

公共サービスイノベーション・プラットフォーム in 九州・沖縄 議事要旨

1. 開催日時：平成31年1月16日（水）13時00分～16時00分
 2. 場所：福岡県庁 3階 講堂
 3. 出席委員等：座長 高橋 進 日本総合研究所チェアマン・エメリタス
福岡県 小川 洋 知事
-

○前田審議官

それでは、「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 九州・沖縄」を開会する。

皆様におかれては、お忙しい中、御出席いただき、ありがたく存じます。

会議の開催に当たり、本プラットフォームの座長である、高橋進前経済財政諮問会議議員、日本総合研究所チェアマン・エメリタスから御挨拶を申し上げます。

○高橋座長

本日、ここに、開催地である福岡県をはじめ佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県との共催で、また地方三団体の御支援もいただき、公共サービスイノベーション・プラットフォーム in 九州・沖縄を開催できることについて、厚く御礼申し上げます。

本日は、小川福岡県知事をはじめ、行橋市の田中市長、桂川町の井上町長、筑前町の田頭町長、添田町の寺西町長、川崎町の手嶋町長、赤村の道村長、大分県姫島村の藤本村長、宮崎県門川町の安田町長、そして、佐賀県多久市の横尾市長ほか、多数の皆様の御列席を賜ったことについて、厚く御礼申し上げます。

本プラットフォームは自治体における先進的な取組の全国展開を推進するため、平成28年度より各地で開催してきているものである。本日は、このところ、関心が高まっているAI・ICT等を活用した業務改革や窓口業務の委託、自治体クラウド、上下水道事業の広域連携に関して自治体や受託事業者における取組を御紹介いただき、活発な御議論をお願いするとともに、私どももさまざまなお知恵をいただきたいと考えている。皆様方におかれても、ぜひこの場での知見をお持ち帰りいただき、今後の取組に向けた御議論の一助としていただくよう、あわせてお願い申し上げます。

簡単ではあるが、本日の会議が皆様にとって実り大きいものとなることを改めて祈念申し上げます、私からの挨拶とさせていただきます。

○前田審議官

本日は御来賓として、本プラットフォームの開催地であり、共催をいただいている福岡県の小川洋知事にお越しいただいている。ここで御挨拶をいただきたい。

○小川知事

本日は公共サービスイノベーション・プラットフォーム in 九州・沖縄の開催に当たり、

共催させていただき九州・沖縄8県を代表して御挨拶させていただく。

今、御挨拶をいただいた公共サービスイノベーション・プラットフォームの高橋座長におかれては、日ごろから公共サービス分野の改革の推進を通じて、我が国の経済の再生や財政の健全化に大変な御尽力をいただいているところである。改めて敬意を表するとともに、御多忙中にもかかわらず、本日お越しいただいたことに厚くお礼申し上げます。

また、九州・沖縄の各自治体からも大勢の皆様にご出席をいただいている。本当にありがたく存ずる。

公共サービス分野の改革については「経済財政運営と改革の基本方針2018」、いわゆる骨太の方針2018において、効果の高い先進・優良事例の全国展開を後押しするという方針が改めて示されているところである。

私ども自治体は、これまでも職員数の削減や業務の民間委託など、不断の行財政改革に取り組んできているところであるが、公共サービスに対する住民のニーズというのは、御承知のとおり、非常に多様化をしてきている。厳しい財政状況の中、限られた人材でそれらのニーズに応えていくこと、これが私ども自治体に求められているところである。

公共サービスは住民の皆様が安全・安心な生活を送る上で必要不可欠なものである。今後とも効率的かつ効果的で質の高い公共サービスを提供していくためには、ICTや自治体クラウドの積極的な活用、また業務の広域化・共同化の推進というものが重要である。

本県においては、県と市町村が連携、協働して、住民サービスの向上、そして、行政事務の効率化を図っていくため、県と県内51の市町村で構成する「ふくおか電子自治体共同運営協議会」というものを設立している。この協議会において、ITコストの削減、システム運用に係る職員の負担の軽減、また、災害時の業務継続性の確保を目的として「ふくおか自治体クラウド」構想というものを策定し、ハード及びソフトウェアの共同利用サービスを実施しているところである。さらに、現在、住民情報や税などの基幹系のシステムの共同利用の実現に向け、取組を進めているところである。

本日、九州・沖縄各県から行政の第一線に携わっておられる皆様が一堂に会され、公共サービスに係る先進・優良事例を共有し、有識者の皆様方と意見交換をしていくことは大変時宜を得た意義深いものであり、活発な議論が行われることを心から期待している。

結びに当たり、本会議が実り多いものとなること、そして、御出席の皆様のそれぞれの御健勝、御活躍を御祈念申し上げて挨拶とする。

○前田審議官

なお、小川知事はこの後、別の御公務が入っているため、ここで御退席される。

また、先ほど高橋座長から御紹介したとおり、本日は福岡県行橋市の田中市長、福岡県桂川町の井上町長、福岡県筑前町の田頭町長、福岡県添田町の寺西町長、福岡県川崎町の手嶋町長、福岡県赤村の道村長、佐賀県多久市の横尾市長、大分県姫島村の藤本村長、宮崎県門川町の安田町長にお越しいただいている。

それでは、お手元の議事次第に沿って進行させていただく。

議事2の「公共サービスイノベーションに係る先進的な事例の報告」について、前半と後半に分けて進行させていただく。前半にAI・ICTを活用した業務改革、窓口業務の委託について、休憩を挟んで後半に自治体クラウドと広域化・共同化等について御紹介させていただく。

前半、後半、それぞれの報告の後にはパネルディスカッション形式の質疑応答及び意見交換を行う。意見交換の際には会場の皆様からも活発な御意見、御議論をいただければ幸いである。

また、お手元にアンケート用紙をお配りしている。会場入口の受付に回収ボックスがあるので、御退席の際にこちらに御記入、御提出いただくようお願いする。

それでは、事例の御紹介に入る前に、地方自治体における公共サービスイノベーションに関する経済財政諮問会議や内閣府における取組状況などについて、私から簡単に御説明させていただく。

お手元の資料1の2ページ目をご覧ください。政府としては、皆様ご承知のとおり、例年6月に経済財政運営と改革の基本方針、いわゆる骨太の方針を取りまとめている。ここに掲げているのは昨年6月15日に決定された方針である。

(3)の下の「(基本的考え方)」という文に下線部を引いている。本プラットフォームは効果の高い先進・優良事例の横展開を後押しするために開催するものであり、窓口業務の委託、水道・下水道事業の広域化・共同化、自治体クラウドといった個別の施策に関することについてもアンダーラインを付させていただいている。

次に3ページ目をご覧ください。本プラットフォームは平成27年9月に設置したものである。具体的な取組事例として、窓口業務のアウトソーシング、自治体クラウドについて記載している。それぞれコスト削減効果の具体的な例を示させていただいている。こうした削減分を他の重要な施策に回していけるようになるのではないかと考えている。

こうした先進的な取組については、政府で昨年末に取りまとめた「新経済・財政再生計画改革工程表2018」の中でも、取り組んでいただく市町村の数を増加させていこうという方針を定めさせていただいたところである。

次に、4ページ、5ページ、6ページ、こちらは一連の資料になっている。

平成28年度から地方版の公共サービスイノベーション・プラットフォームということで開催しており、それぞれ一昨年度と昨年度、本年度の開催地の実績を示している。これまでに鳥取、埼玉、東北、北陸、四国、そして、東海、この6か所で開催してきているところである。

7ページをご覧ください。こちらは窓口業務の民間委託について、県ごとの取組状況に、現時点では地域差があるということを示させていただいている。具体的には、何らかの民間委託を実施している市町村数を県別に実施率としてグラフ化したものである。都市部か否かということには関係なく分布しているというような状況になっている。

なお、九州・沖縄地方については、それぞれ赤囲いしたような状況になっている。

最後に、8ページをご覧いただきたい。こちらは自治体クラウド、単独クラウドを含めて実施している市町村の数を先ほどと同様、県別に実施率としてグラフ化したものである。こちらでも都市部かどうかということに関係なく分布している状況になっている。先ほどと同様、九州・沖縄地方については、赤囲みをしたような状況になっている。

以上、こうしたことも踏まえ、本日の事例発表を参考にいただき、各市町村でそれぞれ先進的な取組を進めていただければと存ずる。

それでは、早速だが、まず、AI・ICT等を活用した業務改革について、AIを活用したイベント情報集約サイトの構築について、宮崎県都城市総合政策部総合政策課副主幹、佐藤泰格様から御紹介をいただきたい。15分以内を目安に御説明をお願いする。

○都城市 佐藤副主幹

本日は、「AIを活用したイベント情報集約サイトの構築について」というテーマで話をさせていただきます。まだ我々の取組は始まったばかりで、ホップ、ステップ、ジャンプのステップぐらいの段階であり、なかなかまだ定量的な分析もされていない部分もあるが、その点、御容赦いただきながら聞いていただければと存ずる。

まず、都城市について、牛、豚、鶏の生産高が日本一ということ、また、黒霧島で有名な霧島諸島、焼酎の出荷量日本一であり、現在「肉と焼酎のふるさと都城」というキャッチコピーで売り出している。

ふるさと納税については平成27年、28年度日本一になっており、メイド・イン・都城100%で進めているところである。また、平成28年、29年度末、また現在もであるが、マイナンバーカードの市区別の交付率は日本一ということになっており、現在、28%を超えたところである。

1ページの一番下にショッピングセンターをリノベーションした新図書館という写真を載せているが、中心市街地にあった百貨店が閉店し、そこが持っていたショッピングセンターを新しくリノベーションした新図書館を今年の4月から稼働させている。こちらでもグッドデザイン賞などをいただいております、それまで年間17万人だったものが年間100万人を超えるペースで、今、入館していただいております、こちらでも全国から視察が増えているところである。

我々「本気で挑戦！日本一の市役所！」というテーマでやっております、都城市長も自治体の経営というところで、コンセプト、戦略、そして、一番言われるのが結果を出すという、この3点を非常に重視しながら仕事を進めているところである。

都城市はマイナンバーカードの交付率が非常に高く、マイナンバーを活用してコンビニ交付の仕組みというのを市内に設置していたり、マイナンバーカードと個人を特定することによって、その特定のお子さんの健診情報や予防接種の情報、そういったものを本人のアプリにお届けする、こういったサービスもやっているところである。

前段が長くなったが、本題のイベント情報集約サイト構築の背景であるが、我々、業務改善に当たっては、「不」の解消、不満や不平、不具合、不安、こういったものを解消し

ていくことが業務改善であると考えている。実際に我々の体験の中で、どこかに行く際にイベントの情報を探すとき、例えば都城市とイベントと検索サイトに打ち込んで検索を試みると、幾つかのイベントを網羅したサイトが出てくる。そのサイトごとにイベントの情報が違うため、3つか4つ、上から開いてみてイベントを探していくというような作業をしなければならない。これはさまざまなサイトにアクセスをしなければいけないため、非常に見比べるのが不便だという部分もあり、小さなイベント主体者が自らのホームページのみで発信をしても、これだけ情報があふれているとなかなか一般の方に届きにくいということで限界を感じていたところである。

都城市のイベントを幾つか網羅させていただいている。肉と焼酎の町であるため「焼肉カーニバル」という20万人弱を集めるようなイベントから、地元で昔から伝わる「おかげ祭り」、「もちお桜まつり」など、大きなイベントはおのずと知られていくが、中小規模のイベントというのはどうしても埋もれがちになってしまう。

「六月灯」というイベントがあるが、これは都城で6月から7月にかけて、地域ごとに行われる祭りであり、都城ではこの時期、毎日のように花火が打ち上がるといった状況である。しかしながら、自分が住んでいるエリアのイベントはわかるが、他のエリアの祭りというのがなかなかわからないという声を今までいただいていた。

また、「植物名前調べ会」とか「朝ヨガ&イタリアン」など、民間の方々が小ぢんまりとやっているようなイベントも非常に魅力が高く、また、非常に特色があるため、他の自治体と比べても差別化できるようなイベントがある。こういったものを掘り起こしていきたいというのが一つの背景である。

6ページだが、そのために我々は新しいサイトを立ち上げ、インターネット上にあるさまざまなイベント情報を、主体を問わず、自動収集するプログラムをAIを活用して実施している。それを現在、都城市イベント情報集約サイトというサイトを立ち上げて公開をしている。

これは株式会社インフォモーションというところと提携してやっており、実証実験として1回、4月から5月、新図書館がオープンしたときにさまざまなイベントがあったため、そういった交通整理も兼ねて実証実験を行い、非常に好評をいただいたため、再度、8月から本格開始をしているというところである。

