


政策 これまでに取り組んできた
改革 プロジェクトを分かりやすくご紹介します

政策改革プロジェクト通信

政策改革本部 5年間の取組み

(1) テーマの設定から取組みの実行まで

2019年2月19日
総集編第1号



政策改革 はじめに

政策改革本部は、2014年4月の設置以降5年間にわたって、時代の要請に応じた本市のテーマ（医療・介護連携，新型ICT，公共施設，子育て支援）を課題として設定し、「全市的な視点」から所管部署とともに課題解決の取組みを進めてきました。

2017年度には、これまで蓄積してきた改革のノウハウを活用して、各部・区が自ら課題解決を行う「自律的政策改革」へ進化させ、2018年度からは「公民連携」をテーマに、民間から事業のアイデアや提案を募集する「企業との対話」に取り組んでいます。

このように、各部・区が自ら改革に取り組む体質になってきたことを踏まえて、政策改革本部は一定の成果を上げたことから、2019年3月末をもってその役割を終えることになりました。

そこで「プロジェクト通信総集編」では、今後、各所管部署が自ら改革に取り組んでいけるように、政策改革本部がこの5年間に蓄積してきたノウハウをご紹介します。

政策改革

これまで政策改革本部では、「医療・介護連携」「新型ICT」「公共施設」「子育て支援」「自律改革」「公民連携」からなる6つのテーマ(分野)に取り組んできました。

テーマ	プロジェクト					
	2014	2015	2016	2017	2018	
医療・介護連携	超高齢化時代に向けた医療・介護連携と市役所の役割 重点区プロジェクト(西蒲区:集団検診,減塩運動)(南区:保健指導強化,生活習慣改善) 全市プロジェクト(特定検診・がん検診受診券改良,ピロリ菌除菌,地域健康度の見える化)					
新型ICT	スマホ,タブレット時代の行政サービスのあり方 アプリ(防災・ゴミ分別・子育て支援) オープンデータ		IoTを活用した業務改革	新型ICTを活用した政策改革		
公共施設	利用者起点に立った各区の複合施設のあり方 複合施設の点検		利用者起点に立った公共施設のあり方 図書室の有効活用 公共施設の点検 (サービス改善・施設予約の改善・子ども対応) 子ども施設の質の向上		施設における利用者起点の政策改革 公共施設の質の向上の取組み拡大 (体育施設,文化会館,市民会館) 施設経営のあり方 (指定管理・委託)	
子育て支援	人口減少・少子化時代における子育て支援のあり方 子ども施設の質の向上 子育てしやすさの評価向上					
自律改革	各部・区による自律的政策改革					
公民連携	公民連携の推進					

政策改革

政策改革本部で取り扱うテーマは、本市の重要な政策課題や施策の方向性、社会情勢や時代の要請を捉えながら、政策改革本部会議において決定してきました。

ところで、政策改革本部で取り扱うテーマ(分野)はどうやって設定されたの？



本市の重要な政策課題や施策の方向性、社会情勢や時代の要請を捉えながら、全市横断的に取り組む必要があるテーマ(分野)を中心に政策改革本部会議において決定してきました。



(1) **医療・介護連携** 都市政策研究所が行った「超高齢化時代に向けての新潟市の戦略」における調査・研究結果を引き継いで、「健康寿命の延伸には介護と医療の連携が重要である」ことからテーマとして設定しました。

(2) **新型ICT** 「今どきスマートフォンやタブレット端末で何でもできるのが当たり前」の時代。モバイル対応の行政サービスを提供する「m-ガバメント」から「IoT」「AI」までをテーマとして設定しました。

(3) **公共施設** 都市政策研究所が行った「図書館のサービス検証」で、市民目線から見た複合施設の問題(縦割りで運営されマネジメントが不足)が分かったこと、そして市民と行政の接点でもある「施設」の有効活用は全市の課題であることからテーマとして設定しました。

