

令和4年度

文京区議会総務区民委員会 視察報告書

1 視察日程

令和4年7月29日(金) 午前10時～12時

2 視察先及び目的

東京都渋谷区

(1) 「官民連携オープンイノベーション事業」に関する調査・研究

(2) 「LINE公式アカウントの活用」に関する調査・研究

3 視察参加者

委員長 西村 修

副委員長 田中和子

委員 金子 てるよし

委員 田中 香澄

委員 上田 ゆきこ

委員 松下 純子

委員 海老澤 敬子

委員 浅川 のぼる

委員 市村 やすとし

随 行 小野 光 幸 (区議会事務局長)

随 行 甲 田 綾 子 (区議会事務局議事調査主査)

東京都渋谷区

■区の概要

【人 口】 229,553人 (令和4年9月1日現在)

【世帯数】 140,584世帯 (令和4年9月1日現在)

【面 積】 15.11 km²

【概 要】 東京23区の西南部にあり、武蔵野台地の東部に位置する。鉄道交通の結節点として戦前から発展し、8路線が結節する渋谷駅を中心に、若者文化を生んだ繁華街を形成している。恵比寿、原宿、代官山など集客力を持つ、個性的な街も区内に点在し、中心部に明治神宮や代々木公園があり、面積の約1割は緑地が占める。渋谷駅と駅周辺地区は再開発が進行中である。



渋谷区議会議場にて

「官民連携オープンイノベーション事業」

1 視察目的

渋谷区の官民連携オープンイノベーション事業について視察し、文京共創フィールドプロジェクト（B+）に生かす研究

2 説明者

渋谷区 産業観光文化部

グローバル拠点都市推進室長 田坂 克郎 氏



3 事業概要

(1) 事業費（予算）

令和2年度 約3000万円（補正予算）

令和3年度 約1億円

令和4年度 約2億円（1/2程度、都補助金を活用）

(2) 事業実施の経緯

2018年より経済産業省によるJ-startupの立ち上げ、中小企業基盤整備機構によるスタートアップ創業支援などが始まり、2020年内閣府の世界に伍するスタートアップ・エコシステム拠点都市プログラムが始まるなど、国内のスタートアップ支援のための環境整備が強く要請される状況となった。

また、世界的に見ても、自治体首長等の発信力により自治体の産業振興を後押しする動きがあるなど、変化する自治体のあり方に合わせ、新しい自治体を模索する必要が出てきた。

先駆的自治体としては、2013年に神戸市が、2012年に福岡市、大阪市がスタートアップ部署を立ち上げている。

渋谷区はもともと、90年代から「ビットバレー」と言われ、ITベンチャーが集積しており、自然と生まれた日本最大のエコシステムが育まれてきた。しかし、国際競争力のあるスタートアップは生まれておらず、官民協働でさらなる進化を促進するため、スタートアップ支援に取り組むこととなった。



(3) 事業変遷

2020年(令和2年)	スタートアップ企業150社に対してアンケートを実施
6月	「Innovation for New Normal from Shibuya」を立ち上げ、実証実験事業開始
7月	内閣府のスタートアップ・エコシステム拠点都市に選定される(東京都内の自治体として)
9月	海外スタートアップ企業向けコンシェルジュサービス「Shibuya Startup Support」ポータルサイト開設
11月	渋谷スタートアップコンソーシアム「Shibuya Startup Deck」を設立
2021年(令和3年)	スタートアップビザ取得支援等を行う、海外スタートアップ向け支援サービス「Startup Welcome Service」を開始
7月	神戸市とスタートアップ支援で連携協定を締結し、官民連携プロジェクト「NOROSHI Startup HUB(ノロシ・スタートアップ・ハブ)」を始動
2022年(令和4年)	・渋谷スタートアップユニバーシティ第1期生募集開始 ・女性起業家プログラム「Amelias 起業サミット」実施

