

施設における利用者起点の政策改革

2017年5月31日
第1回新潟市政策改革本部会議



新潟市政策改革本部

一公共施設は市民との大切な接点

一政策改革本部は、利用者起点で施設の改善や子ども施設の質の向上に取り組んできた



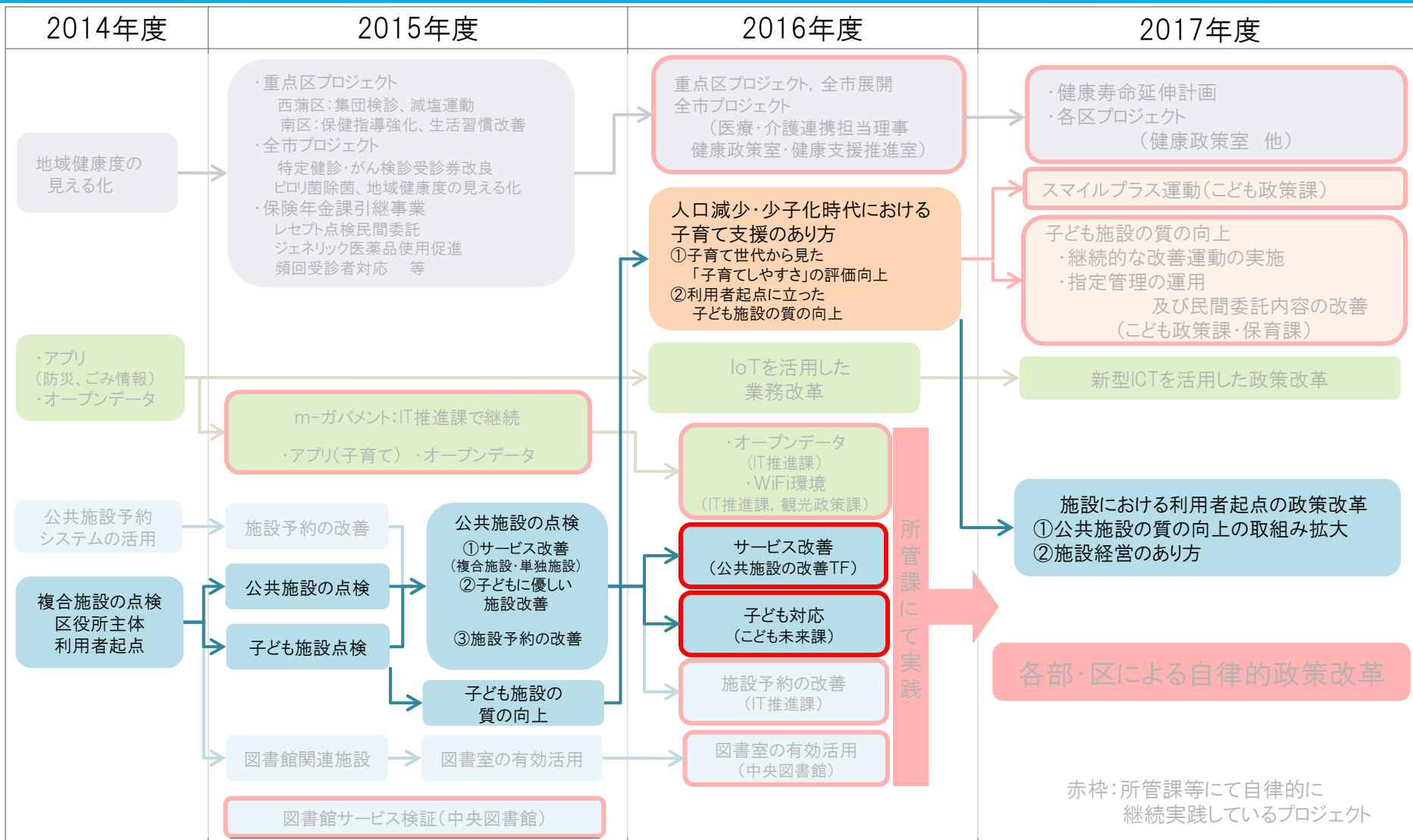
テーマ： 医療・介護連携

子育て支援

新型ICT

公共施設

自律改革



所管課にて実践

赤枠: 所管課等にて自律的に継続実践しているプロジェクト

目次

1. これまでの取組みの全体像
2. 公共施設の質の向上の取組み拡大
 - (1) 取り組む対象
 - (2) 推進体制
3. 施経経営のあり方

1. これまでの取組みの全体像

1. これまでの取組みの全体像

- 子ども施設の質の向上での取組みを通じて、利用者起点で公共施設の質を向上させるノウハウを蓄積した
- 2017年度はこの取組みを他の施設にも展開する

利用者起点で子ども施設の質の向上

改革レベル	課題	子ども施設の質の向上での取組み
C ガバナンス (経営)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 委託や指定管理の出し方は合理的か ✓ 施設の管理体制は合理的か 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 協定書・業務仕様書の共通化 <p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">2016年度</p>
B マネジメント (管理)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 情報は集約され共有されているか ✓ サービス全体の質は向上しているか ✓ 管理の改善活動が継続されているか 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者意見取り扱いガイドラインによる意見集約 ・ 「市民の皆様へのお約束」
A オペレーション (運営)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利用者の声を聴いているか ✓ サービスに反映させられているか ✓ 現場改善活動が継続されているか 	<ul style="list-style-type: none"> ・ インタビュー等による意見の深堀 ・ 施設毎の現場改善活動 <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold;">2015年度</p>

2. 公共施設の質の向上の取組み拡大

2. 利用者起点での施設管理の質の向上 (1) 取り組む対象

- 不特定の市民が利用する施設で子どものための施設以外にも対象を拡大する
- 2017年度は「体育施設」と「市民会館・文化ホール等」に取り組む

