

地方の先進的な取組に関する意見交換会 (現地視察) 報告

平成27年10月30日
内閣府

目 次

I 窓口業務の民間委託等 P. 1

- ・ 総合窓口の導入及び民間委託①
- ・ 総合窓口の導入及び民間委託②

II 自治体クラウドの取組 P. 5

- ・ 町村会主導による情報システムの共同化
- ・ 中核市における情報システムの共同化

III 公的ストックの有効活用 P. 9

- ・ 民間事業者との対話による公民連携の取組（横浜市）
- ・ 国公有財産の最適利用によるまちづくり（枚方市ほか）
- ・ 区有地の資産活用による新庁舎の整備（豊島区）
- ・ 医療福祉併設型集合団地開発（柏市）
- ・ UR団地における地域医療福祉拠点化の取組（都市再生機構ほか）

【神奈川県海老名市】 総合窓口の導入及び民間委託①

背景・取組内容

- ・ 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)
⇒ 市民サービスの向上と事務の効率化が命題に。
- ・ 市長の強いリーダーシップ。総合窓口化・民間委託とも市長就任時のマニフェストに掲載。
- ・ 職員による総合窓口の運用は平成24年5月に開始。25年7月に市民総合窓口、26年11月に福祉総合窓口の委託開始。
- ・ 委託仕様書とマニュアルの作成
⇒ 民間業者と職員の役割分担を明確化。

【資料：改修前後のフロア比較】



<改修前>

<改修後>

※ = 住民異動関係課、 = 福祉関係課

完成後の総合窓口 (イメージ図)



効果

- ・ 市民総合窓口のコスト 2 億1000万円→1 億6000万円（▲24%）。
- ・ 福祉総合窓口のコスト9, 200万円→7, 300万円（▲20%）。
- ・ 市民の満足度が向上（窓口での苦情が減少）。
- ・ 窓口業務に繁閑時期があるが、委託業者が人数を調整することで効率的に運営。

課題

- ・ 法令上職員でなければ行うことができず、委託で完結できない業務が多い。
- ・ 相談業務などは難しいが、それ以外はしっかりしたマニュアルを作ることで委託することは可能。

【大阪府池田市】

総合窓口の導入及び民間委託②

背景・取組内容

【全般】

- ・ 経常収支比率が全国で2番目に悪い水準に至り、行財政改革の必要性が痛感された。
- ・ 行財政改革に伴う職員数減の中で、サービス水準を維持する必要。

【総合窓口】

- ・ 平成19年市長が所信表明の中で、総合窓口化の方向を示す。
- ⇒ 戸籍・住民票関係・各種証明等の窓口を総合化し、平成23年7月から民間委託。

【保険窓口】

- ・ 繁忙期に窓口の待ち時間が長くなっていた。
 - ・ 業務量が増加・複雑化する中、非正規職員への依存度が高くなり、安定した市民サービスの提供が不安。
- ⇒ 国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療保険の受付、システム入力、交付に係る窓口業務について3保険窓口を隣接するようレイアウト変更して配置、平成26年6月から民間委託。



総合窓口の様子

効果

【総合窓口】

- ・ 人員は委託前 課長2名 職員（課長以外） 16名 再任用2名 アルバイト11名 計31名
⇒ 委託後 課長1名 職員（課長以外） 10名 再任用0名 アルバイト 3名 計14名
- ・ 市民サービスの向上（窓口・提出する書類の統一化）。 (▲17名)
- ・ 総合窓口システムやオーダーシート（手順書）の導入による事務の合理化。

【保険窓口】

- ・ 人員は委託前 正職員30名 再任用4名 任期付6名 非常勤12名 アルバイト13名 その他2名 計67名
⇒ 委託後 正職員26名 再任用3名 任期付6名 非常勤11名 アルバイト 5名 その他2名 計53名
- ・ 市民サービスの向上（待ち時間の短縮・フロアマネージャーの設置による適切な窓口案内）。 (▲14名)
- ・ 経費節減。
- ・ 直接公務員が実施すべき業務の充実強化。