(4) 事業体系

事業は、a 環境整備、b 国際化、c 実証実験事業の大きく3つに取り組みられている。

a 環境整備

100以上の企業とのコンソーシアム「Shibuya Startup Deck」(2020年11月に22社で始まり、現在約110社)を形成し、スタートアップフレンドリーな環境の構築を目指し、課題ごとに部会を企業とともに設置し、そこから生まれたサービスを展開している。



具体的なスタートアップ支援の例としては、以下の事業などを行っている。

- ・銀行の法人口座開設支援：1週間
- ・居抜き転居転入ガイドライン
- ・共創イベントプログラム
- ・Shibuya Startup University

また、2022年度6月～7月に、シリコンバレー初女性特化型の起業家支援プログラムを展開し、7月には女性起業家プログラム「Amelias 起業サミット」を渋谷・神戸・札幌3自治体と共同開催した。

b 国際化

国際競争力のあるスタートアップを渋谷に呼び込むため、「Shibuya Startup Support」において積極的に情報発信を行っている。

スタートアップビザの取得支援の実績としては、申請が1年間で500社以上あり、14社に付与された。さらに、呼び込んだ内外のスタートアップのための拠点を整備し、グローバルなコミュニティ形成をめざしている。



c 実証実験事業

2020年6月に「Innovation for New Normal from Shibuya」を立ち上げ、実証実験を開始以来、200を超えるスタートアップから応募があり、そのうち40社を採択し、さらにそのうち2社を実装している。この実証事業の体験者については800人以上の区民がモニター登録済みで、さらにその募集等については、渋谷区公式LINEが活用されており、BtoCの実証が容易に実行可能となっている。



また、区役所だけでなく、地域の大企業の協力の下、様々な場所で実証が行われている（区役所、保育園、渋谷駅前、宮下パーク他）。実証事業の分野としては、アート、福祉、子育て、教員、防犯、ファッション、高齢者雇用などがあり、経済産業省などの省庁や他自治体と連携も行われている。

4 質疑応答

Q：文京区でも地域課題の解決を目的にスタートアップ企業に対し各種支援を行うB+（ビータス）を立ち上げたところだが、先進的に取り組んでいる渋谷区から文京区にアドバイスをいただきたい。

A：実証実験を行う際のハードルとして、管轄所管チームと別の所管チームとの理解をどうやって得るかということが非常に難しい。協力をしてくれる部署を見つけ、横の連携をとることが何よりも大切であり、また課題でもある。

Q：スタートアップコンソーシアムを立ち上げ、企業支援がこれほどスピード感をもって進んでいる要因や、渋谷区の他に関わりやサポートしてくれている方たちがいるのか、伺う。

A：基本我々のチームで動いている。有償無償を含め、多くのアドバイザーよりアイデアをいただき、それを実行するという形をとっている。

Q： 90年代から渋谷区がスタートアップの取組をされ、アンケートを取って個別課題に取り組んできたと同ったが、法人口座の作成やオフィスを借りる際の事情を教えてください。

また、課題解決のグループがあるのか、渋谷区の財政支援とメニューを伺う。

A： 本区で取組を始めたのは2年半前からで、90年代は民間企業がエコシステムを作っていた。

現状の課題としては、海外では育っていく段階ではお金の心配はいらぬが、日本ではスタートアップという概念がまだ定着しておらず、銀行やオフィスのオーナー等からのフレンドリーな環境ができていないのが実情である。

もう一つの問題は、人材確保において大手との戦いで良い人材が取れないということがあり、区としてもどうしたら良い人材を確保できるのか、人材派遣会社と考えているところである。

Q： スタートアップ事業が大成功した後の自治体とのつながりや立ち位置はどうなるのか。区に還元するといった約束を交わすような考えはあるのか。

A： 日本で一部の企業では還元する企業もあるが、スタートアップ文化はまだ発展途上である。一方、海外では1%ポリシー活動というものがあり、1%の利益や人材を地域や社会に還元するといった文化がある。日本でもそのような文化が根付けばいいと思っている。

