

政策改革本部の取組みと成果

2019年3月28日

第3回新潟市政策改革本部会議

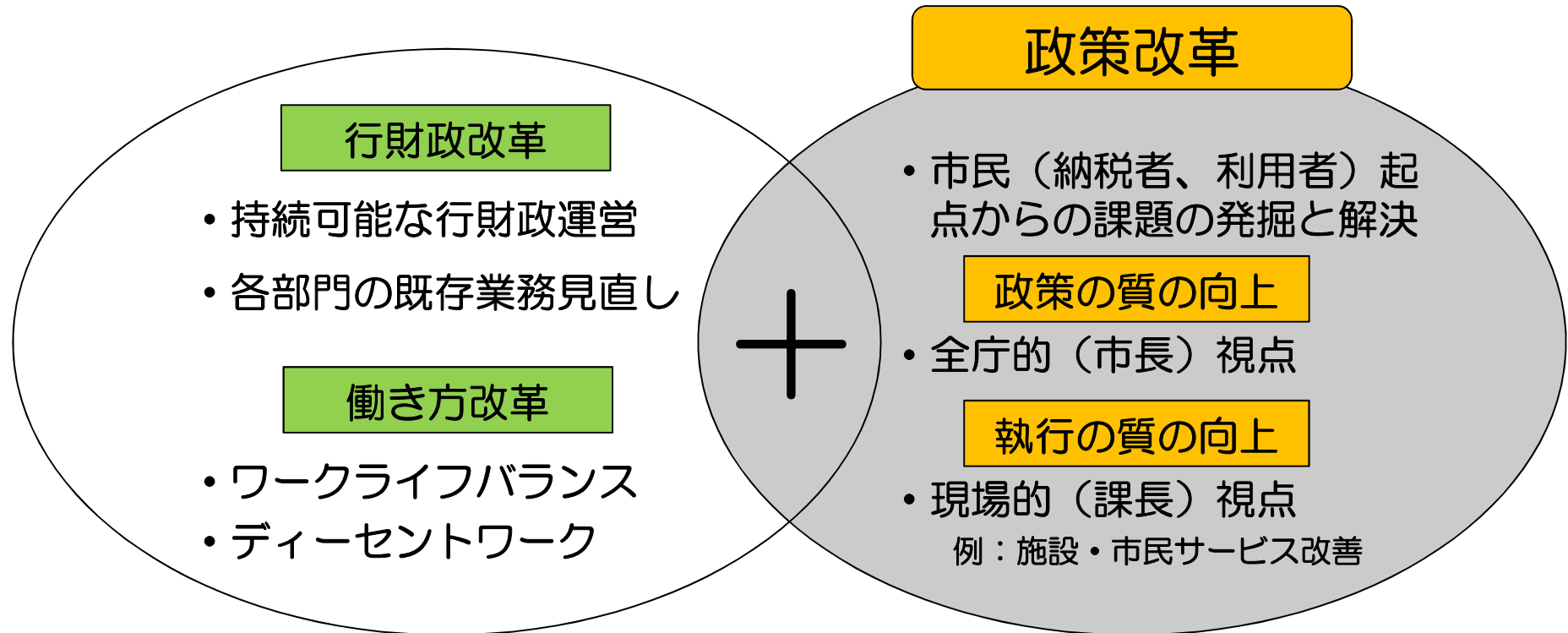


新潟市政策改革本部

1. 新潟市の政策改革

<政策改革とは何か>～行財政改革との対比～

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



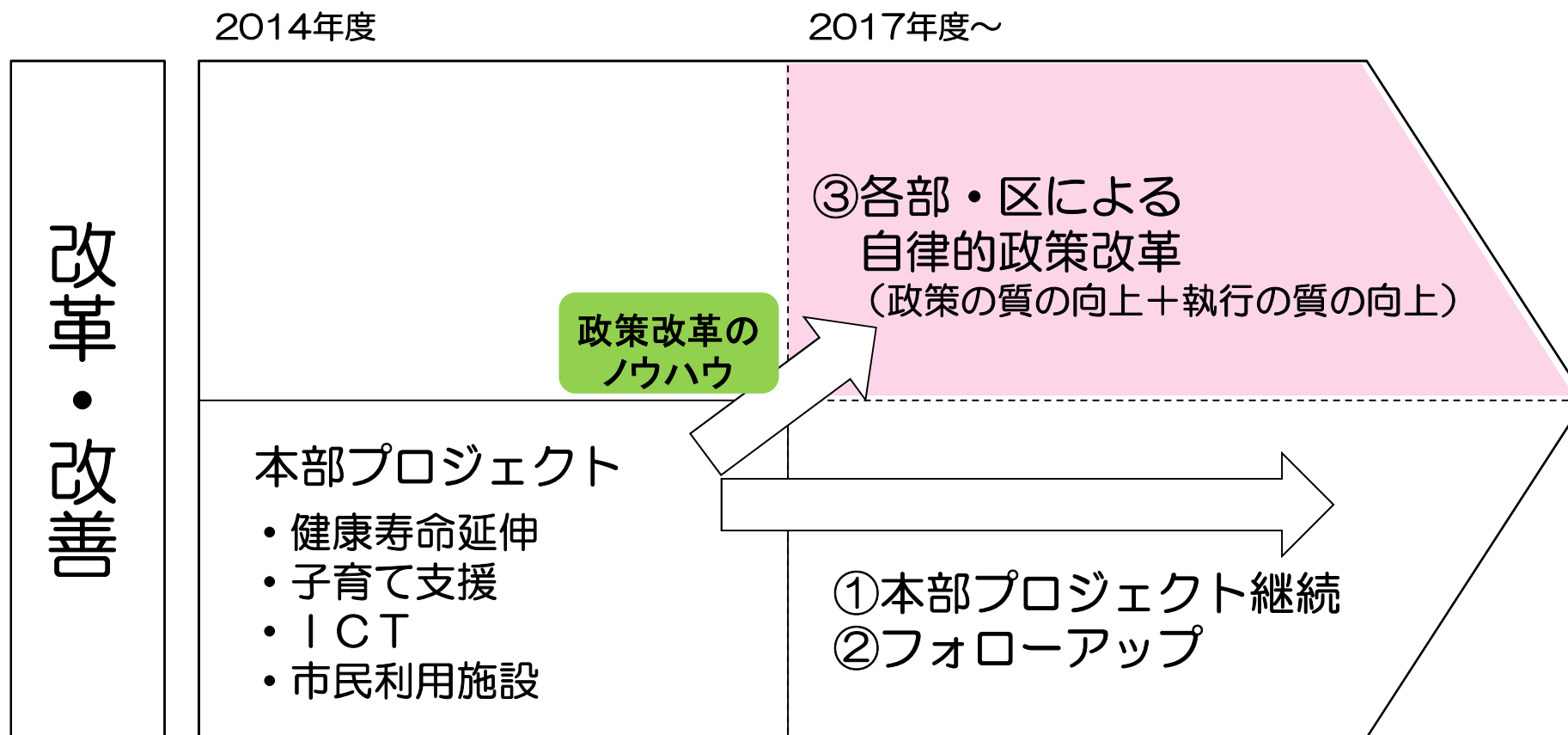
キーワード	指標
<ul style="list-style-type: none"> • 減らす • やめる • 効率化する 	<ul style="list-style-type: none"> • 生産性 • 収支改善 • 超勤時間

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

<政策改革は自律的政策改革へ発展> ~こなす改革から広げる改革へ~

2014年度~ 毎年テーマ、プロジェクトを本部で選定して改革・改善を実践

2017年度~ 3年間の取組みによるノウハウを活用、各部・区が自ら課題の発見と解決を実践する
「自律的政策改革」へと発展



2. テーマ/プロジェクト

〈テーマ・プロジェクト全体年表〉

- － 2014年度の設置から5年間で、大きく**6つのテーマ**についてプロジェクトを実践，推進
- － 「全市的な視点」から所管部署とともに分析・評価を行いながら、課題解決へ



