

先進事例の概要

1. 窓口業務の民間委託

(1) 神奈川県海老名市	1
(2) 大阪府池田市	2
(3) 東京都足立区	3
(4) 熊本県上天草市	4
(5) 千葉県鴨川市	5
(6) 鳥取県北栄町	6
(7) 福岡県篠栗町	7

【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に伴い、市民サービスの向上と事務の効率化が命題。
(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(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を開始。

【資料：改修前後のフロア比較】



完成後の総合窓口 (イメージ図)



実現までの問題と解決策

【問題】

- ①全庁的な検討組織の立ちあげ ②民間業者と職員の役割分担が不明確(偽装請負対策)。
- ③待合スペースの確保とそれによる執務スペース等の不足

【解決策】

- ①関係部の次長による検討会議を開催し、方針決定後は各課担当及び業者(コンサル)にて約7か月、月一回程度の検討会議を実施。
- ②委託仕様書とマニュアルを作成。
- ③管理部門を別棟に分離するとともに、什器備品の変更等による省スペース化などにより、執務スペースを確保。

効果

- ・市民総合窓口のコスト2億1000万円→1億6000万円(▲5,000万円、▲24%)。
- ・福祉総合窓口のコスト9,200万円→7,300万円(▲1,900万円、▲20%)。
- ・手続きのワンストップ化、番号発券システムやコンシェルジュの配置、待合スペースの増加など市民の満足度が向上し、窓口での苦情が減少。

今後の課題

- ・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、それ以外はマニュアルの整備により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。
- ・ 職員減の中、サービス水準の維持が必要。

【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し、平成 23 年 7 月から、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】

- ・ 業務量が増加・複雑化する中、繁忙期の窓口待ち時間の長時間化や、非正規職員への依存度が上昇し、安定した市民サービスの提供に懸念。
- ・ 国保、介護、後期高齢者の 3 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 保険の窓口を隣接するようレイアウト変更して配置し、平成 26 年 6 月から民間委託。



総合窓口の様子

実現までの問題と解決策

【問題】

- ①偽装請負対策 ②個人情報保護対策 ③職員の窓口業務に係るノウハウの維持・継承

【解決策】

- ①市職員と委託業者の事務スペースを完全に分離し、市職員の指示によらない業務運営を確保。市職員と委託業者の連絡会議での情報共有により適正な業務体制を確保。
- ②業者選定要件に、情報セキュリティに関する国際認証である IS027001 等を規定。
- ③新任職員に対して研修を一定期間行い、窓口業務に関する知識・技術を継承。

効果

- ・ 職員数（アルバイト含む） 総合窓口：委託前 31 名→委託後 14 名（▲17 名）
保険窓口：委託前 67 名→委託後 53 名（▲14 名）
- ・ 窓口や提出書類の統一化、待ち時間短縮、フロア案内による市民サービスの向上。
- ・ 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。

今後の課題

- ・ 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。
- ・ 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。

【東京都足立区】

戸籍・住民票等証明窓口業務の民間委託

背景・取組内容

- ・足立区では給食調理、廃棄物処理等の単純定型業務の委託や指定管理者制度を実施済。
- ・次のステップとして、専門的ではあるが、定型的な業務を繰り返す「専門定型業務」の民間委託を模索。
- ・平成 26 年 1 月から戸籍・住民票等証明窓口を民間委託（2 期目：平成 28 年 4 月～平成 33 年 5 月）。



実現までの問題と解決策（※実現後の対応等も含む）

【問題】

- ①公権力の行使・偽装請負、②個人情報保護対策、③業務の履行状況の確認

【解決策】

- ①2 期目の契約に向け、労働関連法令等の遵守を評価の視点に入れ、事業者選定を実施。
- ②個人情報保護条例の改正により罰則を強化（受託者の従事者も含む）。また、弁護士、特定社会保険労務士で構成された第三者機関「特定委託業務調査委員会」が、民間委託後の業務において個人情報が適正に扱われているかを評価。
- ③外部委員（庁内委員、弁護士、公認会計士）で構成された委員会を所管内に設置。業務履行状況の評価結果が低い点等は、要望事項として事業者へ通知して改善内容を再点検。

効果

【コスト面】

- ・年間約 2,500 万円のコストメリット。
委託したサービスを仮に区職員が担うとした場合の職員人件費（試算）と現行委託費とを比較すると、委託した方が 1 億 3 千万円程度安くなる（5 年 2 ヶ月間の累計）。

【サービス向上】

- ・受付窓口を 8 窓口から 16 窓口へ、番号発券機を 1 台から 2 台に増設。
- ・フロアマネージャーの体制強化。（1 名（3 時間/日）⇒委託後 3 名（常時））
- ・予測待ち時間を常に表示。待ち時間、処理時間計測と定期的評価による事務改善の推進。