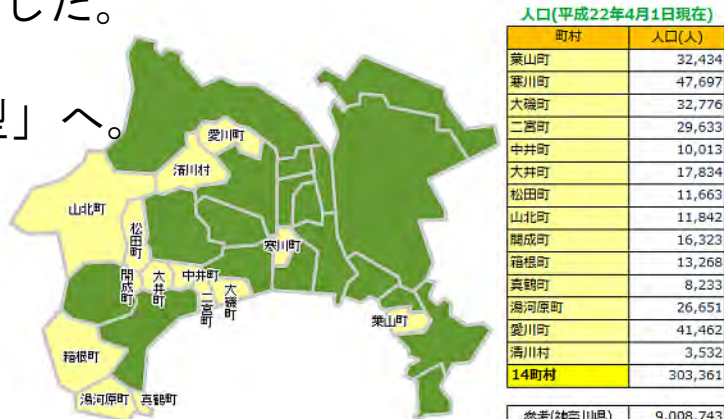
課題

- ・ 戸籍・住民票等の事務関係では国の制度のQ & Aは相当程度整備されているが、保険関係ではあまり詳しく書かれていないので、どこまでが委託できるのか、安全を期して実施している。
- ・ 民間委託について、より一層市民の理解を求めていく必要がある。
- ・ 導入に当たっては、守秘義務や委託導入準備による超過勤務増の回避、サービスレベルの向上などに特に意を用いて説明した。

【神奈川県町村情報システム共同事業組合】 町村会主導による情報システムの共同化

背景・取組内容

- ・ 法律改正に伴う度重なるシステム改修
⇒システム経費の削減が町村共通の課題。
- ・ 最終的には各首長の英断により、県内全ての町村（14町村）が参加する一部事務組合を設立（平成23年4月）。
- ・ 原則、町村個別のカスタマイズは行わない方針。各業務システムについて町村職員によるWGを構成し、事業者決定から稼働までの約1年間で37業務について151回の会議を行い、業務の標準化等について検討した。
- ・ 従来の「自庁保有型」から「サービス利用型」へ。
- ・ 調達等に係る業務を組合が一括で引受け。



効果

- ・セキュリティと業務継続性の向上。
- ・財務会計・住民情報システムを合わせて、共同化前のシステム(平成21年度時)を共同システムと同じ期間(団体により異なる。最大60ヶ月)使い続けたと仮定すると、全団体の合計で約47億円かかる見込みだったところを、約32億円(▲32%)にコスト削減。※数値は試算時のもの
- ・業務の標準化の推進(データ、帳票、事務処理)。
- ・町村職員間の連携、情報共有の進展。

課題

- ・対象業務と参加団体の拡大。規模の大きい団体が参加すると町村の意見がかすんでしまうおそれ。
- ・システム改修に対する補助金について、一部事務組合は交付を受けられない例あり。
- ・国で統一的なシステムを配付する方法として、例えば、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)の「全国町・字ファイル」の例がある。

【愛知県岡崎市・豊橋市】 中核市における情報システムの共同化

背景・取組内容

- ・ 度重なる法改正の改修によってシステムが複雑化。
- ・ 職員による自前での開発・運用が困難になりつつある。
- ・ 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。
- ・ リーマンショックにより予定していたカスタマイズが困難になるほど財政がひっ迫。



- ・ 岡崎市・豊橋市の両市で共同化（平成24年度より順次導入）。人口30万人以上の中核市での共同利用は全国初。
- ・ 国民健康保険・国民年金システム及び税総合システムの企画・調達・開発・運用・保守といったシステムのライフサイクル全体を対象。
- ・ システム刷新に必要な各種検討を共同で行い、業務改善や経費節減を図るための手段・方法を整理。



効果

- ・ 国民健康保険・国民年金システムにおいて、イニシャルコストで▲56%（4.16億円）、5年間のランニングコストで▲25%（0.92億円）、トータル▲46%（5.08億円）。
- ・ 税総合システムにおいて、イニシャルコストで▲15%（1.60億円）、5年間のランニングコストで▲70%（9.37億円）、トータル▲45%（10.97億円）。
- ・ 5年間のトータルコストでの導入が可能となり、コストが低廉化した。加えて5年ごとに業者の見直しを検討することが可能になり、柔軟な運用ができる。
- ・ 定性的な効果としては、災害時の業務継続性の向上や、取組と併せて行った国民健康保険における高齢受給者証のカード化（岡崎市）、納入通知書のレイアウト・記載内容の変更等。
- ・ 業務改善に対する問題意識は従前から両市とも持っていたが、クラウドをきっかけに業務改善を行うことができた（パッケージシステムに業務をあわせる、他自治体の業務方法が参考にできた 等）。

