進」を謳うこととなった環境としては、資料6にあるような「外部委託についての縛りが緩んだ」「外部委託についての選択肢が増えた」と理解してよいのか。	なし
	市の考え方	背景のひとつとして、新しい制度の創設があります。PFI、指定管理者制度、市場化テストなどにより選択肢が増えたことは事実です。市としてはこれらの手法を有効に活用していきたいと考えています。	

5	2P	近隣自治体において、市民参加による事業仕分けが実施されている。「自治体内部の業務の見直しを進め」と「積極的なアウトソーシングを推進する」の間に、国分寺市でも事務事業の見直しのための市民参加による事業仕分けを実施すべきではないか。	なし
	市の考え方	国や他の基礎自治体において実施されている「事業仕分け」につきましては、行政改革を推進するための一つの方策として、有効であると考えています。したがって、市民参加を得て国分寺市独自の方法により実施する方向で検討を行っております。	
6	3P	背景3 公共サービスへの民間からの期待の増加、とあるが、民間とは市民のことか。民間委託増加への企業を含む民間各種のことか。 アウトソーシングの導入は民間からの期待に沿うためと誤解を受けかねない。	本文中の「民間」という文言を、必要に応じて「事業者等」に修正
	市の考え方	ここでの「民間」とは、「企業、NPO法人、他の市民活動団体等」をさし、自治基本条例の「事業者等」と同義です。わかりやすくするため、本文中の「民間」という文言を、必要に応じて「事業者等」に修正します。 「期待の増加」とは、公共サービスの担い手が増加した、ということです。アウトソーシングの対象事業を選ぶ責任は市にあり、それには市民の意見を充分に聞きながら進めてまいります。	
7	3P	囲み文章中 多様化・高度化した市民ニーズに対応、とあるが、市民は平凡な安心安全な暮らしを望んでいると思うので、このような記述は不要ではないか。 アウトソーシング導入によって、北口再開発、3・4・6号線立体交差事業のような多様かつ高度なサービスが可能となると誤解を受けかねない。	なし
	市の考え方	安全・安心な暮らしができる地域づくりが市の責任です。市民ニーズには、子どもから高齢者まで多様化、専門化、高度化しているものもあります。たとえば、市が直接持っていない医療や介護のノウハウなどが該当します。 導入の背景については、第 3 章に記述しております。北口再開発や3・4・6号線の財源確保を目的としているものではありません。	
8	3P	全国的にも有名な歴史ある国分寺の公民館活動などの社会教育施設に指定管理者制度を導入する場合、いきなり導入することなく、市民自ら学習し、話し合う場を設定していただきたい。	なし
	市の考え方	実施計画の策定後、アウトソーシングの導入を検討する場合、市民への大きな影響がある事業については、充分に市民意見を伺いながら進めてまいります。	
3. 国分寺市のアウトソーシングの現状			
9	4P	すでにアウトソーシングを実施している事例の状況がわからない。(足立区での事例をどのように評価しているのか)	なし
	市の考え方	国分寺市のアウトソーシングに関する状況につきましては、本基本方針の資料編にてお示ししたとおりですので、資料3及び4をご参照ください。 足立区においては、『足立区第二次構造改革戦略』を定め、行政改革を推進していると認識しております。	