テーマ	プロジェクト				
	2014	2015	2016	2017	2018
自律改革				各部・区による 自律的政策改革	フォローアップ
新型ICT	1. 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)		2. IoTを活用した 業務改革	3. 新型ICTを活用 した政策改革	
公民連携					公民連携の推進 (1) 持続可能な下水道経営 (2) 共創時代の公民連携
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 (1) 子ども施設の質の向上 (児童館と子どもの遊び場、子育て支援センター) (2) 子育てしやすさの 評価向上 (3) 子ども施設の質の向上 (保育園)		
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 (1) 重点区プロジェクト (西蒲区/集団検診・塩取量調整、南区/集団検診・はかるう体重大作戦) (2) 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) (3) 保険年金課の取組み (レセプト点検民間委託、頻回受信者対応)			フォローアップ	
公共施設	利用者起点に立った公共施設のあり方 (1) 複合施設の点検		(2) 単独施設の点検 ①サービス改善 ②施設予約の改善 ③子ども対応	(3) 図書室の有効活用	施設における利用者起点の政策改革 (4) 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) (5) 施設経営のあり方 (指定管理・業務委託)
			子ども施設の質の向上	※「公共施設」の取組みと して実践後、「子育て支 援のあり方」へ	

<個別テーマ:公共施設>

- 施設の有効活用と利用者の拡大は市役所全体の課題
- 東区役所から始まった**サービス改善を不特定の市民が利用する全公共施設(359施設)へ展開**
- 併せて、図書室、体育施設は機能の充実まで踏み込んだ



	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
プロジェクト	(1)複合施設の点検 ●東区役所からスタート	(2)単独施設の点検 ①サービス改善 ②施設予約の改善 ③子ども対応	フォローアップ	(4)公共施設の質の向上の取組み拡大 ①体育施設、文化会館、市民会館(施設改善) ②体育施設(機能充実)	
		(3)図書室の有効活用		(5)施設経営のあり方 ●指定管理、業務委託	
		子ども施設の質の向上	→子育て支援のあり方プロジェクトへ移行		
		※プロジェクト概要は、テーマ「子育て支援」に掲載			
課題	(1)都市政策研究所「図書館のサービス検証」で複合施設の問題が明確化	(2)①複合施設の点検で公共施設全体の問題も把握 (2)②対象施設の1/4は、窓口でしか予約ができない (2)③子育て中の親と子にとって必要な機能の整備は不十分 (3)図書室の開室日は限定され、利便性が低い		(4)①利用者起点で公共施設の質を向上させるノウハウを子ども施設以外にも展開 (4)②体育施設において、施設改善だけでなく機能の充実も必要ではないか (5)人手不足時代の公共施設経営には民間活用が必要	
体制	(1)公共施設の改善TF、各区WG	①②③ (3)図書館活用WG		(4)①②体育施設WG市民会館・ホールWG (5)行政経営課	
結果(主なもの)	(1)複合施設77施設について、職員が利用者起点でサービス改善を実施	(2)①複合施設77施設に加え、単独施設282施設についてもサービス改善を実施 (2)②電話予約の対応、予約システムの導入を進めた (2)③必要度が高いおむ替え・授乳スペース等から順次整備 (3)併設施設の開館に合わせて図書室開室日時を拡大		(4)①対象施設における利用者意見の取扱いを統一 (4)②スポーツ教室に市・区の意向を反映できるように募集要項を見直し (5)指定管理者の指定期間を3~5→5年に改定、指定単位のバンドリングを検討	
成果	(1)複合施設40施設で先行実施、点検で把握した問題点の約6割を改善	(2)①359施設で1554件の問題点を把握、 約9割を改善 (2)②対象236施設全てで電話予約可能化、新たに 18施設で予約システムを導入 (2)③40施設で子ども対応を実施、事業化 (3)図書室の 開室時間を従来の2倍に拡大			(4)①2019年度からWGの自律的な改善活動へ移行 (5)体育施設の 指定単位26件→20件へ減少、指定管理に係る事務の削減

