

# 各部・区による自律的政策改革

2017 年10月17日  
第2回新潟市政策改革本部会議



新潟市政策改革本部

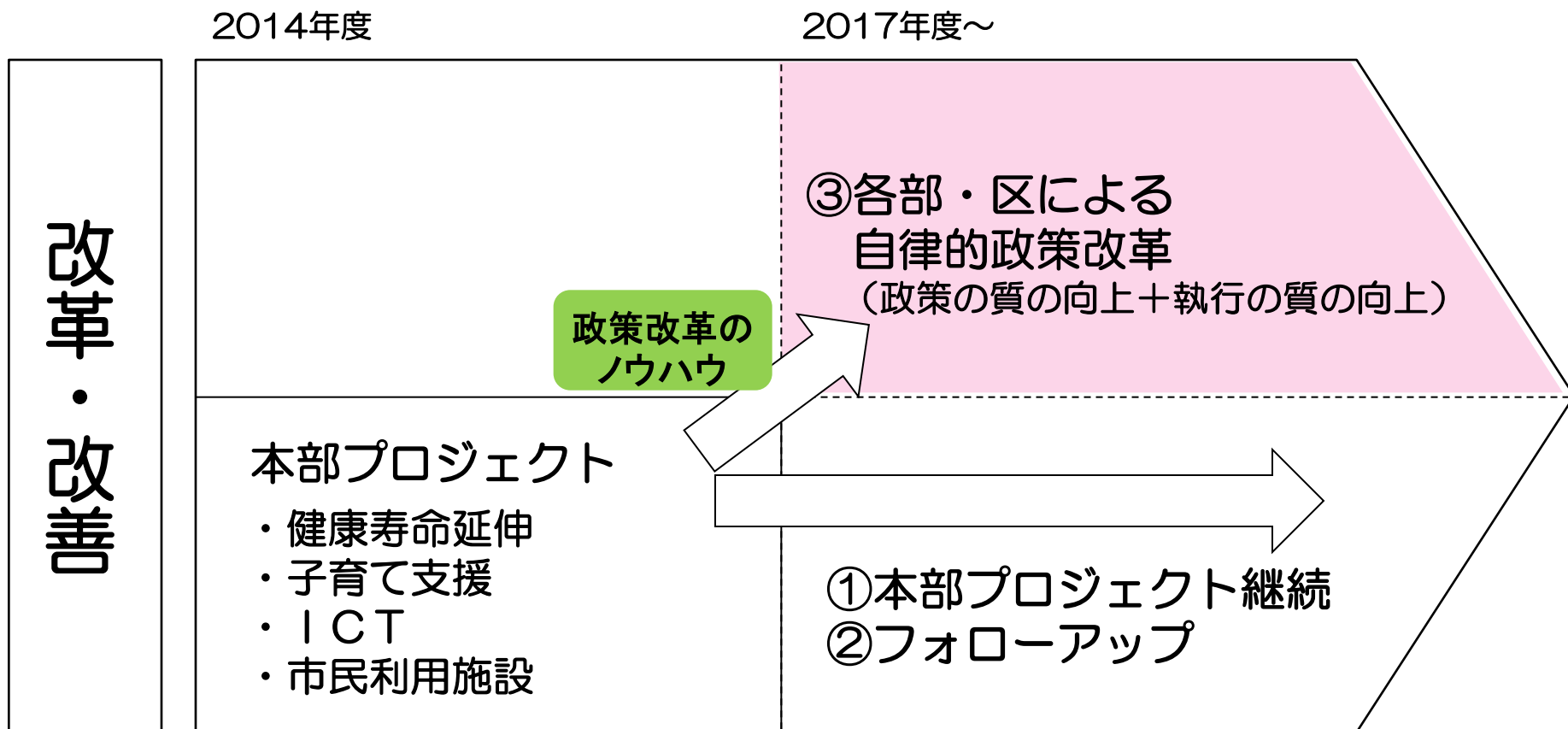
## <目次>

1. 自律的政策改革のおさらい
2. これまでの進捗
3. タスクフォースでの取組み
4. 他部署案件の取り扱い
5. スケジュール

# 1. 自律的政策改革のおさらい

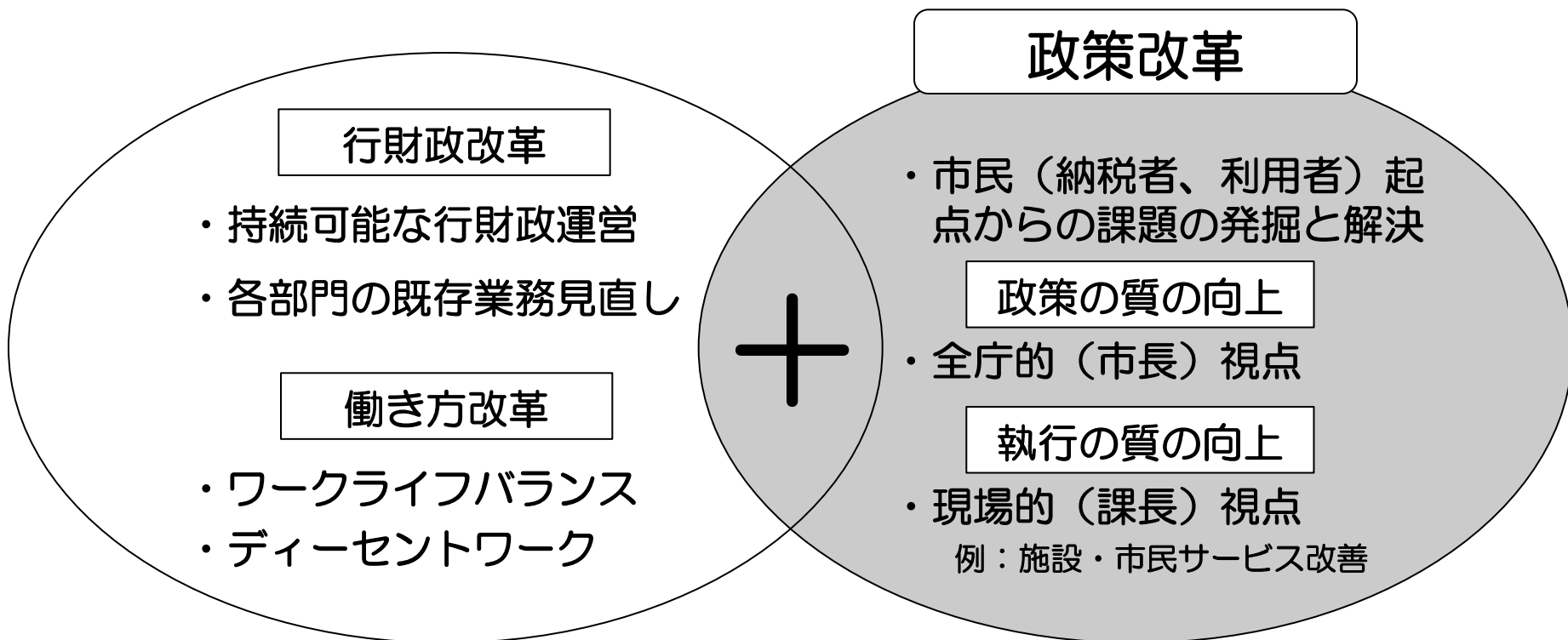
# 1. 自律的政策改革のおさらい

政策改革本部のこれまでの取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）



# 1. 自律的政策改革のおさらい

全市的視点からの課題解決（政策の質の向上）と市民起点の執行改善（執行の質の向上）を行財政改革と働き方改革とともに進めていくことが必要



キーワード	指標
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 減らす</li> <li>・ やめる</li> <li>・ 効率化する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生産性</li> <li>・ 収支改善</li> <li>・ 超勤時間</li> </ul>

キーワード	指標
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民起点</li> <li>・ 部署のタテ割りを超える</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民生活の質</li> <li>・ 自律性</li> <li>・ 持続性</li> </ul>

