

問題

地方公共団体は、その事務を処理するに当たっては、住民の福祉増進に努めるとともに、最小の経費で最大の効果を上げるようにしなければなりません。特別区ではすでに、自治体事務のアウトソーシングとして、公共施設の指定管理などを行っていますが、施設の利用者が増大する一方で、様々な課題も見られます。

このような現況を踏まえ、自治体事務のアウトソーシングについて、特別区の職員としてどのように取り組むべきか、あなたの考えを論じなさい。

解答のポイント

アウトソーシング、つまり外部委託に関する出題である。企業との「協働」について、利点や課題などを踏まえて、目指すべき方向性を考えられると論述しやすくなるだろう。「特別区の職員としての取り組み」を問われているので、区の取り組みに関わる職員としての姿勢や行動にも言及しよう。

解答例

近年、多様化する住民ニーズに、より効果的・効率的に対応するため、民間の能力を活用する動きが進んでいる。公園や図書館、コミュニティセンターなどの公の施設の管理や、足立区のように戸籍の窓口業務を民間委託している自治体はその一例である。高齢化や子育て環境の需要増大によって養護老人ホームや保育園・児童館などの利用者も今後増えていくことが予想されるだろう。また、民間のノウハウを活かした運営によって新たな利用者を獲得する一方で、従来の公共サービスレベルの低下や個人情報の取り扱いに関する懸念などの課題も挙げられる。

このような現況の中、自治体事務のアウトソーシングを図るうえで、特別区の職員として二つの取り組みをするべきだと私は考える。

第一に、安全の確保や質の維持に常に目を向けることである。民間事業者に委託するうえで、ある程度の裁量を持たせることも必要だが、それによる質の低下は防がなければならない。あくまでも公共サービスなのだから、従来のサービスレベルと同等の質を維持し、利用者に提供していくことが求められるだろう。そのため、区職員として、サービス利用者に対して満足度の調査や意見の収集をしたり、提供側に対しても人材育成の支援を提案したり、モニタリングをするなど、積極的に関わっていくべきであると考ええる。また更によりよいサービスにしていくために、事業者と情報共有を図り、業務の改善や見直しをしていく姿勢ももつべきである。

第二に、個人情報などの保護の徹底に努めることである。例えば、先述の足立区の場合、結婚や出生の際に提出する戸籍届などを民間企業のスタッフが処理することになる。このような公的情報の管理は、もちろん公務員であっても細心の注意を払うべきであるが、民間企業の者が携わることによって情報漏洩などを利用者が不安視することも考えられる。そのような不安を取り除くためにも、セキュリティ対策を徹底し、そのうえで安全性をホームページなどで伝えていく必要があるだろう。従事者に対してのセキュリティ研修などを実施するなかでも、区職員からも従事者に対して情報を扱うことの責任の重さを伝えていくことで、意識を高めることにもつながるのではないだろうか。

自治体事務のアウトソーシングは、自治体の人材不足を補ったり、経費の節減になったりするなどの効果も期待でき、民間のノウハウを行政サービスに導入することにより、質の高いサービスの提供につながるという利点もある。利用者によりよいサービスを安定的かつ継続的に提供していくために、区職員としてさまざまな主体に積極的に働きかける姿勢が求められるだろう。

以上
(約 1,100 字)