

2 地方公共団体ヒアリング結果まとめ

(1) 徳島県

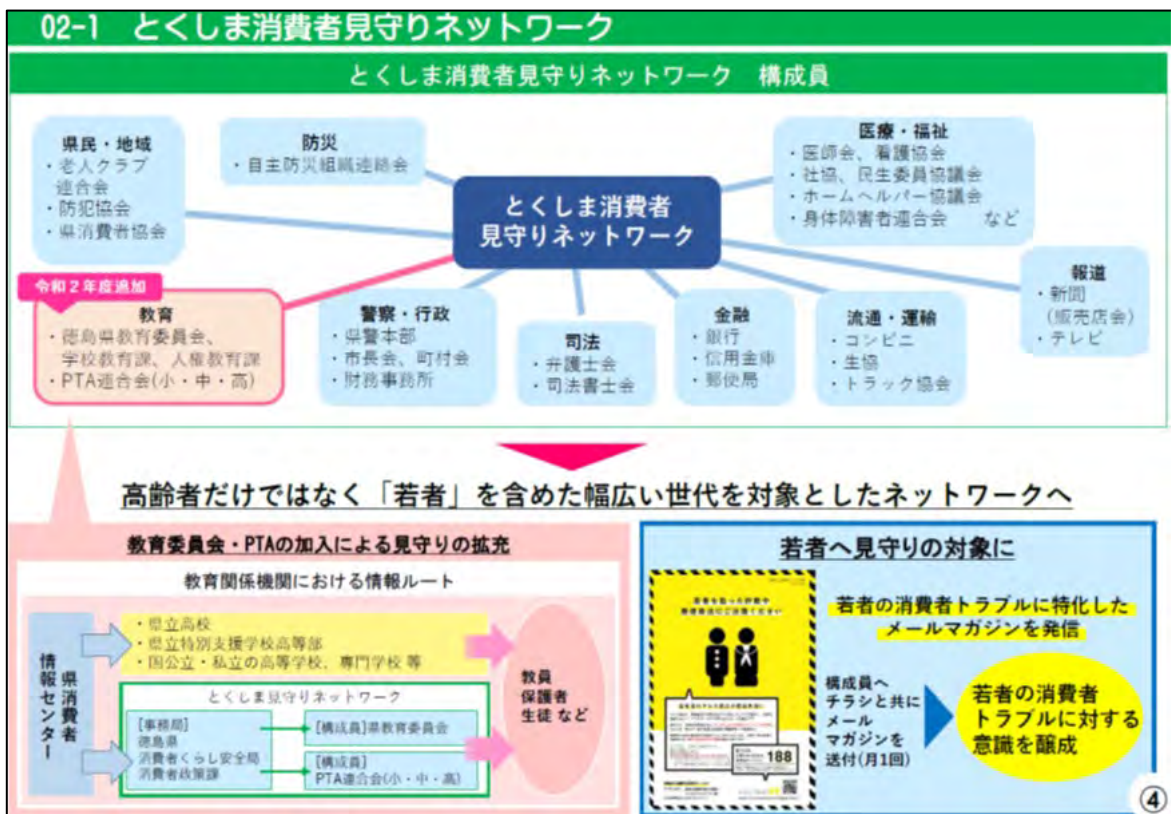
「消費者見守りネットワーク等を活用した情報提供」

(ヒアリング日：令和3年5月6日)

●とくしま消費者見守りネットワーク

消費者庁は、実証に基づいた政策の分析・研究機能をベースとした消費者行政の発展・創造の拠点として、徳島県に新未来創造オフィスを2017年7月に設置し、徳島県等を実証フィールドとした分析・研究プロジェクト等を実施してきた。ここでは、徳島県における見守りネットワーク等による消費者関連情報発信の取組を紹介する。

「とくしま消費者見守りネットワーク」は、消費者庁新未来創造戦略本部と連携し、全国展開を見据えたプロジェクトとして、高齢者、障がい者を始め若者を含めた幅広い世代を対象として、見守り等必要な取組について情報交換、協議を行うことにより、市町村における見守りネットワーク構築の機運醸成を図るとともに、その支援を行うことを目的として設立された。