# 1. 自律的政策改革のおさらい

6つの視点で基本的な手法を踏まえ政策改革を实践

## 幹部

### 立ち位置を変える

行政起点から市民起点

管理者起点から利用者起点

市役所のあたり前から  
世間のあたり前

### 市役所の限界を認識する

ゆるやかなPPPの実現

現場の実態を見て  
市民に呼びかける

行政主体から市民との協働へ

### 新たな技術を取り入れる

市役所と市民の  
インターフェイスの変化

デバイスの変化、多様化

ICT、IoT、AIなど  
最新技術の存在

## 現場

### 事実を把握し、確認する

現状を正しく把握

「生の声」による現状確認

情報を収集分析し、  
課題を「見える化」

### 縦割りを超える

本庁と区役所が協働実施

部・区をまたぐ取組み

市役所全体で考える

### 継続する仕組みをつくる

TF、WG、PTの設立

PDCAサイクルの構築

ステークホルダーの  
役割分担を明確化

6つの視点を踏まえ、各部・区が自律的な政策改革に取り組む

## 2. これまでの進捗

## 2. これまでの進捗

- ・各部区からの提案は全113件。「組織横断/刷新」のテーマが約半数
- ・新たな課題を発見する、という点においては今後に期待

### ◆提案案件内訳

#### 【改革レベル別分類】

※各部・区による分類	改善	刷新	計
組織横断	41件(36.3%)	53件(46.9%)	94件(83.2%)
単独組織	10件(8.8%)	9件(8.0%)	19件(16.8%)
計	51件(45.1%)	62件(54.9%)	113件

#### 【改革種類別分類】

※政策改革本部事務局による分類	件数
研究・検討を行うもの	24件(21.2%)
既存課題に着手するもの	65件(57.5%)
イノベーションにつながるもの	24件(21.2%)



## 2. これまでの進捗

- ・ 庁内からの改革アイデアも募集し、6名から13件のアイデアが提出
- ・ 部区の提案に採用されるまでには至らず

改革テーマ	概要
1 出張所の名称変更	区の名称と同じ出張所の名称を変更
2 古町再生	歴史を活かした、古町のV字復活
3 電話による問い合わせ先の一本化	コールセンター・代表番号の統合
4 業務マニュアル・問い合わせ回答のGoogle化	検索エンジンを庁内ポータルに導入 単語等で業務マニュアルや問い合わせFAQなどの情報を検索可能に
5 仮想空間で窓口対応を不要に！	市民全員がタブレットを持ち、情報をやりとりできる新潟市の仮想空間を構築 仮想空間中での諸申請や通知を可能にし窓口業務を廃止
6 子ども虐待のないまちづくり	虐待手法によらない養育技術を持つCSP（コモンセンス・ペアレンティング）指導者を養成
7 ～申請の無駄を削減～ 窓口権限と申請書の見直し	各種申請手続きを市のどの機関でも可能に。申請書の集約も同時に実施
8 ～市民による事業実施の広報協力～	市民主催のイベントを周知する共通ホームページの設置、SNSの活用
9 ～課題発掘と横割解決の場づくり～	職員が議論できる共有スペース（コワーキングスペース）の設置 公式、非公式問わず職員の資質向上と現実の課題検討の場として活用
10 AI活用で個人スキルに依存していた 「知と経験」の共有化	条件入力で利用できる施策、しなければならない手続き、検討する事項が判断、 提示できるアプリを開発し運用
11 職員の業務のあり方の見直しによる 働き方改革	ひとりの担当者に依存している業務を分業化 「夜間」実施業務を集約し、区を超えた一定の広域で業務時間内に処理
12 新潟市のHAPPYターン計画の バージョンアップ	移住・定住を中心とした取組みから「動く定住者」（ex.転勤者、在学者）の 「ちょい住」に力を入れる
13 選挙権付与前の選挙事務参加による 政治参加促進	選挙権を持つ前の高校3年生が開票事務を実施 政治、選挙への関心を高めてもらう

