

新しい公共サービスのカタチに関する調査研究について

町田市未来づくり研究所は、2022年度に実施した「アフターコロナにおけるこれからの郊外都市のあり方に関する調査研究」において、公民連携の推進を提言しました。このことを踏まえ、2023年度は「新しい公共サービスのカタチに関する調査研究」に取り組み、これからの自治体と市民・事業者等のあり方について提言をまとめました。

1 調査研究の概要

本調査研究では、まず、私たちの暮らしを取り巻く変化とその対応等について基礎調査を行い、6つの調査仮説を立案しました。そして、本調査および有識者ヒアリング・先進地視察を通して仮説の検証を行い、今後取り組むべき施策の方向性を取りまとめました。

<調査研究のフロー>

調査仮説の立案

仮説① 多様な担い手を発掘しコラボレーション！	仮説② 自治会等に代わる新たなコミュニティ組織が地域を担う！
仮説③ 公民連携で最適解を導き出す！	仮説④ 公私の垣根を越えてスペースは所有から共有へ！
仮説⑤ 公共サービスはデジタル技術で超スマートに！	仮説⑥ 市民・企業とともに新たな価値を創造する市職員へ！

仮説の検証

ニューパブリックマネジメント等に取り組んだ先進自治体の整理	自治体以外の主体が公共サービスを提供していることで成功している事例ヒアリング・視察調査
自治体が提供する公共サービスの整理	自治体や、自治体以外が提供する公共サービスについて未来の技術を活用した提供方法の調査
地域課題に関し、課題の提起や解決案の議論のしやすい手法やツールの調査	専門家・学識経験者・事業者へのヒアリング調査

施策の方向性

①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～	②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～
③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～	④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～
⑤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～	⑥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と受け止め、力に変えていける人材になる～

2 調査仮説について

<調査仮説>

仮説①	多様な担い手を発掘し コラボレーション！	<p style="text-align: center;"><u>「連携パートナーの獲得」の視点から</u></p> <p>新しい公共サービスは行政だけが担ういわゆる行政サービスにとどまらず、多様な主体が担い、連携することで、より社会の変化に柔軟に対応し、市民のニーズに応えることが可能になるのではないかと。</p>
仮説②	自治会等に代わる新たな コミュニティ組織が 地域を担う！	<p style="text-align: center;"><u>「地域コミュニティ」の視点から</u></p> <p>町内会・自治会があらゆる地域課題の受け皿を担うことは難しくなりつつある。新しい地域コミュニティ組織は、地域の生活者だけでなく、企業や大学など、外部組織とつながることで、開かれた組織に変化するのではないかと。</p>
仮説③	公民連携で最適解を 導き出す！	<p style="text-align: center;"><u>「ソフトの公共サービス」の視点から</u></p> <p>人口減少時代において、行政だけですべてに対応することは専門性や柔軟性などの点で難しい。それぞれの課題に応じた民間のパートナーと連携することで、最適な解決策を見出し、いくことが必要なのではないかと。</p>
仮説④	公私の垣根を越えて スペースは所有から 共有へ！	<p style="text-align: center;"><u>「ハードの公共サービス」の視点から</u></p> <p>シェアリングエコノミーに対する認知度が高まるにつれ、消費者側も所有にこだわらない生活スタイルに抵抗感がなくなりつつある。今後、公共サービスにおいても「所有」から「共有」へと転換していくのではないかと。</p>
仮説⑤	公共サービスは デジタル技術で 超スマートに！	<p style="text-align: center;"><u>「DXの浸透」の視点から</u></p> <p>アナログでの作業をデジタルに置き換えるIT化にとどまらず、仕事のやり方そのものを変革するDXが、行政分野でも浸透していくと考えられる。これに伴う新たな仕組みや体制が求められるのではないかと。</p>
仮説⑥	市民・企業とともに 新たな価値を創造する 市職員へ！	<p style="text-align: center;"><u>「市職員の役割」の視点から</u></p> <p>今後、公共サービスは自治体だけで完結するのではなく、外部の民間企業や大学、NPO等と連携しながら、課題解決に向けて取り組んでいくものと考えられる。市職員にも従来とは違った役割が求められるのではないかと。</p>