課題

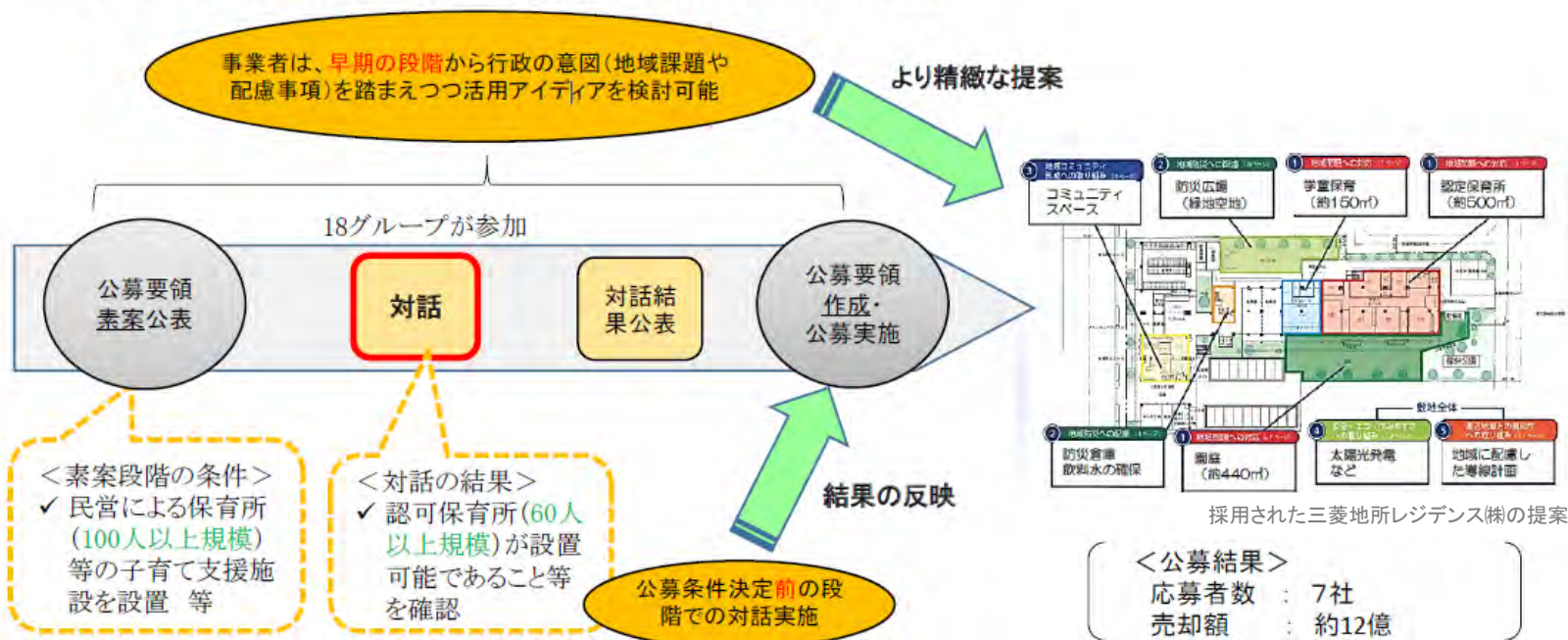
- ・ 「割り勘効果」拡大のため更に構成団体を広げていきたいという思いはあるが、庁内で情報管理をするべきと考える市もある。
- ・ 現契約がベンダーと各市であるため更なる広域化の際には契約内容・金額の検討・調整が必要。

【横浜市】

民間事業者との対話による公民連携の取組

- ・ 保有資産の活用における公民ミスマッチを解消するため、公平性・透明性を確保しつつ、民間事業者との対話（＝サウンディング調査）を実施。
- ・ 平成22年から平成27年9月までに16の区局で28件が実施されている。

○戸塚区吉田町土地活用(H23) ～公有地の処分の例(公募条件検討段階でのサウンディング調査)



プロジェクトを開始した動機

- ・ 財政状況の悪化による市の土地活用事業が減少する一方、企業ニーズの変化等による売却成約も困難が想定。保有資産の活用を図るうえで民間事業者のアイデアやノウハウを活用する仕組みが求められた。

プロジェクトの推進にあたっての実務上の課題

- ・ 民間事業者への周知や参加の促進が課題。
(サウンディング調査への参加状況を本公募の条件にすることは、参加の動機付けになると思われるが、考えていない。公民共に事務負担が少なく、機動的に簡便に実施できるサウンディング調査のメリットが損なわれる恐れがあるため。)

