

## 先進市等の参考事例

<b>I 複合化・多機能化</b>	
① 公民館と図書館の複合化（なかまちテラス）	P1
② 生涯学習・コミュニティ施設、図書館、ホール、市役所出張所等の複合化	P3
③ 小学校と出張所・地区プールの複合化（施設の維持管理の一体化）	P5
④ 小学校と地域住民利用施設との複合化・多機能化	P7
⑤ 学校・図書館・公民館の複合化、地域との一体利用	P9
⑥ スケルトン・インフィル工法の採用	P11
<b>II 広域連携</b>	
① 町田市と相模原市の連携・交流	P12
② 埼玉県西部地域まちづくり協議会	P13
③ 奈良県における県・市町村の連携	P14
④ 県と市の図書館の合築	P15
⑤ 隣接自治体による音楽ホール共同設置・運営	P17
⑥ 5自治体共同による科学館整備・運営	P18
<b>III デジタル化・今後の行政窓口</b>	
① デジタル手続法	P20
② 福祉関連を含めた手続き受付業務のワンフロア化	P21
③ 書かない窓口	P22
④ 電子申請サービス（国のぴったりサービスの活用）	P23
⑤ LINEによる情報配信・申請手続き	P24
⑥ バーチャル行政窓口の実証実験	P25
⑦ 町田市のデジタル化推進	P27
<b>IV 民間委託・指定管理者制度</b>	
① P F I 事業と併せた公共施設の保守点検業務の包括委託	P29
② 空調設備のリース方式による整備（初期投資の平準化）	P30
③ 幅広い施設への指定管理者制度導入	P31
④ 施設特性に応じた指定管理者制度の評価方式	P32
⑤ P F I 事業による地域の様々な施設の集約化・複合化	P33

# 公民館と図書館の複合化 (なかまちテラス)

東京都小平市 小平市立仲町公民館・仲町図書館

## 【ポイント】

- ・ 地域の2つの市民利用機能を複合化することにより、利便性を向上。
- ・ 公民館の講座に合わせた図書館での本の読み聞かせなど、機能間での連携により、サービスが向上。

## 施設概要

- 複合施設（床面積）／1453.27㎡
  - ・ 仲町公民館（367.30㎡）
  - ・ 仲町図書館（440.53㎡）
  - ・ 共用部分（645.44㎡）
- 複合化前の総床面積／1820.08㎡
- 整備時期／平成26年
- 構造／地下鉄筋コンクリート造・地上鉄骨造・地下1階地上3階
- 総工費／9.7億円
- 主な財源／東京都補助金・市債・一般財源



人と情報の出会いの場

## 施設整備の背景

- ・ 小平市第3次長期総合計画前期基本計画において、近接する公民館と図書館を統合する方針が決定
- ・ 基本コンセプトを、「人と情報の出会いの場」とし、機能の複合化、相互乗り入れを図る施設を目指す。

## 管理・運営の体制

施設	利用時間	所管	管理・運営	職員数	複合化前職員数
公民館	9:00～22:00	小平市教育委員会	直営	5	5
図書室	9:00～17:00 (祝日を除く火水は20:00)	同上	同上	11	9

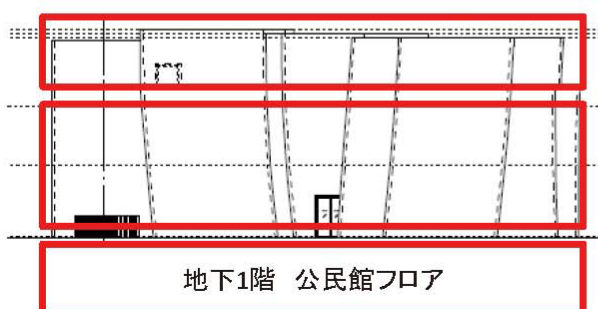
※職員数は、嘱託職員を含む

## 施設の配置・動線

### <ポイント>

- ・ 複数の個性ある空間が様々な方向に開いて人を迎え入れる。それらが上階に上がるにつれ、だんだんと一つの空間になる。また、ガラス面を多く取り入れ、光を柔らかく反射するアルミのエキスパンドメタルが建物全体を包んでいる。

### <立面図>



### <配置図>

地上では各部屋が“はなれ”のように配置されています。



1、2階  
公民館  
図書館  
フロア

## 平面計画上の特徴

### <ポイント>

- ・3階図書館から、1階カフェへ直接行けるよう階段が設置されている。
- ・2階講座室は、講座の他に読書室・学習室としても利用できる。(図書館閉館後の利用も可)
- ・1階事務室は、総合窓口としての機能も有している。
- ・地下1階には、公民館保育室と図書館おはなし室を兼ねて子ども専用の部屋を備えている。



## 複合化・集約化による効果と課題

### 【効果】

- ・明るい施設であり、内容を工夫した行事等の開催により利用者数は伸びている。特に若者の利用が増えた。
- ・なかまちテラス LiNKs (市民協働体) を中心として「みんなでつくるみんなのなかまちテラス」を合言葉に、地域、学校、利用者などが連携し、なかまちテラスの持つ大きな可能性を見出し活動している。

### 【課題】

- ・人材面：勤務形態の異なる職員を効率よく連携させていくこと。
- ・財政面：ブックディテクションシステム等、最新機能の導入により、経費が増加したこと。
- ・公民館と図書館、地域や学校と連携した取組、なかまちテラスをPRする取組などにより機能を高める事業を実施し、さらに地域を活性化すること。

## 主な特徴

○ 集約化・複合化による相乗効果の発揮	○ コミュニティの拠点づくり・にぎわいづくり
○ 住民の意見の取り入れ・反映	○ 民間の力の活用 (PFIなど)
○ 管理運営の工夫	○ その他

### 【相互利用・交流活動】

- ・公民館講座に図書館職員が協力し、お菓子づくり講座に関連絵本の読み聞かせを実施。絵本と出会う機会をつくとともに、お菓子づくりへの興味、関心が深まり、さらに想像力が広がる。



### 【市民等からの意見反映 (なかまちテラス LiNKs の活動)】

#### ・目的・内容

リニューアルオープン前から住民参加により、施設を生かした事業について協議を行い、なかまちテラスまつりをはじめ、LiNKs 講座の企画運営、LiNKs 交流会、イルミネーションの点灯等を企画・実施。また、開館後は、福祉団体が入っているカフェも参加し、古本市、アートフェスティバルを実施した。

#### ・効果

企画に関わることにより、市民等が達成感や充実感を得る。

## 地域住民・利用者等の声

- ・明るく、狭いながらも話し合ったり学んだりするスペースがあり、便利に利用している。
- ・事業についても、自分たちの意見が講座等に反映できるので、やり甲斐を感じる。
- ・図書館と公民館の連携で、交流と学びが深まり、その成果を地域に還元する学習活動が展開できる。



# 生涯学習・コミュニティ施設、図書館、 ホール、市役所出張所等の複合化

東京都稲城市

## 稲城市立 i プラザ

### 【ポイント】

- ・ さまざまな地域の市民利用施設を、駅前のアクセスに優れた立地において、複合化。
- ・ 民間事業者の資金・能力による整備・運営方式（PFI方式）による複雑な施設整備・運営を実現。

### 施設概要

- 複合施設（床面積） / 4961.93㎡
  - ・ 生涯学習・コミュニティ施設（314.57㎡）
  - ・ 図書館（458.42㎡）
  - ・ 児童・青少年施設（442.88㎡）
  - ・ ホール施設（1019.99㎡）
  - ・ 市役所出張所（101.49㎡）
- 整備時期 / 平成 21 年
- 構造 / SRC 造・地上 2 階地下 2 階
- 総工費 / 約 69 億円（落札金額）
- 主な財源 / 自己財源



i プラザ外観（北東メイン入り口側）

### 施設整備の背景

- ・ 本施設は、「コミュニティ及び生涯学習の拠点」「文化芸術の拠点」「青少年健全育成の拠点」の3点を基本的事項とし、生涯学習・コミュニティ施設、ホール、児童・青少年施設、図書館等のそれぞれに関する公共サービスを提供し、また、民間事業者による付帯事業も合わせて行うことにより、若葉台駅前の新たな拠点形成を目指した。

### 管理・運営の体制

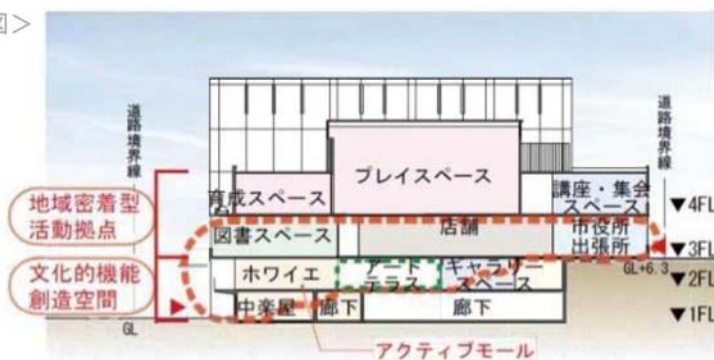
施設	利用時間	所管	管理・運営
i プラザ	8:30~22:00	教育委員会	SPC
市役所出張所	8:30~17:00	市長部局	市長部局

### 施設の配置・動線

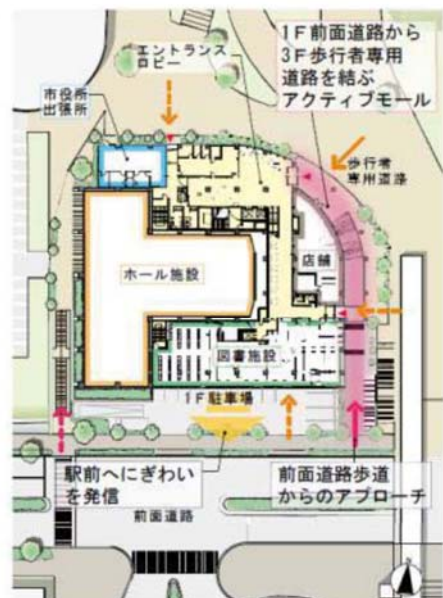
#### <ポイント>

- ・ 駅前のロータリーに隣接。
- ・ 限られた敷地面積での複合施設でありながら、音楽ホールに特化した秀逸のホールを中心に配置。

#### <立面図>



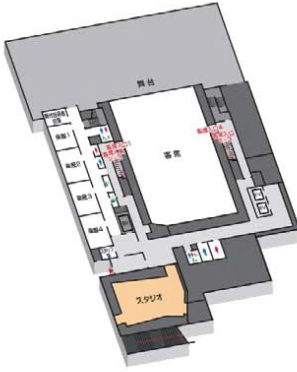
#### <配置図>



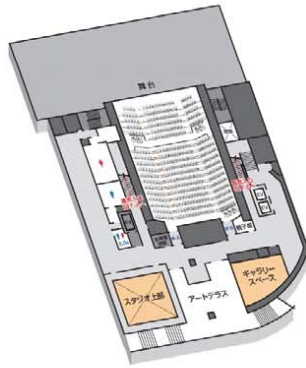


## 平面計画上の特徴

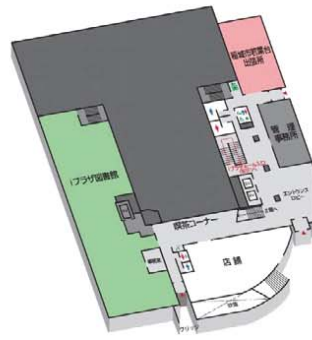
B2F



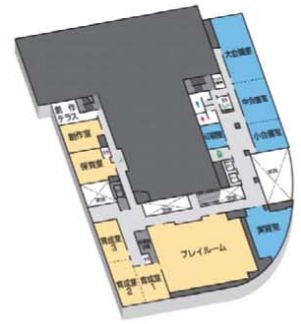
B1F



1F



2F



## 複合化・集約化による効果と課題

### 【効果】

- ・平日もレコーディング需要のあるホールを備えながら、原則有料の生涯学習エリアではさまざまな活動で賑わい、児童青少年エリアも幼児から青少年を対象に市の直営施設が17時までの利用と比べ、20時まで賑わう。図書館事業も豊富であり、生涯学習講座に関連する蔵書を配架するなど工夫もされている。施設維持費は修繕費等の迅速な対応も含め、メリットが大きい。