今後の課題（制度上の課題）

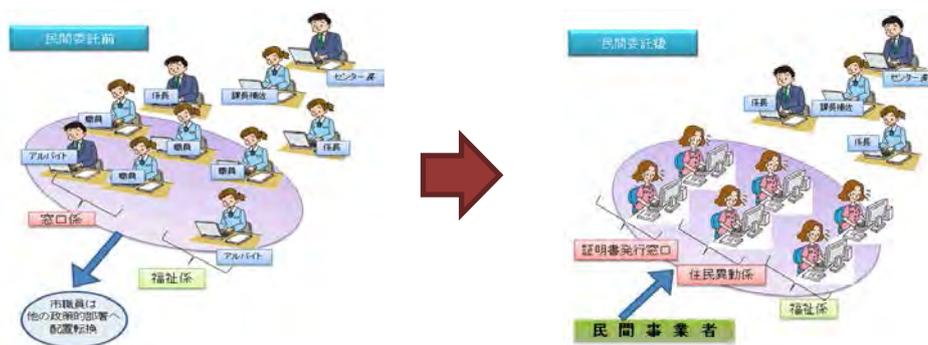
- ・業務に習熟した事業者が少ない公共サービス分野における適切な実施方法の検討
現状では、一定程度の技術や知識の移譲が必要であり、「偽装請負」に当たらない形での自治体職員と受託者の迅速な意図伝達が可能となれば、効率的な業務運営につながる。
- ・国から示されている民間事業者への委託可能な業務範囲の見直し
実務に鑑みて、取扱い範囲を拡大することができれば、効率的な業務運営につながる。

【熊本県上天草市】

窓口業務等の民間委託

背景・取組内容

- ・ 少子高齢化や景気低迷による税収減少、住民ニーズの多様化、臨時職員の増加と労務管理の煩雑化に対応する必要性。
- ・ 民間委託の対象業務を調査する「民間委託推進委員会」と窓口業務のワンストップ化に関する調査を行う「ワンストップ窓口検討部会」を設置。
- ・ プロポーザル（企画提案型競争入札）を実施。平成 25 年 4 月から業務委託を開始。



実現までの問題と解決策

【問題】 ①委託社員及び市職員の知識不足。

【解決策】 ①各業務担当者が作成したマニュアルを利用し、研修を実施。また、定期的にミーティングを行い、問題解決や知識習得に努めた。

効果

- ・ 人件費削減 平成 23 年度 2 億 6,430 万円→平成 25 年度 2 億 420 万円
(▲6,010 万円、▲22.7%)
- ・ 臨時・嘱託職員及び正職員数を約 20 名削減し、労務管理が効率化。
- ・ 委託することで、人事異動に影響されず長期的に業務を行うことで、より深い業務理解が可能。
- ・ 審査をする職員にも知識が求められるため、各業務担当による職員研修を行うなどし、職員のスキルアップも実現。

今後の課題

- ・ 出張所の証明書発行業務を郵便局に移行し、出張所を再編成。
- ・ コールセンターを設置するなど、市役所業務全般をアウトソーシング。
- ・ 行政改革による効率化によって捻出した予算を子育て支援事業や観光整備に充当。

【千葉県鴨川市】

福祉総合窓口の導入及び民間委託

背景・取組内容

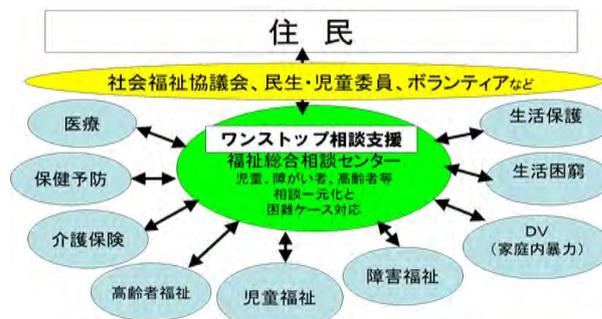
- ・平成 21 年から 5 年間、厚生労働省のモデル事業「安心生活創造事業」を実施。
- ・モデル事業の中で、住民から対象者を問わない相談窓口の要望があったため、担当課から市長へ提案し実現。

【福祉総合窓口の導入】

- ・児童、高齢者、障がい者、DV 対策などの相談支援を行っていた複数の課が連携し、平成 24 年 4 月に組織横断的な「福祉総合相談センター」を、鴨川市総合保健福祉会館内に設置。
- ・センターの職員は、保健師、看護師、社会福祉士などの有資格者で構成し、保健福祉サービス提供等に係る総合調整の体制を整備。センターは 24 時間 365 日稼働を実現。