(4) **子育て支援** 公共施設の点検を行う中で、子育て中の親と子どもにとって利用しにくい設備やサービスがあることが分かりました。そこで、「子育て(親起点)」及び「子育て(子ども起点)」の切り口から公共施設のあり方を検討するためにテーマとして設定しました。

(5) **自律改革** これまで政策改革本部が個別のテーマを設定し、所管部署が解決の検討を行ってきましたが、本部のこれまでの取り組みによるノウハウを活用し、各部・区が自ら課題の発見と解決に取り組む(こなす改革から広げる改革へ)ために、テーマとして設定しました。

(6) **公民連携** 官民ともに人材不足の中、市役所だけでできることの限界を認識し、ノウハウ確保の手段としての民間活用が必要となっています。「市民ニーズへの的確な対応」「将来にわたる持続的なまちづくり」を進めていくためにテーマとして設定しました。

政策 改革

①テーマ(分野)の決定後, ②問題意識を整理し, ③現状把握, ④現状分析,
⑤現状評価を行い, ⑥課題を設定し, ⑦課題解決の枠組みを作って, プロジェクトを
実行します。



テーマ(分野)が決定した後, 実際にどのような流れ(工程)を経て,
課題を解決するための具体的な取組み(プロジェクト)が始まるの?



基本的には, 以下のような流れで進めていきます。

① テーマ(分野)を決定する

② テーマに対する問題意識を整理する

③ 現状把握を行う (現状はどのようなか既存のデータを確認する)

④ 現状分析を行う (データを加工して指標化する, 傾向を確認する)

⑤ 現状評価を行う (あるべき姿と現状を比較, 本当はどうあるべきか)

⑥ 解決すべき課題を設定する

⑦ 課題解決のための枠組み(体制・目標・取組み, スケジュール等)を作る

⑧ 課題解決のための具体的な取組み(プロジェクト)を実行する

テーマ決定後,
「～におけるサービスレベルは十分か?」
「～は有効に活用されているか?」
「他都市と比べて～の対応が遅れていないか?」
など, 問題意識(仮説を含む)を整理します。

