

# サービス産業チャレンジプログラム

平成27年4月15日

日本経済再生本部決定

## 1. サービス産業の活性化・生産性向上に向けた考え方

我が国のGDPの約70%はサービス産業で占められており、我が国経済の成長には、サービス産業の活性化・生産性の向上が不可欠である。また、地域経済においては、サービス産業は、地域雇用の大宗を占めるとともに、地域住民の生活を支えるサービスを提供している。国民一人一人が、活力ある地域経済社会を実感できるようにするためにも、サービス産業の活性化・生産性の向上は、極めて重要な政策課題である。

このため、サービス産業全体に係る労働生産性向上の目標を掲げた上で、サービス産業の活性化・生産性向上に向けた「全国でのチャレンジ」を幅広く後押しする施策及び支援体制を「サービス産業チャレンジプログラム」として取りまとめる。

サービス産業の活性化・生産性向上には、付加価値の増大と効率性の向上の双方を丁寧に進めていくことが必要である。そのため、先進事業者の優良事例を他の事業者にも応用できるよう事業者目線に立って分かりやすく示し、そうした取組を全国に普及していく。

国は、業種横断的に「日本サービス大賞」等を通じて優良取組事例を収集するとともに、他の事業者が自らの事業に当てはめ、自身の経営課題に照らしてどのような対策をとれば良いかの「道しるべ」として、事業者の経営課題と解決策を「見える化」し、分かりやすく提供する。また、個々の事業者の経営課題の解決を、業種横断、業種別双方から支援する。

活性化・生産性向上に向けた意欲ある個々の事業者のチャレンジを加

速させていくためには、個々の事業者の努力を、行政機関、地方自治体、経済団体、業界団体、金融機関、各種専門家が連携して後押し・支援する体制を「全国」的に構築していくことが必要である。本年4月2日の経済の好循環実現に向けた政労使会議において決定した「価格転嫁や支援・協力についての取組策およびサービス業の生産性向上に向けた取組策」に基づき、小売業、飲食業、宿泊業、介護、道路貨物運送業等の分野において、経団連と意欲ある事業者団体等が協力し、製造業等の専門家からの助言の機会を通じて、生産性向上に向けて課題解決を図る活動を展開し、内閣府及び当該業種の事業所管省は、枠組み作りを通じて環境整備を図る。これに加え、地域に根差した個々の中小・小規模事業者による活性化・生産性へのチャレンジを応援する地域レベルでの支援体制も構築する。

これらの施策等を着実に実行することで、サービス産業の活性化・生産性向上と、それによる我が国経済の底上げの実現に向け、全力で取り組んでいく。

## 2. サービス産業全体に係る目標

○サービス産業の労働生産性の伸び率が、2020年までに2.0%（2013年：0.8%）となることを目指す。

○地域別・業種別の生産性・賃金水準の実態を把握し、サービス産業全体に係る目標達成に向けた進捗把握等に活用する。

## 3. 横断的施策

<基本的考え方>

サービス産業では、同一業種内でも企業間の生産性の格差が大きく、低生産性企業の「底上げ」により、産業全体の生産性向上の余地が大きいといえる。

このため横断施策として、(1)ベストプラクティスに基づいた個々の企業の経営課題と対応策を分かりやすく整理し、その普及促進を図るとともに、(2)サービス品質の見える化を進め、質の高いサービスが消費者に評価される仕組みを広く普及していく。サービス分野における(3)創業や規模の拡大につながるネットワーク化を支援し、サービス産業全体の底上げにつなげていく。

サービス分野におけるITの利活用は、イノベーティブな新サービスの創出や質の高いサービスの提供、新規顧客の開拓等の付加価値の向上と、業務カイゼンによる効率性の向上の双方に極めて有効である。このため(4)サービス事業者によるIT利活用の推進に丁寧に取り組む。さらに、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会に向けた海外から我が国への注目度の高まりに合わせ、アウトバウンド・インバウンド双方の観点から(5)サービス分野のグローバル化を進める。また、これらの活性化・生産性の向上を支える産学連携等による(6)人材育成にも横断的に取り組む。併せて、人口減少下において質の高いサービスを効率的に提供するため、(7)都市のコンパクト化・ネットワーク化を図る。

