

# 元自治体職員が官民両者の視点から語る 実践のポイント

2022/5/25

一般社団法人Urban Innovation Japan

NPO法人コミュニティリンク 吉永隆之





# Urban Innovation JAPAN

スタートアップと行政職員が協働する課題解決プロジェクト



## 「公共」がみんなの期待を育む場所になる。

自分の町が持続可能な形で運営されている。  
市民により良い顧客体験を提供する。  
しかも楽しく仕事が出来ている。  
こんな状態を目指して挑戦する  
自治体職員・企業に伴走し、  
新しい手法や技術の活用効果を最大化させる。  
それがUrban Innovation JAPANです。



吉永 隆之  
アーバン・イノベーション・ジャパン事務局  
元神戸市イノベーション専門官

これまでのキャリア

東京で10年間、IT企業に勤める（NTTコムウェア、アクセンチュア）

福島県浪江町で町民アプリの開発

神戸市でベンチャー企業を育てる仕事

- ・ 官民連携ビジネス創出事業「アーバンイノベーション神戸」
- ・ 500 Startups Kobe Accelerator
- ・ ルワンダ事業 など

# 私自身の経験① 浪江町での経験

課題解決のために、良いサービスを作りたいのに何重もの壁がある



＜行政におけるシステム発注の課題＞

- ・ 正解がわからない中、仕様を書かないと発注ができない。
- ・ 良い事業者を探すコストへの理解が薄い
- ・ 仕様の変更が柔軟にできない。
- ・ 事業者の参入のハードルが高い。

## 私自身の経験② 神戸市での経験

一方、産業振興の側面でも従来のやり方が通用しなくなっている。



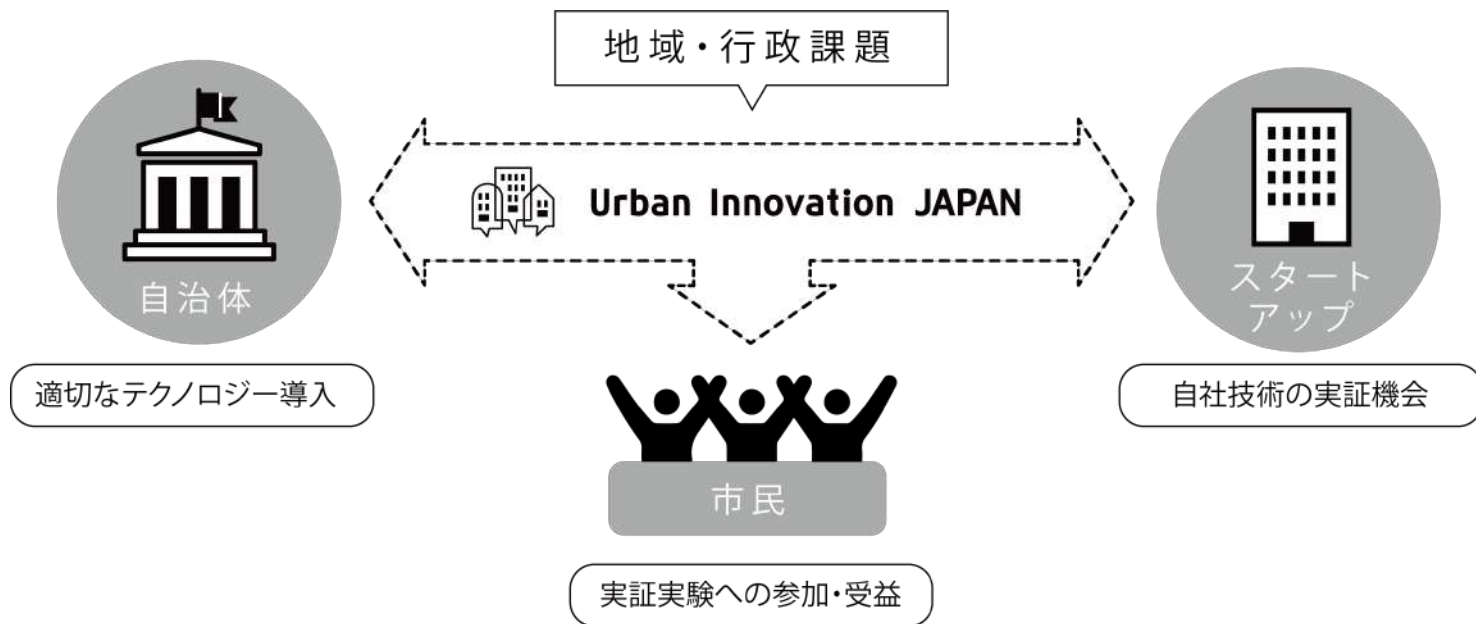
神戸市での経験  
(産業振興側)

### <産業振興やスタートアップ支援の課題>

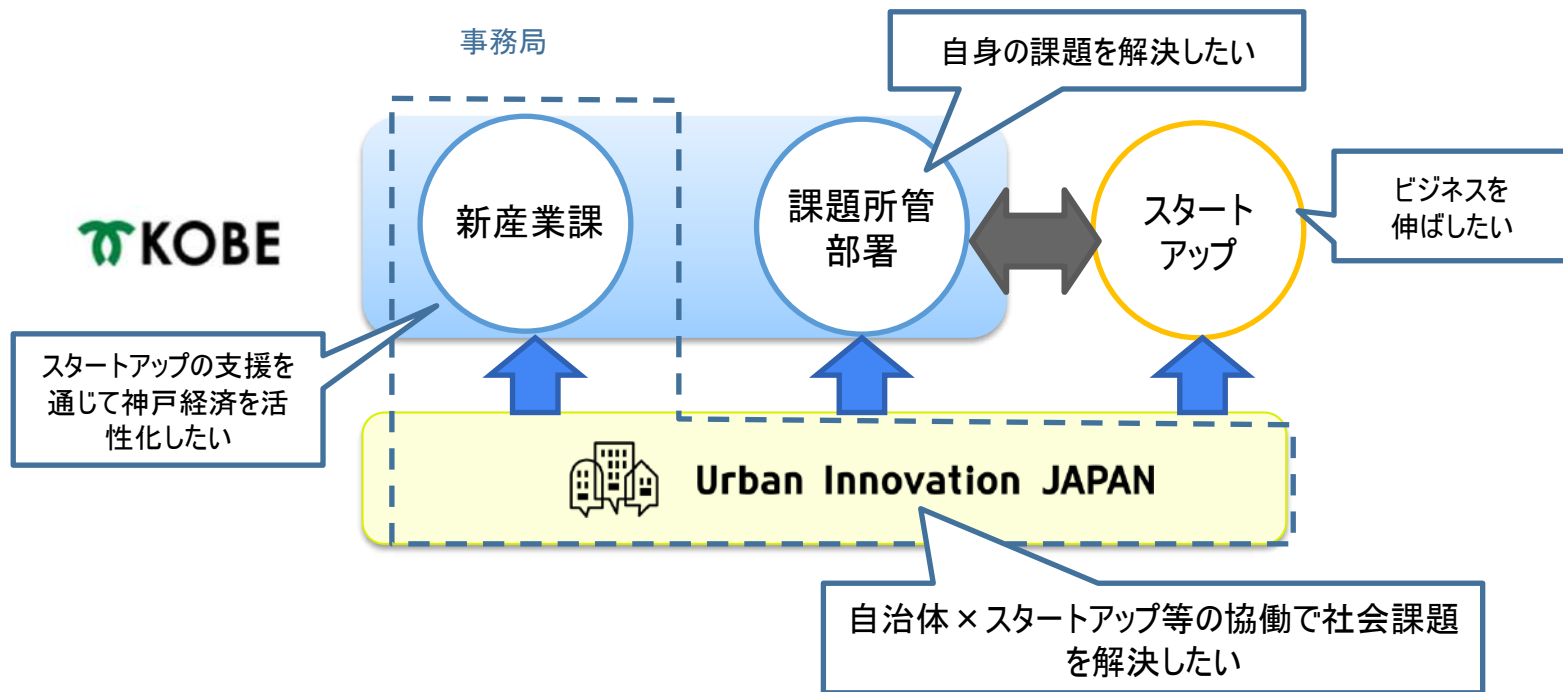
- ・ 補助金頼みで誘致しても、メリットやストーリーが弱いと離れてしまう。
- ・ 企業からの持ち込みを担当に持っていても、受け入れてもらいづらい。
- ・ ピッチコンテスト、アクセラレーターだけやっても定着しづらい。

