

### Ⅲ. 3年間の取組から得られた課題と評価

#### (1) 自発的取組の不在

各府省自らが事業選定を行った事例は刑事施設の運營業務等がある程度で極めて例外的。

各府省は受託者の創意工夫を引き出すよりも、これまでの実施方法をそのまま踏襲する仕様発注の方式を採る傾向。

#### (2) 前例踏襲

事業の実施方法を抜本的に改善（リエンジニアリング）しようとする意欲が低い。

##### 研修施設の運營業務

- ・利用者満足度といったサービスの質の指標を設定していないところが多い。

##### 証明書等の交付事務

- ・季節的な業務量の変動に関する情報開示が不足。

#### (3) 行政の「見える化」の不足

業務分析やコスト管理ができていない。

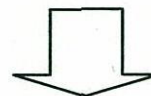
##### 滞納者に対する納付の勧奨業務

- ・電話等による督促を追加的にどれだけ行えば、どれだけの追加的な納付につながるのかといった分析が不足。

#### (4) 関連団体への有利な扱い

##### 統計調査

- ・はがきや封書、電話による督促がどれだけの回収率の向上に貢献するのかといった寄与度の把握や分析が不足。



#### ① 低調な事業選定件数

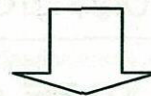
国の行政機関及び99独法等から82事業の選定にとどまる。

#### ② 規模の小さな事業が多い

従来の実施経費	1億円未満	1億円以上 10億円未満	10億円以上
事業数※	43	14	2

※これまでに実施要項が了承された対象事業

#### ③ 実質的競争性の確保と民間事業者による創意工夫の発揮に障害



国民目線で見たとときの公共サービスの硬直性・不便性