### 【課題】

- ・人材面で、開館7年で改善されてきているが、各エリアの責任者の人事異動のサイクルが早かった。適材適所である限りできるだけ長期間の配置で専門性を求めたい。

## 主な特徴

○ 集約化・複合化による相乗効果の発揮	○ コミュニティの拠点づくり・にぎわいづくり
○ 住民の意見の取り入れ・反映	○ 民間の力の活用（PFIなど）
○ 管理運営の工夫	その他

### 【PFIの活用による民間の力の活用】

- ・他の既存文化センター5館との連携や、事業者独自の発想・ノウハウが発揮された事業と自主事業の企画のほか、地元団体との連携がなされている。
- ・併設事業によって、本施設の利用者だけでなく、地域の人々の利便性向上につながっている。
- ・建設業務・システム開発業務での地元企業との連携が多く、地域貢献に資するものとなった。
- ・民間主催事業では、市民に楽しめるイベント企画など地域の文化の発展に貢献している。
- ・チケット販売システムや、ホール事業でもアーティストとのパイプがあり安定している。
- ・開館日数・時間の拡大はできているが、直営施設ではないため、全て契約内での施設運営となる。

### 【住民からの意見反映】

- ・常に利用者の意見箱を設置しているが、毎年10月～12月には全利用者に対するアンケートを実施分析している。
- ・住民の提案によるサインの増設などに迅速な対応をし、満足度が高い運営ができています。

## 地域住民・利用者等の声

- ・スタッフが臨機応変に対応してくれてすばらしい。
- ・ホールの響きがとても良い、スタインウェイのピアノがすばらしい。
- ・駐車場が少ない。
- ・子どもエリアでは、リトミック、プレイルーム開放も年齢で区切られているので安心だし、同じくらいのお子様の様子なども見られて良いなど感じる。広くてきれいで、おもちゃも充実している。
- ・図書館では読みたい本がない時もあるが、他の図書館から取りよせただけなのが嬉しい。ロビーで遊ぶ子の声がたまに気になる。

## 小学校と出張所・地区プールの複合化 (施設の維持管理の一体化)

東京都目黒区

いしづみ

目黒区立碑小学校

### 【ポイント】

- ・ 小学校の改築時に、地域住民も利用できる屋内プールと区出張所を複合化。
- ・ プールの管理運営及び施設全体の保守管理を民間業者に委託。
- ・ 入口・動線の分離等により、児童の安全を確保。

### 【背景】

- ・ 老朽化した校舎を改築する際に、碑小の周辺地域にはなかった屋内プールを整備し、併せて、地域に必要な区の出張所等を整備した。地域住民の意見を踏まえ、施設の計画を行った。



### 【学校概要】

- ・ 学校規模 / 22 学級 603 名  
(うち、特別支援学級 3 学級)
- ・ 複合施設 / 小学校 . . . . . 7,830㎡  
地区プール . . . . . 1,462㎡  
目黒区出張所、  
地域包括支援センター . . . 500㎡  
地域防災用備蓄倉庫 . . . . 51㎡
- ・ 整備時期 / 平成 19 年
- ・ 構造 / RC 造一部 S 造地上 5 階

### 【運営体制】

- ・ 地区プールは業務受託者が管理運営。
- ・ 区出張所は区長部局が管理運営。

### 【取組の内容】

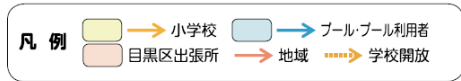
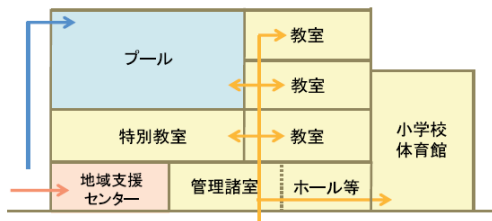
#### ○業務受託者が管理する屋内プール

- ・ ビル管理の資格を有する業務受託者がプールの管理を行っている。また、学校施設全体の保守点検業務も併せて行っており、学校施設での設備の不具合等に迅速に対応している。
- ・ 区内の他の地域にはそれぞれ地区プールがあったが、碑小が位置する南部地域には存在しなかった。しかし、南部地域は住宅街であるため高層の施設建設が困難であることから、高さ制限が緩和される学校施設と複合化することとなった。
- ・ プールは、一般利用者と児童の利用を踏まえ、エリアを分割して水深調整できる可動床としている。

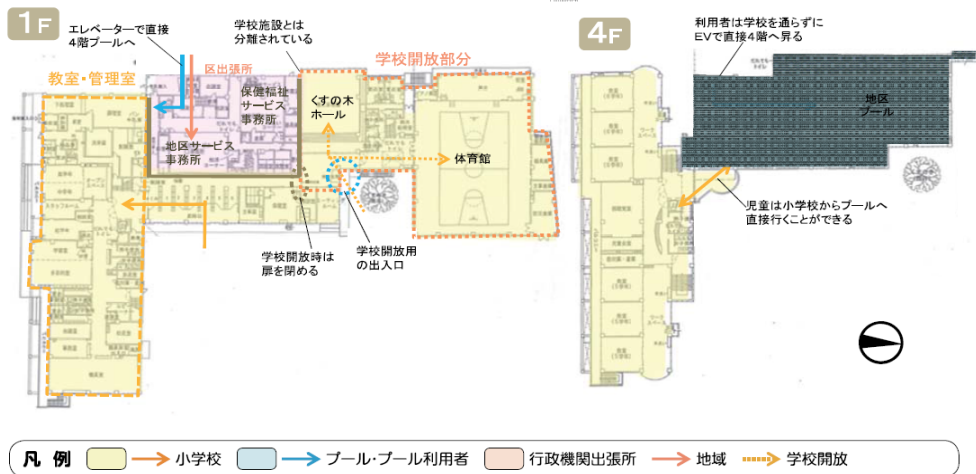
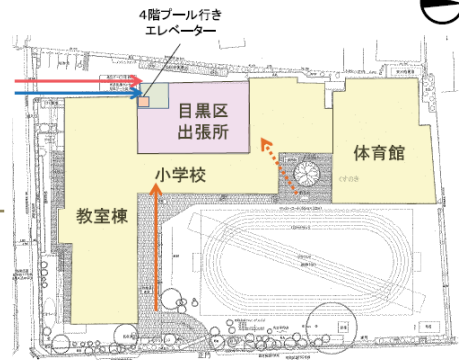
#### ○地域住民の意見を反映

- ・ 地域住民による「おらが町の学校」という意識の強い地域であり、学校施設の改築に当たっても、地域住民が積極的に参加。地域住民の意見を取り入れ、設計を行っている。

<立面図>



<配置図>



### 【取組の特徴・ポイント】

- 学校とその他の施設は、同じ建物でありながら、敷地入口、建物入口、内部動線の全てが明確に区分されており、鍵を使わない限り互に行き来ができないようになっている。学校は地区プールを授業及びクラブ活動で使用している。水泳指導は教員が行っている。学校が使用する場合、通常時は施錠されている4階の扉の鍵を教員が開けて、児童をプール側に誘導している。
- 小学校の学校開放部分は1階の北側に集約している。体育館と校庭は学校開放を行っており、くすの木ホールは使用許可を得てから使用する。いずれの施設も、「開放用出入口」を利用し、学校開放時には小学校の教室・管理室に施設利用者が入らないよう扉を閉めることにより対応している。

### 【取組の効果】

- 高機能な屋内プールは、地域住民の利用にも供しており、また、特色ある学校の教育活動も可能となっている。
- 学校開放部分とそれ以外の部分を区分するための施錠可能な扉が設けられていることにより、学校開放時の管理負担の軽減に繋がっている。

### 【取組後見えてきた課題】

- 改築後約10年経過しており、設備機器等の改修時期が迫っているが、更新費用が高額であるためなかなか進まない。
- 複合施設の場合、各施設で業務日や業務時間帯が異なっており、その中で建物全体の「停電を伴う電気設備点検」や「避難訓練」等の日程調整を行う必要がある。
- 施設の維持管理の業務受託者は3年に1回入札で更新となるため、慣れてきたところで変更になる可能性もあり、施設管理の継続性の部分で難しさがある。



# 小学校と地域住民利用施設との複合化・多機能化

埼玉県吉川市

吉川市立<sup>みなみ</sup>美南小学校

## 【ポイント】

- ・ 小学校の整備にあたって、地域の複数の公共施設を一体的に整備。
- ・ 放課後、学校の特別教室も地域開放。
- ・ 児童と施設利用者の交流等が実現。

## 【背景】

- ・ 人口が急増している新興住宅地に新たに開校した学校。学校をはじめその他の公共施設がないため、地域のニーズに応じた複数の公共施設と一体的に整備した。

## 【概要】

- ・ 学校規模／25学級778名
- ・ 複合施設／小学校
 

公民館	・・・	8,134㎡
高齢者ふれあい広場	・・・	299㎡
子育て支援センター	・・・	182㎡
学童保育室	・・・	105㎡
	・・・	358㎡
- ・ 整備時期／平成24年
- ・ 構造／RC造地上3階



## 【管理・運営体制】

- ・ 小学校と公民館は教育委員会が管理・運営。
- ・ 老人福祉施設は市長部局からの委託により社会福祉法人が管理・運営。
- ・ 子育て支援センターは市長部局からの委託によりNPO法人が管理・運営。
- ・ 学童保育は市長部局が管理・運営。

## 【取組の内容】

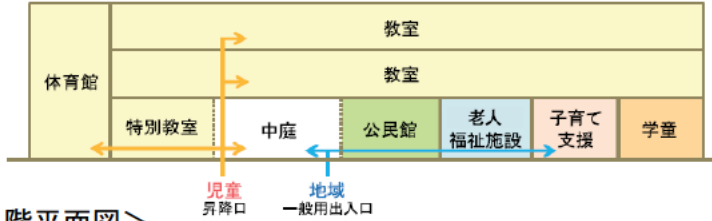
### ○学校とその他公共施設との複合施設

- ・ 新興住宅地における学校施設の整備を、その他の公共施設の整備と併せて実施。地域二一ズを踏まえ、小学校を中心に、乳幼児から高齢者まで、様々な年代が利用する施設を複合化している。
- ・ 小学校の特別教室や体育館を地域開放することを前提として、1階に配置し、普通教室や職員室などの諸室は2階以上に配置することで管理しやすくしている。

### ○地域二一ズに応じた公共施設

- ・ 「高齢者ふれあい広場」は、高齢者の交流をひろげ、介護予防のためレクリエーション等を行うデイサービスで、水曜日・木曜日に開催している。
- ・ 「美南地区公民館」は、地域住民のための集会施設として洋会議室や和室を整備している。洋会議室は、間仕切りを外しての利用も可能で、若い世代の住民が多いため、ダンスサークルなどで利用されている。
- ・ 「子育て支援センター」は、親子で自由に利用できる施設であり、転入者の多い地域であるため友達づくりや子育て相談などで活用されている。
- ・ 「学童保育室」は、6年生まで受け入れており年々需要が増加している。