# Urban Innovation JAPANとは？

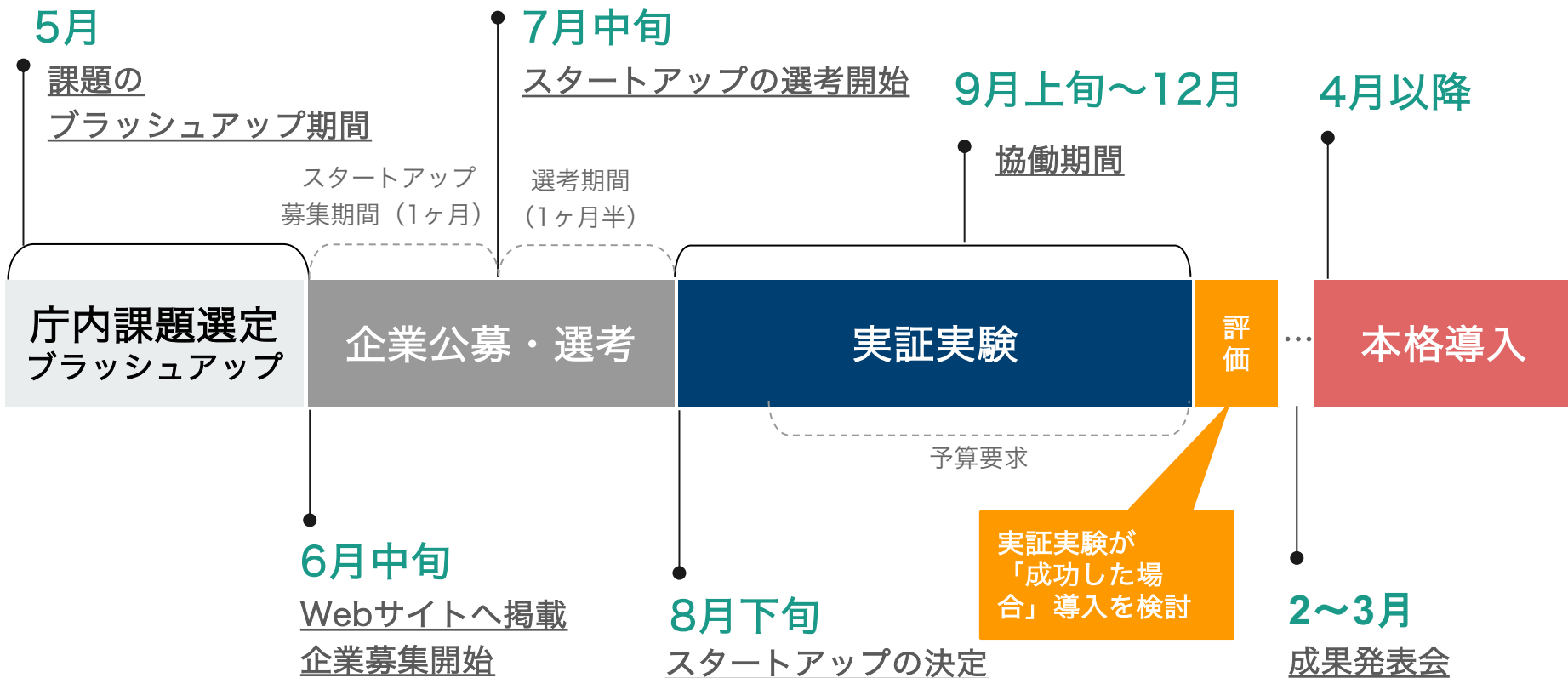
市職員とスタートアップが協働して  
行政課題や社会課題の解決に取り組むことで、  
市の課題解決とスタートアップの成長を目指す取り組み



例) 神戸市とUrban Innovation Japanが、課題所管部署とスタートアップの協働を支援します。







### 課題

「低炭素・循環型・自然共生社会」を目指す一環として、小学校で、地球温暖化に関する環境学習を実施しているが、行動を起こす子どもは少ない。

### 実証内容

子ども向けの環境学習の実施後、アプリをタブレット等に配布して、行動変容をそと後押しするとともに、データを集約して成果を見える化する実証



GIGAスクール端末を使った環境学習ゲームを楽しみながら環境行動を実践する。  
例) お家や学校で使っている省エネ・節電機器を3つ探そうなど



QuestNoteはレベルやランキング、称号、それらを利用したゲームなど、学習にゲーミフィケーションの要素を取り入れた学習管理サービスです。

### 協働企業

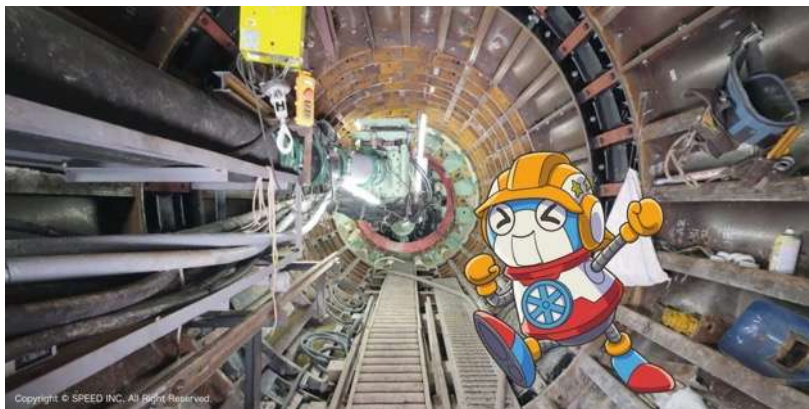
株式会社 TAGRE (東京都台東区、代表取締役社長 中野 郁弥 <https://tagre.org> )

