

# 地方自治体における 公共サービスのイノベーションについて

平成28年10月21日

内閣府

## 第3章 経済・財政一体改革の推進

### 2. 先進・優良事例の展開促進、国と地方の連携強化、「見える化」の徹底・拡大

#### (1) 先進・優良事例の展開促進

公的サービスの在り方を改革している事例を上手く掘り出し、関係者間で共有し、広く基礎自治体レベルの現場まで浸透・拡大を図っていく。先進的で優良な取組を後押しする施策を推進するとともに、そうした取組の展開を関係府省庁が協力して取り組む。特に、健康増進・予防サービス、自治体の公共サービスの分野において重点的に取り組む。

（中略）

#### ② 自治体の公共サービス

窓口業務の適正な民間委託等の加速や、自治体クラウド等をはじめとするICT化・業務改革及び自治体間の境界を越えた広域化・共同化を、強力に推進する。公共サービスのイノベーションを実現するため、一層の周知・広報等に取り組むとともに、先進事例がどのように課題を克服したか等の評価・分類及びそれぞれに応じた普及促進策について検討し、都道府県の協力も得ながら全国展開を進める。

〔参考〕 経済財政運営と改革の基本方針2015（抜粋）（平成27年6月30日閣議決定）

（トップランナー方式等を活用し、個人、企業、自治体等の意識と行動の変化を促進）

・ 自治体については、自治体間での行政コスト比較を通じて行政効率を「見える化」し、自治体の行財政改革を促すとともに、例えば歳出効率化に向けた取組で他団体のモデルとなるようなものにより、先進的な自治体が達成した経費水準の内容を、計画期間内に地方交付税の単位費用の積算に反映し（トップランナー方式）、自治体全体の取組を加速する。

# 地方行政分野における公共サービスイノベーションの推進

## 1. 「公共サービスイノベーションプラットフォーム」の設置

自治体等における先進的な取組の全国展開により公共サービス分野の改革を推進するため、関係者が参加し、全国展開に向けた課題と対応、具体的取組等を議論。

【構成員・参加者】 経済財政諮問会議関係者、地方三団体、有識者、関係省庁

## 2. 重点的取組

①窓口業務等のアウトソーシング、②ITを活用した業務改革、クラウド化、③地方行政分野における広域化・共同化 等の全国展開を図る。

### ○ 先進的な取組事例

#### ① 窓口業務のアウトソーシング

【神奈川県海老名市】

- ・ 職員による総合窓口の運用開始(平成24年度)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
- ・ 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

効果として、

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

#### ② 情報システムの共同化(自治体クラウド)

【愛知県岡崎市・豊橋市】

- ・ 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、ライフサイクル全体を対象に、業務改善、経費節減の手段・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)。

効果として、

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

### ○ 「改革工程表」のKPI

窓口のアウトソーシング導入市町村数

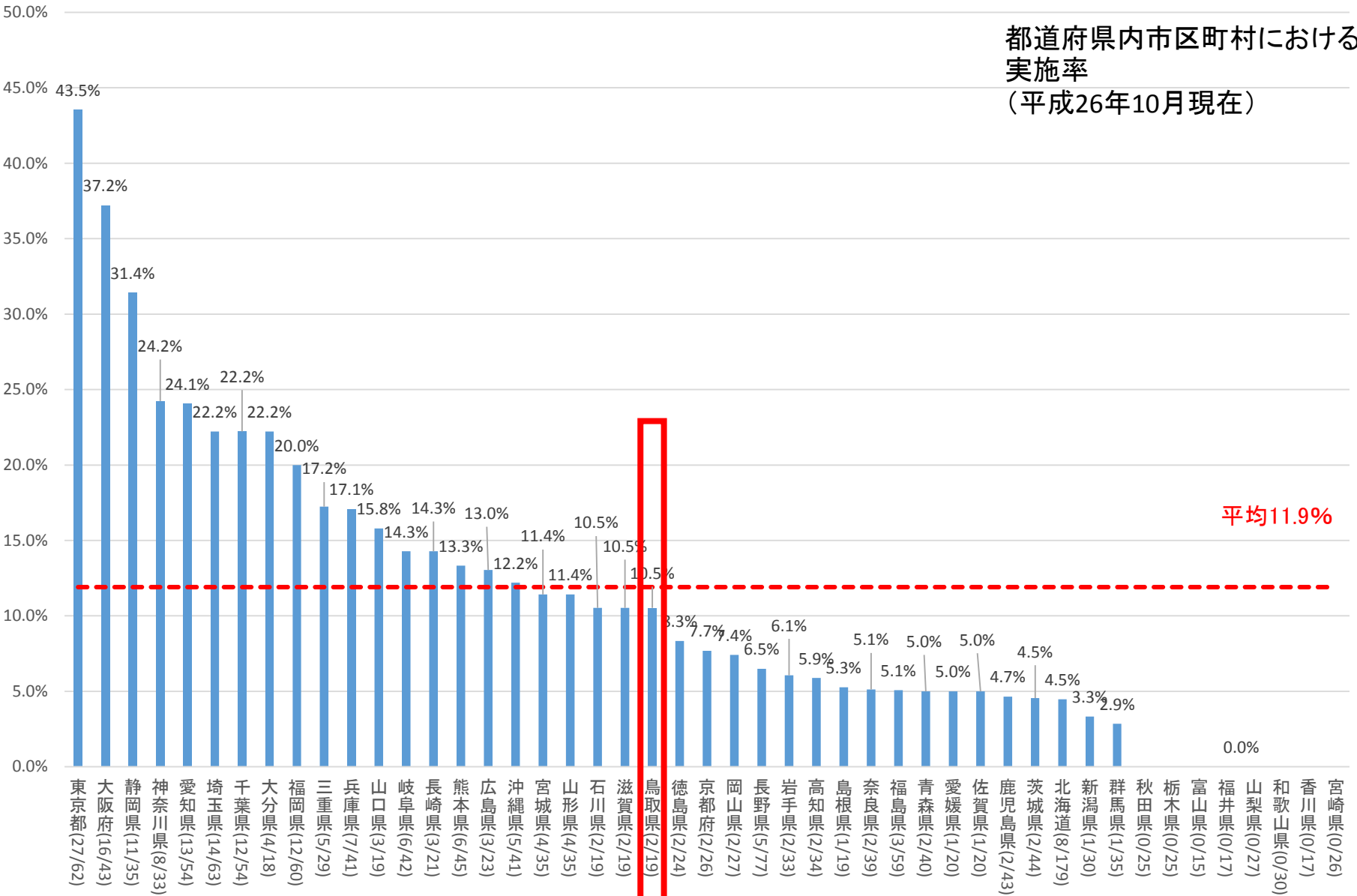
2014年度:208団体⇒2020年度:416団体に

クラウド導入市区町村数

2014年度:550団体⇒2017年度までに倍増(約1,000団体)

# 窓口業務の民間委託の取組状況

都道府県内市区町村における  
実施率  
(平成26年10月現在)



# クラウドの取組状況

都道府県内市区町村における  
導入率  
(平成27年4月現在)