Q： メンター・アドバイザーをどのように選定されたのか、伺う。

A： 「YOU TRUST」という会社の「すごい副業」キャンペーンで、他の会社で働いている方で余白時間を使って手伝ってくれるアドバイザーを募ったところ、800人の応募があり、11人を選定した。今でもメンター・アドバイザーとして関わっていただいている。

渋谷区が東京 23 区
初の副業人材募集を
YOU TRUST で実施

東京 23 区初、渋谷区初となる募集
「渋谷区スタートアップ支援事業」の業務
・スタートアップ支援事業のコミュニティマネージャー
・スタートアップ支援員 with 海外アクセラレーター
・海外への日本発スタートアッププロモート担当
・スタートアップ実証実験推進員
※国内外から応募者、募集も完全テレワーク



Q： 地方自治体の施策として中小企業支援はスタンダードだが、従来インキュベーション支援と言われてきた施策とスタートアップ支援の違いは何か。

A： インキュベーション支援は、例として大田区があがるように製造業の中小企業を想定している。新しい技術や工法を持っている企業に、創業支援施設などを設けて場所を提供し、異業種交流等を通じ販路と結び付けたりする効果を狙っていた。

スタートアップとこうした取組との違いは、まとまった融資を銀行から受け、ICT活用で大きな収益を目指すという点である。

Q：投資家とのマッチングはどのようにやっているか伺う。

A：イベントなどで審査員として呼び出す場合はあるが、日常的な密な関係はまだできていない。

Q：この事業にかけている予算を伺う。

A：初年度は補正予算で3,000万円弱、人員は1.5人、令和3年度は約1億円で人員も3名体制となり、本年度は約2億円でそのうち東京都の補助金が半分出ている。

Q：この事業の予算が毎年増えているが、どのような使い方が考えられ、また、望まれるのか伺う。

A：投資家を呼び込むために、3か月間、起業家学校とコンサルタント会社に依頼している自治体が多いと聞いているが、本区ではまだそこまですべてなく、手探りの面も多いが、主にオフィスや渋谷区のPR、特に海外に委託するための予算に重点を置いている。

Q：実証実験で40社を採択されたうちの2社が実装しているとお聞きしたが、具体的な話を聞きたい。

A：1社は「バカン」という会社で1階エレベーター前のディスプレイでトイレの空室状況が分かるもので、渋谷区ではこのシステムを導入している。

2社目は「BABY JOB」という会社で、サブスクリプションサービスにより紙おむつが直接保育園に届くため、園側と保護者の負担軽減につながり、18の公立保育園で導入されている。