整理した問題意識(仮説含む)をヒントに
現状把握・現状分析・現状評価を行い,
「あるべき姿」と「現状」との差を見つけ出し,
様々な問題を明らかにします。

分析・評価によって明らかになった様々な
「問題」の中から解決すべき「課題」を設定します。

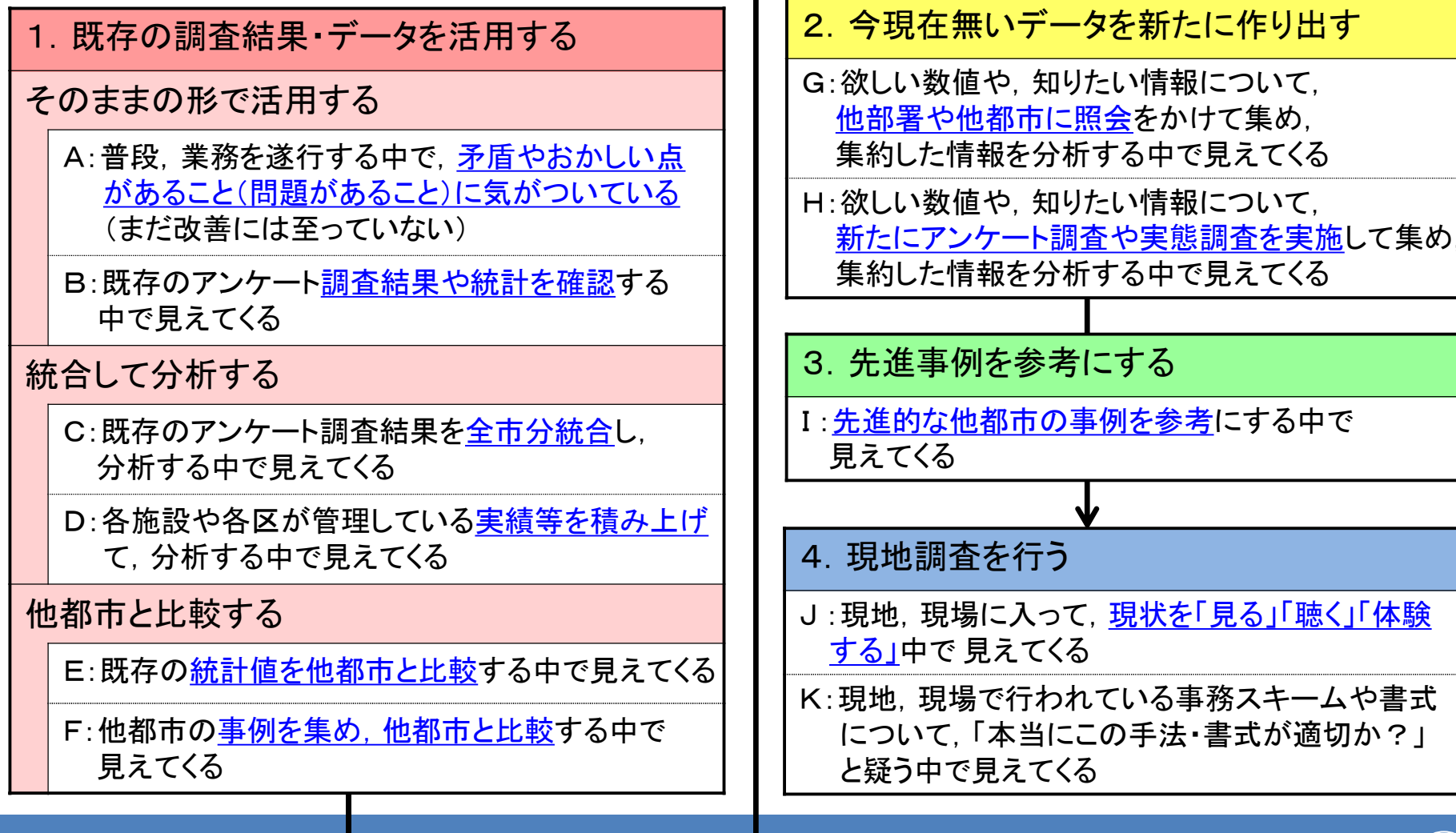
そして課題を解決するための枠組み(体制や
目標, 取組み, スケジュール等)を作って,
プロジェクトを実行します。

政策改革

テーマによって「問題」を見つける方法は様々です。
前頁(P 4)の③現状把握、④現状分析、⑤現状評価を行う際には、複合的に組み合わせて臨機応変に行うことが大切です。

●政策改革本部において「問題」を見つける際の基本的な流れ

(テーマに応じて複合的に組み合わせて行う)



【事例1】 1. 既存の調査結果・データを活用する【そのままの形で活用する】
B: 既存のアンケート調査結果や統計を確認する中で見えてくる

○2013年度の都市政策研究所による「図書館のサービス検証」で、市民目線から見た複合施設の課題が明らかになりました。施設の有効活用と利用者の拡大は、市役所全体の課題と考え、2014年度、政策改革本部では、同調査・研究結果を引き継ぎ、「利用者起点に立った各区の複合施設のあり方」について検証を行うこととしました。

第5章 複合施設のあり方に関する課題

■ 複合施設の固有の課題、公共施設による行政サービス提供に共通する課題を把握した。

取り組み主体：市役所全体

□ 施設の有効活用と利用者の拡大は、市役所全体の課題である。

■ 図書館のサービス調査から、新潟市の複合施設の課題を把握した。

- ・ 館外返却ポストを設置することができていない
- ・ 施設看板や案内標識の設置の不備・不足がある
- ・ 施設管理の調整が難しい
- ・ 複合施設の管理・運営責任が明確になっていない