こちらについては、我々は新サイトを立ち上げているが、データでいただけるので既存のサイト、観光協会や市のホームページといったところと連携することも可能である。また、ホームページだけではなく、FacebookなどのSNSからも引っ張ってこられるというのも特徴的な部分かと考えている。

基本性能としては、特にPRしたいイベントというのをトップに表示してお示しするとともに、日付検索が重要な機能だと思っているため、日付検索、あとはカテゴリーで子育て向けなどフラグをつけている。また、人気ランキングを表示することによって旬なイベントがわかるというのも一つの特徴である。さらに、利用者の分析、どこのエリアからこの

サイトを見ていただくのか、どういった媒体からこちらに流入してきているのかの分析が可能ということになっている。

8 ページは都城市イベント情報集約サイトの評価であり、アンケートの結果を載せているが、自治体がとるアンケートの中ではかなり数字がいいほうではないかなと考えている。

実証実験のときからかなり御好評いただいたというのが数字のほうにもあらわれているところであり、サイトが非常によいという評価をいただいております、また、サイトを見てイベントに行きたくなった等、イベントの参加意欲を問うものに対しても93.3%がポジティブな評価をしていただいている。また、利用者アンケートの自由記述欄を見ても、市内の方はもちろん、市外の方も含めてさまざまな層にアピールできていると考えている。

9 ページの効果については、今まで市のホームページや観光協会のホームページで扱っていなかったイベントが大体月100件ぐらい、我々の規模で掘り起こしが可能になっている。そのため、まず地域経済の活性化、新技術というのはVRに代表されるように動かななくてもさまざまな体験ができるというものもあるが、我々行政の立場からは、やはり地域を動いていただいて経済を活性化したいという思いがあるため、市民が各イベントを動機として動くことによる地域経済の活性化が図られているのではないかと考えている。こちらのほうはアンケートからもうかがえるところである。

また、子育て支援という側面を我々は一番強く押しており、やはりお子さん連れの方、小さなお子さんがいらっしゃる場合はさまざまな体験を子供にさせたい、休日はどこかに連れて行ってあげたい、そういう思いをお持ちであるため、イベントをジャンルに区分して子供と参加できるイベントというのを明らかにしている。

観光力の強化という部分にも役立っていると思っております、我々、都城市は有名な観光地が多くあるわけではない。そこは現実を直視した上で、既存の都城の観光地に行くついでに何かイベントが1つあると、そこに来ていただけるきっかけになるのではないかと。また、イベントを都城市のイベントと隣の市町村のイベントと見比べて、隣のほうが魅力的だが、都城は複数のイベントをはしごできる。情報が1つに集まっているからこそ、当日行われるイベントのはしごなどの選択肢も広がるということは観光力の強化につながっているのではないかと思っている。実際に観光協会でいただいた意見の中では、イベント情報集約サイトを見てイベントを回りたくてやってきましたというお声もいただいているところである。

また、移住・定住の促進ということで、移住者向けのイベントにおいては地域の活力を示すために、このサイトを移住者に対してもお見せをしていくという部分もあり、転入者等がこれを見て地域のイベントに出てきてくれたというような声も聞いているため、地域へ溶け込むかけ橋にもなるのかなと考えているところである。

また、地域の元気を発信、地域の魅力を高めるという意味ではシティープロモーションにもつながっており、地域の昔ながらのイベントに人が集まってくることによって伝統や文化が守られていく、こういった側面も期待している。

イベント情報が発信されることにより、イベント担い手の意識も変わってきた。外から人がやってくる、その人に見られる、こういった気持ちがイベントの質やイベントPR手法の改善につながっており、担い手の意欲も向上している。本市の広報担当にもどのような広報のやり方がいいかという問い合わせが来ていると聞いている。

また、行政面からは、イベント情報に係る市民からの問い合わせというのがほとんどなくなった。それまでは都城市が主催していないイベントなども市に問い合わせがあり、そのイベント主催者などに市が問い合わせをして市民の方にお答えするという作業があったが、そういった問い合わせがほとんどなくなっている。また、市がホームページに団体からイベントの情報をもらって掲載するという手作業をやっていたが、こちらもイベント情報集約サイトにまとめることによって、それぞれの団体が市にデータを出さなくてよくなり、我々もそれを手作業で登録するという手間がなくなった。

また、利用者分析を活用した施策へのフィードバックというのも考えており、例えばこちらのページを見ているのは5対1の割合でスマートフォンやタブレットの方が多く、パソコンから見られている方は5対1の1のほうということであるため、やはりスマートフォンやタブレット向けの情報発信を進めていかなければならない。あとは、見られている方で意外にこういう人が多いなどの特性を施策へフィードバックしていきたいと考えている。

下は参考ということで、サイトとイベントの相乗効果を書いているが、なかなかイベントの参加者数というのをしっかり把握している数字がないため、イベントを開催する我々の公共施設の来館者数というのを見ている。当然、図書館などは新しくなったため増えているところであるが、美術館や島津邸という博物館施設においても数字が伸びている。

これには課題もあり、インターネット上の情報を集めてくるということであるため、まちづくり協議会や地域公民館といったところがチラシで今まで周知していたイベントはホームページがないため、その集約ができなかった。そこで、イベント情報集約サイトにイベントの直接登録機能というのを付加し、簡単な処理でイベントを直接登録できるようにした。

やはり新しい技術ということでアレルギーを示される方もいるため、こちらについては各協議会、各公民館を担当者が回り、アレルギーを緩和していった。小さなコアなイベントの発掘でサイトがより充実をしているというような状況であり、実際にまちづくり協議会などは市も協賛をしている部分があるため、以前からホームページをつくる必要があるのではないかという声も上がっていたが、こういったイベントの情報を発信していけるということで、ホームページ自体の必要性も少し薄れてきたのかなと考えている。

今後の展開としては、やはりエリアを拡充して、都城市は鹿児島との県境にあり、定住自立圏ということで鹿児島圏域とも組んでやっているため、そういったエリア、生活圏での運営を考えるとよりサイトの魅力が向上するのではないかと考えている。

また、次の部分がホップ、ステップ、ジャンプのジャンプの部分かと思っているが、行

政情報発信の核としての活用ということで、やはり我々が発信する情報は一番市民の方に届きにくい情報であると考えている。広報誌やホームページ、SNSなど、積極的に見てくれる方はなかなかいないというような状況であるため、こういったイベント情報というのを核として、あわせて、その他の行政情報を発信できる仕組みを構築する。自治体アプリなどを今、構築されている方々も多いと思うが、なかなかその登録が進まないという悩みも聞いている。そういった中、キラーコンテンツとして活用できるのではないかなと考えている。非常に基本的な技術であるがゆえに、さまざまなニーズに応じた運用が可能ではないかと思っている。

○前田審議官

続いて、地理情報システム(GIS)導入による業務効率化に関する苅田町の取組について、福岡県苅田町施設建設課係長、佐村有人様から御紹介をいただきたい。15分以内を目安に御説明をお願いします。

○苅田町 佐村係長

本日は「地理情報システム(GIS)導入による業務効率化に関する苅田町の取組について」、発表させていただく。

まず、苅田町の紹介からになるが、苅田町は九州の玄関口である北九州市と行橋市の間にある人口が約3万7000人、面積が48平方キロメートルの町である。東側には周防灘という海があり、苅田港、北九州空港、高速道路の北九州空港インターチェンジ等もあり、二次産業の交通拠点となっている。ほかにももっと説明したいところはあるが、きょうは時間の関係上、割愛する。

まず、今の水道事業が抱える問題について説明する。現在私は、施設建設課で業務をしているが、平成21年から28年まで、水道の技術職を担当させていただいた。水道事業は、給水人口減による収益の減少や職員数減少、また、管が老朽化し少しでも多く更新しないといけないといった、さまざまな問題がある。

その当時、我々が担当していた施設の分野を抽出すると、長寿命化計画の策定や既設の管路の整備を行い、老朽化した管路の更新コストを算出しないといけないといった時代だったが、当時はまだ管路マップが紙地図であり、手書きの図面にて管理をしていた。その管路マップの利用方法も窓口対応等で使用するときは紙地図を見ながら対応しており、管路マップを電子化したい、窓口で端末を設置したいと構想した。

これは特に先進的な問題ではない。早くから電子マップを導入していた自治体もあるが、そういった真似ができないかと、上司に相談し、業務委託にて電子マップを導入したいと要望したが、「では、幾らかかるのだ。導入コストがこんなにかかっても本当に費用対効果があるのか。」ということで採用されなかった経緯がある。

ちょうどそのころ、北九州市が導入している「ArcGIS」が苅田町に導入され、水道課にて何か使うところがないかと相談があり、ならばこの管路マップをつくらせて欲しいと志願したところである。苅田町の水道事業は昭和28年から供給を開始しているが、業務委託

を発注したとしても、古い資料を見ても管路の布設箇所がどこなのか、おそらくわからない。そういう手間や、先輩の意見等を直接聞ける我々が作成したほうが良いものができると思い、根気も要る仕事だが、職員で管路マップをつくることに決定した。

「KRIPP」というものを紹介させていただきたい。「KRIPP」とは「北九州地区電子自治体推進協議会」の略で、北九州市が導入したGISの調達コストや経費削減、業務の効率化ができるという目的で設立しており、加盟団体は6団体、記載のとおりとなっている。発足はそれより前であり、航空写真を1つの自治体で撮るより合同で撮ったほうがいだろうといったところから始まったと聞いている。

本日の内容は、まず水道の関係と、その中で少し特殊な用語があるため、その説明。あとは今までどのような管理をしていたか。GISのマッピングができた後どのような活動をしているか。また、現状の事例等を発表させていただく。

まず水道の用語について、これは道路の断面図と言われるものである。御承知のとおり、水道は浄水場でつくられたものが配水池というタンクにためられて、そこから地下に埋まっている配水管から各家庭の給水管、水道メーター、蛇口というような流れで家庭まで来ている。給水管というのは配水管から分岐して設けられたものである。

これを写真で見ると、真ん中に黒い管が見える。これが配水管、細い管が給水管。また、仕切弁があり、仕切弁を保護するボックス等が据付けられる。ここに舗装復旧してしまうと表面は丸の鉄蓋の部分しか見られない。埋設されているため詳細な情報というのは本当に水道管理者でもわかりにくいところもある。誤った情報を伝えて破損事故等を起こしてしまうことを考えると責任重大な業務である。

冗談で上司との会話中で、覗いて透けて見えるような眼鏡があればいいなという話をしたことがある。推測だが20年後、30年後にはVR機能を利用し埋設管が見られるようなものもできるのではないかと想像もしている。

図面の利用用途だが、窓口では不動産業者が水道管路の埋設状況の確認をしたり、水道だけではなく電気や通信などいろいろな埋設物があるため、工事業者が確認に来る。あとは水道管理者として把握しておくべき管路情報整理で使用される。

当時は職員が5名しかいなかった。小規模の自治体は3名程度の少ない人数で業務を回しているが、やはり現場に行ったりするため、問い合わせが来たときに直接答えられないときは経験の浅い職員が対応している。一日、約5件、対応したとして年間200時間という試算で考えると、もう少し削減できるのではないかと思い作成した。

今までの配水管の管理だが、縮尺が2500分の1の都市計画図に直接手入力がかいてある。管の口径や布設年度、仕切弁の有無、消火栓等を手書きで対応していたが、どうしても道路の形状というのは変わる。宅地開発などがあれば新しい図面を張りつけて、その上手書きをしていた。過去に漏水があった場所や、工事履歴情報もこの図面ではスペースがなく書けない。また、いろいろな給水管や水道メーターの位置等も書くことができない。これはやはり紙では限界があるということである。

今までの給水管の管理についても(株)ゼンリンの住宅地図に同じく手書きしていた。水道メーターは荻田町で約1万4000個ある。その水栓番号を臨時職員に毎年ゼンリンの地図を渡されると同時に手書きにて入力をしていってもらっている。メーターの位置等も手書きだが、一度間違えるとその次からずっと間違えていくというような、ネズミ講のように増えていくといったデメリットもある。こちらの図面にもやはり管路の情報等は記入できないというようなデメリットがあった。

そこで、管路情報の入力作業をデスクトップGISにて行い、平成26年9月から約1年半かけて公開できるような状態までに達した。その入力件数等は右上に記載しているが、多くの情報を入れている。特にこの作業のために残業をしたのではない。他の仕事もしながら、上司にいろいろ相談し情報を聞き出しながら入力を行っている。

また、管路で色分けをしているため幹線管路の情報等が一目でわかる。例えば色が黄緑色のところは100ミリの管とか、青色は150ミリの管と表示をしている。また、当時、下水道マッピングシステムという独自のシステムがあったが、その更新時期が来ているということで、シェイプファイルを移行することで、独自システムをやめてGISに移行するという作業も行っている。

