

熊本市公共サービス民間提案制度 簡易提案に対する熊本市の検討結果について

区分	提案番号	提案事業	提案業者	提案概要	熊本市公共サービス民間提案監理委員会の答申	監理委員会の答申を踏まえた市の考え (民間開放の可否)
文書集配・保管業務	1	文書集配業務	佐川急便株式会社 熊本店	・庁舎内の各部署間で行き来する文書等の集配業務及び庁舎内に届く荷物等の配送業務を実施する。 ・本庁から関係施設間の文書集配業務を実施する。	【民間開放は可能】 民間でも実施可能であり、導入効果が大きいと考えられる。 (附帯意見) 当該業務のうち、障がい者の雇用の場の確保のために、障がい者団体に委託している部分については、今後も十分配慮しながら進めることが望ましい。	【採用】 障がい者団体に委託している業務について、範囲を明確に整理した上で民間開放を進めていきます。ただし、業務の性質が異なる「浄書管理業務」については、文書集配とは別に詳細提案の実施を検討していきます。
	2	文書集配・郵便発送管理業務、浄書管理業務	株式会社パブリックビジネスジャパン九州総合サービス株式会社	総務課、総務企画課、教育政策課で実施している文書集配等の業務を、新設する「(仮称)文書集配管理センター」で一元化した業務管理を実施する。		
	3	保存文書の保管、廃棄処理業務	佐川急便株式会社 熊本店	・保存期間が定められている庁舎内の文書を、セキュリティのある民間の倉庫で保管し、保存期間満了後に廃棄処理を実施する。 ・廃棄文書については、溶解施設でのリサイクルを実施する。	【民間開放は不可】 大量の保存文書等を一括して、保管、管理、廃棄することは効率的であるが、文書の保管場所を庁舎外の離れた場所に設置することにより、必要ときに書類を見に行く手間と時間が発生し、大きな効果が見込めない。	【不採用】 ご提案のように、保存文書の保管場所を庁舎外に設置することにより、廃棄処理手続きの簡略化や庁舎スペースの有効活用が期待できると考えておりますが、日常業務において、過去の書類の確認や情報公開への対応など保管文書を確認することが多いことから、即時性や利便性の観点で課題があるものと判断し、提案の採用まで至りませんでした。
窓口サービス業務	4	区役所窓口業務	株式会社パブリックビジネスジャパン九州総合サービス株式会社	・「(仮称)熊本市事務事業管理センター」を新設し、印鑑事務や身分証明事務など区役所における窓口業務を実施する。 ・窓口コンシェルジュを配置し、スムーズな窓口サービスを遂行する。		
	5	出張所窓口業務	株式会社パブリックビジネスジャパン九州総合サービス株式会社	・「(仮称)熊本市事務事業管理センター」を新設し、印鑑事務や身分証明事務など出張所における窓口業務を実施する。 ・窓口コンシェルジュを配置し、スムーズな窓口サービスを遂行する。	【民間開放は可能】 他都市でも民間委託の導入事例があり、実施によりサービスの質の向上、職員の労務管理等の業務の効率化が図れるものと考えられる。	
	6	区民課窓口業務	匿名希望	・住民基本台帳事務、印鑑事務、身分証明事務を一括して実施する。 ・正職員を廃止し、各区役所に事業担当責任者や専任スタッフを配置する。	(附帯意見) 民間開放にあたっては、個人情報保護の徹底と、戸籍の届書や住民票の請求書等の審査など市が実施すべき業務の整理が必要である。 また、住民票、印鑑登録、戸籍関係など業務が広範かつ多岐にわたるため、市民サービスに混乱をきたさないよう慎重な進め方の検討が必要である。	【採用】 市が実施すべき業務の整理や委託手法など課題解決が必要であるため、詳細提案については、26年度以降の実施に向け検討を進めていきます。
	7	戸籍及び附票に関する入出力業務等を含む窓口業務	アール・オー・エス九州株式会社 熊本営業所	1.戸籍及び附票事務に関する入出力業務 2.住民基本台帳事務に関する入出力業務 3.住民票等の証明書交付などの証明窓口に関する業務 4.用件先窓口の案内の実施		
	8	くまもと森都心プラザ内市民サービスコーナー運営業務	九州総合サービス株式会社	くまもと森都心プラザ内の市民サービスコーナーを指定管理者と一体的に運営・運用する。	【民間開放は可能】 当該業務を民間に委託する場合は、職員が常駐し、不測の事態等に対応できる体制をとる必要があるため、必要最小限の職員を配置し、業務分担を明確化することにより、民間でも運営が可能であると考えられる。	【採用】 国の通知に基づき、職員が常駐し不測の事態等に対応できる体制を確保した上で民間開放を進めていきます。
9	東部環境工場使用料・廃棄物処理手数料の受付、収納業務	匿名希望	・東部環境工場使用料、ごみ計量機の受付及び徴収業務を実施する。 ・廃棄物処理手数料の収納業務を実施する。	【民間開放は可能】 同様の施設である西部環境工場は、公設民営(DBO)方式での運用が予定されており、民間でも運営が可能であると考えられる。	【採用】 当該業務は、再任用職員の配置先として位置づけていることから、人事管理のあり方について総合的な検討が必要であるため、詳細提案については、26年度以降の実施に向け検討していきます。	

