

和地ひとみレポート No.465

市民環境部窓口委託とハミングホールの指定管理者の契約期限に備えて
行政サービスの向上、そして継続のために

生涯現役



ロボット・AI

■ハミングホールの委託契約期限に備え

…東大和市では、「ハミングホールの運営」、「体育施設の運営」、「高齢者在宅サービス」について指定管理者制度を用いて民間に管理運営を委託しているほか、「学校給食調理配膳業務」、「学童保育所運営業務」、「公共施設の包括施設管理」、「市民部窓口業務等」、「デジタル化推進支援業務」といった様々な事業を民間事業者へ委託しています。

…その中の「ハミングホール」については、市民の芸術文化活動の振興を図ることを目的に平成13年2月18日に開館し、開館当初は市の直営で運営を行っていましたが、平成21年度から民間事業者の持ちうる能力を活用しつつ、住民サービスの向上及び効率化を図るため、指定管理者制度を導入。5年ごとに指定管理者を公募する形で今まで運営し、現在に至っています。

…平成31年度からは(株)コンベンションリンケージにより管理運営が行われていますが、指定期間が令和6年3月31日をもって満了することに伴い、昨年11月から公募を行っています。

【近年のハミングホールの管理運営費用など】

(万円で切り捨て、単位は円)

	H31年度	R2年度	R3年度
全体経費	1億5396万	1億8328万	1億2706万
財源(市)	1億2046万	1億1578万	1億1606万
財源(都)	3349万	674万	1100万
委託料	1億421万	1億21万	9985万

…そして、12月には、公募団体からの質問に対する市の回答が公表されています。(市のホームページで参照可)、質問団体は2社となっており、契約関係の様々なことについてのQ&Aが確認できました。

…その中で、気になったのが「コロナ禍の影響を検討するにあたって、各年度の各事業について、入場者数または参加者数を提示してほしい」というものと、「自主事業として会館内にて飲食スペースなどを準備して軽食販売等を行うことは可能かどうか」というもの。

…最初のコロナ禍の影響については、行政報告書(決算書とともに市が発行する各事業の内容をまとめたもの。ホームページでも参照可)を確認してほしいというのが市の回答でした。確かに、行政報告書には、各イベントの参加者(≒客数)が示されているため、指定管理者への応募を検討するにあたっては、事業者はほしい数字だと思います。

…ハミングホールの管理運営にかかる費用と財源は、上記の通りですが、指定管理者の収入には市からの

委託料とは別に、使用料などがあり、コロナ禍においては、市は一定の休業補償を指定管理者に支払っていました。

…しかし、この休業補償は「緊急事態宣言」などにより、閉館せざるを得ない状況であったことが前提です。今後は、このような状況は見込めないと予想されますが、コロナのことを未だに不安に思っている方が多ければ、チケット販売にも影響があると事業者は考えているのではないかと思います。

…しかし、長年、指定管理者に管理運営を委託している状況を考えれば、今更、市が直接管理運営することは難しい状況ですので、今回の公募で次期契約期間を請け負ってくださる事業者があることを祈るばかりです。

…一方、もう一つの質問の、会館内での軽食の提供は、多くの方から希望の声があったと承知しています。コンサートホールでお茶を飲めることは、多くのホールでは当たり前。また、ちょっとお茶を飲みながら人と会う場所が少ないと言われていた東大和市としては、コンサートが無くて、喫茶のみ営業というのも指定管理者としては新たなサービスとして提供したいところだと思います。

…市の回答は募集要項を参照してほしいとのことでしたが、募集要項は現時点では公開されていないので、可能なのか否かはわかりませんが、利用者ニーズも捉え、前向きに対応してほしいと思います。

■市民環境部の窓口業務の委託も

…東大和市では、市役所の窓口業務の一部を平成31年度から導入。株式会社アイティフォーに業務委託をしていますが、その契約期間も5年間のため、令和5年度で終了となります。

…市としては、引き続き委託を実施するため、現在、次期契約に向けた業務内容の検討を行っています。

…その業務内容や公募条件等の検討を進めるにあたって市は、民間事業者との「対話」を通じて、市場性、アイデア等を把握する必要があると考え、サウンディング型市場調査を実施しました。

【サウンディング型調査とは】

行政と民間業者が、民間活力の導入について事前に直接対話をする。個別ヒアリングと違い、「堂々と民間事業者と接触できる」、「調査結果を判断材料としたことを、公式に言える」、「公募することで、想定外の民間事業者の参加がある」などのメリットがあるとされている。

(裏面に続く)

■サウンディング型市場調査に4団体が参加

…今回のサウンディング型調査には、4団体が参加。調査の流れは、事前に、「対象業務等の概要」、「対話するテーマ」などが実施要項で示され、参加希望者はエントリーシートを提出し事前申し込みをすることとなっています。

…また、今回のサウンディング型調査に参加したことが今後の事業者を選定する際の条件や評価等に影響を及ぼすものではないことも示されています。

【調査の対象業務等の概要】

① **対象業務:** 市民課窓口業務やマイナンバーカードの各種届出の案内、現在稼働しているソフトウェアロボットの保守。納税関係証明発行及び窓口業務や国民年金や後期高齢者医療制度業務などの窓口業務など。

