

# 行政視察報告書

令和元年11月11日から13日までの3日間にわたり、行政視察を行った概要を次のとおり報告する。

令和元年11月22日

伊東市議会議長 佐山 正 様

伊東市議会議員

(常任総務委員会)

委員長 四宮和彦

副委員長 大川勝弘

委員 宮崎雅薫

委員 長沢 正

委員 重岡秀子

委員 浅田良弘

委員 石島茂雄

## 記

- 1 視察都市 11月11日(月) 高知県高知市  
12日(火) 高知県四万十町  
13日(水) 高知県南国市
- 2 視察事項 常任総務委員会所管事項
  - (1) 高知市 「住民票の写し等交付に係る郵送及び窓口業務の民間委託」について
  - (2) 四万十町 「移住・定住促進に係る取り組み」について
  - (3) 南国市 「自治体クラウドの導入」について
- 3 視察の概要 常任総務委員会所管事項について、視察した各都市及び事業の概要は以下に記載のとおりである。

## (1) 高知市

- ① 市制施行 明治22年4月1日
- ② 市の面積 309.00km<sup>2</sup>
- ③ 人口 328,040人 (令和元年10月1日現在)
- ④ 世帯数 163,718世帯 ( )
- ⑤ 令和元年度当初予算

一般会計	148,000,000千円
特別会計(12会計)	94,502,000千円
企業会計(2会計)	30,494,100千円
総額	272,996,100千円

## ⑥ 市の概要

四国南部のほぼ中央に位置し、市の北側には急峻な四国山地があり、その支峰である北山に源を発する鏡川の下流域を中心に都市が形成されている。

長宗我部元親の大高坂山城に端を発し、山内一豊の入府以来土佐藩の城下町として発展した都市である。県中部の中心都市であると同時に、四国太平洋側の中心都市ともなっており、県内最大の商業地を持つと同時に、県内の人口の47.1%を占める一極集中型都市でもある。

平成10年4月には四国で最初の中核市に移行するとともに、平成17年1月に鏡村・土佐山村、平成20年1月には春野町と合併し、中山間地域、田園地域、都市部のバランスの取れた人口約34万人の中核市となった。

工業、商業においては、事業所数、従業員数、製造品出荷額ともに減少傾向にあり、商業施設の郊外化が進んでいる。観光では、坂本龍馬と板垣退助生誕の地として有名であり、中心市街地に観光資源が豊富に点在している。NHK大河ドラマ「龍馬伝」が平成22年度に放映された後しばらくは、県外観光客による乗用車や観光バスの入込が増加し、全体としても観光客が増加している。

## ○ 住民票の写し等交付に係る郵送及び窓口業務の民間委託について

高知市議会を訪問し、住民票の写し等交付に係る郵送及び窓口業務の民間委託について、中央窓口センター副所長 中西和夫氏からご教示いただいた。

### 1 概要

#### (1) 委託業務名

住民票の写し等交付に係る郵送及び窓口業務

#### (2) 委託先及び委託期間

株式会社パソナ パソナ高知

- ・ 郵送：平成24年11月1日から平成27年10月31日まで
  - ・ 窓口：平成25年11月1日から平成27年10月31日まで
- 株式会社テンプスタッフフォーラム
- ・ 郵送／窓口：平成27年11月1日から平成32年10月31日まで

(3) 業務概要

中央窓口センター（本庁）における

- ・ 住民票の写し等の郵送請求に係る受付、発行、電話対応の業務
- ・ 窓口請求に係る受付、交付、手数料収納等の業務

(4) 契約金額（消費税額変更による増額変更あり）

【株パソナ】

平成24年度～平成27年度 45,792,699円

【株テンプスタッフフォーラム】

平成27年度～平成32年度 108,050,014円

※ 1期目と2期目との契約金額の乖離について

1期目の平成27年10月31日までは郵送業務のみの委託であり、2期目と同様に窓口業務も委託に含まれた期間が平成25年11月1日からのみであること、当初の人員配置が郵送4名、窓口4名となっていたが、実際には対応する人員が足りていなかったことから、2期目では9名相当の業務委託としたことによる。

2 経緯

(1) 委託の背景

ア 業務改善

- ・ 住民基本台帳システムの導入（昭和60年7月）
- ・ 印鑑システムの導入（昭和61年10月）
- ・ 戸籍システムの導入（平成13年6月）
- ・ 14カ所の支所を8カ所の地域窓口センターに再編（平成13年7月）

イ 市町村合併

平成17年1月1日：鏡村、土佐山村

平成20年1月1日：春野町

ウ 新・定員適正化計画（平成20年3月）

平成24年度までに市民130人に1人（計画前は125人に1人・中核市平均128.9人）の職員数に削減することを目標

3,133人⇒2,693人

エ アウトソーシング推進計画（平成20年3月）

計画50事業に対し実施済みが30事業

削減目標220人に対し実績166人

(2) 委託の検討

ア 臨時職員比率の増加と職員負担の増加

臨時職員の雇用  
における問題点

- ・臨時職員は雇用期間が最長1年のため業務知識が不足する
- ・労務管理のための事務が増加
- ・人材の確保が困難
- ・臨時職員への研修の負担 等

イ 競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年施行）

国の要請

地方公共団体の適正な請負（委託）事業推進のための手引き

- ・請求・申出に対する決定や審査に係る業務を除き民間業者への委託が可

ウ 窓口業務アウトソーシングWGによる検討（平成23年2月～10月）

サービスの向上  
職員負担の軽減

- ・「職員削減によるコストダウン」ではなく「民間ノウハウの導入によるサービスの向上」に主眼を置いた委託
- ・郵送及び窓口での各種証明書等の交付事務に限定した委託
- ・10月からの委託開始（繁忙期である4月を避ける）
- ・委託期間を3年間とし、郵送業務を試行的に先行委託

(3) 委託業務の内容

ア 調査整理担当業務

- ・住民票の写し等の交付の一部
- ・戸籍謄抄本等の交付の一部
- ・戸籍の附票の写しの交付の一部

イ 窓口担当業務

- ・住民票の写し等の交付の一部
- ・住民異動届（転出証明書の交付）の一部
- ・印鑑登録証明書の交付の一部
- ・戸籍謄抄本等の交付の一部
- ・戸籍の附票の写しの交付の一部

(4) 契約までの流れ

(1) 公募型プロポーザル方式による業者選定

ア プロポーザルの選定委員会のメンバー

市民協働部副部長、人権同和・男女共同参画課長、中央窓口センター長、

行政改革推進課行政改革推進担当係長（定員管理、事業委託等を担当する係）、中央窓口センター調査整理係長、中央窓口センター窓口係長

イ 審査基準

- ・実績（同種業務の実績、実績の活用）
- ・体制（人員配置、業務責任者の適正、従事者の適正、緊急時の対応、地元雇用）
- ・執行計画（業務開始に向けたスケジュール、業務終了時の引継ぎ）
- ・執行内容（苦情等トラブルへの対応、効率的な業務運営、市民の満足度）
- ・個人情報保護（個人情報の管理、個人情報保護に係る従事者への指導体制）
- ・経費（経費見積額）

(2) 手続順序

平成24年4月～9月(平成27年も同様)

- ・基本方針の決定及び意思決定
- ・審査委員会設置要綱策定
- ・公募型プロポーザル募集要綱及び審査基準決定
- ・公示
- ・参加意向申出書受付締め切り
- ・参加資格審査
- ・結果通知
- ・提案書提出締め切り
- ・提案書審査
- ・結果通知
- ・契約

3 委託後の状況・経費等

(1) 委託後の状況（主なメリット）

ア 管理事務の軽減

委託前は定期的に臨時職員の雇用事務が発生していたが、委託により8名分の雇用事務や採用直後の業務研修が不要となり、職員の業務負担が減少した。また、臨時職員の体調不良や突発的に休暇が重なった場合、業務量分が他の職員の負担となっていたが、委託先が配置人員を常時確保するため安定して業務がこなせるようになっている。休暇等を考慮することなく、常に窓口等の対応ができる人員が8名確保されているということは、マンパワー不足が生じる可

能性が低くなっている一方で、それだけサービスの向上につながっているということでもある。（昼休みについてもシフト対応をしているとのこと。）

#### イ 職員の本来業務対応

電話による問い合わせは、相続関係などで戸籍謄本等をどのようにどの範囲でとればよいかなど、説明に時間のかかる内容が多いが、委託により職員の電話対応が大幅に減少し職員の負担が減少している。電話対応や窓口対応に左右されることなく、安定して業務を処理できるようになっている。

