

第3回川口市行政評価外部評価委員会（第一部会）			
日時	令和3年8月24日（火）13:30～16:00	場所	第一本庁舎6階 601大会議室
評価委員	石川部会長、高田委員、高德委員、吉村委員、稲垣委員	傍聴者数	2名
事務局	企画経営課：竹田課長補佐、田中主査、菅原主任、神山主任		

評価事業	証明発行業務費
担当課	市民生活部 市民課
説明者	田村課長、渡辺課長補佐、小澤係長、藤井主任

前回の振り返り

- ◆ 前回のヒアリング・ディスカッションの要点について、事務局から説明
- 1 今回、業務の委託化を検討する一方で、委託とは別に、正規職員や会計年度任用職員を加配するなどのマンパワーを活用し、担当課が直接業務を担うという手法も考えられる。委託した場合と、担当課が直接、業務を担った場合との費用面や仕事を行ううえでの効率等における、それぞれのメリット、デメリットはどのようなものがあるかについて、検証する必要があるのではないか。
 - 2 今後、庁舎の2期棟も新たに建設されるなど、当業務を実施していくうえで、新たな局面を迎えることとなるが、将来における当事業のプランニングとして具体的にどのようなことを想定した中で、委託化の議論を進めていこうとしているのか。
 - 3 当事業を完全に委託するとなった場合、現状も含め、住基や戸籍などの情報の管理体制は、どのような仕組みとなっているのか、委託するうえで請負業者による情報漏洩等の懸念はないのか、また、確認の意味においても、他市における実績も含め、現在の請負業者の状況を把握する必要があるのではないか。

説明・ヒアリング

- ◆ 前回の追加項目に対して、『質問・指摘及び回答一覧表』を基に市民課長から回答・説明
- ◆ 説明を受けて、委員から事業に関する質疑応答
- 質疑応答
- ・ 委員
 - 情報セキュリティ管理については素晴らしいと思う。今年の6月にデジタル関連法案が可決されたが、今後市としてどのような対応を図っていくのか伺いたい。
 - ◇ 次回委員会で、事務局から回答する。
 - ・ 部会長
 - 全面委託した場合、正規職員数は現在のままで、会計年度任用職員は減るということによいか。
 - ◇ 令和4年度の正規職員の数も確定したものではないが、概ねそのとおりである。
 - ・ 委員
 - 資料の委託費は現在の委託会社からの見積りか。金額が高額なので複数の業者からの見積りをとるのがよいと思う。金額が安ければよいというわけではないので、業務の質を含めて検討いただきたい。
 - ◇ 金額だけでなく内容を精査しながら決めていきたい。
 - ・ 部会長
 - 委託の範囲を広げることで、令和4年度以降、具体的にどのように変わるのか。

◇ 窓口サービスの向上と時間外の圧縮、職員の負担軽減につながる。

・ 委員

➤ 窓口業務の効率化は、将来的に対面だけでなくリモートでの申請も可能になる。その点においても、委託する際には個人情報保護の観点から再三の注意を払ってほしい。

◇ 了承。

・ 部会長

➤ 既にワンストップ窓口を導入している市もある。本市ももう少し工夫をすればできたのではないかな。

◇ これまでは、残念ながら業務をこなすことで精一杯だった。委託化により、今後を考える余裕が生まれることで、令和7年度の新庁舎竣工に向けて大きく変わっていけると思う。

・ 委員

➤ 委託職員は、どこで執務するのか。

また、資料に記載された委託のメリットである業務の完遂とは、その日の仕事が終わらなければ終わるまで従事するのか。

◇ 委託業務の性質上、直接の指揮命令ができないため、市民課の執務室内で委託職員と正規職員を区画を分けて作業してもらおう。もしくは庁舎内に別に作業場があるので、そちらを検討している。

また、業務量については、職員がその日に依頼する適量を配分する。

評価・評価の共有

◆ 質疑応答を経て、各委員は評価を実施

◆ 評価結果について委員同士で共有（各委員発表）

・ A委員

➤ 「①趣旨・目的及び達成手段」については、「3 概ね適正」とした。委託によって定型的な仕事は任せて、政策的な役割を職員が担っていくべきである。問題は委託費が嵩む点である。

「②事業の効果」については、「2 改善の必要あり」とした。委託費が嵩む可能性があることと、委託職員の役割が費用に見合うものなのかどうか、職員の人件費より割高になってしまっただけでは本末転倒である。