※ただし、対象業務は、今後、サウンディングの結果等を踏まえ、改めて検討

② **予算規模(想定) 約6億 8,491 万9千円**

※平成31年度から令和5年度までの契約額。

課名	予算規模
市民課	1億1691万5千円
課税課	8716万2千円
納税課	3億2713万4千円
保険年金課	1億5370万9千円

【参加者のサウンディングへの参加理由】

○今までは、建築系や指定管理の「施設」にかかる PPP(パブリック・プライベート・パートナーシップ: 公民連携) に積極的に参加してきた。窓口業務に対して PPP の取組ができないかの可能性を検討しており、今回参加した。

○行政の窓口サービスの充実、有効性・効率性向上のアドバイスをすることをメインの業務としているが、今回のサウンディング調査に参加し対話することで、今後の市の業務委託の参考にしてほしいと考え参加した。

○プロポーザルに向けて、受託事業がどういう風にあるべきか、ユーザーの意見を集めるため参加した。

○多数の自治体で業務を受託運営してきた経験から、これからの自治体窓口におけるBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)の重要性を強く認識している。自治体と直接に意見交換を行いたかったため、今回のサウンディングに参加した。

■窓口業務委託のメリットとデメリット

…行政が様々な業務を民間委託することに対して、一般的にメリットとされるのが「コストの削減と効率化」、デメリットとされるのは「市職員の専門知識の空洞化」です。今回のサウンディング型調査で出た、メリット、デメリットに対する意見もほぼ、同様でした。

…しかし、トータルコストが削減できることは認められるものの、公共性、市場性を鑑みた以下のような意見も出ていました。

「公共サービスの機能の持続性を確保しつつ、市民サービスの向上を目指すことが最重要であると考え」

「窓口委託業務のコスト構造は、従事者の賃金が占める割合が大きい。しかし、従事者の賃金を圧縮するために賃金単価を下げると、それに伴って従事者の業務品質が低下し、市民サービスも低下する」

「安さだけを競う価格入札ではなく、提案内容を重視するプロポーザル方式で業者選定をすることで、市民サービスの更なる向上も可能である」

「既に外部人材(=会計年度任用職員、人材派遣)を使用しているようなケースでは、新たに業務委託を行ってもコスト削減効果は働かない」

「元来、職員が行っていた業務を委託するということは、それなりのレベルの業務であり、相応の時間給が必要である。また、自治体サイドが圧縮した予算で業務委託すると、従事者のレベルも上がらず、受託者の逃げ口上にもなる」

…また、デメリットとされる「市職員の専門知識の空洞化」については、「定期的なモニタリングの必要性」、「どこが空洞化しているのかの分析が必要。市へ業務報告を行うことで、市の職員も委託会社と同様に知識は高められる」、「職員の最終点検が必要なため、専門知識の空洞化はないと考える」といった“対策を行えば防げる”といった方向性の意見ばかりでした。

■行政の2040年問題への対応

…今回のサウンディング型調査の結果からは、民間委託について従来言われていたメリットの「コスト削減」の中の経費削減の効果は少ないように感じます。しかし、コストには経費だけではなく、マネジメントコスト、人材確保のコストなども含まれていると考えれば、そのようなものは軽減できると考えられます。

…今回のサウンディング型調査実施にあたり、市は「今後、少子高齢化が更に進展し、労働人口の減少により労働力不足が深刻化することが予想される中、東大和市では、そのような局面においても、自治体が本来担うべき機能を発揮できる組織基盤を維持していかなければならないと考えています。」と考えを示しています。

…日本の少子高齢化や人口減少により、社会保障費の増大や労働力不足などが懸念される「2025年問題」が目前に迫っていますが、その先の「2040年問題」に対するテーマも今回のサウンディング型調査では話されたようです。

…2025年から2040年というわずか15年間において、現役人口(20歳~64歳)が約1,000万人も減少するという「2040年問題」。そのような中でも、基本的な行政サービスを維持するために、市は民間企業と連携し、人材確保やAI、ロボットなどを使用した業務の効率化を今から進める必要があると思います。

市政、議会について「自然体」「ざっくばらん」にレポート。駅前配布するレポートは毎回、最新号です。

【プロフィール】「私たちの身近にある市政、市議会。伝えることがスタートだと思います。」

1970年 東京都北区生まれ。父の転勤で1歳から群馬県で育つ。幼稚園からカギっ子。リーダーシップを発揮し、小学校で児童会長、中学校でも生徒会長を務める。大好きな音楽を究めようと武蔵野音楽大学に進学、卒業。卒業後は群馬の山あいの小学校で臨時教諭として担任を2年勤め、新しい試みで授業を活性化させ「元気印の先生」として保護者・生徒から親しまれた。/「学校」の外の一般社会で挑戦しようとベンチャー企業の(株)シートゥーネットワーク(※スーパーマーケットを経営。店頭公開から一部上場、外資系企業に転換)に社長秘書として入社。のち店舗現場に異動、同社で初の女性店長となる。月刊誌『日経WOMAN』のベンチャー企業で活躍する女性特集で取り上げられる。その後、人材開発部長を拝命。/『人を活かす』経営を学ぶため一念発起しカナダに留学。外から見た日本の将来に、漠然とした不安を感じる。帰国後は、不動産投資会社にて企画業務、税理士対応、広報、社員研修、組織活性化などに従事。2011年4月、初当選。3期目の任期3か月を残し、2023年1月末日付で議員辞職。



もと東大和市議会議員
和地 ひとみ

■ 連絡先 和地 ひとみ事務所 HP: <http://www.wachi1103.jp>
✉ wachi_hitomi@cocoa.ocn.ne.jp 【電話・FAX】 042-516-8546
〒207-0005 東大和市高木3-274-2-102