### 課題

上下水道工事への理解を深めてもらうため開催してきた地元見学会がコロナ禍によって開催できなくなっている。

### 実証内容

XR技術、Webサービス、アプリ等を介して、実際に現場にいなくても臨場感を体感できる地元見学を実施し、工事に対する理解や体験の満足度を高められるかを検証する。



工事現場の様子、キャラクターは案内役のコジイ君  
<https://speedinc-jp.com/kozyekun/>



名古屋市西区的那古野コミュニティセンターで  
地元住民のみなさんは、約15分の現場見学を行った

### 協働企業

株式会社スピード（愛知県瀬戸市、代表取締役 岩木勇一郎 <https://speedinc-jp.com/>）

課題

子育てイベントの認知度が低く、参加者も少ない

提案

紙のチラシを電子化し、イベント情報を共有できるサイトを導入



ためま株式会社



長田区 総務部 まちづくり課

実績



イベントの参加者数  
サービス満足度 **98%**

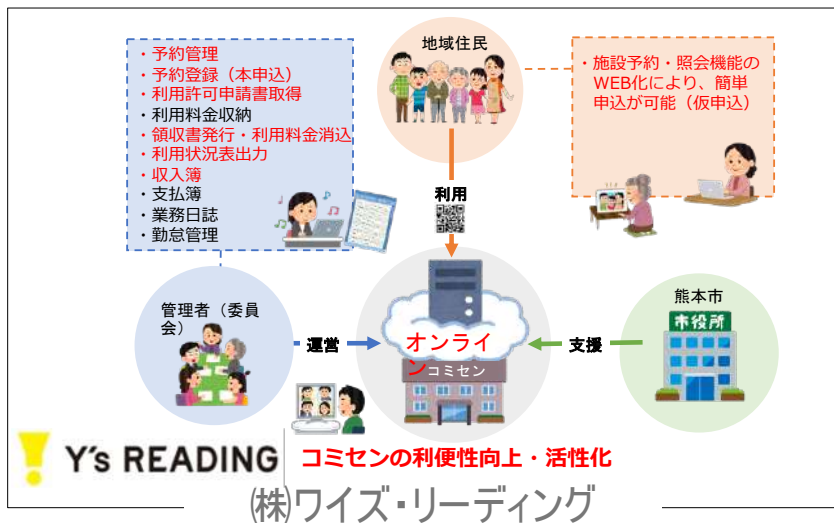
**+44%増**

課題

地域コミュニティセンターの運営業務の負担軽減により、各校区の町内会などの地域づくり活動の支援に注力し、地域活動を活性化させたい

提案

市民のコミセン利用の利便性向上のためオンライン予約システムを構築  
利用状況月報、収入管理簿の集計も自動化し、コミセン運営の業務効率化を実現



熊本市 中央区まちづくりセンター

実績

- 👉 月報処理の時間が、大幅に削減できる見込み。二重、三重に管理していた予約管理を一元化し、誰でも予約が受け付けられる状態。
- 👉 今後、さらなる展開により新規ユーザーの獲得に効果が期待される