<個別テーマ:医療・介護連携>

- 2030年ころまで高齢者は増加し、介護需要は増加すると考えられる
- **他都市に先んじて重度の介護需要への対応を検討すべき**



	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	
プロジェクト	(1) 重点区プロジェクト (西蒲区・南区)		重点区・全市プロジェクト/保険年金 (フォローアップ)			
	(2) 全市プロジェクト					
	(3) 保険年金課の取組み					
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・新潟市民は平均寿命が長いものの、健康寿命が短い ・持続可能な国民健康保険事業にむけた医療費の縮減が必要 					
体制		タスクフォース リーダー：保健衛生部長	医療・介護連携担当理事/健康政策室【保衛総】/健康支援推進室【保険年金】		健康づくり政策担当参事	
結果(主なもの)	重点区	西蒲区	ミニドック型集団検診 ・3地区実施	・西蒲区全地区, 北区, 江南区, 秋葉区へ拡充 ⇒ 継続		
		西蒲区	食塩摂取量調査 ・実施	・全区実施 ・ちよいしおプロジェクト ⇒ 継続		
	南区		ミニドック型集団検診	・実施⇒改良継続		
			はかろう!体重大作戦	・実施⇒改良継続		
	全市		地域健康度の見える化(レセプトデータ分析)	・中学校区単位完了⇒まちづくりトークで周知		
			特定健診, がん検診受診券改良	⇒改良継続		
	保年		ピロリ菌検査(健診時オプション化)	・講演会開催	・勧奨活動充実	
		レセプト点検民間委託 ・一部委託化	・半数委託化			
		頻回受診者対応	・専任看護師が指導			
成果	特定健診受診率	33.6%	34.7%	35.4%	(速報値)36.7%	
				ピロリ菌検査受診者1,573人 レセプト点検委託	1,668人 財政効果率 0.024	
					0.029(11月末) 2019完全委託化 (経費縮減額 直営比 約△1,400万円)	

<個別テーマ:子育て支援>

- 利用者へのインタビュー等により要望を把握し、改善に取り組むという利用者起点に立った改善を展開
- 子育て中の親について、市民・地域・企業が理解、応援する「スマイルプラス運動」を展開
- 取組みを市内の「公立保育園」へ拡大させ、保育士の負担を軽減することから保育の質の向上に取り組んだ



新潟市
政策改革本部

	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
プロジェクト		<p>こども施設の質の向上</p> <p>※2015年度は、「公共施設」の取組みとして実践</p>	<p>(1)子ども施設の質の向上（児童館と子どもの遊び場、子育て支援センター）</p> <p>(2)子育てしやすさの評価向上</p> <p>(3)子ども施設の質の向上（保育園）</p>		
課題		(1)市は、利用者の意見や要望を十分に把握できていない	(2)市民起点では、新潟市は子育ての場として魅力的ではないとの意見がある	(3)保育の質の向上には、保育士の満足度向上が必要	
体制		(1)子ども施設準備チーム	(2)子育て・子育てWG	(3)子育て・子育てWG	(3)8区モデル保育園
結果（主なもの）		(1)子ども施設全61施設において、利用者へインタビュー等を実施し、意見や要望を把握	(1)「新潟市基準」から「施設の目標」を設定、「市民の皆様へのお約束」を宣言 (2)市民・地域・企業の理解による「子育てにやさしい新潟市」の実現のため「スマイルプラス運動」を開始	(3)現地調査やインタビューなどによる実態調査を実施	(3)全公立保育園を対象に実施した実態調査から課題を明確化。そのうち11の課題の改善策を全園へ展開
成果		(1)把握した改善要望1,936件中、7割を改善	(1)各施設の自律的なサービス改善のサイクルを構築 (2)19の企業・団体が「スマイルプラス運動」に協賛（2018.12.28現在）		(3)11の課題の改善により事務時間が削減。今後、保育に充てる時間が増加する見込み