【サブセンター設置と運営の民間委託】

- ・平成 25 年 4 月からサブセンターを、特に利用が見込まれる天津小湊地区に設置し、運営ノウハウのある社会福祉法人に委託することにより運営。



実現までの問題と解決策

- 【問題】 ①福祉総合窓口の導入にあたり、担当分野以外の知識が不足。
②サブセンター設置にあたっての独自人材の不足。

【解決策】 鴨川市第 2 次 5 か年計画などへ、包括的な支援体制構築を位置付け、具現化

- ①分野横断的な連携を図るための職員研修を実施。
- ②サブセンターについては、運営ノウハウのある社会福祉法人に委託。

効果

【福祉総合窓口の導入】

- ・窓口の集約により、保健、医療、福祉及び介護が連携したワンストップ相談支援が実現。
- ・相談件数が約 1.4 倍に増加（平成 24 年度：642 件 → 平成 26 年度：881 件）。

【サブセンター設置と運営の民間委託】

- ・特に利用が見込まれる天津小湊地区において、総合的な保健福祉サービスの充実に成功。
- ・福祉総合窓口サブセンターの運営を民間委託することにより、直営の場合より運営費を 2 年間で 29,378 千円抑制（平成 25 年度は 18,249 千円、平成 26 年度は 11,129 千円）。

今後の課題

- ・福祉総合窓口を利用しにくい日常生活圏域（旧行政区：長狭地区、江見地区）における体制整備。

【鳥取県北栄町】

分庁総合窓口の民間委託

背景・取組内容

- ・普通交付税の優遇措置の段階的廃止により、財政状況が圧迫
- ・厳しい財政状況においても、住民サービスを維持・低下させず、町民の満足度向上と人件費削減を共に実現することが必要。
- ・総合窓口業務のうち、分庁舎の戸籍届書受付・相談業務を除く全ての業務を民間委託。
- ・平成 27 年 10 月から業務委託を開始。



委託前の研修風景



委託後の総合窓口

実現までの問題と解決策

【問題】

- ①対象が多岐にわたり、多くの職員が関わっていたため、委託範囲の判定が困難。
- ②業務開始前の研修の期間・内容について検討が必要。

【解決策】

- ①②民間委託導入にあたって北栄町の各種業務に対する基本方針について、関係各課の協議を行い、その記録をベースとして業務マニュアルを作成。

効果

- ・経費の削減 平成 26 年度 3,250 万円→平成 29 年度 2,640 万円（▲610 万円、▲19%）
- ・証明書の交付、税金・使用料等の支払、申請書の受付等の窓口業務は受託職員が行い、戸籍届書の受付、相談等の業務は町職員が行うように分業化し業務効率・住民満足度を向上。

今後の課題

- ・権限移譲・業務の多様化・福祉事務所の開設等により、職員一人当たりの業務量が増加、臨時職員の増加及び継続更新等も懸案であり、分庁舎だけでなく、本庁舎も総合窓口化や庶務業務集約等の改革が必要。
- ・職員による総合窓口業務を経験することなく民間による総合窓口化というシステム変更を計画しているため、導入手法とタイミングが課題。
- ・今後さらに効果検証を行い、業務委託の対象範囲を拡大。

【福岡県篠栗町】

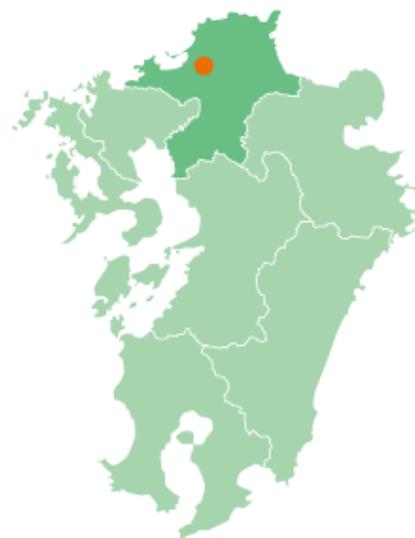
窓口業務等の民間委託

背景・取組内容

- ・ 正規職員数が減少する中で、行政ニーズの変化や多様化への対応が必要。
- ・ 臨時職員や非常勤職員などの多様な勤務形態の職員が増加。
- ・ 町長のリーダーシップにより、多様化する公共サービスの向上と行政構造の効率化を実現し、行政のスリム化を図るため、臨時職員にかかる業務を平成 26 年度から民間会社に包括的に委託。

(委託範囲…窓口業務、総合保健福祉センター、児童館、小中学校、図書館、道路管理 等)

- ・ 包括業務委託により、現在、任用の臨時職員を継続して雇用し、住民サービスの向上と地域の雇用の安定を実現。



実現までの問題と解決策

【問題】

- ① 委託事務量が少ないため、窓口業務だけでは、事業者を確保できない。
- ② 派遣から請負契約に変更することに伴う職員の理解や労働条件の調整。
- ③ 委託業務内容の調査。

【解決策】

- ① 包括委託を実施することによって、委託事務量を確保。
- ② 請負契約に関する説明会や臨時職員に対する個々の面談を実施。
- ③ 町全課へヒアリングを行い、委託可能業務を洗出し。

効果

- ・ 臨時職員が事実上長期に任用される状態を回避しつつ、業務経験者を継続的に雇用可能。
- ・ 重複事務を解消するなど、事務の簡素化が実現。
- ・ 民間のノウハウを導入することによって、住民サービスの質が向上。