## <立面図>



## <1階平面図>



4箇所の階段で、3階まで行くことができる。学校運営時間以外は、階段の防火扉を閉めて外部から侵入できないようにしている。

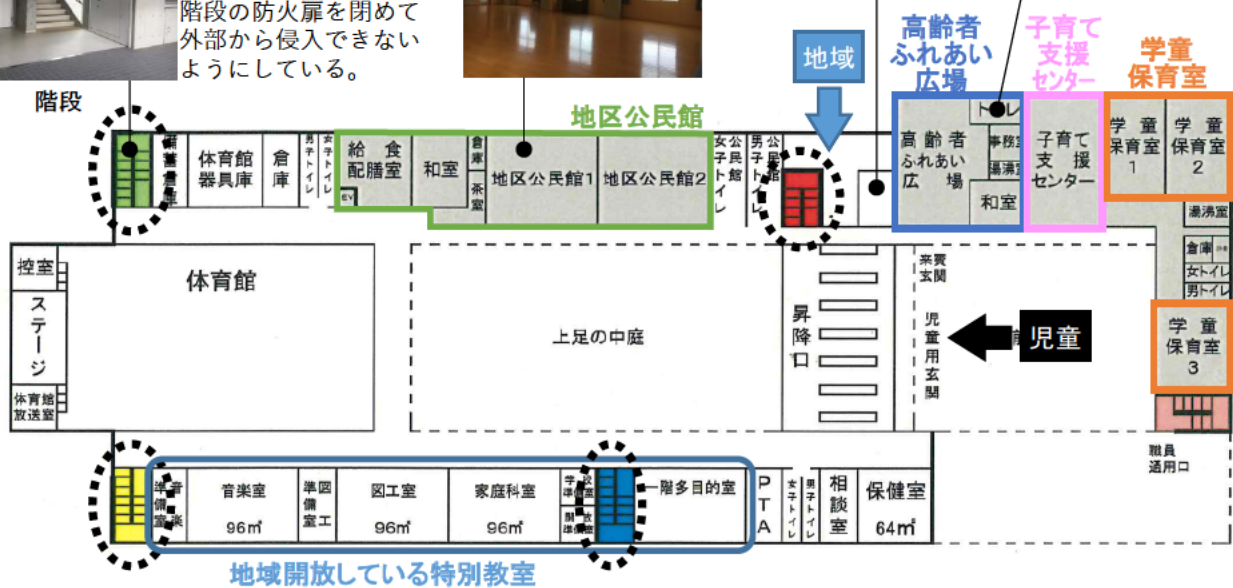


洋会議室



事務室

高齢者ふれあい広場



## 【取組の特徴・ポイント】

- 施設の維持管理、補修修繕については、各施設の管理者が実施しており、不具合の生じた箇所の所管が不明な場合は、担当者間で協議の上、対応している。施設警備・光熱水費の支払いについては、教育委員会で一括して支払っている。
- 公民館、特別教室、学童保育室等の利用者は、年々増加傾向となっている。
- 複合化している各施設は、「子育て支援センター」を除いて利用料金を徴収している。

## 【取組の効果】

- 教育上の効果としては、就学前の親子が一緒に子育て支援センターを利用することにより、将来子どもが通う小学校に馴染みができ、小1ギャップの緩和が図られている。
- 高齢者ふれあい広場や地区公民館と複合化したことで、児童と施設利用者があいさつを交わす等、日常的に交流する場生まれ、社会性の向上に寄与している。
- さまざまな世代が利用する施設が複合化されたことにより、地域コミュニティの拠点となっている。また、避難訓練は複合施設利用者と学校で共同で実施しており、今後も地域活動の活性化が期待される。

## 【取組後見えてきた課題】

- 施設管理において、例えば電気の一点検などでは、学校休校日と公民館の閉館日が一致していないため、日程調整等の難しさがある。
- 学校に複合施設の利用に関する問い合わせがいくこともあり、そういった対応が必要になることがある。

# 学校・図書館・公民館の複合化 地域との一体利用

埼玉県志木市 志木市いろは遊学館・  
いろは遊学図書館・志木小学校

- 【ポイント】**
- 小学校と公民館・図書館を複合化しただけでなく、図書館については、児童と地域が同一時間に、一体的に利用。
  - 児童と地域住民との交流、地域による見守り等が実現。

**施設概要**

- 複合施設（床面積）／2,738㎡
  - ・いろは遊学館（1,704㎡）
  - ・いろは遊学図書館（1,034㎡）
- 複合化前の総床面積／1,467㎡
- 整備時期／平成15年
- 構造／鉄筋コンクリート造・鉄骨鉄筋コンクリート造・鉄骨造・地下2階地上4階
- 総工費／33億円（志木小学校を含む）
- 主な財源／起債、自己財源、国庫支出金、県費補助金



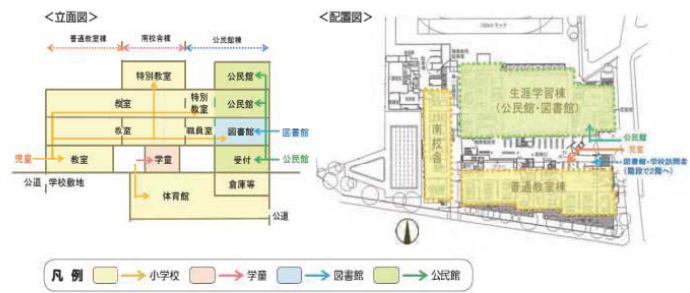
- 施設整備の背景**
- ・建物の老朽化及び耐震性の問題
  - ・学社融合「地域コミュニティが学校を創り、学校が地域コミュニティを作る」
  - ・施設、設備の有効活用

**管理・運営の体制**

施設	利用時間	所管	管理・運営	職員数	複合化前職員数
いろは遊学館	9:00～22:00	教育委員会	直営	5	5
いろは遊学図書館	9:30～19:00	教育委員会	直営	3	5
(志木小学校)	8:45～15:45	市長部局		37	33
(学童保育クラブ)	14:45～19:00	市長部局	委託		

**施設の配置・動線**

- <ポイント>**
- ・学校と図書館・公民館で棟や入り口は違うものの、明確な区分はほとんどなく、図書館などは児童と地域が同じ時間に利用している。



**平面計画上の特徴**





## 複合化・集約化による効果と課題

### 【効果】

- ・世代間交流が自然に醸成される。(いろはふれあい祭り、いろは大学(高齢者大学)と小学四年生の交流、おもてなし給食、図書館利用者と児童(図書委員を含む)等)
- ・志木小学校はいろは遊学館、いろは遊学図書館が休館日にその施設を活用できる。反対にいろは遊学館は志木小学校の特別教室を夜間や土日祝日及び夏休みなどに活用できる。小学校のパソコン教室で市民向けの講座を開催等。(建物、設備・備品が眠らない)
- ・小学校としては市役所との交渉事(工事、修理、修繕等を含む)をいろは遊学館職員が行う。その分、教師としての本来業務に時間を充てられる。
- ・児童からすると市立図書館が同一敷地内にあるので本を手にする機会が多くなる。
- ・志木市に転入する方から、志木小学校区を問い合わせることがある。

### 【課題】

- ・防犯面・児童の安全確保。(防犯訓練、防災訓練を合同開催し対応。常駐警備員の配置、防犯カメラの設置、全職員P H S 携帯(費用の増加)、入館証の着用義務等)
- ・小学校(特に先生方)としては(他校と比較して)学社融合事業(特にいろはふれあい祭り)に大きな時間を割かなければならない。
- ・工事、修繕等の計画が取りにくい。(施設の稼働率が高いため)
- ・エコを意識しすぎた造りで(中水利用、エアコンの夜間電力利用、学習用の風力発電設備、屋上ビオトープ)修繕費用等が嵩む。

## 主な特徴

○ 集約化・複合化による相乗効果の発揮	○ コミュニティの拠点づくり・にぎわいづくり
○ 住民の意見の取り入れ・反映	民間の力の活用(PFIなど)
管理運営の工夫	その他

### 【相互利用・交流活動】

- ・いろはふれあい祭りは利用者と児童、PTA、地域住民、地域連携の学生でにぎわいを創生している。
- ・おもてなし給食は児童のおもてなしをする心を育み、同時に職員の顔を覚えてもらうなど、防犯面にも役立っている。
- ・地域住民と児童のコミュニケーションが深化し、児童の社会性が身につく効果がある。

### 【住民からの意見反映】

- ・設備整備計画の策定において、庁内プロジェクト以外に市民検討委員会(17名12回)を開催し、広く市民からの意見を聴取した。
- ・防犯面の対策など、市民からの声やアイデアを取り入れている。



ふれあい祭りオープニング



合同防災避難訓練



地域連携



おもてなし給食



小6感謝の清掃

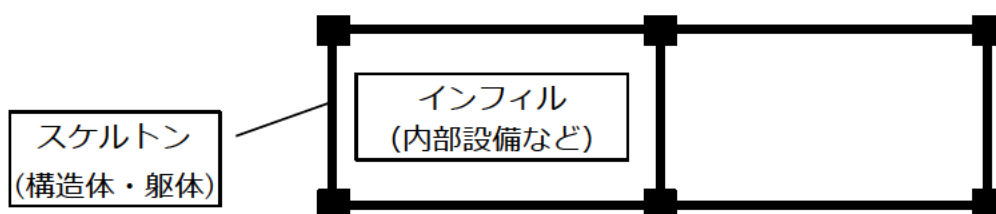
## スケルトン・インフィル工法の採用

東京都八王子市

八王子市立みなみ野君田小学校

### 【ポイント】

建物のスケルトン（柱・梁・床等の構造躯体）とインフィル（内装・設備等）を分離し、インフィル部分は多様なニーズに応じて自由に変えられる可変性を重視した工法を採用することにより、市民サービスの変更など、施設の転換がスムーズに可能。



耐用年数が異なる、構造体・躯体部分（スケルトン）と内装や内部設備部分（インフィル）をそれぞれ分離した構造を持たせることにより、本来の建物の寿命に即した更新を行うことができる

スケルトン・インフィル工法施設例(みなみ野君田小学校)



(八王子市都市政策研究所撮影)

## 町田市と相模原市の連携・交流

### 東京都町田市・神奈川県相模原市

#### 【ポイント】

- 都道府県が異なるが隣接している、町田市と相模原市において、施設、サービスの相互利用が進められている。

#### 1. 市民生活の向上に繋がる連携・交流

##### (1) 施設の相互利用

###### ①図書館の相互利用（平成10年12月から）

- 町田市民が相模原市の図書館（本館3箇所、分館1箇所、公民館図書室19箇所など）を利用した実績＝約9万点
- 相模原市民が町田市の図書館（図書館8箇所、移動図書館、市民文学館）を利用した実績＝約25万点

###### ②宿泊施設の相互利用（平成12年4月から）

- 町田市民が相模原市の施設（ビレッジ若あゆ、清流の里、やませみ）に宿泊した実績＝332人
- 相模原市民が町田市の施設（大地沢青少年センター、自然休暇村（長野県川上村））に宿泊した実績＝1,788人

