

役場の仕事を 町民みんなで担う

アウトソーシングについて考える

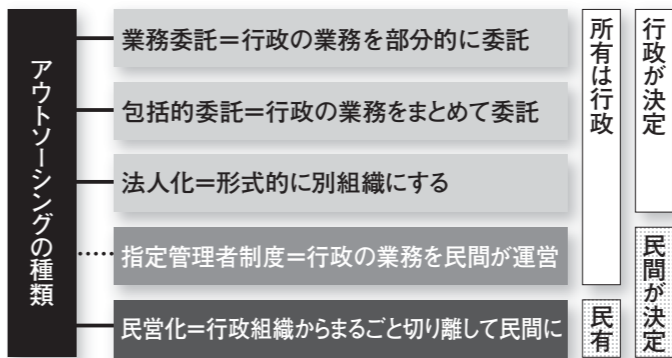
I アウトソーシングって、どんなこと？

課題解決のノウハウがどこにあるか

私たちの町では、「アウトソーシング」という言葉を耳にする機会が比較的多いようです。どんな意味なのでしょう？

単なる業務の請負（「業務委託」ではなく、高度な専門的ノウハウを包括的に活用することを「アウトソーシング」と称することが多いようです。しかし、様々な課題を解決するため、その能力を持っている地域の企業や団体などに解決を託すということ、ごく自然な発想なので、「アウトソーシング」の範囲をもっと柔軟に受け止めようという考え方もあります。つまり、自分たち以外（アウト）の誰かが有す

【※2】 アウトソーシングの種類



アウトソーシングの狙いと効果

アウトソーシングによつて、役場だけでなく住民自身も公的サービスを提供することになります。この場合、住民同士であれば、利用者のニーズをよりの確に把握できます。また、住民の中には役場担当者以上に専門的な知識や経験を身につけている方もおられるので、さらに質の高い公的サービスを提供できる可能性もあります。

アウトソーシング導入の狙いについて、役場総務課の内村俊二課長は次のように話します。

「アウトソーシングは役場の人件費の削減を目的にしたもの、という理解が一部にあるようです。でも、そうではありません。役場だけが住民に公的サービスを提供する。公助は、職員が減少している中で限界が生じています。また、地方分権が推進されていますので、住民自身が自分の力で自らの課題を解決する。自助、あるいは地域や住民グループによって支えあう。共助といった住民自治が求められているのです。アウトソーシングや協働はそのような住民自治の一つ、と捕らえて推進しています。業務のあり方を住民や民間の視点から見直し、柔軟で迅速な対応が可能になったこと、コスト意識をもった業務の

【※1】
今井照氏（福島大学）、
島田達巳氏（摂南大学）
など

あり方についてなど、成果も見えつつあると思います。」
では、アウトソーシングの現場はどのような実態となっているのでしょうか。

II アウトソーシングの現場から

アウトソーシングの主な事例

アウトソーシングにより、本町で民間が業務を行っている公的

【※3】 本町における主なアウトソーシングの例（本文で紹介の分のみ掲載）

本町の主なアウトソーシング	デイサービス	社会福祉協議会	包括的委託
	中山峠観光案内	商工会	包括的委託
	広報編集等	商工会	包括的委託
	町民公園等の管理	後志総合管理有限会社	指定管理者制度

サービスの多くは、まとめて委託する「包括的委託」に分類される業務ですが、「指定管理者制度」に基づく業務もあります。
【※3】

広報編集等のアウトソーシング

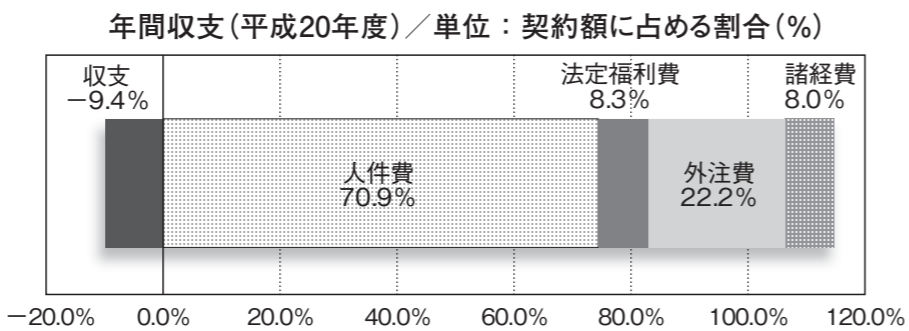
まちづくり講座

平成19年度から、それまで役

場総務課が行なっていた「広報きもづつ」の企画・取材・編集・印刷・配付、町のホームページ更新、オフトークの放送、そして建設課所管の農村環境改善センター管理運営業務を、商工会にアウトソーシングしています。広報紙やホームページにおいては、民間のノウハウを活用して、住民の目線に立った記事を編集しているほか、まちづくり講座や広報写真パネル展など、まちづくりに関わる住民活動の活性化に向けた自主事業（契約事項外）を実施しています。これらの業務は、「町民まちづくり編集工房」という事業体を組織して推進しています。

しかし、このようなアウトソーシングには、課題もあります。平成20年度決算の中で、町民まちづくり編集工房の業務に関わる運営状況は、グラフ【※4】に示すとおりです。年間収支がバランスを欠いている現状の解消に向けて、住民サービスの質を高める上で重要となる、職員の労働条件やスタッフ体制などをどのように改善するのが、大きな課題となっています。

【※4】 町民まちづくり編集工房の運営状況



- 人件費＝役員報酬＋給与手当(全3.3名分 ※H20年度はスタッフの1名が途中退職)
- 法定福利費＝(3.3名分)
- 外注費＝デザイン組版費＋印刷製本費＋ホームページプログラミング支援費
- 諸経費＝PC等リース、通信費、交通費、雑費や消耗品費など
- 収支＝契約額－支出(※赤字分は、他業務により補填)

中山峠観光案内業務のアウトソーシング

平成18年度から中山峠における観光案内業務等を受託している商工会に、業務の状況をお聞きしました。

「商工会が受託しているのは、中山峠に設置された「iセン