Q：実証実験における40社の企業採択の基準は地域貢献度なのか、成長する可能性なのか、どちらなのか伺う。

A：すべてを採択するつもりでやっているが、どちらかといえば地域貢献度を判断基準にしている。

Q：企業だけでなく、区民が今必要としていることなどのアイデアがスタートアップにつながるという考えでよいか。

A：応募するのは企業だけでなくともよいという考えでいるので、地域のために何かしたいという学生や主婦が応募することもある。

Q：官民協働でやっている中で、渋谷区は何をするのか。渋谷区がサポートしなくてはならないこと、関わる意義を伺う。

A：一番は与信である。官が絡むことで、スタートアップ企業が仕事がとりやすくなることは事実である。

また、区がやる事業ということで、民間企業を巻き込む中で、ライバル企業同士が仲良くなれるということも起きている。区が中立の立場にいるということが、

エコシステムをつくる上で役に立っている。

Q： 大企業や他業種をまじえた官民連携の実証実験の具体的事例があれば教えてください。

A： プロジェクションマッピングアートに様々なメッセージを投影する試みを駅前など 10 か所ぐらいで行った。各企業が協力して実現した実証実験であった。

Q： 海外より 14 社誘致したと聞いたが、業種と成功例を伺う。また、今後も誘致のほうは希望があれば継続するのか。

A： まだ来たばかりなので成功例はない。業種は AI 技術のソリューションなどの技術を持った企業、福祉・健康分野、また環境問題等様々である。誘致は継続する。

Q： 海外に展開していくスタートアップの見通しを伺う。

A： Z 世代の若い起業家は海外で起業する動きが顕著で、それをサポートする施策を考えなくてはいけないと思っている。



「LINE公式アカウントの活用」

1 視察目的

渋谷区LINE公式アカウントの活用に関する調査研究

2 説明者

渋谷区 デジタルサービス部

デジタル推進担当課長 宝田 英之 氏



3 事業概要

(1) 事業費（予算）

令和2年度 約260万円

令和3年度 約380万円

令和4年度 約380万円

※利用する職員のアカウント数や自治体の人口規模等で金額が変動する。

(2) 事業の変遷

2017年（平成29年）	LINE公式アカウント開設 （子育て支援分野セグメント配信）
2018年（平成30年）	AI自動応答運用開始（子育て支援・ごみ）
2019年（令和元年）	LINE予約開始（ネウボラ妊婦面接等）
2020年（令和2年）	・AI自動応答の対象を総合分野に拡大 ・LINE申請開始（住民票・税証明） ・LINE通報開始 ・LINE窓口予約開始（融資あっせん）
2022年（令和4年）	JPKI（公的個人認証）実装

(3) 利用者の状況

友だち登録52,494人/有効友だち数39,873人（令和4年7月1日現在）

年齢別にみると、30代～40代の子育て世代が全体の半数近くを占めている。

また、昨年度から50代以上の利用も増えている。

(4) LINEを活用した主なサービス内容

① 予約

妊婦面接や育児学級等の面談、講座等の予約や、融資相談等の窓口予約を受付。自動で予約が完結するため、従来の電話受付や空き時間の確認等の手間がなくなり、職員の負担軽減につながった。前日にはリマインダーが自動配信される。

② 申請

各種証明書交付申請から国民健康保険の加入・脱退申請、犬の申請、保育料還付請求など様々な申請ができる。所管部署と連携して随時申請機能を追加している。

証明書の請求においては、eKYC (AI 顔認証) または JPKI (マイナンバーカードを利用した公的個人認証) による本人確認を実装し、手数料決済まで完了させる。

来庁せずに各種行政手続きが行えるよう、サービス拡充を推進している。



③ 通報

道路、公園(遊具等)の不具合、落書き等について区民等からの情報提供を受付。現場の写真と位置情報を送信してもらうことで、職員による迅速な情報管理と対応が可能となった。

④ AI チャットボット

当初は子育てとごみ分野に限定されていたが、令和2年より対象を総合分野に拡大した。自由なメッセージによる自然言語処理対応とシナリオ型の自動応答に対応。

⑤ その他

- ・スタートアップの技術やサービスを区民に体験してもらう、スタートアップモニター登録や、パブリックコメント等の参画機能
- ・区政情報の配信
- ・保育施設やごみ分別等の検索
- ・利用者の属性に応じたセグメント情報配信

(5) 今後の展開

本年7月より「ハッピーマザー出産補助金」の給付申請に係る実証実験を開始している。申請者は銀行口座を介さずにセブン銀行 ATM で助成金を受け取ることができる。

今後も、区民全般を対象に総合的な情報配信も行うとともに、区民の負担軽減や新型コロナウイルス感染リスクの低減等を図るため、来庁せずに各種申請や予約、届出等の手続きが行えるよう、様々な LINE における機能実装を進めている。



