

# 公共サービスイノベーションに係る 先進事例及び進捗状況について

平成28年6月30日

内閣府



# 先進事例の分析

## [窓口業務の民間委託]

### ○大都市圏

No	自治体名	人口	委託の対象	主な効果
1	神奈川県 海老名市	13万人	市民総合窓口 福祉総合窓口	経費 ▲6,900万円 (▲23%)
2	大阪府 池田市	10万2千人	市民総合窓口 保険窓口(国保、介護保 険、後期高齢)	職員数 ▲31名(注1) (▲32%)
3	東京都 足立区	67万4千人	市民窓口(戸籍等)	コストメリット(注2) ▲2,500万円

(注1) 再任用・アルバイトを含む

(注2) 委託したサービスを仮に区職員が担うとした場合の人員費と委託費の比較

### 【改革実施の背景等】

- ・ 首長が所信表明等で対外的に方針を明らかにし、リーダーシップを発揮したケースが多い。
- ・ 民間委託の結果、余裕の出た正規職員を他の業務(例えば、少子高齢化に伴って増大をしている福祉関連分野)にシフトさせることなどにより、行政サービスの質を向上。

### 【実現までの主な課題と解決策】

#### ① 偽装請負対策

- 職員と委託業者の事務スペースの分離、業務のマニュアル化(総務省作成予定の「標準委託仕様書」等を活用)の徹底

#### ② 個人情報保護対策

- 業者選定の必須条件に情報セキュリティの国際認証を設定。個人情報保護条例を整備し、罰則付きで保秘を徹底

#### ③ 職員の窓口業務に係るノウハウ継承

- 民間委託後も職員向け研修を実施

○中小規模市町村

No	自治体名	人口	委託の対象	主な効果
4	熊本県 上天草市	2万9千人	市民総合窓口、 国保、福祉窓口 等	経費 ▲6,000万円 (▲23%)
5	千葉県 鴨川市	3万4千人	福祉総合相談センター	経費 ▲2,900万円 (注3)
6	鳥取県 北栄町	1万5千人	分庁総合窓口	経費 ▲600万円 (▲19%)
7	福岡県 篠栗町	3万1千人	市民総合窓口、総合保 健福祉センター 等	職員の継続雇用 事務の簡素化

(注3) 効果の金額は2年間の合計額。

【改革実施の背景等】

- ・ 誰が主導したかについては、
  - ① 首長が所信表明等で方針を明らかにし、リーダーシップを発揮したケース
  - ② 市民からの要望や担当課からの提案により実施したケース
 がある。
- ・ 民間委託の結果、余裕の出た正規職員を他の業務にシフトさせることなどにより、行政サービスの質を向上。

【実現までの主な課題と解決策】

- ① 委託可能業務の判定が困難
  - 各課協議や全課ヒアリングを通じて仕分け・マニュアル作成  
(総務省作成予定の「標準委託仕様書」等を活用)
- ② 委託に伴うスタッフの契約形態の変更
  - 派遣や臨時職員の形で雇用されていたスタッフが委託先職員になることにつ  
き、説明会や個別面談により理解を求める
- ③ 受け手となる事業者の確保
  - 包括委託等による事業量の確保
- ④ 職員の窓口業務に係るノウハウ継承
  - 民間委託後も職員向け研修を実施

## 窓口業務の民間委託の取組状況

(平成26年10月現在)