###### ③高齢者福祉施設の相互利用（平成14年7月から）

- 町田市民が相模原市の施設（3箇所）を利用した実績＝約2,600人
- 相模原市民が町田市の施設（6箇所）を利用した実績＝約1,800人

###### ④男女共同参画支援施設の相互利用（平成13年4月から）

- 町田市の施設（男女平等推進センター）と相模原市の施設（ソレイユさがみ）で実施

##### (2) サービスの相互利用

###### ①乳幼児健康診査を相手市の医療機関でも受診できる制度（平成14年10月から）

- 町田市民が相模原市の医療機関を利用した実績＝66人
- 相模原市民が町田市の医療機関を利用した実績＝152人

###### ②消費生活相談の相互受け入れ（平成13年4月から）

- 町田市民が相模原市の消費生活センター（3箇所）に相談した実績＝26件
- 相模原市民が町田市の消費生活センター（1箇所）に相談した実績＝36件

###### ③住民票写し等証明の相互交付（平成22年4月から）

- 町田市民が相模原市の窓口で証明書等を申請した実績＝610件
- 相模原市民が町田市の窓口で証明書等を申請した実績＝2,243件

###### ④乳幼児等の定期予防接種町田市・相模原市相互乗入れ（平成30年4月から）

- 町田市民が相模原市の医療機関で予防接種を受けた件数＝278件
- 相模原市民が町田市の医療機関で予防接種を受けた件数＝1,644件



# 埼玉県西部まちづくり協議会

## 埼玉県所沢市、飯能市、狭山市、入間市、日高市

### 【ポイント】

- 1988年に所沢市、飯能市、狭山市、入間市の4市で埼玉県西部まちづくり協議会を設立し、公共施設の相互利用やイベントの共同開催、緊急時のごみ処理施設の応援協定の締結などを進めている（2019年に日高市が加入）。

将来像「未来にきらめく文化都市圏」を実現するための基本的な考え方  
(概念：コンセプト)としての3つの柱

Dramatic creative city	「ドラマチックな創造都市づくり」
Interaction system	「様々な交流を可能とする活動、交流システムづくり」
Amenity network	「誰もが憩える水と緑のネットワークづくり」

### 協定に基づく取組み

印刷 更新日：2019年4月1日

協議会では、構成5市が連携して事務を行うことにより、市民サービスの向上や非常時における相互応援体制の確立を図ることを目的に下記の協定を締結しています。

#### 公の施設の相互利用に関する協定（2019年4月締結）

##### 目的

構成各市が設置する公共施設を、5市の市民であれば、施設を設置した市の市民と同様の料金、条件で相互に利用可能とすることで、圏域市民の市民サービスの向上や交流促進を図ることを目的とする。

##### 相互利用できる公の施設

[相互利用対象施設一覧](#)

#### ごみ処理の協力体制に関する実施協定（1994年7月締結）

##### 目的

構成団体のそれぞれが管理する可燃ごみ中間処理施設に緊急事態が発生し協力が必要となった場合に、ごみ処理の相互応援を行うことを目的とする。

##### 協力体制

協力体制をとる場合は、次に掲げる場合とする。(1)緊急事態・・・不慮の事故等により突発的に施設が停止し、または処理能力が著しく低下した場合 (2)事前予測可能事態・・・施設の定期点検整備または改修工事等であらかじめ計画された事態

※2019年4月1日現在、所沢市、飯能市、狭山市、入間市の4市で締結

#### プログラム等の相互利用に関する協定（2000年2月締結）

##### 協定の内容

構成市が相互利用できるプログラム等は、著作権法第10条第1項第9号に規定する著作物で、構成市が著作権を有し無償で提供できるものを対象とし、構成市がそれぞれ定め、構成市における事務または事業のため直接使用する場合に限り、利用することができる。

※2019年4月1日現在、所沢市、飯能市、狭山市、入間市の4市で締結

# 奈良県における県・市町村の連携（奈良モデル）

## 奈良県・奈良県各市町村

### 【ポイント】

- 県がリードし、県内の市町村間の消防や医療等の組織・施設・サービスの連携・再編を推進している。

## 奈良県における市町村との連携・協働（「奈良モデル」の取組）

### 連携自治体

・奈良県 ・県内全市町村(39市町村)

### 背景

- 平成20年10月、県と市町村の連携による効率的な行政運営の検討を開始。
- 平成21年4月、知事と市町村長が一堂に会して意見交換を行う「奈良県・市町村長サミット」を開始。以後、年6回程度実施。

### ※「奈良モデル」とは

奈良県と市町村が連携して行政の効率化や地域の活力の維持・向上を図っていく、奈良県という地域にとって最適な地方行政の仕組みを目指す取組。



### これまでに成果のあった主な取組

①市町村の合意のもと県が委託を受けて代行

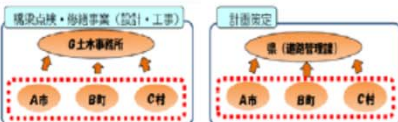


#### ★道路施設

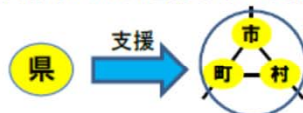
維持管理業務の支援

職員派遣

- 市町村の技術職員の減少(12町村の土木技術職員が0人)を受け、県から技術支援を実施。
- まず点検を実施し(15/39市町村が県に委託)、全市町村の橋梁長寿命化修繕計画の策定が完了(32/39市町村が県に委託)。



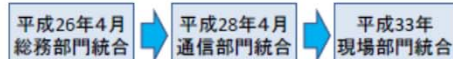
②市町村間の広域連携を県が支援



#### ★消防の広域化

一部事務組合

- 広域化推進計画の策定等において県が強いリーダーシップを発揮し、人的支援、財政措置も実施。
- 11消防本部(39市町村のうち37市町村)が1つの消防組合に統合。
- 組織は、総務部門→通信部門→現場部門と段階的に統合予定。



③県と市町村が協働で事業実施



#### ★過疎地域における

一部事務組合

広域医療体制の整備

- 12市町村と県が構成員となり、3つの公立病院を、救急医療を中心に担う病院(平成28年4月開院予定)と、療養期を中心に担う2つの病院に再編整備。
- 9つのへき地診療所と連携し、地域医療サービスの充実も図る。



# 県と市の図書館の合築

## 高知県・高知市

### 【ポイント】

- 県と市という異なる地方公共団体が共同で図書館を設置し、重複機能の合理化、施設管理の効率化、異なる機能を一体的に提供することによるサービスの向上を図っている。

### 施設概要

- 複合施設（床面積）／
  - ・オーテピア高知図書館 (17,763.57㎡)
  - ・オーテピア高知 声と点字の図書館 (955.31㎡)
  - ・高知みらい科学館 (2,260.68㎡)
- 複合化前の総床面積／ 8,211.57㎡
- 整備時期／平成 30 年開館
- 構造／鉄骨造，鉄筋コンクリート造，鉄骨鉄筋コンクリート造
- 総工費／約 149 億円（県市計）
- 主な財源／社会資本整備総合交付金（暮らし・にぎわい再生事業）・合併特例債・一般財源



施設全体のイメージ（北側（追手筋）より）

### 施設整備の背景

- 高知県立図書館と高知市立市民図書館本館の狭隘（きょうあい）化や老朽化等の解決策として、施設を合築する案が浮上。
- 中心市街地に設置し、集客力のある図書館や回遊性のある遊歩道を整備することにより、中心市街地の活性化を期待。
- 基本構想検討委員会等において外部有識者を交えて課題等について検証・議論。

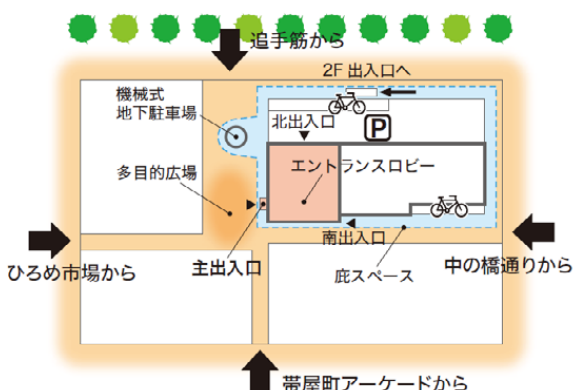
### 管理・運営の体制

施設	利用時間	所管	管理・運営
オーテピア高知図書館	9:00 ~ 20:00	高知県 高知市	施設管理＝市 運営＝県市共同
オーテピア高知声と点字の図書館	9:00 ~ 20:00	高知市	高知市
高知みらい科学館	9:00 ~ 17:00	高知市	高知市

### 施設の配置・動線

- 東西南北どの方角から施設に来てもしっかりと入口がわかるよう、敷地の中央部分に主出入口を設置。
- 施設内部は、利用者にわかりやすい移動経路とするため、施設の南西に配置した出入り口や各階の共用部に面するよう、エレベーターやエスカレーター、トイレなどを設置。

#### <位置図>



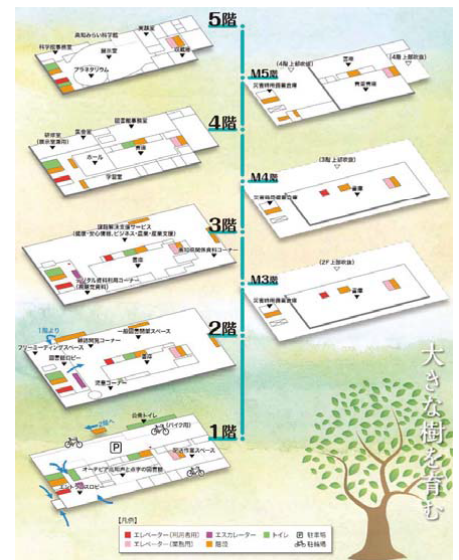
#### <共用部配置図>





## 平面計画上の特徴

- ・ 1階にはオーテピア声と点字の図書館を配置。エントランスロビーと一体感のある空間とし、交流を促している。
- ・ 2階～4階にはオーテピア高知図書館を配置。図書館フロアの中央に書庫を置き、その回りを取り囲むように書架を並べている。入口付近には案内カウンターを配置することで、初めて訪れた方にもわかりやすいゾーニングとしている。
- ・ 5階には高知みらい科学館を配置。展示室を中央に、入口付近には案内コーナーやプラネタリウムを配置することで、目的の場所にたどりつきやすいよう配慮している。



## 複合化・集約化による効果と課題

### 【効果】

- ・ **利用者の利便性**  
利用者への貸出等の直接サービスを一体的に行うことで、1枚のカードで県市の本が同時に借りられるように。また、職員の効率的な配置や、開館時間の延長等が可能に。
- ・ **施設整備・維持費**  
県と市の図書館を合築し、ロビーなどの共用部をまとめることで、経費を削減することができる。削減した経費を活用して蔵書費など図書館の運営の充実を図る。

### 【課題】

- ・ **固有機能の発揮**  
県立図書館と市民図書館の機能を見たときに、利用者への貸出サービスなどの重複する機能と、市町村支援機能（県）や分館・分室を含めたネットワーク機能（市）などの固有の機能があり、合築することでこれらの機能が損なわれないよう、役割分担を明確にしたうえで連携して業務を遂行する必要がある。

## 主な特徴

○ 集約化・複合化による相乗効果の発揮	○ コミュニティの拠点づくり・にぎわいづくり
○ 住民の意見の取り入れ・反映	○ 民間の力の活用（PFIなど）
○ 管理運営の工夫	○ その他

### 【集約化・複合化による相乗効果の発揮】

- ・ 1枚のカードで県市の本が借りられるように。
- ・ 機能の異なる複数の施設が隣接することで、利用者の学習効果を高めることが出来る。
- ・ 様々な年齢・職業・目的を持った利用者が集う施設になることで、にぎわいを生み出し、まちの活性化につながる。

### 【住民の意見の取り入れ・反映】

- ・ 住民説明会（県内東西中央3カ所にて開催）  
平成23年2月：基本構想に関するフォーラム、平成24年1月：基本設計に関する説明会、平成25年1月：実施設計に関する説明会、平成28年11月：複合施設に関する説明会
- ・ パブリックコメント  
平成23年2～3月：基本構想中間報告に関するパブリックコメント  
平成28年10～11月：オーテピア高知図書館サービス計画に関するパブリックコメント