### 課題

既存の給与システムが、給料表を都度見直す行政にフィットしていない

### 提案

教職員による通勤経路等の申請・管理を行える「届出システム」と、教職員課が給料表の変更が容易にできる「給与システム」を開発。



come to honeycome, and be happy

(株)Honeycome

×



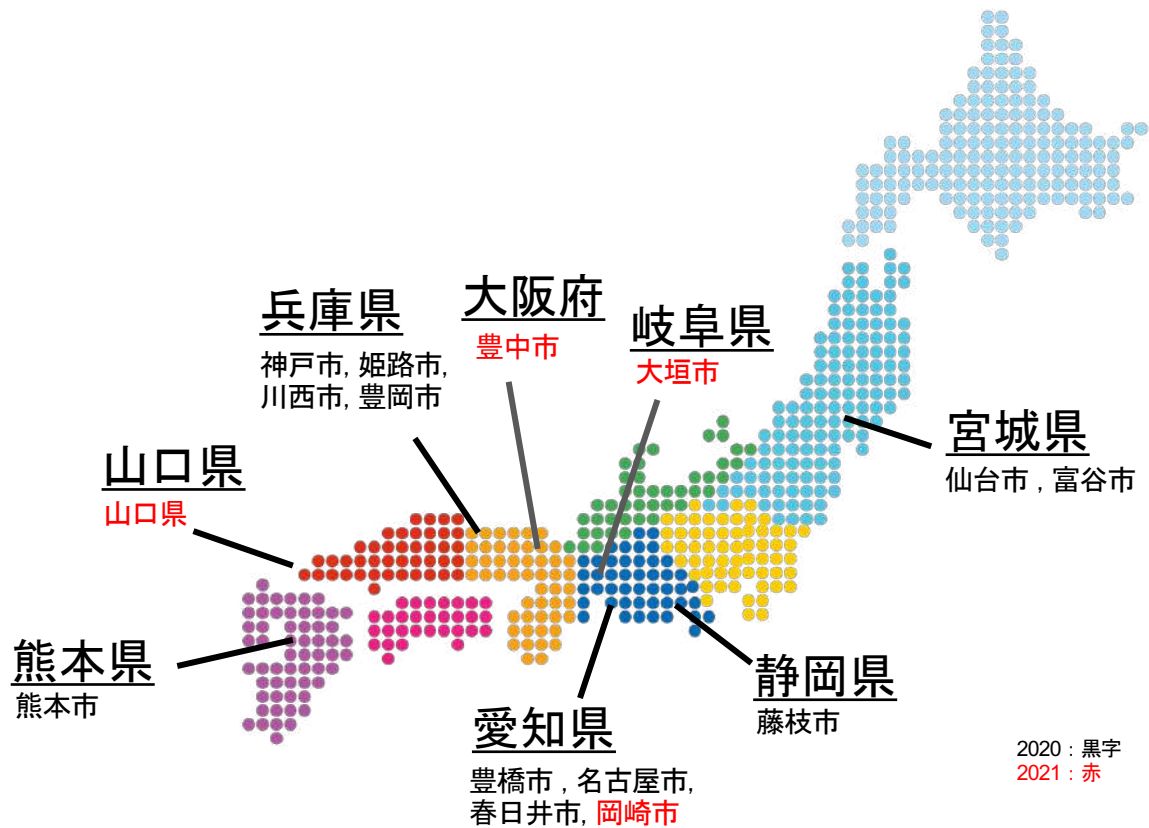
教職員課

### 実績



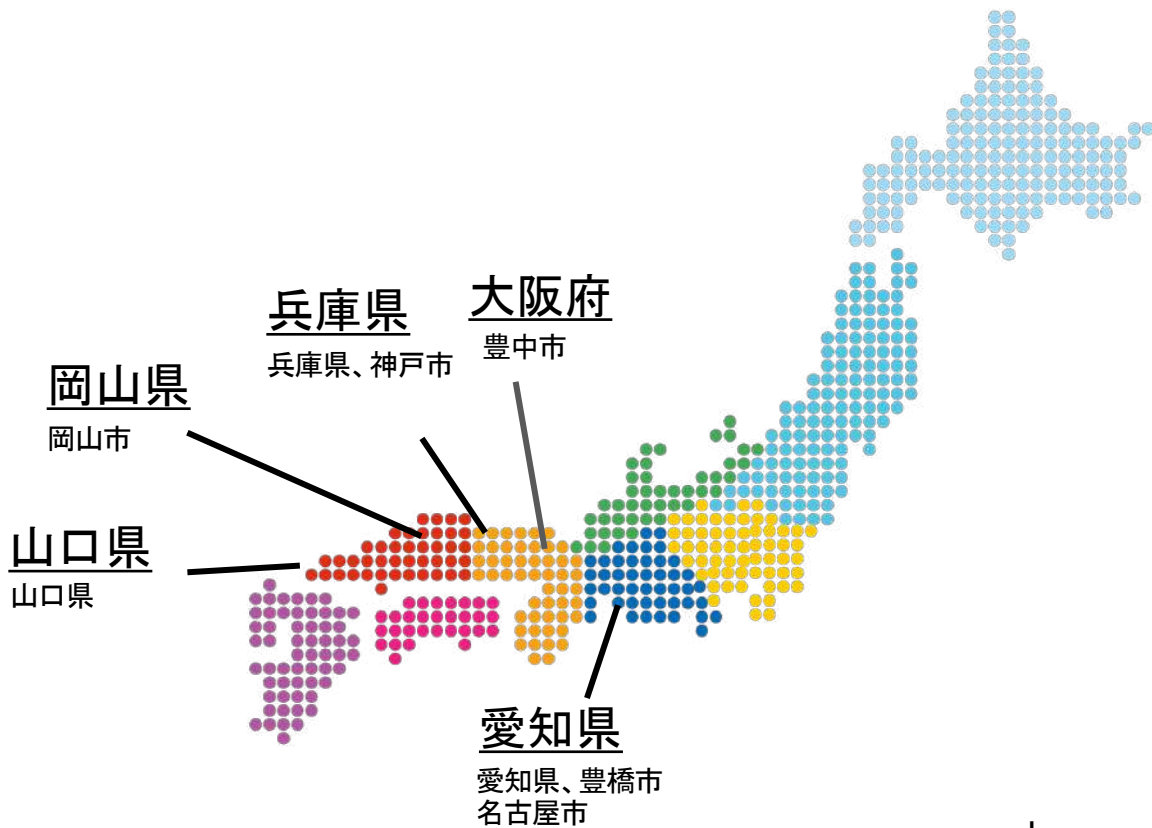
3000時間/年の業務削減、4億円超/5年の費用削減を達成！

# 全国で15自治体が参加



2020 : 黒字  
2021 : 赤

# 今年度も複数自治体で課題募集を予定



...and more



# Urban Innovation Japan採用目的

Urban Innovation の**目的は自治体によって異なり、**  
かつ**目的は複数に渡るケースが多い**

産業振興

庁内  
人材育成

関係人口  
創出

自治体  
DX

社会課題  
解決

メディア  
露出

# これまでの成果(2022年4月現在)



課題収集件数

391 件



企業公募課題数

142 件



応募企業数のべ

828 社



実証実験数

100 件



実証後の導入件数

52 件

# (参考)過去の募集分野

行政の抱える様々なジャンルの課題がテーマになり得ます。



| 分野  | 募集課題...  | 応募件数 | マッチング数 | 継続件数 | 平均応募数 |      |
|-----|----------|------|--------|------|-------|------|
| 1.  | 産業振興     | 15   | 137    | 12   | 1     | 9.13 |
| 2.  | 防災       | 14   | 85     | 10   | 6     | 6.07 |
| 3.  | 住宅・都市    | 10   | 55     | 6    | 6     | 5.5  |
| 4.  | 環境       | 9    | 49     | 5    | 2     | 5.44 |
| 5.  | まちづくり    | 9    | 52     | 4    | 3     | 5.78 |
| 6.  | 保健・福祉・介護 | 9    | 56     | 7    | 5     | 6.22 |
| 7.  | 交通       | 8    | 46     | 7    | 3     | 5.75 |
| 8.  | 建設・土木    | 8    | 39     | 6    | 6     | 4.88 |
| 9.  | 教育委員会    | 7    | 52     | 7    | 5     | 7.43 |
| 10. | 文化スポーツ   | 6    | 20     | 2    | 1     | 3.33 |
| 11. | 窓口       | 6    | 26     | 5    | 3     | 4.33 |
| 12. | 子ども      | 6    | 48     | 4    | 0     | 8    |
| 13. | 消防       | 6    | 32     | 3    | 1     | 5.33 |
| 14. | 行財政      | 5    | 12     | 2    | 0     | 2.4  |
| 15. | 広報・広聴    | 5    | 29     | 3    | 3     | 5.8  |
| 16. | 人事・人事委員会 | 4    | 19     | 2    | 1     | 4.75 |

1 - 24 / 24 < >



Urban Innovation JAPAN

UIUとは 実証事例 過去の課題

自治体の方  
はコチラ

お問合せ

企業の方  
はコチラ

申し込み

## 豊中市 (大阪府)

豊中市は、連携に関するご提案やご相談を一括して受付する「公民学連携のワンストップ窓口」を設けています。これまで、キッチンカーやシェアサイクルの実証実験、小学生の見守りシステムの導入、民間企業との人材交流など、さまざまなチャレンジを進めてきました。文化の異なる多様な主体が、互いに知恵や知見を出し合いながら、次々現れるハードルを乗り越え、一つの主体だけでは不可能なことを可能にしていく。それがまさしく、「公・民・学」連携の醍醐味だと考えています。今回は、アーバンイノベーション豊中の枠組みで、皆さまと一緒に市民サービスの向上のためチャレンジできることを、職員一同とても楽しみにしています。皆さまからのご応募をお待ちしています！



