

地方公共団体における行政改革の取組

(平成30年3月28日公表)

目次

★自治体行政へのAIの活用研究①(道路管理システムへの活用).....	P2
★自治体行政へのAIの活用研究②(相談業務への活用).....	P3
★自治体行政へのAIの活用③(職員の業務支援への活用).....	P4
★自治体行政へのAIの活用④(自動翻訳システムへの活用).....	P5
★自治体行政へのRPAの活用(行政事務・庶務業務の省力化).....	P6
★マイナンバーカードを活用した行政改革(属性に応じた情報提供).....	P7
★職場における能率向上(フリーアドレスの導入).....	P8
★アウトソーシングの工夫①(行政事務センターの開設).....	P9
★アウトソーシングの工夫②(民間委託公募時に詳細情報を公開).....	P10
★アウトソーシングの工夫③(包括的な民間委託).....	P11
★窓口業務改革(死亡手続に一元的に対応する総合窓口の導入).....	P12
★自治体間比較による業務プロセスの標準化(ベンチマーキング).....	P13
★縣市一体での指定管理者制度の導入.....	P14
★指定管理者の募集時の工夫.....	P15
★図書館への指定管理者制度導入のための工夫.....	P16
★公共施設の複合化.....	P17
★自治体クラウドの導入.....	P18
★地方公会計の予算編成への活用.....	P19

★自治体行政へのAIの活用研究①(道路管理システムへの活用)

- 市内で点検・補修が必要な道路の画像を、市の専門職員が損傷判定→専門職員の損傷判定結果を教師データとする機械学習により、画像から路面の損傷程度を自動分類する研究を実施。
⇒ AIの活用により、道路管理の省力化が期待される。

〈My City Report : 千葉市(人口 約97万人)〉

【取組】

- ・千葉市が使用している「ちばレポ」をベースに、さらに機能学習、IoTや最適資源配分等の機能を組み込んだオープンソースの次世代型の市民共同型プラットフォームを開発し、全国の地方自治体に展開を目指す「MyCityReport」の開発・実証が行われている。
- ・従来の「ちばレポ」にあった、市民協働での道路管理に加え、車載カメラで撮影した画像と自治体ごとの管理水準から道路舗装の損傷を機械学習により、自動抽出し、サーバに送信する機能を追加。

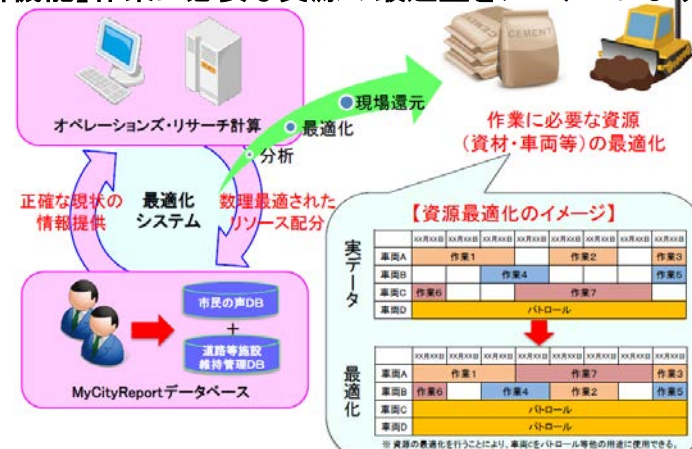
【効果】

- ・これまでは職員が道路パトロールにより行っていた、道路損傷の発見、損傷程度の判定・補修の優先順位付けの作業を、AIが行うことを目指す。これにより、より効率的な道路管理及び、職員の業務量の削減が期待される。

【新機能】機械学習による道路損傷の自動抽出



【新機能】作業に必要な資源の最適量をシステムにより自動算出



★自治体行政へのAIの活用研究②(相談業務への活用)

○ チャットアプリ「LINE」を活用し、子育てに関する問い合わせを打ち込むと、AIがリアルタイムで自動応答システムの研究を実施。

⇒ 実用化できれば、住民から自治体に相談する際の壁(時間の壁、心理的な壁)を取り払うことが可能に。また、システムの学習機能によって、より正確な回答が得られるようになる。

〈AIを活用した子育て相談サービス : 渋谷区(人口 約20万人)〉

【取組】

- ・渋谷区では2017年2月にLINE公式アカウントを開設し、子育て支援分野情報のセグメント配信をしている。
※セグメント配信・・・属性情報等に基づき、ターゲットを絞って配信
- ・同年5月にAIによる自動応答サービスの導入に向けた準備を開始し、8月から実証実験を開始した。

◇提供サービス① 子育て支援情報セグメント配信

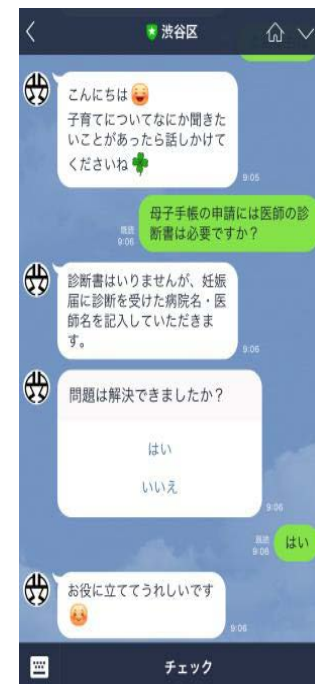
- ・情報配信回数・・・・・・ 配信回数:26回、件数:5,468件 ※2017年11月期
- ・主な配信メッセージ・・・「幼児食講習会のご案内」「平成30年4月保育園入園申し込み受付」など。

