

官民連携による行政課題の解消について (官民連携プラットフォーム「Sai-Co-Lo」による支援)

埼玉県改革推進課 まと ば けいすけ
的場 啓祐



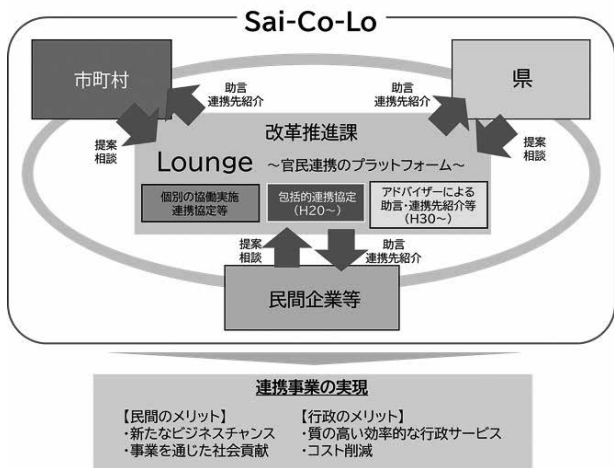
1 埼玉県の官民連携の取組

埼玉県改革推進課では平成20年から「民間連携よろず相談窓口」の設置や、企業との包括的連携協定の締結など官民連携を推進してきた。制度開始後平成30年度末までで1,088件の連携事業を実施している。

一方、これまで実施してきた事業は大手企業との安定的な企画（県産品を使ったお弁当の開発、県の魅力を伝えるイベント等）が中心だった。

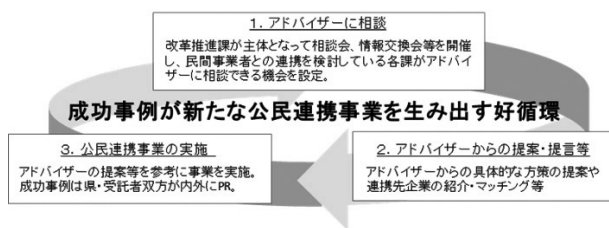
複雑多様化する行政ニーズに対応するため、平成30年度からは取組を進化させ、中小・ベンチャー企業とも連携した新たな技術や発想を取り入れた取組を行うことで、県が新たなノウハウを得る「Saitama-Collaboration-Lounge（Sai-Co-Lo / サイコロ）」を開始した。

庁内各課や民間企業等からの官民連携に関する相談の総合窓口として相談会や情報交換会を実施するとともに、改革推進課において新たな官民連携の取組を企画し、関係者へ提案している。



図表1 Sai-Co-Lo の枠組みイメージ

また、官民連携の実績が豊富な民間企業のアドバイザーを設置（委託）し、県のみでは対応しきれない案件に対して助言、支援してもらっている。



図表2 アドバイザーへの相談で新たなノウハウを蓄積

本稿では Sai-Co-Lo で取り組んだ「秩父地域におけるキャッシュレス化実証実験」や「IoT・AIを活用したスマート保育園モデル実証実験」などの取組事例を紹介する。

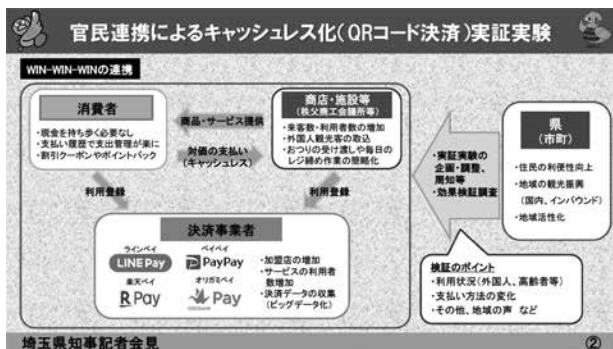
2 キャッシュレス化実証実験を企画

(1) 取組の経緯

改革推進課では秩父地域1市4町（秩父市、横瀬町、皆野町、長瀬町、小鹿野町）や商工会議所、地域の商店街、決済事業者等と連携し、平成31年2月から6か月間にわたって秩父地域においてQRコード¹決済によるキャッシュレス化実証実験を行った。