拡大すると、先ほどの手書きの図面と比べると見やすい状態になっている。配水管の口径や布設年度、仕切弁や消火栓、給水管、メーターの位置、水栓番号、全て理想とした形の状態になっている。

また、過去の紙図面の対応では、職員が独自で対応していたが、今はパソコンで自由に見ていただけることになっている。

Webアプリの説明をすると、先ほどの入力作業はデスクトップGISで作成をしていたが、それを共有できるようなアプリがある。Internet Explorerが入っていればLAN回線の環境下で利用できる。このパソコン端末を窓口に設置し閲覧してもらい、料金の担当等も使っている。Webアプリの使い方だが、水栓番号等を入力すると、そこにズームアップして現地場所を教えてくれる機能を有する便利なシステムである。

また、このGISシステムにはさまざまな属性情報が入っており、延長や口径、布設年度のデータを表計算ソフトに抽出することで口径別の延長や年度別の延長等のグラフが簡単にできるため、これを使って管の更新計画を作成している。

また、使い方は他にもある。荻田町では検針人が月1回、11人で検針しているが、その一人の負担量が多くなったということで、料金担当からいい方法はないかと相談があった。そこで、「検針人毎のメーター数約14000箇所の位置をプロットし、色別で検針エリアの見える化を行うことで、このエリアの精査や整理ができるのではないかと提案した。

また、持ち出せるGISとして、現地にて管路の情報が見たいという要望があったのでスマホアプリを導入した。その内容は、データをクラウドに預けて個人のスマートフォンでもアクセスできる状態にし、事務所等に戻って図面等を見なくても現地に行けば管路の布設状況がわかるというシステムである。漏水箇所の発生原因の推定もしやすくなるというメ

リットがある。

今まで水道の話を見せていただいたが、平成25年からGISの導入が始まり、最初はゼロからのスタートで、平成26年ぐらいに職員向けの説明会や学習会を実施し、さまざまな場面で使えるという具体例や実演をおこないGISの普及を促進した。今では庁内約25のコンテンツで使われている。

これがその一例である。全庁での利用。LAN回線の環境が整っていれば自席でいろいろな作業ができたり、見られたり、情報共有したりなど、さまざまな職員がGISを積極的に使ってもらっている。

事例はここに記載しているとおりだが、固定資産台帳や、住宅地図などの図面が自席にて確認できるようになっている。また、施設建設課ではため池の台帳や農道の延長、さまざまな情報を確認でき、その他では自席では今までできなかった法定外公共物の大きな図面が見られるようなリンクづけ等もしている。この機能を使いこなすことで作業性が向上された。

まとめになるが、管路マップの電子化については、導入コストや保守コストの削減、あとは未更新部分の箇所の見見もできた。

スマホアプリについては工業者に情報を伝えることで破損事故や誤接合の防止。窓口端末設置においては対応時間の縮減。庁内システムについては独自システムをGISへ移行したといったこともできているため、業務の向上やコスト削減を実現できた。

それらの内容を費用対効果として表であらわしてみると、導入における費用対効果は約3,000万円、また、推定人件費で表すと約2年間で約4,000万円の削減効果がこのGIS導入によってできたということがわかった。

今後も苅田町は、こういった取組を通じて効率化を目指して、引き続きこの様な業務改善に努めたいと思う。

○前田審議官

続いて、自治体連携業務改革アウトソーシング推進事業について、まずは福岡県須恵町住民課課長、合屋真由美様から御紹介いただく。15分以内を目安に御説明をお願いします。

○須恵町 合屋課長

それでは、須恵町は総務省の業務改革モデルプロジェクト「自治体連携業務改革アウトソーシング推進事業」を行ったことに関して、御説明をさせていただきます。

まず、須恵町だが、地図でご覧のとおり、総面積16.31平方キロメートル、とても小さな町である。

福岡県の中央部から北西寄りということで、福岡市の東10キロぐらいに位置しており、今回、地域で、小規模自治体で連携していただいた南の宇美町、西の志免町が隣接している。とても自然に恵まれたすてきな町である。

場所は博多駅からJRで30分。福岡空港からは車で15分。また、とても交通の便がいいのが、九州自動車道の福岡インターチェンジと大宰府インターチェンジの間に須恵のスマー

トインターチェンジがあり、須恵町役場まではここから約2分である。

このように福岡都市圏の一部であり、交通の利便性も高いことから、福岡市のベッドタウンとして開発による住宅化が進み、人口、世帯ともに増加している。人口は一昨年11月に第5次総合計画の目標人口だった2万8000人を3年早く達成し、昨年12月末現在では2万8554人となり、まだまだ微増の予定である。

4 ページが、今回、この事業に取り組んだ背景であるが、須恵町では平成28年度に繁忙期の窓口対応、住民サービスの向上を目指すため、住民課の主導で、自薦、他薦により委員を募り、「窓口サービス向上委員会」を設置した。窓口業務改革についてのワーキンググループということで総合窓口、窓口民間委託を導入している近隣の自治体の視察などを行うなど、庁舎内部でも検討を進めてきたところである。そして、それに伴い、また2020年度からの地方公務員法、地方自治法の一部改正に向けて、町業務のアウトソーシングによる町職員の業務負荷削減の検討をあわせて行ってきた。このような背景のもと、平成29年度、総務省の業務改革モデルプロジェクトに応募をして採択を受けたというところである。

5 ページは「窓口サービス向上委員会」で、費用をかけずに自分たちで改善できることとして、カウンターの整理などを行ってきた。

6 ページは窓口の町民アンケートを実施し、改善要望があった部分について、庁舎の管理係に依頼して新設、改善を行ったものである。

それでは、この総務省で取り組んだアウトソーシング推進事業について、簡単になるが紹介させていただく。この事業については行革、人事担当の総務課、政策、まちづくり担当のまちづくり課、そして、窓口業務担当の住民課、この3課共同で取組を行った。

この事業の内容は各業務の現状を分析することにより本町の業務課題を抽出し、抽出結果を踏まえて近隣自治体と業務の分析、広域連携によるアウトソーシングのあり方について検討したものである。

取組としては、業務調査、打合せ、ヒアリング、そういったものを何度も行い、棚卸し業務として窓口業務、事務業務ということで業務の絞り込みを行っている。

右側は須恵町が民間委託を始める前の状況について書いているが、住民課は人口増に伴い窓口の来庁者も増加し、マイナンバーカード事業が増加することで、業務がかなり増えていたが、民間委託は未導入で職員は正規職員5名、臨時職員が1名、繁忙期に関係なく、この6名で業務をこなしてきたというところであった。

8 ページは今回実施した事項の概要と全体のスケジュールを記載している。次に、9 ページには業務の棚卸し・分析について活用した調査票の一部を掲載している。

近隣町の調査を比較した場合に同じ基幹システムを使っている、なのに異常値が出る、そういったものについては担当者に何度もお願いして再調査、こういったことが広域連携においては大変だったところである。

次は、取組と、取組の結果について記載しているが、やはり広域連携の取組事項として

は、対象となる近隣町の宇美町、志免町、こちらへの事前協議、各首長に対する趣旨の説明・調査依頼、そういったインタビューなどを実施して業務フローの比較検討、ベストプラクティスの整理を行っている。ここで、やはり首長から行革の担当者にお話しするまではスムーズに行くが、そこから現場、窓口担当課へ話がおりに来たときに、なかなか御協力が得られない、そういったところがあった。

11ページは、アウトソーシングの対象業務の検討をするときに近隣町の業務量の調査を受けて対象業務を絞り込んだプロセス等を掲載している。

12ページが現業務と新業務のフローの比較だが、下の段で薄緑のところ。こちらが今回委託した場合に委託職員がしてもらう業務である。

フロー変更による効果としては、やはり申請書等の確認、入力作業、窓口対応に係る正職員の業務負荷削減、その他全体に係る期待効果としては、正職員が審査に集中することによる申請者の待ち時間の短縮、誤処理リスクの軽減などが想定される。

次に、広域連携による定量効果、歳出の削減等の効果把握手法ということで、この広域連携による定量効果としては3町の作業時間にばらつきがある。これを統一した場合、1回当たりの作業時間が同じになるはずというところで、例えば住民票の発行であれば須恵町が1回当たり5分、宇美町が5分、志免町が4分となっていれば、この4分で処理できるというように計算している。これにより、現状では合計3,683時間なのが3,233時間に短縮されるということで、期待効果としては3町合計であれば451時間の業務量の削減効果が見込まれるという結果になっている。

そのほか、アウトソーシング以外の歳出削減効果としては、参考にも書いているとおり、3町で広域連携の中でシステム契約内容、これを見直すこともコストが削減できる余地があるということがわかっている。

次に、右側に歳出削減等の効果手法を連携して採用した場合のアウトソーシングによる人件費低減効果などを記載しているが、対象業務としては住民票の発行、各税証明の発行、戸籍証明の発行、印鑑証明発行、支出命令書等の作成、こういった5つに対して業務量調査の結果から、この5つの業務全体では約500万円、3町の合計では2100万円の人件費の歳出削減効果が見込めるということがわかった。

最後になるが、業務量削減による効果としては、アウトソーシングや広域連携によって業務量の削減が見込めることから、今まで十分にできなかった住民サービスの向上を目的とした各種政策の検討・実施が可能になるという効果があると考えている。

取組によるモデル化に向けた課題としては、やはり今回の広域連携の取組は3町の基幹システムの共同調達を行っており、業務量の差異が少ないというところから短期間に対応することができた。しかし、近隣自治体ではシステムを共同調達している事例が全国的に少なく、システムを統一するには各自治体のシステムの更新時期の調整が必要になるなど、更新に伴うコストの発生が想定され、システムの広域連携が進まない原因の一つであると考えている。

アウトソーシングにおける課題としては、今回、同一基幹システムによる広域連携において更なるアウトソーシング効果が出る結果とはなっているが、基幹システムの共同調達事例が少ないということで、このモデルの横展開も限られたものになってしまうという可能性もある。

ここまでが今回取り組んだ総務省の業務改革モデルプロジェクト事業の内容だが、この後、早速、須恵町単独で昨年10月から住民課住民係の窓口、学校事務、図書司書等の包括民間委託を開始している。まだ開始したばかりであるため、効果検証はできていないが、今のところ特に大きな問題もなくスムーズに移行できていると思っている。そして、2019年度、2020年度、この3年間で残りの対象業務の委託を開始する予定である。そして、この民間委託に伴い、来月中旬、本庁の1階カウンターやフロアの改修工事を行う。

本町においては、民間委託による特に大きな問題はないが、委託を開始するまでの準備で窓口業務に対してはかなり詳細なマニュアルを作成しなければならず、このマニュアルづくりにとっても時間がかかっている。しかしながら、このマニュアルさえしっかりしていれば、あとは特に問題なくアウトソーシングできるとしている。

また、行革の担当部署だけでは業務改革はできないと思っている。現場である窓口担当部署をしっかりと納得させて協力を得られるか、がキーポイントではないか。ここで順調に進めば、調査結果のように調査に御協力いただいた近隣町と広域でアウトソーシングをして人件費の歳出削減につながればと考えているが、窓口の基本である住民サービスが低下しないように気をつけていきたいと思っている。

○前田審議官

続いて、窓口業務の委託について、株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター、公共福祉事業本部営業グループ部長の伊藤睦朗様、主任の野村香織様から御紹介をいただく。15分以内を目安に御説明をお願いします。

○株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター 伊藤部長

それでは、窓口業務の委託について、御説明する。

1 ページ目、目次をご覧ください。本日御紹介したい内容はこちらの4点となる。

1つ目の弊社の会社概要を御説明する。

2 ページをご覧ください。社名は株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンターである。少々社名が長いこともあり、普段は日本データやNDCと略称を用いることがある。設立は昭和43年で、今期で52期を迎えている。本社は兵庫県神戸市だが、九州には現在、福岡支店と小倉支店を設けている。

次に3ページをご覧ください。弊社の主要事業はこちらのITソリューション事業、医療関連事業、公共福祉事務事業の3本柱で事業を行っている。IT、医療、公共とユニークな事業を展開しており、それぞれの部門の特性を生かしたシナジー効果で多彩な分野で新たな付加価値を創造している。

例えばIT部門とのシナジー効果として、RPA技術などを駆使し、業務効率化のためのツ

ルを開発し、実運用している。また、Pepperを使用した窓口対応などの実績もある。

医療部門とのシナジー効果としては、応対接遇力向上に向けた取組を行っており、応対接遇力向上のためのノウハウを公共部門にも活用している。

次に4ページをご覧いただきたい。ここからは目次の2つ目である受託実績概要として、公共福祉事務部門の受託実績を御紹介させていただく。部門名に福祉の言葉があるように、福祉系の業務を中心に自治体の事務業務を受託している。その中でも弊社は介護保険制度の入口である要介護認定事業を中心業務として、関東から九州まで幅広く事業展開している。現在、40カ所以上の自治体と取り引きさせていただいており、公共福祉事業部門の従業員数は現在760名を超えている。