◇提供サービス② AI問い合わせ自動応答サービス

- ・入力された質問・問い合わせに対し、チャットによる対話形式によって自動応答。
質問が特定できない場合には、確率の高い候補を提示し、逆に聞き返すことで回答までたどり着けるように誘導する。

【効果】

- ・利用者からのフィードバックによると、58.3%は「問題が解決できた」と感じている。
- ・質問傾向を分析すると、「予防接種時期」や「児童手当について知りたい」等の行政情報に関する質問のみならず、「子供の夜泣きがすごい」「離乳食について相談したい」等の、子育てに関する悩みへの回答を求める人もいた。
→チャットアプリを利用することにより、住民は時間を気にせず、どこからでも、気軽に問い合わせをすることができる。



★自治体行政へのAIの活用③(職員の業務支援への活用)

○ 職員の経験年数を問わず、よりの確かつ迅速な判断を行うことができるよう、AI(人工知能)を活用した職員の業務支援の検証を実施。

⇒ 職員の問い合わせに対し、複雑な制度やベテラン職員のノウハウの中からの的確な回答を表示するAIを活用し、市民対応の時間短縮と正確性の向上をめざす。

〈職員の知恵袋 : 大阪市(人口 約270万人)〉

【取組】

- ・戸籍業務は関係法令が多く、複雑な事例も増加傾向にあることから、職員は市民の届出や問い合わせに対して審査や判断に多くの時間と労力を費やすことになり、負担となっている。
- ・また、職員の大量退職、短いサイクルでの人事異動、派遣職員の増加などによって、戸籍業務においては体系的な人材育成、ベテラン職員が培った専門的な知識や経験が次世代への継承が十分ではない状況がある。
- ・上記課題を解決するため、区役所窓口の戸籍担当業務において、AIによる職員問い合わせ対応システムを構築。このシステムは、職員の知識サポートを目的としており、職員からの問い合わせに自動応答する。

〈利用イメージ〉



※窓口業務ではなく、バックヤードでの「審査」「判断」業務を担当する職員が端末にテキスト入力した質問に対し、AIが的確な回答や参考関連情報を画面上に提示。

⇒体系的な人材育成や、ベテラン職員が培った専門的な知識や経験の次世代への継承を可能とする。
また、経験の浅い職員でもAIを活用することで、時間短縮と正確性の向上を図ることができる。

★自治体行政へのAIの活用④(自動翻訳システムへの活用)

○ 外国人住民への市民サービスの向上のため、タブレットに話しかけると日本語・英語・ベトナム語に自動で翻訳されるシステムを利用する実験を行う。

⇒ 外国語が得意でない職員でも、外国人住民と対話ができる。日本語が得意でない外国人住民は、自分が理解できる言語で行政情報を得られるようになる。また、システムの学習機能により、より正確な案内ができるようになる。

〈外国語の自動翻訳システム： 綾瀬市(人口 約8万人)〉

【取組】

・綾瀬市は約3,400人の外国人市民が生活しており、総人口に対する外国人比率は約4%となり、県内で2番目の非常に高い数値となっている。

・窓口対応での「言葉の壁」を低減し、外国人市民にとって住みやすい環境を整える一環として、自治体向け音声翻訳システムの実証実験に参加。⇒ 日本初の窓口現場での実証実験。

・7台のタブレットを本庁総合案内をはじめ庁内6か所に配置。英語とベトナム語の2言語について、自動翻訳の実証利用を行う。

(実施期間： 平成29年11月22日～平成31年3月31日)

・実証実験を通じてデータを収集し、行政手続にはどんな文脈でどんな単語が使われているのかをAIに学習させる。

【効果】

・日本語での意思疎通が困難な外国人住民に対して、各種案内や事務手続きなどができるようになった。

・システムの学習機能により、今後はさらに正確な案内ができるようになる。

【参考】

NICT委託研究「自治体向け音声翻訳システムに関する研究開発」

ホームページ: <http://www.madoguchi-honyaku.jp/>

委託元: 国立研究開発法人情報通信研究機構 受託者: 凸版印刷株式会社



★自治体行政へのRPAの活用(行政事務・庶務業務の省力化)

- RPA(Robotic Process Automation)を活用し、「ふるさと納税」と「時間外申請」業務について職員が行っていた作業(端末操作)を自動化する実証実験を実施。
- ⇒ RPAを活用することにより、職員の業務負担が大幅に削減され、時間外勤務が不要になった。

〈RPAの活用 : 宇城市(人口 約6万人)〉

【取組】

- ・ RPA*を活用した業務改革に向けた実証実験を実施。→「ふるさと納税」と「時間外申請」の業務にて実証実験を実施。

*RPA・・・人間が行うキーボードやマウス等の端末操作を自動化する技術。

【効果】

- ① 繁忙差の大きい「ふるさと納税業務」でRPAの実証実験を実施

電子メールの受付からデータのダウンロードや当該データのアップロード等、これまで、職員が手作業で行っていた端末操作を、全て自動化した。

→職員の負担は大幅に軽減され、時間外勤務が不要となった。

- ② 「時間外申請(時間外勤務手当計算業務)」で、RPAの実証実験を実施。

→「時間外申請」は、これまでは各部署が紙ベースで申請等を行い、総務課にて集計処理されていたため、人手が必要だった。そこで、各自がシステムに申請内容を入力に移行することで、RPAによる集計を可能にした。それにより、総務課職員による作業が不要となり、職員の負担は大幅に削減された。