#### ウ 市民サービスの向上

窓口・電話対応など従来の臨時職員とは異なる一定の業務知識を有する委託業者が行うため安定した接遇ができています。

中央窓口センター業務は、曜日や時刻により業務量の変動が大きいですが、委託業者は従事者数を柔軟に調整（増減）することにより、安定したサービスの供給を行えている。

- ・窓口：4人～6人
- ・郵送：2人～4人

#### (2) 経費比較（臨時職員での対応を継続していた場合との比較）

- ・平成24年11月1日の郵送業務委託により臨時職員を4人減
- ・平成25年11月1日の窓口業務委託により臨時職員を4人減

年度	委託経費	臨時職員雇用の場合の経費			委託による支
	委託料 a	賃金	社会保険料	経費合計 b	出増 a - b
24	4,592,490	2,770,640	414,124	3,184,764	1,407,726
25	13,160,385	9,472,280	1,415,805	10,888,085	2,272,300
26	17,664,480	13,403,280	2,003,361	15,406,641	2,257,839
27（前期）	10,375,344	7,701,920	1,151,191	8,853,111	1,522,233
27（後期）	11,826,000	5,536,080	848,239	6,384,319	5,441,681
28	20,865,600	13,821,840	2,140,520	15,962,360	4,903,240
合計	78,484,299	52,706,040	7,973,240	60,679,280	17,805,019

※ 委託期間5年間の委託料と臨時職員4人（H25.11以後8人）を雇用した場合の賃金等比較では、委託料78,484,299円に対し、賃金等は60,679,280円であり、差し引き17,805,019円の経費増となっている。経費だけで見れば増となっているが、これは、高知市の窓口委託が、正規職員の人員削減を目的とした委託ではなく、サービス向上や職員

の負担軽減に主眼を置いたものであることによる。正規職員の雇用を委託にすれば経費は削減となるどころ、増加傾向にあった臨時職員の雇用を委託としたため、サービス等の向上は図れるが、経費は増となってしまふのである。

#### 4 委託に当たっての懸念と実際

アウトソーシングを実施するに当たっては、①市内に受託可能な事業者が存在しないことから委託料等が県外に流出しているのではないか、②受託事業者側において適正な賃金水準が確保されていないのではないか（官製ワーキングプア）、③行政内部に業務実施に関するノウハウを維持・継承することが難しいのではないかといった指摘があったとのこと。

①については、委託料のほとんど（約86%）が地元雇用者の人件費であり、②については、予定価格の積算基礎に市臨時職員の賃金単価を採用するとともに、プロポーザルにおいても待遇面をヒアリングする中で、一定の給与水準にあることを確認している。

③については、キャリアの積み重ねによる知識の蓄積と、民間事業者ならではのサービスによる接遇向上を期待しているが、一方で、市職員のレベルが人事異動等で相対的に低下することのないよう研修や業務マニュアルの整備による知識の継承に努めていく必要があるとのことである。

#### 5 今後の展望、課題

##### (1) 人材不足について

人材不足の中で人員確保や業務能力の維持を図るためにはコストがかかるため、委託金額が上昇することを懸念している。必要人員を発注してしまえば、人員の確保までは事業者の責任になるので心配ないが、経費増が続くことになると、経費と行革との関係を踏まえた上で財政当局との協議が必要となってくる。しかし、事業者が人員を確保してくれることについては、正規職員の負担は大きく軽減しているとのこと。

##### (2) 会計年度任用職員の制度との関係について

さまざまな身分の職員等が併存することによる労務管理上の懸念はないが、会計年度任用職員が制度化されるとなると、労務管理の点での煩雑さは変わらずだが、雇用した後の研修等については、従前よりも問題点が大きく解消されることとなる。これは、委託をすることのメリットが一つなくなってしまうと言っても過言ではないため、引き上げられる委託料との兼ね合いを注視する必要がある。

##### (3) 現場が指導監督下でないことによる非効率性

周知のことではあるが、偽装請負とならないように直接的な指示や相互協力が

できないことは効率が悪い点として挙げられている。

#### (4) 事業者数

大手人材派遣事業者となると4社ほどしかなく、プロポーザルへの応募者がいなくなることの懸念があるのかについては、事業者が利を得られるかどうかの判断で応募があるので、事業者数が少ないという点よりもやはり委託金額の上昇として、経費的な面での課題となってくるとのことである。

#### 5 所感

- ・高知市の場合には、臨時職員を民間委託に置きかえることで委託したため、経費としては民間委託後のほうが高くなっている。窓口の何を委託するのかということも影響すると思うが、人員削減によるコストカットの観点からは効果が出づらいことから、メリット・デメリットの整理をする必要がある。また、人件費が高騰している状況に鑑みると、委託料が引き上げられる傾向にあることから、高知市としても財政部門との相談になるとの話であった。また、参入できる事業者の数が事業継続の可否にかかわってくるので、本市で委託をする場合には、県内や近隣で対象となる事業者がどの程度いるのかをよく検討する必要がある。
- ・偽装請負とならないように現場では相互協力ができない状況になるので、事務フローが非効率的なものとなってしまうように、業務内容を明確化する必要がある。
- ・委託による民間のノウハウの活用によりサービスの向上につながっていること、臨時職員の確保に係る労務管理等の負担が軽減されることなどは大きなメリットではあるものの、新年度から始まる会計年度任用職員の制度の運用によっては、そのメリットが小さくなってしまう可能性もあり、委託の必要性の見極めとして考慮すべき点であると思う。
- ・総じて、事業を性急に推進することは避けたほうがよいと考え、民間委託化により得られるメリットを人員削減やコストカット以外に明確にする必要があると思料する。

#### (2) 四 万 十 町

- |        |                       |
|--------|-----------------------|
| ① 町制施行 | 平成18年3月20日            |
| ② 町の面積 | 642.28km <sup>2</sup> |
| ③ 人口   | 16,890人 (令和元年9月末現在)   |
| ④ 世帯数  | 8,453世帯 ( " )         |



⑤ 令和元年度当初予算	一般会計	17,394,000千円
	特別会計(9会計)	6,866,700千円
	企業会計(1会計)	179,783千円
	総 額	24,440,483千円

## ⑥ 町の概要

平成18年3月20日、高岡郡窪川町と幡多郡大正町・十和村が合併して発足した。四万十町の隣接自治体である四万十市(旧中村市)内にも四万十町という全く同じ地名があるが、「四万十市中村四万十町」のほうが古くから存在する。

農林水産業、観光業が中心で、町の沖合ではシイラ漁が盛んである。飲食関連の産業としては、焼酎製造の無手無冠(「ダバダ火振」蔵元)と、日本酒蔵元の文本文酒造がある。

平成27年現在の世帯数7,454世帯のうち、約26.0%に当たる1,935世帯が農家である。農業においては、多様な地形条件や農業環境の中、それぞれの地域特性を生かした土地利用型作物を主体とする農業生産が盛んだが、経営の安定化のため、施設園芸を導入した複合型農業も多く展開されている。代表的な農作物としては、水稻を初め、ショウガ、ニラ、ユズ、ナシなどがある。平成28年には先端技術を導入した次世代施設園芸団地が整備され、トマト生産による農業の強化と新たな地域雇用が期待されている。

海面漁業は、中型まき網、刺網、一本釣り漁業などを中心とした沿岸漁業により、シイラ、イセエビ等が水揚げされている。内水面漁業では、四万十川流域でアユ、ウナギ、テナガエビ等が水揚げされている。1980年代後半からの日本近海における水産資源の減少など、全国的な沖合・沿岸漁業を取り巻く環境の変化により、四万十町においても漁獲量が減少し、漁業経営体数も減少している。

## ○ 移住・定住促進に係る取り組みについて

四万十町を訪問し、移住・定住促進に係る取り組みについて、統括主幹 高瀬直史氏からご教示いただいた。

### 1 概要(シティプロモーションから移住定住へ)

#### (1) 四万十町の人口

人口約1万7,000人のまちである四万十町は、国立社会保障・人口問題研究所が平成25年に公表した推計人口によると、2060年には人口が約5,800人となることが公表されており、他の自治体の例に漏れず人口減少に歯どめがきかない状況であった。しかし、移住・定住に係る取り組みを行う中、平成3

0年に同研究所が公表した推計によると、その人口減の推移は平成25年時のものを上回る人口が示されることとなった。このことを踏まえ、四万十町は、人口減少の推移を緩やかにすることを目標とし、2060年現在では推計値プラス3,000人である約8,800人の人口確保の目標を立て、長期的な視点から移住・定住施策に取り組んでいる。