次に5ページをご覧いただきたい。要介護認定事務業務の一部の流れを簡易フローにしたものがこちらの資料になっている。オレンジ色で網かけしている業務が受託可能な業務となっている。なお、介護保険法において、この申請受付から結果通知までを30日以内に行わなければならないことになっている。

次に6ページをご覧いただきたい。こちらのグラフは65歳以上の人口と要介護認定者数の推移である。厚生労働省の資料によれば、2018年4月時点での要介護、要支援認定者数は全国で約654万人となっている。近年、認定者数は増加を続けており、この15年間で約1.7倍にまで増加している。また、この傾向は当面続くことが想定されており、2040年には認定者数は約988万人と見込まれ、これは現在の約1.5倍の数値となっている。

次に7ページをご覧いただきたい。こちらのグラフは弊社の自治体規模別受託実績となっている。本資料でおわかりのように、政令市や特別区といった規模の大きな自治体だけでなく、人口が5万人から10万人規模の自治体まで偏りなくお取り引きさせていただいている。

それでは、目次の3つ目である受託事例の御紹介を本年度10月より委託がスタートした鹿児島県鹿屋市の事例を中心に御紹介する。

8ページをご覧いただきたい。こちらは九州エリア営業担当の野村より御説明させていただきます。

○株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター 野村主任

私は営業担当として鹿屋市の委託に携わらせていただいた。委託に至るまでの経緯を御説明させていただきます。

その前に、簡単であるが鹿屋市の内容を御紹介する。鹿屋市の人口は約10万人、高齢化率は28.9%と全国平均27.7%より少し高い数字となっている。

次に9ページをご覧いただきたい。鹿屋市が委託に至るまでのスケジュールを御紹介する。まず、ちょうど2年前、平成29年1月に弊社にお問い合わせいただいた。そして、受託可能な業務内容などを御説明し、見積もりをさせていただいた。

見積もりは申請件数や委託の業務希望範囲だけでなく、実際行われている業務の深さ(ローカルルール)にも着目し行った。また、この間に鹿屋市が希望される業務範囲と近い

自治体に視察に行き、具体的な委託のイメージを持つことができ、大変参考になったと伺っている。

そして、仕様書内容精査をされ、平成30年4月にプロポーザルの公示、5月に業者決定をしている。引き継ぎ期間は7月から3カ月いただき、マニュアル作成や従事者の研修を行った。この期間は偽装請負に留意し、派遣契約にて引き継ぎを行い、10月、委託での本稼働を迎えている。

次に、10ページをご覧いただきたい。鹿屋市の外部委託の導入の狙いとしては、記載のあるとおり、①～④の4つと伺っている。委託が始まり、まだ3カ月ではあるが、導入後の効果として、毎年、職員が実施しておられる窓口接客アンケート調査が昨年も行われ、接客に対する満足度が上昇した。また、今後の鹿屋市の展望としては、他課を巻き込んだ窓口業務の委託の拡大を検討されている。

次に11ページをご覧いただきたい。窓口業務の拡大事例として、弊社は大阪府池田市にて介護保険・国民健康保険・後期高齢者医療の「福祉3保険の窓口集約化」業務を受託している。こちらは総務省の地方公共団体における行政改革の取組資料にも取り上げていただいている。なお、この池田市の取組は愛媛県主宰の行革甲子園にて、2016年、準グランプリを獲得している。

委託の効果としては、窓口レイアウトを3保険課、隣接する形に変更いただき、窓口人員を柔軟に配置し、待ち時間の短縮につながった。また、フロアマネジャーの配置により、市民の用件に応じて適切な窓口へ御案内することが可能となり、市民サービスの向上を目指した。

次に12ページをご覧いただきたい。弊社は介護保険関連業務に強みを持っているが、先ほど御紹介した池田市のように複数課にまたがったの包括委託も受託をしている。複数課にまたがって委託するメリットとしては、各課の業務の繁忙時期に合わせた人員配置が可能となり、ジョブローテーションをすることで、さらに質の安定が図られる。コストの面でも人を多く配置することで委託に要する一定の管理コストが分散され、コストメリットが生じやすい傾向にある。デメリットとしては、各課への調整が必要となり、委託開始まで多くの時間を要する場合がある。

次に、目次の4つ目「委託を検討するにあたって」について御説明させていただく。

13ページをご覧いただきたい。

○株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター 伊藤部長

委託を検討するにあたっての留意点を御説明する。

まず、自治体が望まれる姿を明確にさせていただきたい。コスト削減なのか、職員様の超過勤務削減といった労働環境の見直しなのか、限られたリソースの適正配置のためなのか、市民サービスの向上のためなのかなど、望む姿の優先順位が決定すれば、そこから業務の洗い出し、コスト算出、委託までのスケジュール査定を行う。

また、委託業者が作業するスペースが原課内に確保できない場合が多々ある。この場合、

効率的な側面から支障が生じない業務範囲を決定する必要がある。受託事業者の作業スペースが複数の場所に離れてしまうと管理コストが余分に発生してしまう可能性があるため、委託を検討するに当たっては設備機器なども考慮に入れることをお勧めする。

次に14ページをご覧いただきたい。委託開始後においても職員には留意いただきたい点がある。それは偽装請負に関してである。鹿屋市の事例を中心に、弊社の偽装請負に対する取組を御紹介する。

まず1つ目は、執務スペースの明確化。鹿屋市においては、弊社従事者と職員が混在することなくキャビネット等で区切られたスペースにて作業に従事しており、業務の独立性を確保している。こちらの写真の自治体の場合、キャビネットを用いるスペースがなかったため、緑色のパーテーションで職員とのスペースを区分けしている。

2つ目は、立場・役割の明確化。制服の着用や名札に社名を記載することで、来庁された市民に対して受託事業者であることを明確にするためだけでなく、誤って職員から民間事業者側の従事者へ指揮命令が行われないよう、注意喚起を促している。このように委託を検討する段階だけでなく、委託後においても健全な窓口業務の委託について留意いただければと思う。

以上で発表を終了させていただく。なお、16ページ以降に課ごとの受託業務範囲の一例を添付しているので、参考資料として御参照いただきたい。

○前田審議官

それでは、AI・ICT等を活用した業務改革及び窓口業務の委託に関する取組について意見交換に移らせていただく。

まずは高橋座長から御意見、御質問等があればお願いする。

○高橋座長

それぞれ大変示唆に富む御発表だったと思う。私から何点か御質問、コメントをさせていただければと存ずる。私がここで長く話しても余り意味がないと思うため、短目にして、ぜひフロアからもいろいろな御質問やコメントを頂戴できればと思う。中央省庁に対する不平不満でも結構なので、いただければと思う。相互にやりとりをしたいと思うので、よろしく願います。

まず都城市にお聞きしたいが、ご報告と直接関係ないかもしれないが、先ほどマイナンバーカードが大変普及しているということであった。そもそも、なぜ交付率が上がったのか伺いたい。

2点目は質問というよりはコメントに近いが、今、いわゆるインバウンド、これが地方へも広がろうという兆しもある。また、国内観光も改めて活性化が始まろうとしている。そして、観光もモノからコトへという流れがある。いろいろなことを考えると、都城市のようなイベント情報を集約して出すというのは観光客を都城市の中に呼び込む、あるいは寄らせる、そして、滞在期間を長くするという観点から非常に面白い取組なのではないかと思う。都城市だけではなく、市の季節感や風土、食文化なども一緒にそこで紹介す

るとか、他の近隣自治体の同じようなイベント等も一緒に連携して出すことで地域全体として効率的に人を呼び込めるのではないか。もちろん、域内の方の観光活発化も重要であることから、域内からも呼び込める大きなコンテンツになるのではないか。

そういう意味で大変画期的な取組だと思うが、他の市も同じようなことができるのではないかと思うが、こういう取組に対して他の市町村から反応なりを教えていただきたい。

次に、苅田町だが、大変先進的な取組だと思う。また、簡単におっしゃったが、デジタル化できてからは、これがさまざまなことに使えるという気がするが、デジタル化するまでの取組が結構大変だったのではないか。ある意味、そこがネックだと思う。デジタル化するプロセスは一過性のもので、その一過性のところに予算をどんとつけなければいけない。これは国からつけることもできるのではないかと思うが、そういう意味で、そこがネックになるのではないかと思う。それ以外にもネックがあるのかということを知りたい。

もう一つは、こういう情報をいろいろなインフラで横、縦につなげていければ、町の抱えるいろいろな問題、課題の解決に使えるのではないか。例えば空き家問題の解決にも使えるのではないかと思う。大きく言ってしまえばスマートシティであるが、まちづくりにこういうものを縦横に駆使して使っていこうというような考えはあるのか伺いたい。

次に、須恵町。先ほど、もともとこの事業のきっかけが総務省のモデル事業だったと伺ったが、モデル事業はそのとき金がついても、下手をすると、それで終わってしまう。伺っていると、これをきっかけにしてさらに取組が進んでいるという気がするが、モデル事業を外れてもそのまま続けていかれるということなのか。

最後の14ページの分析が大変示唆に富むもので、効率化して業務を削減しても、それによって人が減ってしまうのでは意味がないとよく言われるわけだが、左側の業務量削減による効果をこのように具体的に挙げていただくと、大変わかりやすいし、説得的である。

一方で、右側だが、やはり改めて感じるのは、例えばシステム更新時期の調整や、どんなシステムを使っているのか、こういうことについては各自治体がほかの自治体のことを知るといのは簡単ではなく、これも総務省がシステムを標準化するとか、更新時期を公表していくとか、見える化していく、そういう取組が重要ではないかと感じた。

改めてアウトソーシングを進めていくときに、どこが一番難しいのかということを知りたい。先ほど異常値への対応ということでお話があった。10ページで一番左のほうの赤字の部分でも、単なる異常値かどうかを見きわめるための再調査を依頼する必要があるとのこと。この辺は手間がかかるころかと思ったが、こういった手間をどうやったら省けるのか。おそらく、そのためには標準化等が必要なのかとも思うが、アウトソーシングをやろうと思ったときにどこが一番のネックなのか、あるいはそのネックに対応するために政府なり中央省庁ができることがあるのか等、金のことも含めてお聞かせいただきたい。

最後に業者の側からのお話を頂戴したが、13ページで自治体によって課題点、望む姿はまちまちだというお話があった。確かに優先順位はあるのかもしれないが、ここに挙げられているコスト削減、超過勤務時間の削減、人的資源の適正配置あるいは市民サービスの向

上、これは各自治体に共通した課題であり、改革というのはこういうことに集約されるのではないかという気もする。

そういう意味では、確かに優先順位は違うのかもしれないが、効果としては同じように見込めると思う。むしろ業者から「こういう効果がありますよ」ということで各自治体に働きかけ、説得していけば同じような取組ができるのではないかと、横展開が可能になるのではないかと思う。改めてお聞きしたいのは、業者として各自治体にアプローチしていくときに好事例を横展開していくというのが取り組みやすいと思うが、業者目線で見るときに横展開にとって何がネックなのか。もちろん、優先順位が違うということはネックだと思うが、それ以外にどのような点がネックなのか。あるいはここも例えば自治体の悩みに対して中央省庁なり政府ができることが何かあるのかとか、その辺がもしお気づきがあればお聞かせいただきたい。

○前田審議官

それでは、それぞれの御回答をお願いします。

○都城市 佐藤副主幹

まず、マイナンバーカードの交付率の件だが、今、かなり各自治体でも恐らく半数ぐらいで取り入れられている、タブレットを使った申請というのがあり、行政でタブレットを使って写真を撮り、それをそのままオンライン申請をするという取組がある。こちらを日本で初めて制度開始と同時に始めたのが都城市であり、まずは申請しやすい環境、取得しやすい環境というのをつくっている。

ただ、申請しやすいだけではカードの取得につながらないため、先ほど御紹介したようなマイナンバーカードを使った新しいサービスをやったり、総務省のほうで開発されているマイキープラットフォーム、自治体ポイントなどを付与する仕組み、あとは図書館でも図書館カードとして使っただけというようなカードの利便性向上などにもあわせて努めることにより、カードの交付率を上げている。

我々は将来的にはマイナンバーカードは国民のインフラになると思っており、将来的に100%に近い形になるのではないかと思っている。その途中で保険証との一体化等の際に大きく延びると、市民にとっても行政にとっても大きな壁になってしまう、ハードルになってしまう、障害になってしまうと考えているため、この平準化というのを最大の行政改革であると意識して交付を進めているというところである。