■ サービス提供を行う場所、施設の立地場所も課題。

□ 市民・利用者目線で考えて複合施設内の配置場所にも工夫が必要

- 1 複合施設全体のマネジメント
- 2 教育委員会(学校、社会教育機関)・市役所組織(文化施設、区役所)との関係
- 3 複合施設の有効活用
- 4 施設の立地場所

政策 改革

【事例2】 1. 既存の調査結果・データを活用する【統合して分析する】
C: 既存のアンケート調査結果を全市分統合し、分析する中で見えてくる

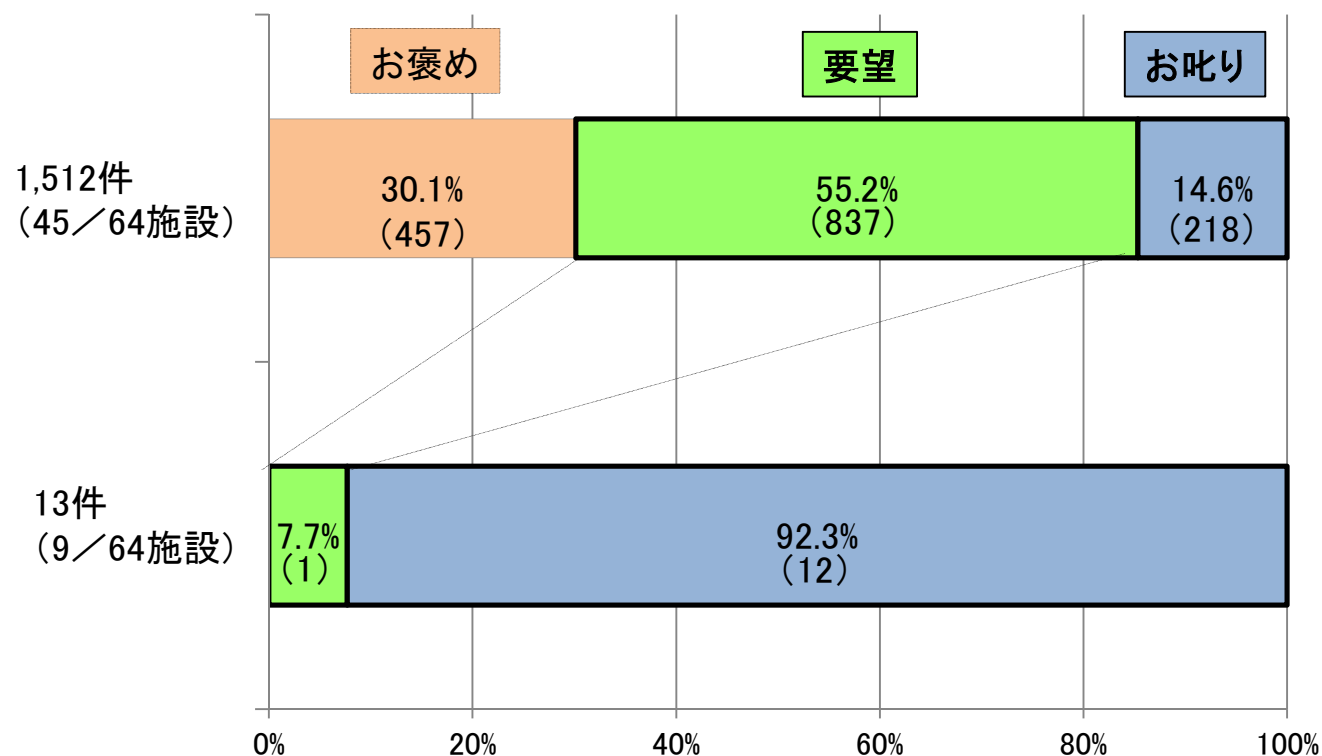
○「公共施設の質の向上の取組み拡大」について検討を始める際に、対象とする体育施設では「お客様の意見・要望を聴いているか」について現状を把握するため、既存のアンケート結果を全市分統合して分析を行いました。