(2) にぎわい創出課 移住定住グループ

移住定住、にぎわい創出にのみ特化した部署。移住定住促進として、次に掲げる業務・取り組みを行う。

ア 四万十町の魅力発信

イ 空き家の調査・空き家情報の発信

ウ お試し滞在施設（お試し滞在住宅、クラインガルテン四万十）の管理運営

エ 移住定住住宅（中間管理住宅、移住支援住宅等）の管理運営

オ 移住定住各種補助制度の整備

カ 四万十町東京オフィスの運営（平成30年6月1日開所）

キ 地域おこし協力隊全般

ク その他

2 具体的な取り組み

(1) 四万十町の魅力発信

若手職員による広報プロジェクトチームなるものを発足し、公式SNSを活用して四万十町の魅力を発信している。

- ・facebookーフェイスブック（936フォロワー）
- ・Instagramーインスタグラム（2,939フォロワー）
- ・Youtubeーユーチューブ（チャンネル登録者数107）

プロジェクトチームにより、四万十町の魅力を多くの媒介でさまざまな形で発信することで、インスタグラムにおいては、1年で3,000弱のフォロワーを獲得するなどの成果を上げている。

(2) 空き家の調査・空き家情報の発信

**【相談・情報提供】**

- ・移住相談への対応（相談員の配置等）
- ・空き家調査及び情報提供（町内不動産業者との連携）

## 移住相談実績

	H 2 3	H 2 4	H 2 5	H 2 6	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0
相談件数	50	102	134	555	701	195	227	195
うち県外	40	80	110	263	339	149	173	134

空き家情報（R 1. 7. 1 現在）

- ・全町的に空き家調査を実施
- ・空き家調査結果を基にした現地調査
- ・町内の不動産業者と連携して、不動産業者の把握する物件情報を提供

⇒平成23年からの7年間で**148件**登録

(3) お試し滞在施設（お試し滞在住宅、クラインガルテン四万十）の管理運営

### 【お試し滞在施設】

- ・お試し滞在住宅の整備（移住お試し用短期滞在施設）
- ・滞在型市民農園の整備（農業体験型単記滞在施設：クラインガルテン）

ア お試し滞在住宅

旧職員住宅を改修し、窪川地区・大正地区・十和地区に各1棟整備

① 入居対象者

- ・将来的に四万十町への移住を考えている人
- ・入居期間中、周辺の地域住民と交流が持てる人

② 入居期間

1カ月単位（最長3カ月）

③ 家賃

1カ月10,000円（光熱水費は別途必要）

④ 設備

基本的な家具、電化製品、食器類、寝具等

イ 滞在型市民農園（クラインガルテン）

自分のペースで農業を楽しむことができる施設を整備し貸借する。

① 滞在型農園（宿泊施設付貸し農園）……………22区画

#### 【Aタイプ】

- ・1区画面積 約280㎡
- ・農園（畑） 50㎡
- ・利用期間 1年間（最長3年）
- ・利用料金 年間291,600円

#### 【Bタイプ】

- ・1区画面積 約300㎡
- ・農園（畑） 80㎡
- ・利用期間 1年間（最長3年）
- ・利用料金 年間432,000円

② 日帰り型農園（貸し農園）…………… 16区画

・ 1区画面積	約50㎡
・ 利用期間	1年間（最長3年）
・ 利用料金	年間12,340円

※ クラインガルテン＝ドイツで盛んな200年の歴史をもつ農地の賃借制度のこと。直訳すると「小さな庭」だが、しばしば滞在型市民農園のことを指す。

ウ 移住希望者のソフトランディングを支援

移住希望者にとって、新たな土地へ移り住むことは期待と同時に**大きな不安**がある。これを、いかに和らげ、あるいは取り除くのかということが移住希望者のための支援であり、そのために敷居を低くする施策として、「住」「職」の手助けをするお試し滞在施設を運営している。

また、一次産業が盛んな四万十町への「職」の移住支援としては、農業にまつわる施策も重要であり、滞在型市民農園は、その重要な仕事である「農業」をどのように地域で、自治体でサポートしていくのかに重きが置かれた施策となっている。

短中期的に四万十町を体験してもらうことで、まちの魅力を直接感じてもらうとともに、不安を解消し、移住のきっかけへとつなげていく。

※ お試し滞在住宅利用状況

年度 件数	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	計
利用組数	6	8	9	8	8	8	5	52
移住実績	1	3	1	0	2	4	1	12

(4) 移住定住住宅（中間管理住宅、移住支援住宅等）の管理運営

【移住支援住宅・中間管理住宅】

- ・ 移住定住希望者用住宅（中長期貸付住宅）

ア 移住支援住宅

- ① 入居対象者

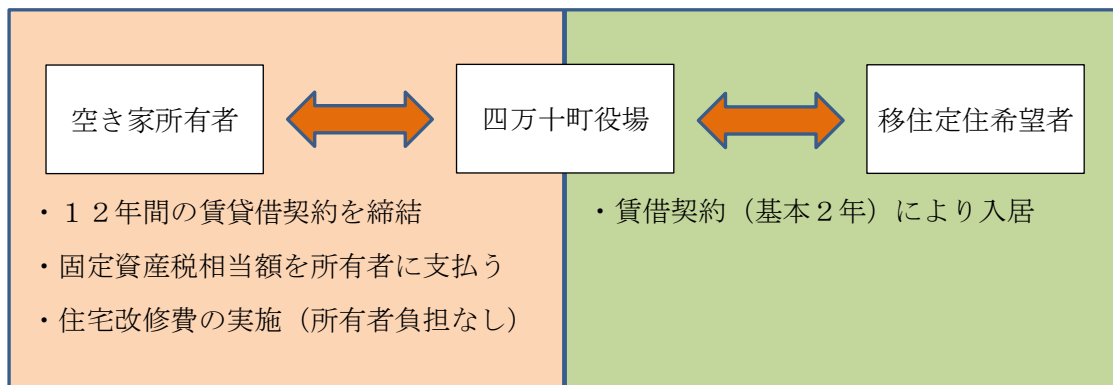
- ・移住希望者限定
- ② 入居期間  
2年間
- ③ 家賃  
2DK : 月額23,000円(4戸)  
4LDK : 月額38,000円(2戸)
- ④ 物件数  
6戸(現在6戸全て入居者有)

イ 中間管理住宅

- ① 入居対象者  
・移住・定住希望者
- ② 入居期間  
2年間(更新可)
- ③ 家賃  
月額17,000円~28,000円
- ④ 物件数  
22戸(現在22戸中20戸入居者有(2戸が退去された直後の視察訪問であった))  
今後も年4~5棟ふやす予定。

ウ 中間管理住宅とは

空き家所有者と四万十町が賃貸借契約(12年間)を締結し、移住・定住希望者へ賃借する住宅のことで、空き家所有者と四万十町役場と双方にメリットがある。四万十町は空き家所有者と契約し、入居者を募ることで賃貸借の収入を得ることできるので、四万十町の担当者は、空きがでたときは、民間企業の営業のように居住者を探している。(21歳の若手職員)



【住宅改修の参考：費用1,000万円の場合】

財源

- 国 費：500万円（50%） 空き家対策総合支援事業補助金  
県 費：250万円（25%） 空家活用促進事業補助金  
過疎債：180万円 ※一般財源の75%⇒うち、70%は交付税措置  
一 財： 70万円

**実質負担額約125万円**

(5) 移住定住各種補助制度の整備

ア 移住促進

- ・四万十町移住体験ツアー助成金・・・25千円／1人、50千円／1世帯
- ・移住促進家賃支援事業補助金・・・15千円×12月
- ・空き家活用（改修）補助金・・・上限1,824千円

イ 定住促進

- ・若者定住支援事業補助金・・・上限1,000千円
- ・家族支え合い支援事業補助金・・・上限1,000千円

ウ 関連メニュー

- ・町産材活用利用促進助成事業補助金・・・上限1,500千円
- ・老朽住宅除却事業補助金・・・上限1,028千円
- ・浄化槽設置整備事業補助金・・・最大1,388千円

※ 上乗せ加算分含む

- ・就農支援補助金（新規就農／後継者支援／次世代人材投資／壮年就農）

(6) 四万十町東京オフィスの運営

ア 四万十町東京オフィスの意義

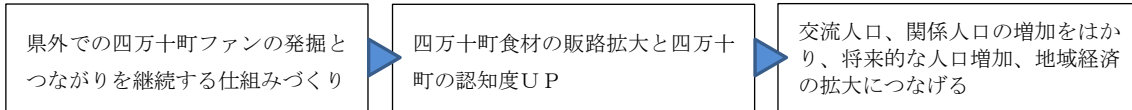
- ・これまでのしくみにとられない、横断的な情報発信を行う
- ・首都圏と四万十町を結ぶパイプ役
- ・将来的なアンテナショップ出店などの調査拠点
- ・首都圏ニーズのマーケティング拠点
- ・四万十町応援女子部の活動拠点