4 質疑応答

Q：LINE 登録者数の伸びと、50 代以上の登録者が 27%以上に増えた要因について伺う。

A：アカウントの開設は平成 29 年 2 月からで、当初は子育て分野に絞ったサービス展開であったので、子育て世代の登録が増加した。令和 2 年 4 月からサービスを総合分野に拡大してオンライン申請を開始したが、そこからは世代に偏りなく登録していただいている印象である。

50 代以上が増えた推測としては、昨年から新型コロナワクチン接種の基礎疾患患者の事前申告を LINE で受け付けたが、開始初日で約 2000 人の申請があった。その際に高齢の方を含め多くの方が LINE で申請し、友だち登録をしたのが要因かと思われる。

Q：eKYC と JPKI の登録割合について伺う。

A：今のところ eKYC が多い。住民票は JPKI しか対応してないが、それ以外の電子署名が必須でない申請については選択式になっている。その中で半数以上は eKYC を選択しているが、JPKI の登録者は 40%以上と拮抗してきた。渋谷区のマイナンバーカードの普及率は 50%以上となっている。

Q：LINE 活用のコストについて伺う。

A：LINE による申請、チャットボット、セグメント配信の 3 つに分けられ、業者もそれぞれある。LINE による申請は、サブスクリプション的にサービスを展開している業者と契約していて月額利用料 25 万円、AI チャットボットも月額利用料 25 万円程度である。初期費用はほぼ無償で行っており、基本的にはランニングコストのみである。

Q：LINE 側とどのようなセキュリティに関する契約をしているのか。

A：総務省より LINE を活用した行政サービスのガイドラインが出されたことを契機に、LINE 株式会社が自治体向けの公式アカウントに関する特別規約を作成した。これは任意になるが、特別規約で自治体が LINE と締結すると、通常公式アカウントと比べて制限されるが、通常とは異なる管理でガイドラインを遵守した形でサービスを受けられる。渋谷区も先んじて締結し、運用している。

Q：経営企画部が当初旗振り役をして、新設されたデジタルサービス部に所管が移行した経緯について伺う。

A：デジタルサービス部は自治体 DX 推進のため今年度設置された。ICT 分野の組織であり、LINE に関して対応できる人材が多くいることから事務が移管された。

Q： 渋谷区では、災害時における区民からの通報については、LINE 通報システムと防災アプリのどちらで対応しているのか。

A： 緊急時には防災アプリで対応し、防災部署で一括して情報を管理できるようにしている。LINE 通報システムは、主に平時での使用を想定している。

Q： LINE によるアンケート調査で回答数が増加しているそうだが、回答者によってバイアスが変わってくることについて、どのように判断しているのか。

A： アンケートを行うそれぞれの部署ごとに異なるが、例えば区民の意識調査については、LINE だけではなく Web 調査も行っている。LINE ユーザーの関心が高いと思われる分野については、LINE で行う方が有益な回答が得られる場合がある。

Q： ハッピーマザー出産助成金だけでなく、他の給付金等の支払い業務にも対応しているのか。また、住民側から入金することはできるのか。

A： 今後も、あらゆる支払業務に利用できるよう検討していきたい。
また、申請時に必要な手数料は、電子決済でできるようになっている。今のところ対応しているのはLINE pay のみで、クレジットカードは対応していない。

Q： ハッピーマザー出産助成金の実証実験において、セブン銀行を選んだ理由は。

A： ATM が全国に広く設置されており、セブン銀行からの提案で、実証実験を行うことになった。来年6月まで実証実験を続けることになっている。

Q： 区民がLINE で予約や申請を行うに当たり、苦情やトラブル等はないのか。

A： LINE での入力は会話するように一問一答形式で入力していくので、入力の仕方が分からないという問い合わせをいただくことはほとんどない。

Q： 高齢者のデジタルデバインド解消等、活用していない人達への利用促進が課題だが、それをどのように考えているのか。

A： デジタルデバインドについては、高齢福祉課と連携してLINE の活用についても取り組んでいる。デジタルデバインドに関する事業の参加者にはLINE で登録していただき、事業者からLINE を通じて定期的に動画を配信している。デジタルデバインドの中でも、徐々にLINE を使ったコミュニティができている。