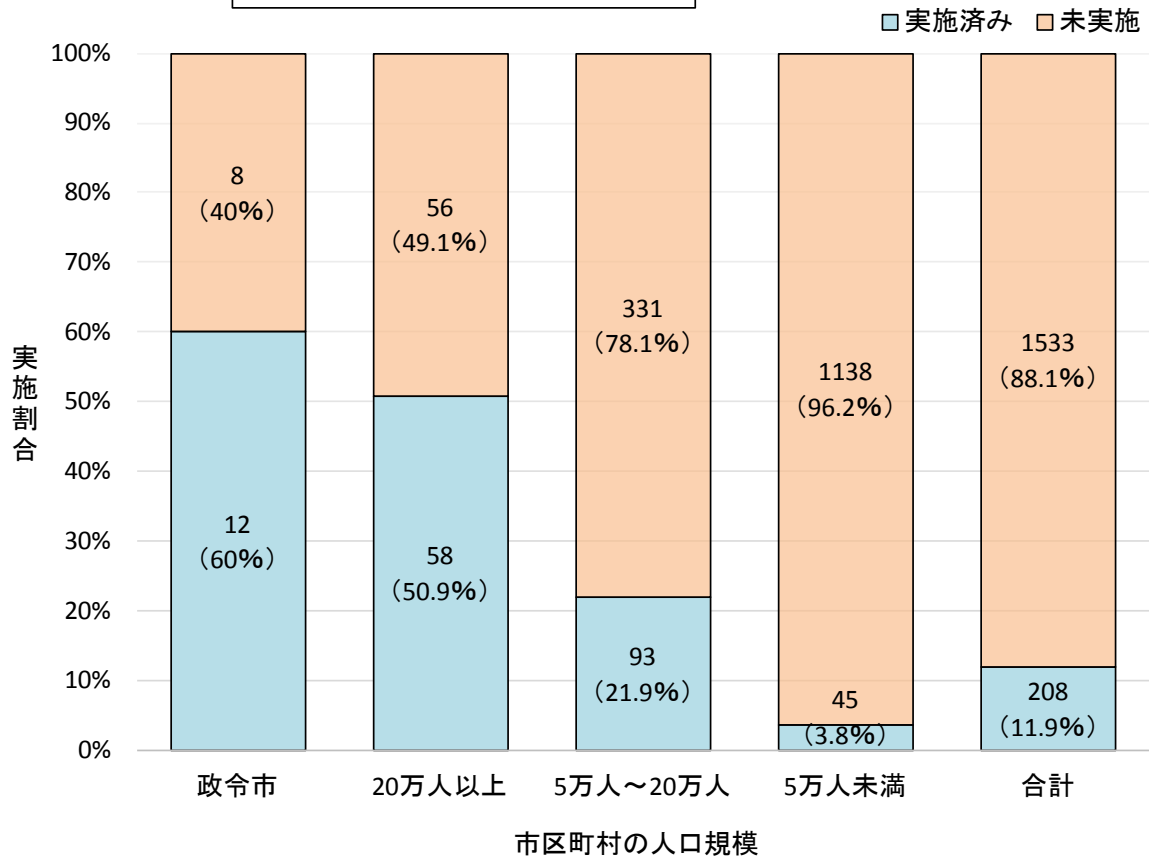
No	都道府県	域内自治体の人口区分								計		
		政令市		20万人以上		5万人以上 20万人未満		5万人未満				
		実施	団体数	実施	団体数	実施	団体数	実施	団体数	実施	団体数	割合
1	北海道	0	1	1	2	2	13	5	163	8	179	4.5%
2	青森県	0	0	1	2	0	4	1	34	2	40	5.0%
3	岩手県	0	0	0	1	0	6	2	26	2	33	6.1%
4	宮城県	1	1	0	0	1	9	2	25	4	35	11.4%
5	秋田県	0	0	0	1	0	5	0	19	0	25	0.0%
6	山形県	0	0	1	1	1	4	2	30	4	35	11.4%
7	福島県	0	0	1	3	0	7	2	49	3	59	5.1%
8	茨城県	0	0	0	2	2	20	0	22	2	44	4.5%
9	栃木県	0	0	0	1	0	10	0	14	0	25	0.0%
10	群馬県	0	0	0	4	1	8	0	23	1	35	2.9%
11	埼玉県	1	1	5	8	8	31	0	23	14	63	22.2%
12	千葉県	1	1	4	5	6	23	1	25	12	54	22.2%
13	東京都	0	0	16	24	11	25	0	13	27	62	43.5%
14	神奈川県	1	3	3	6	3	8	1	16	8	33	24.2%
15	新潟県	0	1	0	2	1	9	0	18	1	30	3.3%
16	富山県	0	0	0	1	0	4	0	10	0	15	0.0%
17	石川県	0	0	1	1	0	5	1	13	2	19	10.5%
18	福井県	0	0	0	1	0	4	0	12	0	17	0.0%
19	山梨県	0	0	0	0	0	5	0	22	0	27	0.0%
20	長野県	0	0	1	2	3	11	1	64	5	77	6.5%
21	岐阜県	0	0	0	1	4	12	2	29	6	42	14.3%
22	静岡県	2	2	1	2	5	12	3	19	11	35	31.4%