3 調査結果のまとめと施策の方向性

施策の方向性 1

<p style="text-align: center;">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～</p>	
<p>・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るが、新たな担い手は、初め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ある。</p> <p>・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と一緒に成長するつもりで取り組む姿勢が必要である。</p>	
<p>施策イメージ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●連携事業者等の営業開拓 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ●連携パートナー育成マネジメント <ul style="list-style-type: none"> ・「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。
<p>事例</p>	<p>QURUWA戦略（岡崎市）、富山市スケッチラボ（富山市）、共創の取組（横浜市）</p>
<p>連携パートナー育成マネジメントのイメージ</p> <div style="text-align: center;"> </div>	
<p>町田市において提供できる可能性があるサービスやエリア</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ●町田市スケッチラボ <ul style="list-style-type: none"> ・まちづくりの問題や地域課題をビジネスで解決するような取組を支援するプラットフォーム施設を開設する。 ・各種セミナーの提供やワークショップの開催を通じてチャレンジを促進する。 ・学生・社会人による会員コミュニティを形成し、ネットワークを強化する。 ・学生や社会人、企業が多く集まる町田駅周辺で展開できる可能性がある。 	

施策の方向性2

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～

・今、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る。地域コミュニティのカタチは町内会・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時には補完関係で活動していくものと考えられる。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る。

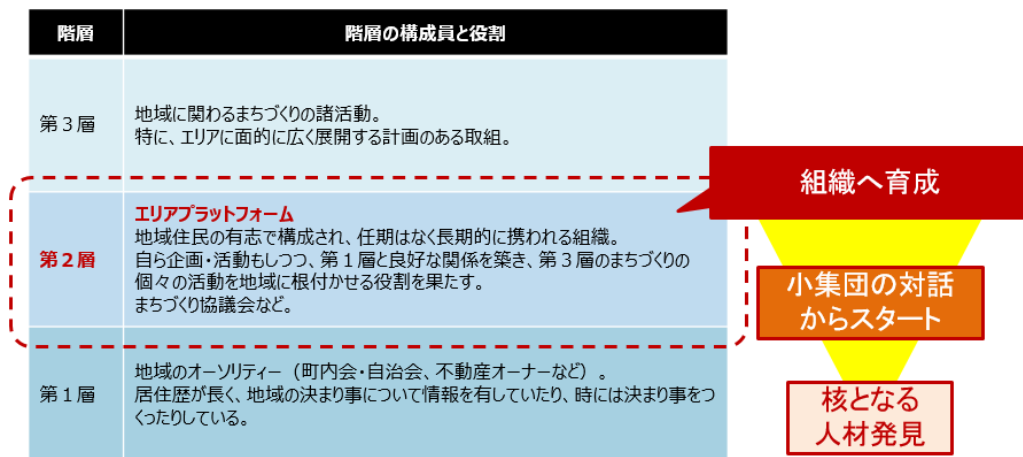
施策イメージ

- 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。
- 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。
- 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、住民どうし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。

事例

QURUWA戦略（岡崎市）、ひのさと48（宗像市）

主体的・長期的に関わる地域コミュニティ組織づくり



町田市において提供できる可能性があるサービスやエリア

- ネコサポステーション町田木曽店の活用
 - ・日常生活のお困りごとについての相談受付や飲食物の販売のほか、体操教室など交流を育むイベントの開催、サークル活動やカルチャースクール等の会場貸出を行う。
 - ・団地を良くするための勉強会を開催することで、新しい地域の担い手を育て、人・企業・学校等がつながりながらスモールスタートで団地を盛り上げる。