徳島県の見守りネットワークでは、県からの依頼により、構成員である事業者に消費者関連情報発信を発信してもらっている。

●取組事例「コロナウィルスに便乗した悪質商法への注意喚起」

高齢者等の消費者被害を未然に防止するため、「消費者被害未然防止チラシ」を作成し、県内に広く周知。

02-1 とくしま消費者見守りネットワーク

〈連携事例〉
コロナウィルスに便乗した悪質商法への注意喚起 (令和2年5月頃～)
 高齢者等の消費者被害を未然に防止するため、市町村や見守りネットワーク構成団体及び学校等と協力し、全県下へ注意を呼びかけた。

【消費者被害未然防止チラシ】
 新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法の事例等を掲載したチラシを作成。

▼高齢者向け ▼若者向け

【周知】
 構成員の皆様にご協力いただき、県内に広く周知。

構成団体	チラシ配布場所
(株)阿波銀行	100店舗 ※サイネージ他
(株)徳島大正銀行	県内62店舗(6,200枚)
徳島県信用農業協同組合連合会	県内75店舗(7,500枚)
徳島県信用金庫協会	県内20店舗(2,000枚)
日本郵便(株) 徳島県内の郵便局	県内11店舗(1,100枚)
ヤマト運輸(株)徳島主管支店	宅配物と一緒に(1,000枚)
(一社)徳島新聞社	地域の絆シリーズで紹介(20万戸)
生活協同組合とくしま生協	宅配物と一緒に(55,000枚)
(公財)徳島県老人クラブ連合会	各老人クラブへ(データ)
(特非)徳島県消費者協会	各地域の協会(3,000枚)
徳島県警察本部	防犯キャンペーン等で配布(500枚)

●取組事例「徳島新聞販売店会「地域の絆」へ掲載」

新聞販売店の協力によりコロナ詐欺対策をテーマとしたチラシを新聞に折込み配布。

02-1 とくしま消費者見守りネットワーク

〈徳島新聞販売店会「地域の絆」へ掲載〉

徳島新聞 おすすめ記事 「地域の絆」シリーズ No.18 **コロナ詐欺対策** (令和2年5月頃～)

新型コロナウイルスに便乗した悪質商法に気を付けよう!
 ●10万円給付関連詐欺“すべて詐欺”●

徳島新聞販売店会「地域の絆」シリーズ No.18

コロナ便乗犯罪を警戒
 高齢者に狙われる詐欺

うら面に併作成的チラシを掲載していただきました

【連携のポイント】
 ・県全域にわたる新聞販売店ネットワークの活用
 ・新聞販売店による主体的な広報誌の作成
 ・当該広報誌への「行政情報」の掲載

一石多鳥!

徳島県の事業者を通じた情報提供ルートの全体像は下図のとおり。市町村見守りネットワークでは、郵便局等と、とくしま消費者見守りネットワークでは、郵便局・報道・運輸等と、とくしま消費者志向経営推進組織やとくしまエシカル消費者推進会議では事業者団体と、それぞれ連携し、高齢者や障がい者、学生・生徒・保護者、地域住民に消費者関連情報発信をしている。



■ WGとしてのまとめ

- ◎徳島県は様々なルートにおいて、事業者経由での情報提供を行っている。見守りネットワークを通じた情報提供ルートとしては、市町村見守りネットワーク及びとくしま消費者見守りネットワークが設置されており、とくしま消費者志向経営推進組織やとくしまエシカル消費推進会議から事業者団体を通じた情報提供ルートもある。
- ◎情報提供の方法としては、県や市町村から構成員である事業者に「依頼」することにより、ネットワークに情報を提供している。
- ◎とくしま消費者見守りネットワークでは、高齢者だけでなく「若者」を含めた幅広い世代を対象としたネットワークとするため、教育委員会やPTA連合会等の「教育機関」を情報ルートに加えている。

