

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

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31年1月16日

内閣府

経済財政運営と改革の基本方針2018(抜粋)(平成30年6月15日閣議決定)

第3章「経済・財政一体改革」の推進

4. 主要分野ごとの計画の基本方針と重要課題

(3) 地方行財政改革・分野横断的な取組等 (基本的考え方)

(中略)

また、歳出効率化等に頑張る地方自治体を支援するとともに、「見える化」の推進等を通じて、改革意欲を高め、効果の高い先進・優良事例の横展開を後押しする。同時に、業務のデジタル化・標準化・広域化等を後押しする。

(地方交付税をはじめとした地方の財政に係る制度の改革)

(中略)

窓口業務の委託について、地方独立行政法人の活用や標準委託仕様書等の拡充・全国展開などの取組を強化し、その状況を踏まえ、トップランナー方式の2019年度の導入を視野に入れて検討する。その際、業務改革は、より質の高い行政サービスを効率的・効果的に提供していくために行うものであることに留意する。

(公営企業・第三セクター等の経営抜本改革)

公営企業の広域化、連携、再編・統合など経営の抜本改革を加速する。公営企業の経営戦略の策定及びPDCA等を通じて、更新費用や料金、繰出基準外の繰出金を含めた他会計からの繰入状況等の収入・支出や、管理者の情報の「見える化」や、繰出基準の精査・見直し、事業廃止、民営化、広域化等及び外部の知見の活用といった抜本的な改革等を推進する。(中略) 水道・下水道について、広域化・共同化の推進を含め、持続的経営を確保する方策等を検討し、具体的な方針を年内に策定する。先行事例の歳出効率化や収支等への効果を公表するほか、多様なPPP/PFIの導入や広域化・連携を促進する。また、公立病院について、再編・ネットワーク化を推進する。

(国・地方の行政効率化、IT化と業務改革)

自治体行政の様々な分野で、団体間比較を行いながら、関係府省が連携してICTやAI等を活用した標準的かつ効率的な業務プロセスを構築し、業務手法の標準化・コスト縮減を進める。あわせて、地方自治体における先進的な取組について、KPIを掲げて全国に広げていく。また、自治体クラウドの一層の推進に向け、各団体はクラウド導入等の計画を策定し、国は進捗を管理する。IT人材の更なる確保・育成に取り組む。

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団体以上に

クラウド導入市区町村数 2023年度末までに約1,600団体
自治体クラウド導入市区町村数 // までに約1,100団体

[参考]これまでの開催実績①

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

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

[参考]これまでの開催実績②

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

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)

[参考]これまでの開催実績③

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 東海

1. 概要

東海地域(平成30年11月12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 AI・ICT等を活用した業務改革 静岡県三島市、長野県塩尻市
- ② 窓口業務等の委託 岐阜県高山市、株式会社エイジェック
- ③ 自治体クラウド 富士地区電子自治体推進協議会
- ④ 広域化・共同化 長野県東御市、尾三地区自治体間連携協力

3. 講演自治体の取組例

AI・ICT等を活用した 業務改革【長野県塩尻市】

保育需要の急速な増加やニーズの多様化や担当職員の時間外勤務時間増加を受け、保育園申請受付にRPAを、利用調整にAIの活用を検討
⇒ 業務フローの見直しにより、保育園利用者の満足度を確保しつつ、申請受付から決定通知発送までの業務時間の15%減少を見込む

窓口業務等の委託 【岐阜県高山市】

平成17年の市町村合併後、人口一人当たりの職員数が減少。そうした中、本庁舎及び9支所の窓口について、市民サービスの拡充を図りつつ、BPR手法を用いた業務分析を実施
⇒ 支所業務権限の見直しやアウトソーシングにより、本庁舎窓口業務は年間63%減少、支所窓口業務は年間97%の削減を見込む

自治体クラウド【富士地区 電子自治体推進協議会】

富士市と富士宮市の2市において構築。オープン系システムを主体とした最適化を実施
⇒ 2市それぞれで19.6%の費用削減効果見込み。最適化により、法制度改正や機能追加等が容易となり、外部データセンターを活用した情報セキュリティの強化を実現