施策の方向性3

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～	
<p>・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）」を目指す。</p>	
施策イメージ	<ul style="list-style-type: none"> ●公民共創のためのコーディネート組織の整備 <ul style="list-style-type: none"> ・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、地域の課題について自治体職員と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ことを目指しセミナーやコンテストなどを展開する。 ●公民共創型プロジェクト用の仕組み整備 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
事例	QURUWA戦略（岡崎市）、富山市スケッチラボ（富山市）、共創の取組（横浜市）、京都ソリデール（京都市）
コーディネート役の中間支援組織の設立 <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD A[Machida City] --> C[Building a common team and coordinating citizen co-creation] B[Young Researchers at University] --> C D[Entrepreneurs] --> C C --> E[Public Awareness] C --> F[Platform Operation] C --> G[Forum/Workshop] C --> H[Business Contest] </pre> </div>	
町田市において提供できる可能性があるサービスやエリア	
<ul style="list-style-type: none"> ●町田市スケッチラボ（再掲：施策の方向性1参照） ●町田ソリデール <ul style="list-style-type: none"> ・大学等進学のため町田市に転居してくる学生と高齢者宅の空き部屋をマッチングして活用する。 ・町田市に暮らす学生が地域とのつながりやまちへの愛着を深め、卒業後も町田市との関係を継続してくれる。 ・大学が立地するエリアとして、相原をはじめ、鶴川、忠生、玉川学園・南大谷などにおいて実現可能性が高い。 	

施策の方向性 4

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～

・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る。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ある。

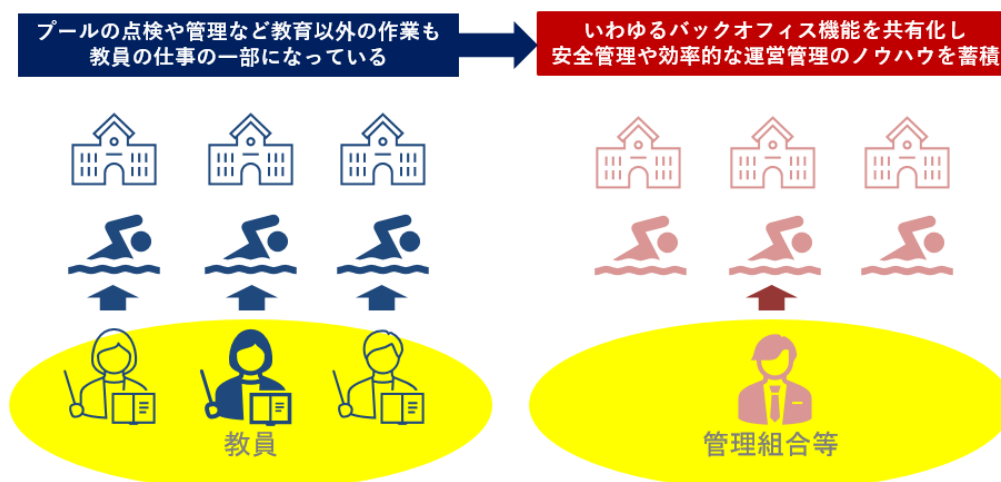
施策イメージ

- 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。
- 管理組合等でプール等施設の安全で効率的な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。

事例

プール授業の民間委託（佐倉市、志木市）

管理組合等を通じたプール等施設の安全で効率的な管理手法の確立



町田市において提供できる可能性があるサービスやエリア

- 小学校のプール授業の民間委託
 - ・スポーツジムの利用者が少ない時間帯に小学校児童のプールの事業を委託、専門インストラクターを複数名配置し、泳力に合わせた授業を行う。
 - ・教員は外部専門家の力を借りることでプール設備の管理業務から解放され、本来の指導や評価に集中できる。
 - ・複数名の大人の監視があることで安全性が高まる。
 - ・スポーツジムの立地する町田市第一地区、町田第二地区、高ヶ坂・成瀬地区などにおいて実現可能性が高い。

施策の方向性5

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～

・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。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し、議論を深める。

施策イメージ

- デジタル人材を採用し内製化の範囲拡大
 - ・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。
- 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の刷新につながる内容で実施。
- 職員の基本的なデジタルリテラシーの習得支援
 - ・ITパスポート等の国家資格取得を推奨・支援。
- 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。