今後の課題

- ・ 包括委託の業務範囲の拡大や見直し。
- ・ 業務のノウハウが職員に蓄積されないことに対する対応（接遇研修など）・業務のノウハウが職員に蓄積されないことに対する対応（接遇研修など）。

2. 自治体クラウド

(1) 愛知県岡崎市・豊橋市	8
(2) 【大阪府】高石市・忠岡町・田尻町自治体クラウド	9
(3) 【佐賀県】杵藤地区広域市町村圏組合	10
(4) 富山県情報システム共同利用推進協議会	11
(5) 神奈川県町村情報システム共同事業組合	12
(6) 秋田県町村電算システム共同事業組合	13

【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

- ・ 度重なる法改正対応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。
- ・ 運用・保守の委託費用の高騰。
- ・ 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る財政のひっ迫。
- ・ 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。
- ・ 岡崎市ではボトムアップ、豊橋市ではトップダウンによる実施。
- ・ 国保、国民年金、税総合システムのライフサイクル全体（企画、運用、保守等）を対象。
- ・ システム刷新に必要な各種検討を両市共同で行い、業務改善や経費節減を図るための手段・方法を整理。



実現までの問題と解決策

【問題】

- ① 目的の共有化。実務面、その他の問題（共同化方式、業者選定、契約等）。
- ② システム稼働のスケジュールの統一。
- ③ 実現に向けた推進体制の構築。
- ④ 共同化の相手との距離等（地理、コミュニケーション）。

【解決策】

- ① 課題解決の実効性について事前の効果測定（費用対効果等）を実施。
- ② 実績のあるパッケージシステムを選定し、カスタマイズを極小化、期間短縮。
- ③ 業務主管課に管理部門を設置し共同化の推進体制を構築。ベンダーにも共同化調整。
- ④ Web 会議システム、情報共有ツールの活用。

効果

- ・ 国民健康保険・国民年金システム ▲5 億 800 万円（▲46%）（5 年間）。
- ・ 税総合システム ▲10 億 9,700 万円（▲45%）（5 年間）。
- ・ 5 年間のコストでの導入による低廉化。5 年ごとの業者の見直しによる柔軟な運用。
- ・ 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。
- ・ クラウドをきっかけとした業務改善（業務の共同化・統一化、他自治体を参考 等）。

今後の課題

- ・ 更に構成団体を広げていきたいが、現契約がベンダーと各市であるため契約内容・金額の検討・調整が必要となり、また、庁内で情報管理をするべきと考える市もある。

【大阪府内 3 市町】

中心市主導型の情報システムの共同化

背景・取組内容

- ・南海トラフ巨大地震等の災害リスクに備え、「災害に強い街づくり」の一環として、平成 26 年に高石市が忠岡町と連携し、基幹系業務システムを共同で導入。
- ・平成 27 年 1 月、システム更新時期を迎えた田尻町が参加。
- ・基幹系業務、内部情報系業務の 40 業務を対象。納付書、封筒、各種帳票類を統一することにより、コストを削減。



実現までの問題と解決策

- 【問題】 ①原則ノンカスタマイズとしてパッケージに業務を合わせると、原課から、業務フローから抜本的な見直しが必要、と猛反発
②セキュリティ面の不安 ③財政部門への説明 ④議会対策
⑤自治体間でのシステムの費用負担

【解決策】

- ①首長の方針（クラウド化）を理解してもらうため、情報部門が丁寧に何度も説明
- ②庁内管理よりも堅牢なデータセンターのセキュリティ対策を説明
- ③コスト削減効果の比較を年次ベースで説明、財政支援措置（特別交付税措置等）を説明
- ④セキュリティ、個人情報保護、コスト削減等について丁寧に説明
- ⑤各自自治体個別契約とし、パッケージ全体負担分+利用する業務数に応じた負担

効果

【コスト削減】・ 3 市町全体で▲約 35%の見込み（導入後 5 年間見込み）

導入前 約 12 億 2000 万円 → 導入後 約 7 億 9400 万円

（参考）高石市：導入当初 5 年間で運用コスト▲約 24%、15 年間で▲約 36%の見込み

忠岡町：導入当初 5 年間で運用コスト▲約 20%の見込み

田尻町：導入前に比べて 1 年間で電算にかかるコスト▲約 20%

【災害に強いシステム】

- ・安全なデータセンターを利用することにより、重要情報の保全性が向上。大規模災害時等の業務継続性を確保し、迅速な復旧・復興作業の一助となるシステム構築を実現。
- ・データセンターを関東（メイン）と西日本（サブ）に配置し、災害リスクを分散。