<個別テーマ: 公民連携の推進>

- 伝統的にどの自治体でも業務委託や指定管理者制度などを活用して効率化を進めてきた
- 民間のノウハウ/スキルを政策/企画の質の向上のために取込む**アプローチが注目される



公民連携：民間資源（アイデア、ノウハウ、スキル、ヒト、カネ）活用のアプローチ

アプローチ	具体的手法	改革タイプ
1. 外に出す (執行/施設運営の効率化)	<ul style="list-style-type: none">➤ 業務委託・工事発注➤ 指定管理者制度➤ コンセッション➤ PFI	行財政改革
2. 内にとりこむ (政策/企画の質の向上)	<ul style="list-style-type: none">➤ サウンディング➤ 実証実験➤ 課題と企業のマッチング (対話の窓口)	政策改革

市役所だけではできないことは多くなる

- ✓ 歳入の劇的な改善は期待できない
- ✓ 投入可能資源（人・金）には限り
- ✓ 市民のニーズは多様化
- ✓ 市役所の発想から脱却

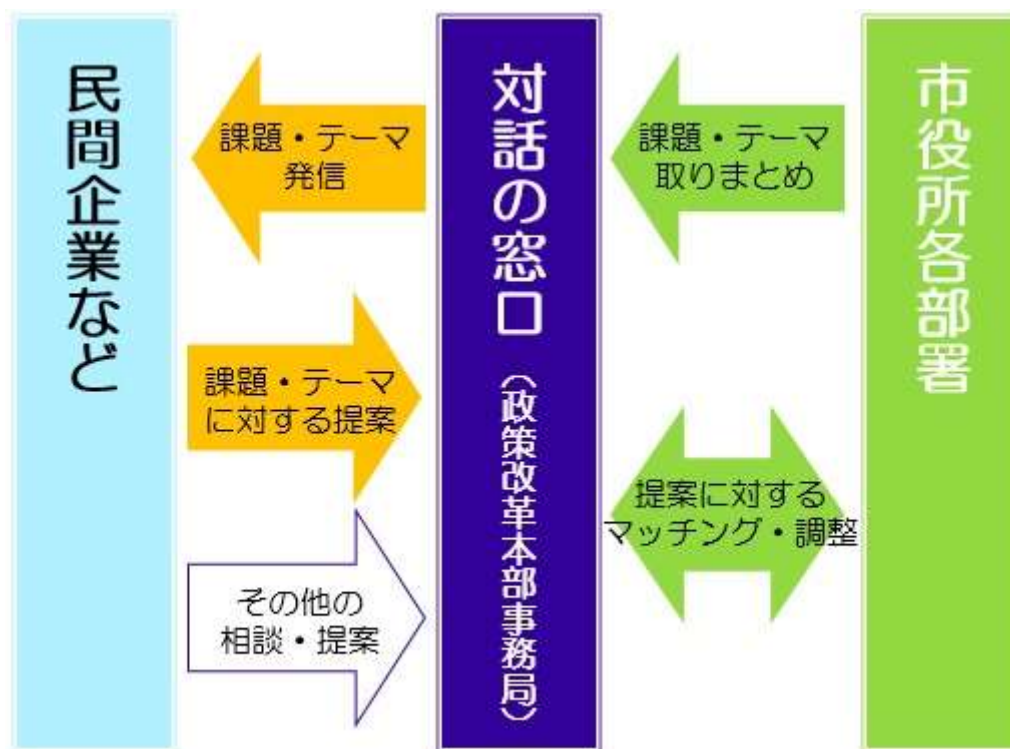
<個別テーマ:公民連携の推進>

- 企業の意見を行政の課題解決に生かす「企業との対話」を实践
- 下水道事業の経営分析を実施



企業との対話

- ✓ 庁内募集 ⇒ 51課題を公開
- ✓ 課題以外の提案も ⇒ 25項目へ30の提案(2019.3.27現在)
- ✓ HPアクセス者数 ⇒ 12月, 1月それぞれ約900名