(2) 横浜市

「共創」 (ヒアリング日：令和3年5月27日)

●共創に取り組む背景

長期的に生産年齢人口を中心とした人口減少による税収減と財政需要の増大が見込まれており、行政の知恵・力・資源だけで様々な社会課題の解決を目指すことが難しくなっている。そのため、企業・大学・NPO等民間の多様な主体と連携し、オープンイノベーションを推進して社会課題を解決していくことを政策の基本姿勢の一つに据えている。

横浜市の政策推進における基本姿勢




『横浜市中期4か年計画2018～2021』
の基本姿勢 (P.8)

- ▷ SDGsの視点を踏まえた取組
- ▷ データ活用・オープンイノベーションの推進
- ▷ 地域コミュニティの視点に立った課題解決



●共創の定義

横浜市としての「共創」(公民連携)の必要性と定義



もはや、行政(横浜市)の知恵・力・資源
だけでは解決していけない課題が山積み！

↓

解決には、
様々な組織・人々の「共創」による
オープンイノベーションが不可欠

企業、NPO、大学などの、多様な民間の方々と
行政とが **対話** を通じて連携を進め、それぞれが
持つアイデアやノウハウ、資源などを活用する
ことで、社会や地域の課題に対し、
新たな価値や解決策を **共に創**り上げていくこと

●共創フロントの仕組み

- ・「対話」の窓口とコーディネート機能として「共創フロント」を設置している。
- ・共創フロントを活用した連携には、民間の提案を出発点とする「フリー型フロント（発想提案型）」と、行政が課題を設定し、それに対して民間からの提案を受ける「テーマ型フロント（課題提示型）」の2種類がある。
- ・民間からの相談や提案を受け付けた共創推進室がコーディネーターとなって「対話」を行い、長年蓄積してきた知見を基に実現性を見極め、民間と市内各部局を結び付けている。
- ・民間提案はWEBから常に行うことができるようにし、「機会の公平」を担保している。したがって、必ず事業者選定の公募を行わなければならないものではなく、提案事業者と提案内容に基づいて連携することも可能である。
- ・この仕組みによる取組では、原則として行政側の費用負担は無い。

「対話」の窓口&コーディネート機能（共創フロント）



- ▷ 「共創」を進めるための仕組みとして「共創フロント」（2008～）を設置
これまで約**400**件の連携を実現（提案数は約100件/年）
- ▷ 「共創フロント」とは、横浜市と民間の皆様とが互いに**対話**を進め、**社会・地域の課題の解決やイノベーションの創出等**につながる**連携**を進めるため、民間の皆様からの**相談・提案を受け付ける窓口**
- ▷ 民間提案の**「機会の公平」**を担保（WEBから24h365日提案が可能）
- ▷ 「共創推進室」が、提案の実現化に向け、コーディネーターとなって調整を行う



民間事業者
企業
大学
NPO
その他

共創推進室
(共創フロント)
フリー型フロント
(発想提案型)
公民連携の
ハブ機能
テーマ型フロント
(課題提示型)

横浜市役所
各区局
A区
B区
C局
D局



【参考:これまでの実現案件リスト】 https://www.city.yokohama.lg.jp/business/kyoso/kyosofront/front/front_files/front-past-projects.pdf

●連携を希望する部局に求められること

行政が課題を設定し、それに対して民間からの提案を受ける「テーマ型フロント（課題提示型）」の場合、連携を希望する部局が募集シートを提出する必要がある。そこでは、「提案を募集する背景・課題」、「希望する提案」、「想定する提案例」「民間に提供できるメリット」等、詳細に提示する必要がある。

●取組事例

多くの分野で取組事例があり、消費者行政分野での事例もある。情報提供に関する連携は次の通り。

事例5

「15周年を迎える『プリキュアシリーズ』と横浜市がタイアップ！」

賑わいづくりや行政施策を推進する連携企画を実施 東映(株) × 横浜市

◆概要

横浜市と「プリキュア」は、2012年に横浜・みなとみらいが映画の舞台となって以来、これまでも観光や子育て施策など様々なタイアップを行ってきた。今回はシリーズ誕生15周年、映画最新作の公開を記念した3本の連携企画を実施することで、さらなる賑わいづくりや行政施策の推進につなげていく。