2点目、まさにおっしゃったようにインバウンドであったり域外からの人の呼び込みというところ、このサイトを見ていただいている方々の属性を見ると必要なかなと考えている。今後の展開のところでも少し書かせていただいたが、エリア拡充、生活圏をともにする自治体との共同運営というのも視野に入れており、実際に周辺自治体ともお話を少し進めているところである。

特に規模が小さい団体だと、やはりイベント数自体が少ないため、単体でやるよりも生活圏でやったほうがより魅力的になり皆さんが見ていただけるという話が出ているため、

まさに御指摘のとおり、もう少しエリアとしての魅力を高めていって差別化を図っていくという取組を心がけてまいりたい。

○荊田町 佐村係長

まず1点目、デジタル化をする上でのネックになった点、どのように説明をしたかということだが、実際に図面の資料をつくる際はどのような経緯でという資料もあったが、時間の関係上、省かせていただいた。

資料の12ページをご覧いただきたい。この資料の左下に手書きの図面、指を指しているような資料があるが、この図面をスキャニングして電子化をした。そのスキャニングした図面を位置調整してGIS上の住宅地図や道路にはめ込み、その上をなぞっていくような形をつくった。

ネックとなったところは、11ページの図で例えば消火栓や給水管等があるが、これをクリックすると、この中に 詳細な属性情報というのも入っている。例えば配水管であれば布設年度や口径を表示しているが、その他の情報として何年度の何という工事で布設したのか、施工業者名や、今後、必要であろうと思われる項目を入力した。

町内の配水管を大まかに入力した後詳細を各年度の工事資料を持ち出して、一つ一つチェックし、わからないところは現地に確認に行った。また、ベテランの先輩方に相談をしながら一緒につくり上げたような形になっている。

2点目、横展開、ほかのインフラ等というような利用については、19ページに、各部署、荊田町の全庁内でさまざまな利用状況がある。施設や設備管理の例として、くらし安全課が担当している空き家の管理のマップや、その他の施設・設備の管理マップも各課でつくっている。インフラでは下水道の台帳や、遺跡の管理のマップも利用されている。町道路線の道路マップは現在、紙地図を施設建設課の窓口に置いているが、そのデータをGIS化し、来年度からはホームページ上で公開できるよう取り組むことで、窓口対応の削減を目指している。

また、農政課では農地の管理、選挙管理委員会では選挙の看板の位置管理等、昔は地図を折り畳んでしまっておき必要な時に出すような形だったが、各課にて電子化を推進している。

○須恵町 合屋課長

民間委託の何が難しいかというところだが、やはり委託をするのは現場であって、偽装請負、そういったものが一番懸念されるので、マニュアルづくり。このマニュアルというのも、委託職員は何をし、職員は何をするかというのをきっちりと切り分けたマニュアルをつくる。これが一番ポイントだと思う。これがしっかりできていれば委託をしたときにも、そのマニュアルどおりに委託職員の方は動いていただけるので、そのマニュアルづくりに一番時間をかけたということある。

広域連携をしたときに異常値がたくさん出てなかなか調整に困ったというのは、やはりこれも行革はどこもトップダウンといった形で、なかなか現場の職員によく伝わっていな

い。なので、こういった調査をしてくれと言われても、この忙しい時期に何のためにやっているのかというような職員はやはり現場での考えしかないため、ちゃんとした調査内容の説明ができていなかったということで、私たち住民課は、近隣町の担当課とよく情報交換をしているため、再度、私たちからこういったことで調査をしているため協力をしていただけないかということで、再調査ができたところ。

やはり広域連携をして業務改革モデルプロジェクトがこれで終わりではないかというところだが、最後のほうにも申し上げたように、まずは須恵町単独で民間委託を始めよう、そして、業務の分析結果、3町で広域連携した場合の結果は出ているため、須恵町でうまくいけば一緒に共同で調査に御協力していただいた近隣町も考えていただけるのかなと期待しているものである。

○高橋座長

追加で質問させていただきたい。マニュアルづくりとおっしゃったが、私もいろいろな市町村のお話を伺っていると、それは定型業務かなと思うような業務でも市町村によって随分やり方が違うということもわかった。

マニュアルづくりは非常に重要だと思うが、一方で、例えば業務プロセスをある程度標準化しておく、あるいは標準的なマニュアルをつくっておいて、各自治体はその標準的なものとどこが違うのかがわかる、いわばマニュアルづくりのベースになるものがあれば、マニュアルづくりもやりやすくなるのではないかという気がするが、そういったことも含めて、マニュアルづくりをより簡単にするようなことは何かできないか。

○須恵町 合屋課長

なかなか委託業者が入ってくるので、単独で自治体だけがつくるものでなく、委託業者と一緒に作成するものであるため、ある程度のものができてもそれを外部には出せない。委託の契約上、そういったところもある。

我々も最初、マニュアルをつくるのにどこか委託を始めているところから少しもらって、それをベースにつくろうかという話をしていたが、やはり他町も同じような回答でしかなかったので、一から自分たちが使っているデータ、システムを使って発行業務をしないといけないため、他市町と同じものというのはなかなか難しい。標準化と言うと普通の事務はできるかもしれないが、窓口の住民票とか住民異動、そういった受付業務についてはいろいろなパターンがある。そのため、それを標準化してマニュアルをベースとしてつくるというのは簡単なものとは思うが、詳細なものはやはりそこそこの自治体でつくらないとだめだと思う。

○株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター 伊藤部長

御質問の横展開のネックだが、ここも須恵町のお答えと重複するところがあるかもしれないが、やはり自治体それぞれによってローカルルールがある。また、使っておられるシステムが異なる。かつ、同じシステムでもカスタマイズ具合により、手の動かし方が変わってくる。そのため、ある自治体での業務経験を有するとはいえ、直ちに横展開はできか

ねる。

自治体が求められている業務の深さについても「うちの市は“一般的な普通のやり方”でやっているよ」とおっしゃるが、発注者側がまず他の自治体の業務手順などを知っておられないケースが多々ある。「わが自治体と同規模のどここの自治体は幾らで委託をやっているのだから、うちのところも同じぐらいの委託料でできるのではないか」とよく言われるが、「いやいや、そもそも業務の深さが違いますよ」というところが正直あるため、そういったところで横展開の難しさというところがある。どうしても業務の経験、ある意味、コンサルティングというような部分まで委託の前段階で必要となってくるというところが難しさということだと思う。

○前田審議官

それでは、会場からの質疑応答に移らせていただく。

まずは御出席の首長の皆様から御意見、御質問等がございましたら頂戴したいと思うが、いかがか。

○添田町 寺西町長

今、私どもも非常に小さな町村であり、このような取組を行わなければと思っている。人口も減少しており、特に窓口業務というのは、実施したいかなと思っているが、ちょうど須恵町が最後のほうに書いているアウトソーシングの最後のところで、実施するに当たって近隣に受託者が少ないとか、そういうような問題というのものではないか。我々も1万人を切った小さな町だが、その中でこれをやるとすれば連携とか合併とかやっていくのかなという形になるが、町の範囲を広げると、また住民とのコミュニケーションも希薄になってくるのではないか。

その裏返しになって、これをやるために広げるのか、広げるためにやるのかとか、そのところで少しもやもやとした感じがあるが、こういうような我々のような小さな町村、そういう範囲に対してもやはりそれなりの人的、財政的な支援でこういうような取組をするための何か方策等があるのか。そして、今後の展開でどのような形、何かあれば。先ほどお話を聞いた中では、ローカルルールをある程度標準化していく必要もあると思う。これは長年培ってきたローカルルールであるが、そこをある程度そういうようなものも取り組んでいかなければならないと感じた。

○前田審議官

それでは、ほかの首長さん。

○多久市 横尾市長

マイナンバー制度は大変期待した制度であり、将来的にどんどんこのことが大きなイノベーションのきっかけになると思っているが、今のままの中央官庁の発想と今のままの日本の行政の現状では全然効果が出てこないと思っている。例えば個人情報についても、もっとオールジャパンでルール化するとか、今の御説明いただいた興味深い事例もあったが、仕事、作業についても思い切って中央のほうでブレーンを集めて、ローカルなところが必

要ならローカルのところを呼び込んでブレーンにして、そして、こうしたほうが一番いいというベストな位置を探すとか、それをルール化してやっていけばいいと考える。何でもこんなにもたついてばらばらにやっているのかというのが実は海外から見ている人はみんなそう思っている。そして、心ある首長たちや現場の多分課長、係長は同じことを思っている。

なかなか霞が関あるいは大きな行政ルール、法律があってもなかなかいかないというが、どこかで誰かがイノベーションしないと始まらない。このコストは物すごく膨大な無駄があると私は思っており、ぜひマイナンバー制度をもっとそういうことによって例えばワンカード化で健診から、医療から、福祉まで受けられるとかというようなことも便利になっていけばみんな参加したくなる。あるいは給付についてもマイナンバーを持っていれば有利になる。だったらカードをもらいに行こうとなる。

例えば近くの韓国ではいろいろな議論はあるが、行政イノベーションについては国連の電子政府の評価でトップを既に走ったりしている。トップに行ったり何番目かにされている。非常に合理的である。例えば住民の皆さんに無駄な書類を出させないというルールがある。あるいは地方公務員、国家公務員は1年間に何百何十時間、IT研修を受けなければいけないなどのリテラシー向上をはじめ、いろいろなことが評価された。

あるいはヨーロッパでも小さな国でエストニアとかオランダとかデンマークも、ユーザーがここにおいてサービス改善を考えていこうという手法で改革している。その辺からいくと、本当に日本はまだまだ努力の余地があり過ぎる、あるいは伸び代がある。それはやはりお互いに協力して克服して改善をしていく、これが非常に大事なところと思って、今日も公共サービスイノベーションということにピンと来て佐賀県のほうから駆けつけてきたところである。ぜひこういった機会をどんどん広げていただいて、内閣府のほうで各省庁を束ねるのか、官邸をプッシュされるのかわからないが、高橋先生がおられるので、ぜひぜひ前へ前へ進めていただきたいと思います。提案をどんどん出していくので、ぜひ受けていただきたいと思います。よろしく願います。

○高橋座長

私は今度、諮問会議の委員を退任したので、私の一存でどうこうという話ではないが、諮問会議としてはマイナンバーカードを導入することによる効果、メリット、これは本当によくわかっているつもりである。ところが、おっしゃったとおりで、そこにどう行き着くかというところで一体どこをプッシュすればいいのか、誰に動いてもらえばいいのかというところがわからない。あるいは今、普及させるためのロードマップがあるが、本当にこれをやれば普及していくのかわからないというのが正直なところである。

お話を伺っていて、行革を進めていく上でもマイナンバーカードが非常に大きなポイントになるということを改めて感じたため、私も民間の立場からも、あるいは内閣府のスタッフにも申し伝えて、マイナンバーカードの普及に向けて中央省庁がさらにギアアップしていくよう、皆様の御期待に応えられるよう、プッシュしたいと思う。

○前田審議官

それでは、会場にお越しの皆様から御質問等あればお受けしたい。いかがか。

○参加者

窓口業務の民間委託について悩みというか、アドバイスをいただきたい。

本市は人口5万人に満たない小規模自治体だが、それで一元化窓口をアウトソーシングしてサービスの質の向上とコスト削減を図りたいということで導入されている飯塚市とか先進地の視察を踏まえて複数のベンダーさんに御協力をしていただき、市民課の業務を細かく作業単位あるいは時間単位まで洗い出しをして委託料、委託した場合と現状とのコスト比較を1年半ぐらいかけてやったところである。

その結果、現行、職員10名体制で、うち2名が任期付きの短時間勤務職員を配置している。それと委託をした場合、部分委託しかできないため正規職員も残ることになるが、年間で委託したほうが1700万円程度増加するという結果が出ている。今後、トップランナー方式に窓口業務の委託が導入されるという話もあるなかで、もう既に効率的な体制を実施ができていているとと思っているため、なかなかコスト増になるようでは説明責任が果たせないと思うので、今後、どのように進めたらよいかというところで悩んでいる。アドバイスをいただきたい。

○前田審議官

どちらに対する御質問というように受け止めさせていただければよろしいか。

○参加者

内閣府のほうからいただければ。

○前田審議官

内容がかなり技術的な個別具体的な話になっているため、どういう形でそういった民間委託の事例を出されているのか、事務局のほうで具体的に説明させていただき、その中でアドバイスできることがありましたらアドバイスさせていただくということで対応させていただきたい。

○前田審議官

他はいかがか。特になければ、ここで5分程度、休憩をとりたいと存ずる。再開は14時55分ということでよろしく願います。

(休 憩)