プロジェクトによる歳出効率化の効果とサービス、質の向上の効果

- ・ 事業の確実性の向上、費用対効果の向上、行政課題・地域課題の解決。
- ・ サウンディング調査により市場性の有無や資産の活用アイデアを把握できる。
- ・ 事業者の意向把握により、事業者がより参加しやすい公募条件の設定が可能に。(戸塚区吉田町の市有地の処分では、サウンディング調査を踏まえて公募条件を整理。設置する認可保育所の定員を当初案の100名以上から60名以上に変更。)
- ・ 費用がかからず、事務負担が少ない。機動的に、簡便に実施可能。

【大阪府枚方市、近畿財務局、大阪府】 国公有財産の最適利用によるまちづくり

- ・枚方市では枚方市駅周辺再整備ビジョンを策定（H25.3）。その中で、市庁舎の移転や跡地利用への民間活力の導入を位置付け。
- ・市庁舎の移転について、近隣の府民センターや税務署等との一体的整備を検討。近畿財務局、大阪府と枚方市で「枚方市における国・府・市有財産の最適利用推進連絡会議」を設置（H26.12）。国公有財産の最適利用の具体化について検討中。



プロジェクトを開始した動機

- ・ 魅力あふれる賑わいのあるまちとするため、枚方市駅周辺地域の再整備が求められている。
- ・ 枚方市駅周辺にある国・府・市の公共施設の老朽化。

プロジェクトの推進にあたっての実務上の課題

- ・ 整備主体や手法、整備費の財源を今後決めていく必要がある。
- ・ 国・府・市の三者が足並みをそろえて取り組んでいくことが重要。

プロジェクトの推進にあたっての外部の専門的知見の活用

- ・ まちづくりの経験、ノウハウを有する都市再生機構が公正・中立な立場で「枚方市における国・府・市有財産の最適利用推進連絡会議」のオブザーバーとして参加。

プロジェクトを円滑に進める上で必要になる制度改善、支援

- ・ 整備費が多額になることが想定されており、その際には財政的な支援が必要。

プロジェクトによる歳出効率化の効果とサービス、質の向上の効果

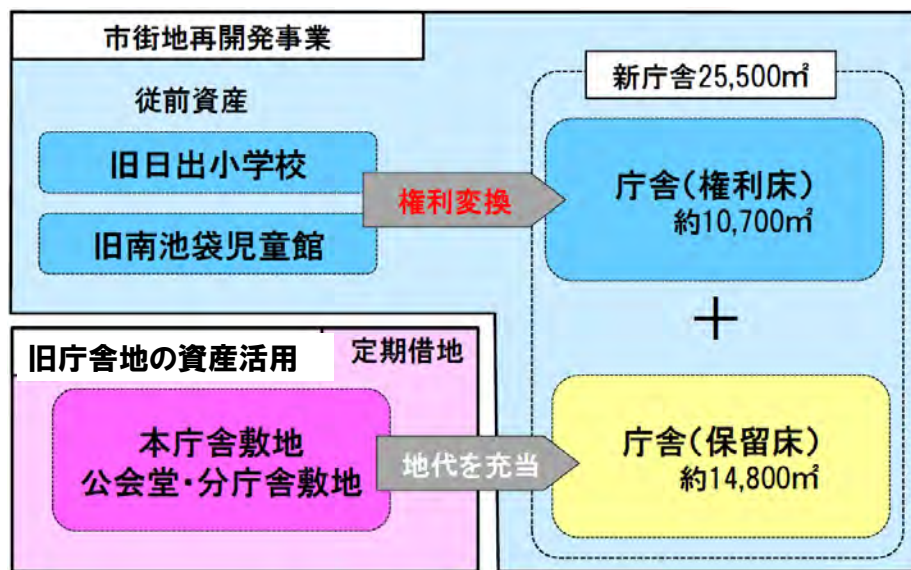
- ・ 市庁舎と国・府の施設を一体的に整備をすることにより、効率的な整備や維持管理が期待できる。
- ・ 民間活力を導入した市庁舎跡地の活用（売却もしくは賃貸）をすることで、枚方市駅周辺地域の活性化と枚方市の財政の健全化につながることを期待できる。