### 【管理運営の工夫】

- ・ 施設管理を市に一元化することで、効率的な発注、管理が可能に。

### 【コミュニティの拠点づくり・にぎわいづくり】

- ・ 中心市街地の活性化に寄与する図書館として、①観光情報・商店街や日曜市の情報発信、②インターネット利用環境（WiFi）の提供、③歴史的資料の展示、④周辺文化施設との連携、⑤教育・産業支援施設との連携等に取り組むこととしている。

## 隣接自治体による音楽ホール共同設置・運営

栃木県大田原市・那須塩原市

### 那須野が原ハーモニーホール

#### 【ポイント】

- 全国初の自治体共同設置文化会館
- 2つの自治体が整備費、運営費等を一定割合で負担しながら、運営は指定管理者制度により公益財団法人が実施。
- 住民からの支持が得られており、近年パイプオルガンも設置。

- 1994年12月に開館した、1,275席の大ホール、399席の小ホール、約150席の交流ホールを有するコンサートホールで、大田原市と旧西那須野町（現那須塩原市）が設置した全国初の自治体共同文化会館。
- 栃木県大田原市に所在し、大田原市立および那須塩原市立の施設と位置付けられ、ホールの管理に関する事務は大田原市が実施、運営は指定管理者制度により公益財団法人那須野が原文化振興財団が実施。
- 経緯としては、大田原市と旧西那須野町の首長同士の協議の中で、共同でホールを設置したいという話で合意がなされていたが、国の補助金制度は無く財源問題が障害となっていた。そこにふるさと創生政策の一環で、総務省の地域総合整備事業債による高率の地方交付税措置が受けられる制度が活用できることになり、事業実施が可能となった。事業費は約90億円。整備費用負担は当初50:50ということで協議を開始したが、最終的に大田原市70：旧西那須野町30で結着した。
- 現状の運営費負担割合は、大ホールは60:40としているが、小ホールは元々旧西那須野町が保有していたことから、大田原市が負担している。また自主事業費については60:40としている。
- 平成の大合併の際、旧西那須野町は大田原市と合併せず、那須塩原市との合併を選択したが、住民同士はそのようなことは意識せずに、利用がなされている。費用負担での合意はとれており、平成25年にはパイプオルガンを設置するなどの、施設の改善も進められている。



## 5 自治体共同による科学館整備・運営

小平市・東村山市・西東京市・清瀬市・東久留米市

### 【ポイント】

- 東京都の5市（当初6市）の共同により、子供科学博物館を整備。
- 世界最大級のプラネタリウムと5つの展示室による参加体験型施設等、質の高い住民サービスを実現。

### I 経緯

-1987(昭和62)年1月 小平市、東村山市、田無市、保谷市、清瀬市、東久留米市の6市によって、多摩北部都市広域行政圏協議会を組織・設置

-1988(昭和63)年11月 多摩北部都市広域行政圏協議会により子供科学博物館の建設を構想

-1989(平成元年)年7月 (仮称)子供科学博物館基本構想検討委員会(委員長 青木國夫)が発足し、「(仮称)子供科学博物館の基本構想書」を答申(平成2年1月)

-1990(平成2)年6月 多摩北部広域子供科学博物館一部事務組合(後に「多摩六都科学館組合」に改称)を設置

-1990(平成2)年10月 基本設計を環境デザイン研究所に委託する

-1994(平成6)年3月 開館

-2012(平成24)年4月 多摩六都科学館の管理運営に指定管理者制度を導入

株式会社乃村工藝社が指定管理者として管理運営を開始(指定期間 5年間)



-2012(平成24)年7月 多摩六都科学館プラネタリウムがリニューアルオープン(7月7日)。

大型機種としては初の高輝度LED光源の光学式投影機は世界最多の星数(1億4千万個)。4Kプロジェクター4台によるデュアルプロジェクション方式のデジタル映像も最新鋭の機能となる。

-2012(平成24)年10月 多摩六都科学館プラネタリウム「ケイロンII」世界一に認定

-2012(平成24)年12月 展示室の一部リニューアル工事

-2013(平成25)年3月 展示室リニューアルオープン

Do Science=「科学する」をテーマに展示室がリニューアル。チャレンジの部屋・からだの部屋・しくみの部屋・自然の部屋・地球の部屋に生まれ変わり、新しくできた4つのラボでは体験型の教室が行われます。

プラネタリウム、展示室のリニューアルのあった1年となりましたが、平成25年3月31日に開館以来初めて年間利用者数が18万人を超えました。



## Ⅱ 施設内容

多摩六都科学館は、世界最大級のプラネタリウムドーム「サイエンスエッグ」と、「チャレンジの部屋」、「からだの部屋」、「しくみの部屋」、「自然の部屋」、「地球の部屋」という5つの展示室を持つ参加体験型の科学館です。

プラネタリウムは最も多くの星を投映するプラネタリウムとして世界一に認定された投映機「CHIRON2」を使用。直径27.5mの大型ドームに世界最多、1億4000万個の星を投影します。高輝度LED光源で再現される微細な星の輝きや天の川の美しさは圧巻です。また、ドーム映像ならではの臨場感を体験できる「大型映像」もおすすめ。4Kプロジェクターで映し出す鮮明な映像美を堪能できます。

また、イベントホール、科学学習室では、企画展や各種教室などが実施されています。



プラネタリウム映像



多摩六都科学館の外観

### Ⅰ 体験型で人気の展示室

実験、工作、観察のできる4つの「ラボ」、地域や企業と連携した「つながるスポット」、幼児から大人まで楽しめる展示は、「科学」にとどまらない、「科学する」展示室です。

展示室は5つ。「チャレンジの部屋」「からだの部屋」「しくみの部屋」「自然の部屋」「地球の部屋」に分かれ、体験しながら科学の面白さを発見できます。

### Ⅰ 世界一のプラネタリウム

多摩六都科学館のプラネタリウムドームは直径27.5メートル。世界第4位の大きさを誇るドームに世界最多1億4000万個の恒星を投影できるプラネタリウムは、最も多くの星を映すことができるとして世界一に認定されています。

シャープな星像でよりリアルな星空を楽しめるプラネタリウムは、解説員の個性も魅力の「全編生解説」。迫力あふれる大型映像とともに楽しみください。

# デジタル手続法

## 内閣官房 IT 総合戦略本部

### 【ポイント】

- ・ 行政のデジタル化が国により推進。以下の3つの基本原則。
- ① デジタルファースト（個々の手続き・サービスが一貫してデジタルで完結）
- ② ワンスオンリー（一度提出した情報は二度提出しなくてよい）
- ③ コネクテッド・ワンストップ（複数の手続き・サービスをワンストップで実現）

※正式名称：情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律（令和元年法律第16号）

情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、  
 ① 行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項を定めるとともに、  
 ② 行政のデジタル化を推進するための個別分野における各種施策を講ずる。

### ① 行政のデジタル化に関する基本原則等（行政手続オンライン化法の改正※）

※法律の題名を「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル行政推進法）」に変更

#### 情報通信技術を活用した行政の推進の基本原則

##### 社会全体のデジタル化

国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者があらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現

##### デジタル化の基本原則

- ① **デジタルファースト**：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ② **ワンスオンリー**：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③ **コネクテッド・ワンストップ**：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

#### 行政手続の原則オンライン化のために必要な事項

##### 行政手続における情報通信技術の活用

##### 行政手続のオンライン原則

- ・ 行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、**オンライン実施を原則化**（地方公共団体等は努力義務）
- ・ **本人確認や手数料納付もオンラインで実施**（電子署名等、電子納付）

##### 添付書類の撤廃

- ・ 行政機関間の情報連携等によって入手・参照できる情報に係る添付書類について、**添付を不要とする規定を整備**（登記事項証明書（2020年度情報連携開始予定）や本人確認書類（電子署名による代替）等を想定）

##### デジタル化を実現するための情報システム整備計画

- ・ オンライン原則や添付書類の撤廃を実現するための**情報システム整備計画**、データの標準化、API（外部連携機能）の整備、**情報システムの共用化**

##### デジタル・デバйдの是正

- ・ 情報通信技術の利用のための能力等の格差の**是正**（高齢者等に対する相談、助言その他の援助）

##### 民間手続における情報通信技術の活用の促進

- ・ 行政手続に関連する民間手続の**ワンストップ化**
- ・ 法令に基づく民間手続について、**支障がないと認める場合に、オンライン化を可能とする法制上の措置を実施**

### ② 行政のデジタル化を推進するための個別施策（住民基本台帳法、公的個人認証法、マイナンバー法）

#### 本人確認情報の保存及び提供の範囲の拡大（住民基本台帳法）

#### 公的個人認証（電子証明書）・個人番号カードの利用者の拡大（公的個人認証法、マイナンバー法）

- ・ **国外転出者の本人確認情報の公証**（戸籍の附票の記載事項の追加・記載された本人確認情報の保存・提供）
- ・ **国外転出者による公的個人認証（電子証明書）・個人番号カードの利用**  
 → 国外転出者による公的個人認証（電子証明書）・個人番号カードを活用したオンライン手続・本人確認の実現

#### 本人確認情報の保存及び提供の範囲の拡大（住民基本台帳法）

- ・ **本人確認情報の長期かつ確実な保存及び公証**（住民票等の除票を除票簿として保存・安全確保措置等）  
 → 情報通信技術を活用した個人の識別・認証を将来にわたり実現（オンライン手続・本人確認、添付書類省略の前提）

#### 公的個人認証（電子証明書）・個人番号カードの利用者・利用方法の拡大（公的個人認証法、マイナンバー法）

- ・ **利用者証明用電子証明書の利用方法の拡大**（暗証番号入力を要しない方式）
- ・ **個人番号カードへの移行拡大**（通知カードの廃止）

#### 個人番号利用事務及び情報連携対象の拡大（マイナンバー法）

- ・ **罹災証明書の交付事務等の個人番号利用事務への追加**
- ・ **社会保障分野の事務の処理のために、情報連携の対象の事務や情報を追加**



# 福祉を含めた手続きの受付業務の ワンフロア化

愛媛県松山市

松山市役所

**【ポイント】**

- 行政窓口について、様々な手続きをワンフロアで実現する取組みが実施されている(物理的なワンストップ化)。

## ライフイベント(出生・死亡・婚姻・住所変更など)に関する手続きがワンフロアでできます

別館1階の福祉総合窓口の中請届出窓口を市民課に移設し、福祉を含めた手続きがワンフロアで受付できるようになりました。フロア案内の職員が発券機から「整理券」をお取りします。

【窓口の受付時間延長と休日開庁について】 毎週木曜日 午後7時まで / 毎月第2土曜日 午前8時30分から午後5時まで

**福祉に関する  
手続きは**

- ・国民健康保険、国民年金
- ・後期高齢者医療保険
- ・介護保険
- ・児童手当
- ・医療助成
- ・死亡に伴う手続きなど

**証明書などが  
必要なときは**

- ・住民票の写し
- ・戸籍の証明書
- ・印鑑登録証明書
- ・税証明など

**戸籍や住所の変更に  
伴う届出や手続きは**

- ・戸籍の届出
- ・住所変更
- ・印鑑登録
- ・国民健康保険
- ・児童手当、医療助成
- ・小中学校の転校など

**外国の方の  
手続きは**

- ・外国人住民登録  
Foreign Residents Registration  
外国人住民登録・住民票 準用票
- ・外国人関係の手続き  
Various Procedures are Available  
for Foreigners  
外国人関係の各種手続き  
외국인에 관한 각종 수속을 할 수 있습니다