視察を終えて

全方位開放された発想の渋谷区

西村 修 委員長

官民連携オープンイノベーション事業は、旧住民が多く存在する文京で即採用となるかは、複雑な印象であったのは確かだ。説明の冒頭で、海外で成功した例に米国のフロリダ州マイアミを挙げていた。私もマイアミから3時間の距離のタンパという街に拠点を16年置いて生活をしてきたが、タンパや、マイアミは多くのキューバ移民問題、全米のほとんどが南米からのマイアミ、キーズ、タンパを経由していく麻薬取引、貧困層の問題も多く、旧住民への配慮も意識は極めて低く、街の再開発にしても容易に何事にも進めやすい土地柄ではある。しかしながら渋谷区のような斬新な手法は目を見張るものが多々あり、一つの参考見聞となり、充実した勉強会だった。



LINEに関しては、あと何年かしたらもう主流になることは間違いない仕組みと考えさせられた。従来のテレオペ業務や、地域活動センター、役所の窓口対応ももうすぐそこまでオートメーション化は進んでいると思う。どこの区よりも先進的にリードしていく渋谷区に脱帽。時代は逆行できないが、人間による温かみも残していかなければならない。機械でできることは機械に任せ、人間の役割がまた新たに出てくるのだろうか。それとももう人間は必要ないのだろうか。色々考えさせられた。

スピードが速い渋谷の仕事の流儀 善し悪しもあり

田中 和子 副委員長

スタートアップ企業の支援は、業務が多岐にわたるが、その進み方がとても速い。2020年2月に内閣府のスタートアップ・エコシステム拠点都市プログラムに応募し、6月には「Innovation for New Normal from Shibuya」を立ち上げ、社会課題解決のため採択された事業よりいくつかを実証実験している。11月には、コンソーシアムを立ち上げ、人材・企業育成に取り組み、海外のスタートアップ企業の環境を整えるため、2021年10月には弁護士事務所と協定を結び、2022年8月には日本のパートナーを紹介するために、マイナビとの連携を発表した。



スタートアップ企業は「短期間での目標達成に重きを置く」ことが目標、所管であるグローバル拠点都市推進室室長も外部からの任期付き職員でいらっしやった。別組織の会社が庁内にあるようにも感じた。渋谷区の仕事の流儀を再確認した。金融面やオフィスの賃貸は区が後ろ盾になればメリットは大きい。国際化のために経済産業省の制度を有効に活用している。採択・実証実験は先を読む力がないと陳腐なアイデアになってしまう。掲げた目標の成果をコストと併せどう評価するのか、今後の進展を期待したい。

自治体における「スタートアップ」支援とは何か

金子 てるよし 委員

自治体の中小企業支援は、無担保・無保証の公的融資や融資への利子補給から、近年、主に製造業を想定し、新しい技術や工法をもっている企業に、創業支援施設などを設けることで、自治体が場所を提供し異業種交流などを通じ販路と結びつけさせたりするという効果を狙っていた。

スタートアップ支援が従来の自治体の取組と違うのは「まとまった融資を銀行から受け ICT 活用で大きな収益を目指す点」との説明で、行政支援の意義は「与信」にあるとのことだった。公が支援することで金融機関の融資が得られ、「大きな収益」を目指せるという。なお、7つの銀行がスタートアップ支援の枠組に入っているとのことである。同時にスタートアップの文化は発展途上であり「地域への還元は少ないのが普通。でもシリコンバレーでは80億円くらいの基金をつくり、NPOなどに還元している事例はある。利益や労働力の1%を還元する『1%ポリシー』といった考え方を定着させることが課題」との説明をあわせて聞き、住民福祉を目的とする地方自治体の役割との整合性をあわせて取ることが課題だと感じた。