運営をしている「株ぱど」は、事務局としてと内閣機関とも連携しつつ、より四万十町に特化した情報発信を行っている。

【事務局としての役割】

- ・首都圏での関連施設の役割の明確化
- ・さまざまな地域での成功事例の調査及びフィードバック

- ・首都圏での移住ニーズの把握及び関連施設との情報共有
- ・四万十町Uターン促進のために、関係者同士の連絡補助
- ・四万十町の都内でのイベント情報などのスピーディーな発信
- ・各種打ち合わせスペースとしての活用 等



(7) その他の取り組み

ア 奥四万十地域移住定住促進協議会（H29～）

須崎市、中土佐町、津野町、梶原町、四万十町が連携

【取り組み内容】

① 移住希望者の移住先として認知していただくための取り組みの実施

- ・Meets 奥四万十～食と人に出会う～

東京で2回開催（8月、12月） 参加者50名／1回

② 移住担当者のスキルアップ研修

- ・担当者会の開催 毎月

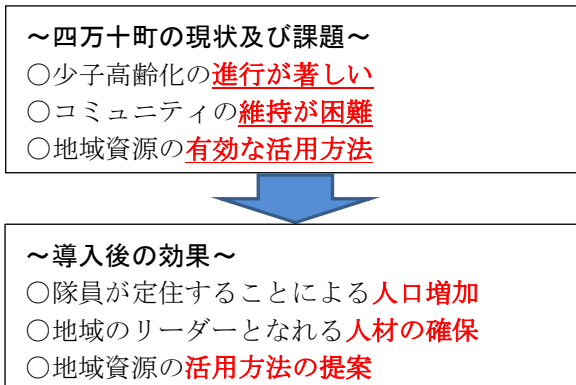
※ 各市町の担当者が異動してしまっても、推進体制を維持するべく密に連絡しあうことを目的としている。

イ 高知県との連携

移住相談会、担当者会議、現地訪問 等

(8) 地域おこし協力隊制度の活用について

ア 地域おこし協力隊導入の「きっかけ」



イ 地域おこし協力隊導入状況①

年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
応募者	7名	10名	13名	38名	29名	17名	16名
採用人数	2名	3名	3名	8名	10名	9名	5名

- ・地域おこし協力隊に用意された多彩なミッション

フリーミッションではなく、町が用意した豊富なミッションの中から選んでもらって応募をする。ミッションが定まっていないと、町としての力の入れどころが明確にならず、どのような活動をしているのか不明な隊員もでてくる可能性がある。また、必ずしも生産性につながるミッションとは限らない可能性もある。

【多彩なミッション（例）】

- ・奥四万十を主体とした大正地域の振興
- ・十和地域の農産物等の産直活動の推進
- ・十和地域「むらの鍛冶屋さん」技術伝承
- ・商店街の活性化
- ・一次産業を中心とした地域産業継承・新モデルづくり
- ・サッカーを通じた子どもの育成
- ・四万十川の畔の炭焼き職人見習い
- ・高校魅力化支援
- ・道の駅「四万十大正」の運営サポート
- ・「海洋堂ホビー館」を軸にした地域づくり

※ ミッションの数が豊富かつ多彩であり、四万十の地域性を生かしたものも多いことから、協力隊希望者としては惹きつけられるミッションを選ぶことができる。

ウ 地域おこし協力隊導入状況②

- ・応募総数 **144名** ← 全国有数の応募者数
- ・採用者数 **47名** ← 高知県内では佐川町に次いで2番目の多さ

～応募・採用が多い理由～

- ・「四万十」というネームバリュー
- ・協力隊みずからが、四万十町の魅力を発信するHPやInstagram、フェイスブックを開設
- ・四万十町の魅力発信の取り組みによる効果



エ 四万十町地域おこし協力隊の活動①

■地域づくり（志和・仁井田・影野・野地・家地川・中津川・下津井）

- ・地域イベントの企画・実行
- ・地域団体の事務局、会議の運営

■観光振興・魅力発信

- ・新規イベントの企画・実行
- ・SNS、ホームページでの情報発信
- ・メディアの活用
- ・コミュニティスペースの開設

■伝統技術継承

- ・村の鍛冶屋さん技術継承
- ・四万十川の畔の炭焼き職人見習い

■町営塾「じゆうく。」の運営（H29のみ）

- ・高校魅力化
- ・外部人材（都会の若者）との交流

■情報誌「りぐらんと」を発行（年3回 2,000部／1回）

- ・協力隊の活動を通して発見した四万十町の自然や、人が放つ「光」をより多くの人々に知ってもらうために発行。

オ 任期終了後の進路について

- ・これまでに退任した協力隊 31名
- ・四万十町在住の協力隊OB等 17名

※その他、帰郷後に四万十町と関係する起業に就職したOB等 2名

**定住率54.8%**

カ 地域おこし協力隊導入の効果等について

■協力隊着任による人口の増加

- ・活動中及び定住した協力隊 33名
- ・協力隊の家族20名

**合計53名の人口増**

■地域の活性化に貢献

- ・地域の祭りやイベントに参加
- ・住民の憩いの場の提供

**地域が元気に**

■四万十町の魅力発信

- ・協力隊ホームページ開設
- ・協力隊フェイスブック運用

**四万十町の認知度UP**

(9) 四万十町の移住実績

ア 移住状況

	H 2 3	H 2 4	H 2 5	H 2 6	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0	累 計
移住者数	15	18	37	27	45	73	190	177	582
うち県外	12	10	28	18	28	40	79	76	291
移住者数	7	9	17	17	26	46	125	132	379
うち県外	5	6	12	13	18	29	61	63	207
移住者数	50	102	134	555	701	195	227	195	2,159
うち県外	40	80	110	263	339	149	173	134	1,288
【参考】転 入	422	451	469	369	484	476	429	440	3,540
転 出	480	536	532	551	543	460	512	499	4,113
社会増減	▲58	▲85	▲63	▲182	▲59	16	▲83	▲59	▲573

イ 地域おこし協力隊受入実績 ※R1.07.01 現在

	H 2 4	H 2 5	H 2 6	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0	R 1	累 計
隊員受入者数	2	3	3	8	10	9	5	7	46
うち 定 住	0	2	3	6	4	1	1	-	17
うち活動 中	-	-	-	-	-	6	3	7	16

※ 移住者の数は確実にふえているが、元々の転出増の傾向があることから、社会増減としてはマイナスが続いている。今後は、移住者の増に加え、元々転出していく層の定住またはUターンをふやしていくことが課題となる。

(10) その他質問事項

移住定住に係る施策が幅広く、多くの担当課、担当係にまたがることから、今回の視察研修では直接ご教授いただけなかったものの、事前の質問事項として回答をいただいたものを記載する。

Q 1 N I C 四万十コンタクトセンター（コールセンター）の誘致について、同社は、既存企業の誘致か新規設立企業の誘致か、どちらでしょうか（にぎわい創出課）

A 1 同社は、東京に本社がある、株式会社N I C（ネットワークインフォメー

ションセンター)の子会社ですが、平成27年に本町において新規設立した企業です。

Q2 どのような企業が、コールセンター立地促進事業費補助金交付要綱を定めていますか。(にぎわい創出課)

A2 制度としては、四万十町コールセンター立地促進事業費補助金交付要綱を定めていますが、現在は、同社(NIC四万十コンタクトセンター)だけの利用となっています。

同社は、生涯学習の通信教育の講座受講受付、通信販売の受注、ホテル宿泊の予約受付など、各種クライアントからの委託を受け、コールセンター業務を行っています。

Q3 次世代園芸施設団地の建設に係る事業費27億円の財源内訳を伺います。(農林水産課)

A3 平成25年度～平成27年度で実施  
国費約17億円、県費3億7千万円、その他6億3千万円

Q4 園芸施設団地の運営主体を伺います。(農林水産課)

A4 四万十とまと株式会社 : 1.4ヘクタール  
有限会社四万十みはら菜園 : 1.5ヘクタール  
株式会社ベストグロウ : 1.4ヘクタール  
⇒種苗の供給については、あおぞらファーム

Q5 中学生以下の医療費無償化等の子育て支援について、医療費助成に係る事業費はどのくらいになりますか。(町民課)

