

公共サービスイノベーション・プラットフォーム in 東北

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29年7月7日

内閣府

第3章 経済・財政一体改革の進捗・推進

1. 経済・財政一体改革の着実な推進

「経済再生なくして財政健全化なし」との基本方針の下、引き続き、600兆円経済の実現と2020年度（平成32年度）の財政健全化目標の達成の双方の実現を目指す。

「経済・財政再生計画」の「集中改革期間」の最終年度である2018年度（平成30年度）においても、手綱を緩めることなく、社会保障の効率化など、同計画における歳出・歳入両面の取組を進める。その際、「見える化」、先進・優良事例の展開、ワイズ・スペンディングを強化するとともに、エビデンスに基づく政策立案を推進する。

（中略）

2. 改革に向けた横断的事項

(1) 「見える化」、先進・優良事例の全国展開、ワイズ・スペンディングの推進

② 先進・優良事例の全国展開の促進

公的サービス改革の先進・優良事例について、基礎自治体レベルへの浸透・拡大を加速するため、工程の具体化と成果目標（アウトカム）に着目したKPIに基づく進捗管理を徹底し、以下の取組を推進する。

先進・優良事例の全国展開を支援する関係府省庁は、取組の効果が他の団体にも明確に認識されるよう、地方公共団体の類型化やデータの標準化等を進めることで類似団体間の比較可能性を確保する。また、公共サービスイノベーション・プラットフォームなどの枠組みも活用し、地方公共団体間で課題等を共有しつつ共同して自主的に進める業務改革について、「地方の、地方による、地方のための」改革として、他の模範となる先進・優良事例の全国展開が図られるよう、地方主体の取組を支援する。

〔参考〕

経済財政運営と改革の基本方針2016(抜粋)(平成28年6月2日閣議決定)

(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。

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)

平成 28 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 鳥取、埼玉（開催実績）

1. 概要

鳥取県倉吉市（平成 28 年 10 月 21 日）及び埼玉県さいたま市（平成 28 年 11 月 11 日）において、県内首長、市町村職員を対象に「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

- ① 窓口業務の民間委託（鳥取県北栄町・鳥取市）（埼玉県ふじみ野市・日高市）
- ② 自治体クラウド（茨城県五霞町・埼玉県町村会）
- ③ 広域化・共同化（群馬県東部水道企業団）

3. 講演自治体の取組例

窓口業務の民間委託 【鳥取県北栄町】

厳しい財政事情においても、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実現するために総合窓口業務のうち、戸籍届出受付・相談業務を除く全ての業務を民間委託

⇒ コスト削減、住民満足度の向上、業務の効率化を達成

自治体クラウド 【いばらき自治体クラウド 基幹業務運営協議会】

システム移行年度は同じだが、距離が離れ、人口規模及びベンダーが異なる4つの自治体（常陸大宮市、那珂市、かすみがうら市、五霞町）でノンカスタマイズでクラウド導入を実現