←実証実験説明会の様子

RPA導入による業務削減(試算)

	平成30年度
	削減時間(時間)
窓口業務	865
内部管理業務(時間外申請等)	2,767
合計	3,632

RPA導入が検討されている業務

- ・住民異動(転入・転出・世帯主変更等)
- ・介護保険納付書の打ち出し
- ・戸籍の附票謄本・抄本の写しの交付
- ・後期高齢者医療保険証の発行

... 等

★マイナンバーカードを活用した行政改革(属性に応じた情報提供)

- マイナンバーカードを用いて情報を利用登録することにより、母子手帳の情報を自身のパソコンやスマートフォンで確認できる。
- ⇒ 予防接種の案内や、イベントの開催案内などの情報を、対象者インターネットを通じて提供することができる。

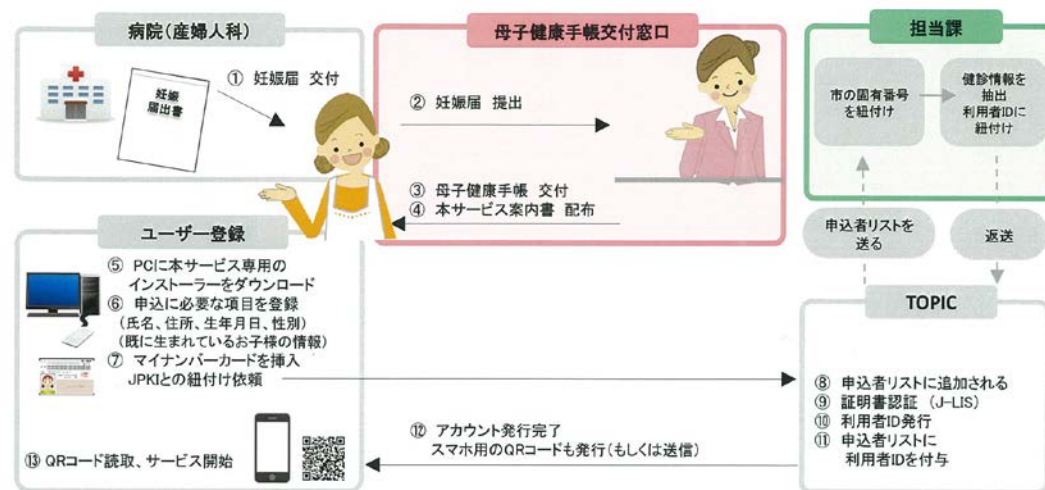
＜マイナンバーカードを活用した母子健康サービス：前橋市(人口 約34万人)＞

【取組】

- ・マイナンバーカードの公的個人認証により本人確認を行う「母子健康情報サービス」を導入。

【効果】

- ・本サービスにより、複雑な予防接種のスケジュール、自治体からのお知らせが対象者に届く。
- ・マイナンバーカードを読み取ることで、市町村が管理している乳幼児健診記録、予防接種の履歴などを閲覧することができる。



※「サービス利用の流れ」(母子健康情報サービス資料より)

■利用者の声

- ・マイナンバーカードを使うのは手間ではあるが、セキュリティの面では安心できていい。
- ・自分で入力なくても健診のデータが連携されるのは楽でいい。
- ・子育ての悩み相談や夜間の病院案内などができるといい。

★職場における能率向上（フリーアドレスの導入）

- 新たな発想と挑戦に取り組む環境整備、業務効率化・能率化、ワークライフバランスの向上を目的に、オフィス改革を実施。
- ⇒ ペーパーレス化による歳出削減や、フリーアドレス化によるコミュニケーション活性化などの、職員の意識改革に寄与。また、新たなスペースを作ることで、課を超えたコミュニケーションの機会創出につながった。

〈フリーアドレスの導入：西予市（人口 約4万人）〉

【取組】

- ・新たな発想と挑戦に取り組む環境整備、業務効率化・能率化、ワークバランスの効用を目的に、オフィス改革を実施。
- ・本庁舎4階をモデルとして職場レイアウトの変更、フリーアドレス制の導入を行った。

改革後の フロア概要

チーム・・・各課の拠点となる場所。自席はなく、ノートパソコンを持ってどこでも着席可能。

集中・・・資料作成など、個人が集中して作業する場所。

プレイ・・・気分転換をかねた休憩・飲食や打ち合わせができる。

※フリーアドレスに対応するため、無線LAN環境を構築し、デスクトップからノートパソコンに、固定電話からPHSに変更した。
打ち合わせ・会議の際には、ノートパソコンを持ち寄って実施。

コラボ・・・個人作業、チームワークなど自由に使用できる場所

ウェルカム・・・市民や業者等の接客・打ち合わせの場所

【効果】

- ・ICTを活用したペーパーレス化が推進され、フロア内の書類保管量が半減した。
- ・多様な打合せスペースの設置により、意思決定までにかかる時間が短縮した。
- ・業務の効率化が図られ、仕事の意識に対する変化がみられるようになった。
- ・消耗品の保管スペースや給湯スペースを集約することにより、課を超えたコミュニケーションの機会創出につながった。

★アウトソーシングの工夫①(行政事務センターの開設)