#### (1) ベストプラクティスに基づいた課題と対応策の提示

- ・ ベストプラクティスの普及を国民運動化する大きなモメンタムとしてサービス産業生産性協議会において「日本サービス大賞」（内閣総理大臣賞、各省大臣賞）を創設し、平成28年4月から表彰を開始する。
- ・ 個々のサービス事業者の活性化・生産性の向上に向け、事業者の経営課題と解決策、対応施策等の「見える化」を行い、事業者にとって分かりやすい「道しるべ」を平成27年度早期に提供する。

#### (2) サービス品質の評価

- ・ サービス品質の評価は、これまでもサービス産業生産性協議会において日本版顧客満足度指数（JCSI）等の取組が行われてきており、情報提供の充実等によりその普及促進を図る。

- ・地域サービス業の実態等を踏まえ、その他、サービス品質を評価する新たな仕組み創設を平成27年度中に検討し、必要な対応を実施する。

### (3) 創業・ネットワーク化の促進等

- ・サービス産業の底上げのため、個々の事業者・ビジネスの活性化・生産性の向上に加え、高生産性企業の新規参入や規模の拡大等に向け、サービス分野での創業支援の充実・強化やネットワーク化（ボランティアチェーン等の活用促進、事業引継ぎ支援）等を促進する。
- ・生活衛生同業組合等を活用したサービス産業の幅広い活性化・生産性の向上に向け、関係振興指針の改正時に、必要な事項を盛り込む。

### (4) IT利活用

- ・サービス分野におけるクラウド等のIT利活用の促進のため、地域のITコンサル人材の質の向上（人材育成、実績や評価の見える化による競争促進）を図るとともに、コンサル人材と中小企業支援機関をネットワーク化することで、サービス事業者によるクラウド等のIT利活用の芽を広く掘り起こす体制を整備する。また、中小サービス事業者や中小企業支援機関が、企業におけるIT活用状況を評価できるツールを構築し、普及を図る。
- ・攻めのIT利活用のベストプラクティスの普及をはじめ、中小サービス事業者によるIT利活用を推進する。

### (5) サービス産業のグローバル化

- ・サービス産業においても、「おもてなし」をはじめとする我が国事業者の強みを生かしたグローバル化は重要な視点である。2020年オリンピック・パラリンピック東京大会に向けた海外から我が国への注目度の高まりも視野に、サービス産業の海外展開支援と訪日観光客の取込みを促進する。

## (6) 人材育成

- ・ サービス産業の活性化・生産性の向上に向け、大学等における新たなビジネスモデルを理解しそれを実践していくサービス経営のプロフェッショナル人材の育成や、最先端のサービス提供を支える専門職業人材の育成を推進する。
- ・ 特に、制度化に向けた具体的検討が始まる「実践的な職業教育を行う新たな高等教育機関」がサービス産業の高付加価値化を人材供給面から支える質の高い教育機関となり、その卒業生の質が産業界から評価されて適切な処遇を受けることで新たな高等教育機関からのキャリアパスが形成されるよう、文部科学省や経済産業省をはじめとする関係省庁が連携して、個別業界のニーズに応じ、職業分野別団体、産業分野別団体等の産業界による教育水準確保のための支援・協力体制の構築を図る。

## (7) 都市のコンパクト化・ネットワーク化

- ・ 地方都市、中山間地域など各地域の実態に応じ、都市等のコンパクト化とネットワーク化による交通利便性の向上を図る。

## **4. 業種別施策**

### <基本的考え方>

業種別GDP・就業者数や生産性等を踏まえ、宿泊業、運送業（トラック）、外食・中食業、医療分野、介護分野、保育分野、卸・小売業に関し、業種別施策を検討する。サービスの質の低下や単なる雇用減ではなく、新規需要創出・付加価値向上、価値の見える化、機能分化と連携、業務フローのカイゼン、人手不足対策、IT化等といった観点から以下の施策を進める。

### (1) 宿泊産業

### <新規需要創出、IT利活用>

- ・外国人旅行者に対する日本旅館の訴求力の向上のため、日本政府観光局（JNTO）のホームページに、外国人旅行者向けの検索窓口サイトを開設するほか、外国人旅行者のニーズを踏まえ、旅館のPR動画等のコンテンツを充実させること等により、旅館の情報発信の強化、ブランド構築を図る。