「③事業の効率化」については、「2 改善の必要あり」とした。再任用職員や会計年度任用職員の組み合わせで、費用を抑える手段の検討も必要である。

「④課題解決への取り組み」については、「2 改善の必要あり」とした。委託費が嵩むので、費用を抑える別の手段の検討も必要である。

「⑤今後の事業の方向性」については、「2 改善の必要あり」とした。方向性はよいが、費用を抑える別の手段の検討も必要である。

「⑥事業全体を通した総合的な評価」については、方向性はよいとしても、再任用職員や会計年度任用職員の組み合わせで、費用を抑える手段の検討も必要である。

・ B委員

➤ 「①趣旨・目的及び達成手段」については、「3 概ね適正」とした。方向性としては必要なことである。

「②事業の効果」については、「2 改善の必要あり」とした。委託費を含めた人件費が増額することと、情報流出に対する不安がある。

「③事業の効率化」については、「3 概ね適正」とした。情報流出などの懸念材料が解決できれば良い方向に行くと思う。

「④課題解決への取り組み」については、「2 改善の必要あり」とした。委託費を含めた人件費が増額することと、情報流出に対する不安がある。

「⑤今後の事業の方向性」については、「3 概ね適正」とした。職員が余裕をもって創造的な仕事ができるようになるのであれば、委託も必要と考える。

・ C委員

➤ 「①趣旨・目的及び達成手段」については、「3 概ね適正」とした。

「②事業の効果」についても、「3 概ね適正」とした。

「③事業の効率化」については、「3 概ね適正」とした。ただし、委託による成果を、効率性の観点で数値化してほしい。

「④課題解決への取り組み」については、「2 改善の必要あり」とした。条例により個人情報保護を強化してほしい。

「⑤今後の事業の方向性」については、「2 改善の必要あり」とした。公共は市民の財産なので、正規雇用を増やすべきである。

「⑥事業全体を通した総合的な評価」については、公共は市民の財産なので、なるべく守っていただきたい。

・ D委員

➤ 「①趣旨・目的及び達成手段」については、「3 概ね適正」とした。

「②事業の効果」については、「3 概ね適正」とした。コロナ禍で今後も郵送請求は増えていくことが見込まれるので、委託にするべきである。

「③事業の効率化」についても、「3 概ね適正」とした。正規職員の増員は担当課が要求しても難しい点があるので、委託にするべきである。

「④課題解決への取り組み」については、「3 概ね適正」とした。

「⑤今後の事業の方向性」についても、「3 概ね適正」とした。

・ E委員

➤ 「①趣旨・目的及び達成手段」については、「3 概ね適正」とした。効率化を考えると委託は必要である。

「②事業の効果」については、「3 概ね適正」とした。令和4年度に業務の大部分を委託化することにより有効性が望める一方で、セキュリティ管理には尽力してほしい。

「③事業の効率化」については、「3 概ね適正」とした。正規職員の負担が減るので、環境改善に繋がる。

「④課題解決への取り組み」については、「2 改善の必要あり」とした。委託するにあたっては、費用対効果の検証をしてほしい。

「⑤今後の事業の方向性」については、「3 概ね適正」とした。全国的には人口減少が叫ばれているが、川口市では今後10年間人口は増加すると見込まれるので、現段階では事業の効率化は必要である。

講評

◆ 部会としての評価結果について、事業担当課へ講評

- ・ 部会長

- 「①趣旨・目的及び達成手段」については、「3 概ね適正」であるということで全員の意見が一致した。定型的な仕事は委託に任せて、職員は政策的な業務に専念すべきである。
- 「②事業の効果」については、「2 改善の必要あり」である。委託費が高む可能性・情報流出に対する不安がある。再任用職員や会計年度任用職員の組み合わせで、費用を抑える手段の検討も必要である。
- 「③事業の効率化」については、「3 概ね適正」である。委託による成果を、効率性の観点で数値化してほしい。
- 「④課題解決への取り組み」については、「2 改善の必要あり」である。委託するにあたっては、費用対効果の検証をしてほしい。
- 「⑤今後の事業の方向性」については、「3 概ね適正」である。定型的な仕事は委託に任せて、職員は政策的な業務に専念すべきである。