【東京都豊島区】

区有地の資産活用による新庁舎の整備

- ・ 区有財産を活用し、新たな財政負担なく新庁舎を整備（27.5開庁）。
- ・ 小学校等の跡地及び民有地において市街地再開発事業を実施し、新庁舎をその低層部に整備。
- ・ 地価の高い旧庁舎地に定期借地権を設定。地代収入を新庁舎整備費用に充当。
- ・ 再開発事業は区と民間権利者が協力して実施し、余剰床をマンション事業者等に売却し事業資金とした。

旧庁舎と新庁舎の位置



プロジェクトを開始した動機

- ・ 構想当時、区の財政状況が悪く新庁舎建設に公費を使うことが難しかった。また、旧庁舎は老朽化、狭あい化により建替えが喫緊の課題であった。

プロジェクトの推進にあたっての実務上の課題

- ・ 前例のない試みであり、区民や議会からは反対の声があったが、区長が率先して対応を行った。
- ・ 市街地再開発事業では、最初は反対の地権者が多かったが区が率先して地権者対応に当たったことや敷地の条件が良かったこともあり最終的には全員が賛成した。

プロジェクトの推進にあたっての外部の専門的知見の活用

- ・ 事業の推進にあたっては、再開発事業に詳しい公的機関や設計会社、再開発コンサルタント、不動産鑑定士、税理士、弁護士などの専門家の知見を活用。

プロジェクトによる歳出効率化の効果とサービス、質の向上の効果

- ・ 市街地再開発事業の導入により約85億円相当の新庁舎床(10,700㎡)を小学校跡地等の権利変換で無償で取得し、不足する床(14,800㎡)は再開発組合から約136億円で購入したがこの費用は旧庁舎地の定期借地権(76年6カ月)の設定による借地収入191億円(H28.3一括前払い予定)で全て賄った。
- ・ 新庁舎になり、土日開庁、総合窓口が設置されるなど、区民にとっての利便性が向上。最先端システム導入など防災拠点としての機能を強化。議場は議会以外(国際会議等)でも使用できるよう設計。
- ・ 池袋駅に近い旧庁舎エリアは今後、オフィスと複数の劇場、店舗等からなる国際的な文化にぎわい拠点となる予定。

【千葉県柏市、東大10G、都市再生機構】 UR団地における地域医療福祉拠点化の取組

- 「高齢社会の安心で豊かな暮らし方・まちのあり方」を議論し、実践することを目的として、柏市、東京大学高齢社会総合研究機構（10G）、都市再生機構（UR）の三者で研究会を発足。（H21.6）研究会では、UR豊四季台団地の敷地を活用しながら、在宅医療や生きがい就労を推進。
- 柏市が柏市医師会等と手を組んで在宅医療を推進。団地内に地域医療の推進と多職種連携の中核拠点となる柏地域医療連携センターを設置。
- 団地内の商業街区の建て替えにあわせて、地域の食を支え、生きがい就労の場となるコミュニティ食堂を設ける予定。
- 地域包括ケアのモデル拠点として複数の医療福祉子育てサービスを提供する施設を併設したサービス付き高齢者住宅を整備。



プロジェクトを開始した動機

- ・ 柏市における2030年までの75歳以上人口の伸びは全国平均を上回る。 UR豊四季台団地の高齢化率は高く40%となっている。
- ・ 将来的に予想される病床不足や市民の自宅療養の希望と現実の乖離。

プロジェクトの推進にあたっての実務上の課題

- ・ 在宅医の医師数の伸びが鈍ってきている。更なる在宅医の負担を軽減する仕組みの構築やインセンティブ付けなど在宅医を増やす方策を検討中。
- ・ 就労の定量的な効果分析は道半ば。引き続き検証が必要。健康な方と重度な方の中間にいる方への対策として、今後3年間は介護予防、生活支援施設による取組に力を入れる。
- ・ 団地再編により創出された敷地は住宅事業者に売却するのが経済合理的であるが、医療福祉拠点など団地を活性化する機能を組み込むことも大事であり、その両立が課題。

プロジェクトによる歳出効率化の効果とサービス、質の向上の効果

- ・ 在宅医療の推進：在宅医療研修修了者数300人（H26年度現在。うち医師50人）。年間の在宅看取り数の増加（H22年度53件→H25年度174件）。訪問診療の算定人数の増加（H24年約1200人→H25年約1400人）。
- ・ 生きがい就労の推進：生きがい就労事業により延べ230人が就労。現在就労者数は167人。歩数や消費カロリーを就労前後で比較すると、増加する傾向。運動能力や精神的健康度についても改善傾向が見られた。平成25年10月からシルバー人材センターに継承。