

---

大阪版市場化テスト 官民比較等の検討結果について

---

① 税務業務	1
② 府営水道管理運営業務	3
③ 監査業務	5
④ 府立図書館管理運営業務	7
⑤ 宅建業免許申請受付等業務	9
⑥ 医薬品承認申請受付等業務	11
⑦ 居宅サービス事業者及び障がい福祉サービス 事業者等指定申請受付等業務	13



# 大阪版市場化テスト監理委員会における 官民比較等の検討結果について

( 対象業務の名称 : 税務業務 )

## 1. 基礎評価(個人情報保護、事業の目的を達成する観点から重視すべき事項他)

- 本業務については、申告・申請等の形式的チェック等の窓口受付業務や課税資料のデータ化、印字、封入封緘、各種通知書の発送業務など、多岐にわたる税務業務について、第13回委員会で整理し、担当部局が業務の改革案として示した集約化と現地性の考え方に基づいて、包括的かつ具体的な提案となっているかという観点に着目した。
- 本業務の性質に鑑み、特に個人情報の保護や情報漏洩防止策に関して、提案者の認識や具体的な手法等の確認を行った。また、情報開示シートで示した確実な業務遂行やホスピタリティの向上策、円滑な連携等「官民比較の審査で重視する事項」を踏まえた提案となっているか、確認を行った。
- これらについて、多くがこれらの趣旨に沿った提案であり評価できるものであったが、一部の業務に限定したものや、具体性に乏しい提案については厳しく評価した。

## 2. サービスの向上(府で実施するよりも優れている点や実施方法の具体性他)

- サービスの質の向上に関して、以下のように多様な視点から具体性・実現可能性の高い提案があり高く評価した。
  - ・精緻な業務分析を行った上で、業務の繁閑による業務量に応じた人員配置
  - ・業務フローを見直した上で評価指標を設定し、確実な業務の進行管理とレベルアップが期待できる方策
  - ・ホスピタリティの向上方策
  - ・フロントオフィス(市場化テスト対象範囲)とバックオフィス(府職員)の円滑な連携方策
  - ・税目毎に細分化している窓口の統合
- 併せて、提案内容についての実施手法の具体性や実現性に関して、以下のように確認した。
  - ・円滑な業務実施の観点から、業務引継ぎスケジュールの設定と確実な引継ぎの実施。
  - ・継続的なサービスの向上に繋がるモニタリングの実施とその結果のフィードバック。
- 一方で、再委託については、本業務の情報管理の観点から、慎重に対応すべきと考える。

### 3. コストの削減(事業経費等の合計や人件費等でどの程度コストを削減することができるのか他)

○コストについては、大阪府の財政状況や行財政改革を実施している現状を踏まえ、事業経費等の合計について、10%以上の削減が見込まれるものは特に評価した。

○併せて経費見積りの妥当性では、単に人件費を削減するだけでなく、人材調達の採用プロセス等や研修によるスキルアップ等について、詳しく提案されているものもあり、民間事業者ならではの提案として評価した。

### 4. 提案の実現可能性(組織運営体制や類似業務の実績他)

○本業務では、業務規模が大きいため、集約化する業務と窓口業務等現地性の高い業務を包括的に行う上でのスムーズな運営体制の構築や、多数のスタッフの業務レベルを均質に保つための方策など、提案のあったサービス向上の手法を担保できる内容となっているかについて確認した。

- ・明確な役割分担、業務内容の設定
- ・スタッフを統括し、府職員とのミーティングや連絡調整等を一元的に行うスーパーバイザー等管理監督者の設置
- ・管理監督者やスタッフ等の勤務形態の確認
- ・スタッフ等が継続的に業務スキルを向上させるための研修制度
- ・スタッフ評価制度の導入。

○併せて、他の自治体や民間企業での類似業務の実績について確認した。

## 大阪版市場化テスト監理委員会における 官民比較等の検討結果について

( 対象業務の名称 : 府営水道管理運営業務 )