見えてきた 問題点

- ・体育施設では、お客様の意見を把握する方法が5つある。全体では、お褒めのご意見が3割得られている一方で、施設は要望・お叱りの意見も多く把握している
- ・体育施設は、お客様からの要望が多く、対応すべき課題が多い

— 得られたご意見を種別で分類 —

1. 口頭
2. 意見箱
3. アンケート
4. 利用者懇談会, 意見を聴く会
(H28年度)
5. 市長への手紙
区長への手紙
電話, メールによる市民の声
(H26~H28)



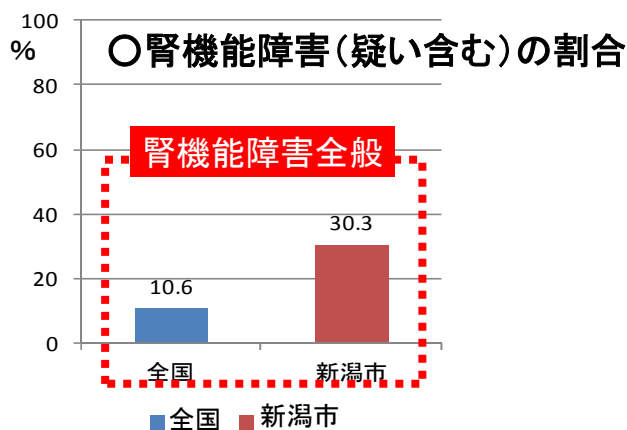
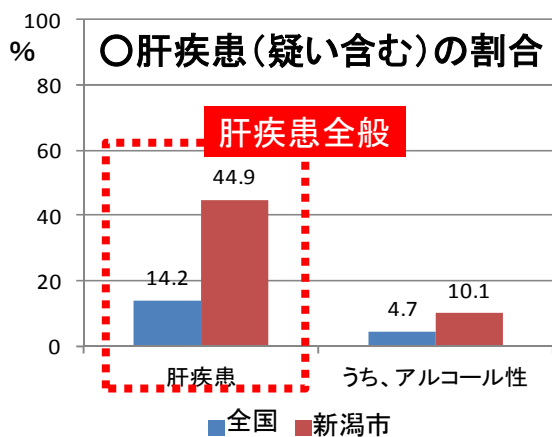
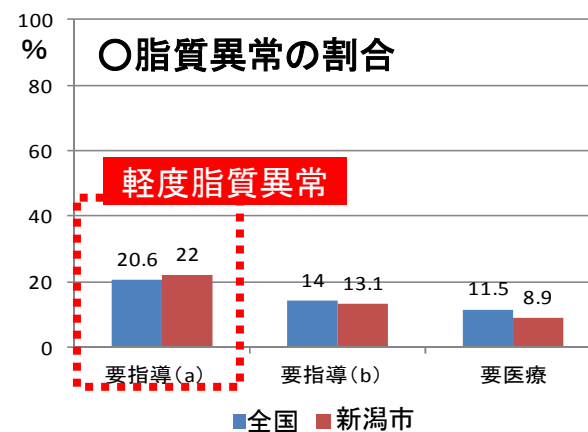
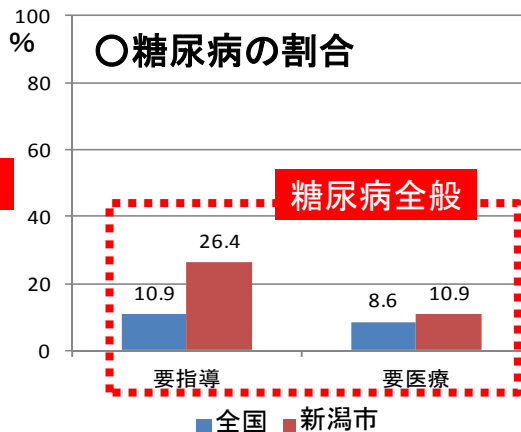
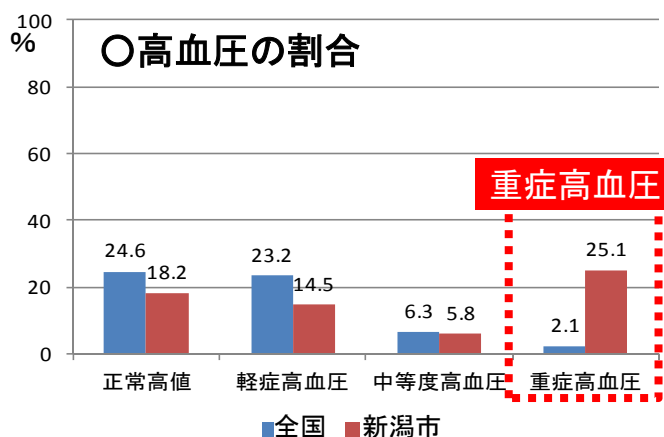
政策改革

