

## これからの公共サービスに求められることとは！？

政策提言「新しい公共サービスのカタチ～多様な主体が関わるきっかけづくり～」を発表

—町田市未来づくり研究所 研究報告—

2024年4月23日

町田市未来づくり研究所

(町田市企画政策課内)

町田市未来づくり研究所(所長 市川 宏雄)は、2023年度の研究成果として、「新しい公共サービスのカタチ」に関する施策の提言を行い、『新しい公共サービスのカタチ～多様な主体が関わるきっかけづくり～』(2024年3月)を発表しました。

※調査結果の詳細は、ホームページに掲載しています。

<https://www.city.machida.tokyo.jp/shisei/miraidukurikenkyujo/katudounaiyou/servicenokatachi/kekkahokoku.html>

### 【研究成果の概要】

#### <目的>

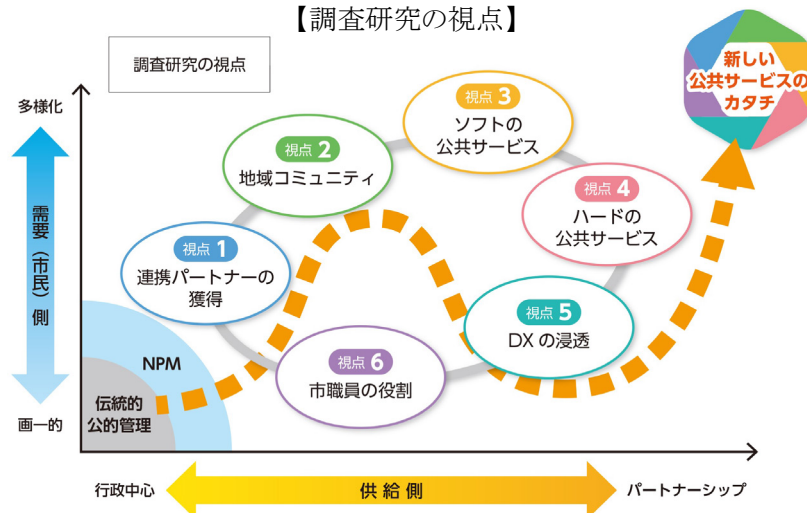
「まちだ未来づくりビジョン 2040」では、生産年齢人口が減少し歳入の増加が見込めない中、職員数も減少していき、人から機械への仕事の移転が進むことが予想されています。公共サービスの目的を達成するためには、行政だけがあらゆる公共サービスを提供するのではなく、多様な主体が力を発揮し、デジタル技術のさらなる活用が必要不可欠です。

本研究では調査・分析し明らかにされた情報と、町田市未来づくり研究所がこれまでに実施した研究を踏まえ、新しい公共サービスのカタチについて市に提言することを目的とします。

#### <視点>

画一的な公共サービスから効率性重視の時代を経て、今後は多様なニーズに合わせて、一層柔軟に応えられる公共サービスが望まれることから、下図の6つの視点において、今後公共サービスはどのように変化するのかに注目し、調査研究しました。

#### 【調査研究の視点】



## <新しい公共サービスのカタチと施策イメージ>

これからの新しい公共サービスの担い手や提供方法、そのときの市職員の役割、さらには新しい公共サービスに向けた施策展開のイメージは次の通りです。

### 1 連携パートナーの獲得について

#### 多様な担い手を発掘・育成したり、フィードバックを受けたりしながら コラボレーション！

- ・今後、公共サービスは、多様化するニーズに対応するため担い手についても行政だけでなく、多種多様な主体とともに推進していく必要がありますが、はじめは新たな担い手は数多く現れないため、自治体職員が自ら足を運び探す姿勢が必要です。
- ・また、情報提供し、課題やビジョンを共有しながら育成することも重要であり、自治体も民間事業者等も一緒に成長するつもりで取り組む姿勢が必要です。