**マイナンバー関係の  
手続きは**

- ・マイナンバーカード  
関連手続き
- ・通知カード関連手続き

死亡に伴う  
申請手続きの場合

窓口職員が  
基本情報を確認

申請書を  
一括作成



福祉届出  
コーナー  
(おくやみ窓口)

申請

交付

手数料の支払い



証明発行  
コーナー

戸籍届、住所異動届 など

窓口職員が基本情報を確認

関連するほとんどの  
手続きができます



届出受付  
コーナー



外国人  
コーナー

Service for Foreigners  
外国人課受付・市民課 準用

申請・交付・再交付  
記載事項変更など

窓口職員が  
基本情報を確認

各種手続きが  
できます



マイナンバー  
コーナー

※一部の手続きについては、担当課へご案内させていただくことがあります。



# 書かない窓口

千葉県船橋市

船橋市役所

**【ポイント】**

- ICTを活用して、住民の申請手続きにおいて、市職員がナビゲーション機能を利用した正確なヒアリングにより、関連手続きに必要な書類を市職員が作成、申請者は署名のみとしている取組みが実現している。

## 申請書作成支援窓口（書かない窓口）

### かんたん

- 職員が「住民異動届」を作成し、申請者は署名のみ
- 住民異動届だけでなく、関連手続きに必要な申請書（一部）も作成

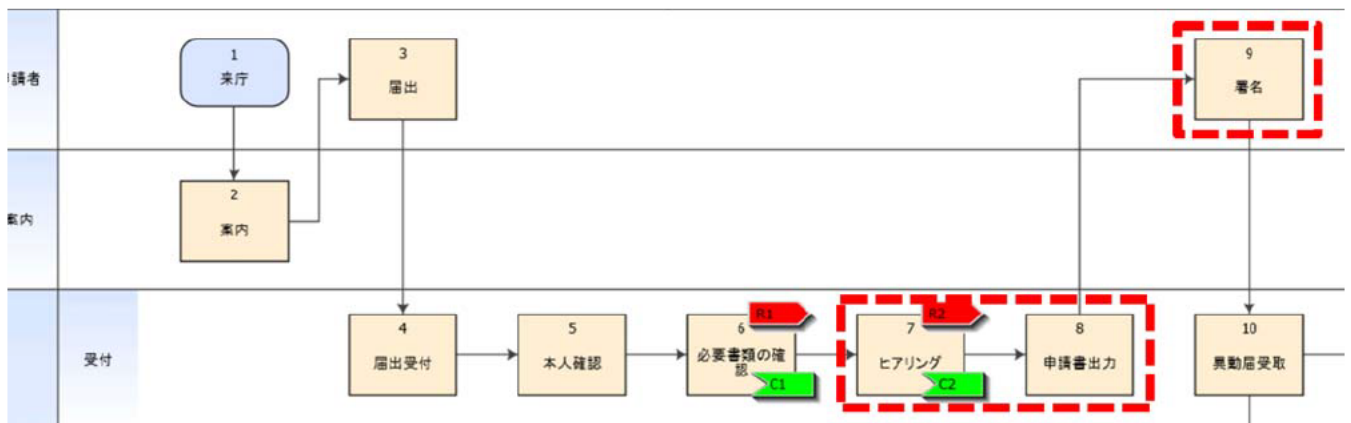
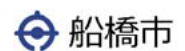
### 正確に

- ナビゲーション機能による正確なヒアリングを行い、関連手続きの漏れを防止

### わかりやすく

- 申請書を出力しない手続きでは「案内書」をお渡し
- 申請書名、担当課、行先フロアを記載した「手続き一覧」をお渡し

2

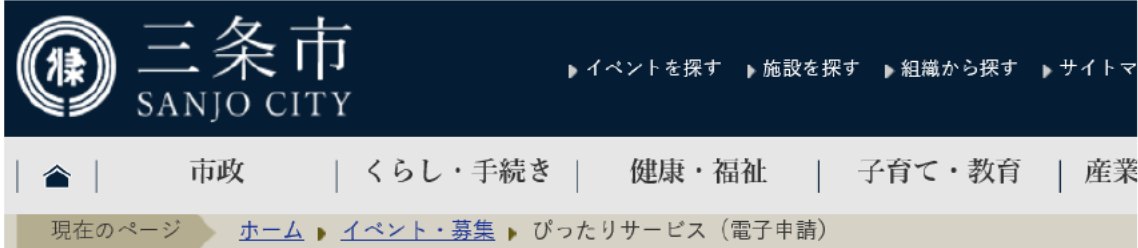


# 電子申請サービス (国のぴったりサービスの活用)

新潟県三条市 三条市役所

**【ポイント】**

- 行政窓口について、従来は窓口へ出向く必要があった申請や届出などの手続きを、パソコンやスマートフォンで「いつでも」「どこでも」可能とする取組みが実現している（デジタルでのワンストップ化）。



## ぴったりサービス（電子申請）

平成30年4月から電子申請サービスの窓口を国が運営する「[ぴったりサービス](#)（マイナポータルの電子申請機能）」に集約し、受付を行っています。

これにより従来は窓口に出向く必要のあった申請や届出などの手続きを、パソコンやスマートフォンなどを利用して「いつでも」「どこからでも」行うことができます。

制度・サービス名	手続名	電子署名	備考			
職員の採用	<b>NEW</b> <a href="#">三条市職員採用試験の受験申込</a>	-	令和2年度後期試験 受付期限：8月21日17時30分まで	児童手当	<a href="#">児童手当等の状況照</a>	必要
	<b>NEW</b> <a href="#">三条市職員採用試験の受験申込（土木技術職・社会人採用）</a>	-	令和2年度前期試験 受付期限：8月21日17時30分まで		<a href="#">児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての照会請求</a>	必要
	三条市特別任用職員採用試験の受験申込	-	受付終了		<a href="#">児童手当等の額の決定の請求及び届出</a>	必要
	三条市一般任用職員採用試験の受験申込	-	令和元年度試験 受付終了		<a href="#">受給事由消滅の届出</a>	必要
公共施設の開放	学校施設開放利用の申込	-	令和2年度後期 受付終了	<a href="#">氏名変更/住所変更等の届出</a>	必要	
特別給付金	特別定額給付金	必要	受付終了	<a href="#">未支給の児童手当等の請求</a>	必要	
文化・生涯学習のイベント・講座	女性のための働き方セミナーの参加申込	-	受付終了	<a href="#">児童手当等に係る費用の申出</a>	必要	
	<a href="#">出張トーク申込</a>	-		<a href="#">児童手当等に係る費用変更等の申出</a>	必要	
健康診断・検診	健康診査等の受診意向調査（申込）	-	令和2年度 受付終了	<a href="#">児童手当等からの保育料等の徴収の申出</a>	必要	
スポーツのイベント・講座	元日マラソン大会の申込	-	第15回大会 受付終了	<a href="#">児童手当等からの保育料等の徴収の変更等の申出</a>	必要	
スタッフ・メンバー等の募集	三条ものづくり部の部員募集	-	受付終了	児童扶養手当	<a href="#">児童扶養手当の状況照（事前送付のみ）</a>	必要
	選挙期日前投票所投票立会人の募集	-	受付終了		<a href="#">保育施設等の状況照</a>	必要
子育てのイベント・講座	<a href="#">離乳食チャレンジ教室の参加申込</a>	-		<a href="#">保育施設等の利用申込</a>	必要	
情報公開	<a href="#">情報公開請求</a>	-		<a href="#">支給額変更の申請</a>	必要	
要望・意見・問合せ	<a href="#">市長へのたより</a>	-		母子保健	<a href="#">妊婦の届出</a>	必要
	<a href="#">図書館への問い合わせ</a>	-			<a href="#">育児証明書等の発行申請</a>	必要
図書館	<a href="#">図書館へのリクエスト</a>	-		<a href="#">被災住家等証明書等の発行申請</a>	必要	
	<a href="#">国民年金保険者資格の取得</a>	必要		<a href="#">応急仮設住宅の入居申請</a>	必要	
児童クラブ	<a href="#">国民年金保険者資格の喪失</a>	必要		<a href="#">住宅の応急修繕の申込</a>	必要	
	<a href="#">児童クラブの入会申請</a>	必要		<a href="#">障害物の除去の申込</a>	必要	
	<a href="#">児童クラブの利用料減免申請</a>	必要		<a href="#">災害救助金の支給申請</a>	必要	
子どもの医療費助成	<a href="#">児童クラブの退会届出</a>	必要		<a href="#">災害復旧費の支給申請</a>	必要	
	<a href="#">子ども医療費受給者証の交付申請</a>	必要		<a href="#">災害復旧費基金の支給申請</a>	必要	
妊産婦の医療費助成	<a href="#">子ども医療費受給者証の再交付申請</a>	必要		<a href="#">災害復旧費基金の借入申込</a>	必要	
	<a href="#">妊産婦医療費受給資格の登録申請</a>	必要		<a href="#">差別先等に関する情報の届出</a>	-	
	<a href="#">妊産婦医療費受給者証の再交付申請</a>	必要				

# LINEによる情報配信・申請手続き

東京都渋谷区

渋谷区役所

## 【ポイント】

- LINEといった広く普及しているアプリを活用した情報提供、オンライン申請を可能とするサービスが実現している。

## 渋谷区のLINEについて

渋谷区では、平成29年2月15日からLINE（ライン）による情報配信を開始しました。

渋谷区LINE公式アカウントでは、主に子育てに関する様々な情報を、お子さまの年齢やお住まいの地域に合わせてお届けしています。

また、AI（人工知能）による問い合わせ自動応答や住民票等の申請受付等も行っています。

使い方については、[渋谷区LINE公式アカウントの使い方](#)のページをご覧ください。

## LINEとは

S-SAP協定締結企業でもあるLINE株式会社が提供するコミュニケーションアプリです。

スマートフォンやパソコンから無料でご利用いただけます。

> [LINE（LINEのホームページ）](#) 

## 主なサービスの内容

1. 妊娠中から子育て中までにおける子育てに関する総合的な情報のセグメント配信
2. 区が開催する各種講座及び面談等の予約
3. AIによる問い合わせ自動応答
4. 位置情報を活用した周辺施設案内
5. 各種オンライン申請
6. 道路、公園等の不具合及び落書きの通報
7. 前号に掲げるもののほか、区が適当と認める情報の配信





# バーチャル行政窓口の実証実験

東京都西東京市

西東京市役所

## 【ポイント】

- ICTを活用して、担当課が配属されていない窓口において、担当課に直接確認・相談ができるシステムの実証実験が実施された。

民間企業では、ICTを活用して企業と顧客の間にある距離の壁を取り払い、窓口業務の更なる迅速化と、より親密なコミュニケーションの拡大を図るサービスが始まりつつあります。

本市では、令和2年2月の保谷庁舎機能の移転を見据え、市民サービスの維持・向上を目指し、このようなICTを活用した窓口業務の検討を進めてきました。その検討の一環として、ICTを活用した新たなサービスの行政分野における適用可能性を検証するため、「バーチャル行政窓口」を活用した行政窓口業務に関する実証実験を実施します。

### 1 実施期間

9月17日（火）から 10月4日（金）まで

### 2 対象業務

⑨ 市民課保谷庁舎総合窓口係 ⇔ ⑩ 子育て支援課手当助成係

- 保谷庁舎総合窓口取扱業務のうち、児童手当及び医療費助成の新規手続
- 保谷庁舎総合窓口で取り扱っていない児童扶養、児童育成、特別児童扶養手当、ひとり親家庭医療等の相談対応