図表3 知事記者会見パネル①



図表4 知事記者会見パネル②

我が国のキャッシュレス比率は韓国89.1%、中国60%、欧米40～60%と比較して、約18%と低い（経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」より）。国はキャッシュレス化の意義として、「消費者には、消費履歴の情報のデータ化で家計管理が簡易になる、大量に現金を持ち歩かずに買い物ができるなどのメリットがある。事業者には、レジ締めや現金取り扱いの時間の短縮、キャッシュレス決済に慣れた外国人観光客の需要の取り込み、データ化された購買情報を活用した高度なマーケティングの実現などのメリットがある。」とし、2025年までに日本のキャッシュレス比率を4割まで引き上げることとしている。

一方、秩父地域は、商工会議所と金融機関が連携して地域の商店街にクレジットカードの導入を推進したが、結果としては数十件しか導入されないなど、クレジットカードの導入も進んでいない地域で、増加する訪日外国人への対応などに課題があった。

つまり、地域の課題・ニーズと国を含む行政の目指す方向性が一致していたこと、また、決済事業者にとっては行政の支援のもと顧客拡大を図れるなど、全ての関係者の利害が一致したことで実施に至った。

なお、決済事業者は「消費者がQRコードを読み取る方法で決済ができること」、「店舗に対して導入経費が掛からないサービスを提供していること」、「一定の利用者数があること」などの条件を設けて県が選定した。

（2）実証実験は予算ゼロ！

Sai-Co-Lo のコンセプトの一つに「関係者全てにメリットのあるスキームを企画することで、予算をかけずに実施する」という考え方がある。今回の実証実験においても自治体側の予算措置は一切ない。

そこで、実施にあたって、県はまず秩父商工会議所にQRコード決済導入店舗の開拓を依頼。商工会議所の会報で実証実験の案内をしてもらったこととした。同時に、地域の足である鉄道（秩父鉄道、西武鉄道）、タクシー事業者等への導入の打診は県が直接行った。

また、秩父市観光課や横瀬町まち経営課の協力を得て観光施設等への導入促進も行った。一方、決済事業者も独自に加盟店の拡大を行うことで、地域全体での利用可能店舗・施設等の拡大を図ることとした。

結果、実証実験終了となる7月末には開始当初の132か所から628か所の店舗・施設等でQRコード決済ができるようになり、秩父駅前など主要エリアではほぼQRコード決済ができる環境になった。

次に消費者の利用促進については、主に決済事業者が運営するSNSでの情報発信、後述するメディアの活用による広報を中心に行った。また、地域の店舗の店主が現場で利用促進を行えるよう、店主向けのQRコード決済体験会などを企画し地域全体での利用促進を図った。



写真1 実際の導入店舗



写真2 決済の様子

(3) 記者会見とメディアへの露出

実証実験を行うに当たり、各関係機関の協力もあり店舗への導入は比較的順調に件数を伸ばした。一方、QRコード決済の実態を把握するためには、いかに消費者に使われるかがカギとなり、積極的な利用促進が必要となる。そのため、最も効果が高いと思われるメディア（新聞・テレビ等）に取り上げられる必要があった。そこで、実証実験に先立ち、上田前知事の定例記者会見で取組を紹介。翌日から様々なメディアに取り上げてもらうことができた。

○主な掲載実績（平成31年）

〈テレビ〉
テレビ埼玉（1月16日）、テレビ朝日「スーパーJチャンネル」（3月9日）、テレビ朝日「10万円のできるかな」（4月22日）、TBSテレビ「あさチャン!」（5月15日）
〈新聞〉
埼玉新聞（1月17日）、産経新聞（1月22日）、日刊工業新聞（1月22日）、朝日新聞（1月23日）、東京新聞（1月23日）、毎日新聞（1月25日）、読売新聞（1月30日）、朝日新聞（2月7日）、日本経済新聞（2月21日）

〈雑誌〉
日本観光振興協会「観光とまちづくり」、レビューマガジン社「PC-Webzine」、みずほ情報総研「NAVIS」
〈WEB〉
時事通信（iJAMP）、インバウンド情報サイト「やまところ.jp」、インバウンドNOW、観光Re：デザイン

上記のとおり、様々なメディアで取り上げられたが、とりわけテレビの影響が大きい。秩父駅前のそば店では実験開始当初はQRコードによる支払いは1日1～2件だったが、テレビで取り上げられた後は多い時には1日で10件ほどの決済件数になった。同様に、テレビで紹介された地場産品を扱う商店も、月の利用が300件を超えたほか、中国人観光客による利用が増え、これまで取りこぼしてきた客の取り込みができた。

