

公共サービスイノベーションに係る先進事例の 全国展開に向けた課題と対応について(概要)

平成27年12月7日

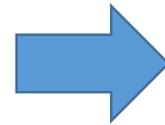
公共サービスイノベーション・プラットフォーム

公共サービスイノベーションに係る先進事例の全国展開に向けた課題と対応について(概要)

- 「公共サービスイノベーション・プラットフォーム」は、「経済財政運営と改革の基本方針2015」に盛り込まれた歳出改革の一つである公共サービスイノベーションの拡大・普及を目的として設置。
- 全国の自治体が創意工夫により取り組んでいる先進事例を発掘し、全国展開を促進するための課題と対応を議論。計3回の会合と8か所への現地視察をふまえて具体的な取組を決定。推進に当たっては地方の置かれた地理的状况等にも配慮。
- 今後、必要に応じプラットフォーム会合を開きフォローアップ。具体的な取組は改革工程表にも盛り込み。

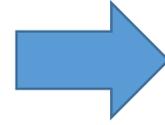
1. 窓口業務等のアウトソーシング

- (1) 法令上の取扱の整理
- (2) 事務手順の標準化
- (3) 地方部を含めた担い手の確保

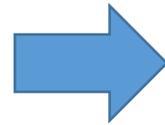


2. ITを活用した業務改革、クラウド化

- (1) 戦略的・効率的なシステムの整備・業務改革
- (2) 自治体クラウドの積極的な展開
- (3) IT活用に向けた人材や組織力の強化



3. 公的ストックの有効活用



具体的な取組(主なもの)

- ・標準委託仕様書の作成
 - －民間委託可能な範囲や制度上の課題を整理
- ・業務改革モデルプロジェクト
 - －窓口業務の改革等について、自治体の導入を支援
- ・事業者ヒアリングや関連施策の洗い出し
 - －委託先候補となりうる事業者へのヒアリング等
- ・自治体クラウド取組事例の深掘り・分析、情報提供
 - －既存の事例(54件)を整理し、自治体に共有
- ・自治体の人材・組織力強化に向けた支援
 - －政府CIOによるアドバイスやIT人材の育成・確保への支援
- ・先進事例分析による情報提供
 - －先進自治体へのアンケート調査結果の公表
- ・PPP/PFI地域プラットフォームの活用
 - －地域プラットフォームにおいて優良事例の全国への普及等

留意事項

- (1) 自治体による積極的な取組を促すための工夫 (先進的自治体のPR 等)
- (2) 利用者目線の発想による公共サービスの質的向上 (改革プロセスへのサービス利用者や潜在的担い手の参画 等)

地方の先進的な取組事例

総合窓口の導入及び民間委託 【神奈川県海老名市】

完成後の総合窓口（イメージ図）



背景・取組内容

- ・厳しい財政事情。
- ・人口増加や市民ニーズの変化（例：待合スペースの不足やバリアフリー化の要望）。
- ・市長の強いリーダーシップ。



- ・平成24年度より職員による総合窓口の運用を開始し、その後、市民総合窓口、福祉窓口を委託開始。
- ・委託仕様書とマニュアルを作成し、民間業者と職員の役割分担を明確化。
- ・基本的に相談業務を除くすべての業務を民間委託。

効果

- ・市民総合窓口のコスト 0.5億円（▲24%）の削減（1年間）。
- ・福祉総合窓口のコスト0.19億円（▲20%）の削減（1年間）。
- ・市民の満足度が向上。

情報システムの共同化 【愛知県岡崎市・豊橋市】



背景・取組内容

- ・度重なる法改正による改修でシステムが複雑化。
- ・運用・保守の委託費用の高止まり。
- ・災害時において業務継続性を確保する必要。



- ・国民健康保険・国民年金システム及び税総合システムについて、企画から保守までのライフサイクル全体を対象に、業務改善や経費節減を図るための手段・方法を整理。
- ・平成24年度より、システム共同利用を順次開始（人口30万人以上の中核市では全国初）。
- ・5年契約のため、契約期間終了後に業者を入れ替えることも可能。

効果

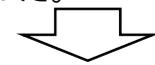
- ・国民健康保険・国民年金システムのコスト 5.08億円（▲46%）の削減（5年間）。
- ・税総合システムのコスト 10.97億円（▲45%）の削減（5年間）。

PPPを活用した新庁舎整備 【東京都豊島区】



背景・取組内容

- ・厳しい財政事情の下、老朽化の著しい庁舎の建替えを行う必要があった。



- ・旧庁舎跡地に定期借地権を設定するなど区有財産を活用。
- ・小学校等の跡地等を活用して再開発事業を実施し、高層部に住宅、低層部に新庁舎を整備。
- ・区長の強いリーダーシップの下、事業を推進。

効果

- ・新庁舎床の一部（約85億円）は区有地の権利変換で取得し、残りの床の購入費用（約136億円）は旧庁舎跡地の借地収入で賄うことにより、実質的財政負担なしで新庁舎を整備。

公共サービスイノベーション・プラットフォーム 構成員・参加者

(1) 経済財政諮問会議関係

高鳥 修一 内閣府副大臣
高木 宏壽 内閣府大臣政務官
高橋 進 経済財政諮問会議民間議員
榊原 定征 経済財政諮問会議民間議員

(2) 地方三団体

全国知事会(中村 時広 愛媛県知事)
全国市長会(清水 庄平 東京都立川市長)
全国町村会(大矢 明夫 神奈川県清川村長)

(3) 有識者

武山 政直 慶應義塾大学経済学部教授(政策コメンテーター委員)
森本 登志男 佐賀県最高情報統括監(CIO)
清水 博 株式会社日本政策投資銀行 地域企画部長

(4) テーマ別参加省庁

(アウトソーシング)

内閣府公共サービス改革推進室
総務省

(ITを活用した業務改革、クラウド化)

内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室
内閣官房社会保障改革担当室
総務省

(公的ストックの有効活用)

国土交通省
総務省

(注) 必要に応じ、上記以外の者の参加を求める。