### <業務フローのカイゼン・機能分化と連携・IT利活用>

- ・旅館の経営・現場業務の課題と解決策をレベル別に整理する。入門編として全国に配信するe-ラーニングと、実践編として産学官連携で開催する講座により、質の高い経営、業務カイゼン策等の普及促進を図る。

## (2) 運送業

### <長時間労働の削減に向けた対策の実施>

- ・荷主、トラック運送事業者等からなる協議会を設置し、取引環境・長時間労働の改善に向けて、課題抽出を行い、対策を実施する（国土交通省、厚生労働省及び経済産業省が連携）。

### <適正取引の推進に向けたガイドラインの活用等>

- ・安全運行及び運賃の適正収受に向けて、書面化推進ガイドラインを活用し、セミナーの開催等によりその浸透を図る。
- ・下請・荷主適正取引推進ガイドラインを改訂し、手待ち時間の解消に係る新たな項目を設け、着荷主等の役割について追記したところ、今後、ガイドラインの更なる普及を図る。

### <ITを活用した中継輸送の導入促進>

- ・ITを活用した情報システムにより事業者間のマッチングや車両手配、ドライバー、荷物等の情報共有等を効率的に実施する中継輸送の導入促進策を検討する。

### (3) 外食・中食

#### <ベストプラクティスの普及促進・業務の標準化・IT利活用>

- ・農林水産省、厚生労働省、関係業界で外食・中食産業の活性化・生産性向上に向けたプラットフォームを構築し、ベストプラクティスの普及促進、業務の標準化、IT利活用の促進等（受発注、労務、経理等のICT化、共同アウトソーシングの推進等を含む。）を推進する。

#### <価値の見える化>

- ・顧客満足度の向上に向けた情報提供充実支援（原料原産地表示、食材アレルギー関連情報、ムスリムフレンドリー、多言語対応等に取り組むための展開支援及びこれらに積極的に取り組んでいる企業の顕彰、公表及び関連研修制度の充実等）を推進する。

#### <新規需要創出>

- ・「日本食普及に向けた官民合同協議会」を起点に、海外展開支援（日本食のブランド化に向けた海外プロモーション、海外出店支援（マーケティング支援）等）を推進する。
- ・郷土料理も取り込んだ新しい介護食品（愛称：スマイルケア食）や、地域の農産物や機能性農産物等を活用する健康に配慮した食事の開発等を推進する。

#### <ロボット導入>

- ・「ロボット新戦略」（平成27年2月10日日本経済再生本部決定）に基づき、外食・中食産業におけるロボット導入促進に取り組む。

### (4) 医療

#### <地域医療構想の策定・実現に向けた取組>

- ・今後の人口構成の変化に伴う医療需要の変化に適切に対応するため、本年4月以降、各都道府県において、構想区域ごとに2025年の

各医療機能の医療需要及び病床数の必要量を推計し、病床の機能分化・連携を進めるよう、地域医療構想の策定を開始し、地域において質が高く効率的な医療提供体制を構築する。また、医療機関相互間の機能の分担及び業務の連携を推進し、地域医療構想を達成するための新たな選択肢として、地域医療連携推進法人の認定制度を創設する。（医療法の一部改正案）

#### <価値の見える化>

- ・日々の診療行為、治療効果及びアウトカムデータ（診療行為の効果）を一元的に蓄積・分析・活用するための「臨床効果データベース」の整備に向け、関係学会等の取組を引き続き支援し、精緻な診療ガイドラインの作成等を支援する。また、各診療領域のデータベース間の連携に向けた方策を平成27年度中に検討する。
- ・「医療の質の評価・公表等推進事業」を継続し、各医療機関自らが医療の質に関する情報を積極的に公表する取組を支援しつつ、これまでの事業成果に基づき、国民・患者にとって分かりやすい具体的な公表方法等の検討を行う。