【事例3】 1. 既存の調査結果・データを活用する【他都市と比較する】
E: 既存の統計値を他都市と比較する中で見えてくる

○「医療・介護連携」について検討を進めるにあたっては、まず新潟市民の健康状態の現状分析からスタートしました。他都市と比較することで、新潟市の立ち位置、問題点がどこにあるのかを探っていきました。

見えてきた問題点

・新潟市は全国平均と比べて、重症高血圧、糖尿病、軽度の脂質異常、肝疾患、腎機能障害の割合が高く、今後、疾病や医療費の増加につながりかねないリスク要素を抱える人が多い



出典: 厚生労働省
地域保健・老人保健事業報告
(2007年度)

【事例4】 2. 今現在無いデータを新たに作り出す

H: 欲しい数値や、知りたい情報について、新たにアンケート調査や実態調査を実施して集め、集約した情報を分析する中で見えてくる

- 「子ども施設の質の向上」について検討を進めるにあたり、既存のアンケート結果を確認したところ、その情報は一部にとどまり、またどのように改善すべきか、具体的なヒントとなるような意見も少ないことが分かりました。
- そこで、施設の改善を図るための具体的なヒントとなる利用者意見を集約するために、児童館と子どもの遊び場及び子育て支援センター全61施設で、新たに利用者インタビュー調査を実施することにしました。

見えてきた 問題点

・インタビュー調査の結果、目指すべき施設像に対する多くの改善要望や、子ども施設の管理運営に関する問題点を把握した

<目指すべき施設像に係る改善要望>

1. 施設に満足している、楽しい、安心・安全	<ul style="list-style-type: none"> ●床がざらつく、遊具が臭いことがある、排水が流れず溜まっている ●父親も利用しているので、授乳スペースを作ってほしい ●大きな子(3歳位)が走っていると、赤ちゃんにぶつからないか心配
2. コミュニケーションが生まれやすい	<ul style="list-style-type: none"> ●スタッフが忙しくて話しかけてくれないことがある。大人と会話したい ●頻繁に活用しているお母さんたちの輪の中に入るのはなかなか難しく、親子とも孤独を感じることもある
3. いつでも気軽に行ける(アクセシビリティ)	<ul style="list-style-type: none"> ●両親とも仕事をしているので、土日も開いているとパパと一緒に来れる ●駐車場が混雑していて停める所がないときがある ●お昼の時間帯も開いていると、時間を気にせずに来れる

<子ども施設の管理運営に関する問題点>

1. 「標準サービス基準」がないため、施設レベルのバラつきが大きい
2. 利用者の声を十分に聞けていない
3. 施設の質の管理までできていないケースも多い

政策改革

【事例5】 3. 先進事例を参考にする
I: 先進的な他都市の事例を参考にする中で見えてくる



1. 既存の調査結果・データを活用する
F: 他都市の事例を集め、他都市と比較する中で見えてくる

○「m-ガバメント戦略」について検討を進める中で、自治体のスマートフォン対応は、民間企業と比べるとできているとは言えないことから、政令指定都市におけるスマホアプリの提供状況について確認しました。