4. 国分寺市行政改革プランとの関係			
10	4P	市民参加と協働が推進されるまちの実現 現在の協働事業の中には、行政主導で下請け化している事例もある。市の組織として協働の理解が不十分ではないか。協働事業の執行状況を冷静かつ厳正に検証してほしい。	なし
	市の考え方	協働については職員に対して、毎年研修を行なっています。今後も継続し、さらなる理解促進に努めてまいります。また、協働事業の評価・検証については、『市民活動団体との協働事業の手引き』に基づき公募市民等により構成される「協働事業評価(報告)会」において、事業の評価と見直しを行っております。この評価結果等を今後の協働事業に反映し、事業の信頼性や透明性の向上を図ってまいります。	
11	4P	スリムな組織 スリムな組織とはどんな組織か。誤った意見を申し上げることが懸念されるほか、これ以上の職員削減には反対であり、市として考えていることを具体的に示していただきたい。	なし
	市の考え方	ここで記述した「スリムな組織」は、平成19年8月策定の国分寺市行政改革プランより引用したものです。その中では、「組織運営と組織管理の視点を欠く組織の肥大化は、権限と責任を不明確にし、意思決定のスピードを遅らせる。今後は、第四次長期総合計画の取組みにあわせ、計画達成のための組織機構を整理し、計画上の組織目標を達成する権限と責任体制を確立する」としています。また、職員数に関しては、現在策定中の「職員数適正化計画(案)」において明らかにしてまいります。	
12	4P	分権化時代に対応した行政の経営力の強化 行政の経営力の強化とはどのようなことか。アウトソーシングに伴い、委託先の選定、その管理・監督、安価での委託などを考えることが、行政の仕事になってしまうのではないか。	なし
	市の考え方	「経営力を強化する」は、平成19年8月に策定した「国分寺市行政改革プラン」に位置づけられた行政改革の方向性の一つです。改革の方向性は、持続可能性のあるまち、市民満足度向上、市民参加と協働が実現されるまち、の3つの課題を実現するために定めたものであり、経営力の強化は、行政運営を経営的視点から改革するというものです。 具体的な取組みの方策としては、行政運営のシステム改革、人事制度の改革、情報政策の改革、財政運営の改革、財産の効果的活用を掲げています。 第四次長期総合計画の将来像「健康で文化的な都市 - 住み続けたいまち、ふるさと国分寺 -」を実現するため、先に述べた3つの課題をも実現することは、市職員の責務であり、検討・実施することが必要です。したがって、いただいたご意見にあることを考えることが、行政の仕事ということではなく、行政の仕事の一部だと考えております。	

5. アウトソーシングにより期待される効果			
13	5P	アウトソーシングを導入することによってより効果的に業務を進めることができる 財政的に経費の節減につながることはあっても、サービスの低下にならないか という、検証・評価を現在実施しているのか。施設によっては、嫌な思いをしている 市民がいる。	なし
	市の 考 え 方	<p>現在、指定管理者については、指定管理者選定評価基準を定め、公の施設の 指定管理者の指定を行うにあたり、その団体運営状況や運営実績、利用者への 対応状況など18項目から評価を実施しています。また、福祉施設、保育施設に おいては、第三者評価を行うことにより、住民サービスの向上や、事業の継続 性・安定性の検証をしています。</p> <p>今後、指定管理者制度については、指定期間中の評価制度確立に向けて検 討・実施を行い、他のアウトソーシングにおいても評価制度を確立してまいりたい と考えます。これにより、サービスの維持・向上に努めてまいります。また、制度 の導入にあたっては、効果予測を十分に検証して進めてまいります。</p>	
14	5P	5.アウトソーシングにより期待される効果 3つの効果を断定しているが、そのような大風呂敷を広げてよいのか。根拠なく 効果書きを宣伝するようなものではないか。とくに、「行政の透明性が図られま す」は、短絡的過ぎる。因果関係をもっと丁寧に説明すべきではないか。	P5 5. を修正
	市 方 考 え	<p>「5.期待される効果」の「税の使途に関する説明責任」につきましては、効果 を断定しているとの指摘を受け、記述を修正いたします。</p>	
6. 推進していく上での課題			
15	5P	6.推進していく上での課題 「達成すべき水準を明確にすることによりサービス水準の維持・向上」「市民意 向などの情報は、常に維持、継承、更新を図り」は、アウトソーシングの有無にか かわらず行うべきと思われるが、実際には貧弱なのではないか。そのような市が 「市の管理監督等が適切かつ効果的に行われるように」というのは、エンドユー ザー本位ではなく、従来どおりのお役所本位であり続けるのではないか。 それはさらに「地域の担い手」をなえさせたり、いわゆる「民間の行政化」に追い やることになりかねないのではないか。 アウトソーシング前「達成すべき水準を明確にすることによりサービス水準の維 持・向上」「市民意向などの情報は、常に維持、継承、更新を図り」は、適切なサ イクルによって実行されてきたのか、市自身がまず反省し、総括すべきではな いか。	なし
	市 の 考 え 方	<p>アウトソーシングは、本基本方針に基づき、今後すべての業務を対象として検 討を行うこととします。この検討過程において、達成すべき水準やその維持・向 上、市民意向等の把握状況の検討を行いますので、その中で検証を実施してま いりたいと考えます。</p>	