23	愛知県	0	1	3	5	8	29	2	19	13	54	24.1%
24	三重県	0	0	3	3	2	7	0	19	5	29	17.2%
25	滋賀県	0	0	0	1	1	11	1	7	2	19	10.5%
26	京都府	0	1	0	0	1	11	1	14	2	26	7.7%
27	大阪府	2	2	5	9	9	22	0	10	16	43	37.2%
28	兵庫県	1	1	3	7	2	8	1	25	7	41	17.1%
29	奈良県	0	0	1	1	1	7	0	31	2	39	5.1%
30	和歌山県	0	0	0	1	0	5	0	24	0	30	0.0%
31	鳥取県	0	0	0	0	1	2	1	17	2	19	10.5%
32	島根県	0	0	1	1	0	2	0	16	1	19	5.3%
33	岡山県	0	1	0	1	0	4	2	21	2	27	7.4%
34	広島県	0	1	1	2	1	6	1	14	3	23	13.0%
35	山口県	0	0	1	1	2	9	0	9	3	19	15.8%
36	徳島県	0	0	0	1	0	2	2	21	2	24	8.3%
37	香川県	0	0	0	1	0	5	0	11	0	17	0.0%
38	愛媛県	0	0	0	1	1	5	0	14	1	20	5.0%
39	高知県	0	0	1	1	0	0	1	33	2	34	5.9%
40	福岡県	2	2	1	1	8	17	1	40	12	60	20.0%
41	佐賀県	0	0	0	1	0	4	1	15	1	20	5.0%
42	長崎県	0	0	1	2	1	2	1	17	3	21	14.3%
43	熊本県	1	1	0	0	2	8	3	36	6	45	13.3%
44	大分県	0	0	0	1	1	5	3	12	4	18	22.2%
45	宮崎県	0	0	0	1	0	4	0	21	0	26	0.0%
46	鹿児島県	0	0	1	1	1	6	0	36	2	43	4.7%
47	沖縄県	0	0	1	1	3	8	1	32	5	41	12.2%
計		12	20	58	114	93	424	45	1,183	208	1,741	11.9%
割合		60.0%		50.9%		21.9%		3.8%				