<個別テーマ:公民連携の推進>

- 先進都市ではさらに取組みが進む
- 主に**企画部門**で専門的に取組んでいる



	組織 (対話窓口名称)	特設サイト	対話の窓口・提案制度	フォーラム /コンソーシアム
札幌市	市民文化局市民自治推進室市民活動促進担当課CSR担当係	さっぽろCSRインフォメーション	○さっぽろCSRインフォメーションで募集 (PR協力, 認定・登録・宣言, イベント参加, 共産, 寄付・寄贈)	
さいたま市	行政改革推進部行政改革・公民連携推進担当 (さいたま公民連携テーブル)	—	○さいたま公民連携テーブル (対話の窓口) ○さいたま市提案型公共サービス公民連携制度 (公募時インセンティブ5%)	公民連携セミナー
横浜市	政策局共創推進室 (共創フロント) ※20名 (部長1, 課長2, 係長6, 職員11)	共創フロント	○共創フロント (対話の窓口)	共創フレンズ 共創オープンフォーラム 共創ラボ・リビングラボ
浜松市	財務部アセットマネジメント推進課	—	○浜松市 発案・提案型官民連携制度 (やらまいか! 民間発案・提案) (公募時インセンティブ最大10%加点)	官民連携プラットフォーム 官民連携セミナー
神戸市	企画調整局産学連携課公民連携推進担当 (H31年度~企画調整局つなぐ課新設)	公民連携推進	○ワンストップ窓口 (対話の窓口) ○神戸市民間提案型事業促進制度 (課題解決型は補助金有: 100~200万)	神戸市産官学金連携フォーラム
福岡市	総務企画局企画調整課 (mirai@)	mirai@ (ミライアット)	○mirai@ (対話の窓口) ○実証実験フルサポート事業 (補助金) ○民間提案等制度 (ロングリスト・ショートリスト)	福岡PPPプラットフォーム

<個別テーマ:新型ICT>

- 「市民生活の変化」と「ICTの進化」に対応する3つのプロジェクト
- 市民起点でプロジェクトが始まり、政策改革につなげている
- 事業の方向性を提示し、庁内体制を整え、自律的な政策改革が進み始めている



	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
プロジェクト	1. 入札、タブレット時代の行政サービスのあり方		2. IoTを活用した業務改革	3. 新型ICTを活用した政策改革	
課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆市民生活の変化: 「いつでも」「どこでも」「簡単に」スマートフォンで解決できることが市民生活の「当たり前」 ◆スマホアプリ新潟市は未提供 20の政令市のうち18市が1~3種類を提供 ◆オープンデータ整備の取組み始まっていない 政令市3市が利用しやすいオープンデータを整備 		<ul style="list-style-type: none"> ◆ICTの進化: ICTの技術革新。企業においてIoT・ビッグデータ・AIなどといった新しいICTの活用が進む ◆新潟市にはICTに係る戦略や計画がない ◆政令市らしい「組織」「計画」「予算」「事業」が必要 		
体制	Omガバメント推進タスクフォース設置 -アプリ開発チーム -オープンデータ整備チーム		IoT活用検討プロジェクトチーム	○新型ICTタスクフォース	☆ICT政策課に改称 ☆先端技術推進室設置
結果	○アプリ公開(ごみ分別, 子育て, 防災) ○オープンデータの推進に関するガイドライン ○オープンデータ公開(2017年末現在2013件)		○本部会議や職員向け広報を用いた啓発 ○企業とのワークショップ ○自律的政策改革	○導入可能性検討 ○先端技術推進室の設置を決定	
成果	○コールセンターへの問い合わせ件数8.8%減(ごみ分別: 2013年度→2017年度) ○6歳未満世帯員のいる世帯の約半数が利用(子育て: 2015年国調とDL数より推計) ○オープンデータサイトページビュー358千件(2017年末)		○職員のアウェアネス向上 ○自律的政策改革の28/92件にICT ○企業との実証実験が始まる		○成長産業を支援する実証補助等開始(2018年度~) ○ICT活用戦略策定(2019.1)