A5

	30年度	29年度	28年度
乳幼児医療費	18,708,977円	17,512,824円	16,092,258円
児童医療費	18,767,488円	21,063,272円	23,116,230円

Q6 創業支援制度(ワンストップ創業相談窓口、商工会による個別経営指導、高知大学・高知県産学官民連携センター等と連携した研修事業、店舗改装費等への助成等)の利用状況及び実績を伺います。(にぎわい創出課・人材育成推進センター)

A6

1 ワンストップ創業相談窓口、商工会による個別経営指導(平成30年度)  
① 特定創業支援事業修了者: H30年度創業 6名

- ② 先端設備導入計画による事業・販路拡大：3事業者
- ③ 個別経営指導：（巡回）349件（窓口相談）831件 合計1,180件
- ④ ワンストップ創業相談窓口（個別指導事業経営指導）：6件

## 2 高知大学・高知県産学官民連携センター等と連携した研修事業

### 【地域イノベーター養成講座】

平成29年度から開催している年6回の連続講座（定員10名）で、これまで30名以上の受講生がいる。講座では、自分が実施したいアイデアや地域活性化策を具体化する講座で、講師は大学教員が務め、大学生がサポートスタッフを毎口座務めてくれる。

### 【四万十ビジネスプランコンテスト】

平成29年度から開催しているコンテストで、これまで45プランの応募があった。最終審査会までに高知大学の教員が講師を務めるブラッシュアップ会を開催する等、応募プランをより実現できる環境整備をしている。なお、当コンテストには高知県産学官民連携・起業推進課（高知県産学官民連携センター内に事務所がある）のサポートも受けている。

## 3 起業希望者へのサポート

高知県産学官民連携・起業推進課の協力により、年1回程度、講師（メンター）を招いた個別相談会を開催している。また、町内の金融機関（地銀2行の支店）・商工会・NPO法人・役場が起業希望者情報やそれぞれ行っている事業の共有、情報交換を行う会を1、2カ月に1回の頻度で実施している。

## 4 店舗改装費等への助成等

四万十町商工業振興助成金事業（平成30年度町単独事業）

- ① 起業・創業事業：3件
- ② 宣伝・販路拡大事業：5件
- ③ 空き店舗活用事業等：10件

Q7 廃校を活用したシェアオフィスの入居状況を伺います。（十和地域振興局 地域振興課）

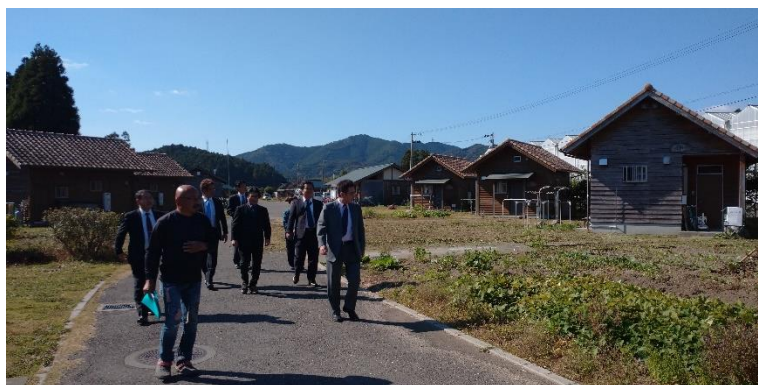
A7 四万十町広瀬 広井小学校シェアオフィス

全7組⇒法人等6社、個人1人が入居中

## (11) 現地視察

当初の視察研修の予定には含まれていなかったが、四万十町にぎわい創出課ご担当者様のご厚意により、滞在型市民農園（クラインガルテン）の現地視察を行

った。町役場から車で10分ほどかけて向かった現地では、地元では有名な方だという管理人が出迎えてくれ、コテージ風の宿泊施設付貸し農園の様子について説明をしていただいた。



コテージ風の宿泊施設が立ち並び、広大なスペースの中に貸付農園が整備されている。実際にショウガ（生産量日本一）の収穫をしている利用者の姿も見えた。

宿泊施設の内装についてもご説明をいただいた。数人で生活するには十分な広さ（ロフト付き）と、設備が整っている。



### 3 所感

- 本市では、地域おこし協力隊の隊員からの要望に基づき事業を採用・決定しているが、四万十町は、町が地域おこし協力隊のミッションを豊富に用意し、事業をやりたい人を募るという形式で隊員を採用している。本市の場合には、取り組む事業自体がどの程度伊東市にとって事業効果があるのかが未知数であるが、四万十町の場合には、行政側が用意した多彩なミッションの中から選んでもらうことになるので、事業効果を狙って隊員を募集することができる。地域おこしをするためにはどういう事業が必要なのかということをも市がしっかりと把握して決めた上で、明確なミッションとして用意し、隊員を募集するということが必要である。
- 採用人数に対して応募人数が大きく超過しているようで、また、当初は地域おこし協力隊の任期終了後の定住率は100%であったとのこと。現在、累計で見ても55%近い定住率であるので、任期を終えた隊員がそのまま就職する、起業するといった定住のいい流れができており、また、移住者用の住宅の整備など、サ

ポート面でもしっかりとした体制ができている。移住定住支援の事業がそれぞれ単発のものではなく、有機的に結びついて効果を上げていると思った。

- ・もともとの転出者のほうが多いので人口減は続いているが、移住者数自体は年々増加しており、人口減のペースは遅くなっている。これは明確に成果があがっていると言えるのではないか。また、四万十町の目標にも掲げられていたことであるが、人口減をとめることは難しいかもしれないが、減り方を少なくすることも大事であるので、本市としても目標を人口減を緩やかにし、それと同時に、働く人口をふやすことが重要であると感じた。

### (3) 南 国 市

① 市制施行	昭和34年10月1日
② 市の面積	125.30km <sup>2</sup>
③ 人 口	47,243人 (令和元年9月30日現在)
④ 世 帯 数	22,240世帯 ( )
⑤ 31年度当初予算	一般会計 23,680,000千円
	特別会計(7会計) 11,589,863千円
	企業会計(2会計) 133,954千円
	総 額 35,403,817千円

### ⑥ 市の概要

高知市に隣接する南国市は、田園都市であると同時に、高知大学医学部・高知大学農学部・国立高知高専が集まる学園都市でもある。

四国山地が尽きて高知平野が開ける場所に当たって高知県の空・陸の玄関口となっており、空は高知龍馬空港があり、陸の鉄道は土讃線、とさでん交通、土佐くろしお鉄道が走ることから、交通の要衝となっている。また、道路では、四国横断自動車道路南国ICがあることから、アクセスに優れている。

基幹産業は農業で、米作やハウス園芸が営まれており、肥沃な穀倉地帯の年間生産高は、約14億円と県内でトップである。また、高知県が全国シェア1位を占める小ナスの半分以上は南国市で生産されている。

産業では、400年の歴史をもつ土佐打刃物の製造メーカー、農機具部品の鍛造メーカー、電子部品メーカー、世界的シェアを誇る猟銃の部品メーカーなど、製造業も盛んである。

また、戦国時代には、土佐を平定した長宗我部元親の居城があったことから、一

時期まで高知における政治、経済の中心として栄えており、観光資源となる歴史遺産が今もなお豊富に残されている。

なお、高知県では第2位の人口であるが、都道府県第二の都市としては全国でも人口が少ない。

○ 自治体クラウドの導入について

南国市を訪問し、自治体クラウドの導入について、情報政策課課長 岡崎博英氏及び市民課課長 崎山雅子氏からご教示いただいた。

1 自治体クラウド導入の背景

(1) システム運用における課題

ア 運営経費の増大

パッケージシステムではあるが、基本機能に各市ごとの改修、設定を行うタイプのシステムであったため、各市の業務に合わせた機能追加を行っており、たび重なる法・制度改正に対応するための、システムの改修経費が増大なものとなっていた。

イ サーバ室設置のための設備経費

耐震性、停電対策、消火設備及びセキュリティ対策について、一定の基準を満たすことが要求され、設備投資、維持管理費が常に必要となる。また、常駐SEの費用も大きなものとなっている。

ウ 担当職員の確保

システム及び機器を維持管理する職員の育成・配置において、相当程度の時間を要し、また、人材を必要とする。(情報政策課)