評価事業	老人デイサービスセンター指定管理者管理運営費
担当課	福祉部 長寿支援課
説明者	堀江課長、山田係長
前回の振り返り	
<p>◆ 前回のヒアリング・ディスカッションの要点について、事務局から説明</p> <p>1 高齢者向けデイサービス施設を指定管理者として管理運営するうえで、市からの指定管理料が歳入予算として、収支に組み込まれているのは、違和感がある。民間の類似施設を運営する法人では、介護保険事業収入のみで、いかにサービスを安く提供できるかを考え、施設の管理運営を賄っている。そのようなことを踏まえると、歳入としての指定管理料がどのような事業に経費が充てられているのか、その内訳を把握する必要があるのではないか。</p> <p>2 現在、本市では、5 か所の高齢者向けデイサービス施設を指定管理施設として管理運営しているが、従来の形でこのまま管理を継続していくのか等、現時点での将来のビジョンをどう考えているのか。</p> <p>現状、公の施設の役割として、民間施設で受け入れ困難な方の受け皿となっている点が大いこのことであるが、そうであれば、将来的に、民間施設では対応困難な利用者の受け皿に特化することで、民間と役割の違いを明確にし、双方が役割分担することで全体のコストを低減していくことに繋げられるのではないか。また、対応困難な利用者を公の施設に集約することが、指定管理者の職員の賃金を民間施設の職員の賃金よりも高く設定できる根拠にもなるのではないか。すなわち、公の施設は、市からの財政的な援助を当然とするのではなく、賃金や待遇に見合った役割があることもしっかり理解したうえで、自ら努力していかなければならないのではないか。</p> <p>3 公の施設が、民間では対応困難な利用者の受け皿となっているとした時に、法令で定められている配置基準よりも手厚い人員配置をしていることも予想されることから、現状の人員配置はどのような状況となっているか。</p>	
説明・ヒアリング	
<p>◆ 前回の追加項目に対して、『質問・指摘及び回答一覧表』を基に長寿支援課長から回答・説明</p> <p>◆ 説明を受けて、委員から事業に関する質疑応答</p> <p>質疑応答</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 委員 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 収入支出の区分間繰入金収入と区分間繰入金支出は通常同額となるが、合わないのはなぜか。 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 本来であれば老人デイサービスセンターの指定管理者管理運営費の中でやりくりすべきであるが、他の複数の指定管理施設の会計の間でやりくりしており、社会福祉事業団からは、職員の異動に伴う人件費の不足により、他の会計より繰り入れていると聞いている。 ・ 部会長 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 「れんげそう」を処遇困難な方に特化した施設とすることができなければ、事業団の存在意義が問われるが、どのように考えるか。 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 今後はより一層の周知により、他施設において受け入れ困難な利用者を積極的に受け入れていきたい。 ・ 部会長 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 市としては、介護事業者全体をどう高めていくかという姿勢が必要である。この点は、どう捉 	

えているか。

◇ 事業団の職員の質の向上と、講演や相談などを通しての地域への還元を考えている。

・ 委員

➤ 当初、指定管理者として事業団を指定した経緯はどのようなものか。

◇ 事業団は介護保険制度の始まる以前から、市内に介護施設が少ない中で施設を管理運営していたことから指定したものである。

・ 委員

➤ 事業団が民間事業所の利用者を取ってしまっていることはないか。

◇ ケアマネージャーが立てるケアプランの中で、受け入れ困難な利用者の積極的な受け入れと、事業団の職員の技術の高さにより棲み分けている。

・ 委員

➤ 支出における人件費の割合が大きい印象があるが、どのように考えるか。

◇ 事業団の離職率は 2.5%である一方で、国の調査による民間事業所の離職率は 18.2%である。これにともなって事業団の人件費については、ベースアップの部分が見込まれる。また、事業団は正規職員の割合が多いのが特徴である。国の調査による民間事業所の正規職員の割合は 48.7%であり、残りの半数以上は非正規職員で運営されている。これらのことから、民間事業所と比べて人件費の割合が大きくなると考えられる。

・ 委員

➤ 事業団の一般的な職員の平均給料の水準はどのようになっているか。

◇ 市の職員に準じている。

・ 部会長

➤ 公で経営していると高い給料にならざるを得ない。よって離職率が低い。給料体系が市の職員に準じているのは厚遇であり、全国的に見ても例のないものである。建物は市の所有であり、市は指定管理料を支払って事業団に事業を委託しているが、常識的に考えれば事業団が市に賃料を支払うべきである。民間福祉法人が経営を介護報酬だけで賄っている一方で、福祉全体を支えている市として、事業団にだけ手厚いのは疑義がある。

・ 委員

➤ 業務委託料の施設維持管理費はどのような内容か。

◇ 警備やボイラー、空調の管理などが含まれると思われる。建物の中で指定管理をしている施設の部分の管理をしている。

評価・評価の共有

◆ 質疑応答を経て、各委員は評価を実施

◆ 評価結果について委員同士で共有（各委員発表）

・ A委員

➤ 「①趣旨・目的及び達成手段」については、「2 改善の必要あり」とした。「れんげそう」を処遇困難な方に特化した施設とすることができなければ、民間の福祉法人が介護報酬だけで経営していることから考えても、事業団の存在意義が問われる。