行政情報が必要な人に届く自治体を目指して

田中 香澄 委員

昨今のコロナ禍において、感染リスクの低減を図る自治体の喫緊の課題は、来庁せずに、いかに行政情報を入手したり、手続きを行えるか、だ。渋谷区は、兼ねてからこの課題に積極的に取り組み、本区も参考にしてきた経緯がある。特に子育て支援分野で狙い通りの利用者数が見られたことは、やはり行政情報が必要になるシーンは、妊娠・出産・子育て期であること。その後、50代に登録の伸びが見られた背景が、ワクチン接種関連が起因したことも、LINEをよく利用している世代が関心の高いワクチン接種の事業にアクセスしようとしたことだと思う。利用者の獲得にはこうした工夫が重要と認識を新たにしたい。

また、一元的な情報の配信の裏側では、各所管部署との連携が受付管理システムを使って処理されていることも確認できた。今後、区からの情報が届きにくい学生や若者、デジタルに不慣れた高齢者の登録者を増やす工夫や、公式LINEアカウントだけでなく多様なツールを使って、必要な区民へ必要な情報がしっかり届く体制を構築することは、全ての自治体の使命だ。本区の情報配信も更に一元的にアップデートし、より利便性を高める必要がある。大変参考になる視察となり、感謝申し上げたい。



文京区の強みの生かし方を考える

上田 ゆきこ 委員

オープンイノベーション事業に関しては、渋谷区の地場産業ともいえる“ITベンチャー”を中心とした産業振興と組み合わせ、渋谷区ならではの取組を展開している。文京区も大学発ベンチャー等との連携を強化し、地の利を生かした事業展開が望まれる。国の動きを素早く察知し、東京都との人的交流を進めるなど、ヒトとお金を集める工夫は見習わなければならない。文京共創フィールドプロジェクト（B+）の認知が向上し、産学官連携による社会課題の解決への取組がより多くマッチングすることを期待する。



LINE に関しては、視察後も各種申請や図書館機能等も図られており、進化が続いている。予算も比較的廉価で、区民向けの情報発信及びコミュニケーション手段として、有効である。一方で、LINE アプリをスマホ等にダウンロードする必要がある、今後の高齢者のスマホの普及や操作の習熟等に課題がある。また、マイナンバーカードとの相乗効果も見込めるが、セキュリティ面については、先進事例をしっかりと確認してほしい。その他、デジタル庁等の今後の方針等を注視し、区民向け発信の方向性を素早く検討し、対応してほしい。

改築後の渋谷区役所を見学できたことも、今後の区庁舎の使い勝手を考える上で参考になった。

文京共創フィールドプロジェクト B+（ビータス）に期待！

～渋谷区先進事例 官民連携オープンイノベーション事業から学ぶ～

松下 純子 委員

渋谷区で官民連携オープンイノベーション事業（スタートアップ支援事業）について学んだ。細かな内容は質疑応答にまとめてあるが、担当課長の発言で、①イノベーションを生み出すためには人と人が出会い協働する『場』が大切であること ②スタートアップ支援事業は期間を定める事は大切だが、単年度ではなかなか難しく複数年で考えていること（課長も任期付職員である） ③スタートアップ文化はまだ発展途上だが、一方海外では1%ポリシー活動というものがあり、1%の利益還元や人材を地域や社会に還元する文化があり、日本でもそのような文化が根付けば良いと思っていること、予算を使うだけでなく、増やす未来像をお持ちであることが印象的であった。



以上の学びから、文京区版官民連携事業 B+（ふるさと納税を活用）では、せっかく行いうなら単年度事業で終わらせるのではなく、渋谷区のように複数年度で進め、サポーターや応援団を増やし、今後も都や国から上手に補助金を取得できるよう、つなげていただきたい。またスタートアップ企業は、事業内容により多くの利益を見込まれる場合は利益還元を事前に決め還元していただく、ソーシャルイノベーション的な事業に対しては手厚いサポートのシステム（予算及び事業支援）の構築を期待する。