エ 業務プロセス

マニュアルが整備されていないため、システムの操作リテラシーが職員の個人的な能力に依存してしまう。

(2) 解決すべき課題

ア 事務に合わせた多くのカスタマイズ

イ 事務を行う上でSE作業が必要なシステム

- ・人的な作業ミスによるトラブル
- ・SE常駐費・高額なSE作業費

ウ 法・制度改正による保守費や改修費等が年々増加

年間1億円以上、住民1人当たりの電算経費は南国市が2,450円。

エ 導入システムのユーザーが減少

保守対応経費の負担増が懸念される。

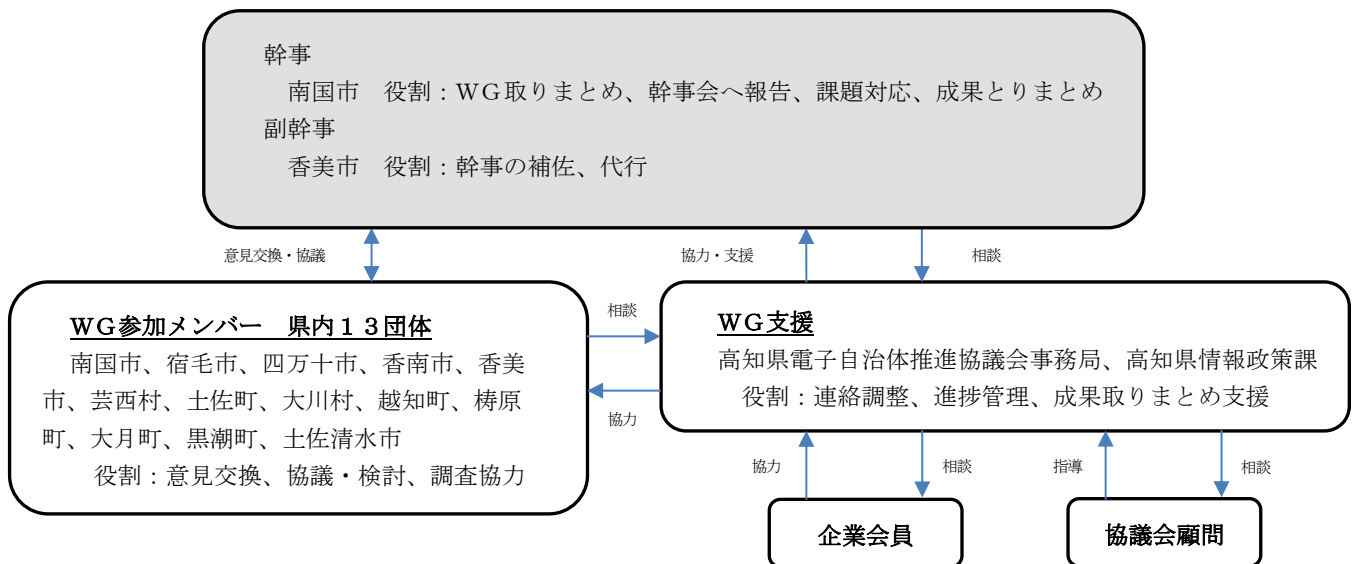
- オ 業務の継続性が確保されていない
- カ 平成24年住基法改正への対応
- キ ベンダーロックイン
- ク 事務の標準化

### (3) 構成団体の概要

同様の課題を抱える人口規模が比較的近い3市（高知県物部川流域ブロックを構成する南国市、香美市、香南市）においては、清掃組合や斎場を一部事務組合で運営し、広域行政検討協議会を設置しているという実績もあり、クラウドの共同利用についても、その土壌が形成されている状況であったことから、「物部川流域自治体クラウド」の導入について検討を始めることとなった。

## 2 自治体クラウド導入までの流れ

### (1) 市町村業務システム最適化検討WG（H21.5～）



### (2) 市町村業務システム最適化検討WGの活動

- ア 会員市町村の既導入システムの状況調査
- イ 各市町村の既導入システムにおける問題点、課題の洗い出し
- ウ 新システム導入までの工程表作成
- エ 共同利用型システム導入済の先進地から担当者を招いての講演会と意見交換
- オ 共同化基本調査の準備
- カ 単独導入と共同利用型システム導入の費用比較
- キ 他県の情報収集
- ク 全国の先進地調査（共同利用の運営形態等）



(3) 共同利用の効果

ア システム経費の削減

人件費も含め、システム構築、運用、データセンター経費等の「割勘」効果による削減

イ 電算業務担当者の負担の軽減

北海道自治体システム協議会（西いぶり広域連合）では、庁内にサーバーがなくなったことで、運用に係る人件費が1.2人から0.3人に減少

ウ 業務改善の推進

共同で同一システムを利用することによる市町村独自の事務処理手順の見直し

調達主体が市ではないことで担当者のシステム変更要望がブロックされる  
広域連合（調達主体） ⇔ 各市の電算担当 ⇔ 各市の業務担当者

↓

R F I

(4) R F I（調達前のサービス概要や参考価格の提供依頼。情報提供依頼）による費用対効果の試算

ア 既存システム経費

年間経費（推定平均額） 387,244千円

【南国市】

既存システムの過去10年間の運用経費をもとに、年間経費を試算

【香南市、香美市】

現行システムのH17～H22（運用5年間）の諸経費をもとに、年間経費を試算

イ 単独システム更改経費

年間経費（推定平均額） 208,781千円

【南国市、香南市、香美市】

提案4社のシステム（初期導入費+運用10年間+機器更新1回）の経費をもとに、各市が単独でシステム更新を行った場合の年間経費を試算

※ データセンター利用は含まない

※ 大量印刷の外注は含まない

ウ 共同システム更改経費

年間経費（推定平均額） 143,295千円

【南国市、香南市、香美市】

提案4社のシステム（初期導入費＋運用10年間＋機器更新1回）の経費を  
もとに、各市が共同でシステム更新を行った場合の年間経費を試算

※ データセンター利用は含まない

※ 大量印刷の外注は含まない

エ 共同外注経費

年間経費（推定平均額） 58,884千円

【南国市、香南市、香美市】

提案4社のデータセンター利用費と大量印刷等の外注費をもとに、年間運用  
経費を試算

(5) 住民情報系システムの共同利用を決定（H22.2）

【情報提供を依頼した業務】

- ・基幹システム
- ・保健・福祉系システム
- ・内部情報系システム
- ・戸籍システム

構築期間、効果等を総合的に検討



基幹システム及び保険・福祉系システムの共同化実施を決定



事業の成功には業務担当者の理解が欠かせない

- ・事務処理のやり方が異なる中で同じシステムを利用することが可能か
- ・システムの機能で事務が可能か



基本調査を実施（H22.5～7）

(6) パッケージシステムで事務を行うことは可能か

【電算処理の対象となる業務】

- ・法定業務＝住基、税、年金、国保、介護保険等
- ・定型業務＝財務、人給、文書管理等

【システム保守の考え方の変化】

自治体の事務に合うようにプログラムを変更し、個別保守を行う。

↓

開発元でプログラムを集中管理、定期的にシステムの機能強化を行い、導入先に

は基本的に同一システムを提供する（パッケージシステム）  
豊富なEUC機能、自由設定項目による運用が可能となる。

### **パッケージシステムによる取り組みの方向性**

全国的に利用されているシステムとし、事務は可能な限りシステムに合わせる。  
既存のシステムにとらわれることなく複数システムの機能を比較する。



つまり……

## **競争原理の働く調達を実施**

### 結果

- ⇒ベンダーロックインの解消
- ⇒システム経費の見直し

### (7) フィット&ギャップ調査の実施

- 3市の業務についてのフィット&ギャップ調査
- 3市の業務とパッケージシステムのフィット&ギャップ調査
- ギャップについて3市の業務担当者にヒアリングを実施

#### 【フィット&ギャップ調査の手順】

- ア 3社（NEC、Gcom、日立）の基本的な仕様をもとに実装機能調査用紙を作成、3市主管課職員による実装機能の有無を確認
- イ 必要な実装機能一覧を作成
- ウ 高知県内にシステムを導入している業者が提供可能なパッケージシステムとのフィット&ギャップ調査を実施
- エ 3市主管課職員に対し、ヒアリングシートへの回答を依頼
- オ ヒアリングシートにより問題点と思われる項目について、担当職員にヒアリングを実施。

### (8) 基本調査結果

一部業務に高知県使用によるパッケージシステムとのギャップがあるが、調査対象システム全てにおいて、同一システムを利用すること及び標準パッケージシステムを導入することについて、**決定的な障害は認められない。**