⇒ 約30%のコスト削減、削減した費用を新たな住民サービス（コンビニ収納、コンビニ交付の開始）に利用（五霞町）

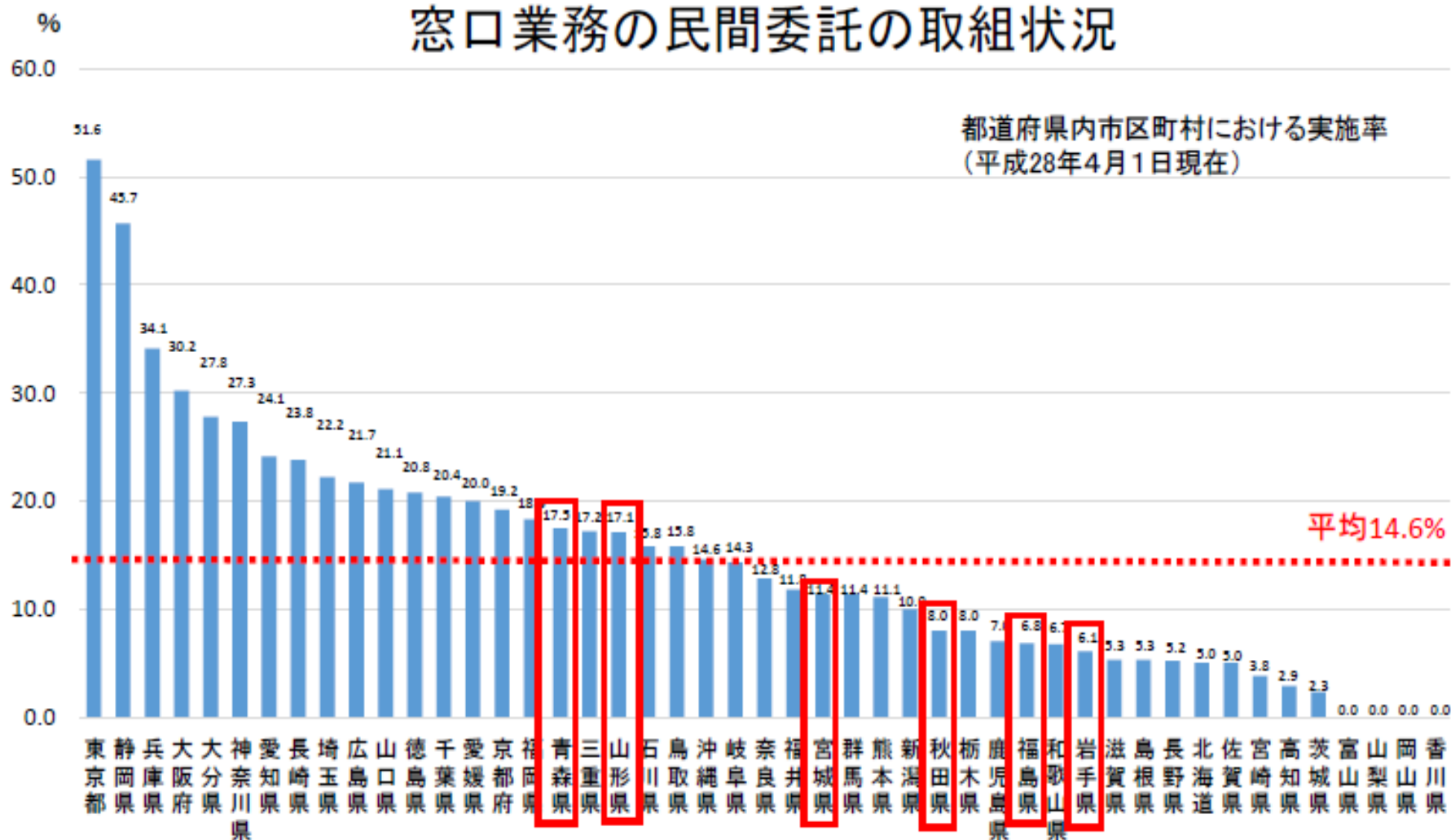
広域化・共同化 【群馬県東部水道企業団】

施設老朽化、収入減少、職員減少による技術力の低下等の課題の対応として、8市町で水道事業を広域化

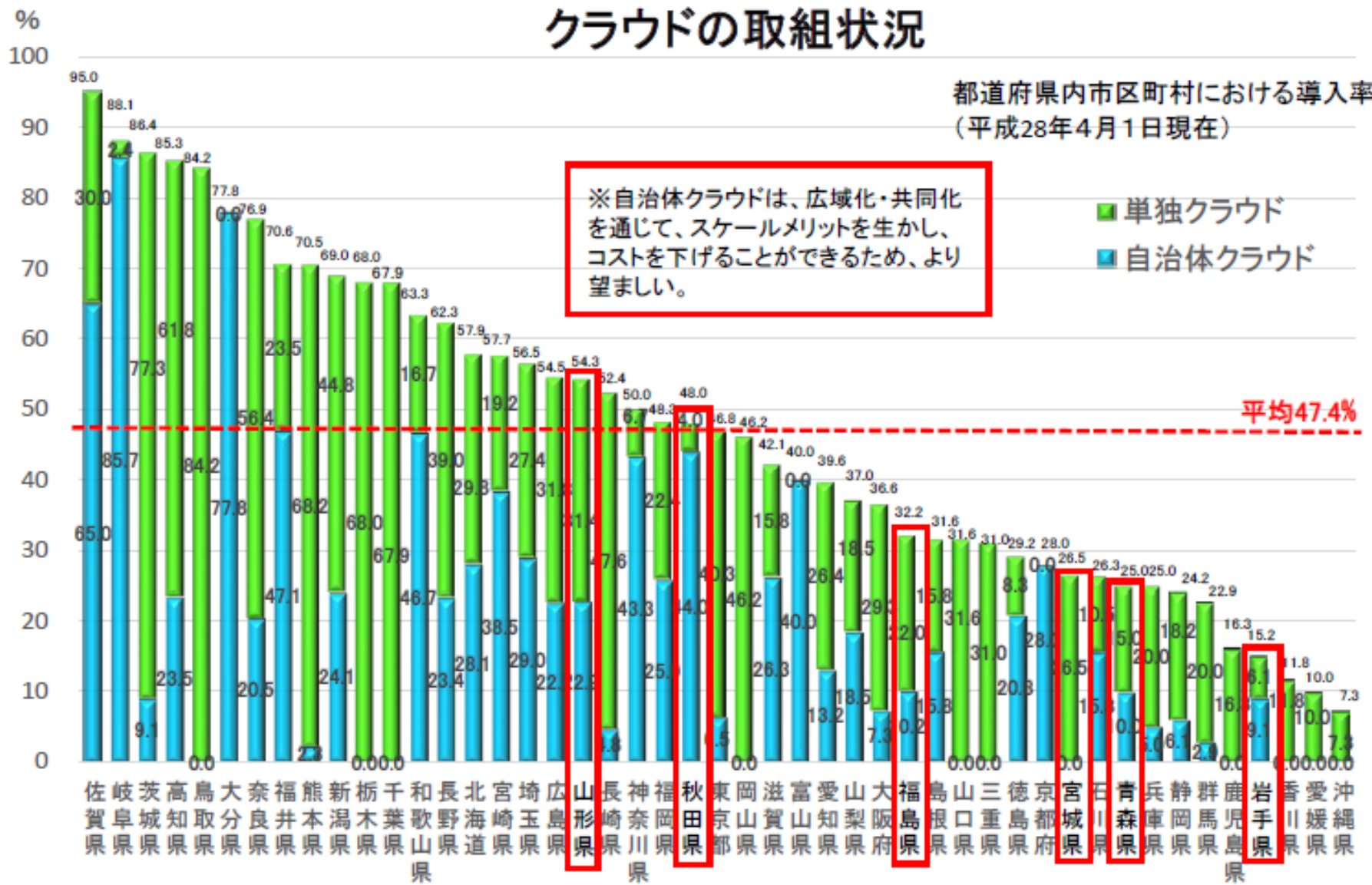
⇒ 施設の統廃合により、過度な投資抑制、費用削減（10年間で総額139億円）、災害に対するリスクマネジメント強化

都道府県別自治体の取組状況

窓口業務の民間委託の取組状況



[参考]全国自治体の取組状況(自治体クラウド・単独クラウドの導入)



総務省HP「地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査等(平成29年3月30日公表)」参照
<http://www.soumu.go.jp/iken/112810.html>