今後の課題

- ・府域外も視野に入れた、新たな参加自治体の誘致。
- ・既存団体の利用料の削減率（いわゆる割り勘効果）が明確ではないため、参加団体が加入する度に交渉が難航。

【佐賀県市町基幹情報システム】

県主導による情報システムのクラウド化

背景・取組内容

- ・ 厳しい財政状況にもかかわらず情報システムコストが高止まり、住民サービス向上や業務効率向上が進んでいないことから、佐賀県内の全市町の情報システムの共同利用化を目指し、平成 20 年に佐賀県 ICT 推進機構を立ち上げ。
- ・ 全市町での共同利用化を見据えつつも、各市町の現行システムの更新時期、共同利用化実現効果、実現可能性を考慮し、南部地区 6 市町（武雄市、鹿島市、嬉野市、大町町、江北町、白石町）で自治体クラウド開発実証を実施。
- ・ 平成 26 年には北部地区 1 市 1 町自治体クラウド（唐津市、玄海町）の運用を開始。



実現までの問題と解決策

【問題】

- ①ベンダーへの依存体質があり、市町における IT 関連職員が質量ともに不足。
- ②市町個別の対応、全体戦略の不在
- ③変化に対する原課の抵抗
- ④予算の獲得

【解決策】

- ①ベンダーと渡り合える外部人材（専門家）の登用
- ②首長のトップダウンによる意思決定、③全市町の原課担当者と連携した取組
- ④既存予算による更新

効果

現行システム、新システムを 5 年間使用した場合の削減効果を試算した見込数値。

- ①南部地区自治体クラウド（武雄市、鹿島市、嬉野市、大町町、江北町、白石町）
基幹系：40%削減（▲約 6 億 5,000 万円）、ライフサイクルコスト（稼働後 5 年間の費用総計）が約 27%の削減（※導入一時費用をすべて含んだ場合）
※現用システムとは異なる実証実験による見込数値
- ②北部地区自治体クラウド（唐津市、玄海町）
基幹系：51%削減（▲約 6 億 7,000 万円）、内部系：55%削減（▲約 7,500 万円）

今後の課題

- ・ 独自雇用（良い人材が公募に応じる水準の給与等を確保すること）の限界
- ・ 自治体内の環境整備（外部人材が活躍できる体制やフォローの仕組みが必要）
→とくに公共機関での経験がない場合の現場でのミスマッチを解消する必要

【富山県内市町村】

県主導による情報システムのクラウド化

背景・取組内容

- ・平成 24 年度策定の県総合計画に、知事の指示により「自治体クラウドの推進」を明記。
- ・基幹系システム 25 業務を対象に、6 市町村が情報システムの共同化を実施。
平成 27 年 4 月～（入善町、朝日町、舟橋村）、7 月～（射水市、滑川市、上市町）
- ・調査から事業実施段階まで、県が主導的役割を果たす（事務局を県情報政策課に設置）。

実現までの問題と解決策

【問題】

- ①検討体制、人材・予算の不足。
- ②仕様検討に際しての、情報資産台帳の未整備。
- ③公平性・競争性の確保（パッケージの非カスタマイズ）。
- ④費用の分担割合。⑤市町村による仕様の相違。
- ⑥自治体職員の情報システムに対する関心の薄さ、ベンダーへの依存意識、ベンダーによる囲い込み、情報人材不足。



【解決策】

- ①事務局を県情報政策課に置き、人材・予算を県で確保（射水市が事務職員 1 名を派遣）。
- ②資産調査を実施し、調達範囲の明確化、業務の標準化（パッケージにあわせる）を実施。
- ③調達の際、可能な限り多くのベンダーに情報提供を依頼するとともに、特定のベンダーが有利になるサービスを除外。意見招請を丁寧に実施し公平性・競争性の確保に配慮。
- ④現行システムに比べて 2 割減を保障（入札後に 3 割減保障に変更）するよう設定。
- ⑤カスタマイズを抑制し、カスタマイズ経費を対象から除外。データ移行費を抑制。
- ⑥自治体クラウドの取組において解決されるものがあるとともに、国や県等の支援も必要。

効果

- ・経費削減見込 約 22 億円→約 14 億円（▲8 億円、▲36%）（6 市町村合計、5 年間）
- ・業務負担の軽減、業務の共通化・標準化、セキュリティ水準の向上、災害に強い基盤構築。
- ・自治体の担当者が定期的に情報交換できる機会をもつことにより以下の効果。
 - ①当面の課題に対して、お互いの知恵を共有。
 - ②新たな共同調達により、更なるコスト削減の可能性。
 - ③情報セキュリティ対策やマイナンバー安全管理措置について、共同で取組。

今後の課題

- ・新たに自治体セキュリティクラウドの導入が求められるなかで、今後、事務局体制を含めどのような体制で運営していくか。
- ・マイナンバーの安全管理規程による委託先への定期的検査をどのように実施していくか。

【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

- ・ 度重なる法律改正に伴う改修の必要性から、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、平成 23 年 4 月に県内全ての町村（14 町村）が参加する一部事務組合を設立。
- ・ 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。
- ・ 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。