#### 【共同事業から除外するシステム】

- ア 補助事業を活用して更新するシステム

共同化の検討は次期更新時に行う

生活保護＝改正によるシステム改修を22年度中に補助事業として実施する必要

農家台帳＝法改正対応について既存システム改修であれば22年度の補助対象となる

イ 一部の市のみ使用しているシステム

受益者負担金

#### 【検討を要するシステム】

ア 教育

香南市は独自に開発した教育総合システムを利用し、学齢簿管理以外に学校教育、就学援助、奨励業務、給食費、幼稚園及び学童保育などの業務を行っているため、導入方法についてシステム調達までに決定する。

イ 水道料金

香美市が機能改修して行っている給水台帳の画像管理はパッケージの標準機能ではないため、別管理とするか検討する。

ウ 健康管理システム

健康管理システムについては、基本調査の結果、共同利用は可能としたが、ヒアリングの中で各市の業務に異なる部分が多く、調達したシステムによっては共同利用ができない可能性があるため、調達後の仕様打ち合わせにより結論を出す。

#### (9) 構築の基本方針

##### サーバーは県内のIDCに設置

- ・通信障害によるサービス停止の危険が少ない
- ・ハウジング方式（サーバーを調達し、事業者に預ける方式。南国市は形式的にはハウジング方式となるようだが、IDCの関係上、機器はベンダー所有とのこと。）

##### 高知県情報ハイウェイの利用と冗長化

- ・通信容量は帯域確保100Mbps
- ・通信経費の追加が

##### 総合行政パッケージシステムによる構築

- ・業務間の確実なデータ連携が保証されている
- ・同規模自治体への導入実績が多い、標準化され信頼性の高いシステムを導入

##### 個別カスタマイズを認めない

- ・制度改正等への迅速な対応
- ・開発コスト・維持管理コストの抑制
- ・事務の標準化の推進

### 仕様凍結を行う

- ・要件定義後、仕様を凍結し開発にかかる

※ IDC（インターネットデータセンター）：データセンターの中でも、特にインターネット接続に特化した設備・サービスを提供する事業者及び建物のこと。

### 3 共同利用実施のための方針・構築体制

#### (1) 共同利用団体内の今後の合意事項

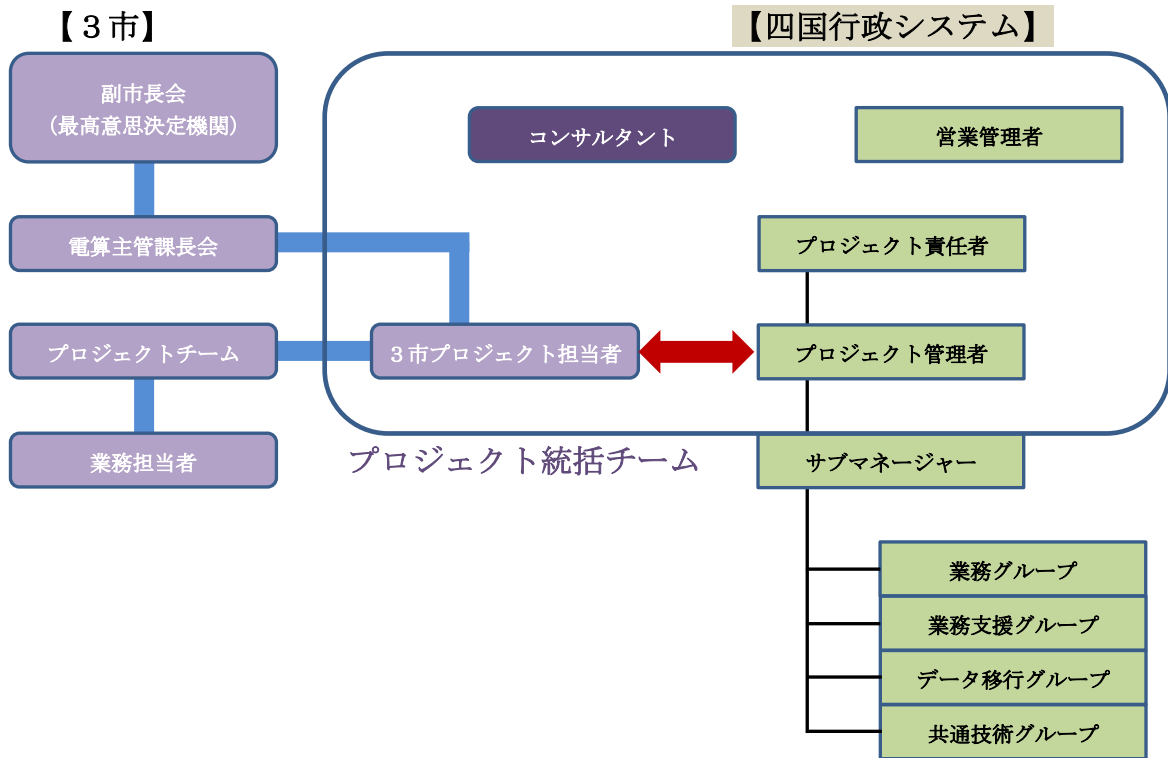
- ・システムに合わせて事務フローを見直す
- ・カスタマイズは最小限とし、自治体間で調整
- ・共同利用からの途中撤退はしない

#### (2) 構築に当たってのベンダーとの協議事項

- ・構築体制の明示
- ・マスタスケジュールの決定
- ・プロジェクト管理計画の策定
- ・調達仕様との整合性確保
- ・共同利用の効果を最大限に生かすことができるような機器構成
- ・運用に当たってのSLAの締結
- ・カスタマイズを発生させない要件定義
- ・稼働時期

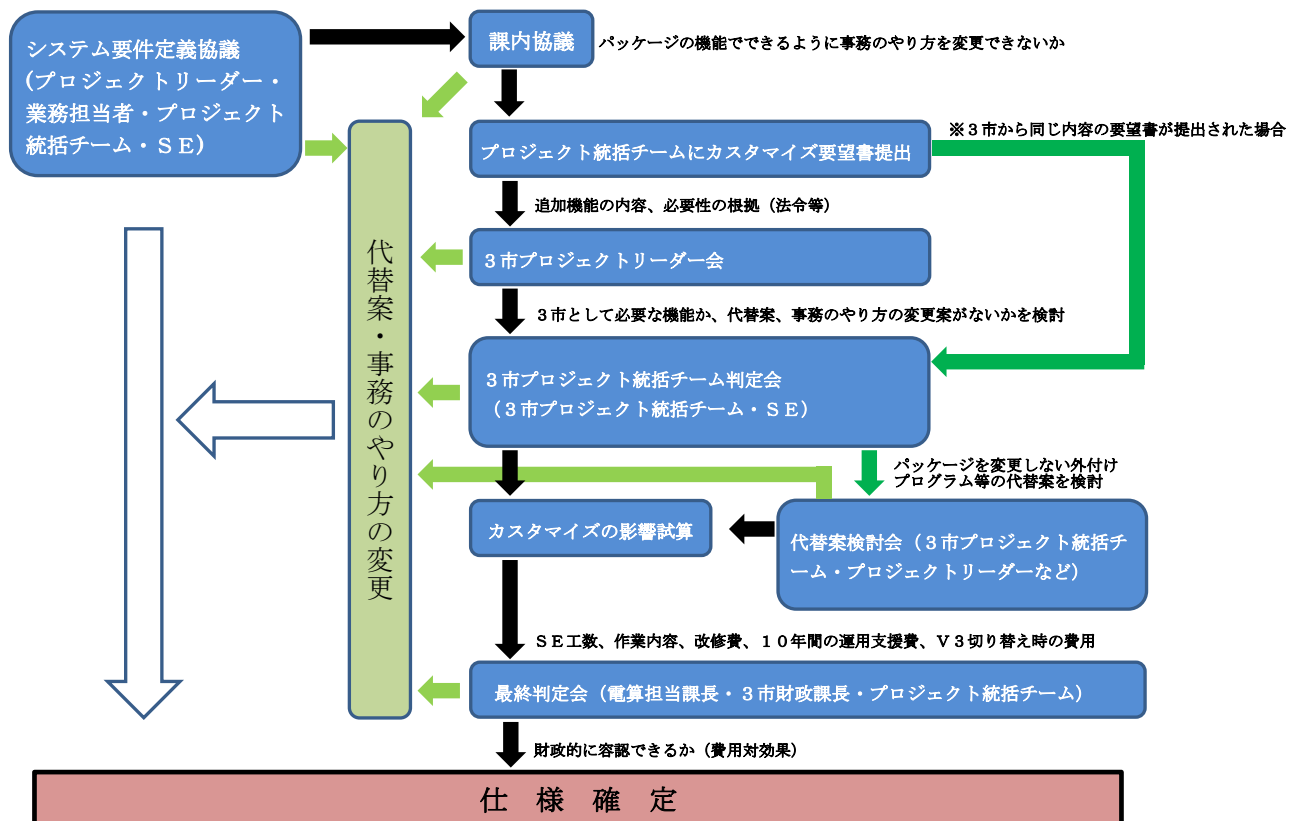
※ SLA：サービスの提供者とその利用者間で結ばれるサービス水準に関する合意のこと。