○ 行政事務センターを開設し、業務の集約化による効率化及び民間委託による職員の負担軽減を図る(平成29年6月より)。

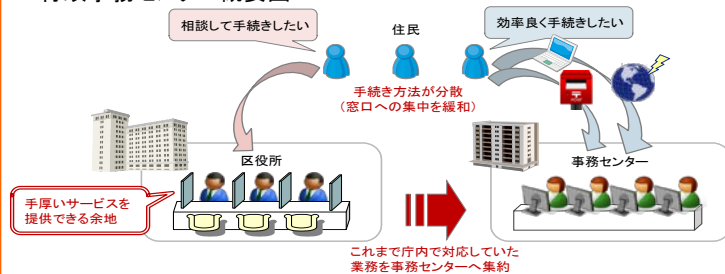
⇒ 住民の利便性向上のために郵送・電子申請を拡充するとともに、業務量の増加に対応。職員が本来注力すべき個々人への相談支援や中核的な業務に対応する職員を確保。

〈行政事務センターの開設：神戸市(人口 約153万人)〉

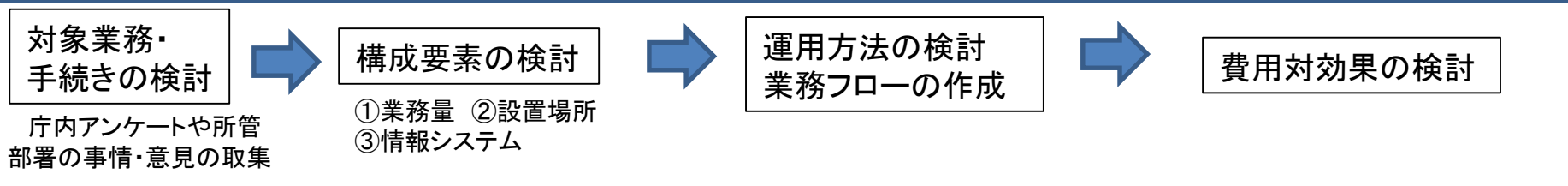
【取組】

- ・市民サービスの向上と業務効率化に向けた取り組みとして、定型的業務を集約した「行政事務センター」を開設。
- ・市民からの各種申請・届出の受理や確認・入力作業、電話問い合わせ対応などの定型的業務を集約。
- ・職員の負担を軽減するため、集約した業務は民間業者へ委託。
→業務の民間委託により、窓口職員は本来対応すべき業務に集中。
相談等の対応を充実化し、より手厚いサービスを提供。
- ・また、必ずしも来庁しなくてよい手続きは電子化・郵送化や外部委託を進め、市民・職員双方のサービス利用・提供にあたっての負荷軽減を推進。

《行政事務センター概要図》



◇行政事務センター設置に向けた具体的な検討の進め方◇



【効果】

- ・平成29年6月より行政事務センターの運用を開始。新規事業である敬老優待乗車証の更新申請の処理等を行っている。
- ・同業務は対象者が十数万人にのぼる。同規模の業務では、ピーク時には問い合わせ電話が1日に数千件あり、申請書の提出件数はその数倍ある状況。そのため、市民サービスの低下および職員の負担を招くおそれがあった。
→民間委託することで、十分な電話回線と対応人員の配置ができ、スムーズに処理を行うことができた。

★アウトソーシングの工夫②(民間委託公募時に詳細情報を公開)

- 民間委託者の募集にあたり、庁舎備品や繁忙期・閑散期などの業務の詳細情報を公開。
- ⇒ 事業者が情報を元に対象業務のBPRを行い、より効率的な業務フローを提案。歳出削減効果や、業務の効率化を通じたサービスの質の向上を図ることができる。

〈民間委託公募時に詳細情報を公開 : 大阪市(人口 約250万人)〉

大阪市

民間委託者を募集するにあたり、

- ・月別業務件数統計
 - ・曜日別・時間帯別業務処理割合
 - ・外国語対応を要する案件発生率
 - ・来庁者における高齢者率
 - ・来庁者における本人・代理人以外の第三者率
 - ・業務システム端末数・窓口カウンター数
- などを仕様書中で公開

＜公開情報なしで一般的な条件で試算した業務処理内容(イメージ)＞

時間帯	職員数	申請件数	外国人来庁者数	1件当たり処理時間	滞留件数
13時	3	33	3	430 (500)	9

民間事業者

- ・公開情報を元に、対象業務のBPRを実施。

→ 区の特性をふまえた、より効率的な業務フローを提案を提案

提案内容(例) ・精緻なマニュアル整備によって、処理時間を1件あたり30秒短縮
・配置人数を3人から4人に増加することで、外国人来庁者に対応できる人的リソースを確保

＜公開情報を元に民間事業者がBPRを実施した内容＞

時間帯	職員数	申請件数	外国人来庁者数	1件当たり処理時間	滞留件数
13時	4	33	3	400 (470)	0

【効果】

- ・詳細情報を公開することにより、区の特性・実情をふまえた提案を受けることができる。
- ・要員積算の前提となる参考データを充実させることで、事業者において、これまで以上に的確な要員の適正配置が可能となり、業務処理時間の短縮・滞留件数の減少を通じてサービスの質を向上させることができる。

★アウトソーシングの工夫③(包括的な民間委託)

○ 窓口業務、コンシェルジュ業務、施設管理業務など、複数の部局にまたがる業務を包括的に民間委託する。

⇒ 一括して委託することで、契約事務にかかるコストの削減や委託業者との窓口の一本化を図ることができる。また、複数の業務をまとめて委託することにより、スケールメリットが生じ事業者の応募の手があたりやすくなった。