## 2. これまでの進捗

- ・市長との討議により、前向きなブラッシュアップを実施
- ・分野別に6グループを設定し、各グループ2～3件を発表

<b>1. 移住・定住グループ</b>	地域・魅力創造部，こども未来部，農林水産部，江南区，西蒲区，教育委員会
・首都圏における効果的なシティプロモーションの展開について	地域・魅力創造部
・江南区未来づくりプロジェクト	江南区
<b>2. まちづくりグループ</b>	経済部，都市政策部，建築部，中央区，秋葉区
・西堀ローサの再生	経済部
・民間力、地域・市民力の発揮によるまちづくりの推進	都市政策部
<b>3. オリパラ・観光グループ</b>	市民生活部，文化スポーツ部，観光・国際交流部，西区，議会事務局，消防局
・民間活力による観光まちづくりの促進	観光・国際交流部
・外国人へのサービスの提供	西区
<b>4. ICTグループ</b>	危機管理防災局，環境部，土木部，下水道部，東区，水道局
・災害発生時の市民からの電話問い合わせにおけるAIの活用について	危機管理防災局
・IoTを活用した不明水対策	下水道部
・東区が描く 窓口サービス大改革	東区
<b>5. 健康グループ</b>	福祉部，保健衛生部，北区，南区，市民病院
・介護・福祉人材の確保	福祉部
・働き盛り世代の健康度の向上と「健康経営」の推進	保健衛生部
<b>6. 市役所経営・市民サービスグループ</b>	総務部，財務部，会計管理者，選挙管理委員会事務局，人事委員会事務局，監査委員事務局，中央農業委員会事務局
・シェアリングエコノミーの推進	総務部
・ICTを活用した市税納付環境の整備	財務部
・有為かつ多角的な視点を持った人材の確保	人事委員会事務局

## 3. タスクフォースでの取組み

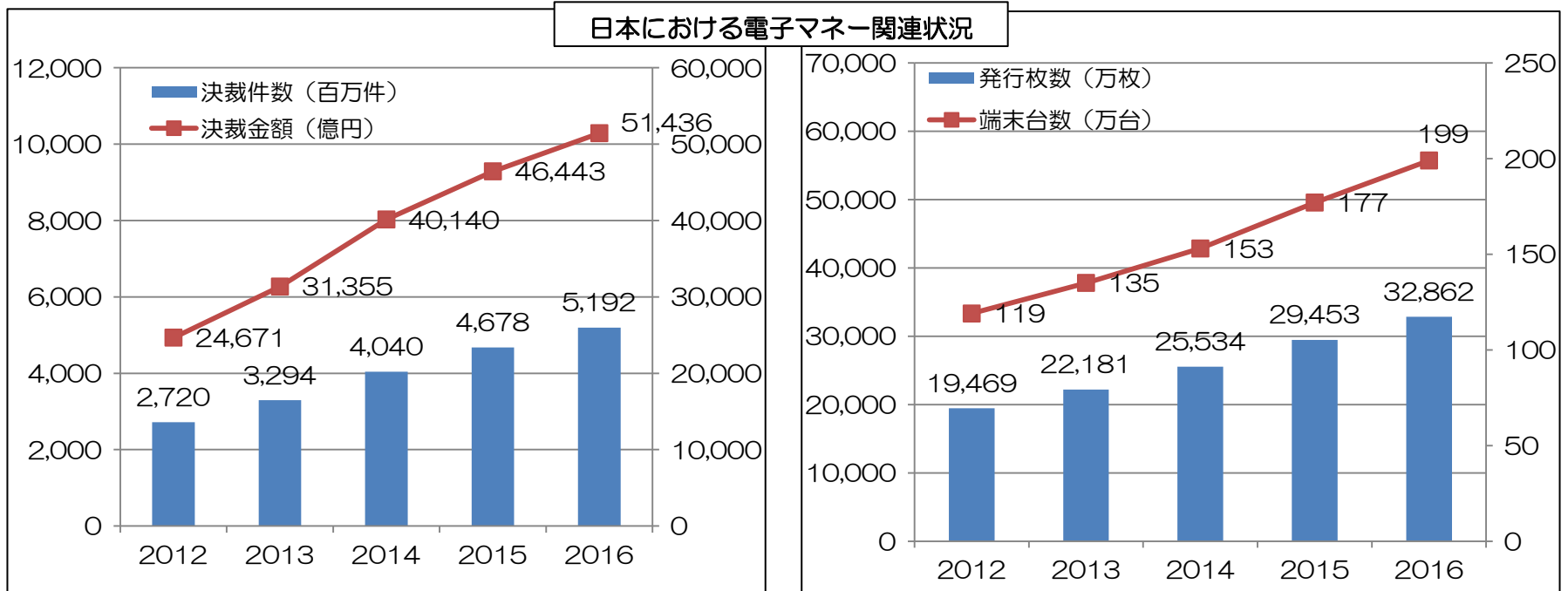
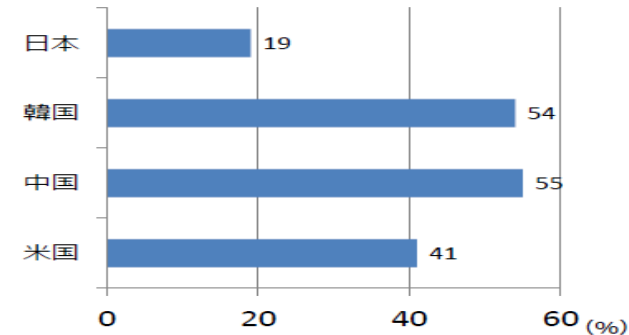
### 3. タスクフォースでの取組み 自治体における収入方法の非現金化は必然の流れと考えられる

