

大阪府における総務サービス整備運営事業の取り組み

辻 孝 大阪府総務部総務サービス整備課長

text by Thuji Takashi

1. はじめに

大阪府総務サービス整備運営事業は、先月号でご説明した、府が目指す「電子府庁(e ふちょう)」、特に府庁の内部改革を目指す「シェイプアップ府庁」における最も重要なBPRプロジェクトと位置付けており、平成16年4月から総務サービスセンターとして稼動しています。

本事業においては、システムとサービスの一体的整備、ライフサイクル・ベースでのコスト管理、業績連動払いなど、全国でも例を見ない手法を導入するなど、「電子府庁(e ふちょう)」のリーディング・プロジェクトであるとともに、行政におけるITを活用した組織運営改革の全国的なモデルともなり得るものと自負しています。

2. 事業化の背景

大阪府では、厳しい財政状況の下、行財政計画で職員総数の20%削減を掲げている一方、府民サービスの水準維持が求められています。そこで、府民サービスに直結しない、総務事務などの内部管理事務部門のスリム化が必要となりました。

まず、昭和40年に給与事務をシステム

化し、昭和55年には財務会計事務のオンライン、システム化を図りました。そして、昭和57年には、人事事務のシステム化を実現してきましたが、IT技術の進歩とともに、思い切ってダウンサイジングを図り、ネットワークと一人一台パソコンの時代に適応したオープンなシステム間の連携を可能とする抜本的なシステムの再構築が必要となりました。

この二つの流れを思い切ってとらえ、内部管理事務、すなわち総務事務の抜本的な改革・BPRとともに、IT技術の導入を図ったのが今回の事業です。

3. 事業のねらい

本事業の、第一の目的は、府民サービスに直結しない内部管理などの間接部門(総務事務部門)のスリム化を図ることです。

まず、職員自らが発生源としてデータを入力は、中間経由事務を省略することで、府立学校を含めた総務事務関係職員350人を大幅に上回る削減を目指すとともに、ペーパーレス化などによる経費削減を図っています。

それと同時に、総務事務を「サービス」の提供と位置付け、その品質向上を図り、さらに総務事務を管理する府組織の

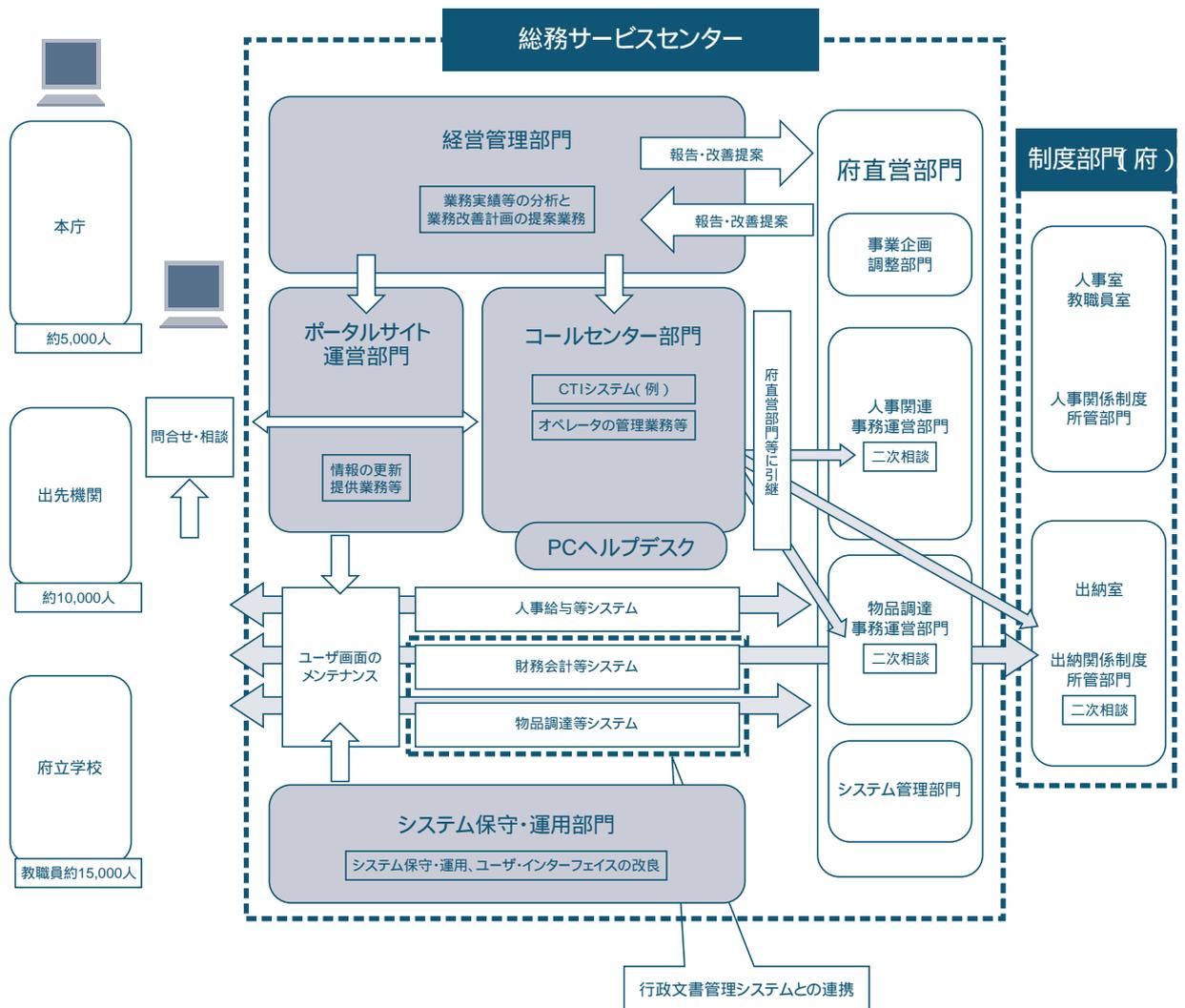
集約化(「バックオフィスの形成」)を図った上で、業務の標準化や外部化を進めるなど、さらなるスリム化にも取り組んでいます。