#### <医療・介護・健康分野におけるIT活用>

- ・診療データをオンラインで参照できるシステムの構築など、ITを活用した効率的かつ質の高い医療提供体制の構築を推進するとともに、医療機関間等での情報のやり取りに関する標準規格の普及促進を図る。
- ・医療保険のオンライン資格確認のできるだけ早期の導入を目指し、検討を進める。また、医療等分野の情報連携に用いる番号のあり方について、オンライン資格確認で実現されるインフラの活用も含め、個人情報保護を含めた安全性と効率性・利便性の両面が確保された情報連携の仕組みを検討する。



- ・医療・介護・健康分野での高度なデジタル化を行い、現場から利用可能なデータを収集し、データの相互運用性・可搬性を確保しつつ、そのデータの大規模な集積と円滑・低廉な流通に関する利活用を促進するための仕組みを整備する。

#### <チーム医療の推進>

- ・医療従事者の業務範囲及び業務実施体制の見直し、特定行為に係る看護師の研修制度を通じ、多種多様な医療関係職種が、各々の高い専門性を前提とし、業務分担や連携・補完をし合い、患者の状況に的確に対応した医療の提供を行う。

#### <勤務環境の改善>

- ・医療従事者の働きやすさ確保に向けたベストプラクティスの全国的な情報発信により、医療機関における勤務環境の改善を促進する。また、各都道府県における「医療勤務環境改善支援センター」の設置を推進するとともに、各医療機関における勤務環境改善計画の策定及びPDCAサイクルの実践や同センターにおける優良事例の把握・普及展開等を推進する。

### (5) 介護

#### <介護サービスの質の評価に向けた仕組み作り>

- ・平成26年度に実施した「介護保険サービスにおける質の評価に関する調査研究事業」の公表結果を踏まえ、介護サービスの質の評価に向けた仕組み作りを引き続き検討する。

#### <持続的な人材確保サイクルの確立>

- ・都道府県ごとに2025年に向けた介護人材の需給推計を行い、地域の実情に応じた人材確保の取組を促すとともに、福祉人材センターの機能強化等を行う。（社会福祉法等の一部改正案）
- ・介護事業所の人材確保・育成の取組の見える化や多様な人材へのき

め細やかなマッチングの実施等により、サービス需要拡大に対応するための基盤である介護人材の量的確保を進める。

#### <人的資源の質の向上と効果的な活用>

- ・介護福祉士の資格取得方法の一元化の推進（社会福祉法等の一部改正案）による資質の向上を図るとともに、介護人材の働き方の実態について平成27年度中に実態を把握し、介護を担う人材層ごとの機能、役割等について検討を行った上で介護人材の機能分化の検討を進める。
- ・専門性の向上のため、中堅職員向けのマネジメント研修や、認知症ケアなどに係る専門的な技術等を習得するための研修の受講環境の整備を図る。

#### <介護ロボットの開発・実用化等支援、IT利活用促進>

- ・「ロボット新戦略」に基づき、介護ロボットの開発・実用化の支援を行うとともに、介護保険制度適用種目追加の要望受付・検討等の弾力化、介護従事者の負担軽減に資する介護ロボット導入支援等を行う。
- ・ITを活用した介護従事者の事務負担軽減や利用者情報の共有に係るベストプラクティスの普及を促進する。

#### <小規模事業者の連携強化>

- ・優良事例の収集・普及展開等により、小規模事業者の共同による採用・人事ローテーション・研修のための共同事業化を促進するための環境整備を進める。

#### <関係者間の連携推進と効率的な事業運営>

- ・効率的・効果的なサービス提供に向け、平成27年度介護報酬改定においても必要な見直しを行ったところであり、今後も引き続き人員

- ・設備基準の見直しを行い、簡素・合理化等を進める。

## (6) 保育

### <保育士の確保と資質の向上>

- ・「保育士確保プラン」に基づき、地域限定保育士制度の創設による保育士試験の年2回実施の推進等の新たな取組を進めるとともに、保育士の研修受講の促進等を通じ、保育士の確保とその資質の向上を図る。

### <多様な受け皿、担い手の確保>

- ・子ども・子育て支援新制度の下で新たに認可事業として創設された小規模保育事業や家庭的保育事業等、多様な受け皿を確保する。また、子育て経験者等の活躍を推進する「子育て支援員」研修制度を創設したところであり、これらを含め、上記プランに基づき、保育士の資格取得支援に努める。