※住民関係・福祉関係を問わず、一部でも委託していれば実施済みとして集計

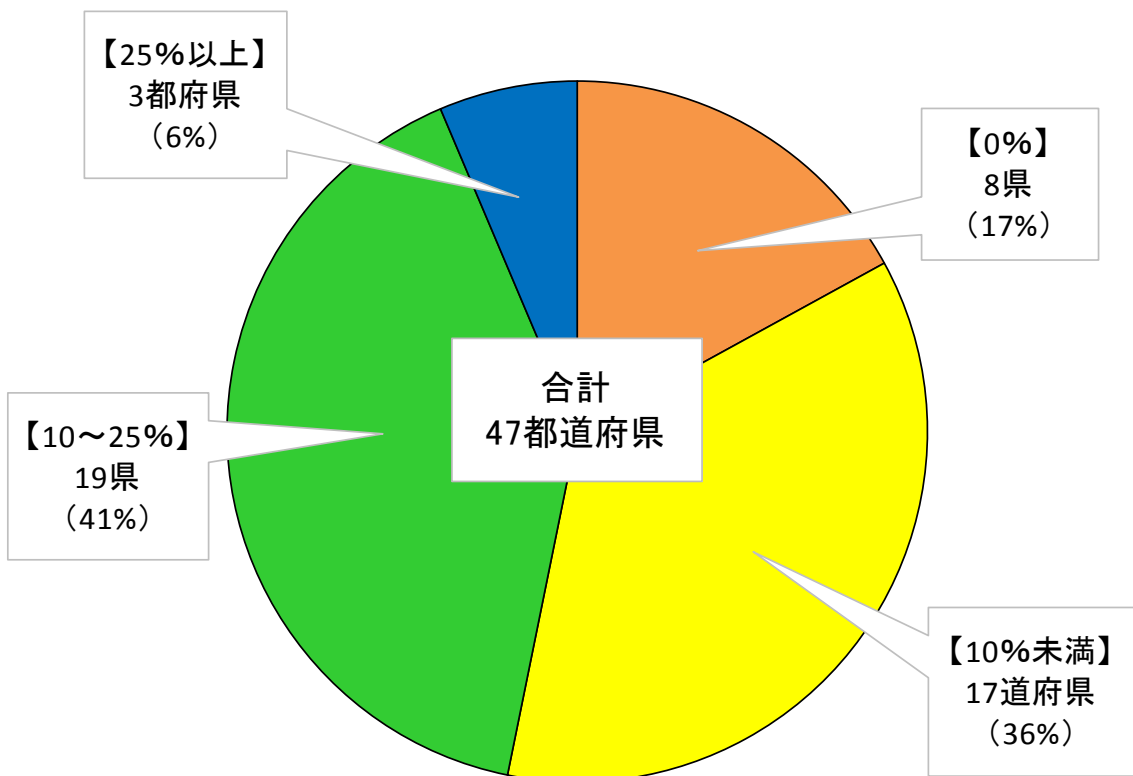
※人口区分は平成27年1月1日時点

青 域内市町村の実施割合 上位5都道府県  
赤 域内に実施市町村のない都道府県

### 市区町村規模別の取組状況



### 都道府県管内市区町村の実施割合



## 先進事例の分析

### [自治体クラウド]

#### ○複数大都市参加型

No	グループ名	自治体一覧	人口規模	主な効果 (5年間)
1	岡崎市、豊橋市 自治体クラウド	(愛知県) 岡崎市、豊橋市 [2]	合計 75万9千人	経費 ▲16億500万円 (▲45%)

#### ○中心市主導型

No	グループ名	自治体一覧	人口規模	主な効果 (5年間)
2	高石市・忠岡町・ 田尻町自治体ク ラウド	(大阪府) 高石市、忠岡町、田 尻町 [3]	合計 8万4千人	経費 ▲4億2,600万円 (▲35%)

#### ○中小自治体多数参加型

No	グループ名	自治体一覧	人口規模	主な効果 (5年間)
3	佐賀県市町基幹 情報システム 【南部】 杵藤地区広域市 町村圏組合 【北部】 唐津市、玄海町 自治体クラウド	(佐賀県) 【南部】武雄市、鹿 島市、嬉野市、大町 町、江北町、白石町 [6] 【北部】唐津市、玄 海町 [2]	合計 【南部】 15万人 【北部】 13万3千人	【南部】 経費 ▲6億5,000万円 (▲40%) 【北部】 経費 ▲7億4,500万円 (▲51%)
4	富山県情報シス テム共同利用推 進協議会	入善町、朝日町、舟 橋村、射水市、滑川 市、上市町 [6]	合計 19万2千人	経費 ▲8億円 (▲36%)
5	神奈川県町村情 報システム共同 事業組合	葉山町・寒川町・大 磯町・二宮町・中井 町・大井町・松田町・ 山北町・開成町・箱 根町・真鶴町・湯河 原町・愛川町・清川 村 [14]	合計 30万2千人	経費 ▲15億円 (▲32%)