〈包括的な民間委託 : 須賀川市(人口 約8万人)〉

【取組】

- ・ 新庁舎を建設するにあたり、新たな窓口サービスを検討⇒窓口業務の民間委託を実施。

■これまでの問題点

- ・ 市民ニーズ・社会需要の多様化による行政サービスの複雑化。
- ・ 多くの職員の配置が必要だが、職員数の増加が限られている。
- ・ 職員を企画立案サイドへ配置することが困難。→ 民間委託を検討

■民間委託により期待できる効果

- ・ 職員を企画立案業務にシフトが可能。
- ・ 業務のスリム化、市民サービスの向上
- ・ 地元の雇用創出
- ・ 包括業務委託により、トータルコストの削減。→ 行政サービスの充実・向上につながる

民間委託の実施

【委託の業務内容】

- ・ 窓口業務・・・証明書交付業務、住民異動届関連業務、印鑑登録届出関連業務、郵便による各種証明書請求関連業務、マイナンバーカードに関連する業務(※住基ネットを利用しない業務に限る)、パスポート業務
 - ・ コンシェルジュ業務・・・電話交換業務、受付案内業務
 - ・ 施設管理業務・・・施設常駐管理業務、駐車場整理業務、設備管理業務、清掃業務、警備業務、宿日直業務
- 部局の垣根をまたいだ複数の業務について、民間委託を実施

【効果】・コストの削減 (5年間で約1億円の削減の見込み ※試算値)

- ・ 繁忙期や突発的な対応に各業務が連携し、統一的な情報連携が図られる。

★窓口業務改革(死亡関連手続に一元的に対応する総合窓口の導入)

○ 死亡関連手続に一元的に対応する総合窓口を開設。

⇒ ワンストップ化によってご遺族による死亡関連手続が円滑に進められるようになり、市民満足度の向上や受付時間の短縮を実現。

〈おくやみコーナーの開設 : 別府市(人口 約12万人)〉

【取組と効果】

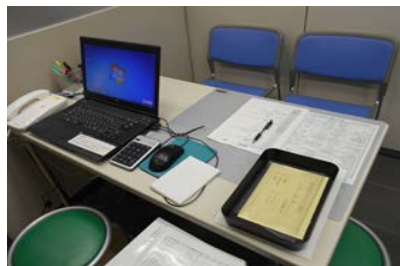
・死亡に関する様々な届出書のデータを収集し、その項目を分析。多種の死亡届の記入に必要な情報を収集するために作成した「お客様シート」1枚を遺族が記載→コーナー職員の入力作業により届出書を一括作成→**複数の届出書記入の負担軽減となり、市民の満足度が上がった。**

・コーナー職員は、手続きが必ず必要な課と必要かどうかかわからない課に来庁の旨、情報をメッセージで送る。メッセージを受けた課は、死亡手続き不要な場合のみ返信→故人に応じた必要な手続きを選別→遺族は必要な手続を行う。

→ **「どこでなにをしたらいいのかわからない」という遺族の心理的負担軽減につながった。**作成した届出書等、全ての情報はコーナーと課が共有。**担当課は、事前準備ができるため、受付時間の短縮が実現されている。(各課3割程度の短縮)**



〈おくやみコーナー〉



〈おくやみコーナー内部〉

〈おくやみコーナーの開設 : 松阪市(人口 約16.6万人)〉

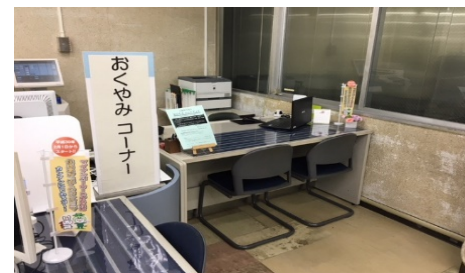
【取組と効果】

・各課の死亡に関する手続きに必要な申請書を、作成補助し、各課へ案内する。また、金融機関等の手続きに必要な証明書(戸籍や住民票など)取得もサポートする。→**利用者アンケートで満足度90%以上。各課は、遺族来庁前に情報を得られ、調査・処理し、来庁時の滞在時間を短縮できている。また、一括して案内することにより、届出漏れが減少し、再来庁等を減少できている。**

・死亡届出時に、市役所の手続きの他、金融機関等の手続きも示唆した「おくやみハンドブック」を配布。また、代理人手続きの委任状の様式をハンドブックに収録している。→**遺族が手続きの概要を事前に知ることができるとともに、代理人手続きに必要な書類等についても事前に知ることができる。**



〈おくやみコーナー〉



★自治体間比較による業務プロセスの標準化(ベンチマーキング)

- 近隣自治体や人口規模の近い自治体の職員同士で、定量的な指標に基づく業務比較を行い、相違点を把握する中で、最も優位性が高い取組(ベスト・プラクティス)を合同で研究する。
- ⇒ 業務プロセスの改革・改善が進展。

〈自治体間ベンチマーキング : 町田市(人口 42.8万人)〉

【取組】

・平成27年度から、町田市、八王子市、藤沢市、江戸川区が中心となり、松戸市、郡山市など県境を越えた自治体とともに実施している。業務をプロセス単位に分解し、稼働時間、業務処理量、コスト等を指標化、超ミクロレベルで見える化した上で、自治体業務(※)を比較する。比較で明らかになった差異や特異点について、業務担当者による意見交換会で討議を行い、ベスト・プラクティスを研究している。