1. 基礎評価(個人情報保護、事業の目的を達成する観点から重視すべき事項他)
<p>○本業務では、府水道サービス公社が担っていた維持管理系業務を中心に、基幹ポンプ場巡視点検業務、設計・監督補助業務、浄水場見学案内、災害備蓄水販売等多様な業務について、業務水準が維持できるか、包括的かつ具体的な提案となっているか、という観点に着目した。</p> <p>○提案の中には、これらの意図を踏まえて包括的な提案が複数寄せられたが、中には一部に限定した提案もあり、厳しく評価した。</p>
2. サービスの向上(府で実施するよりも優れている点や実施方法の具体性他)
<p>○種別の違う業務を取りまとめ包括的な提案を求めたことと、対象範囲の中に既に外部委託している業務を多く含んでいる点、さらには本業務が外から見えにくいといった点等、本業務の特殊性を踏まえた提案となっているか確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個別の業務フローを分析した上で、評価指標を設定し、分析・評価に基づいた実施手法の提案</li> <li>・業務の平準化と効率化に関する提案</li> <li>・作業工程の見直し等による効率化の提案</li> <li>・技術者の配置に関する提案</li> <li>・浄水場見学案内や備蓄水販売等に関する新たな提案</li> </ul> <p>○一方で、業務毎に強みを有する企業等への再委託に関する提案が散見されたが、提案内容の業務レベルを担保することができるのか、慎重に確認すべきと考える。</p>
3. コストの削減(事業経費等の合計や人件費等でどの程度コストを削減することができるのか他)
<p>○既に個別に外部委託している業務を多数含んでいる関係から、コスト削減について、ある程度の限界が想定される中で、大阪府の財政状況や行財政改革を実施している現状を踏まえ、事業経費等の合計について、10%以上の削減が見込まれる提案が確認でき、特に評価した。</p> <p>○併せて経費見積りの妥当性では、単に人件費を削減するだけでなく、本業務に関連した経験を有する人材を確保する取組等を評価した。</p>
4. 提案の実現可能性(組織運営体制や類似業務の実績他)
<p>○実施体制では、全体を統括する責任者の下、業務毎に責任者と従事者を配置する等堅実な内容を確認した。また、従事者の勤務形態について業務内容と業務量を勘案して、常勤職員と非常勤職員をバランスよく配置する等の工夫も見られた。</p> <p>○併せて、雇用形態と業務役割分担や、他の自治体や民間企業での類似業務の実績について確認した。</p>



# 大阪版市場化テスト監理委員会における 官民比較等の検討結果について

( 対象業務の名称 : 監査業務 )

## 1. 基礎評価(個人情報の保護、事業の目的を達成する観点から重視すべき事項他)

- 本業務については、当初の担当部局(案)では、行政でないと出来ない業務のみを対象外範囲としており、広く対象範囲を設定していたが、第12回委員会の審議において、事務局が責任をもって実施すべきものは対象外範囲とすべきと整理し、再整理の後、第13回委員会において対象範囲を決定した。
- 対象範囲としては、監査、検査等の実施(定期監査、行政監査、随時監査、財政的援助団体の監査など)に加え、監査計画の策定業務は対象外範囲とするものの、民間ノウハウを生かすため、基本方針、監査計画、監査手続きにかかる提案は許容するものとした。
- 第13回委員会で整理した考え方に基づいて、府の監査のあり方について、包括的かつ具体的な提案となっているかという観点に着目した。また、個人情報の保護や情報漏洩防止策に関して、提案者の認識や具体的な手法等の確認を行った。その他、情報開示シートで示した「官民比較の審査で重視する事項」を踏まえた提案となっているか、確認を行った。
- これらについて、提案内容から確認できないものについては、厳しく評価した。