<個別テーマ: 自律的政策改革>

—これまでの政策改革のノウハウを活用して、**各部・区が自ら課題を発見し、改善、改革に取り組む「各部・区による自律的政策改革」**を2017年度に開始



	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
プロジェクト				各部・区による 自律的政策改革	フォローアップ
背景	<ul style="list-style-type: none"> 本部プロジェクトだけでは広がりにおいて、十分ではない 政策改革本部設置以来3年間で、各部署が政策改革を実践する体質になってきた 本部で取り組んだ改革ノウハウを活用して、各部署が自ら政策改革に取り組むことで全庁的に改革を進める 				
体制				<ul style="list-style-type: none"> 各部・区においてチームを編成するなど、それぞれで工夫 	
結果 (主なもの)	<p>政策改革の6つの視点</p> <p>①立ち位置を変える ②市役所の限界を認識する ③新たな技術を取り入れる ④事実を把握し確認する ⑤縦割りを超える ⑥継続する仕組みをつくる</p>			<ul style="list-style-type: none"> 募集 市長との討議 ⇒ブラッシュアップ 調査、実践 副市長レビュー ⇒進捗の確認、指導 	<ul style="list-style-type: none"> 本部会議に合わせた進捗確認
成果				<ul style="list-style-type: none"> 113件の改革案件 組織横断案件が8割 	<ul style="list-style-type: none"> 2018.4末 想定通りに進捗 7割 事業実施に結び付いたもの、改善を実践したものなど多数

＜テーマ・プロジェクトの今後＞

概要は以下のとおり。詳細は資料2による



- －各部門が自律的に改革を実践する体質になったことから、政策改革本部は2018年度末をもって廃止
- －完了していないプロジェクト，継続が必要なプロジェクトはふさわしい所管課に引き継ぎ

テーマ	プロジェクト	引継ぎ・所管課等	方向性
医療・介護連携	医療・介護連携と市役所の役割	<ul style="list-style-type: none"> ＜保健衛生部＞ 保健衛生総務課 ＜福祉部＞ 保険年金課 	<ul style="list-style-type: none"> ・健診受診率の向上（タイプ別健診勧奨通知事業） ・食塩摂取量の抑制（ちょいしおプロジェクト） ・運動習慣の定着（ウォーキングチャレンジ） ・健康経営の推進（企業の取り組み支援） 【ポピュレーションアプローチの今後の展開】 ・市医師会・市歯科医師会・市薬剤師会などの保健医療関係団体を始めとする民間企業・団体との連携拡大 ・地域コミュニティ協議会等との連携拡大 ・学校等における健康教育の充実
子育て支援	子ども施設の質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ＜こども未来部＞ こども政策課 保育課 ＜区役所＞ 健康福祉課 	<ul style="list-style-type: none"> こども施設改善 ・利用者の声を聴く機会の設定，施設の自主性に基つき改善継続 ・民間も巻き込みながら子育てにやさしい施設を充実・拡大 保育園 ・区と保育園との連携や情報共有を図りながら更に業務を見直し，保育現場の環境改善と保育士の満足度向上を図る
	子育てしやすさの評価向上	<ul style="list-style-type: none"> ＜こども未来部＞ こども政策課 	<ul style="list-style-type: none"> 民間との協働の中でスマイルプラス運動を広く広報し，啓発していく
新型ICT	新型ICTを活用した政策改革	<ul style="list-style-type: none"> ＜総務部＞ ICT政策課 	<ul style="list-style-type: none"> ・ICT活用戦略と実施計画に沿って政策の実践で活用推進
公民連携	共創時代の公民連携	<ul style="list-style-type: none"> ＜総務部＞ 行政経営課 	<ul style="list-style-type: none"> ・「対話の窓口」取組み継続 ・民間ノウハウの活用検討を進める
自律改革	各部・区による自律的政策改革	<ul style="list-style-type: none"> ＜総務部＞ 行政経営課 	<ul style="list-style-type: none"> ・自律した政策の質の向上に取り組むよう庁内に働きかけ