○前田審議官

時間となったので、後半のセッションを開始する。

まず、自治体クラウドについて、山口県周南市行政管理部情報管理課課長、亀割昭二様から御紹介をいただく。15分以内を目安に御説明をお願いします。

○周南市 亀割課長

山口県4市1町での基幹業務系システムの自治体クラウドについての事例発表をさせていただく。

山口県では、我々のグループのほかにもう一グループあり、現在、19市町のうち12市町で自治体クラウドの取組が進んでいる。九州地域というのは先ほど内閣府の資料にもあったが、自治体クラウド先進地ということで、まだ山口県は下位のほうなのでお恥ずかしいが、我々の取組が少しでもお役に立てればと思う。

我々のグループは、山口県東部の4市、周南、下松、光、柳井と北部の阿武町、この4市1町で組織している。総人口は約29万人。周南市と阿武町の人口差は14万人ある。ちょうど周南市の人口はグループの半分、2分の1になる。山口県には13の市と6つの町があり、6町のうち、残る5つは柳井市周辺にある。

それでは、我々の自治体クラウド稼働までの流れを御説明する。平成26年度までは、我々、自治体クラウドの調査研究を行っていたが、26年度末に検討会の組織化に向けて本市から下松、光、柳井市に呼びかけをしたところ、柳井市から周辺の町も一緒に加われないかという打診があり、その後、いろいろあり4市と県内6町で事前検討会を組織した。実は県内で、全6町あるが、平成25年度に町村課主導で自治体クラウドを研究されていたが、思ったより進展しなかったということで平成26年度には活動を休止していたということもあり、4市に県内の6町が全部参加したということである。

平成27年度に4市6町で検討会を始めて、平成28年度早々、クラウドのRFP、選定を行い、平成30年1月に周南市がスタートし、約10年間の自治体クラウドがスタートしたということである。

続いて、自治体クラウド導入の背景・課題、組織化の検討だが、どの自治体でもほぼ同じような背景・課題であるかと思う。

まず(1)として財政状況だが、周南市では今年度で合併の支援措置が終わる。

(2)として、地震・火災に対する業務継続性。

(3)として、新たな市民サービス、証明書のコンビニ交付や総合窓口のシステム化ということであった。

(4)として、周南市では庁舎が大変老朽化している。耐震性も低いということで庁舎の建てかえが予定されており、それに伴って情報システムのリースが終了するということがあった。

続いて、組織化の検討だが、平成25年に市長からトップダウンで「情報システムの再構築はクラウドでやってください」というようなことがあった。そこで、我々から近隣市にクラウドの研究を一緒にしませんかという呼びかけをして、平成26年度に調査研究を行った。それと同時に、山口県に対しても県主導で自治体クラウドを導入できないかという要望を挙げた。

そして、市としても、クラウドに向けた本市の方針を決定するというので、①として、まず県主導で導入できないか。それがだめであったら、②として近隣市との共同利用、デ

デジタルクラウドでということ、それもかなわない場合は単独クラウドでということであったが、先ほど御説明したとおり、4市6町で、共同利用で検討したいということで設置したところである。

事前検討ということで4市6町の取組だが、まず検討会議の設置目的であるが、導入推進組織に参加するか、しないかというところの判断するための資料を提供する組織ということで設置した。

どういふことをやったかという、(1)として、現行システムの棚卸しや、(2)として、共同利用する業務範囲を検討した。業務範囲については基幹業務系。利用期間については10年間。帳票のアウトソーシングについてはいろいろと各市で事情があるということで、別途検討しましょうということにした。

(3)として、システムに求める機能要件の検討ということだが、「パッケージ機能の活用」と「事務の標準化」ということを重点項目として、システムはノンカスタマイズでの導入を基本とすることにしていた。

(4)として、経費削減効果見込み額だが、現行システムを継続使用した場合と自治体クラウドに移行した場合の経費比較を市町ごとに試算した。このときのコスト削減率だが、平均で33%であった。削減効果が出ないところもあったが、平均としては約3割ということであった。

そのほか(5)としてコスト削減効果以外のメリットを整理している。

こうした検討会議での経費削減効果見込み額や先進事例の調査、そのほかいろいろな取組により、4市6町がそれぞれ判断して推進会議の枠組みが4市1町に決定したところである。

4市1町の自治体クラウドの導入だが、平成28年度予算に全団体が債務負担行為を計上して、その予算が議決を得た後に速やかに合意書の調印、共同利用推進会議の設置を行った。そして、28年4月早々にはRFP、共同利用サービス提供業務の公告を行った。これは公募型プロポーザル方式、随意契約で、利用期間は39年度までの10年間ということで行っている。

なお、各市町のクラウドへの移行は五月雨式ということである。そして、5月にはパッケージのデモ、6月にはプレゼン、ヒアリングを実施して4市1町の選定委員会で審査をした。そして、7月にはRFPの参加者に対して受託候補者の特定・非特定を通知したところである。その後、受託候補者とのほぼ協議、調整が終わったということで、8月には共同記者発表を行い、9月にベンダーとのキックオフ、プロジェクト推進を開始したところである。いろいろあり、当初の予定が平成30年4月スタートということであるが、当初の想定スケジュールを前倒して自治体クラウドを稼働したということである。

推進会議の会議体だが、この上に決議機関があり、それは情報担当部長で組織している。その他にはプロジェクトの進捗会議、いわゆる全体工程会議、その下に業務部会がある。

そして、ベンダーの公募及び評価方法だが、契約方法については先ほど説明した随意契

約ということである。そして、このサービス利用期間は30年度から39年度までで最大で10年間ということである。使用料については、総経費を月割りで平準化している。契約については各市町とベンダーが個別に契約しているというところである。

評価方法、評価概要については記載のとおり。

続いて、4市1町自治体クラウドの特徴であるが、(1)として各団体のシステム利用料は負担調整をしていない。いわゆるベンダーの見積もり提示額としている。他の自治体クラウドグループの中には全体の総額を人口割や均等割などで負担調整しているところがあるが、私どもは負担調整をしていない。

(2)として、カスタマイズ抑制の取組を行っているところである。

(3)だが、クラウド移行に伴って発生するデータ移行経費があるが、これについてはかかった経費は全団体が案分負担するというようにしている。

(4)として、結果として4団体の既存ベンダーがクラウドベンダーになったということだが、私どもとしては別のシステムを入れるという覚悟、意識で取り組んだところである。結果的に周南市では経費削減率だが、共同利用の割り勘効果、制度改正を利用可能な範囲内でやるということとカスタマイズ抑制の取組、利用期間を10年間にしたこと、既存ベンダーがクラウドベンダーになったということなどから約4割の経費削減を実現している。オンプレだと10年間で19億円という試算であるが、自治体クラウドだと10年間の総額で11億円、8億円の効果が見込めるということである。

これまでの課題、反省、今後の展開であるが、中には(1)として、検討会議の中で経費削減効果が出なかったから参加したくても参加できなかった団体があったということである。他の事例では先ほど申したとおり、負担調整だけ出るところがあるが、なかなかそれでもめるもととなるということもある。

(2)としては、10年間の安定した運営が課題だということと、(3)で今後の災害応援体制を検討していかなければいけない。(4)としてクラウドグループをさらに拡大していくことが必要だと考えている。

我々のグループでは、コスト削減とか、そのあたりから業務継続性が実現できたということを考えているが、情報システムの経費というのはほぼ一般財源だということと、やはりコスト削減を図るには自治体クラウドの導入が必要ではないかと思っている。

○前田審議官

続いて、広域化・共同化等について、まずは県境を越えた「ありあけ浄水場」の整備・運営事業について、熊本県荒尾市企業局建設課課長、開田和則様から御説明、御紹介をいただきたい。15分以内を目安に御説明をお願いします。

○荒尾市 開田課長

荒尾市は福岡県大牟田市と共同で、県境を越えてありあけ浄水場を建設した。この浄水場は民間のノウハウを活用し、設計、建設から運営までを一括して発注するDBO方式で発注した。官民連携により、コスト縮減と安心・安全な水を安定して供給する体制を構築する

ことができた。きょうは、広域に至った経緯とDBOによる契約、運用までの経過を御紹介する。

初めに、大牟田市、荒尾市の位置だが、大牟田市は福岡県の一番最南端にある。荒尾市は熊本県の北側、ともに有明海に面して県境を挟んだ位置にある。

その大牟田市、荒尾市は三池炭鉱とともに栄えて経済・生活圏を共有した地域である。左側の写真が大牟田市の宮原坑跡、右側が荒尾市の万田坑跡で、ともに世界遺産に登録されているので1回ぜひお越しいただきたい。

その三池炭鉱は平成9年に閉山し、120年余りの歴史に幕をおろした。

両市の水道事業の概要だが、行政区域内人口、大牟田市11万5803人、荒尾市5万3098人。計画一日最大給水量、大牟田市4万5900立米、荒尾市2万2400立米で、大牟田市が約2倍の規模になっている。

この両市の水道の特徴だが、市水に先駆けて炭鉱の専用水道、私たちは社水と呼んでいるが、これが普及していた。この専用水道というのは企業等が自家用に持って水道事業を行っているもので、当時、三井三池炭鉱だったので、三井関連の事業所、また、炭鉱の社宅、炭鉱によって井戸が枯れたお宅とかの補償給水、こういったところを給水していた。これらは問題なかったが、市水が整理されていなかったために周辺の一般住宅、ここまで給水していた。そのため、1つの市に2つの水道があり、しかも料金が違うというような不都合があり、また、炭鉱が閉山したため、市水の統合が必要、水道の一元化が必要ということになった。その水道一元化のためには水源が不足するというのが両市共通の課題であった。

この水源不足解消のために熊本県有明工業用水の余剰水を活用できないかという検討をした。もともと竜門ダムから菊池川の上原浄水場で工業用水をつくって熊本県の有明工業用水と福岡県の工業用水があった。この有明工業用水の余剰水を転用して大牟田に行っている福岡県の工業用水の導水管を利用して余剰水利用をできないかという検討を行って、竜門ダムの使用権を取得して熊本県から水利権の転用を行って新規水源を確保することができた。そういったところで浄水場の整備に乗り出したところである。

新規浄水場建設ということで、まず浄水実験及び浄水方式の検討を行った。浄水方法を膜ろ過方式、当時としては新技術の膜ろ過方式に乗り出した。この特徴は、運転操作の自動化が容易、建設用地のコンパクトが図られるということが特徴である。

また、大牟田市と共同でできないかというような検討を行った。共同施設に転用することによって16%の建設コスト縮減ができる。また、職員の育成の強化、危機管理の対策の強化ができるということで、単独浄水場ではなくて共同浄水場でいくことを決定した。16%のコスト縮減ということで、約7億円のコスト縮減をできるように試算していた。

また、官民連携の検討を行って、両市は浄水場を持たずに建設、維持管理に関する知識の蓄積がない、民間の技術力、ノウハウを活用できないかということで、PFI手法を含めたPPP（官民パートナーシップ）の導入について検討を行ったところである。

内閣府のPFI推進室のPFI関連のガイドラインがあるが、その中で一番上のガイドラインを今回使用している。

19年3月に導入可能性調査を行ってPPP方式の検討、あとリスク分担の検討、バリュー・フォー・マネー、コスト縮減率の検討を行ったところである。こういうPFIとかDBOをすると企業が長期にわたって利益を取得することができる。また、民間の技術が発揮できるため、通常発注と比べてコストの縮減が見込める。

今回検討した結果、DBO方式がPFIよりも有利だということで、DBO方式で行くことに決定した。この時点でのバリュー・フォー・マネーは9.7%というように試算している。

また、実施手続の公平性・透明性を確保するために、PFI事業実施プロセスに関するガイドラインに準じた手続が必要なため、アドバイザー・コンサルタント契約を行って実施方針の策定から民間事業者との契約までの業務の支援を委託したところである。

実施方針の策定及び公表を20年7月に行った。事業内容とか民間事業者の選定手法を公表している。

事業の概要だが、事業の主たる内容であるが、大牟田市、荒尾市の共同浄水場の建築及び維持管理、または場外施設の維持管理、事業方式及び期間はPFIに準拠したDBO方式、建設・設計期間が3年、維持管理期間が15年の合計18年の契約になっている。

また、これはDBO方式で事業することによって13%のバリュー・フォー・マネー、コスト縮減が図れる。また、工事とか維持管理の効率化、サービス水準の向上を図れるため、特定事業として選定して公表をしている。発注時点でのDBOによるバリュー・フォー・マネーは13%と試算しており、コスト縮減額は12億円と試算している。

また、民間事業者の募集ということで、総合評価一般競争入札で行った。2名の学識経験者と専門官並びに両市の管理者5名で審査委員会を立ち上げて適切な競争環境確保のために、技術点、価格点を7対3、技術力に重きを置いて行った。また、低入札価格調査の設定によって、過度な価格競争の回避をした。