募集中



### 豊中市募集課題一覧

締切 2022年 06月12日 (日)



デジタルツールで支援の現場を繋ぎ、切れめなく子どもの発達をサポートしたい！

こども科診断



NFTアート！？地域のクリエイターを後押しする仕掛けを作りたい！

魅力文化創造課



豊中版ACP普及啓発ツールを市民とともに開発したい！～「もしも」のために考えてほしい医療やケアのこと～

健康改善課



脱・いつも混んでる窓口！建築の幅広い相談ごとを「事前の整理」でスムーズに

建築審査課



# (参考)過去の募集分野

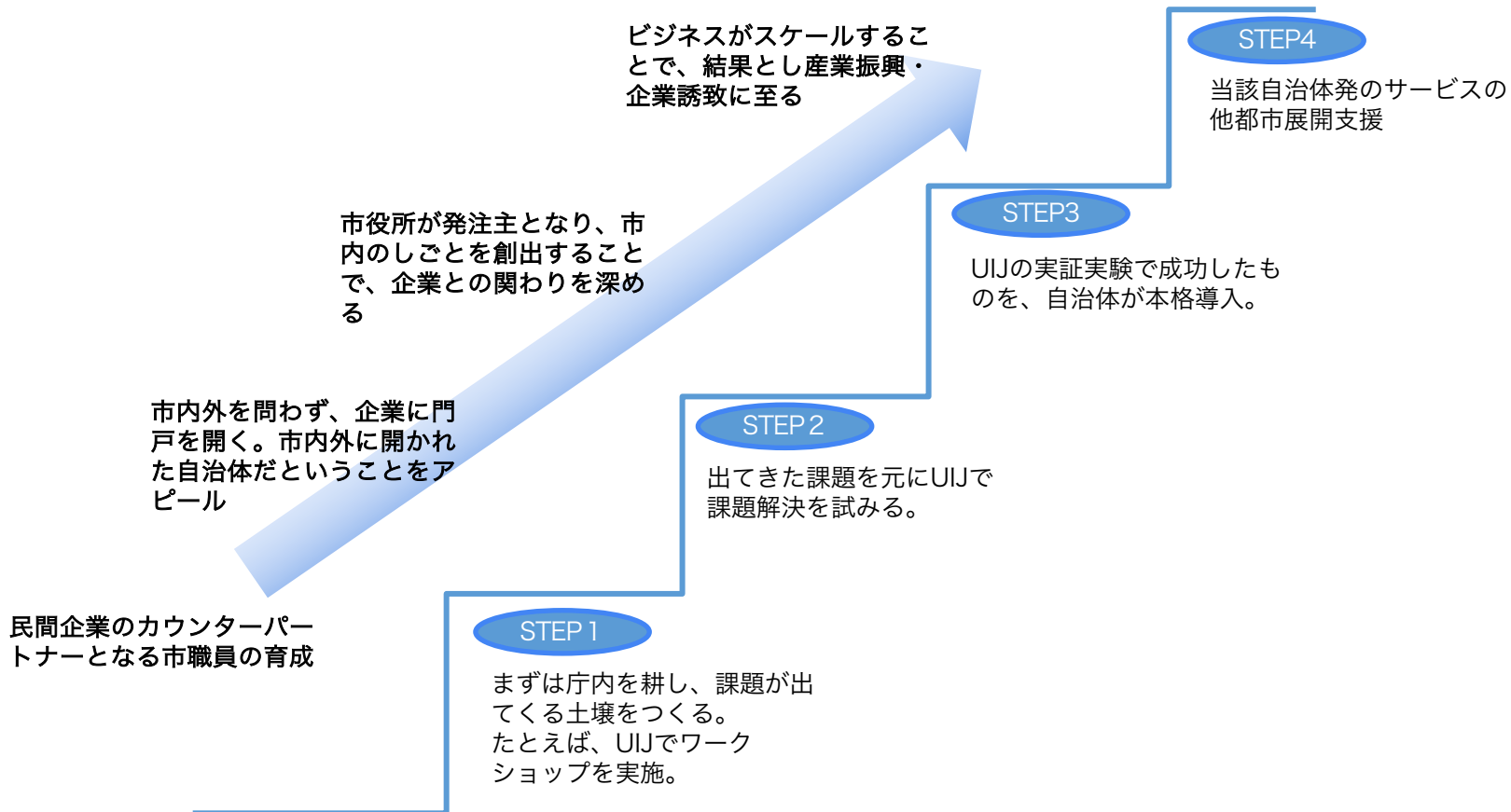
行政の抱える様々なジャンルの課題がテーマになり得ます。

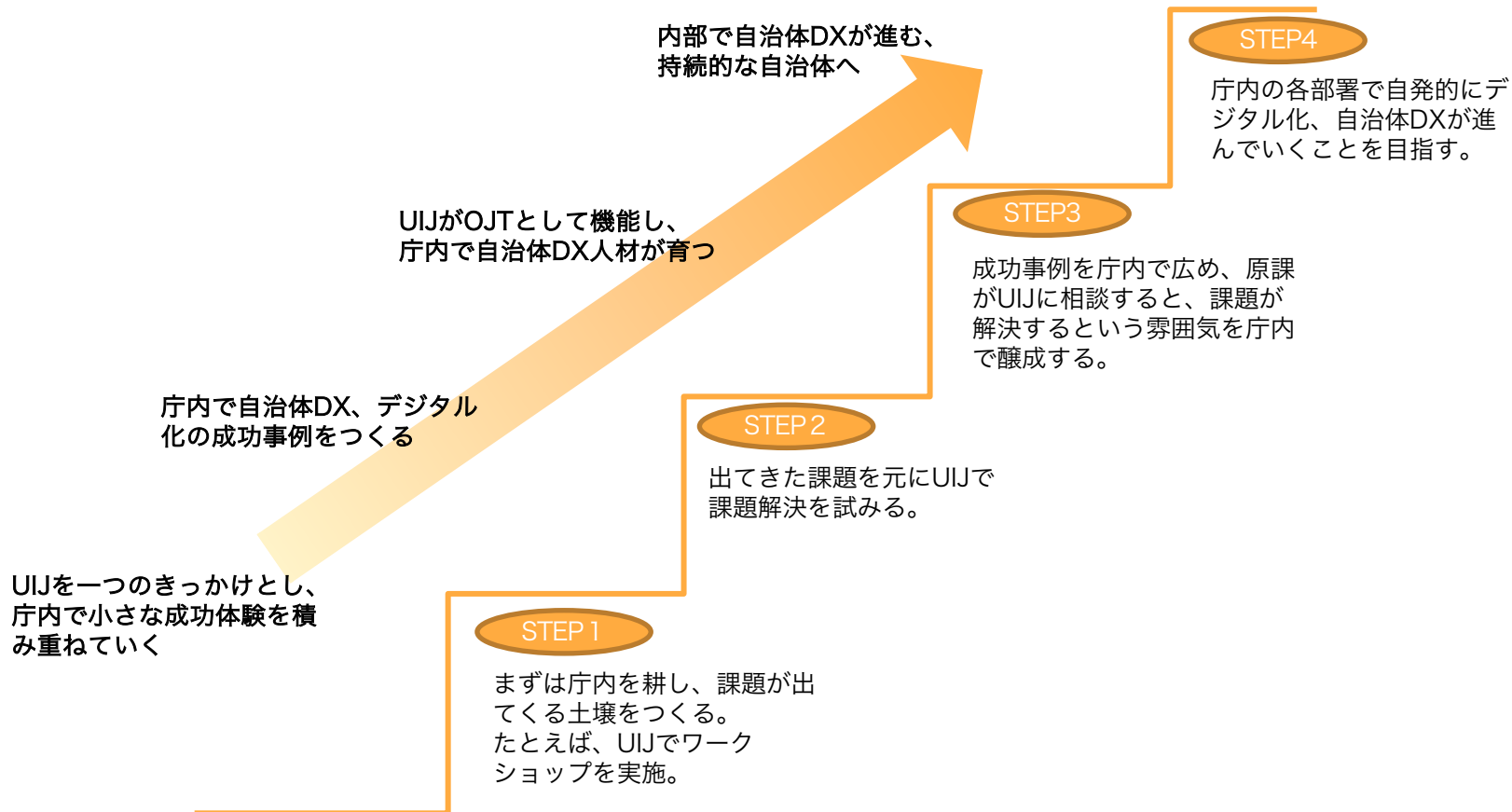


| 分野  | 募集課題...  | 応募件数 | マッチング数 | 継続件数 | 平均応募数 |      |
|-----|----------|------|--------|------|-------|------|
| 1.  | 産業振興     | 15   | 137    | 12   | 1     | 9.13 |
| 2.  | 防災       | 14   | 85     | 10   | 6     | 6.07 |
| 3.  | 住宅・都市    | 10   | 55     | 6    | 6     | 5.5  |
| 4.  | 環境       | 9    | 49     | 5    | 2     | 5.44 |
| 5.  | まちづくり    | 9    | 52     | 4    | 3     | 5.78 |
| 6.  | 保健・福祉・介護 | 9    | 56     | 7    | 5     | 6.22 |
| 7.  | 交通       | 8    | 46     | 7    | 3     | 5.75 |
| 8.  | 建設・土木    | 8    | 39     | 6    | 6     | 4.88 |
| 9.  | 教育委員会    | 7    | 52     | 7    | 5     | 7.43 |
| 10. | 文化スポーツ   | 6    | 20     | 2    | 1     | 3.33 |
