

**公共サービスイノベーション・プラットフォームに
係る平成 29 年度の実組、効果検証の結果及び
平成 30 年度の実組方針について**

平成 30 年 10 月 2 日

内閣府

平成 29 年度 先進的な取組を全国展開するための 公共サービスイノベーション・プラットフォーム in 東北、北陸、四国（開催実績）

1. 概要

東北地域（平成 29 年 7 月 7 日）、北陸地域（平成 29 年 8 月 1 日）及び四国地域（平成 29 年 10 月 2 日）において、自治体の首長及び職員を対象に「公共サービスイノベーション・プラットフォーム」を開催。

2. 主な講演自治体等

- ① 窓口業務等の民間委託
（東北）宮城県白石市、福島県須賀川市、（北陸）石川県羽咋市、福井県小浜市、（四国）愛媛県西予市、高知県高知市
- ② 自治体クラウド
（東北）青森県弘前地区電算化共同化推進協議会、（四国）高知県南国市
- ③ 広域化・共同化
（東北）岩手中部水道企業団、宮城県、（北陸）秩父広域市町村圏組合、（四国）香川県

3. 講演自治体の取組例

窓口業務の民間委託 【高知県高知市】

新・定員適正化計画に基づきアウトソーシングを推進。住民票の写し等交付に係る郵送及び窓口業務を民間委託
⇒ 臨時職員（8名）の減等による管理事務の軽減、電話対応の減少による職員の本来業務対応、安定したサービス供給等の市民サービスの向上等を実現

自治体クラウド 【青森県弘前地区電算化共同化推進協議会】

弘前市、大鰐町、田舎館村、西目屋村の 4 自治体において全 30 業務で自治体クラウドを導入。導入の際、プロポーザルの仕様書作成やスケジュール管理などでコンサルの支援を活用
⇒ 運用保守に係る経費について、自治体ごとに約 10～15%削減を実現。データセンターの活用により災害によるリスクを軽減

広域化・共同化 【秩父広域市町村圏組合】

将来の大幅な人口減少や、施設・管路の老朽化を見据え、秩父市、横瀬町、小鹿野町、皆野町、長静町の 5 自治体の 4 水道事業を統合
⇒ 効率的な給配水や維持管理に加え取水施設（15 箇所）、浄水場（15 箇所）の廃止により、施設の更新費用 232 億円を削減（広域化整備費用を差し引いた効果は 119 億円）

公共サービスイノベーション・プラットフォーム（P F）の効果検証の結果

1. 概要

これまでのP Fの効果を検証するため、平成30年7月に、地方版P Fを開催してきた地域（埼玉県、東北地方、北陸地方及び四国地方）の自治体に対するアンケートを実施し、14 県 426 団体より回答あり（回答率 98.0%）。

2. アンケート内容

P Fの講演テーマの中で、窓口業務の民間委託、自治体クラウドについて、以下の項目のアンケートを実施。

P F 参加自治体 【119 団体】	取組を変えた自治体	①取組を変えた背景、推進力
		②P Fの内容は取組変化に役立ったと評価するか、具体的に何が役立ったか。
		③講演事業者への接触の有無、内容、契約
		④出席者のランク
		⑤P Fの自治体内の意思決定プロセスへの反映
		⑥他の自治体の取組を聞きたいテーマ
取組を変えなかった自治体	※上記②～⑥は共通	
	⑦取組を変えていない理由。何がネックか。	
	⑧P F概要を自治体内で共有したか	
	⑨P Fをどう改善すればよいと思うか	
P F 不参加自治体 【307 団体】	取組を変えた自治体	⑩取組を変えた背景、推進力
		⑪P Fに参加しなかった理由

		⑫今後どのようなテーマなら参加すると思うか
		⑬他の自治体の先進的な方法について、これまでに取り込んだ経験があるか、ないなら何がネックか。
	取組を変えなかった自治体	※上記⑩～⑬は共通
		⑭現在自治体業務、対住民サービスの中で何が最もマンパワーを割き、何が大きな課題か。そのために改善方法を検討しているか。していなければ何がネックか。

3. 効果検証の結果のポイント

(1) P F 参加自治体 (119 団体回答)

- 取組を変えた自治体では、P F が取組変化に役立ったとの回答が多かった。
- 今後聞きたいテーマとして、71 団体が「A I, I C T 等を活用した業務改革」と回答。
- P F の改善すべき点として、「人口規模別の報告事例を増やす」の回答が一番多かった。

(2) P F 不参加自治体 (307 団体回答)

- P F に参加できなかった理由として、248 団体が「予算・予定の都合」と回答。
- 257 団体が「他の自治体の先進事例を取り込んだ経験がない」と回答し、その理由・ネックとして、182 団体が「人員不足」と回答。
- 自治体業務、対住民サービスの中で最もマンパワーを割いている業務として、「福祉・介護・少子化対策」が一番多く回答され、自治体業務、対住民サービスの課題点として「人員不足」の回答が最も多かった。
- 取組を変えなかった自治体の約 3 割が上記課題の「改善方法を検討していない」と回答し、その理由・ネックとして、約 8 割が「人員不足」と回答。

平成 30 年度における計画の概要（案）

1. 関係省庁における取組

全国展開に向けた自治体等への働きかけ

（例）

- ① 各種通知
- ② 説明会の開催
- ③ 取組状況の調査、ヒアリング
- ④ 意欲のある自治体の首長等に対する働きかけ 等

2. 内閣府における取組

- （1）本プラットフォーム、国と地方のシステムワーキング・グループにおける関係省庁等からの進捗聴取、対応方針の協議
- （2）自治体向けの周知・広報
 - ① 本プラットフォームにおける議論の周知
→ 地方6団体への協力要請（各都道府県における会議での紹介等）
 - ② 地方版プラットフォーム等の開催
→ 効果検証の結果に基づき、①各取組（窓口業務の委託、自治体クラウド、広域化・共同化等）における人口規模別での事例報告を増やし、②「AI, ICT等を活用した業務改革」の事例報告を実施
- （3）「見える化」ポータルサイト、「見える化」データベース等による「見える化」の推進
- （4）先進・優良事例の更なる発掘・周知