#### 【 保谷庁舎 】

<保谷庁舎総合窓口：住民側操作端末>



#### 【 田無庁舎 】

<子育て支援課：職員側操作端末>

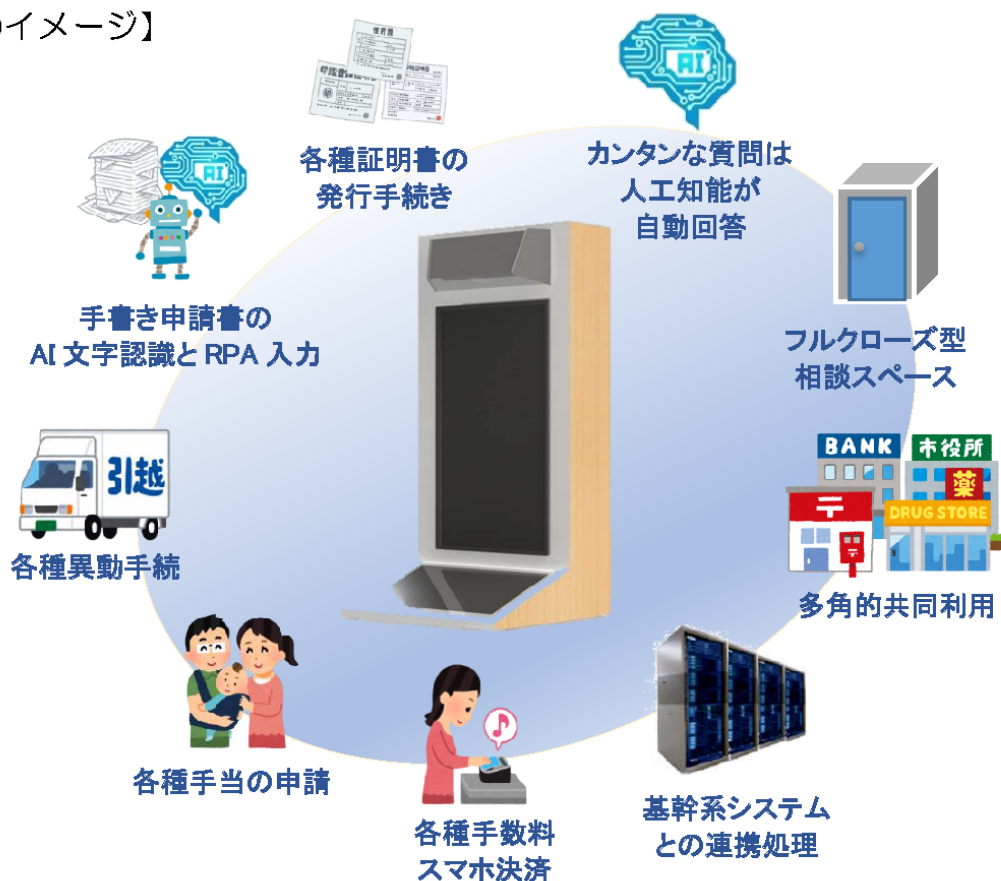


### 3 今後の展望

今回の実証実験を一定期間実施したのち、その効果、可能性等を検証し、実施範囲の拡大も視野に、本格的な導入に向けた検討を進めます。

将来的には統合庁舎の整備にあたり、少子高齢社会の進展や今後の人口減少等に伴う新たな行政需要などに対応した行政運営とともに、市民にとって身近で、利便性が高く、わかりやすい行政サービスの提供が必要であることから、「バーチャル行政窓口」を活用した新しい行政窓口や業務の効率化について、検証します。

#### 【活用のイメージ】



※現在開発中の製品であるため「デザイン」に関しましては、今後変更となる場合があります。

◆画像・イラスト資料提供：行政システム株式会社

【問い合わせ先】 企画部 企画政策課 (TEL：042-460-9800)

#### 資料のポイント

- ・「バーチャル行政窓口」とは、パナソニック株式会社が開発した「対面 KIOSK」を行政システム株式会社と共同で地方自治体版に改良したシステムです。
- ・実証実験では、保谷庁舎に来庁された方が子育て関係の手続きについて、田無庁舎の子育て支援課に直接、確認・相談等を行うことができます。
- ・将来的には、駅や最寄りの公共施設など、より身近な場所で行政サービスを提供するための、検証を進めます。

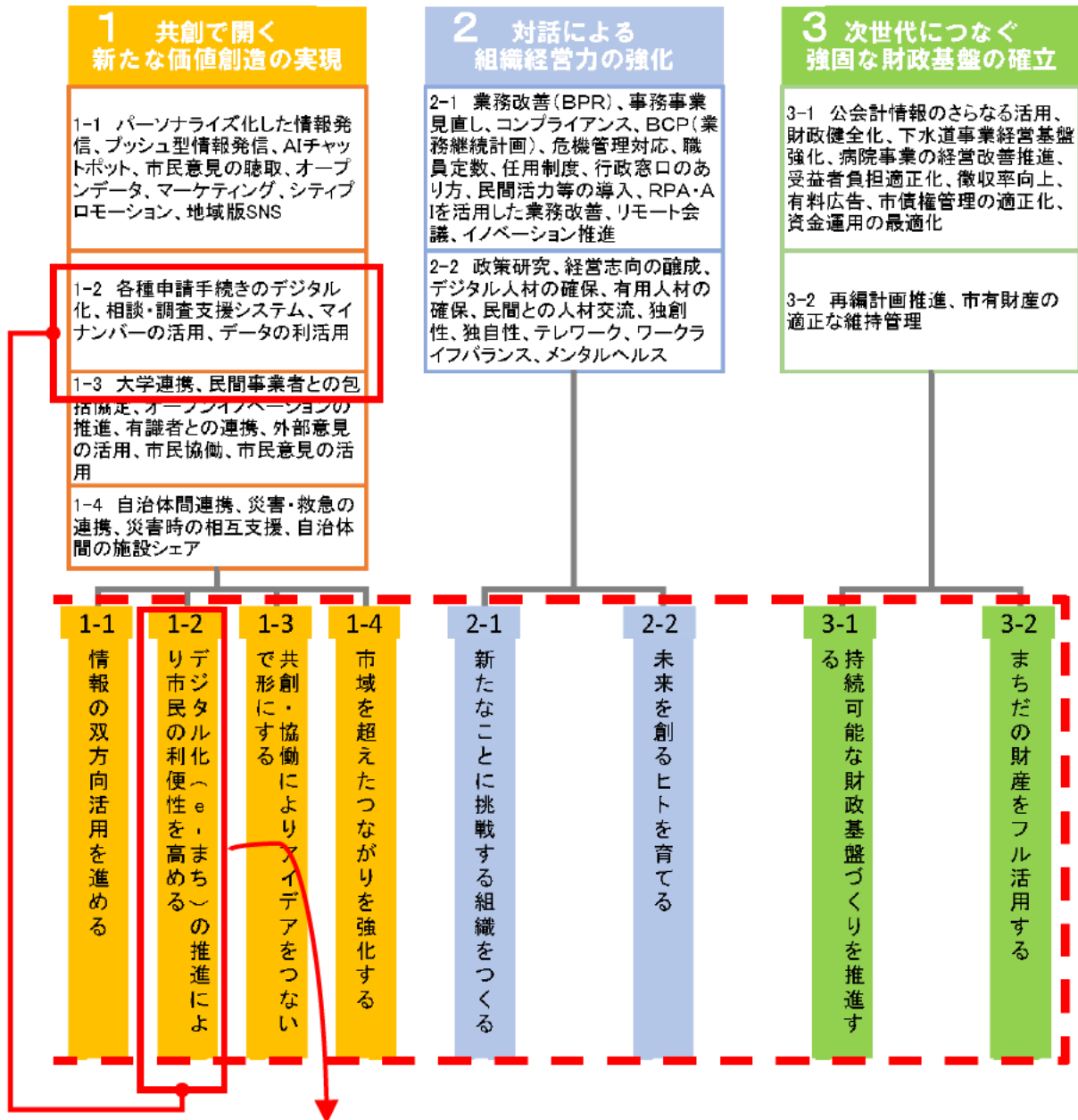
# 町田市のデジタル化推進

東京都町田市 町田市役所

【ポイント】

- 町田市では、現在策定中の「(仮称)まちだ未来づくりビジョン2040」において、デジタル化(e-まち)の推進により市民の利便性を高めることを進めようとしている。
- デジタル化(e-まち)実現プロジェクトの一環として、LINEといった広く普及しているアプリを活用し、さまざまな支払いを可能としている。

(仮称) まちだ未来づくりビジョン2040 「(仮称) 経営基本方針 体系案」



めざす姿	想定内容	取組項目案
テクノロジーを活用し、誰もが時と場所を問わず受けられる最適な行政サービスが実現されています。	各種申請手続きのデジタル化、相談・調査支援システム、マイナンバーの活用、データの利活用、テクノロジーを活用したサービス展開	行政手続きの利便性向上 効率的・効果的な相談システムの導入 など



# LINE Pay請求書支払いの使い方



1. アプリを立ち上げます



2. ウォレットタブの請求書支払いをタップ



3. 利用規約同意後、バーコードを読み取ります



4. お支払い情報を確認します



5. お支払い方法の確認をします



6. 認証情報の入力を行います



7. お支払いは完了です

- 2000年4月から、市・都民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税の支払いが可能となった。
- さらに9月より、後期高齢者医療保険料、介護保険料、保育料、市立保育園給食費、学童保育クラブ育成料、市立学校給食費の支払いまで拡充。

## P F I 事業と併せた公共施設の 保守点検業務の包括委託

香川県まんのう町

### 【ポイント】

- 自治体全体の施設の保守点検業務について、一括して民間事業者へ委託することにより、大幅な事務作業の削減につなげている。

### 【背景】

- 香川県まんのう町は、旧琴南町、旧満濃町、旧仲南町の3町が平成18年3月に合併した自治体である。合併当初より、行政改革の一環として、町有施設の包括管理を研究していた。
- その結果、平成22年度より、業務別、施設別に各々契約し委託していた、電気保安業務や清掃業務等、65施設に係る延156業務に上る、学校を含めた公共施設等の保守点検業務について、一括して委託契約を実施した。



### 【概要】

- 中学校の改築と、町民体育館及び町立図書館の複合施設の設計建設並びにそれら整備施設の維持管理運営を業務とするPFI事業に、先の保守点検業務を業務範囲として含めている。
- 実施時期／平成23年8月～

### 【運営体制】

- PFI事業者が実施。

### 【取組の内容】

- **PFI事業に、町内約65の公共施設の保守点検業務を業務範囲に含めた**
  - 警備、防火設備保守点検、自動ドア保守点検、防虫駆除、清掃など多岐にわたる公共施設等の保守点検を業務範囲とした。
  - 小中学校、こども園、公民館、庁舎、診療所など、町有施設の保守点検業務を包括した。
  - 町内全小中学校のパソコン等の情報機器の一括調達及び保守管理も業務範囲である。
- **課題解決型PFIの取組**
  - 中学校、体育館、図書館の複合施設整備にとどまらず、運営業務や独立採算事業も含めた文教空間活性化の提案を募集。

### 【取組の特徴・ポイント】

- 150件を超える契約事務がなくなった。

### 【取組の効果】

- 契約時のVFM：19.81%

### 【取組後見えてきた課題】

- 施設が新設された場合に、その施設の保守点検業務等をPFI事業の範囲に含めることができない。

## 空調設備のリース方式による整備 (初期投資の平準化)

### 栃木県宇都宮市

#### 【ポイント】

- 自治体の小・中学校全体の空調設備導入について、民間事業者によるリース方式により実施することにより、財政負担及び維持管理負担の軽減につなげている。

#### 【背景】

- 近年、最高気温が30℃以上となる真夏日が増加する傾向にある中、「夏季休業中の学習支援」や「夏季休業期間の弾力化」等を円滑に実施するため、夏季における教育環境を改善する必要があることから、普通教室等へ空調設備を導入した。
- 空調設備の導入にあたっては、初期投資額の抑制と中長期における投資額の平準化を図るため、リース方式（機器の設置及び13年間の賃貸借）を採用した。