| 11. | 窓口       | 6    | 26     | 5    | 3     | 4.33 |
| 12. | 子ども      | 6    | 48     | 4    | 0     | 8    |
| 13. | 消防       | 6    | 32     | 3    | 1     | 5.33 |
| 14. | 行財政      | 5    | 12     | 2    | 0     | 2.4  |
| 15. | 広報・広聴    | 5    | 29     | 3    | 3     | 5.8  |
| 16. | 人事・人事委員会 | 4    | 19     | 2    | 1     | 4.75 |

1 - 24 / 24 < >

# Urban Innovation JAPAN は最初の一步（産業振興）





# Urban Innovation JAPANとは？

スタートアップの持つ技術の社会実証を行うとともに、  
課題設定や住民ニーズ、解決策の有効性を確認を行います。

## 従来のシステム調達



現場ニーズに合わない  
使い勝手が悪いなどの  
問題が発生

## 先進技術社会実証支援事業による調達



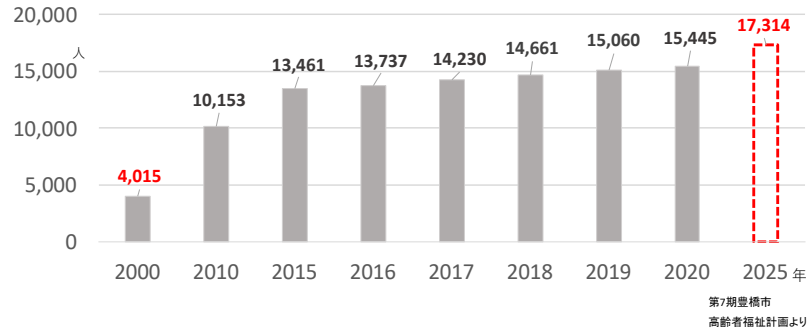
スタートアップとの  
協働・実証実験



# 介護保険認定調査の効率UP！訪問 スケジュール最適化ツールの開発 （豊橋市 長寿介護課）

# 介護を必要とするみなさんの安心に繋がる仕組みづくり

背景:  
介護認定者は今後も増え続ける



調査員の確保にも苦慮

迅速な認定調査 と 調査員の負担軽減

課題:  
訪問調査の日程調整への負担が大きい

12名で年間約5,000人を調査  
申請から1ヶ月以内での調査を目指す  
R3年度から更に調査員が増え17名分の調整を実施予定



手作業を減らし、情報共有出来る仕組みに

# 実証の体制

あっとクリエーション株式会社(大阪府)



福祉部 長寿介護課



○主なプロジェクトメンバー  
あっとクリエーション株式会社  
代表取締役 黒木紀男、 エンジニア 島さん、知念さん

○主なプロジェクトメンバー  
菅沼、富川(日程調整の実務担当)