①横浜みなとみらいプリキュアパレード
歴代のプリキュア55人が登場するパレードを実施

②横浜人形の家「映画公開記念プリキュア展示」
複製原画や歴代プリキュアのスタンディパネルを展示

③救急受診ガイド・#7119の広報カードの作成・配布
急な病気やけがで救急車を呼ぶか、医療機関を受診するか電話相談できる「#7119」とWebサービス「横浜市救急受診ガイド」をお知らせするカードを作成



◆創出された価値

- 15周年を象徴する、横浜でプリキュア史上初となる全プリキュア55人大集合のパレード開催により、都市ブランドを向上させる機会を創出
- これまでの連携を踏まえた、インパクトのある企画
- コンテンツの訴求力に行政情報を乗せ、医療機関へのチャネルを活用して、効果的なリーチを実現

◎2018 映画HUGっと！プリキュア製作委員会

キーワード	タイアップ プロモーション	コンテンツの 訴求力
	行政情報の 認知向上	医療機関 の協力

事例6

「文豪ストレイドッグスが横浜の若者を守る！」 (株)KADOKAWA × 横浜市消費生活総合センター × 横浜市

成年年齢の引き下げに伴い若者に向け消費行動の注意喚起をします

◆概要

2022年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ契約トラブルが増えることに備え、また若者が悪質商法に巻き込まれることを未然に防ぐことを目的に、タイアップ企画を実施する。

「文豪ストレイドッグス」は舞台モデルが横浜であり、様々な事件を解決する武装探偵社の活躍を描いた作品ということもあり、横浜の若者を守る啓発コラボが実現した。

描き下ろしイラストで啓発ポスターやグッズを作成し、2021年4月から2022年5月までポスターを横浜市内各所に掲示し、さらにオリジナルグッズの配布で成年年齢引き下げに伴う啓蒙キャンペーンを行う。

※(株)KADOKAWAと横浜市は包括連携協定を締結済



◆創出された価値

- 人気コンテンツとの連携により、新たに成年となる若者層に対して訴求力を持って注意喚起や啓発活動を展開可能になる。
- 横浜を舞台とした限定イラストを作成いただくことで、連携を特別なものに位置づけることができた。

書き下ろしイラスト (山手西洋館/外交官の家編)

◎朝霧カフェ・春河35/KADOKAWA/2019文豪ストレイドッグス製作委員会

キーワード	伝えたい層に 合わせた連携啓発	梨空都市ヨコハマ
	書き下ろし イラスト	交通事業も 同時連携

■ WGとしてのまとめ

- ◎「共創」とは、企業、NPO、大学などの、多様な民間の方々と行政とが「対話」を通じて連携を進め、それぞれが持つアイデアやノウハウ、資源などを活用することで、社会や地域の課題に対し、新たな価値や解決策を“共に創り”上げていくこと。
- ◎共創フロントは民間からの相談や提案を受け付け、連携をコーディネートする窓口。「対話」を行い、実現性を見極め、民間と庁内各部局を結び付けている。
- ◎「機会の公平」を担保しており、公募によらず提案事業者と連携することも可能。
- ◎原則として行政側の費用負担は無い。
- ◎行政から提案を募集する場合、「提案を募集する背景・課題」、「希望する提案」、「想定する提案例」「民間に提供できるメリット」等、詳細に提示する必要がある。