6	秋田県町村電算システム共同事業組合	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[12]	合計 10万2千人	経費 ▲10億3,900万円 (▲30%)
---	-------------------	--	--------------	--------------------------

(注) [ ]内はグループを構成する自治体数

### 【改革実施の背景等】

- ・ 度重なる制度改正に対応したシステム改修コストの負担軽減と、災害時のバックアップ機能の確保の視点から、自治体クラウドによる共同化の気運。
- ・ 複数自治体の共同作業となるが、誰が主導したかについては、
  - ① 同規模の自治体が課題を共有し共同で進めるケース（一部事務組合などのフレームワークを採用）
  - ② 圏域の中心都市が主導するケース
  - ③ 県が主導して域内市町村をまとめるケース
 がある。

### 【実現までの主な課題と解決策】

- ① カスタマイズによるコスト増加・汎用性の低下
  - システムのカスタマイズの極小化。ベンダーが提供する既存パッケージを導入し、パッケージに業務を合わせる
- ② 現場からの反発
  - 首長のリーダーシップ、業務主管課を巻き込んだ庁内の推進体制構築
- ③ ベンダーとの関係
  - ベンダーと交渉できる外部人材（専門家）の登用、調達に公平性の確保（特定のベンダーが有利になるサービスを調達対象から除外）
- ④ 自治体間の調整の困難
  - 導入を主導した、県（No. 3、4のケース）・中心となる市（No. 2のケース）・町村会（No. 5、6のケース）が中心となって打開



# 自治体クラウドの取組状況

(平成28年1月現在)

No	都道府県	域内自治体の人口区分								計			グループ数
		政令市		20万人以上		5万人以上 20万人未満		5万人未満		実施	団体数	割合	
		実施	団体数	実施	団体数	実施	団体数	実施	団体数				
1	北海道	0	1	0	2	2	13	48	163	50	179	27.9%	5
2	青森県	0	0	0	2	1	4	3	34	4	40	10.0%	1
3	岩手県	0	0	0	1	0	6	3	26	3	33	9.1%	1
4	宮城県	0	1	0	0	0	9	0	25	0	35	0.0%	0
5	秋田県	0	0	0	1	0	5	12	19	12	25	48.0%	1
6	山形県	0	0	0	1	0	4	8	30	8	35	22.9%	2
7	福島県	0	0	0	3	0	7	6	49	6	59	10.2%	1
8	茨城県	0	0	0	2	1	20	3	22	4	44	9.1%	1
9	栃木県	0	0	0	1	0	10	0	14	0	25	0.0%	0
10	群馬県	0	0	0	4	0	8	6	23	6	35	17.1%	1
11	埼玉県	0	1	0	8	0	31	18	23	18	63	28.6%	1
12	千葉県	0	1	0	5	0	23	0	25	0	54	0.0%	0
13	東京都	0	0	0	24	0	25	4	13	4	62	6.5%	1
14	神奈川県	0	3	0	6	0	8	14	16	14	33	42.4%	1
15	新潟県	0	1	1	2	1	9	6	18	8	30	26.7%	2
16	富山県	0	0	0	1	1	4	5	10	6	15	40.0%	1
17	石川県	0	0	0	1	0	5	3	13	3	19	15.8%	1
18	福井県	0	0	0	1	3	4	5	12	8	17	47.1%	2
19	山梨県	0	0	0	0	0	5	5	22	5	27	18.5%	1
20	長野県	0	0	0	2	4	11	24	64	28	77	36.4%	3
21	岐阜県	0	0	0	1	10	12	26	29	36	42	85.7%	2
22	静岡県	0	2	1	2	1	12	0	19	2	35	5.7%	1
23	愛知県	0	1	2	5	1	29	4	19	7	54	13.0%	2
24	三重県	0	0	0	3	0	7	0	19	0	29	0.0%	0
25	滋賀県	0	0	0	1	5	11	6	7	11	19	57.9%	2
26	京都府	0	1	0	0	4	11	3	14	7	26	26.9%	1
27	大阪府	0	2	0	9	1	22	2	10	3	43	7.0%	1
28	兵庫県	0	1	0	7	0	8	2	25	2	41	4.9%	1
29	奈良県	0	0	0	1	2	7	6	31	8	39	20.5%	2
30	和歌山県	0	0	0	1	1	5	13	24	14	30	46.7%	4
31	鳥取県	0	0	0	0	0	2	0	17	0	19	0.0%	0
32	島根県	0	0	0	1	0	2	3	16	3	19	15.8%	1
33	岡山県	0	1	0	1	0	4	0	21	0	27	0.0%	0
34	広島県	0	1	0	2	1	6	4	14	5	23	21.7%	1
35	山口県	0	0	0	1	0	9	0	9	0	19	0.0%	0
36	徳島県	0	0	0	1	0	2	5	21	5	24	20.8%	2
37	香川県	0	0	0	1	0	5	0	11	0	17	0.0%	0
38	愛媛県	0	0	0	1	0	5	0	14	0	20	0.0%	0
39	高知県	0	0	0	1	0	0	8	33	8	34	23.5%	2
40	福岡県	0	2	0	1	2	17	13	40	15	60	25.0%	3
41	佐賀県	0	0	0	1	2	4	6	15	8	20	40.0%	2
42	長崎県	0	0	0	2	0	2	1	17	1	21	4.8%	1
43	熊本県	0	1	0	0	0	8	1	36	1	45	2.2%	1
44	大分県	0	0	0	1	3	5	11	12	14	18	77.8%	2
45	宮崎県	0	0	0	1	2	4	8	21	10	26	38.5%	2
46	鹿児島県	0	0	0	1	0	6	0	36	0	43	0.0%	0
47	沖縄県	0	0	0	1	0	8	0	32	0	41	0.0%	0
計		0	20	4	114	48	424	295	1,183	347	1,741	19.9%	59
割合		0.0%		3.5%		11.3%		24.9%					