(※)・・・平成28年度は国民健康保険・介護保険、平成29年度は市民税・資産税・保育関連業務について比較

○取組概要○



人口規模の近い自治体に声をかけて、業務比較を実施

・自治体には民間企業における利益のような明確な指標がない。

・行政分野においてはコスト、品質、サービス等を適切に評価し、自律的に改善に取り組むことは難しい

(1)事務の流れを標準体系として整理しプロセス単位で比較

- ①いつ ②どのような業務が ③どれだけ発生し
④誰が ⑤どのようなプロセスで処理しているのか を把握

自治体名	業務量(時間)2016年度				業務コスト				納税義務者数(コ)
	正職員(ア)	嘱託(イ)	臨時(ウ)	その他(エ)	人件費(千円)(オ) [※]	委託料(千円)(カ)	業務コスト(千円)(キ)=(オ)+(カ)	単位コスト(円)(ケ)=(キ)÷(コ)	
A	57,984	2,990	1,826	0	282,099	58,571	340,670	1,704	199,968
B	38,701	0	18,138	702	204,187	26,771	230,958	1,121	206,002
C	93,334	7,216	12,141	0	467,892	96,337	564,229	1,708	330,283
D	76,730	2,808	18,494	0	388,434	17,000	405,434	1,517	267,292
E	54,150	0	29,706	0	288,468	59,094	347,563	1,126	308,599
F	49,310	0	11,666	0	246,353	27,282	273,635	1,697	161,247
G	17,993	0	700	0	86,116	0	86,116	1,190	72,363

超ミクロレベルの見える化

最も優位性が高い取組み
(ベスト・プラクティス)
を構築。

(2)業務担当職員による意見交換会を開催

- ・実効性の高い業務プロセス革新について検討
- ・業務量・業務コスト等客観的な情報に基づく比較



顔を突き合わせた本音の議論

各団体でベスト・プラクティスを踏まえた業務改革・改善計画を作成。

【効果と今後の展望】

・ベスト・プラクティスを踏まえた業務改革・改善計画を作成

→ベスト・プラクティスを取り入れつつ個別の団体の特性を活かした、より効率的かつ効果的で具体性のある業務改革を実施。

・ベスト・プラクティスを踏まえ、業務プロセスやサービスレベルを標準化

→アウトソーシング、情報システム共通化によるコストダウンを図る。制度そのものや制度運用の改善要望にもつなげる。

★県市一体での指定管理者制度の導入

- 隣接する施設的一方が市の管轄、他方が県の管轄となっていた。
- ⇒ 県市が一括して指定管理者を公募し、選定された指定管理者がエリアを一体的に管理することで、管理の質の向上及び利用者の利便性の向上を図る。

〈県市一体での指定管理者制度の導入 : 秋田県・秋田市〉

(人口 約112万人(秋田県)、約32万人(秋田市))

【取組】

- ・道の駅「あきた港」エリアには、県の施設である「セリオン・リスタ」、「イベント広場」、「駐車場」及び「構内道路」、秋田市の施設である「ポートタワー」、「セリオン・プラザ」がある。
- ・平成27年度より、秋田市が選定した指定管理者に、県の施設の管理業務も行わせる一体的な管理開始。



↑ ポートタワー(秋田市)



↑ セリオン・リスタ(秋田県)



↑ セリオン・プラザ(秋田市)



↑ 道の駅「あきた港」の施設配置状況

【効果】

- ・道の駅「あきた港」の一体的プロモーションに取り組むことが可能となり、知名度が上がった。
- ・年中無休営業や冬期間の開館時間の延長を全施設に拡大することにより、住民の利便性が拡大した。
- ・道の駅「あきた港」全体を活用した大型イベントの開催だけでなく、各館各所での同時多発的なイベントが回遊効果を生み、来場者数が増大。平成28年度の年間来場者数は146万人(昨対比143%)にもなった。

★指定管理者の募集時の工夫

○ 公の施設の指定管理者を公募しても、応募する事業者が減少していたため、県が県内市町と連携して事業者向けの説明会を共同開催。

⇒ 指定管理者を募集する施設をまとめて紹介し、自治体の担当者が個別相談に応じるなど事業者が参加しやすい環境を整備することで、応募者の増加につながった。

〈応募者数増加に向けたフェアを開催 : 静岡県〉

(人口 約378万人)

【取組】

- ・指定管理者制度導入施設を企業等に直接PRし、応募者の増加を図ることを目的に、平成27年より県と県内市町が合同で「ふじのくに施設紹介フェア」を開催。
- ・フェアでは自治体担当者による施設プレゼンテーション、個別ブースでの施設PRを行った。
- ・一般社団法人指定管理者協会に周知を依頼。地元の企業のみならず、全国から参加団体があった。

【効果】

- ・平成29年は民間事業者から44団体・72人が参加。
- ・来場者のアンケートの結果、「今後、指定管理者の応募したいか」→「とてもそう思う」「そう思う」に67%の回答があった。



〈応募者数増加に向けたフェアを開催 : 新潟県〉

(人口 約240万人)

