

2019年度 調査研究の状況報告

本誌2月号（vol.018）で概要を紹介した2019年度の単年度調査研究4件の状況を報告します。

1. シェアリングエコノミーで解決する自治体課題に関する調査研究

(1) 背景・目的

多摩・島しょ地域をはじめとする地方自治体は、少子高齢化や過疎化など多岐にわたる課題を抱えています。そのため、公共サービスを現在のように維持することや、様々な課題を公共サービスで解決することが困難となる可能性が高く、新たな課題解決策を考える必要があります。その解決策の一つの手段として注目されているのがシェアリングエコノミーです。

シェアリングエコノミーとは、官、民、個人、法人を問わず、それぞれが保有する活用可能な資産等（スキルや時間等の無形のものを含む。）をインターネット上のマッチングプラットフォームを介して、他者も利用可能とする経済活性化活動です。

自治体によるシェアリングエコノミーの活用は、資産の効率的な活用を通じて、社会経済全体の生産性を高めるのみならず、公共の遊休資産の有効活用、新たな観光資源の開発など、地域共助による市民協働のまちづくりの一つの手段として期待されています。

本調査研究では、多摩・島しょ地域自治体が地域課題解決の手段の一つとしてシェアリングエコノミーを検討し、導入する際の事業検討に資する事例や施策を提示することを目的とします。

(2) 調査研究状況

①文献調査

シェアリングエコノミーの基礎知識、日本における現状や動向、自治体での事例等について、文献等を通じて調査しました。

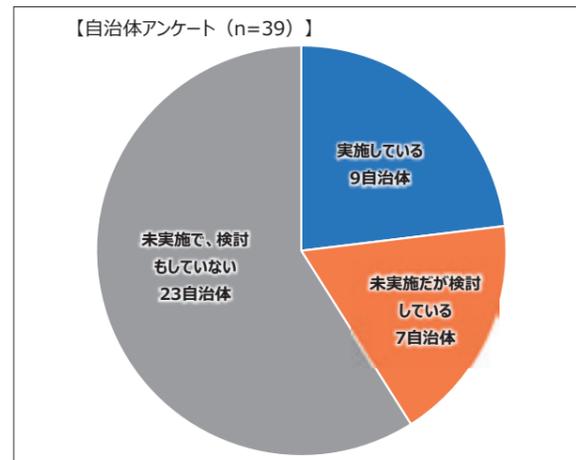
②アンケート

◆自治体アンケート

◆住民アンケート

多摩・島しょ地域39自治体及び在住者を対象に、シェアリングエコノミーに関するアンケートを実施し、分析しています。

▼シェアリングエコノミーの実施（検討）状況（単一回答）



③先進事例・事業者インタビュー

既にシェアリングエコノミーを活用している自治体に対して、導入の経緯や課題等について、インタビューを実施しています。また、シェアリングエコノミーに関する専門的な知見や、プラットフォームとの連携等について事業者の方からアドバイスをいただいています。

④講演会・事例視察・ワークショップ

シェアリングエコノミーについて、まずは自治体職員が理解し、具体的な活用のイメージを持ってもらうために、講演会、事例視察、ワークショップを実施しました。

(3) 調査研究の方向性

自治体アンケートでは、シェアリングエコノミーについて、未実施で検討もしていない自治体が半数以上であるため、検討に資するための情報をまとめるなど、シェアリングエコノミーに関する基礎知識や、先事例などから得られるノウハウを示し、シェアリングエコノミーが自治体における課題解決手法の一つに挙がる機会を増やすことを目指します。

2. 自治体窓口における業務改革に関する調査研究～人口減少社会での窓口のあり方について～

(1) 背景・目的

人口減少社会を迎え、各自治体の行政運営は人的・予算的にますます厳しくなっています。そのなかで、自治体窓口^{*}には市町村の顔として、複雑化・多様化する住民ニーズに対応し、より質の高いサービスが求められています。

しかし、自治体窓口を取り巻く環境は変化しています。人的側面として、会計年度任用職員制度の導入（2020年4月から）や、民間委託に代わる手法として地方独立行政法人制度の改正があります。業務面では、マイナンバー制度への対応、AI・RPAなどの新技術の導入により、窓口業務の見直しや新たなサービスを提供できる可能性が生まれています。

一方、住民ニーズも変化しており、共働き世帯や高齢者が増えるなど、従来の窓口サービスのあり方を再検討する必要性が高まっています。

本調査研究では、多摩・島しょ地域自治体の現状に応じた窓口業務改革の進め方を提示し、人口減少社会に向けて今一度「自治体窓口のあり方」を考える契機となる報告書を作成することを目的としています。

※本調査研究では、住民異動届出業務、戸籍届出業務、証明発行業務等を行う窓口（いわゆる住民課窓口）を対象に調査を行うことで、「自治体窓口のあり方」を検討します。

(2) 調査研究状況

①文献調査

人口増減割合、高齢化率など窓口業務に関係する様々な資料を収集しています。

また、国（総務省など）・法律の動向や、全国の自治体の取組を整理・分析しています。

②多摩・島しょ地域自治体アンケート

多摩・島しょ地域の市町村を対象としたアンケートを実施し、住民課窓口の現状を把握しつ

つ、さらに課題や将来的な取組の方向性を調査しています。

③先進自治体インタビュー

「民間委託」、「総合窓口」、「AI-OCR・RPA」、「書かない窓口」、「自治体間ベンチマーキング」などの窓口業務改革における先進的な取組を行っている自治体に対して、インタビュー調査を実施しています。

インタビュー調査では、取組のきっかけや進め方、課題、効果などを確認することで、今後、多摩・島しょ地域の市町村が取組を検討する際の参考として使用してもらうことを目指しています。

④有識者・民間事業者インタビュー

本調査研究を進めるうえでの課題や方向性について、専門的な知見を持つ有識者・民間事業者に対して、インタビュー調査を実施しています。

(3) 調査研究の方向性

多摩・島しょ地域自治体では、自治体規模や職員数などの違いから、「自治体窓口における業務改革」の取組方法や目標は、自治体ごとに異なることが想定されます（例えば、民間委託が導入困難な場合があるなど）。

報告書では、多摩・島しょ地域自治体で具体的に実施できる取組を複数提示するとともに、人口減少社会を見据えた視点も踏まえて、窓口業務改革の進め方を提示することを目指します。

▼先進自治体インタビュー実施先

取組	自治体
民間委託	東京都日野市
総合窓口	神奈川県海老名市
AI-OCR・RPA	東京都足立区
	熊本県宇城市
書かない窓口	北海道北見市
自治体間ベンチマーキング	東京都町田市