熊本市公共サービス民間提案制度 簡易提案に対する熊本市の検討結果について

区分	提案番号	提案事業	提案業者	提案概要	熊本市公共サービス民間提案監理委員会の答申	監理委員会の答申を踏まえた市の考え (民間開放の可否)
公設施設管理運営業務	10	市民会館管理運営業務	匿名希望	指定管理者制度の導入	【民間開放は可能】 同様の文化施設において、指定管理者制度の導入実績があり、民間でも管理運営が可能であると考えられる。 (附帯意見) 指定管理者制度に係る提案であることから、今後は「公の施設の指定管理者制度に関する指針」に基づき、検討を進めること。	【採用】 「公の施設の指定管理者制度に関する指針」に基づく手続きに沿って、検討を進めていきます。
	11	五福まちづくり交流センター管理運営業務	匿名希望	指定管理者制度の導入		【継続検討】 事業内容が多岐に亘り整理すべき課題が多いため、公民館のあり方等について、全市的な基本方針を整理した上で、民間開放について検討を行います。
	12	大江まちづくり交流センター管理運営業務	匿名希望	指定管理者制度の導入	【民間開放は不可】 公民館、図書室、児童室など複数の所管課が担当している複合施設であり、整理すべき課題が多い。 また、これらの施設は住民と行政をつなぐ身近な拠点であり、指定管理者制度の導入については、まずは19箇所ある公民館のあり方について、全市的な基本方針を整理した上で検討が必要である。	
	13	火の君文化センター・城南公民館管理運営業務	匿名希望	指定管理者制度の導入		
	14	環境総合センター管理運営業務	匿名希望	指定管理者制度の導入	【民間開放は不可】 環境総合センターは、研究業務がほとんどを占めており、施設の管理運営業務を民間開放しても、大きな効果が見込めない。	【不採用】 当該施設は、公衆衛生に係る試験検査、調査研究を行う試験研究施設であり、PM2.5などの大気汚染や地下水など環境保全に係る調査分析、食品衛生や感染症など保健衛生に係る検査業務等がほとんどを占めています。 また、公の施設の割合は建物全体の3割未満であり、ご提案の指定管理者制度による管理が可能な部分は限られています。このようなことから、民間開放しても大きな効果が見込めないと判断し、提案の採用まで至りませんでした。
15	市内中心部の放置自転車対策業務	匿名希望	・現在、放置自転車に関する問い合わせ先が公道、公園などで担当部署が異なるため、窓口の一本化を実施する。 ・放置自転車の譲渡、売却の方法を検討し、譲渡先、売却先の拡大を図る。	【民間開放は不可】 現在、市内中心部の駐輪場の管理運営については、既に指定管理者が行っており、放置自転車に関する問い合わせや譲渡、売却の部分を別に委託しても大きな効果が見込めないことから、駐輪場の管理運営と放置自転車対策を一体的に検討する必要がある。	【不採用】 中心市街地における放置自転車対策については、放置自転車ゼロ作戦を策定し、官民連携した枠組みにより、駐輪場の確保から駐輪指導、放置自転車の撤去、返還、処分といった一連の業務を一体的に進めながら、その解消に向け取り組んでいるところです。 これらの業務の一部については委託により実施しているところであり、ご提案の放置自転車の問い合わせ窓口や撤去された自転車の譲渡、売却業務についてさらに民間開放しても大きな効果が見込めないと判断し、提案の採用まで至りませんでした。	