18ページがスキーム図だが、審査によってメタウォーターを代表企業とするグループが落札した。維持管理のために特別な目的会社、SPC、有明ウォーターマネジメントを設立して、そのSPCとグループ企業でまず基本契約を締結し、グループの建設JVであるメタウォーター、大日本土木と建設工事の契約、あとSPCと維持管理業務契約、3つの契約で事業を進めている。

19ページがメタウォーターから出た提案だが、メタウォーターはセラミック膜を持っているので、セラミック膜を使用している。また、この浄水フローは全てメタウォーターの提案になる。特徴は10キロぐらい離れたところに金山分水場とあるが、そこから37メートルの高低差を利用して、ポンプを使わずに膜ろ過を行う非常にエコなシステムになっている。こういうものが特徴である。

また、20ページが施設の配置図だが、全部で2ヘクタールの中で膜ろ過装置をこれだけ小さくて、普通の浄水場みたいな池みたいなのは全くない、コンパクトな施設になってい

る。

事業の期間は平成21年度に設計を行い、22、23年度で建設工事を行っている。それで24年4月1日にありあけ浄水場を供用開始することができた。

これまでの運転実績だが、業務要求水準書、民間提案事項を満たして提案のように維持管理が行われている。また、両市で構成するモニタリング委員会で業務の履行状態を測定・評価して、確認したものについて四半期ごとにサービス対価を支払っている。

また、民間事業者の創意工夫ということで、当初、膜のファウリング、膜の目詰まりがよく起こっていたが、これの原因を究明して、薬品等を変えて改良されている。

また、両市の事業者からの意見として、導水残圧を動力源として、膜供給ポンプを使わない浄水設備の提案は、膜差圧が上がっても電力を消費しない多大なメリットがある。また、今後の創意工夫も期待しているところである。

最後に、本事業は広域化、官民連携によって大きくコスト縮減を図ることができた。また、当時に、両市はそれぞれ事業推進における相談役と技術的に信頼できるパートナーを得ることができた。

今後の目標として、技術の継承など両市と民間企業の役割分担を明確にしながら、安心・安全な水を安定的に供給していく体制を構築するのが目標である。

きょうは広域化と官民連携について話したが、私たちは県境をまたいでいるが、三池炭鉱とともに栄えた同じ経済・生活圏、また、水道一元化という共通の課題があったから実現しやすかったと思うが、それだけではなく、個々のメリットではなく全体のメリットを考える。導水管が長くなるから、ここはデメリットだなと考えてもなかなか進まない、全体のメリットを考えること。また、トップの方の理解が必要、大切なのかなと思う。

また、官民連携だが、官民連携もやり方次第では効果が出ないと考えている。私たちは、原水はこれだけの水質を引き渡すので、これだけの浄水、これだけの水質を引き渡してください、あとは膜ろ過を使ってくださいという縛りを与えないことにより、民間の自由度、技術力が発揮できる環境をつくった。

効果実現のためには、民間のノウハウを最大限に発揮してもらえる環境をつくる。性能発注とか、あと自由度を高めるための仕組みづくり。お互い、事業者と対等に意見ができる環境づくりが必要ではないか。また、適切なリスクの分担。リスクを事業者側に負わせることはできるが、そうすると事業者側は事業費を上げてくるため、負うべきリスクを負うべきところが負担するという、適切なリスク分担というのが必要かと考えている。

○前田審議官

続いて、下水道事業における維持管理業者の選定業務の共同化に関する取組について、長崎県東彼杵町水道課係長の松添憲達様、長崎県波佐見町水道課係長の鳥飼公太様から御紹介をいただく。15分以内を目安に御説明をお願いします。

○東彼杵町 松添係長

まずは波佐見町と東彼杵町の概要について御説明する。

波佐見町と東彼杵町は長崎県のほぼ中央に位置し、東彼杵郡3町のうちの2町である。近隣自治体には佐世保市、大村市、佐賀県の武雄市、嬉野市、有田町がある。

波佐見町は人口約1万5000人の陶磁器と農業の町で、「人と心が通い合う陶磁と緑の町、波佐見」を基本目標としたまちづくりを行っている。

また、東彼杵町は人口約8,000人のお茶、イチゴなどを生産し、鯨の肉の販売等を取り扱っている農業、漁業の町で、「町民と行政の連携したまちづくり」を基本目標にまちづくりを行っている。

次に、2町の将来人口推計を見ると、2040年度には2町とも人口が減少しており、特に東彼杵町は今の3分の2まで減少している。このような状況の中、下水道事業の企業会計の移行問題等、自治体の財政課題は急務となっている。

次は両町の公共下水道整備図及び整備状況を示したものである。左側の上が波佐見町、下が東彼杵町だが、黒く色がついているところが公共下水道のエリアとなっている。そして、右側が、長崎県の汚水処理人口の普及状況である。赤のところを囲っているが、長崎県の全体の汚水処理人口の普及率は79.5%と全国で39位と少し低い状況である。県内での波佐見町の汚水処理人口の普及率で74.9%、東彼杵町が80.9%で、県内21自治体の中では中間の順位となっているが、全国的に見るとまだまだ後進自治体となっている。

4ページは2町の下水道処理場の写真と平面図である。

波佐見町は平成29年に全体計画の見直しを行い、現段階で1処理区の336ヘクタールの整備と計画になっており、現在、314ヘクタールが整備済みである。

また、東彼杵町は平成25年度に公共下水道の全体計画の見直しを行い、当初の228ヘクタールから160ヘクタールの区域に縮小し、時限的ではあるが、縮小したかわりに個人設置型の合併浄化槽へ補助金の上乗せを行って生活排水処理を推進している。

5ページは参考だが、両町の平成16年度からの公共下水道の水洗化率である。

波佐見町は平成28年度末で82.8%、東彼杵町は73.1%。以上が両町の下水道事業の概要である。

それでは、今回のテーマである下水道の維持管理業者の選定の共同化について説明する。2町については、ほぼ同時期に下水道事業計画の認可を取得し、平成9年と10年度に着手している。汚水管の埋設工事と処理場の建設工事にかかり、平成16年4月に一部供用開始をしている。下水道事業においては、隣接する3町のうちの残り川棚町が先行しており、平成8年10月に一部供用開始を行っていた。平成14年11月には東彼杵郡内の3町、波佐見町、東彼杵町、川棚町の合併協議会が設置され、合併協議会を進める中で波佐見町と東彼杵町の供用開始時期がほぼ同時期であることから、平成17年の市町村合併を見据え、合併後の維持管理を容易にするために2町の公共下水道の処理場内の運転機器の統一を進めていた。

平成15年10月に川棚町が合併協議会から離脱をし、その後、合併協議会は解散、事実上、合併は白紙となっているが、波佐見町と東彼杵町においては、協議どおり機器の統一を進

めることにし、処理場及びマンホールポンプ場の維持管理業務に関する契約執行事務に関する協定書を作成し、技術提案型のプロポーザル随意契約方式を採用している。

次に、業者選定共同化の手続の流れだが、まず各町で維持管理業務委託業者の選定委員会を設置する。そこで両町の各町に指名願いが提出されている業者の中で、県内で実績がある業者を委員会にて選定し、そして、その後、両町で開かれる合同選定委員会にて審査を行い、最終的な指名業者を選考する。そして、次に、各指名業者への維持管理業者プロポーザルの応募要領を送付し、技術提案書及び見積書を提示してもらう。その後、両町の業者選定委員会による合同審査会を実施し、業者からプレゼンテーションを行ってもらう。合同審査会の出席者は、各町の副町長、そして、水道課長、担当係長である。

プレゼンテーション後、審査会全員でプレゼンの内容及び技術提案書の内容の評価を採点し、優先交渉権者第1位を決定する。後日、2町及び優先交渉権者、三者同席のもと、ネゴシエーション、交渉を行い、各町が同一業者に個別で契約締結する手続となる。

8ページは左側が維持管理に伴う契約事務に関する協定書で、東彼杵町の分である。そして、右側が維持管理業者選定委員会の設置要綱、こちらは波佐見町の分を提示している。

次に、技術提案書の内容を評価する評価基準項目とその内訳の評価点である。見積書と同時に提出していただく技術提案書の内容評価となる。まず、プレゼンテーションを聞く前に各副町長、担当課長、担当係長の審査会の出席者が事前に技術提案書を各自で読み、採点を行う。そして、最終的にはプレゼンテーションを聞いた上でさらに採点を自身で修正して優先交渉権者を決定する資料となる。

10ページは各町の委託の業務内容である。波佐見町は処理場、そして、中継ポンプ場、マンホールポンプ場。今、マンホールポンプ場については24カ所。東彼杵町の委託は処理場のみである。

内容としては、施設の運転監視及び保守点検、そして、自動警報装置による緊急時の対応、水質管理が主となっている。東彼杵町だが、平成26年度より包括的民間委託のレベルを上げて、ユーティリティーの調達、そして、小修繕・植栽管理等も含めた委託内容としている。

そして、現在の人員体制だが、波佐見町は4人体制、東彼杵町は3人体制である。ただし、一番上に書いている統括となる責任者は兼任となり、両方を兼務するような形で人件費を少し安くしているような感じになっている。

また、緊急時の対応として、別途、近隣の委託先から1名、応援が来るような体制もとっている。

業者選定の共同化によるメリットとしては、発注作業の共同化により、職員工数の削減、委託業者の共通経費の削減、スケールメリットにより、委託人件費の削減。この3つに関して、平成29年10月からの契約、第6期目になっているが、削減効果としては2町の3年間の合計で2200万円となっている。

また、2町間の物品・薬品等の貸し借りは同一業者が管理しているため容易である。緊

急時の対応に人員のやりとりが容易である。維持管理の情報や実績の共有が可能で、また、同一時期に建設しているため、修繕時期も例えば波佐見町のほうが壊れたというのであれば、東彼杵町もそろそろというような情報共有もできるところもメリットとしてある。

実例として、原水ポンプ井の水抜き用水中ポンプを貸したり、高分子凝集剤が少し不足したときに緊急に貸し借りを行ったり、緊急時の対応で波佐見町のほうから東彼杵町のほうへ派遣をしてもらったりした実績がある。

今後の課題というか検討材料だが、東彼杵町が包括的民間委託のレベルを上げており、この動向を見て波佐見町もレベルを上げた契約をするかというのを今、検討されている段階である。

○前田審議官

では、御紹介いただいた自治体クラウド、広域化・共同化等についての意見交換に移らせていただく。

まずは高橋座長から御意見、御質問等があれば、よろしく願います。

○高橋座長

周南市にまずお伺いしたいが、共同化に当たり、最初、県主導を要望されたということだが、なぜ県主導を要望されたのか。県側の反応はどうだったのか、お伺いしたい。

参加できない自治体の参加を促すためには、均等割や人口割など負担割合の調整が一つ有用な手だてになるのではないかと。8ページにもお書きいただいていると思うが、周南市の場合はあえてそういうことはやっておられない、その背景をお聞かせいただきたい。

最後に、8ページ目の最後の自治体クラウドグループの拡大というところで、ベンダーの協力も必要不可欠とあるが、これは具体的にどういうことをおっしゃっているのか、お聞かせいただきたい。

荒尾市のところで、やはりポイントは27ページで、官民連携しても効果が発揮できないことも想定できるという中で効果が発揮できるような工夫をされている。具体的には性能発注であり、自由度を高める仕組みであり、リスク分担とあるが、いかんせん、ほかの自治体は、性能発注はなかなか抵抗があるのではないかとか思う。あるいはこういったことについて議会の反対とかもあるのではないかとか思うが、性能発注に踏み切れた理由、あとはリスク分担のほうで具体的にどういう分担をされているのかお伺いしたい。

波佐見町はもともと合併を視野に置いての共同化ということでスタートされたと思うが、合併は御破算になっても共同化ということになったのだということだと思う。この一連の作業、プロセスでのデメリットはお書きいただいているが、プロセスを進めていく上で難しかった点をお聞かせいただきたい。

○周南市 亀割課長

まず1点目の共同化に当たっての県の主導という点だが、平成26年度に県のほうに県主導でクラウドの導入をやっていただけないかというお話をした。その当時県内でも導入事例がないということで、やはりこれはノウハウがある、知見のある方に御参加いただきたい

がら県の支援をいただいたほうがより自治体クラウド導入がスムーズにできるのではないかなということでも要望したというように聞いている。

県の反応だが、県としては、「県主導による自治体クラウド導入促進は考えていない。そういう機会があればオブザーバーとして参加して支援させていただく」という旨の御回答であった。

ただ、個人的には、実際、県が主導でやっていただいた場合を考えると、我々のスケジュール、30年4月にスタートしなければいけないというスケジュールがあったが、それが実現できたかどうか、こういうスピード感を持って導入できたかどうかというと、非常に難しかったのではないかと思っている。