広域化・共同化 【尾三地区自治体連携協力】

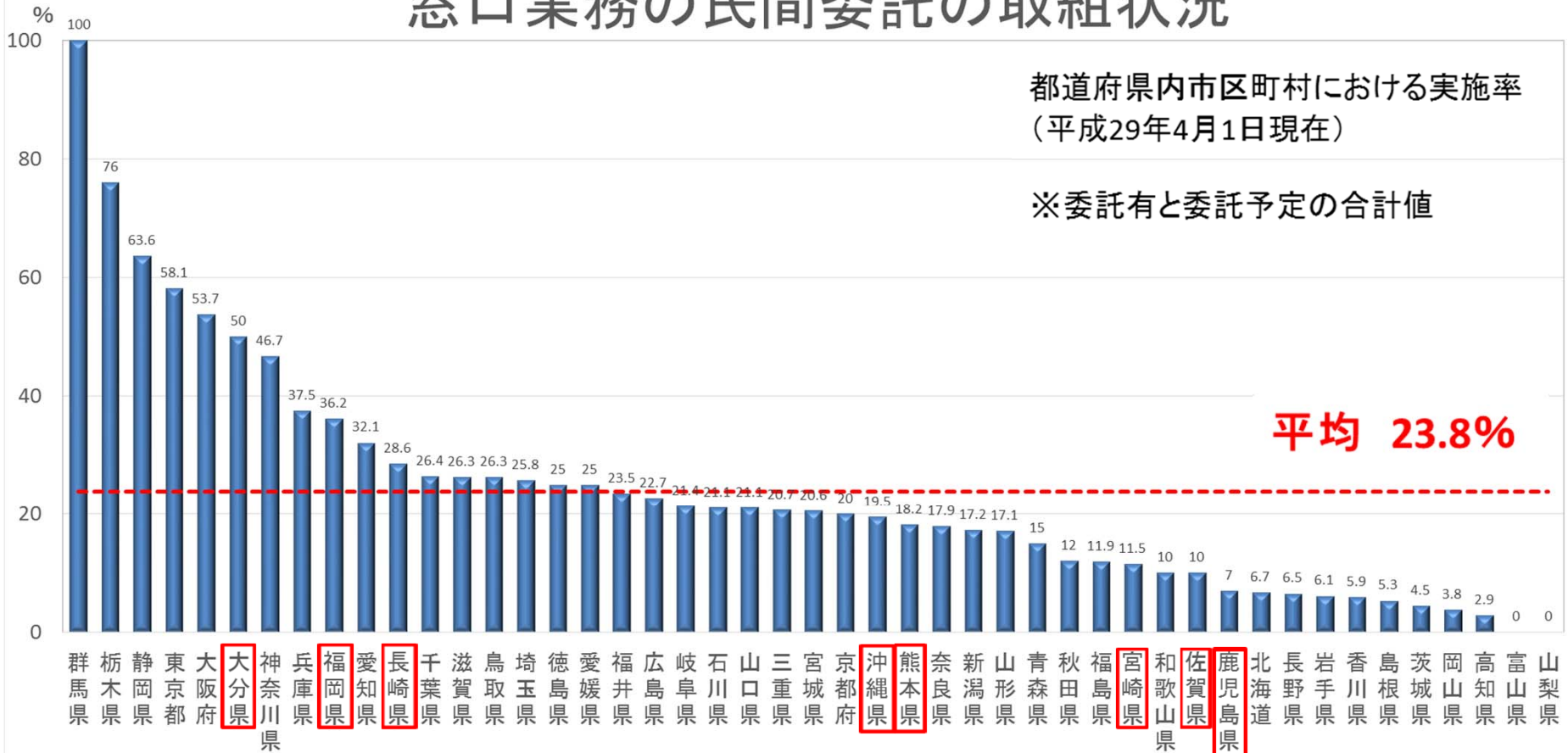
日進市、みよし市、東郷町、豊明市(後に長久手市が参加)において基本協定を締結。消費生活センターの共同設置や電力の共同購入など、順次、連携事業を追加
⇒ 経費削減効果(電力の共同購入で年間5,200万円)などの様々なメリットを享受

[参考]全国自治体の取組状況(窓口業務の民間委託)