実現までの問題と解決策

【問題】 ①多くの自治体を代表する、法人格のある契約主体が必要。

【解決策】 ①神奈川県からの協力も得つつ、一部事業組合を設立。

効果

- ・ セキュリティと業務継続性の向上。
- ・ コスト削減 約 47 億円→約 32 億円（▲15 億円、▲32%）（14 町村合計）
※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）を新システムと同じ期間（町村により異なる。最大 60 ヶ月）使い続けた場合の試算。
- ・ 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。

今後の課題

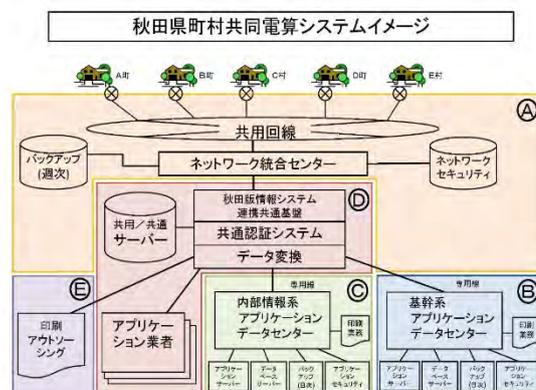
- ・ 対象業務と参加団体の拡大。
- ・ システム改修に対する補助金について、一部事務組合は交付を受けられない例があり、複数団体を取り纏める一部事務組合が補助主体となることできれば、
 - ① 国や県との事務窓口は組合に一本化
 - ② 組合構成団体の補助金事務や会計検査対応などは組合が対応できることとなり、事務軽減の観点から国、県、組合構成団体それぞれにメリット。

【秋田県内 12 町村】

秋田県町村電算化事業

背景・取組内容

- ・小坂町、上小阿仁村、藤里町、三種町、八峰町、五城目町、八郎潟町、井川町、大潟村、美郷町、羽後町、東成瀬村
- ・各町村で独自に運用していた行政情報システムに改修が頻発。
- ・平成 23 年度末に、データセンターを利用し、クラウド方式による業務システムを秋田県内全 12 町村で共同利用することに合意。
- ・システムはパッケージ導入とし、カスタマイズを最小限に抑え、全町村が共同利用前と比べて経費が削減できるよう負担金を設定。
- ・事業推進体制は一部事務組合方式とし、平成 25 年 4 月に新たに秋田県町村電算システム共同事業組合を設立。平成 25 年 9 月より順次共同システムへ移行。



実現までの問題と解決策

【問題】

- ①業務パッケージシステム・データセンター・各町村との専用回線を導入するための諸要件（仕様・機能要件・コスト・効果・スケジュール・課題など）の検討体制の構築。
- ②各業務パッケージの様式・出力帳票等の統一。

【解決策】

- ①町村からの職員派遣に加え、他団体での共同化作業の経験を有するアドバイザーを迎え、推進体制を整備。
- ②各町村原課担当者で構成するワーキンググループを立ち上げ、協議を実施。

効果

- ・システム経費の削減 現行システム 34 億 6,500 万円→新システム 24 億 2,600 万円（▲10 億 3,900 万円、▲29.9%）（12 町村合計、今後 5 年間にかかる費用の見込み額）
- ・データセンターの活用による業務継続性の確保、セキュリティの強化。
- ・町村における調達・契約事務の軽減。
- ・納付書などの印刷業務を一括委託する「プリント BPO」の開始による、職員負担の減。
- ・県内コンビニでの税納付が可能な「公金収納システム」による、住民サービスの向上。

今後の課題

- ・改善要望が寄せられた業務パッケージをどのように改善していくか。
- ・現在の共同利用システムの契約終了の際、システムをどのように更新していくか。

3. 広域化・共同化

(1) 【京都府】相楽東部広域連合	14
(2) 【鹿児島県】大隅広域図書館ネットワーク	14
(3) 【高知県・高知市】図書館の共同整備	15
(4) 【東京都杉並区・静岡県南伊豆町】特別養護老人ホームの整備	15
(5) 【長野県飯田市】戸籍システム機器の共同利用	16
(6) 【静岡県】地方税滞納整理機構の設立	16
(7) 【長崎県】県振興局と市町の執務室共同化	17
(8) 【岩手県内3市町】水道事業の広域化（岩手中部広域水道企業団）	17
(9) 【群馬県内8市町】水道事業の広域化（群馬東部水道企業団）	18

【京都府 相楽東部広域連合】

教育委員会事務の統合

背景・取組内容

- ・京都府 和束町、笠置町、南山城村の3町村は、平成14年、木津町との合併協議が破綻。
- ・三位一体改革による交付税減少、税収減少、人口減少等により、財政状況が悪化。
- ・3町村の区域を越えた広域的な行政需要に対応するため、一体的な事務の効率化の必要性。
- ・これらの諸課題に対応するための平成20年、全国初の教育委員会の統合を中心とした「相楽東部広域連合」を設立。
- ・実施事務は、広報誌の発行、教育委員会の設置及び運営、要保護児童対策地域協議会など福祉に関する事務、じんかい処理施設の設置及び運営、児童館の設置及び運営等。