【取組】

- ・指定管理者の公募にあたり、より多くの事業者からの参入を促すため、県と新潟市が合同で「指定管理施設紹介フェア」を開催(平成28年度より開催)。
- ・指定替え施設を一堂に紹介する機会を設けることで、指定管理者制度の関心・注目度を高め、新規事業者が参加しやすい環境を整備した。
- ・業界団体や県内企業に向けて、フェア開催を周知した。
- ・新潟市以外の市町村の参加を促し、取組を広めていく。

【効果】

- ・民間事業者35団体・61名が参加(平成28年度)。
- ・施設の現地説明会への参加企業が増加した。
- ・フェア参加企業による応募(施設によっては応募が大幅増)。



★図書館への指定管理者制度導入のための工夫

- 選書業務や図書館運営方針の策定などの業務があることを理由に、図書館を指定管理者制度を導入することを躊躇していたが、基幹図書館の活用や選書基準を明確化するなどの工夫により、図書館への指定管理者制度を導入しやすくなった。

⇒ 指定管理者制度の導入が進み、利用者サービスの向上につながった。

〈基幹図書館の活用 : 立川市(人口 約18万人)〉

【取組】

- ・多様化するニーズに対応するため、市内に9館あるうちの8館に指定管理者制度を導入。中央図書館のみ直営を維持。



- ・全市的な図書館サービス計画の立案
- ・図書館政策の立案・進捗管理
- ・蔵書構成や保存体制の継続

- ・図書の貸出し業務等
- ・提案事業・自主事業・企画展示の実施

【効果】

- ・図書館への指定管理者の導入への懸念事項であった図書館サービス計画や政策の立案・進捗管理を中央図書館に集約することで、市内8図書館に指定管理者制度を導入。
→ 指定管理者制度導入図書館では、**開館日数の拡大・開館時間の延長**がなされ、**利用者および貸出冊数が増加した**。

〈選書基準の制定 : 鶴ヶ島市(人口 約7万人)〉

【取組】

- ・図書資料等の充実や、読書環境の整備など更なる利用者サービスの充実に図るため、平成28年度から指定管理者制度を導入。懸念事項である選書業務については、鶴ヶ島市の選書基準に従って収集することとした。

「鶴ヶ島市立図書館資料収集方針」および「鶴ヶ島市立図書館選定基準」に基づき、指定管理者が購入図書を選定
→ 基準を満たした本のみ購入できるため、指定管理者制度を導入しても、各図書館の**選書機能について鶴ヶ島市が管理できる**。

〈鶴ヶ島市図書館資料収集方針〉
・図書、視聴覚資料などの7種類の資料について、それぞれ収集方針を記載。
・指定管理者は、この資料収集方針に則って選書等を行い、必要な資料を収集。

〈鶴ヶ島市図書館選定基準〉
・一般図書、児童書、地域資料など8分野において選定基準を設定。
・指定管理者は、この選書基準に則って選書を行い、図書の購入を実施。

【効果】

- ・**開館日数の拡大、開館時間の延長、駅前カウンターの設置**などにより、**利用者サービスが向上した**。

★公共施設の複合化

- 公民館及び図書館が老朽化したため、二つの施設をショッピングモール内に移転し、複合施設を建設した。
- ⇒ 利便性が上がり、住民満足度が向上した。また、指定管理者のノウハウにより、住民サービスが向上した。

〈公民館・図書館の複合施設の建設：玉野市(人口 約6万人)〉

【取組】

- ・ 平成29年4月1日、市の中心地にあるショッピングモール内に「玉野市立図書館・中央公民館」を開館。
- ・ 約4,200㎡にも及ぶ図書館内に公民館機能が点在する「図書館と公民館が融合した施設」にした。
- ・ この移転・整備を機に、さらなる市民サービスの向上と管理運営の効率化を図るため、指定管理者による運営を行った。

【効果】

- ・ 開館時間が拡大 ⇒ 全日9:00～21:00へ(旧施設は平日10:00～17:00・土日10:00～18:00開館)
- ・ 施設規模の拡大 ⇒ 面積:4,178㎡
- ・ 開架蔵書の増加 ⇒ 蔵書16万5000冊のうち開架図書は13万5000冊とした。(旧図書館8万冊)
- ・ 開館した4月～11月の間の入館者数・登録者数・貸出点数は、平成27年度の年間のそれぞれの数値よりすべて上回った。
- ・ 自動返却機、予約照会機、自動貸出機を導入した。



図書フロア内に研修室など公民館機能を点在。



予約照会機、予約棚の導入により、プライバシーを保護した予約貸出を実現。

★自治体クラウドの導入

○ 情報システムを自庁舎で管理・運用することに代えて、外部のデータセンターで管理・運用し、複数の自治体が共同利用する取組(自治体クラウド)を実施。

⇒ 他団体との業務標準化によるシステム改修費やハードウェア費等の維持費削減、庁舎被災時の業務継続・データの保全が図られる。特に、後から他団体が参加しやすいシステムの構築やデータ移行経費抑制のための中間標準レイアウトの活用などの工夫を実施。

〈滋賀県草津市・守山市・栗東市・野洲市・湖南市〉

【導入時期】

- ・ 平成28年10月 : 草津市 ・ 平成31年10月 : 野洲市
- ・ 平成30年 1月 : 守山市 ・ 平成31年10月 : 湖南市
- ・ 平成31年10月 : 栗東市

【取組】

- ・ 上記5団体により「おうみ自治体クラウド協議会」を設立。
- ・ 企画・開発・調達段階で、再構築の対象とする業務ごとに横断的なグループ体制(分科会)を取り、システムの構築を実施(マネジメントは、5市の情報管理主管課が担当)。
- ・ 標準的なパッケージシステムをカスタマイズをせずに導入することで後から他団体が参加する際にも、システムの導入がしやすい。