熊本市公共サービス民間提案制度 簡易提案に対する熊本市の検討結果について

区分	提案番号	提案事業	提案業者	提案概要	熊本市公共サービス民間提案監理委員会の答申	監理委員会の答申を踏まえた市の考え (民間開放の可否)
公設施設管理運営業務	16	市立図書館 資料貸出返却等運営業務	匿名希望	・専門的な質問、照会について、レファレンススタッフが受け付け、迅速、的確に提供する体制を確立し、レファレンスサービスの強化を図る。 ・図書館へ講師を派遣するなどサポート体制を構築する。	【民間開放は可能(22を除く)】 くまもと森都心プラザ内の図書館において、指定管理者制度の導入実績があり、サービスの向上が図られていることから、民間でも運営が可能であると考えられる。 しかし、22図書業務評価事業については、図書館の評価が含まれていることから、行政が責任を持って行うべきであると考えられる。 (附帯意見) 図書館の管理運営については、指定管理者制度が望ましいことから、今後、その導入を念頭に検討を進めること。 また、導入にあたっては、選書等の図書行政については市が直接行い、図書館の管理運営は民間に委ねるなど、官民の役割の整理が必要である。	【採用(22を除く)】 部分的な業務の民間開放ではなく、指定管理者制度の導入について検討を進めていきます。導入にあたっては、「公の施設の指定管理者制度に関する指針」に基づく手続きに沿って進めていきます。 22図書業務の評価については、自己評価も含め市が責任を持って行う必要があることから、提案の採用まで至りませんでした。
	17	植木図書館 資料貸出返却等運営業務	匿名希望			
	18	市立図書館 イベント開催事業	匿名希望	図書館イベント行事を充実させ、企画行事を定期的で開催する。 1.地域のプロスポーツとの交流の場をつくり、図書館の利用促進に活用する。 2.図書館と地元書店が連動したブックフェアを同時開催する。 3.図書館交流事業として、県外の図書館と連携し、互いの観光情報を展示する。 4.図書館を広報宣伝の場として、館内で様々な商品の展示を実施する。		
	19	植木図書館 イベント開催事業	匿名希望			
	20	市立図書館 子ども読書活動推進事業	匿名希望	子供向け行事を拡充し、企画行事を定期的で開催する。 1.司書の仕事を伝え、本のすばらしさを広める人材を育成する「子ども司書」養成講座を開催する。 2.小中学生を対象に、科学と科学の本への興味を引き出すため、大学との協力による科学遊びを開催する。 3.ゲーム感覚を取り入れた書評合戦等を開催する。		
	21	植木図書館 子ども読書活動推進事業	匿名希望			
	22	図書業務評価事業	匿名希望	・パフォーマンス測定、プログラム評価等図書館自身による自己評価、自己点検を実施するとともに、第三者評価を受け、サービスに反映させる。 ・WEBアンケートや利用者へのアンケートを実施し、図書館に「来ない人」のニーズ収集の仕組みを構築する。 ・マーケティングデータを活用し、あらたな利用者を獲得する。		
総務事務業務	23	臨時職員管理センター業務	株式会社パブリックビジネスジャパン九州総合サービス株式会社	現在各課で行っている、臨時職員の募集・面接・採用・教育・管理等を「(仮称)臨時職員管理センター」で一元化して業務管理を実施する。	【民間開放は不可】 臨時職員は一般職の地方公務員であり、公務員の任用については、行政が責任を持って行うべきである。	【不採用】 臨時職員等の任用については、市の専権事項であることから、市が責任を持って行う必要があると考えております。ご提案の臨時職員の一元的な管理は、効率化の観点で評価できる部分もありますが、現在の臨時職員の業務には、派遣職員では携わることができない部分もあることから、実施には課題があるものと判断し、提案の採用まで至りませんでした。
	24	臨時職員転籍型による包括的委託業務	匿名希望	市が雇用している臨時職員、嘱託職員等を事業者に移籍させ、包括的に業務を委託する。		
債権管理業務	25	退去者住宅使用料滞納対策事業	匿名希望	・市営住宅退去者の住宅使用料の滞納について、残高および振込先を文書や電話で案内する。 ・対象者の連絡先把握のため、住民票調査等を実施する。	【民間開放は不可】 債権管理については、債権管理の一元化に係る全市的な基本方針を早急に整理した上で、その後、体系的に民間開放を検討すべきである。	【継続検討】 現在、債権管理については一元化に向けた検討を行っているところであり、全市的な基本方針を決定した上で、民間開放について検討を行っていきます。
	26	市税(過年度)滞納対策事業	匿名希望	過年度の市税滞納債権について、残高および納付方法を文書や電話で案内する。		
	27	母子寡婦福祉資金貸付金未収金対策事業	匿名希望	・1年以上の長期延滞者について、督促文書を発送したり、電話で案内する。 ・対象者の連絡先把握のため、住民票調査や訪問調査、番号案内を利用した調査等を実施する。		
	28	奨学金貸付金未収金対策事業	匿名希望	金融機関等の勤務経験者を配置し、相談や現地訪問等を増やすなど収納率の向上を目指した業務を実施する。		