アウトソーシング推進の基本的考え方			
1. 検討の対象となる業務の考え方			
16	6P	対象業務 対象業務の検討に当たっては、市民参加の制度を採用すべき。	P14 4つ 目に反映 (一部修 正)
	市の 考 え 方	市の全事業を対象事業としており、事業ごとのアウトソーシング導入の検討は実施計画の策定時に行います。その際に、市民参加の手法を活用いたします。したがって、NO32でお示したとおり、本文の修正をいたします。	
17	6P	すべての業務を検討対象とし～明確化するものとします なぜアウトソーシングするのかの合理的かつ説得力ある説明が必要だと考える。本基本方針案を策定する前に、業務ごとに検証することが必要ではないのか。また、それは市民の意見を交えて検証すべきだ。	なし
	市の 考 え 方	本基本方針は、アウトソーシングに関する基本的な考え方と今後の方針を定めたものであり、市としてはこの方針に基づいて、すべての業務を対象に検討を行う考えです。 今後、すべての業務を対象に検証してまいります。一定程度の抽出までの整理は市内において検討を行ってまいりたいと考えております。その後、企画段階より市民参加を進めてまいります。	
18	7P	施設管理運営業務 施設管理運営業務の契約に当たっては、弾力的・効率的な運営が市民サービスの低下にならぬような契約条項を明確に載せるべき。	なし
	市の 考 え 方	各施設の性格により、保持しなければならないサービス水準はありますので、その線は崩せないものと考えております。また契約等においてもその点については、仕様書等に明確に盛り込んでおります。その上で、企業等のノウハウによって弾力的・効率的な運営が期待されると考えております。	
2. 採用すべき具体的手法			
19	8P	より斬新な手法 他自治体の事例についても調査検討願う。	なし
	市の 考 え 方	本基本方針案に記載した「民間広告収入による「暮らしのガイド」無料作成・配布」は、先進自治体の事例を参考に取り入れたものです。 したがって、今後も、先進自治体の事例につきましても調査検討してまいります。	

20	8P	PFI PFIの手法は長期にわたる契約となる。契約相手方の選択を誤り、市民サービスの低下を招くことになれば市民の評価は厳しくなる。したがって、慎重かつ十分に市民の意見を聞いて採用することを追記願う。	なし
	市の考え方	<i>この文章につきましては、採用すべき具体的手法の一つとして、PFIを説明させていただいたものです。PFIに限らず、どの手法を検討する場合においても、市民参加の手法により、十分に意見を聞いて検討を進めてまいります。</i>	
21	9P	公共サービスの分野に～業務効率化が期待できます 市場化テストの導入を念頭に書かれているが、市場化テストを導入しないとこれらのことはできないのか。	なし
	市の考え方	<i>この文章につきましては、採用すべき具体的手法の一つとして、市場化テストを説明させていただいたものです。また、一般的に解説されている市場化テストにより期待される効果を記載させていただきました。</i>	
3. 推進に当たって留意すべき事項			
22	10P	推進に当たって留意すべき事項 留意すべきことは、導入以前の検討段階からの市民参加である。したがって、の4行目、「計画段階から」の次に、市民参加を明示すべきではないか。	P14 4つ 目に反映 (一部修正)
	市の考え方	<i>「導入以前の検討段階」とは実施計画の策定時と考えております。したがって、NO32でお示ししたとおり、本文の修正をいたします。</i>	
23	10P	3. 推進に当たって留意すべき事項 サービス水準の適正管理 市では民間では当たり前のサービス品質が標準化されていない。市のこれまでのサービス水準の確保、向上に向けた品質管理サイクルが機能していたのか検証すべきではないか。そのような市が「サービス水準の適正管理」を行うレベルにありうるのか。市はISO9000S取得を視野に入れるべきではないか。	なし
	市の考え方	<i>ご意見にありましたISO9000Sにつきましては、市として取得の計画はありません。ただし、個別事業のサービス水準については一定の標準化をする必要があると考えますので、今回の実施計画策定に向けた作業の中でその点を意識して進めてまいります。</i>	

