

## 会議概要

### 【開催概要】

名称 2016年度 第2回新潟市政策改革本部会議  
日時 2016年9月28日(水) 午後2時30分から  
会場 白山会館2階 大平・明浄  
出席者 本部長(市長)、副本部長(副市長)、本部員(庁議構成員など)

### 【会議概要】

#### 2016年度プロジェクトについて

##### (1) I o Tを活用した業務改革

- ・ I o Tとは、「モノ」がインターネットに接続され、情報交換することにより相互に制御する仕組みであり、技術革新に伴い、特に民間分野において活用が急速に進んでいる。
- ・ I o Tの構成要素は、データの「取得」→「収集」→「蓄積・抽象化・分析」→「活用」に分解できる。
- ・ 民間分野では I o Tを活用し、限られた経営資源の中で生産性を向上するとともに、新たなサービスを提供し企業価値を高めている。
- ・ 行政分野においても、限られた経営資源を最大限に活かし、行政を運営し、市民サービスを提供するためには、I o Tの活用は欠かせない要素になると考えられる。
- ・ 「スマートシティ」は I o Tやビッグデータ分析、A Iを活用したまちづくりであり、その取組みは海外の都市が先行している。
- ・ 一部の政令市では、国の取組みへの参加や、海外の先進市との連携を通じて、I o T活用など「スマートシティ」につながる取組みを始めている。

##### 【今後の進め方】

- ・ 先行する事例の収集・評価、既存のセンサデータの棚卸等、実態把握を関係課で構成するチームで実施する
- ・ 職員の理解を進めながら、I o Tの活用を判断し、実施へとつなげていく。

## (2) 人口減少・少子化時代における子育て支援のあり方

### ①子育て世代から見た「子育てしやすさ」の評価向上

- ・子育て世代へのインタビューから分かったことは、新潟市の子育てサービスに大きな不満はないが、満足度も評価が高いとも言えない。
- ・「子育てしやすさ」の評価は、サービスの [有無]、[認知・選択]、[使いやすさ] の3つのステップで評価されている。
- ・「子育てしやすさ」を向上していくための3つの分野は、[預ける]、[楽しむ]、[成長する] で分類できる。
- ・新潟市の子育て事業を3つのステップと3つの分野で評価すると、サービスの [有無] は比較的充実しているが、[認知・選択]、[使いやすさ] が不十分である。

#### 【今後の進め方】

- ・サービスの [認知・選択] では、施設やサービスについて知り、適切なものを選ぶための情報提供の方法についてさらに調査を進め、具体的な施策につなげていく。
- ・サービスの [使いやすさ] では、施設やサービスごとに点検、業務手順を確認し、可能なサービスから順次導入し保護者の負担軽減を図っていく。

### ②子ども施設の質の向上（2015年度から継続）

#### ー2015年度の利用者インタビューから把握した改善要望の対応状況

- ・子育て中の親と子どもが利用する市内公共施設のうち、児童館と子どもの遊び場17施設及び子育て支援センター44施設(以下「子ども施設」という。)を対象に、利用者インタビューを実施し、約2,000件の改善要望を把握した。
- ・これらの改善要望を「個別施設で対応する課題(1,243件)」と「市役所又は区役所レベルで対応が必要な課題(693件)」に分類し、秋葉区健康福祉課長をリーダーとする「子育て・子育てWG」が中心となって改善に取り組んだ。

#### 【成果】

- ・「個別施設の課題」のうち、経費は不要の課題(393件)の約8割、経費が必要な課題の約7割について改善を図った。
- ・また、子どもの年齢によって遊べるスペースや利用日時を区切るかどうか(年齢によるゾーン設定)の課題(146件)については、利用者から意見のあった42施設全てにおいて、各施設の方針を決定した。
- ・なお、「市役所又は区役所レベルで対応が必要な課題」については、すぐに改善を図ることが難しい課題であるため、まずは各区において工夫や代替策による改善から進めた。

## ー子ども施設の管理運営における問題意識

- ・子ども施設において利用者インタビューを実施する中で、利用者の声を聞き、施設所管課及び本庁担当課へ情報を集約する一連の仕組みが構築されていないことが分かった。

### 【今後の進め方】

- ・「利用者起点に立った持続的な改善の仕組みづくり」という課題解決のために、3つの方向性を設定し、具体的な作業を進める。

#### [方向性1] 継続的な改善運動の実施

- ー全子ども施設でインタビューによる利用者アンケートを実施し、施設の改善を進める

#### [方向性2] 指定管理の運用及び民間委託内容の改善

- ー「利用者意見取り扱いガイドライン」を設定し、協定書、仕様書、事業実施要綱等に反映する
- ー最低限提供すべきサービスレベルを定めた「標準サービス基準」を設定し、直営施設を含めた全施設に適用する
- ー子ども施設における指定管理の協定書や仕様書等の「基準フォーマット」を作成し、共有する

#### [方向性3] 方向性(1)(2)における本庁・区役所・施設の役割を明確化