※本表は、クラウド導入市町村のうち、複数自治体が共同してクラウド化を行う「自治体クラウド」に係る団体数を示したものを。

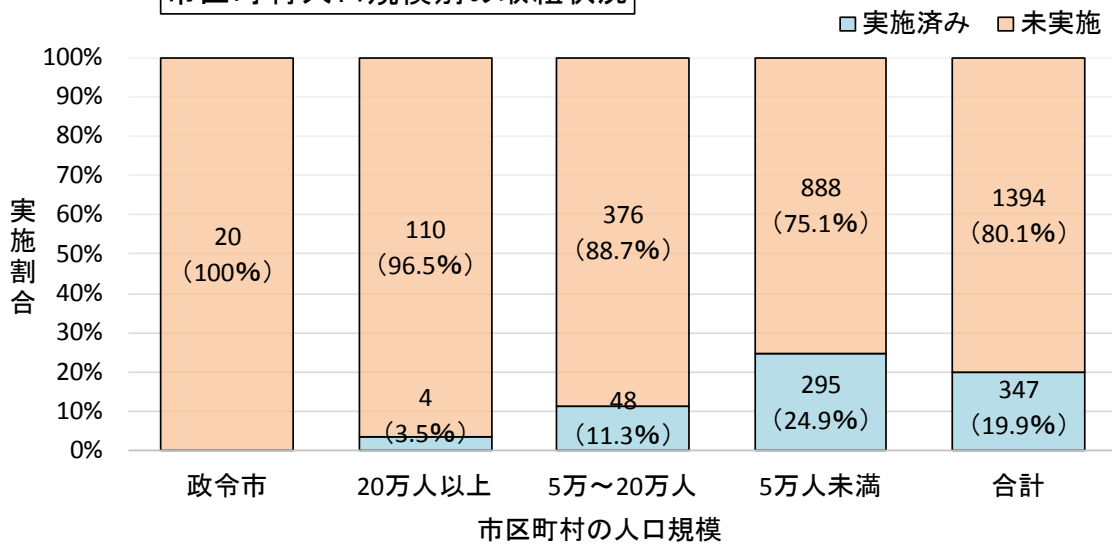
※複数の都道府県にまたがるグループがあるため、グループ数の合計は総グループ数と一致しない。