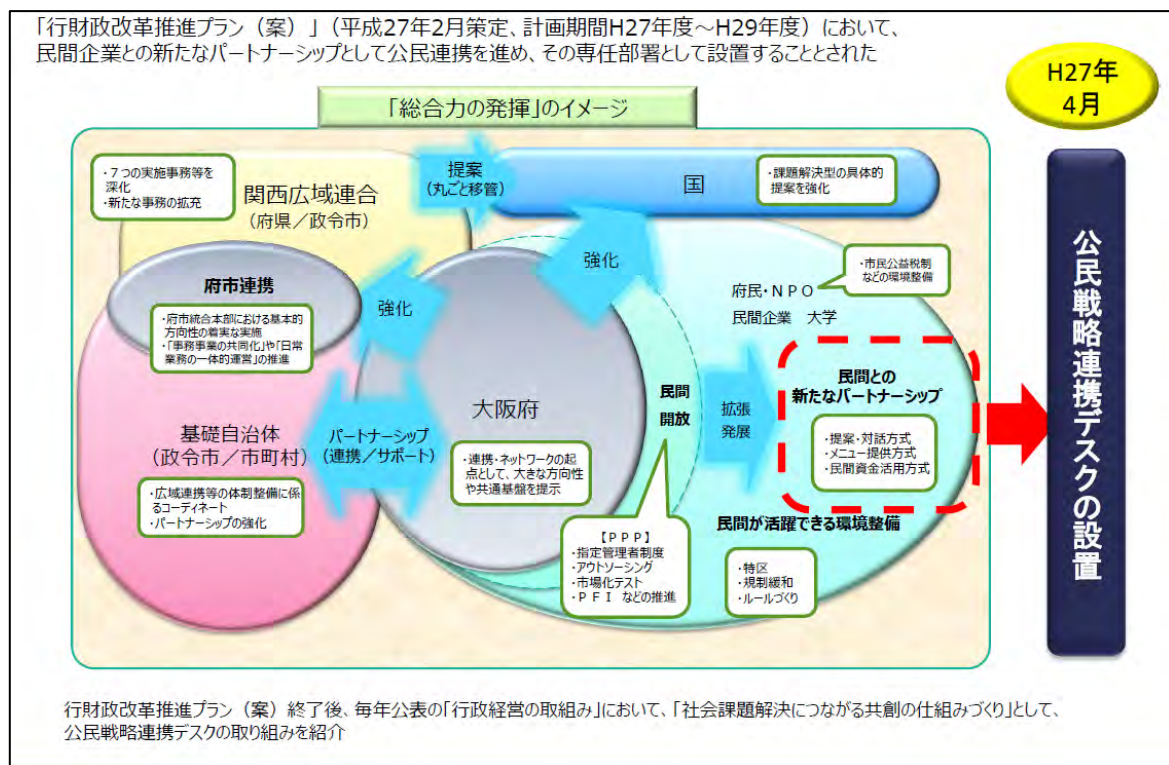
(3) 大阪府

「公民戦略連携」 (ヒアリング日：令和3年6月7日)

● 公民戦略連携に取り組む背景

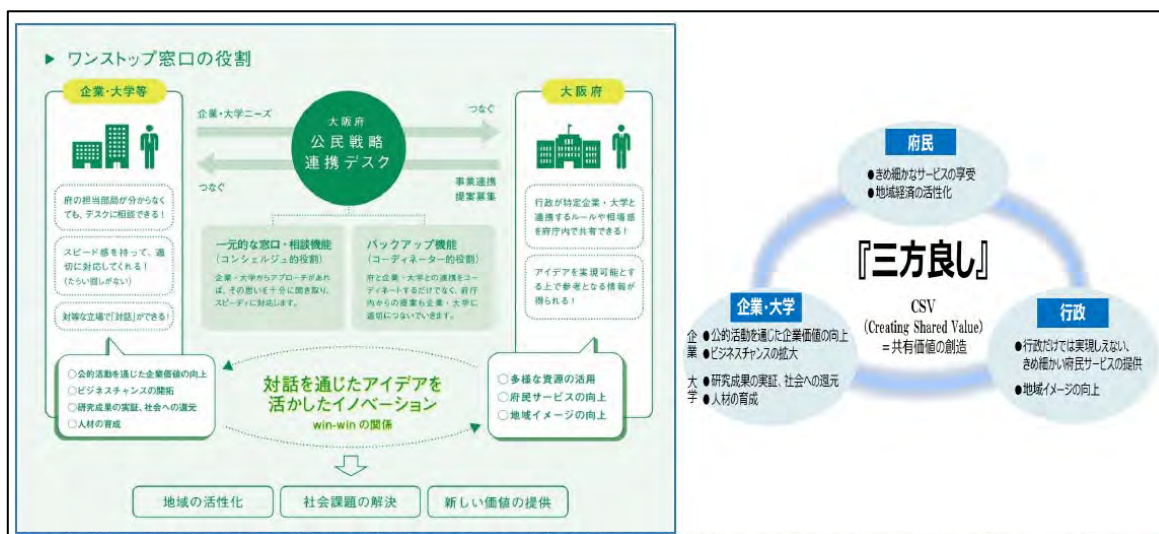
少子高齢化、人口減少などを背景として、行政だけで様々な社会課題を解決できる時代ではなくなっており、企業・大学等の民間との幅広い連携やネットワークによって社会を支えていくことが不可欠になっている。