#### 【背景】

- ・電子マネーの普及，世界的なキャッシュレス潮流
- ・使用料等の電子マネー支払い可能な自治体も複数存在  
(福岡市，高松市，千代田区 他)
- ・市の収入の多様な支払い方法の提供は市民の利便性を向上させる
- ・現金取り扱いの問題：煩雑な窓口業務，処理誤り・不正行為の発生
- ・自律的政策改革における提案案件：

税・負担金・手数料などの取扱い，窓口サービス，外国人対応 計16件が関連

キャッシュレス決済比率の各国比較  
(2015年)



### 3. タスクフォースでの取組み 「収入方法の非現金化タスクフォース」の設置

#### 【目的】

現金取り扱いの極小化を進めるとともに、多様な収入の方法の確立、提供により、以下を実現する。

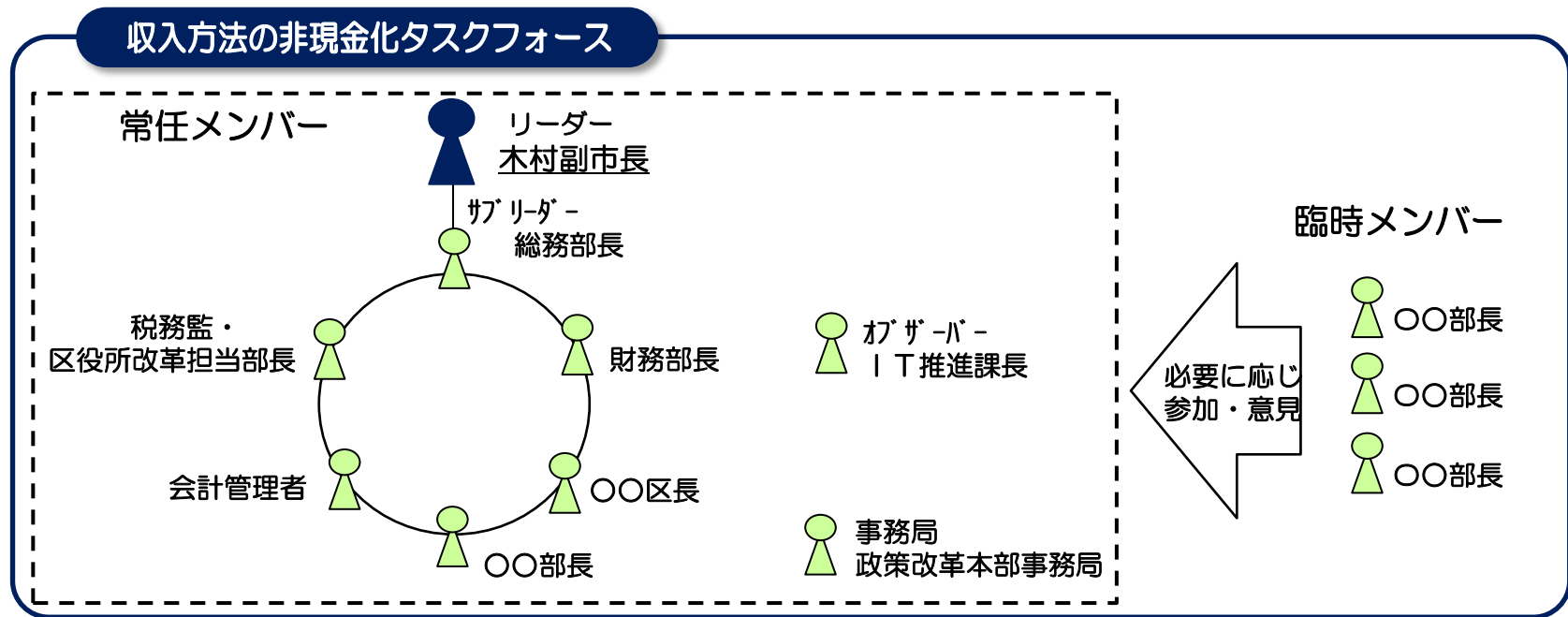
- ①市民サービスの革新的な向上（迅速，確実，手軽，いつでもどこでも）
- ②収入事務における人為的な取扱いミスをゼロにし，職員の負担を激減
- ③関連した業務の見直しを含めた，働き方改革及び歳出縮減の実現