※長崎県、熊本県については、県をまたがってグループを形成しているため、実施自治体数が1となっている。

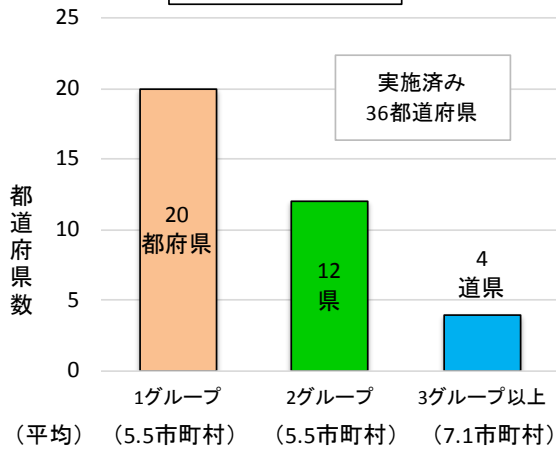
※人口区分は平成27年1月1日現在

青 域内市町村の実施割合 上位5都道府県  
赤 域内に実施市町村のない都道府県

### 市区町村人口規模別の取組状況

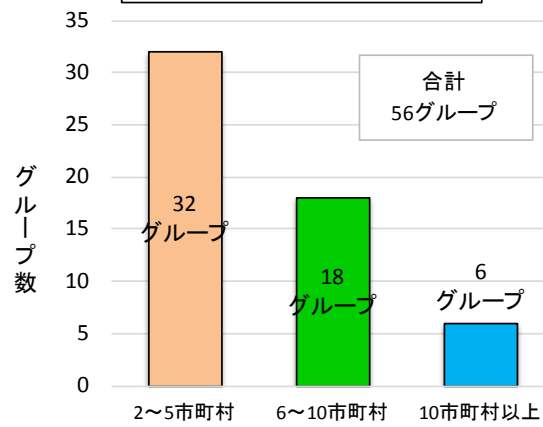


### 実施グループ数



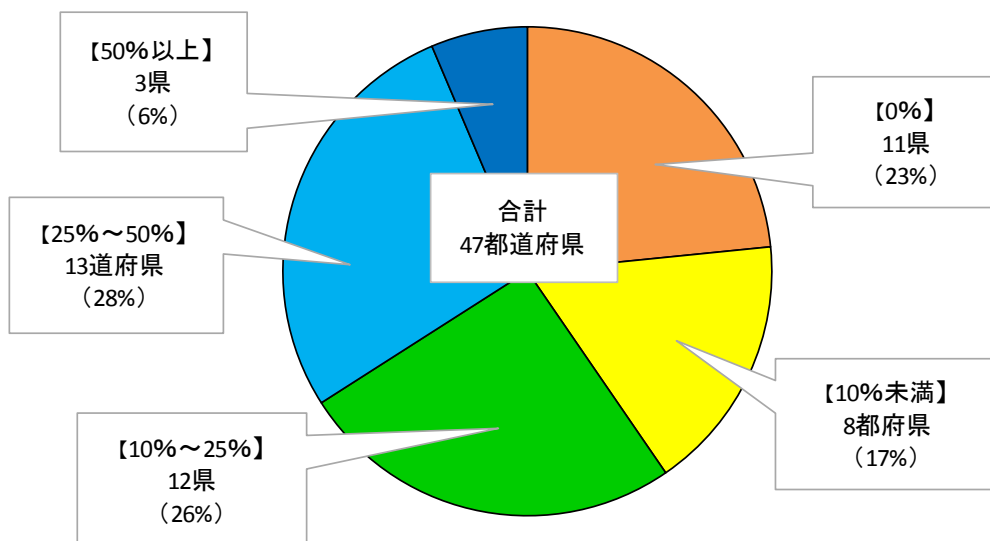
各都道府県管内の実施グループ数

### グループの構成市町村数



構成市町村数

### 都道府県管内市区町村の実施割合



## 広域化・共同化の事例

(注) 自治体クラウドを除く

### ○定住自立圏

- ・ 中心市と近隣市町村が相互に役割分担し、連携・協力することにより、圏域全体として必要な生活機能を確認し、地方圏における定住の受け皿を形成
- ※ 中心市の要件は、人口5万人程度以上、昼夜人口比率1以上、原則3大都市圏外 等

### ○連携中枢都市圏

- ・ 地域において、相当の規模と中核性を備える圏域において市町村が連携し、コンパクト化とネットワーク化により、人口減少・少子高齢化社会においても一定の圏域人口を有し活力ある社会経済を維持するための拠点を形成
- ※ 地方圏の指定都市又は新中核市（人口20万人以上）、昼夜人口比率おおむね1以上を満たす都市を中心とする圏域を想定

### ○教育分野

No	グループ名	自治体一覧	人口規模	内容
1	京都府 相楽東部広域連合	和束町、笠置町、南山城村	合計 8千人	3町村が平成20年から、教育委員会、ごみ処理、広報誌発行等の業務について一体的に事務を実施。教育委員会の統合は全国初。
2	大隅広域図書館ネットワークシステム	(鹿児島県) 鹿屋町、肝付町、大崎町、南大隅町、錦江町、東串良町	合計 15万 9千人	平成25年、6市町が共同で図書館システムを導入。居住地外利用、蔵書検索・予約が可能。