「②事業の効果」については、「2 改善の必要あり」とした。指定管理料が高額である。類似団体では指定管理料を投入せずに運営している。

「③事業の効率化」については、「1 抜本の見直し」とした。民間の役割が向上してきている

のであれば、現行の市の関与は必要ない。

「④課題解決への取り組み」については、「2 改善の必要あり」とした。民間の役割が向上してきているのであれば、現行の市の関与は必要ない。

「⑤今後の事業の方向性」については、「1 抜本の見直し」とした。民間の役割が向上してきているのであれば、現行の市の関与は必要ない。今後は事業団への指定管理を止めて、施設の適正配置・統廃合を進めるべきである。役割を終了した施設についても再考して、上手な移行を図っていただきたい。

・ B委員

➤ 「①趣旨・目的及び達成手段」については、「2 改善の必要あり」とした。必要性はあるが、公平性に疑義がある。事業団の他の施設と人件費が同等なのかを確認したかった。地代家賃が発生しないことに加えて、指定管理料が支払われていることに対して、他の事業者から苦情はないのかと思う。

「②事業の効果」については、「2 改善の必要あり」とした。収入支出の区分間繰入金収入と区分間繰入金支出が合わなかった点で、老人デイサービスセンターの収入を他の会計に回して、施設長の人件費に充てているなどの可能性がある。

「③事業の効率化」については、「2 改善の必要あり」とした。施設が老朽化しているので、真に必要な施設を見極める必要がある。

「④課題解決への取り組み」については、「1 抜本の見直し」とした。

「⑤今後の事業の方向性」については、「1 抜本の見直し」とした。真に必要な施設であればよいが、指定管理制度ありきで運営しているのであれば見直す必要がある。

・ C委員

➤ 「①趣旨・目的及び達成手段」については、「3 概ね適正」とした。

「②事業の効果」については、「4 適正」とした。

「③事業の効率化」については、「3 概ね適正」とした。

「④課題解決への取り組み」については、「2 改善の必要あり」とした。「れんげそう」を処遇困難な方に特化した施設とするべきである。そうであれば、割高な人件費に対して納得できる。

「⑤今後の事業の方向性」については、「4 適正」とした。

「⑥事業全体を通した総合的な評価」については、老人介護施設は公共で賄うべきである。

・ D委員

➤ 「①趣旨・目的及び達成手段」については、「3 概ね適正」とした。処遇困難な方を受け入れる施設は必要である。

「②事業の効果」については、「3 概ね適正」とした。

「③事業の効率化」については、「2 改善の必要あり」とした。

「④課題解決への取り組み」についても、「2 改善の必要あり」とした。利用者が減少し施設が老朽化しているので、施設の数や規模の統合・縮小の方向性を検討する必要がある。

「⑤今後の事業の方向性」についても、「2 改善の必要あり」とした。

・ E委員

➤ 「①趣旨・目的及び達成手段」については、「2 改善の必要あり」とした。「れんげそう」を処遇困難な方に特化した施設とすることができなければ、事業団の存在意義が問われる。

「②事業の効果」については、「2 改善の必要あり」とした。指定管理料が高額である。

「③事業の効率化」については、「2 改善の必要あり」とした。民間との差別化を図らなければ、効率性を上げられない。

「④課題解決への取り組み」については、「1 抜本的見直し」とした。人件費や施設維持管理費が高額である。

「⑤今後の事業の方向性」については、「1 抜本的見直し」とした。指定管理者自身を見直すべきである。

講評

◆ 部会としての評価結果について、事業担当課へ講評

・ 部会長

- 「①趣旨・目的及び達成手段」については、「2 改善の必要あり」である。地代家賃が発生しないことに加えて、多額の指定管理料が支払われていることに対して、他の事業者との公平性に疑義がある。
- 「②事業の効果」については、「2 改善の必要あり」である。事業団全体の会計の中で適正化を図る必要がある。
- 「③事業の効率化」については、「2 改善の必要あり」である。ただし、「1 抜本的見直し」が必要だと指摘した委員もいる。民間事業者との差別化が必要である。利用者が減少し施設が老朽化しているので、施設の数や規模の統合・縮小の方向性を検討する必要がある。
- 「④課題解決への取り組み」については、「2 改善の必要あり」である。ただし、「1 抜本的見直し」が必要だと指摘した委員もいる。指定管理制度ありきの運営では問題がある。類似団体では指定管理料を投入せずに運営しているところもある。
- 「⑤今後の事業の方向性」については、「1 抜本的見直し」である。