第二の目的は、IT関連調達にかかる新たな事業手法の確立を図ることです。

本事業の実施にあたっては、システムの開発・整備から保守・運営まで含めた「ライフサイクル・コスト」の管理を図ることとし、本事業の委託先となる事業者の選定については、提案事業内容の評価と入札価格の評価による総合評価一般競争入札を採用するとともに、性能やサービスの品質を重視した発注方式を採用しています。また、これに連動した支払制度の導入など、自由な競争環境の下、民間のノウハウを活用する観点に立った独自の委託方式を取り入れています。

4. 事業の概要

本事業は、個々の職員が自らパソコンで情報を入力する発生源入力方式を前提に、人事給与、財務会計、物品調達といった基幹業務システムとポータルサイトなどを一括して構築し、保守・運用するとともに、これに関連して、職員からの問合せに集中して対応するコールセンターを整備・運営するものです。



出所：大阪府資料

併せて、シェアード・サービス¹⁾の考え方を取り入れ、認定等の権限の集中・分散化や関連業務および組織の集約化などのBPRに取り組むことで、「総務サービスセンター」(資料1参照)機能の整備を図っています。

以上の業務基幹システムの開発、保守・運用やコールセンターの整備・運営等に加え、委託業務全般を統括するとともに、府に民間の視点から業務改善の提案等を行う経営管理等を含む業務全体を、7年間にわたり包括的に委託することとしました。

5. 事業の特徴

(1) システムとサービスの一体的整備

本事業の第一の特徴は、システム開発、保守・運用とコールセンターなどの人的サービスを一体不可分なものとして包括的に事業化することで、民間事業者の裁量・責任範囲を幅広く設定することが出来る点にあります。そして、委託にあたっては、システム開発と人的サービスはトレードオフ関係(システムを充実してコールセンターを簡素化、または、システムを簡素にしてコールセンターを充実)にあることから、システム開発と人的サー

ビスの責任の一体化を図るということを行いました。こういった手法の導入は、行政としては全国初の取り組みとなるものと思われます。

(2) ライフサイクル・コストの管理

また、システム開発から保守・運用に至る7年(ITのライフサイクル)の業務を一括委託することで、ライフサイクル・ベースでの公正な競争を促し、適切な費用設定を行う。そのために、長期の債務負担行為を行い、7年間の事業を一括して契約締結することとなります。この点においては、全国的にも珍しい先駆的な