方向性	多様な担い手を発掘・育成したり、 フィードバックを受けたりしながら コラボレーション！  始めから完璧を求めず、ともに成長	<b>施策イメージ</b> 連携事業者等の営業開拓
		● 民間事業者等と出会いの機会を求めて展示会などに積極的に 出向きネットワーク構築。 ● 人脈豊富な民間企業出身の人材を採用。
		<b>施策イメージ</b> 連携パートナー育成マネジメント
		● 「情報発信による意識啓発」、公民連携に関心をもって くれた企業や大学などによる「プラットフォームの設置」、 「ワークショップやフォーラム」などを通じて地域課題 に対する目線合わせ、個別のテーマに対する「直接対話」 の流れを一体的にマネジメントし連携パートナーを 育成する。

### 2 地域コミュニティについて

#### 自治会等と役割分担できる、行動的なコミュニティ組織が地域を担う！

- ・町内会・自治会の加入率は低下しており、従前のような組織的な力を発揮できなくなる可能性があります。
- ・地域コミュニティは町内会・自治会一辺倒から相対的に機能は低下する一方、目的や趣味嗜好などで分化したコミュニティが、ときには補完関係で活動していくものと考えられます。その中には町内会・自治会よりも機動力がある組織ができる可能性もあります。

方向性	自治会等と役割分担できる、 行動的なコミュニティ組織が 地域を担う！  意欲ある人材が 持続的に参加できる仕組みを	<b>施策イメージ</b> ソーシャルキャピタルの醸成
		● ワークショップなど対話の機会を増やし、住民同士のつながり を増やし続ける。取組において中核的な機関を置くことで、 ソーシャル・キャピタルが断片化するのを極力防ぐ。
		<b>施策イメージ</b> 主体的・長期的に関わる地域コミュニティ組織づくり
		● 意欲ある地元有志がいれば、主体的に行動できる新たな組織 の枠組みを整備する。町内会・自治会と異なり、任期は設け ず参画できるようにすることで、長期で地域経営を考えられ るようにする。
		<b>施策イメージ</b> eコミュニティの運用
		● 様々なコミュニティが重層的に展開される地域こそ豊かな地 域である。リアルなコミュニティを補完する目的でオンライン コミュニティを展開する。

### 3 ソフトの公共サービスについて

## 公民連携から公民共創へ！

- ・パブリックマインドをもった民間事業者等と目的を共有し、つながるだけにとどまらず、新たな価値を生み出していく「共創(コ・クリエーション)」を意識する必要があります。

#### 方向性

### 公民連携から 公民共創へ！

単なる連携でなく、  
共に新しい価値の創造をめざす

#### 施策イメージ 公民共創のためのコーディネート組織の整備

- [(1) 連携パートナーの獲得について] で触れた、意識啓発から対話までのプロセスについて、マネジメントするコーディネート組織を公民で整備する。
- 民間事業者に加え、リタイア世代等も巻き込みながら、地域の課題解決を目的として自治体職員もフラットに対話しアイデアを出し合う。
- 社会課題をビジネスで解決する CSV<sup>\*</sup>のような取組をめざしセミナーやコンテストなども展開する。

#### 施策イメージ 連携パートナー育成マネジメント(再掲)

- 「情報発信による意識啓発」、公民連携に関心をもってくれた企業や大学などによる「プラットフォームの設置」、「ワークショップやフォーラム」などを通じて地域課題に対する目線合わせ、個別のテーマに対する「直接対話」の流れを一体的にマネジメントし連携パートナーを育成する。

#### 施策イメージ 公民共創型プロジェクト用の仕組み整備

- 公民共創型で進めることが望ましいプロジェクトについて、進め方などのルールを整備し、庁内いずれの部署でも活用できるようにする。
- ポイントは新しい価値の創造にあるため、過度な数値管理にとらわれず、公民双方の創意工夫を発揮できるよう、一定の自由度のある運用を行う。