熊本市公共サービス民間提案制度 簡易提案に対する熊本市の検討結果について

区分	提案番号	提案事業	提案業者	提案概要	熊本市公共サービス民間提案監理委員会の答申	監理委員会の答申を踏まえた市の考え (民間開放の可否)
その他	29	子ども医療償還事務センター業務	匿名希望	子ども医療の「償還申請」に関わる業務について事務処理の一元化を実施する。 ・窓口での申請の他、新たに郵便での申請もできる体制を構築する。 ・窓口で申請されたものも、償還事務センターへ送付し処理業務を行う。	【民間開放は可能(既に委託済み)】 現在、現物給付(窓口払いなし)と償還払い(窓口払い、後日助成)は、二重請求防止の観点から併せて民間委託されており、償還払いを分けて委託しても大きな効果が見込めない。	【採用】 既に現物給付と償還払いを併せて民間委託を実施しており、今回は詳細提案の募集は行わないこととします。
	30	「一口城主」募集業務	匿名希望	・一口城主の申し込み件数を増やすため、広報を強化するとともに、城主協賛店の拡充に向け、営業活動を実施する。 ・復元状況をブログで毎日更新し、日々の状況を配信するとともに、熊本城主手形の特典内容を拡充し、申し込み件数を増やす。	【民間開放は不可】 一口城主募集業務に従事している職員は、当該業務のほか様々な業務を行っているため、職員減や経費削減にはつながらない。 また、城主申込アンケートの結果によれば、一口城主の特典(特典施設の無料入園、城主手形協賛店による飲食物の割引等)を目的に申し込む人はわずかであり、申し込み件数を増やす手法として、大きな効果は見込めない。	【不採用】 今回の提案は、一口城主募集業務全般ではなく、広報活動の強化や城主協賛店の拡充など、募集件数を増やすための企画等ですが、一口城主を申し込まれた方へのアンケート調査では、申し込みの理由として記念や熊本城の魅力をあげられた方が多く、特典の拡充等は、申し込み者の増加にはつながらないものと判断し、提案の採用まで至りませんでした。
	31	軌道事業	熊本電気鉄道株式会社	市が直営で実施している軌道事業について、軌道や車両の保有、維持管理は行政が実施し、運行を上下分離方式により民間に委ねる。	【民間開放は不可】 軌道事業は、市民の生活に関わりの深い基幹交通として、高い公共性を有しており、安全性、継続性は最も重要である。事業を実施できる民間事業者が限られており、代替が容易でない軌道事業の民間開放に関しては、全市的な政策課題として、慎重に検討が行われるべきものと考えられる。	【継続検討】 軌道事業は、本市の公共交通ランドデザインにおいても、基幹交通として重要な位置づけとなっており、その高い公共性から、安全性、継続性が不可欠です。このようなことから、その運行体制の方向性については、継続して検討を行っていきます。