(3) 構築体制



(4) カスタマイズの可否判断フロー

⇒ カスタマイズなし      → カスタマイズが必要と判断



#### 4 自治体クラウドの成果と課題

##### (1) 共同利用型自治体クラウドの成果

###### ア 運用コストの削減

- ・システム構築、運用、データセンター経費等の割勘効果
- ・電算処理分野が拡大している中で、単純な比較は難しいが、導入前後の住民情報系の年間のシステム運用経費は南国市において約28%減少。

###### イ カスタマイズ費用の抑制

- ・高知県でシステムを稼働させる上で必要なカスタマイズの割勘効果
- ・パッケージ採用率などにスケールメリット
- ・パッケージシステム利用による改修頻度の減

###### ウ 情報共有

- ・システムの操作や不具合、法解釈、事務運用等について、自治体間で情報共有
- ・合同でシステム改善要望を出すことで、パッケージ採用の可能性

###### エ 業務の標準化

- ・法・制度改正については原則パッケージ対応とすることで改修費の低減
- ・カスタマイズを抑えたことによる運用費用の削減

###### オ 業務継続

##### (2) 単独構築との経費の比較

5年経費における効果【南国市】

内訳	単独	クラウド	金額
初期（更改）費用	18,522	8,440	▲10,082 万円
運用費用	17,676	11,088	▲6,588 万円
合計	36,198	19,528	▲16,670 万円

##### (3) 持続する効果

###### ア 経費の按分

サービス利用開始後のシステム改修等についても割勘効果  
会議費、設計費、プログラム作成費

###### イ コンビニ収納などのオプション導入

同一オプションを導入することでの費用削減

###### ウ 社会保障・税番号制度への対応

#### (4) 自治体クラウドの課題、展望

##### ・任意の協議会

物部川流域ブロック広域行政検討協議会は任意団体であるため、専任者のいる一部事務組合などとは異なり、事務局が構成団体の人事異動などの影響を大きく受けるため、今後の体制、ベンダーとの調整力の維持が課題となっている。

##### ・事務の標準化

原則ノンカスタマイズのパッケージシステムは、カスタマイズを通じてこれまでできていたことができなくなることから、Excelや補助システムの導入をする必要があり、これにより、担当職員の負担がふえる可能性がある。

##### ・3市共通システムの維持

人事異動によって担当者が変わることで、共通システムの維持に影響がでる可能性がある。電算担当はもちろんのことだが、現場の業務担当でも、共通システムに対する認識が異なるので、さまざまな問題が生じる可能性がある。

##### ・システム更新の時期等

利用5年後については、当初10年を基本とし、5年後に一度見直す計画としていたため、平成28年に各課にアンケートをとり、現システムの使用について、特に大きな問題がなかったため、契約更新となった。更新の際に、機器構成の仕様で1年おくれることとなり、第一期は6年間、現在は第二期の2年目となる。

令和5年1月に後期5年の契約が終了すること、また、次回の入替えでは次期システムになることもあり、県内の同一ベンダー利用自治体と今後について協議予定である。共同利用についても、利用団体がふえることで運営費が減額になる可能性が高いので、検討している。

ただし、高知県内には、現在自治体に住民情報系システムを提供しているベンダーが3事業者しかなく、今後の協議で、他ベンダーが受け入れる体力があるか、確認していく必要がある。

##### ・セキュリティ

高知県は情報ハイウェイという自治体向け閉域網の通信インフラがあり、クラウドで住民系情報システムを使用する際には、各システムベンダーやIDCもこの通信インフラを使用することが多い。3市においてもIDCとの接続は情報ハイウェイを利用している。また、データセンターにサーバーをハウジングすることで、耐震性や停電対策等のセキュリティ対策も優れている。

#### (5) 自治体クラウド導入時のチェックポイント（構成団体）

ア 参加団体の目的は同じか



コスト削減でまとめることができるか

イ 構成団体の規模は

規模が違いすぎると必要なシステムの範囲が異なるため、同一システムでの運用が困難となる。

ウ 専任態勢をとることができるか

団体数が多くなると足並みをそろえるための調整などで専門家が必要。兼務ではなく、独立した事務局を持つことができるか。人口規模が違うときには、しっかりとした事務局機能を持つ必要がある。

エ 経費の按分（立ち上げ時に脱退をしても経費負担有）

オ 追加団体の取り扱い

カ 参加のタイミング

**首長・情報担当の交代・異動による影響は大きい**

↓

いかに体制を維持しつづけるかが課題となる。

(6) 自治体クラウド導入時のチェックポイント（調達）

ア ベンダーが提供する設備

I D C、サーバー構築の要不要、通信回線

イ インフラの保守は自社か他社か

ウ 提供する的是自社システムか他社システムか

開発ベンダーとの関係は

エ パッケージの完成度

機能強化の頻度は

オ 契約は単年度か複数年か

複数年契約の場合は何年契約とするのか（債務負担行為の必要）

5 その他質問

Q 1 もともと単独でシステムを構築していたものを共同利用のクラウドに移行したとのことですが、単独でやっていたときには庁内にサーバーを設置して独自に環境を整備していたと思いますが、移行後はその設備等を使わなくてもよくなるほどに経費負担が変わったのですか。

A 1 システムのカスタマイズに多額の費用がかかっていました。S Eは当初1.2から1.5人になったが、1人1,000万円の費用がかかっていました。改修の経費もそうですが、パッケージシステムという業者で管理するシステム

に移行したほうが経費が安くなるということで結論を出しました。

Q 2 ハウジング方式がサーバー管理のあり方として主流になるのですか。

A 2 今後は、ベンダーが構える仮想サーバー内に自治体ごとの領域を設け、その使用料を支払うという方式（ホスティング方式）に変わっていくものと思います。ただし、ハウジング・ホスティングの違いについては、ベンダーの環境次第で選択する方式が決まってくると思います。南国市（3市）としては、次期更新のときには、ベンダーが構えるクラウドに入る形に移行する旨の話があったようです。

Q 3 3市では政策的な違いもあると思いますが、システムにかかわることは全て画一的に進めるように歩調を合わせているのでしょうか。

A 3 同じように歩調が合わせられれば費用負担が割勘できますが、必ずしも合わせなくてはならないわけではありません。コンビニ交付については、まず、南国市が取り組んだことから、1市の負担で行いました。これに続いて、1年後に香南市、その後香美市が取り組みました。横並びで一斉に始めなければいけないということではありません。また、先に取り組んでいる自治体は他よりも費用負担をしているので、後から続く自治体があった際には、ベンダーとの協議で、何かしらの費用の分担をするようにしています。ただし、後から続くことがなければ1市の負担で続けることになります。

次期のシステムについては、完全にカスタマイズを排除するという方向性でベンダーもとっているので、システムは合わせる中で、あとは3市でデータ分析の仕組みを作れるような、そういうこともできるシステムを調達することで情報政策としては考えています。

Q 4 ベンダーによってシステムは大きく違うものなのですか。

A 4 大きく異なることはないと思います。あと10年ほどしたら、根幹部分はほぼ同じになって扱いやすさの違いだけになると思いますので、ベンダーがサーバーを置いて、自治体を選んで使用料を払うというような形式になると思います。

Q 5 E x c e lなどで別途対応する必要がある業務はどのようなものがありますか。

A 5 以前、子育て支援の関連で給付を取り扱う分野で、保育園に給付した分を国や県に報告する際にデータ集計をする（国、県から交付金もらうため）のですが、そのときのシステムの使い勝手がよくないことがありました。その際には、システムから必要なデータを全て抽出、加工して報告していました。制度改正

が多い福祉分野や介護分野は、システムが制度改正に追いつかないことも多々あるので、その際には、担当者が苦勞することがあると思います。ただし、これは、ベンダーに要望していかなければいけないことでもあって、国等への報告様式にしっかりと合ったものとなるようなシステムを調達できるようにすることも一つのやり方です。全ての形式に合致したものというのはなかなか難しいとは思いますが、最近では、データ分析で抽出して統計的に加工するところまでできるものもあります。どうしても職員にはE x c e l等での対応をお願いする場面はあります。

以 上