効果

- ・教育委員と事務職員の削減による人件費及び事務費の削減(▲約5,200万円/年)
教育委員 14人→5人(▲9人)、事務職員 13人→9人(▲4人)

【鹿児島県内6市町村】

大隅広域図書館ネットワークシステム

背景・取組内容

- ・鹿屋市における図書館(室)では、図書館システムの老朽化、システム化の未対応が課題。一方、周辺自治体においても導入費用が課題となり、システム導入は一部の市のみ。
- ・鹿屋市は、平成21年に、大隅地域の2市5町(垂水市、志布志市、大崎町、東串良町、錦江町、南大隅町及び肝付町)と「大隅定住自立圏の形成に関する協定書」を締結。鹿屋町、肝付町、大崎町、南大隅町、錦江町、東串良町が連携して取り組む政策分野に「構成市町の住民への図書利用サービス」「図書化ネットワークシステムの構築」を追加。
- ・平成25年3月29日に鹿屋市、大崎町、南大隅町、肝付町が共同でシステム利用開始。

効果

- ・インターネット・携帯電話での蔵書検索・予約のほか、民間配送会社を利用した図書館間での書籍の取り寄せ、共通の図書カードを利用した貸出が可能となるなど、住民の利便性が向上。
- ・システム等の委託会社との間で、鹿屋市を本館、他町を分館とするコスト設定を行うことにより、町単独で導入した場合に比較して大幅なコスト削減が図られた。

【高知県・高知市】

図書館の共同整備

背景・取組内容

- ・ 県と市の旧施設の老朽化・狭隘化・耐震化への対応が同時期に必要となったことから、両者で協議を行い一体的に整備する方針を決定。
- ・ 平成 30 年夏頃に新図書館等複合施設「オーテピア」を開館予定。
- ・ 複合施設には、高知県立図書館と高知市民図書館本館の合築による新図書館（オーテピア高知図書館）、声と点字の図書館、高知みらい科学館の 3 つの施設を整備する計画。

効果

- ・ 住民の利便性向上（県と市の図書館資料が 1 か所で借りられる等）。
- ・ 情報収集・発信機能の向上（歴史的な資料の集積、ホームページの一本化等）。
- ・ 県と市の資料の重複の回避、専門図書の実充。



【東京都杉並区・静岡県南伊豆町】

特別養護老人ホームの整備

背景・取組内容

- ・ 杉並区と南伊豆町は、昭和 49 年に同町で区立南伊豆健康学園を開設以来の友好関係。
- ・ 両自治体共通の行政課題である、高齢化に伴う介護施設の不足。
- ・ 杉並区が高齢者の選択の幅を広げる取組として「保養地型特養」を南伊豆町へ提案。
- ・ 現在は、南伊豆町からの提案により、町の中心部に位置する旧中央公民館跡地へ、町の健康福祉センターとの共同整備を計画（定員 90 名）し、平成 29 年度中の開設を目指している。



効果

- ・ 用地確保が困難な都市部での特養ホーム不足の解消に向けて、一定の役割を果たす。
- ・ 自治体間の交流を更に深め、福祉、雇用、観光産業等、地域の活性化を図ることができる。

今後の課題

- ・ 入居者本人の意思の尊重と家族や地域から切り離されないための十分な配慮。
- ・ 健康なうちに移住し、社会的関係を築くための、早期からの住み替え支援。

【飯田市・下伊那】

戸籍システム機器の共同利用

背景・取組内容

- ・原則市町村ごとに取り扱うこととされていた戸籍事務について、平成7年から戸籍法施行規則の解釈上、複数の自治体が共同で外部設置するサーバを利用することが可能。
- ・戸籍の電子化に伴い、機器更新・維持経費等のコストが負担。
- ・飯田市にサーバを設置し、飯田市・下伊那14市町村で戸籍システム機器の一部を共同利用（南信州定住自立圏形成協定による）。
- ・飯田市がサーバ管理等を行い、町村が経費の負担等。

第1次（平成27年11月～）飯田市、高森町、根羽村、下條村、泰阜村、喬木村、豊丘村、大鹿村
 第2次（平成29年11月～）松川町、阿南町、阿智村、平谷村、売木村、天龍村

効果

経費 約2億5,000万円→約1億3,000万円（▲1億2,000万円、▲48%）（5年間）

【静岡県】

地方税滞納整理機構の設立

背景・取組内容

- ・滞納の解消という喫緊の課題に対応するため、平成20年より、静岡県は県内全市町村（35市町）と滞納整理機構を設立。県・市町の徴収困難な徴収事務を一括して実施。
- ・軽自動車税の申告書を一元的にデータ化し、市町にそのデータを配布するシステムを構築。