## 2. サービスの向上(府で実施するよりも優れている点や実施方法の具体性他)

- サービスの質の向上に関して、以下のように多様な視点から具体性・実現可能性の高い提案があり高く評価した。
  - ・公認会計士等の会計の専門家が監査を行うことで、外形的公平性(独立性)を確保するとともに、監査能力及び質を向上させる提案。
  - ・3E監査(経済性、効率性、有効性)を行うことにより、効果的・効率的な行財政運営に資する提案。
  - ・リスクアプローチを適用し監査計画等を策定することで、監査資源を適切に配分し、リスクの高い分野の監査を重点的に行う提案。
  - ・監査手続書等を作成することで、監査の品質を一定に保ちながら、円滑な引継ぎ等を可能とする提案。

### 3. コストの削減(事業経費等の合計や人件費等でどの程度コストを削減することができるのか他)

○コストについては、大阪府の財政状況や行財政改革を実施している現状を踏まえ、事業経費等の合計について、10%以上の削減が見込まれるものは特に評価した。

○併せて経費見積りの妥当性を確認したが、現時点想定できる範囲での積算となっており、今後変動する要素がある。

### 4. 提案の実現可能性(組織運営体制や類似業務の実績他)

○組織運営体制については、以下のような視点で評価した。

- ・サービスの質の向上とコストとの関係において、提案された内容の実施可能性。
- ・本業務を円滑に進めるための組織体制の整備。

## 大阪版市場化テスト監理委員会における 官民比較等の検討結果について

( 対象業務の名称 : 府立図書館管理運営業務 )

### 1. 基礎評価(個人情報の保護、事業の目的を達成する観点から重視すべき事項他)

- 当初の担当部局(案)では、レファレンスや選書等において対象外範囲を広く設定していたが、第12回委員会の審議において、対象業務と対象外業務の切り分けを再度実施すべきとし、再整理後、第13回委員会において対象範囲を決定した。
- この中で、対象外範囲である司書の技能・知識・経験を必要とするレファレンス(文献調査、事実調査等)について提案があった場合は受けるべきとの整理を行なった。
- また、提案の中には、対象外範囲のレファレンス等に踏み込んだ提案や、当初は対象範囲のレファレンスを堅持しつつも、今後の人材育成により、より広範囲な業務範囲についてチャレンジしたいという前向きな提案も確認した。
- 本業務については、サービス水準の維持、個人情報の保護、包括的かつ具体的な提案となっているかという観点に着目し、府民ニーズへの迅速かつ確かな対応や確実な図書館業務の運営など情報開示シートで示した「官民比較の審査で重視する事項」を踏まえた提案となっているか確認を行った。
- これらについて、提案内容から確認できないものについては、厳しく評価した。

### 2. サービスの向上(府で実施するよりも優れている点や実施方法の具体性他)

- サービスの質の向上に関して、以下のように多様な観点から具体的・実現可能性の高い提案があり評価した。
  - ・コンシェルジュの設置などサービス及びホスピタリティー向上の提案
  - ・レイアウト変更等による利用者サービス向上の提案
  - ・独自システムによる資料の収集・整理等の効率化の提案
  - ・多様なキャンペーンなど具体的で斬新なアイデアの提案
- 対象外範囲である司書の技能・知識・経験を必要とするレファレンス(文献調査、事実調査、所在調査の一部)を含む対象外範囲の提案については、サービスの維持・向上や実現に向けての経費、円滑な移行などが具体的に提案されているか確認し、具体性が認められない場合は厳しく評価した。

### 3. コストの削減(事業経費等の合計や人件費等でどの程度コストを削減することができるのか他)

○コストについては、大阪府の財政状況や行財政改革を実施している現状を踏まえ、事業経費等の合計について、10%以上の削減が見込まれるものは、特に評価した。

○併せて経費見積りの妥当性では、人件費の削減だけでなく、人材調達や採用前後の研修などについて詳しく提案されているものもあり、実現可能性の高い経費見積りとして評価した。

### 4. 提案の実現可能性(組織運営体制や類似業務の実績他)

○組織運営体制については、以下のように具体的・実現可能性の高い提案があり、評価した。

- ・館ごとの責任者配置、部門ごとの責任者配置など充実した体制で官をパートナーとして捉えた提案
- ・スーパーバイザーを設置するとともに継続的品質改善活動やリスク対応に配慮した提案
- ・館職員との調整役を担う総責任者を配置し、官との連携にも留意した業務執行体制の提案