【効果】

- ・ 5市全体で60%の運用コスト削減見込み。
- ・ データセンター活用による安全性の確保。
- ・ システム運用のBPRを推進し、各団体の業務の見直しができたことで、業務効率が向上。
- ・ クラウドサービス導入により、業務効率化や歳出削減につながる。そこで確保できた人的・時間的・財政的なリソースを、コンビニ交付の導入に充てるなどした(例:平成28年10月より草津市でコンビニ交付開始)。

〈山口県周南市・下松市・光市・柳井市・阿武町〉

【導入時期】

- ・ 平成30年1月 : 周南市 ・ 平成31年4月 : 下松市
- ・ 平成30年2月 : 光市 ・ 平成31年4月 : 阿武町
- ・ 平成30年9月 : 柳井市

【取組】

- ・ 市町主導による推進体制の設立県内初(※)の自治体クラウドの実現
- ・ 導入・運用・次期更新に要する経費を含む事業者の詳細な見積もりを求めることにより、利用期間中の総経費を導入段階で確定できた。
- ・ 共同利用に関する合意書において、後から他団体が参加した場合の取扱いを明確化した。
- ・ データ移行経費を抑制するために、「中間標準レイアウト」の活用を仕様書に明記した。
- ・ 将来生ずる改修経費については、団体規模に応じた負担割合を設定し、合意書の中に明記した。

【効果】

- ・ 構成団体全体で、約50%の導入・運用コスト削減の見込み。
- ・ データセンター活用による安全性の確保。
- ・ 業務の標準化や効率化による、職員の負担軽減。
- ・ クラウドサービス導入により、業務効率化や歳出削減につながる。そこで確保できた人的・時間的・財政的なリソースを、コンビニ交付やコンビニ収納の導入に充てるなどした。(例:平成30年2月より光市でコンビニ収納開始)。

(※)管内で自治体クラウドグループがない(今後の見込みを含む。)都道府県は2団体のみ

★地方公会計の予算編成への活用

- 公会計の財務書類によって、予算編成において新規建設施設の建設費用(イニシャルコスト)だけでなく維持管理費用や更新費用(ライフサイクルコスト)までを含めて検討。

〈ライフサイクルコストまでを含めた施設建設の検討/静岡県浜松市〉

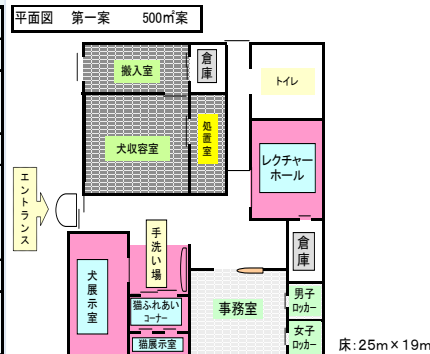
【取組】

- ・ 動物愛護センターの新規建設に関する予算編成に際して、施設別行政コスト計算書(試算)を審査資料として活用。
- ・ 具体的には、以下の2つの施設規模案(500㎡・1,000㎡)について、施設別行政コスト計算書(試算)を作成して、維持管理費用等のライフサイクルコストまでを含めた総合的な議論を行った。

施設別行政コスト計算書(試算) [参考]建設費用:2.5億円

第1案(500m²) (単位:千円)

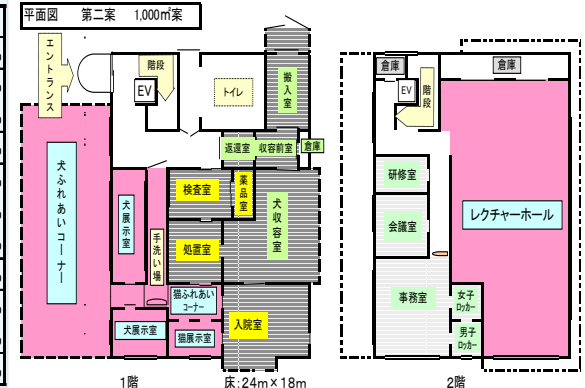
項 目	金 額	構成比
人にかかるコスト	22,248	54.6%
人件費	20,783	51.0%
退職手当引当金繰入額	1,465	3.6%
物にかかるコスト	18,506	45.4%
物件費	8,100	19.9%
維持補修費	600	1.5%
減価償却費	9,806	24.1%
その他のコスト	0	0.0%
公債費利子	0	0.0%
その他	0	0.0%
合 計	40,754	100.0%



施設別行政コスト計算書(試算) [参考]建設費用:4.3億円

第2案(1,000m²) (単位:千円)

項 目	金 額	構成比
人にかかるコスト	22,248	45.4%
人件費	20,783	42.4%
退職手当引当金繰入額	1,465	3.0%
物にかかるコスト	26,800	54.6%
物件費	9,900	20.2%
維持補修費	600	1.2%
減価償却費	16,300	33.2%
その他のコスト	0	0.0%
公債費利子	0	0.0%
その他	0	0.0%
合 計	49,048	100.0%



【効果】

- ・施設別行政コスト計算書等の財務書類を予算編成に積極的に活用するという意識の醸成が図られた。
- ・予算編成において、施設の維持管理費用等のライフサイクルコストまでを含めた総合的な議論が行われた。