#### 【概要】

- 設置校数／小学校：65校、中学校：24校（ガス27校、電気62校）
- 設置台数／2,086台
- 設置時期／小学校：平成21年、中学校：平成20年
- 対象教室／使用頻度を考慮して普通教室を中心に設置（普通教室、図書室、音楽室、地域開放室（会議室など）、校長室、事務室、ランチルーム）
- リース料（13年間）／小学校：2,974,188千円、中学校：1,300,866千円

#### 【運営体制】

- 空調設備はリース会社の所有。

#### 【取組の内容】

##### ○リース方式による整備

- 都市ガスが整備されている地域はガス方式、対象外地域は電気方式（深夜電力で作った氷を冷房に利用するエコアイス）を採用した。
- リース方式採用に際しては、導入までの期間や人件費、イニシャルコスト、トータルコスト等について、PFI方式や工事での設置等、他の整備手法との比較検討を行い、庁内の合意形成を図った。

#### 【取組の効果】

- 財政負担が平準化した。
- 小学校、中学校でそれぞれ一斉に導入したため、各学校間の導入格差がなく、早期かつ同時期の整備が可能であった。
- 一括発注のため、工事費でスケールメリットが発生した。さらに、維持管理についてもリース契約内で実施できる。

#### 【取組後見えてきた課題】

- 同時期の整備であるため、経年劣化により同時期に不具合が起き始めることが想定される。
- 熱源（ガス式か電気式）の選択については、環境面とコスト面の両方から検討する必要がある。



# 幅広い施設への指定管理者制度の導入

## 東京都文京区

### 【ポイント】

- 様々な区民利用施設について、指定管理者制度の導入を図り、効果を上げている。

令和2年4月現在

施設名	指定管理者	指定管理期間	所管部署	
白山交流館 千駄木交流館	株式会社オーエンス	5年 (平成31年4月～令和6年3月)	区民部 区民課	
目白台交流館 根津交流館	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	5年 (平成31年4月～令和6年3月)		
勤労福祉会館	株式会社オーエンス	5年 (平成30年4月～令和5年3月)	区民部 経済課	
響きの森文京公会堂 文京シビックセンタースカイホール	公益財団法人 文京アカデミー	5年 (平成28年4月～令和3年3月)	アカデミー 推進部 アカデミー 推進課	
アカデミー文京 アカデミー湯島 アカデミー茗台 アカデミー音羽 アカデミー千石		5年 (平成28年4月～令和3年3月)		
森鷗外記念館		株式会社丹青社		5年 (平成29年4月～令和4年3月)
文京総合体育館 文京スポーツセンター 文京江戸川橋体育館 六義公園運動場 竹早テニスコート 後楽公園少年野球場 小石川運動場		東京ドームグループ・ミズノ共同事業体 (株式会社東京ドームスポーツ、株式会社東京ドームファシリティーズ、美津濃株式会社)		5年 (平成31年4月～令和6年3月)
文京区営住宅(3施設) 文京区シルバーピア(9施設) 文京区障害者住宅(1施設)	株式会社 東急コミュニティー	5年 (平成29年4月～令和4年3月)	福祉部 福祉政策課	
福祉センター江戸川橋 福祉センター湯島	社会福祉法人 武蔵野会	5年 (平成30年4月～令和5年3月)	福祉部 高齢福祉課	
目白台第二児童館 根津児童館	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	5年 (平成31年4月～令和6年3月)	教育推進部 児童青少年課	
千石児童館	株式会社 日本保育サービス	5年 (平成28年4月～令和3年3月)		
男女平等センター	文京区女性団体連絡会	5年 (令和2年4月～令和7年3月)	総務部 総務課	
目白台運動公園	目白台運動公園パークアップ共同体 (一般財団法人公園財団、日本体育施設株式会社)	5年 (平成31年4月～令和6年3月)	土木部 みどり公園課	
肥後細川庭園	肥後細川庭園パークアップ共同体 (一般財団法人公園財団、西武造園株式会社)	5年 (平成31年4月～令和6年3月)		
少年自然の家八ヶ岳高原学園	軽井沢フード株式会社	5年 (平成29年4月～令和4年3月)	教育推進部 学務課	
本郷図書館 水道端図書館 千石図書館 根津図書室	ヴィアックス・紀伊國屋書店共同事業体 (株式会社ヴィアックス、株式会社紀伊國屋書店)	5年 (令和2年4月～令和7年3月)	教育推進部 真砂中央図書館	
小石川図書館 本駒込図書館 目白台図書館 湯島図書館 大塚公園みどりの図書室	株式会社図書館流通センター	5年 (令和2年4月～令和7年3月)		

### 期待される効果

(1) 多様化する住民ニーズへの効果的対応と満足度の高いサービス提供

(2) 自治体の管理経費の削減

(文京区指定管理者制度運用がドetrain)

# 施設特性に応じた指定管理者制度の評価方法

## 神奈川県横浜市

### 【ポイント】

- 指定管理者制度の導入にあたって、施設特性（同種の施設が多数存在、福祉関連、専門性の高い施設等）に応じた第三者評価制度を設定している。

### 1 第三者評価制度の位置付け及び目的

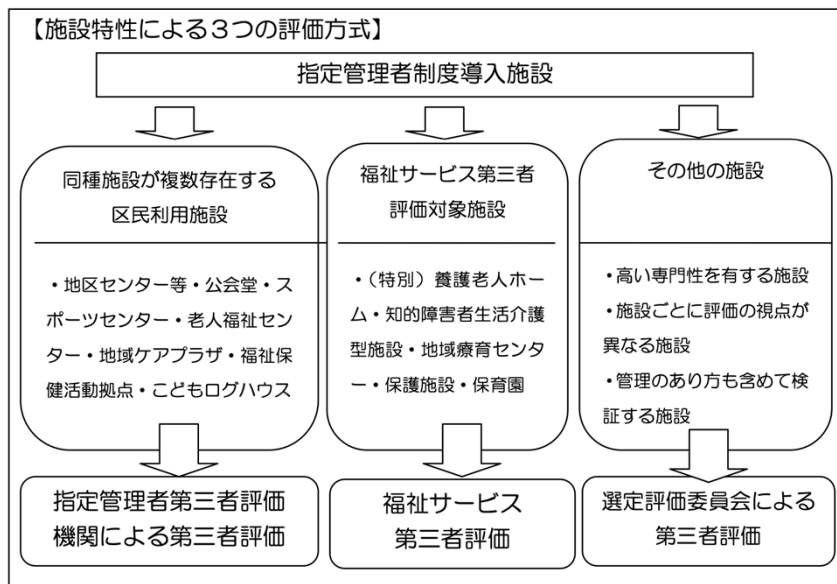
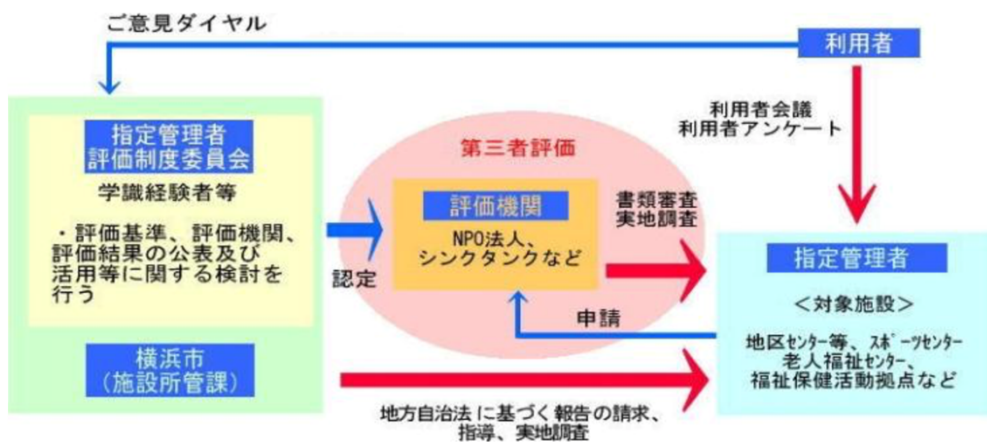
#### (1) 位置付け

本市における指定管理者制度運用の基本方針である「横浜市指定管理者制度運用ガイドライン」の第6章では、指定管理施設の「PDCA サイクル」の一環である「C (Check : 評価)」の役割を担うプロセスとして、評価（モニタリングを含む。）を位置付け、評価の主体によって、次の4つの手法に分類しています。

- ① 指定管理者による自己評価
- ② 市（施設所管課）による評価
- ③ 第三者評価機関・委員会による評価（第三者評価）
- ④ 利用者等による評価

これら4つの手法は、様々な点で異なる特性を持つものですが、特に、第三者評価制度は、指定管理者・市・利用者といった日常的に各施設に関わっている立場から離れた第三者が評価するもので、客観性が図られるとともに、多角的な視点からの評価が行えることが大きな特長です。

#### 評価実施の流れ

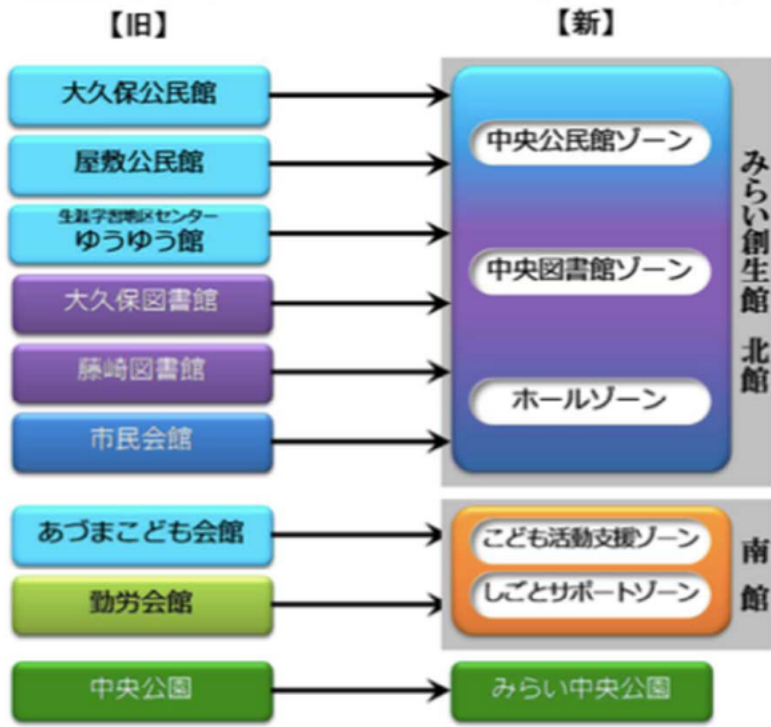


# PFI事業による地域の様々な施設の 集約化・複合化

千葉県習志野市 **大久保地区再生事業「習志野プラッツ」**

**【ポイント】**  
 ・ 地域の様々な施設・機能の集約化・複合化を民間活力活用により実現。

3施設(7建物)の機能を保ちながら、中央公園周辺の3建物に集約



- 財源確保と財政負担の軽減**
- ① 統廃合による機能集約
  - ② 躯体活用型建替（リノベーション）
  - ③ 民間活力導入による効率化
  - ④ 資産の有効活用による財源確保

※名称はすべて仮称 6

## 公園と各施設の一体的運営