事例

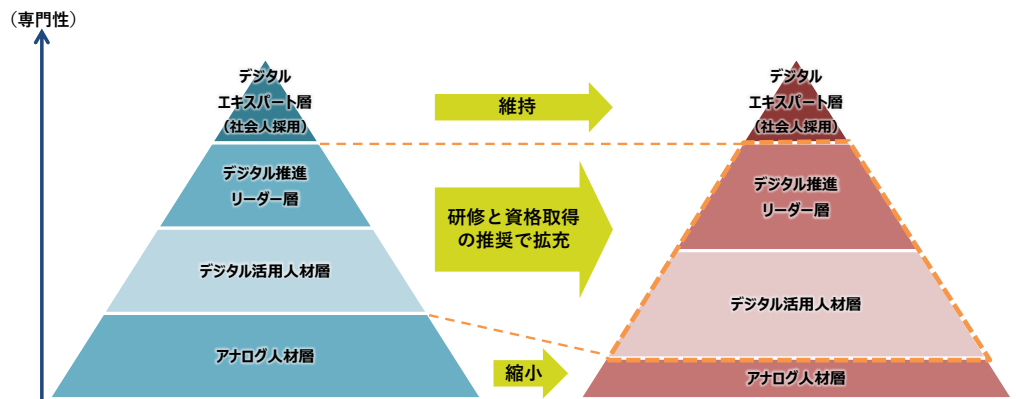
Decidimの運用（加古川市）

DX人材育成イメージ

施策イメージ | DX人材育成イメージ

デジタルスキルを有する人材はいるものの、
全庁的な広がりまでは至っていない

研修と資格所得の推奨によりDX推進リーダー
とデジタル活用人材（中間層）の拡充に注力



町田市において提供できる可能性があるサービスやエリア

- メタバース空間を活用した不登校支援
 - ・メタバースフリースクールを開校し、個別の学習相談等を踏まえたサポート計画を作成するほか、メンターの派遣等による学習支援を行う。
 - ・デジタルツールを活用した学びプログラムの提供を通して、効果的な支援方法等の研究開発のデータ分析を行う。

施策の方向性6

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と受け止め、力に変えていける人材になる～

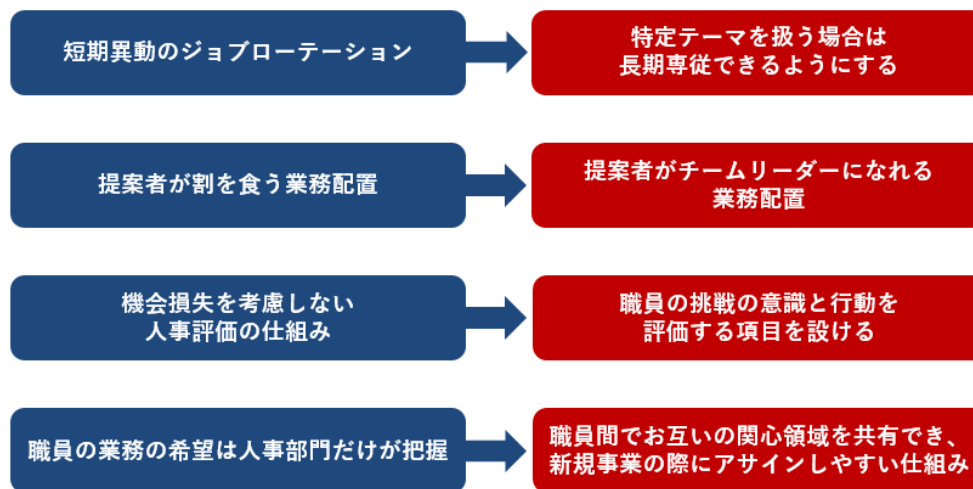
- ・多種多様な担い手とともに公共サービスを実現していくために、様々な異なる意見も受け止めて集約し、取組の意味を見出して方向性を示すことができる、いわゆるセンスメイキングの能力が期待される。
- ・社会を支える生産年齢人口が減少していく時代において、優秀な人材確保は益々課題となるため、職員の働きがいに配慮した職場づくりも必要である。

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。
- 「働きがい」に着目した人事制度
 - ・異動期間を見直し、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。

事例

「働きがい」に着目した人事制度



町田市において提供できる可能性があるサービスやエリア

- シビックテックの振興
 - ・市民自身がテクノロジーを活用して地域課題を解決する、いわゆるシビックテックに関心のある市民を募集し、市職員も一緒にワークショップを開催する。
 - ・地域の抱える課題を共有し、市民の力で解決できるテーマについてシステムやアプリ等の試作開発を行う。