大阪府では、平成27年2月に策定した「行財政改革推進プラン(案)」では、公民連携の強化を改革の柱に位置づけ、同年4月に、民間との新たなパートナーシップを実現することを掲げ、スピーディーで柔軟に双方向での連携を進めていけるよう、都道府県では初となる公民連携の専任部署として「公民戦略連携デスク」を設置した。



● 公民戦略連携デスクの機能・体制

- ・ 公民戦略連携デスクでは、①企業等からの提案を適切に受け止め、府庁内の各部局とマッチングする一元的な窓口・相談機能、②その連携が円滑に進むようコーディネートし、府庁内からの提案を企業等に伝えるバックアップ機能を担っている。
- ・ 公民戦略連携デスクの体制について、令和3年度は、大阪府下の市町村における公民連携の設置や取組を支援するため、14名の職員うち市町村研修生が7名を占める点が特徴の一つである。



●大阪府がめざす公民連携の姿

・双方の強みを生かした連携

スピード感や社会変化への対応力、多様な資源といった企業の強みと、信頼性・信用性や公共性、安定性・継続性といった行政の強みを束ね、新しい価値を生み出す。

・府民、企業等、行政にとっての「三方良し」

公民戦略連携デスクにより、府民、企業や大学等の民間、行政の3者が「三方良し」となる取組が生まれることを目指している。

・まずは「対話」を行うことを重視している。

●公民連携の手法

・大阪府では、2種類の連携協定を設けており、一つは企業等と複数の部局との間で取組を進める場合の「包括連携協定」、もう一つは企業等と特定の部局との取組を進める場合の「事業連携協定」である。

・包括連携協定は公民戦略連携デスクが、事業連携協定は各部局がそれぞれ対応する。

・包括連携協定の締結にあたっては、企業規模の要件はないものの、幅広い連携があり（概ね、「防災・防犯」「福祉」「環境」など5以上の分野において、具体的な連携による取組みが合計10項目以上あること）、かつ、その企業等の強みを生かした取組を実施することとしている（令和3年4月大阪府公民連携ガイドライン）。

・公民戦略連携デスクが窓口となる連携の取組みにおいては、公費の支出は行わない。

●具体的な連携の進め方

大阪府では、以下のような原則と視点で具体的な連携を進めている。

【原則】

- ① 対等の原則
・提案の実現に向け、対等なパートナーとして信頼関係を築きます。
- ② 対話の原則
・府民サービスの向上につながる連携となるよう、対話を重視します。
- ③ 目標共有の原則
・目標を共有し、その中でお互いのメリットを見だし、互恵的な関係を構築します。
- ④ 公平性確保の原則
・全ての企業等に、府への提案の機会を確保します。
- ⑤ 透明性確保とアイデア保護の原則
・連携事業は、オープンな過程の中で進めることを基本とし、実現した取組みについては、その内容を広く社会に開示することで、新たな取組みが広がるよう促します。
・寄せられた提案のうち、事業の検討段階における独自のアイデアについては、保護します。
※大阪府情報公開条例との関係について
大阪府が事務過程で作成・取得した文書については、情報公開請求の対象となります。企業等との連携のために府が作成・取得した文書が情報公開請求を受けた場合は、該当する企業・大学等の意見を踏まえながら、大阪府情報公開条例に基づき適切に対応します。