○併せて、司書の提案者側ストック及び他の公立図書館や大学での類似業務の実績について確認した。

## 大阪版市場化テスト監理委員会における 官民比較等の検討結果について

( 対象業務の名称 : 宅建業免許申請受付等業務 )

### 1. 基礎評価(個人情報の保護、事業の目的を達成する観点から重視すべき事項他)

- 本業務では、公権力の行使等を除いて市場化テストの対象範囲として整理した、形式的チェック等の窓口業務、通知はがき発送、電話対応等について、包括的かつ具体的な提案となっているかという観点に着目した。
- また、個人情報の保護等業務を行う上で基本となるものについて、提案者の認識や具体的な手法等に加えて、情報開示シートで示した窓口での待ち時間解消策や受付時間の延長等「官民比較の審査で重視する事項」を踏まえた提案となっているか、確認を行った。
- これらについて、提案内容から確認できないものや、一部の業務に限定した提案については厳しく評価した。

### 2. サービスの向上(府で実施するよりも優れている点や実施方法の具体性他)

- サービスの質の向上に関して、以下のように多様な視点から具体性・実現可能性の高い提案があり、高く評価した。
  - ・業務フローの再構築による効率化、処理時間短縮に関するもの
  - ・業務の精度向上に関するもの
  - ・確実な電話対応を行うため、専用回線と職員の配置
  - ・受付時間の延長や昼休み時間の窓口開設、ホスピタリティ向上策、業務の繁閑に応じた人員配置等については、多くの提案で確認することができた。
- 併せて、申請者の意見、要望、クレームを整理し、業務改善につなげる提案など実施手法の具体性や実現性に関して確認した。
- また、これらの内容確認にあたり、本業務を詳しく分析した上での提案であるのか、一般的な記述にとどまるのか、という観点でも確認した。

### 3. コストの削減(事業経費等の合計や人件費等でどの程度コストを削減することができるのか他)

○コストについては、大阪府の財政状況や行財政改革を実施している現状を踏まえ、事業経費等の合計について、10%以上の削減が見込まれるものは特に評価した。

○併せて経費見積りの妥当性では、単に人件費を削減するだけでなく、人材調達の採用プロセス等や研修によるスキルアップ等について、詳しく提案されているものもあり、民間事業者ならではの提案として評価した。

### 4. 提案の実現可能性(組織運営体制や類似業務の実績他)

○本業務では、形式的チェック等のフロントオフィス(市場化対象範囲)と審査等のバックオフィス(府職員)の円滑な連携が大きなポイントとなる。一方で、偽装請負の観点からの確認も必須である。これらについて、以下のように確認した。

- ・明確な役割分担、業務内容の設定。
- ・スーパーバイザー等管理監督者の設置。
- ・スタッフ等が継続的に業務スキルを向上させるための研修制度。
- ・受付時間の延長などに応じた人員配置等

○併せて、他の自治体や民間企業での類似業務の実績について確認した。

## 大阪版市場化テスト監理委員会における 官民比較等の検討結果について

( 対象業務の名称 : 医薬品承認申請受付等業務 )