3	高知県 高知市	高知県、高知市	74万 7千人 (県)	縣市一体での図書館整備(平成30年開館予定)。

### ○民生分野

No	グループ名	自治体一覧	人口規模	内容
4	杉並区 南伊豆町	(東京都) 杉並区 (静岡県) 南伊豆町	合計 55万 6千人	特別養護老人ホームの整備にあたり、南伊豆町が必要な土地を提供し、静岡県と杉並区が整備費用を整備法人へ補助。平成29年開所予定。

○総務分野

No	グループ名	自治体一覧	人口規模	内容
5	南信州定住自立圏	(長野県) 飯田市、高森町、根羽村、下條村、泰阜村、喬木村、豊丘村、大鹿村、松川町、阿南町、阿智町、平谷町、売木村、天龍村	合計 16万 7千人	下伊那北部地域の14市町村において、定住自立圏として行う事業のうちの一つとして、飯田市にサーバを設置し、戸籍システム機器の一部を共同利用。平成27年11月より順次稼働。
6	地方税滞納整理機構	静岡県 県内35市町	378万 6千人 (県)	平成20年、県と域内全市町で滞納整理機構を設立。県・市町の困難な徴収事務を一括して処理。
7	長崎県内離島地区	長崎県、五島市、新上五島町、壱岐市、対馬市	合計 12万 2千人	離島地区において、各島の県振興局と各市町の同じ部門の配置を平成21年度から順次一体化。

○水道事業

No	グループ名	自治体一覧	人口規模	内容
8	水道事業の広域化(岩手中部水道企業団の設立)	(岩手県) 北上市、花巻市、紫波町	合計 22万 7千人	用水供給と末端給水の垂直・水平統合による広域化。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。
9	水道事業の広域化(群馬東部水道企業団の設立)	(群馬県) 太田市、館林市、みどり市、板倉町、明和町、千代田町、大泉町、邑楽町	合計 45万 8千人	ダウンサイジングによる事業費の縮減等を図るため、平成28年4月、「群馬東部広域水道事業統合協議会」を設立、8市町を給水区域とする水道事業を開始。