【視点】

- ① 府民・利用者の視点
・企業等との連携の中で、「府民サービスの向上」に資する取組みをめざします。
・また、良質なサービスが継続的に実施できるよう、持続可能な連携を進めます。
- ② 地域・社会の視点
・事業が直接的にもたらす効果のみならず、新たな価値創造や府民・地域社会に及ぼす影響についても考慮し、地域社会の活性化と府民サービスの向上に資するよう取組みを推進します。
- ③ 成長・発展の視点
・対話を通じて、行政側の知識向上や意識改革などを図ります。
・行政との連携を通じて、企業等の成長につながる事業構築を目指します。
・先進性のある取組みについては、公民連携での実施を積極的に推進します。
- ④ 財務の視点
・事業実施における費用対効果を重視し、取組みを推進します。

(令和3年4月大阪府公民連携ガイドラインより抜粋・引用)

●取組事例

令和2年度を取組事例は、次のとおり。

◆ <参考事例>

令和2年度を取組事例



<p style="text-align: center; background-color: #fff9c4; border-radius: 10px; padding: 5px;">子ども・教育</p> <p>➢ 事例① 英語教育支援</p> <p>英会話教材（DVD）の寄贈や英語のコミュニケーションを体験する機会の提供</p> 	<p style="text-align: center; background-color: #fff9c4; border-radius: 10px; padding: 5px;">健康</p> <p>➢ 事例② V.O.S.メニューの普及啓発</p> <p>食品宅配業者と連携した、V.O.S.メニュー商品の販売や、会員向け機関誌でのレシピの紹介等</p> 	<p style="text-align: center; background-color: #fff9c4; border-radius: 10px; padding: 5px;">福祉</p> <p>➢ 事例③ こさえたんの販売促進</p> <p>オリジナルノベルティ（こさえたん）の制作・配布や、製品開発支援、販売協力等</p>	<p style="text-align: center; background-color: #fff9c4; border-radius: 10px; padding: 5px;">環境</p> <p>➢ 事例④ プラスチックごみの削減</p> <p>「おおさかプラスチックごみゼロ宣言」に賛同し、回収したペットボトルをリサイクルしたエコバッグの制作や、マイバッグ・マイボトルの普及啓発等</p>
<p style="text-align: center; background-color: #fff9c4; border-radius: 10px; padding: 5px;">ダイバーシティ</p> <p>➢ 事例⑤ セミナーへの講師派遣</p> <p>府が主催する、女性活躍推進や多様な人材の活躍をテーマとしたセミナーでの講師の派遣協力等</p>	<p style="text-align: center; background-color: #fff9c4; border-radius: 10px; padding: 5px;">安全・安心</p> <p>➢ 事例⑥ 避難所等へ支援</p> <p>災害時における避難所支援として、防災用パーティションの寄贈や、停電時の給電支援</p>	<p style="text-align: center; background-color: #fff9c4; border-radius: 10px; padding: 5px;">地域活性化</p> <p>➢ 事例⑦ 大阪応援企画</p> <p>大手コンビニエンスストア3社がそろって大阪産（もん）を使用し、各社のオリジナル商品を開発・販売し、生産者を応援</p> 	

●WGとしてのまとめ

- ◎「公民戦略連携」とは、民間と行政とが「対話」を行い、スピード感や社会変化への対応力、多様な資源といった企業の強みと、信頼性・信用性や公共性、安定性・継続性といった行政の強みを束ね、新しい価値を生み出すこと。
- ◎公民戦略連携デスクにより、府民、企業や大学等の民間、行政の3者が「三方良し」となる取組が生まれることを目指している。
- ◎公民戦略連携デスクが窓口となる場合、行政側の費用負担は無い。
- ◎主に、教育、健康、環境、防災等の消費者関連情報以外の分野の取組が多い。