企業と連携し地域課題解決を

海老澤 敬子 委員

渋谷区の「官民連携オープンイノベーション事業」と「LINE 公式アカウントの活用」について話を伺った。

「官民連携オープンイノベーション事業」では、「渋谷スタートアップコンソーシアム」という新たな組織を作り運営をしていた。新たな組織を作ることで、スタートアップ企業と金融機関・不動産会社等とのフレンドリーな環境整備ができ、よりスピード感を持って進んでいると感じた。また、実証実験の区民モニターが 800 人おり、区民意見の聴取を行い改善点等も洗い出したうえで、実施へのスムーズな移行ができている。

文京区も新規事業で、企業と連携し地域課題を解決する「B+（ビータス）」を実施するが、参加する企業がよりスムーズに実証実験ができるよう、環境整備と実証実験のモニターが必要だと感じた。

「LINE 公式アカウントの活用」については、30・40 代が中心利用者ではあるが、50 代以上も 27%と多いことに驚いた。文京区でも今後、幅広い年齢層へのアピールが重要となってくる。また、セブン銀行を活用した「ATM で現金受取」は、区民の方の口座を確認する必要がないので、特殊詐欺の不安も減り、口座を持っていない方へも送金ができ、便利である。今後、文京区でも早急に研究をすすめていくべきである。



先進的な自治体の取組を学んで

浅川 のぼる 委員

この度の総務区民委員会の視察は、渋谷区が取り組んでいる興味深い 2 つの事業について、担当の方から説明を受けた。

はじめに、『官民連携オープンイノベーション事業に関する調査・研究』ということで、スタートアップ企業や大学、研究機関等の産官学連携により、スタートアップ・エコシステムの構築を目指した、様々な分野における社会課題を解決するための新しいテクノロジーやアイデアについて伺った。また、実証実験が採択された 40 社のうち、2 社の具体的な取組について説明いただいた。

次に、『LINE 公式アカウントの活用に関する調査・研究』について、当初は子育て分野から広がり、新型コロナウイルスのワクチン接種に関連した LINE 登録の必要性から、高齢者の登録が増加したとのことである。さらに、LINE による区民の意識調査や通報による情報提供をはじめ、申請手続きや窓口予約、手数料や給付のキャッシュレス決済等、最先端の LINE 活用についてお話を伺った。

文京区においても、スタートアップ事業や LINE 活用の取組を進めているが、今回の視察を通して学んだ事例を参考に、さらに文京区の行政サービスの向上を働きかけていきたい。



新たな分野を積極的に文京区政に！

市村 やすとし 委員

今回の視察は渋谷区役所にて「官民連携オープンイノベーション事業」と「LINE 公式アカウントの活用」について調査・研究を行った。

初めに官民連携オープンイノベーション事業の説明を受け、活発な意見交換を行った中で、令和2年1月のスタートアップ支援事業の立ち上げ時には補正予算で3000万円弱、本年度は約2億円と、この事業の期待度が高まっていることが伺えた。

課題はスタートアップという概念や文化が定着していないことで人材確保やフレンドリーな環境整備ができないこと、また、渋谷区から本区へのアドバイスでもある管轄所管の組織横断的な連携を大切にすること、これらの課題を本区が取り組む「文京共創フィールドプロジェクト B+」に生かすべきと感じた。

次にLINE 公式アカウントの活用の説明では、平成29年2月に渋谷LINE 公式アカウントを開設し、当初は子育て支援分野に絞った配信を行うことで、現在ではLINEの強みを生かした各種申請や区開催の講座や面談等の予約等々、LINE活用が急速に広まっており、区役所に来なくてもよい「非来場型サービス」を促進していることを学んだ。LINE活用による様々なメリットを本区にも早急に取り入れるべきと感じた。