	11P 13P	市民への情報提供と市民による評価について アウトソーシング先の給与状況、会計諸表、就業規則または会則等は市民に情報提供されるのか。また、アウトソーシングの効果測定に当たっては、外部監査導入を想定すべきではないか。	
24	市の考え方	入札に関する指名参加登録の情報につきましては、東京電子自治体共同運営電子調達サービスに加入しており、その団体において登録企業内容は一定の審査がなされている状況にあります。そのような状況もあり、ご意見にあるようなアウトソーシング先の情報につきましては、市として情報を得ておりません。 また、企業の内部情報につきましても、市として必要な情報以外は収集することができません。 したがいまして、ご意見にあるようなアウトソーシング先の情報を市が公表することはできません。 アウトソーシングの効果測定につきましては、13でお示したとおり、今後評価制度を確立してまいりたいと考えております。	なし
市民活動団体等との協働の積極的推進			
	12P	協働の推進、積極的参加 市、市民ともに協働の意義・目的をしっかりと自覚して実施しているかどうか、今から検証すべきである。下請け化は絶対避けるべきである。	
25	市の考え方	No10でお示したとおり、協働事業の評価・検証については、『市民活動団体との協働事業の手引き』に基づき公募市民等により構成される「協働事業評価(報告)会」において、事業の評価と見直しを行っております。この評価結果等を今後の協働事業に反映し、事業の信頼性や透明性の向上を図ってまいります。	なし
	12P	ボランティアの参加 そもそもボランティア活動は自己体験学習のために行うものである。有償ボランティア容認の風潮は大変残念なことであり、ボランティアに過度の期待を寄せることはその本質から避けるべきである。ボランティア活動はあくまで補完的活動と考えることが妥当である。	
26	市の考え方	ボランティアは、自発性、無償性、社会性、開拓性(先駆性)による活動が基本であると考えます。これを踏まえた上で、地域づくりへの参加を呼びかけてまいります。	なし
	12P	協働には高いレベルが求められていると考える。その要求に応え得る市民や地域を育てる意味でも社会教育施設とその職員の役割は大きいと考える。財政面だけで指定管理制度を導入すると、指定管理者の職員の雇用・労働条件の不安定化、専門性の低下を心配する。	
27	市の考え方	市民協働に関しては、『国分寺市市民活動団体との協働に関する指針』を踏まえて推進してまいります。 また、指定管理者制度については、財政面での効果だけでなく、サービスの向上がその大きな目的のひとつです。	なし

アウトソーシング実施後の効果の検証

28	13P	検証結果は決算公表時に同時公表する 検証の結果は、必要に応じ中間的評価を実施してはどうか。	なし
	市の考え方	13でお示したとおり、今後評価制度を確立してまいりたいと考えております。その中で、ご指摘の中間評価についても合わせて検討を進めてまいります。	
29	13P	市ではすでいくつかの施設で指定管理者制度が導入されている。本方針策定の意見募集に当たって、これまでの実績についての「アウトソーシング実施後の効果の検証」を、市民に公表し説明する必要があるのではないか。	なし
	市の考え方	指定管理者制度導入による効果につきましては、財政効果を行政改革実施計画の達成状況の一つとして毎年度公表しております。その財政効果の内容は、指定管理者導入前と後の、係る経費を比較したものを財政効果としております。財政効果以外の効果につきましては、今後、検証と公表のあり方を見直して行きたいと思っております。	
30	13P	「利用者の満足度調査など」は、例示されている具体的な検証視点イ～トのうち、どれに含まれているのか。	P13ホを修正
	市の考え方	「ホ」に含まれておりますが、記述が不明瞭な部分がありますので、修正させていただきます。	
31	13P	アウトソーシング実施後の効果の検証にかかるコストが不明確である。検証もアウトソーシングするのか。検証するのに莫大なコストがかかるようでは、アウトソーシングする意味がないのではないか。	なし
	市の考え方	13でお示したとおり、今後評価制度を確立してまいりたいと考えております。確立に向けた検討過程において、評価に係るコストにつきましても意識をして検討を進めてまいります。	

