

会議概要

【開催概要】

名称 2017年度 第2回新潟市政策改革本部会議
日時 2017年10月17日（火） 午後1時45分から
会場 市役所本館6階 講堂
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】

2017年度プロジェクトについて

①子ども施設の質の向上

- ・児童館と子どもの遊び場17施設及び地域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、提供するサービスの最低基準を定めた新潟市基準から施設ごとに施設の目標・市民の皆様へのお約束を作成し、それを掲示することで利用者へ施設の目標を宣言している。
- ・2017度からは、前年度までの取組みのノウハウを活用し、市内公立の保育園87施設と放課後児童クラブ82クラブへ施設改善の取組み対象を拡大した。
- ・事務局の調査より保育園と放課後児童クラブの課題として以下のものが考えられる。

（保育園）

- －保護者から寄せられる意見には、保育士の対応の仕方や駐車場の狭さなどについてものが多い。
- －施設の目標設定について、国の指針に基づく計画づくりを入念に行っている一方、保護者意見に基づく達成度評価等を行われていない。
- －施設内に意見箱を設置しているが、箱に意見が入れられることはほとんどなく、保護者が普段言いにくい意見を把握する仕組みが十分とは言えない。

（放課後児童クラブ）

- －指定管理者にて施設管理を行っているが、複数施設を管理する指定管理者では目標管理がまとめて行われており、個別施設での目標管理や達成度評価の仕組みはない。
- －指定管理者が実施するアンケートには、対象が1学年あたり1人というものもあり、対象とならなかった人は意見を言う機会がない。
- －施設には意見箱が設置されておらず、幅広く意見を把握する仕組みがない。
- ・保育園と放課後児童クラブについて、どのような手法・範囲で施設改善を行っていくのかは、現場で働く方などを含めた議論を行い、改善の方向性や手法を検討していく。
- ・前年の本部会議にて共有された保育園における布団の持ち帰りとごはん（主食）の持参という保護者負担の課題について、その軽減に向けて取組みを進めていく。

②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】

- ・「子ども施設の質の向上」プロジェクトから得た「利用者起点で公共施設の質の向上を図る」ノウハウを活用し、2017年度は体育施設と市民会館・ホール等へ取組みを拡大させる。
- ・公共施設の質を向上させるためには、お客様の意見・要望を聴き、施設改善のPDCAが回り、施設・区役所・本庁の役割分担が明確で、その役割が機能していることが必要である。
- ・体育施設、市民会館・ホールは多様なお客様が利用され、利用目的も様々であることから、施設への要求度に応じた設備、サービス、企画が提供されていることが重要である。
- ・そのため子ども施設のように全ての施設で画一的な方法・内容によりお客様からの意見を収集することは適切でない。
- ・指定管理施設では概ねアンケートが実施されているが、お客様から意見を聴く手法にはそれぞれのメリットや目的があり、施設に応じた手法が必要。
- ・特にお客様が気づいたときに意見を伝えられる「意見箱」は意見把握の基本として全ての施設に設置する。
- ・さらに施設改善のPDCAを回すため、これまでにお客様から頂いた意見・要望にどのように対応しているかを確認しながら、改善の責任の所在を整理することで施設改善のための施設・区役所・本庁の役割分担を明確にしていく。

【施設経営のあり方】

- ・世の中は人手不足 雇用環境の安定が望まれ、短期や低賃金の雇用は難しい。
- ・公共施設の施設経営には指定管理者制度の導入が進んでおり、民間の労働力とノウハウの活用が不可欠。
- ・施設の機能に応じ、指定管理者の十分なノウハウの確保が大切になる。
- ・本市は公共施設が多く、指定管理関係の事務手続きが短期間に集中しているため職員の負担が大きい。
- ・『人手不足』の時代、公共施設をいかにして経営していくか、以下の5つの切り口から新潟市の現状と他都市の事例について調査し、出口の方向性を示した。
 - (1) 競争の高い質を確保するため指定管理期間を長期に
 - (2) 特定のスキルとノウハウの確保・活用・育成
 - (3) 発注のロットを大きくする
 - (4) 包括的に民間に任せる
 - (5) 事務作業を集約し組織的にノウハウを蓄積する
- ・今後はこの出口方向性について、庁内で検討を進めていく。

③新型 ICT を活用した政策改革

- ・IoT を含む ICT は急速に進歩しており、行政を含む社会のあらゆる分野で新しい ICT の活用を考える時代。
- ・最新の ICT 技術の実装に戦略的に取り組む自治体もある。
- ・本市は限られた経営資源の中で、時代の変化に即応し、スピード感をもって新型 ICT の活用を進め、行政を運営し市民サービスを提供できるよう、タスクフォースを設置した。
- ・タスクフォースは実証や導入を行う技術を庁内横断的に選定・決定し、新型 ICT の導入を加速させる役割を担う。
- ・タスクフォースでは、「既存の新しい技術の導入可能性の検討」と「企業の皆様と共同開発の取組みを行う分野の決定」を行なった。
- ・「既存の新しい技術の導入可能性の検討」では、ICT を活用したシェアリングについて導入を進めること、チャットボットを業務支援に活用するための実証を進めることを決定した。
- ・「企業の皆様と共同開発の取組みを行う分野の決定」では、電子マネー活用による地域活性化と市民の利便性の向上をテーマに進めることを決定した。
- ・新潟市の現状評価（到達点）では、新型 ICT タスクフォースの取組み以外にも、各部・区の自律的な政策改革の取組みの中で、「新たな技術を取り入れる」に関連して、ICT に関連する提案が 33 件あるなど、内部での活用に向けた取組みは進み始めている。
- ・また、特区効果もあり、IoT、AI、ビッグデータ、ドローンなど、新しい ICT について実証や導入も進み始めている。
- ・先行する他都市が、「組織的」に「熱意の伝わる計画」を策定し「事業・予算」を見せて「効果的な広報」を合わせて行い、企業から声のかかる状況にしている状態に対し、これらを持っていないために、企業からは遅れている自治体のように見える。
- ・今後は、新潟の活力や産業誘致に結びつけていくために、先端技術の実証が新潟市に持って来てもらえるよう、「組織的」に「熱意の伝わる計画」を策定し「事業・予算」を見せて「効果的な広報」を進める。

④各部・区による自律的政策改革

- ・庁内 35 の部や区などから、以下の 3 つの視点で改革案件を検討。
 - (1) 立ち位置を変えて考える（行政起点から市民起点へ）
 - (2) 市役所の限界を認識して考える（行政主体から市民との協働へ）
 - (3) 新たな技術を取り入れることを考える（IoT、AI など最新技術の活用）
- ・合計 113 件の改革案件の提示があった。
リンク：[各部・区による自律的政策改革一覧表](#)
- ・今後各部や区で期限を設定して推進する。
- ・複数の部区から提示のあった「現金の取り扱いに関する改革」については、副市長をトップとする推進体制により、各部区による自律的な取組みからレベルを上げて取り組む。
- ・現金の取り扱いについては、市民の利便性向上に資する電子マネーでの支払いやクレジットカード納付を検討するとともに、窓口の集約などによる効率化も併せて検討する。