(4) 実証実験の報告

実証実験結果の概要は以下のとおり。

- ・実証実験の期間中、導入店舗等の件数は増加を続けた。
- ・各店舗等のヒアリングによると、導入のメリットは「導入に費用がかからない」、「食品を扱うので衛生的」、「クレジットカードと比較して、伝票の処理等がなく非常に楽」など。
- ・一方、期間を通じて、決済件数が伸び悩んだ。
- ・決済件数が伸び悩んだ要因として、①夏場の天候不順により観光客が減ったこと、②実証実験に参加していない決済事業者による不正利用の問題が発生し、消費者が利用に慎重になったこと、などが考えられる。

実証実験を通じて、特に消費者の利用促進が課題であることが実証できた。なお、実証実験の結果や今後の対応案は埼玉県キャッシュレス推進協議会に報告し、今後の埼玉県のキャッシュレス化推進の参考にしてもらうこととした。

3 「スマート保育園」実証実験を企画

(1) 取組の経緯

現在我が国の保育士不足は深刻化している。その理由は高い離職率や潜在保育士の増加、すなわち、保育士の資格を取っても保育士になりたがらない者が多くいることである。要因としては主に待遇面に関しての課題が多い。具体的には、①給料が低い、②業務量が多い、③就業時間が合わない、④人間関係、⑤責任が重い、の5つの要因が多く挙げられる。

一方、国では、その重要性や少子化対策の観点などから令和元年10月から幼児教育・保育の無償化に取り組んでおり、保育士不足の加速が懸念されていた。

本県においても、さいたま市の平成31年4月1日の待機児童は393人と4月1日時点の過去最高となった。また、保育士の待遇は国によって地域ごとに定められた運営費の公定価格により変わり、東京都に隣接する地域は荒川を超えると待遇が大きく変わる状況となっている。そのため、川口市や戸田市では保育士の流出等が課題となっていた。

(2) ユニファ株式会社からの提案

そこで、Sai-Co-Loの制度を活用してベビーテック(「ベビー」と「テクノロジー」を組み合わせた造語)開発事業者を開拓することとした。具体的には県が包括的連携協定を締結している各企業を通じて、課題解決に資する民間企業を紹介してもらうなどの取組を行った。

数か月の開拓活動の結果、「スマート保育園」構想を提案するユニファ株式会社との接点ができた。

「スマート保育園」構想とは様々なIoTデバイスを活用することで、子どもの見守りや保育士の業務効率化による質の確保等を目指したもので、その構想をベースに本県の課題解決のための提案を求めることとした。

その後ユニファ株式会社から提案された内容は①

に子どもの異常を検知する「見守りAI」、②音声記録により簡単に日誌が作成できる「スマート日誌」、③職場環境改善の実証実験だった。

一般的に、保育士は子どもの世話をすることが主な業務だと思われる。しかし、実際にはそれ以外の事務、例えば連絡帳の記入、保護者へのお知らせ等の作成も行う。

さらに、保育の現場は手書きが中心で、書類の記入や報告業務のシステム化がされていないことも、業務量が増えている原因である。

今回の実証実験では、特に「業務量の多さ」に着目し、保育士不足の課題解消に向けたIoT等の活用について検証することとした。

(3) 関係機関への企画提案

秩父地域におけるキャッシュレス化実証実験と同様、自治体側の予算措置は一切ない。そこで、改革推進課では、県の子育て環境整備等を所管している少子政策課の協力のもと、国の乳幼児の睡眠時の事故防止に関する備品購入に対する補助金(保育園等における事故防止推進事業)を積極的に活用している市の保育課等を紹介してもらい、連携を提案。

その結果、国の補助制度の活用に加え市内の認可園に対して独自の補助制度を新たに設けるなど保育のICT化に積極的な川口市と令和元年度から民間企業等との連携の窓口である「公民連携ファーム」を立ち上げるなど官民連携に積極的な戸田市に提案し、いずれも協力体制を構築することができた。

(4) 実証実験の開始

実証実験は2市10か所から実施することとなった。県と各市、ユニファ株式会社との連携体制として、県は各市の協力を得て参加する保育所を選定。ユニファ株式会社による保育所の環境確認を行ったうえで、各サービスを無償で導入することとした。