アウトソーシング実施計画の策定方針			
32	14P	実施計画の策定 実施計画の策定に当たっても市民参加を必ず実行することを追記していただきたい。	P14 4つ 目に反映 (一部修正)
	市の考え方	実施計画の策定に当たりましては、市民参加の手法として、パブリック・コメントと市民説明会を予定しておりますので、そのことを明確にするため、本文を修正いたします。 また、14ページ「アウトソーシング実施計画の策定方針」につきましては、スケジュールの都合上、進め方を一部修正いたします。	
33	14P	実施計画の策定方針 22年度予算に反映させるものは、このパブリックコメント後、来年度予算反映まで、どのくらい余裕があるのか。	なし (一部修正)
	市の考え方	14ページ「アウトソーシング実施計画の策定方針」につきましては、スケジュールの都合上、進め方を一部修正いたします。 なお、平成22年度予算案については、現在策定されている諸計画に基づき検討してまいります。	
34	14P	実施計画の策定方針 指定管理者制度導入の検討対象に、公民館や図書館などの社会教育施設が入っている。市民の意見としてはこのパブリックコメントだけをもって、これらに指定管理者制度が導入されるのか。	なし
	市の考え方	今回のパブリック・コメントは、市において「アウトソーシング基本方針(案)」を策定いたしましたので、皆様のご意見をお聴きするために、実施したものです。したがって、今回のパブリック・コメントだけをもって、指定管理者制度を導入することはありません。今後すべての業務を対象に検討を行い、アウトソーシング実施計画を策定する予定です。その後、計画段階から情報提供等を行ってまいります。	
全体を通しての意見			
35	全体	アウトソーシングによって、行政本体の業務の無駄を省き、身軽にして効率化を図ることは結構なことである。市民は、経費が安く事務処理が正確で早く、無駄を省き、血の通った小さい政府を求めており、そのために是非実行いただきたい。	なし
	市の考え方	アウトソーシング推進に当たっては、市の業務を見直し、市が直接実施すべき分野を明確にした上で推進を図ることを考えております。そして、将来像である「健康で文化的な都市 - 住み続けたいまち、ふるさと国分寺 - 」が実感できるまちづくりを進めていきたいと考えています。	

	全体	アウトソーシングを進めるに当たっては、現在の課・部制度を見直し、グループ制を採用するなどの組織改革や、行政の経営形態・事業の見直し、公務員の意識改革などが必要であると考える。	
36	市の考え方	<b>「推進に当たって留意すべき事項」の「資源(人材・財産)の有効活用」においてもお示ししたとおり、市はアウトソーシングの実施とともに、組織機構の検討と「職員数適正化計画(案)」との連携を図り、人材の適正配置に努めること、また業務の見直しや、職員の能力向上を図ることが必要であると考えております。</b>	なし
	全体	国分寺市の「アウトソーシング推進」は、国からの要請等を受けたものと理解してよいのか。 本基本方針の策定において、国分寺市の独自色はあるのか。	
37	市の考え方	<b>平成21年7月1日に施行された「公共サービス基本法」において、安全かつ良質な公共サービスの確実、効率的かつ適正な実施等に関する地方公共団体の責務が定められております。この法により、市といたしましても、市民サービスの維持・向上を図るべくアウトソーシングの推進を図るものです。 国分寺市の独自色につきましては、すべての業務を検討対象としている点と協働の積極的推進を位置づけた点が挙げられると考えます。</b>	なし
	全体	国分寺市立図書館は、開館日・時間の延長、インターネット使用、子ども読書活動推進計画の実施、学校への市民の出前授業等の取組みを行っている。また、本年2月には図書館活動の指針を策定している。今後は、この指針を尊重して、図書館活動を是非進めていただきたい。 指定管理者制度導入の動きがあるが、図書館は是非国分寺市の責任で実施していただきたい。	
38	市の考え方	<b>本基本方針では、すべての業務を対象として検討を行い、なぜアウトソーシングができないのか合理的理由を明確にすることを基本的考え方としています。</b>	なし
	全体	人件費削減に行政が手を貸すことは、個人所得が減少してる現状から見て問題ではないか。本来ならば、行政が率先して人件費の底上げをすべきではないか。	
39	市の考え方	<b>委託先の人件費については、基本的に委託先が決定するものですが、市では「国分寺市の調達に関する基本指針」を定め、契約業者に対し労務単価を確認できる手続き等の整備を進めております。したがって、アウトソーシングによって適正な労務水準・賃金水準が確保されないことが生じないよう検証できる取組みを行いたいと考えております。</b>	なし
	全体	「行政責任は市にあり」と記載されているが、一旦アウトソーシングした業務に関する知識やノウハウ等はどのように市が保持するのかがわからない。	
40	市の考え方	<b>アウトソーシングにつきましては、行政の責任を放棄するものではありませんので、仕様書等に基づき業務を遂行していただくこととなり、その成果を市が確認することとなります。そのことにより、業務に関する知識やノウハウ等を市が継続して保持できるものと考えております。</b>	なし