参加団体の負担調整だが、これも先進事例を調査していく中で均等割が4割、人口割何割とかというグループがあるが、中には完全人口割というのものもある。実は4市6町事前検討会のときにそういう負担調整という考え方も可能で、実際にそうしているところもあるということで協議・検討をするなかで、ある団体から、自分たちがマイナスになる部分を他団体にあげなければいけないのかという意見もあった。そういう意見が出てくるということは、後々、将来的にもめるもとになるのではないかということ、そういう調整についてはベンダーに図っていただくということで負担調整しないということにさせていただいた。

グループの拡大ということだが、4市6町で加われなかった団体もある。そちらのほうにも「将来的に加わることも十分お待ちしている」ということもお伝え申し上げて、また事前検討会に全然かかわっていない団体もあり、そちらにも一緒に共同利用しないかというお誘いが必要だと思っている。グループ拡大に向けて、我々はまだスタートしたばかりだということであり、ベンダーに対してはクラウドシステムを安定、確実な運営をさせていただかなければいけないということがまず第一点である。

また、データセンターにはグループの専用サーバーを設置しているが、その容量についても将来的な更新の時期にそれなりのサーバーを用意していただかなければいけないということである。

○荒尾市 開田課長

まず性能発注についてだが、市で今までやっていたのは仕様発注である。そのため、今回、性能発注ということで、どうしても仕様発注という場合になると発注者が上で受注者が下ということで、結構これだけもっとやってくれとかいろいろなことがあるかと思うが、今回、ありあけで性能発注を初めてやったが、ある程度縛りをかけないで民間の技術が発揮できるような体制が大事だということ、先ほど説明したとおり、原水はこれだけということで浄水フローをつくってくださいということになった。

こういうようにしておくとも本当によかったというのが幾つかあり、要は業者もこのようにきれいな水ができるというようにやっていたら思った以上にできないというのがあった場合、私たちが設計していたのであれば、私たちが設計して費用をかけてつくり直させな

ければいけないが、性能発注にしておいた場合は事業者側の責任でそれを設計してまた改良していくというところがあるため、非常にこういった面では性能発注というのはよかったですと思う。

また、これはこれからモニタリングしていく人間からしても、今までの頭の切りかえ、仕様発注のときの頭の切りかえが大事ではないか。性能発注というのはもうこれこれやらせるとかではなく、契約書にあったところだけをちゃんとやってもらうとか、そういうものが私たち発注者としても頭の切りかえが必要なのかなと思う。

リスク分担については、実施方針のときにはリスク分担表というものを出している。そのうち幾つか御紹介するが、例えば不可抗力とかそういうようなことに関しては台風とか風水害による事業計画の変更とか中止になった場合は民間事業者が負う。また、その場合に民間事業者は1%までは変更しない、1%を超えた場合は、費用は両市が見るとか、そういうような形でリスク分担を結んでいる。

幾つかあるため、また実施方針等ネットに上げていますので、実施方針を見ていただくとリスク分担表が載っているため、ぜひ御参考にしていただきたい。

○高橋座長

その点、それはもともと一からリスク分担を決めていたのではなく、何かひな形みたいなものがあったということか。

○荒尾市 開田課長

内閣府のPFI推進室が公表している「PFI事業におけるリスク分担等に関するガイドライン」というのがあるので、このガイドラインを参考にした。

○波佐見町 鳥飼係長

この事業の作業の中でのデメリットというところだが、正直、ない。あるとすればだが、平成15年当初に悩んだのは9ページ、参考資料2にあるが、提案の内容に対する評価の基準。両町、それぞれ業務の委託対象施設が違う内容での委託の提案に対して、どういった形で評価をすべきかという評価点、点数もそうだが、基準をどこに置き、評価をどういった形でつけるというのが両町、かなり時間を要したと当時の担当からは聞いている。

しかし、この共同化の事業については、先ほど説明があったように市町村合併を背景に動いていたため、3町の職員の仲もよく、日ごろから下水道事業、いろいろな事業にもかかわってくることだが、狭い地域だからこそ、小規模な自治体だからこそ、なし得た共同化だったと思っている。また、3年前、国交省から下水道展での講演へお声かけいただいたときも、やはり我々のような小さな自治体、近隣市町でうまくできたのはそこにあったのではないのかという御評価をいただいている。

○前田審議官

それでは、会場からの質疑応答に移りたい。

まずは御出席の首長の皆様から御意見、御質問等がございましたら頂戴したいと思うが、いかがか。

○筑前町 田頭町長

これは首長としてお尋ねしたい。これは歴史的に振り返ってみて市町村合併の前に広域圏行政というのが非常に強化された。ただただ広域圏行政ではスケールメリット、効率化がなかなか進まないということで平成の大合併が起こったと私はそのように理解しているところである。

今の状況を私もよく理解できないところもあるが、どうも広域行政みたいなところで一歩進んで、さらなる先というのが見えそうな気もするが、本当にスケールメリットを求めれば、やはり合併だと思う。合併すり合わせというのはたくさんやってきた。その中で調整に調整を重ねて今の状況があると同時に、一部事務組合を設立した。一部事務組合も公的な権限を持った地方公共団体であるため、そこでの効力というのは自治体と同格であるということで非常に物事を進めやすかった。

ただ、一部事務組合の欠点は、住民から遠いということである。これはデメリットだと私は思っている。そういった面から、今後、どのような方向性で国は進めようとしておられるのか。今のよう状況はなかなか厳しい面が多い。民活というのは当時から言われていたし、今でも当然だろうと思うが、その辺の見解がございましたら御教示いただきたい。

○前田審議官

それでは、私のほうから自分の知っている範囲のことでお答え申し上げたい。

御案内のとおり、広域化、行政のほう、特になかはずく市町村側の行政における広域化の話というのは、その時代時代を背景にして、そのときにふさわしい広域化の施策というのが展開されてきたのだと私自身は認識しているところである。ある時代に、お話にありました広域市町村圏というような話もあったし、一部事務組合の展開というものもあった。

ただ、やはり社会経済情勢の変化で、そういった既存の枠組みの中だけでは捉え切れない現象もいろいろ生じてきているからこそ、新しいそういう広域行政の対応というものも求められ、お話にもあったような平成の大合併ということでその時代を迎えたのだと思っている。

では、なぜ今またさまざまな広域化・共同化ということが話題になっているのかということだが、それはやはり一番包括的な広域行政の対応というのは、まさしく御指摘のあったような意味での市町村合併だということではあるが、ただ、これは平成の合併をやった現時点においては、この現時点において更に合併という包括的な方法を進めていくということは、国としては決して適切ではないだろう。ただ、その一方で、個別の行政分野というものに着目して見た場合には、そうは言っても、その個別の行政分野について広域化・連携化を進めていくほうがいいのではないかという事態が出てきているということである。

それは我々のほうでもテーマで取り上げている、例えば自治体クラウドのような話、また特に上水道である。これは設立された時期ということもあり、全国的に老朽化というのが非常に大きな問題になっている。だから、そういった上水道、それに付随して出てきている下水となるが、そういったものというのは、そのために包括的に合併をやるというも

のではない。だから、そういった個別の行政分野というものに対応していく一つの手段として、やはり共同化してやったほうがコストは安くなる、さらにコストが安くなることによって具体的にそういう業務に対する広い意味での行政サービスの向上にもつながるだろうということで展開しているというものである。

そのため、時々、確かにいろいろ個別の行政分野の部分において、広域化とか共同化というようなことをお話すると、その次に次なる新しい合併をやるのかというような話はあるが、それははっきり言って、私は大変な誤解だというように思う。合併というのはひと段落ついて、今の時代の中において、その新しい行政課題に対応していく有力な選択肢として行われているものが広域化とか共同化。だから、それは個別の具体的課題に対する対応であるというようにお考えいただくのが正しいのではないかと思っている次第である。

○高橋座長

今の前田審議官のお話で尽きているとは思いますが、私も、足元の時代の要請が広域化に結びついている、あるいは環境変化が広域化を要請していると思う。人口減少下でインフラ老朽化あるいは稼働率の低下が生じていく中で、例えば官民の連携が推進力となると思うが、しかし、個別にやったのではなかなか官民連携も進まない。そういったようなときに共同化する、広域化することで民間の受け皿もつくりとやすくなるという点。

あるいはもう一つ大きいのは、これからIT、AI、これがどんどん進んでいく。従来であれば、スケールメリットが出なかった、効率化できなかった部分についてもIT、AIの活用によって非常に大きな効果が出る。クラウドなどは典型だと思うが、それも単独クラウドではなくて共同クラウド化することで、場合によっては3割、4割を超えて6割、7割ぐらい効率化、効果が出てくるということ、そういったこともやはりICTの活用が可能になってきたということ、すごく大きいと思う。

そういった個別分野で広域化あるいは連携の余地を探っていくというのは、まさにこれからコスト効果、住民サービスの向上、いろいろな意味で効果があるということで私どももお話をさせていただいており、実際にそういうように動いているのではないのかと思う。

合併については、前田審議官がおっしゃったとおりで、私もこれから次の合併を目指したのではないとは理解している。

○川崎町 手嶋町長

周南市にお尋ねしたい。27年5月の段階で、4市6町で検討されたということで、そのとき、削減効果見込み額が平均で大体33%程度、削減が見込めるというようなことが数字として出たということのようだが、その段階で大体みんなメリットを感じるのではないかと思うが、結果的には4市6町から4市1町ということで5町が離れていった。その辺の経緯はどういうような状況があったのか。

○周南市 亀割課長

6町から1町にということだが、検討会議のときに実施したRFIでは、先ほど申したとおり、4市6町全体の平均で3割を超える効果が見込まれるということであった。個別に

見ると、自治体クラウドに移行すると逆に高くなる町もあり、その他の団体は大体効果額が出ている状況であった。

具体的になぜ参加しなかったのかという理由を文書で求めているため、想像で申しわけないが、コスト削減効果が見込めなかったこと、また、効果額は見込めるとしてもシステムを更新して間もなかったというところが主な理由であろうかと思う。

○前田審議官

他はいかがか。

それでは、会場にお越しの皆様から御質問等があれば受け付けたいと思うが、いかがか。

それでは、特にないようなので、この場での意見交換は終わりとさせていただきます。

閉会の後に個別に意見交換や名刺交換等をしていただき、本日の会合をきっかけとして、参加された皆様の間で、今後も引き続き密接に情報交換をしていただければ我々としても幸いである。

では、本日のプラットフォームについて、高橋座長から講評いただきたい。

○高橋座長

本日は大変有意義なお取組の御報告をいただき、活発な意見をいただいたことについて御礼申し上げます。

AI・ICT等を活用した業務改革、窓口業務の委託、自治体クラウド及び上下水道等の広域連携について取組を御報告いただいたが、どれも示唆に富む意欲的な取組であり、大変参考になった。

特に今回、効果や課題について具体的に御発言いただいたことについて、私どもも大変参考になった。やはり先進事例を横展開していく上で共通の課題、問題があるため、今回御発表いただいたことをこれからも生かしてまいりたい。

改めて感じたことは、先ほども広域化や合併の関係についても御質問を頂戴したが、自治体の改革を進めていく上でキーワードとなるのは連携ということだと思う。単独でやるよりも広域化すること、いわゆる広域連携、その効果は大きいと思う。

これまでも行われてきた公民、官民の連携。これもどんどん進化していると思う。これからはおそらく私は住民自治との連携、すなわち、自助、公助、共助で言うところの共助、ここもおそらく強化していく対象になると思う。いずれにしても、キーワードは連携ということを改めて感じている。

今、総務省も後押ししているが、地方行政のデジタルトランスフォーメーションという課題がある。住民サービスの向上、効率化、このためにIT、ICT、AI、こういうものをどう活用していくか。いわゆるスマート自治体をつくろうという動きであるが、それをやるためにも私は業務自体の改革、あるいはきょうも少し話題になったが、ローカルルール標準化、それと広域化、こういったことを同時にやっていくことで初めて地方行政のデジタルトランスフォーメーションが実現できて、大きな効果を生むのではないかということを感じた次第である。

きょうの議論の中で私どもも宿題を頂戴したと思っている。その一つはやはり小さな自治体をどう支援していくかということ。それから、マイナンバーカードの普及について、やはり中央でやるべきことがあるのではないか。この辺、改めて考えてまいりたい。

いずれにしても、本日の御報告、御議論を踏まえ、私どもとしても一丸となって自治体の皆様の改革への取組を支援してまいる所存である。御参加いただいた皆様におかれても、ぜひ効果の高い先進的な業務改革に向けた機運を高めていただければと思う。

以上、簡単ではあるが、私からの締めくくりの御挨拶とさせていただきます。

○前田審議官

今回の「公共サービスイノベーション・プラットフォーム in 九州・沖縄」はここまでとさせていただきます。本日は、お忙しい中をお集まりいただき、まことにありがたく存じます。