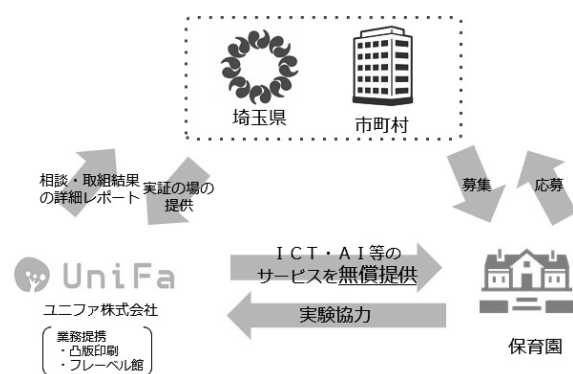
導入したサービスの一部を紹介する。例えば「体動センサー」は、これまでは保育士が5分に1度、目視で確認し手書きで記録していた午睡時の園児の体の向きをセンサーで自動的に記録できる。また、

うつぶせ寝の状態になるとアラームが鳴るなど、子どもの安全を確保する機能も持っている。他にも、毎日の登園時の検温を5秒程度で済ませ、かつシステムへの記録を同時に行うことができる非接触の体温計を提供し、通常1人1分程度かかっている業務を大幅に効率化する。その他各種サービスを実際に運用しながら、データを蓄積し、それらのデータを新たに開発するAIに分析させる。それにより、保育士の業務効率化と園児の安全性確保のほか、例えば、これまでベテラン保育士が経験に基づいて察知してきた子どもの体調不良を新人保育士でも早期に察知できるなど保育の質の向上も図ることができる。

実証実験はそれらの技術を活用しながら令和元年9月から実施し、IoTによる効率化に適した業務や開発中のAIによる子どもの体調不良の早期検知の正確性の検証を行っていくこととした。



図表5 実証実験のイメージ



図表6 実証実験の連携イメージ



写真3 子どもの午睡チェックをセンサーで効率化

（5）さいたま市の参加

前述したとおり4月1日時点での過去最高の待機児童数となった「さいたま市」が令和2年2月から実証実験に参加することとなった。実施する5か所の園は同区に重複しないよう配置し、規模等もバラバラの園を選定した。それによりさらに様々な環境での実証を行うことができることとなった。

実証実験は令和2年3月まで実施し、その後結果を分析していきたい。

4 官民連携のポイント

以上のように、予算をかけずとも官民連携により行政課題を解決することができる。予算がかからなくても関係者がWIN-WINの取組を企画できれば、継続性が確保でき、たとえ短期的には効果が小さくても長期的には大きな効果が得られる可能性がある。また、人口減少社会において、今後自治体職員の数も減少していくことが見込まれる中、複雑多様化する県民ニーズに行政のみで対応することは困難になっていくと考えられる。

そのためには民の力の活用は不可欠である。

官民連携の取組において最も重要と考えるポイントは「官の都合を押し付けない」という点である。

行政の「決裁」に対する意味合いは、民間企業等とは大きく異なるように思われる。行政職員が感じる「この件は決裁済みなので、その内容どおりに進めたい」というのは、まさに「行政の都合」であり、

関係者の置かれた状況や市場の動向等に応じて柔軟に方向転換を行うことが不可欠な民間企業との連携には適さない。

例えば、紹介したスマート保育園実証実験でも、もともと県の考えは「業務の効率化」であり、開発段階にある AI 技術は必ずしも業務の効率化にはつながらない。一方、ユニファ株式会社の視点では「開発中の AI 技術の実証」が価値を持つのであり、業務の効率化に直接寄与しないという理由で AI を活用しなかった場合、ユニファ株式会社にとって本実証実験は無価値な取組となる。

必要な技術の活用のために本来の目的を損なわない範囲で柔軟に形を変えていったことで、関係者全員にとってメリットのある取組となった。

ほかにも、民間企業等にとっては県の発信力も価値のあるものであった。そこで、県は県政記者クラブへの報道発表以外にも、キャッシュレス化実証実験においては知事記者会見を実施したり、スマート保育園実証実験では、民間のプレスリリースサービス（期間・件数限定の無料トライアルサービス）を活用するなど、できる限り多くのメディアへの PR を行政側が担った。

公平性を確保しつつ、連携先となる民間企業等のメリットをいかに提供するかという点が重要であり、行政側の「腕の見せ所」である。

今後も様々な官民連携の取組を通して、その事例やノウハウを広く公開し、全県に官民連携の取組を推進していきたい。

脚注

- 1 QRコードは（株）デンソーウェーブの登録商標である。