効果

- ・機構による滞納整理業務の費用対効果額は、約15倍（平成20年→25年）。
 - ・徴収率も向上（単位：百万円）
- <平成20年> 引受額：3,590、徴収額：826、徴収率：23.0%
- <平成25年> 引受額：1,724、徴収額：739、徴収率：42.9%

区 分		25年度	6年間 (20～25年度)
間接	移管予告による自主納付等	12.6億円	115.6億円
	機構の徴収額	7.4億円	45.6億円
直接	納付約束額	3.1億円	20.5億円
	効果額合計①	23.1億円	181.7億円
費用(構成団体負担額)②		1.9億円	11.7億円
費用対効果(①/②)		12.2倍	15.5倍

【長崎県・県内市町村】

県振興局と市町の執務室共同化

背景・取組内容

- ・離島地区（五島市、新上五島町、壱岐市、対馬市）において、各島の県振興局と各市町と同じ部門の配置を平成 21 年度から順次一体化。県と市町の職員が同じフロアで業務を遂行し、一体となって課題に取り組む体制を構築。
- ・平成 21 年 6 月から実施
五島市（農林部門・建設、水産部門） 新上五島町（農林部門、水産部門）
- ・平成 24 年 3 月から実施
壱岐市（農林部門、水産部門） 対馬市（農林部門、税務部門）

効果

- ・関係団体の用務が一か所に対応できるようになるなど、申請・許可の処理、行政相談等の手続が円滑化。住民の利便性が向上し、スピード感のある行政運営が可能。
- ・市町と県の職員が目的や情報・専門知識の共有を図り、多様な分野において連携を深めながら、地域課題に一体となって取り組めるための環境が実現。

【岩手県北上市、花巻市、紫波町】

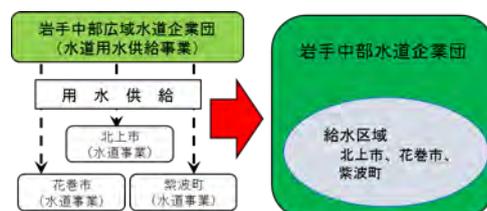
水道事業の広域化（岩手中部広域水道企業団）

背景・取組内容

- ・平成 14 年 2 月、水道事業者に用水を供給する岩手中部広域水道企業団の議会から「末端給水を想定した将来展望を検討すべき」との提言がなされる。企業団及び受水自治体である北上市、花巻市、紫波町において「岩手中部広域水道事業在り方委員会」を開催し、平成 18 年 3 月に用水供給と末端給水の垂直統合による広域的水道事業経営は、経営の安定化、効率化等に大きな効果をもたらす内容を報告。
- ・上記報告を受け、「地域水道ビジョン」、「岩手中部水道広域化基本構想」等の計画を順次策定し、平成 23 年 10 月に「岩手中部地域水道事業に関する覚書」、平成 25 年 10 月に「岩手中部地域水道事業の統合に関する協定」を締結。
- ・平成 26 年 4 月から新たに組織した「岩手中部水道企業団」として、北上市、花巻市、紫波町を給水区域とする水道事業を開始。

効果

- ・施設再構築（ダウンサイジング）による事業費の縮減。
- ・将来的な水道料金の値上げ幅の抑制。
- ・水源の共有化により、不安定水源の割合を縮小。
- ・企業団としてのプロパー職員の確保による技術基盤の安定化。



【群馬県内 8 市町】

水道事業の広域化（群馬東部水道企業団）

背景・取組内容

- ・ 昭和 56 年 8 月に群馬県桐生市、太田市、館林市、みどり市と栃木県足利市、佐野市の水道事業者で構成する「両毛地域水道事業管理者協議会」を設立し、水道事業における問題点の協議や研修、課題研究を実施。
- ・ 平成 21 年から、人口減少等に伴う料金収入の減少、施設の老朽化対応、技術力の低下等の課題等の対応として広域化の検討を開始し、平成 23 年からの「広域連携検討WG」では、太田市、館林市、みどり市、板倉町、明和町、千代田町、大泉町及び邑楽町の 3 市 5 町による広域連携が有効であるとの内容を報告。
- ・ 平成 24 年 5 月に上記報告を受けた 8 市町の首長は、水道事業の統合により課題の解決にあたることを合意。同年 7 月に「群馬東部水道広域研究会」を設立し、基本構想や基本計画を作成。
- ・ 平成 25 年 10 月に「群馬東部水道事業の統合に関する基本協定」を締結し、同年 11 月に「群馬東部広域水道事業統合協議会」を設立。
- ・ 平成 28 年 4 月から新たに組織した「群馬東部水道企業団」として、8 市町を給水区域とする水道事業を開始（水道料金は各自治体で異なる）。

効果

- ・ 施設の統廃合により、無駄な投資を抑制。
- ・ 水平統合で業務を共同化することにより、運営を効率化。
- ・ 企業団としてのプロパー職員の確保による技術基盤の安定化。