# 地図×ITで自治体の課題を解決したい！ 神戸市や富谷市などでもUIJの実証実験に参加

## 街路灯点検

サーバ kintone

点検をおこなう  
街路灯の位置データを  
kintoneで管理をする

現場 カンパニー

現場の作業員が  
iPadで写真や動画など  
点検項目の入力をする

本部 カンパニー

発信された情報を  
ランク別に色をつけ、  
地図にピンをたてる

点検済が一目瞭然

Excel管理されているデータを自動読み込みすることが可能

資料・カメラ・帳票など多量かつ荷物がiPad1台で済

## 公共建築物点検

現場 kintone

過去の点検データの  
Excelシートを  
Kintoneに自動読み取り

サーバ kintone

不具合が発生している  
物件を優先度別に  
自動抽出できます

本部 神戸市役所保全課

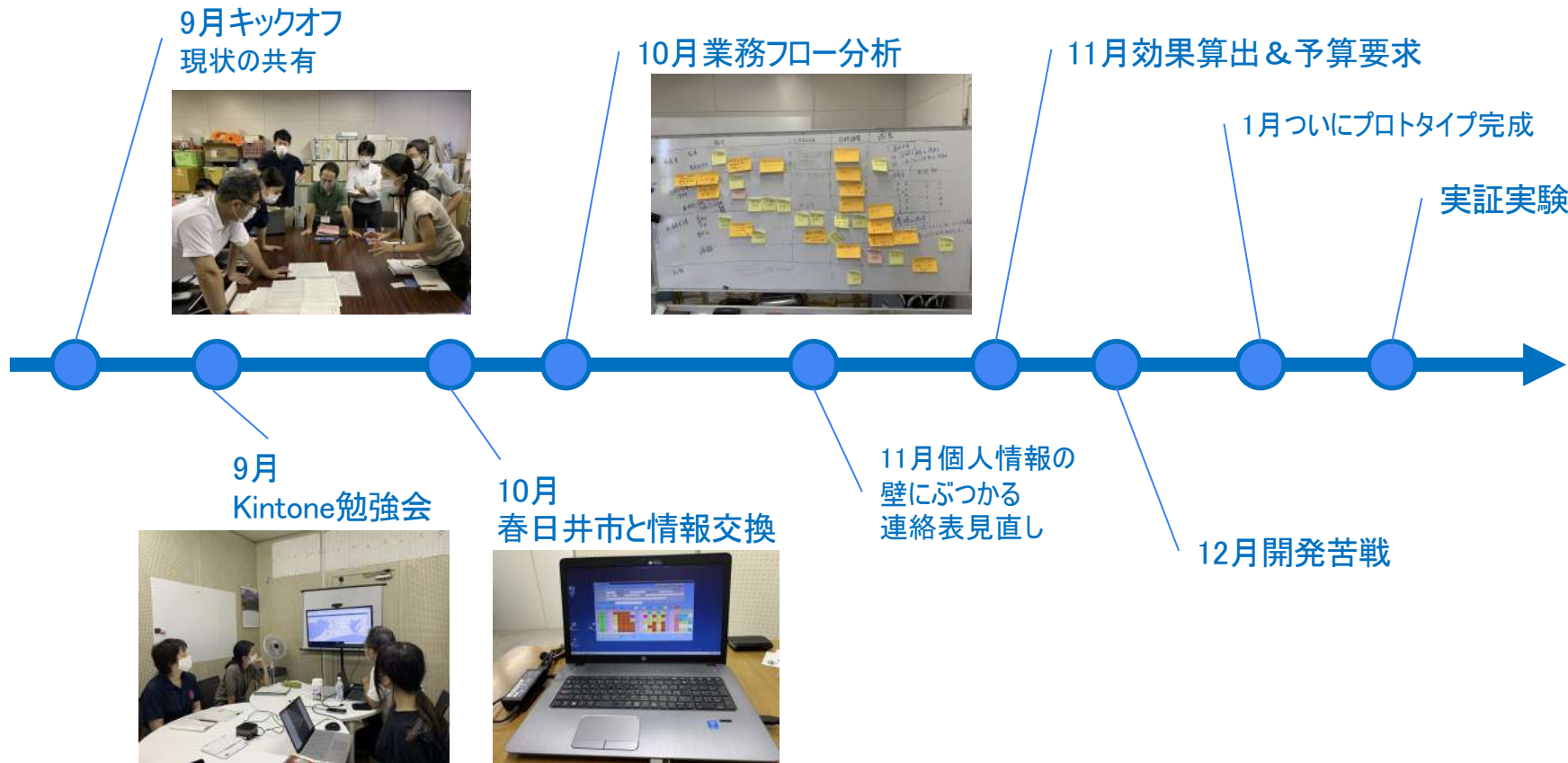
発信された情報の  
分析や計算を  
kintoneでおこなう

危険度別にしほりこみいち早く確認ができるようになる

集まったデータの集計や様々なグラフ作成ができる

## 開発許可申請





# 訪問スケジュール最適化ツールの開発

連絡先  
受付日 \* 申請者ID  
2021-01-28 999999

住所  
愛知県豊橋市今宿町 1

病院情報  
病名  
病状の住所

訪問シコード一覧  
有難く調査可能な訪問、本館の訪問可能な訪問、入館の調査可能な訪問、本館の調査可能な訪問  
参照するシコードが起りません。

申請種別 \* 申請内容 \* 取扱院部の分類 \* 選択 \*

経理 ● 課外 ● 新設 ● 月・水・金  
介護 ● ガン末期 ● 介護 ● 火曜・木・土  
企業 ● 不設 ● 新設 (ガン) ●  
更新 ● 対応注意 ● 介護 (ガン) ●  
● 新設 (対応注意) - 介護 (対応注意)  
● 新設 (不設) - 介護 (不設)  
更新

月曜の都合の悪い時間  
9:00 10:30 13:30  9:00  10:30  13:30

水曜の都合の悪い時間  
9:00 10:30 13:30  9:00  10:30  13:30

金曜の都合の悪い時間  
9:00 10:30 13:30



自動設定された訪問予定を  
カレンダー表示

2021/2/14 (日) ~ 2021/2/20 (土)

| 調査員名 | 14日 | 15日 | 16日                    | 17日 | 18日                    | 19日                    | 20日 |
|------|-----|-----|------------------------|-----|------------------------|------------------------|-----|
| 五葉   |     |     |                        |     |                        |                        |     |
| 貴山   |     |     |                        |     |                        |                        |     |
| 小林祐  |     |     | 9:00 - 10:00<br>(本館出)  |     |                        |                        |     |
|      |     |     | 10:30 - 11:30<br>(本館出) |     |                        |                        |     |
| 小林良  |     |     | 10:30 - 11:30<br>(本館出) |     | 10:30 - 11:30<br>(本館出) | 13:30 - 14:30<br>(本館出) |     |
|      |     |     | 13:30 - 14:30          |     | 13:30 - 14:30          |                        |     |

申請内容、訪問先の距離、調査種別を考慮  
空いている日程に自動割り振り

課題

要介護認定進捗状況を電話による問い合わせではなく、いつでも簡単に確認ができるようにすることで、ケアマネジャー等と市職員の業務を効率化したい。

提案

要介護認定進捗状況照会(検索)用ツールの開発の実証



KURASERUテクノロジー株式会社



姫路市 介護保険課

実績



電話での問い合わせ大幅削減  
継続利用希望 95%超

# なぜうまくいったのか？

## 【自治体職員側】

- ✓ 担当者が自ら手を挙げる
- ✓ 失敗を許容する
- ✓ 上長が権限移譲する
- ✓ 労を惜しまずデータ収集

## 【企業側】

- ✓ 協力的な企業
- ✓ 洗練されたUX/UIデザイン



- 目指す未来に共感している
- オープン、フラットな関係性
- お互いに本気
- リスペクトし合う
- 責任を持って役割を果たす
- 目的のために臨機応変に手段を変えられる