<b>1. 基礎評価(個人情報の保護、事業の目的を達成する観点から重視すべき事項他)</b>
<p>○本業務では、公権力の行使等を除いて大阪版市場化テストの対象範囲として整理した、形式的チェック等の窓口業務、データ入力等について、包括的かつ具体的な提案となっているかという観点に着目した。</p> <p>○また、個人情報の保護等業務を行う上で基本となるものについて、提案者の認識や具体的な手法等の確認を行った。</p> <p>○これらについて、提案内容から確認できないものについては、厳しく評価した。</p>
<b>2. サービスの向上(府で実施するよりも優れている点や実施方法の具体性他)</b>
<p>○サービスの質の向上に関して、具体性・実現可能性について確認したところ、受付窓口の設置に関する提案、業務の可視化・標準化に関する提案、ホスピタリティー向上に関する提案など個々の手法については評価できる点もあったが、本業務に特化したものでなく一般的な記述にとどまる提案が多かった。</p>
<b>3. コストの削減(事業経費等の合計や人件費等でどの程度コストを削減することができるのか他)</b>
<p>○コストについては、事業経費等の縮減の観点から評価できるものもあった。</p>
<b>4. 提案の実現可能性(組織運営体制や類似業務の実績他)</b>
<p>○本業務は、現在、受付した府職員が1人で申請受付から審査まで対応しており、1件の申請に要する処理時間も概ね10分程度と短時間で処理しているのが特徴である。</p> <p>○この業務を分担して実施するには、形式的チェック等のフロントオフィス(市場化対象範囲)と審査等のバックオフィス(府職員)での申請書類のやり取りが、短時間の間に数回発生することから、明確な役割分担と円滑な連携が大きなポイントとなる。</p> <p>○以上のことから、瞬時に判断できる高いスキルをもった現場責任者の配置、スタッフの弾力的配置、明確な役割分担、円滑な連携方策を期待したが、業務量が非常に小さい業務であることから工夫の余地も少なく、評価できる点もあったが、一般的な記述にとどまる提案が多かった。</p>



## 大阪版市場化テスト監理委員会における 官民比較等の検討結果について

( 対象業務の名称 : 居宅サービス事業者及び障がい福祉サービス事業者等  
指定申請受付等業務 )

### 1. 基礎評価(個人情報の保護、事業の目的を達成する観点から重視すべき事項他)

- 本業務では、公権力の行使等を除いて市場化テストの対象範囲として整理した、予約受付業務、形式的チェック等の窓口業務、データ入力等について、包括的かつ具体的な提案となっているかという観点に着目した。
- また、個人情報の保護等業務を行う上で基本となるものについて、提案者の認識や具体的な手法等確認を行った。
- これらについて、提案内容から確認できないものや、一部の業務に限定した提案については厳しく評価した。

### 2. サービスの向上(府で実施するよりも優れている点や実施方法の具体性他)

- サービスの質の向上に関して、以下のように多様な視点から具体性・実現可能性の高い提案があり、高く評価した。
  - ・業務フローの再構築による効率化、処理時間短縮に関するもの
  - ・業務の精度向上に関するもの
  - ・ホスピタリティ向上策、業務の繁閑に応じた人員配置等については、多くの提案で確認することができた。
- 併せて、提案内容についての実施手法の具体性や実現性に関して、以下のように確認した。
  - ・円滑な業務実施の観点から、業務引継ぎスケジュールの設定と確実な引継ぎの実施。
  - ・継続的なサービスの向上に繋がるモニタリングの実施とその結果のフィードバック。
- また、これらの内容確認にあたり、本業務を詳しく分析した上での提案であるのか、一般的な記述にとどまるのか、という観点でも確認した。

### 3. コストの削減(事業経費等の合計や人件費等でどの程度コストを削減することができるのか他)

○コストについては、大阪府の財政状況や行財政改革を実施している現状を踏まえ、事業経費等の合計について、10%以上の削減が見込まれるものは特に評価した。

○併せて経費見積りの妥当性では、単に人件費を削減するだけでなく、人材調達の採用プロセス等や研修によるスキルアップ等について、詳しく提案されているものもあり、民間事業者ならではの提案として評価した。

### 4. 提案の実現可能性(組織運営体制や類似業務の実績他)

○本業務では、形式的チェック等のフロントオフィス(市場化対象範囲)と審査等のバックオフィス(府職員)の円滑な連携が大きなポイントとなる。一方で、偽装請負の観点からの確認も必須である。これらについて、以下のように確認した。

- ・明確な役割分担、業務内容の設定。
- ・スーパーバイザー等管理監督者の設置。
- ・スタッフ等が継続的に業務スキルを向上させるための研修制度。

○併せて、他の自治体や民間企業での類似業務の実績について確認した。