### <第三者評価の受審促進>

- ・個々の事業者が事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけるとともに、評価結果の公表が利用者の適切なサービス選択に資するための情報となるようにするため、保育所における第三者評価の受審及び評価結果の公表を促進する。

### <保育士の業務負担の軽減>

- ・「周辺業務の外部委託」、「短時間勤務制度の導入」などの事例を集めた事例集を策定し、その普及啓発を進めるとともに、保育所の第三者評価に関するガイドラインにIT利活用を位置付ける等の取組を通じ、保育士の業務負担の軽減を進め、保育士が保育に集中できる環境確保につなげる。

## (7) 卸・小売

### <IT等を活用した新需要創出と業務の効率化>

- ・ POSデータや外部要因データ（天候データ等）等を活用した需要予測をサプライチェーン全体で共有することにより、全国における返品削減を通じた、製品仕入れや在庫管理の最適化につなげる。
- ・ 中小小売業のネットワーク化・IT利活用等を推進することにより、小売店が個別に行っていた仕入れや販路開拓などを、連携して行うことができるようになるような取組を促進する。
- ・ 携帯端末を通じて多言語で商品情報を提供するなどの、ITを活用した外国人向け商品情報多言語提供システムの構築等の推進に向けて、本年度中にシステムの標準仕様を策定し、外国人旅行者の買物額の増加につなげる。
- ・ 人口減少等による買い物困難地域における事業者と地域の関係者の連携した取組の推進を図る。

#### <物流の標準化・自動化の推進>

- ・ 食品や日用品等の非食品の標準クレートの普及に向けた検討を行い、製配販の連携による物流の効率化や省エネ化を推進する。
- ・ 人手不足解消やサービス向上のため、ロボット技術を導入し、店舗内や流通バックヤードにおいて、自動走行や隊列走行を行うロボット台車の活用等による業務の効率化の促進を図る。

#### <非効率な商慣行等の見直し>

- ・ 納品期限の見直しや賞味期限の年月日表示から年月表示への簡素化等の取組の普及促進を進めることにより、商品管理の効率化、廃棄ロスの削減につなげる。

## 5. 支援体制の強化

### <基本的考え方>

サービス産業は、地域に根差した中小・小規模事業者も多く、その活性化・生産性の向上には、個々の事業者による活性化・生産性の向上に向けた挑戦を後押しする地域レベルでの支援体制を丁寧に構築していくことが極めて重要である。このため、事業者が身近に専門支援人材からアドバイスを受けられるための地域の専門的知見のネットワーク化、支援機関からの積極的な経営改善支援につながる素材・評価手法の「見える化」等を実施する。

- ・モノ作りでのカイゼン経験等を活用することでサービス現場のカイゼンができるサービスカイゼン人材、ITコンサル人材など地域の専門支援人材をリスト化し、よろず支援拠点等の中小企業支援機関に集約・共有することで地域の支援ネットワークを構築する。サービス事業者へ専門支援人材から知見を提供する。
- ・事業者の経営課題と解決策、対応施策等の「見える化」を行い、事業者にとって分かりやすい「道しるべ」を平成27年度早期に作成するとともに、平成27年中に地域中小企業の経営改善を促す評価手法の作成を行い、これらを事業者及び支援機関に提供することで、支援機関による積極的な支援を促進する（地域金融機関は、これらも活用しつつ事業性評価に基づく融資・コンサルティング機能の発揮を一層推進）。
- ・認定経営革新等支援機関について、個々の機関のサービス産業に係る支援可能分野やその中の得意分野及び得意分野に関する自身の支援実績の「見える化」を行うとともに、検索機能の充実等を図り、事業者と事業者の抱える課題に応じた支援機関とのマッチングを促進する。

## 6. PDCAサイクル

- ・年に一度、サービス産業全体に係る目標達成に向けた進捗状況を確認

する。必要に応じ、追加的施策対応を検討する。

- ・特に、地域別・業種別の生産性・賃金水準の推移や支援体制の強化に係る情報等は、まち・ひと・しごと創生本部と共有し、連携を図る。