#### 【検討・推進事項】

- ・インターネット決済，電子マネーを含む，各種収入の支払い方法の多様化
- ・窓口における収納業務の見直し
- ・ICTを活用した，各種通知を含めた収入にかかる一連の業務の再構築

### 3. タスクフォースでの取組み 新型ICTタスクフォースとの連携により推進

#### 収入方法の非現金化タスクフォース



連携同時進行

【新型ICTタスクフォース  
プロジェクト】  
電子マネー活用による地域活性化と  
市民の利便性向上

【収入方法の非現金化  
タスクフォース】

指示 報告

〇〇〇〇〇WG

新型ICTタスクフォース

リーダー 木村副市長  
サブリーダー 総務部長

りゆうとの活用  
・ポイント管理  
・電子マネー決済

・クレジットカード決済  
・電子マネー決済 など

## 4. 他部署案件の取り扱い

## 4. 他部署案件の取り扱い

全庁的な案件で、提案部では実践困難なものについて方針を決定

提案元	自律的政策改革テーマ	取り扱い方針・主体					
		方針	ICT TF	非現金 化TF	働き方 改革	事務事業 見直し	その他
福祉部	申請・支払 まるごとお知らせ にいがたコンシェルジュアプリ	推進	○	○			
下水道部	下水道事業受益者負担金・分担金の納付者への利便性向上	推進	○	○			
消防局	IOTを活用した取り組み	推進	○	○			
消防局	2020外国人も安心してどこへでも移動できる環境整備	推進	○	○			観光・国際交流部
中央区	区業務における「人」と「業務」と「組織」の最適化計画	推進	○	○			
東区	東区が描く 窓口サービス大改革	推進	○	○	○		
土木部	「働き方改革&休み方改革」超勤代を「お金」から「自分の時間」へ	検討			○		
財務部	働き方改革による市民サービスの拡充	検討			○		
江南区	働き方改革（窓口開庁時間縮小による仕事と生活の調和）	検討			○		
文化・スポーツ部	補助金制度の整理と活用促進	検討				○	
福祉部	「やめる」仕組みの構築	検討				○	
江南区	働き方改革（司令塔の一本化）	検討					地域・魅力創造部
観光・国際交流部	戦略的な広報の展開	検討					
西蒲区	様式のデザイン変更 複数部署にまたがる手続き様式の統一化	検討					市民生活部
水道局	災害時における効果的な情報提供	検討					危機管理防災局
江南区	既存施設の有効利用で世代間交流	検討					福祉部
江南区	健康寿命延伸（健診丸ごと受付するコールセンターの設置）	検討					福祉部 保健衛生部
江南区	健康寿命延伸（お買い物ついでに健診事業）	検討					
西区	新技術を活用した業務の効率化	検討					農林水産部
江南区	健康寿命延伸（禁煙対策）	検討中					保健衛生部 総務部
議会事務局	各課所有物品の有効活用	検討					総務部
福祉部	自動運転技術の導入等による地域交通の充実	対象外	将来検討				



## 5. スケジュール

# 5. スケジュール

内容	10月	11月	12月	1月	3月	4月～
各部・区で 体制整備 ⇒実践・検討	◎体制整備					
タスクフォースに よる全庁課題の 改革	◎タスクフォースによる全庁課題の改革					
進捗把握	◎HP公開			◎1月上旬	◎HP公開	◎4月上旬 ↓ ◎5月 本部会議報告 ↓ ◎HP公開
次年度方針検討 (事務局)			◎次年度方針検討(事務局)			