- 世の中の困りごと（ペイン）解決し、新しいビジネスを作ろうとしている
- 固定概念を取っ払って、本気で社会をよくしたいと思っている
- リスクをとって事業拡大を目指している

課題のあげかたはどうやってる？



## 課題を挙げる土壌をつくる

- データアカデミー（Code for Japan）
- BPR研修

## 課題が解決する仕組みをつくる

- 情報部門、業務改革部門、スタートアップ支援チームが共有
- 誰かが拾う
- 自分たちで作るコミュニティ

# うまくいく事例



## 1. 事業フェーズ

- 実証実験フェーズの場合 ○
- 営業フェーズの場合 ×

## 2. 体制

- 社長やキーマンが出てくる場合 ○
- その場で意思決定できない、リソース不足、途中でメンバーが変わる場合 ×

## 3. ビジネスモデル

- 自治体との協働したい場合 ○
- 自社で完結してビジネスできちゃう場合 ×

## 1. 出発点

- 自分たちがやりたいことをやっている ○
- 誰かに言われてやってる ×

## 2. 意思決定の方法

- 事実から判断する(インタビュー、データ) ○
- 感覚、経験、感情で判断する ×

## 3. マインドセット

- 失敗を許容する ○
- 石橋を叩いて渡らない ×

うまく企業を巻き込むには、  
課題設定が大事





## 参加自治体数 15 自治体



KOBE city



KUMAMOTO city



NAGOYA city



TOMIYA city



TOYOHASHI city



HIMEJI city



SENDAI city



KASUGAI city



FUJIEDA city



TOYOOKA city



KAWANISHI city



TOYONAKA city



OGAKI city



YAMAGUCHI pref.



OKAZAKI city

- # 交通
- # 人事・人事委員会
- # 企画
- # 住宅・都市
- # 保険・福祉・介護
- # 健康・医療
- # 国際
- # 子ども
- # 市民参画
- # 広報・広聴
- # 建設・土木
- # 教育委員会
- # 文化スポーツ
- # 水道
- # 消防
- # 環境
- # 産業振興



画像認識AIを使ったバスのODデータを取得し、利用者ニーズにあわせて路線設定を実現したい！

交通管理課

# 交通

採択企業：選考中

終了



金城ふ頭来訪者への最適なアクセスルート案内ツールの開発

住宅都市部名産開発推進課、観光文化交流部MIC推進室

# 交通

# 住宅・都市

採択企業：選考中

終了



「最先端モビリティ都市」の実現に向けて、先進技術を活用して人の動きを調査したい！

住宅都市部交通企画課

# 交通

# 住宅・都市

採択企業：選考中

終了



市バス・地下鉄ホームページのUX/UIを検証したい！大規模リニューアルプロジェクト！

神戸市 交通局 経営企画課（広報戦略特別プロジェクトチーム）

# 交通

採択企業：選考中

終了



with/after コロナを見据えた、公共交通の利用促進プロジェクト

神戸市 交通局 営業推進課

# 交通

採択企業：選考中

終了



花火大会の会場者増に伴え、より効果的な安全対策を実現したい！

熊本市 経済観光局 イベント推進課

# 交通

# 文化スポーツ

採択企業：該当なし

終了

募集中

大塚市  
08.29  
まで

## 良い例

- 実現したい未来が共感を呼べるものである
- 誰の何の課題を解決したいか明確である
- 解決したかどうか評価できる

## 悪い例

- 市民のニーズとズレている
- 誰の困りごとか具体的にない
- 社会的なインパクトが計測不能

変革を阻むものとは？



- ① 人・組織
- ② 法律・制度
- ③ 慣習
- ④ コスト



# UIJのファシリテーションのポイント

## Issue Driven

自治体の抱える  
生の課題を公開する

自治体が事業を発注する際、課題解決の方法を決めて、企業を募集してきました。しかし、その解決方法の検証がされておらず、募集もクローズドなことが多いのが現状です。Urban Innovation JAPAN は、自治体職員の抱える課題を、そのまま全国に公開し、一緒に解決に取り組んでくれる企業を募集します。

## Citizen Participation

市民も巻き込んだサービス開発

自治体職員が施策を考えるとときに、意外に市民に直接意見を聞くことは多くありません。Urban Innovation JAPAN の実証実験では、受益者である市民に参加してもらうことで、技術検証はもちろんのこと、相互理解を促すことで、課題解決と社会実装を加速させています。

## Bottom Up

現場からボトムアップで  
解決に取り組む

自治体の政策はどうしても上意下達が抜けません。そこで、課題に一番詳しいのは現場の自治体職員が、自ら手を挙げ課題解決に取り組める仕組みを Urban Innovation JAPAN は提供しています。また、仮に失敗しても評価が下がらない仕組みを作り、職員の心理的安全性も確保しています。

## Neutral Facilitation

中立的な伴走

Urban Innovation JAPAN は、企業・行政の両方の立場を経験したメンバーがおり、中立的な立場で利害調整・プロジェクトマネジメントを行います。我々は、NPO 法人として、特定企業の資本を入れないことでも、中立的な立場を維持しています。

## Proof of Concept

誰でも応募できる  
「実証実験」

企業が自治体と仕事をしようとする、事業者登録や大量の紙の資料提出が必要などハードルがたくさん存在します。Urban Innovation JAPAN では、それを「実証実験」という立て付けにすることで、書類もなくウェブから誰でも応募ができ、スタートアップが参入しやすい仕組みを提供しています。

## Knowledge Share

全国の自治体と知見を共有

スタートアップブームを背景に、全国で似た実証事業が多数行われていますが、その結果は公開も共有もされていません。私たちは、他の自治体も課題や成果を知ることができるよう、イベントやデジタルツールを使って自治体同士をつなぐネットワークを作りはじめています。

UIJ参加自治体の約8割が「フルパッケージ」を活用。予算に合わせたカスタマイズも可能。

| サービスメニュー |                | 市内課題<br>掘り起こし支援 | 課題選定   | 課題<br>ブラッシュアップ | スタートアップ募集<br>マッチング | 実証実験<br>プロジェクト伴走 | 製品化・本格導入<br>振り返り |
|----------|----------------|-----------------|--------|----------------|--------------------|------------------|------------------|
| 1        | フルパッケージ        | ○               | ○      | ○              | ○                  | ○                | ○                |
| 2        | 企業マッチングのみ      | ○               | ○      | ○              | ○                  | 自治体実施            |                  |
| 3        | 課題の洗い出しのみ      | ○               | ○      | ※<br>オプション     | 実施方法検討             |                  |                  |
| 4        | 研修、事例紹介のみ      | ○               | 実施方法検討 |                |                    |                  |                  |
| 5        | 実証プロジェクト<br>支援 | 自治体実施           |        |                |                    | ○                | ○                |