窓口業務の民間委託の取組状況

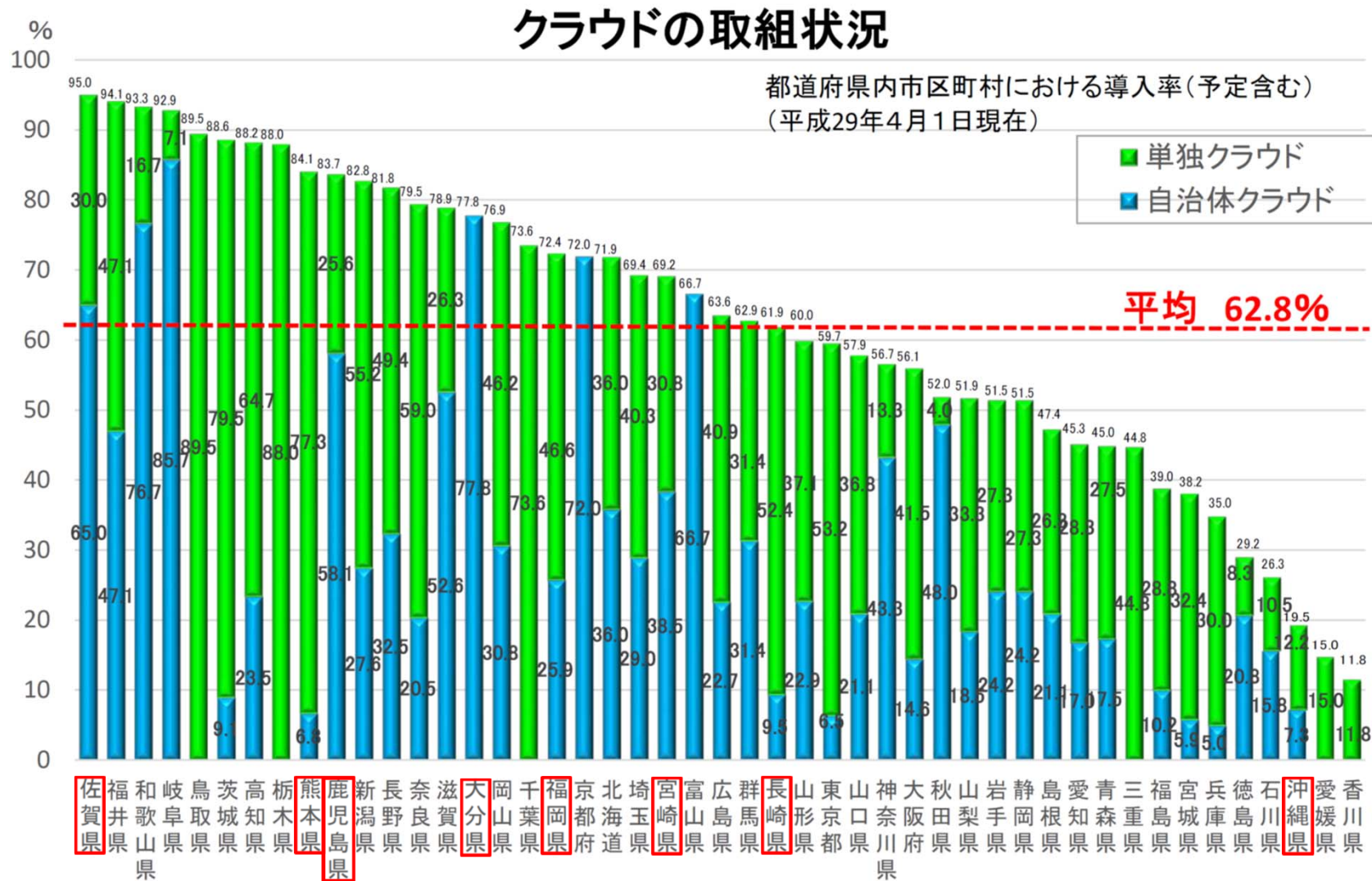
都道府県内市区町村における実施率
(平成29年4月1日現在)

※委託有と委託予定の合計値



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30年3月28日公表)」参照
http://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04_04000088.html

[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30年3月28日公表)」参照
http://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04_04000088.html