※CSV：Creating Shared Value の略。共通価値の創造／本業での社会貢献の意味

### 4 ハードの公共サービスについて

## 公私の垣根を越えてスペースは所有から共有へ！

- ・不動産の有効活用は公共、民間を問わず重要なテーマであり、いわゆるシェアリング経済は世界的にも広がっています。ただし、行政サイドの経済性だけでは市民の納得を得られない事例もあるため、市民にとっての便益をしっかりと示し、合意形成を図ることがポイントです。

#### 方向性

### 公私の垣根を越えて スペースは所有から共有へ！

民間施設の公共利用は、  
企業側にも自治体側にもメリット

#### 施策イメージ 民間保有施設の共有可能性の把握

- 企業や大学等の体育施設や文化施設、集会施設等の有無と、使用していない時間帯に開放可能かを調査。

#### 施策イメージ 管理組合等で効率的な施設の マネジメント手法を共有

- 例えば、学校プールの管理業務は、管理業務を専門に行う別組織を立ち上げ、マネジメント体制を共有化。

## 5 DXの浸透について

### 公共サービスはデジタル技術で超スマートに！

- DX人材を「デジタルを活用し、市民向けサービスと業務、庁内組織を変革できる人材」と定義し、確保育成に取り組む必要があります。
- 市民との関わり方においては、対面によるコミュニケーションを補完する手段としてデジタルツールを活用することで、議論をさらに深めます。

#### 方向性

#### 公共サービスはデジタル技術で超スマートに！

全体最適化を意識したデジタル活用ができるようになる

#### 施策イメージ デジタル人材を採用し内製の範囲拡大

- 民間人材を採用しコロナ対策のようなスピードが求められる業務は内製化。

#### 施策イメージ サービスデザインの観点からデジタル人材研修

- 「職員研修は単なるスキル取得でなく、市民向けサービスデザイン<sup>\*1</sup>の刷新につながる内容で実施。

#### 施策イメージ 職員の基本的なデジタルリテラシーの習得支援

- IPA<sup>\*2</sup>が実施する国家試験について、資格取得を推奨・支援。

#### 施策イメージ 市民との対話の手段を拡充するためのデジタルツールの運用

- デジタルツールを活用して、これまで意見収集が難しかった人たちと対話の接点をつくり、議論を深める手段とする。

※1：顧客体験のデザインや組織や仕組みのデザインを通じて新たな価値を創出する方法

※2：独立行政法人情報処理推進機構

## 6 市職員の役割について

### 市民・企業とともに新たな価値を創造する市職員へ！

- 多種多様な担い手とともに公共サービスを実現していくために、様々な異なる意見も受け止めて集約し、取組の意味を見出して方向性を示すことができる、いわゆるセンスメイキングの能力が期待されます。
- また、社会を支える生産年齢人口が減少していく時代において、優秀な人材確保は益々課題となるため、職員の働きがいに配慮した職場づくりも必要です。

#### 方向性

#### 市民・企業とともに新たな価値を創造する市職員へ！

多様な提案をしっかり受け止め、力に変えていける人材になる

#### 施策イメージ 多種多様な主体をつなぎ、合意形成に導ける人材の育成

- 多種多様な担い手と円滑に公共サービスを提供していくため、ネットワークマネージャーやプロジェクトマネージャーのような役割を果たせる人材を内部で育成。

#### 施策イメージ 「働きがい」に着目した人事制度

- 異動期間をみなおし長期専従できるようにする。
- 職員による発案をプロジェクトチームで実行できる仕組みを設ける。
- 人事評価に職員の挑戦を考慮する項目を設ける。
- ウェルビーイング（働きがい）に着目し、職員がイキイキと働ける職場をつくる。

**【本件に関するお問い合わせ】**

町田市未来づくり研究所（政策経営部企画政策課内）

所在地：〒194-8520 町田市森野2丁目2番22号 町田市庁舎4階

電話：042-724-2103 FAX：050-3085-3082

e-mail：m2ri〔@〕city.machida.tokyo.jp 〔@〕を@に変換してください

担当：高田 康宏