— 市民が利用する公共施設 —

	特定の市民が利用	不特定の市民が利用 (誰でも日常的に利用できる)
子どものための施設	<p>対象施設を拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> 小学校 113 幼稚園 11 放課後児童クラブ 85 保育園 87 	<p>継続</p> <ul style="list-style-type: none"> 児童館と子どもの遊び場 17 子育て支援センター 44
上記以外	<ul style="list-style-type: none"> 病院 1 	<p>対象施設を拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> 体育施設 95 市民会館・文化ホール等 26 観光施設等 20 美術館・博物館等 26 公民館 46 地域活動拠点 61 高齢者福祉施設 44 保健福祉センター 37 図書館 46 行政窓口 41

2. 施設改善の取り組み拡大 (2) 推進体制

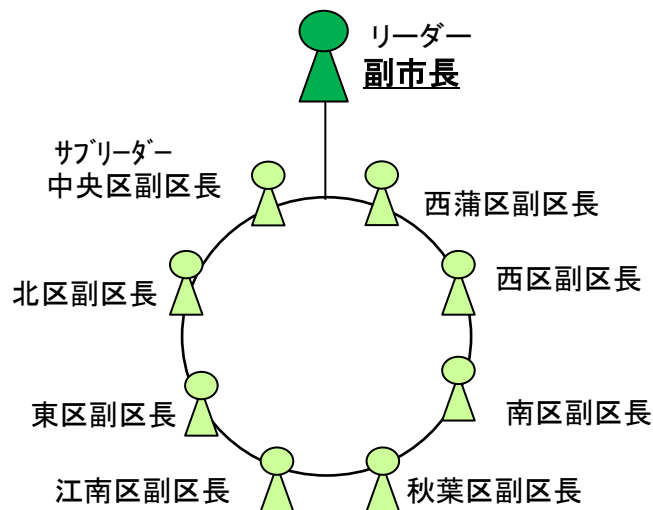
ー公共施設の改善TFに「体育施設WG」と「市民会館・ホールWG」を新設

プロジェクトの進行管理

公共施設の改善TF

役割

- ・公共施設の改善(2014から)
- ・子ども施設の質の向上(2016から)
- ・施設における利用者起点の政策改革(2017から)
(体育施設の質の向上)
(市民会館・文化ホール等の質の向上)



作業の設計

指示 報告

子育て・子育てWG

「子ども施設の質の向上」
リーダー
中央区健康福祉課長

- 各区健康福祉課
- こども未来課 ● 保育課
- 地域教育推進課

作業の設計

指示 報告

体育施設WG

「体育施設の質の向上」
リーダー
西区地域課長

- 各区地域課
- 東区・中央区・江南区建設課
- 南区産業振興課
- スポーツ振興課 ● 廃棄物施設課

作業の設計

指示 報告

市民会館・ホールWG

「市民会館・文化ホール等の質の向上」
リーダー
西区地域課長

- 各区地域課(南区除く)
- 江南区産業振興課
- 文化政策課 ● 雇用政策課
- 商業振興課 ● 中央公民館

3. 施設管理のあり方

3. 施設経営あり方

- ー 2017年度は新潟市の施設全体のガバナンスの実態について調査・分析する
- ー 9月本部会議に中間の取りまとめについて報告する

施設経営 (新潟市の施設全体のガバナンス)

C ガバナンス (経営)	C ガバナンス (経営)	C ガバナンス (経営)	C ガバナンス (経営)	
B マネジメント (管理)	B マネジメント (管理)	B マネジメント (管理)	B マネジメント (管理)	...
A オペレーション (運営)	A オペレーション (運営)	A オペレーション (運営)	A オペレーション (運営)	
子ども施設	体育施設	〇〇施設	