見えてきた問題点

・2014年8月の時点では、20の政令指定都市のうち18市が1～3のスマホアプリを提供していたが、新潟市は未提供だった

ー政令指定都市におけるスマートフォンアプリ(公式)の公開状況／2014年8月時点ー

	札幌市	仙台市	さいたま市	千葉市	新潟市	川崎市	横浜市	相模原市	静岡市	浜松市	名古屋市	京都市	大阪市	堺市	神戸市	岡山市	広島市	北九州市	福岡市	熊本市	
ゴミ分別	○						○	○													
子育て																					
防災				○							○				○						
観光	○	○	○				○			○		○		○			○		○	○	
道路通報				○				○													
その他						収納							情報			遊び		環境	収納		

政策 改革

【事例6】 4. 現地調査を行う

K: 現地, 現場で行われている事務スキームや書式について, 「本当にこの手法・書式が適切か?」と疑う中で出てくる

- 「子育て支援」の中で, 保育園の事務改善に取り組むことになった際に, 保育園の現場に入り, 実際に目で見て聴いて体験することで, 保育園で実施している事務の流れを1つ1つ分解し, 作業内容を洗い出しました。
- 使いにくい, ミスが多い, 記載方法が複雑などの様々な問題が見えてきた時, 絶対にこの書式でなければダメか? 保育園専用の書式を作れないか? その作業は本当にしなければならないか? と, 根底から考え直すことにしました。

見えてきた 問題点

- ・ 保育園では, どんなに煩雑で複雑な処理が必要な事務であっても, そのスキームや書式に疑問を持ちつつも, 「決められている事務だから」と, 前任者から引き継いだ通りに事務を遂行していた【実は改善が可能であったことの事例】
 - － 出務票の書式を保育園専用の書式に変更すること (書式は規則等で規定されていない)
 - － 現在, 保育園が行っている事務を, 一部区役所で処理すること など

【保育園の出務票に係る事務の現状】

- ・ すべて手書き, 手計算で作成 (1園あたり最大50枚)
- ・ 複数の職種を掛け持ちしている職員がいて, 給与計算が複雑
- ・ 臨時職員の書き間違いも多い
- ・ 記載内容を2重, 3重にチェック
- ・ 出務票は, 月末までの見込みで区へ提出するため, 提出後に変更が発生すれば, その都度, 区役所へ連絡が必要

日	月	火	水	木	金	土	備考	時間	金額	合計
								1.00	980	23 / 22540
								1.25		
								時間	880	21 / 17480
								25分	980	19 / 67620
								手算	0	
								合計		108640

このように、テーマによって「問題」を見つける方法は様々です。
そして、「問題」を見つけ出すことが課題解決のスタートとなります。
次回以降、各テーマにおけるプロジェクトを実行するまでの流れと、どのような
成果につながったかについて、具体的な事例とともに詳しくご紹介します。



政策改革本部で取組んだテーマ
— 次号以降で個別にご紹介する内容 —

(1) プロジェクトを実行するまでの流れ

— 総集編第1号(本編)でご紹介した内容 —

成果

(2) 医療・介護連携

(3) 新型ICT

(4) 公共施設

(5) 子育て支援

(6) 自律改革

(6) 公民連携

① テーマ(分野)を決定する

② テーマに対する問題意識を整理する

③ 現状把握を行う (現状はどのようなか既存のデータを確認する)

④ 現状分析を行う (データを加工して指標化する, 傾向を確認する)

⑤ 現状評価を行う (あるべき姿と現状を比較。本当はどうあるべきか)

⑥ 解決すべき課題を設定する

⑦ 課題解決のための枠組み(体制, 目標, 取組み, スケジュール等)を作る

⑧ 課題解決のための具体的な取組み(プロジェクト)を実行する

取組み
の結果,
どのよう
な成果に
つながっ
たか