

行政サービスの運営方法の 「見直しの視点」について

《目 次》

1. 第 3 回会議のおさらい・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1
2. 視点の「数」・「見せ方」等に関する提案内容の紹介・・・・ P 3
3. 視点の整理の仕方（案）・・・・・・・・・・・・・・・・ P 4
4. 今回の審議事項及び「見直しの視点」のイメージ図（案）・ P 5
5. 今後のスケジュール及び答申のイメージ・・・・・・・・ P 6

**平成 27 年度
市政戦略会議**

1. 第3回会議のおさらい

視察した施設・事業の選定

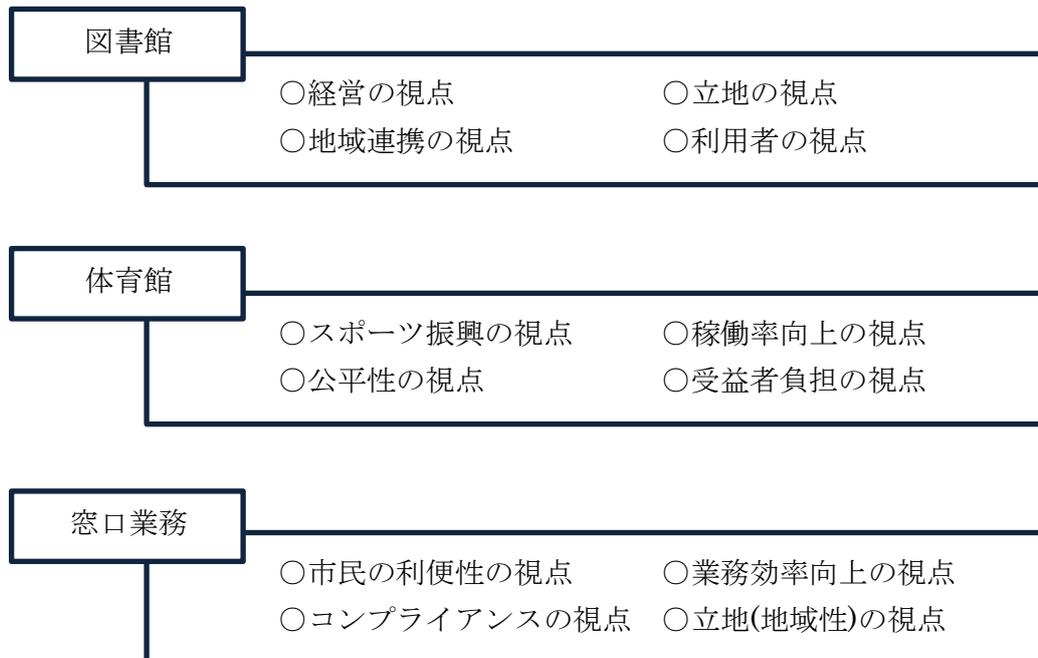
◆ 審議をより深いものとするため、「図書館」、「体育館」、「窓口業務」について、現地視察を行った。視察場所の選定に関しては、

- ① 市民にとって身近な施設や事業であること。
- ② 誰もが利用経験のある施設や事業であること。
- ③ 比較検証をしやすいするため、複数の経営手法を採用していること。
- ④ 本市以外に在住の委員がいることを踏まえ、全国ほとんどの自治体に共通する施設・事業であること。

などを踏まえ、選択した。

第3回会議で提示した「視点」の概要

◆ 第3回会議では、これまでの審議や視察において提案された意見をもとに、図書館・体育館・窓口業務それぞれについて、「見直しの視点」を提示し、審議の素材とした。



第3回会議の審議の概要

- ◆第3回会議においては、視点の「数」、視点の「見せ方」、そして資料で提示した視点以外の「新しい視点」等についても様々な意見が提案された。以下に、主だったものを掲載する。

《視点の数・見せ方について》

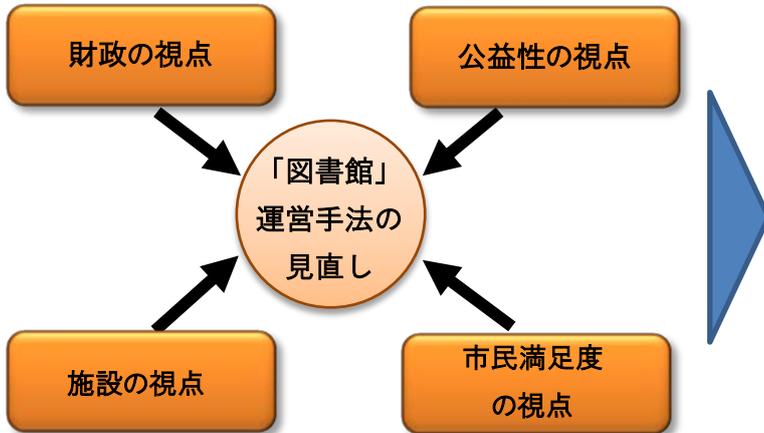
- ・視点の数は少ないほうが発信力があるのではないか(概ね3つか4つ)。
- ・答申に出す視点は、分かりやすくシャープな方が良い。
- ・対を成す概念を縦軸と横軸で4つの象限に区切り、その中に各視点を配置するのはどうか。
(例：満足度とコスト、利用者と行政、など)

《新しい視点の提案》

- ・「公共的な利益の視点」… 地域コミュニティに利益を分配させているか
- ・「地域文化の視点」… 市川市の文化を伝達できているか
- ・「市民参加の視点」… 市民の協力を得て公的機関の運営を活発化させているか
- ・「横断的な組織体制の視点」… 部署間の連携を深め、市民の利便性を向上させているか
- ・「市民動線の視点」… 動線を確保し、市民が利用しやすい空間か
- ・「心地よさ、憩い、居心地の視点」… また利用したくなるような空間となっているか
- ・「経年によるニーズの変化の視点」… 時代の変化に応じて、市民の要望を反映させているか
- ・「名称イメージの視点」… 様々な目的で利用しやすい名称になっているか
- ・「付属機能の視点」… 機能を複合的に充実させ、満足度の向上を図っているか
- ・「公と民の役割分担の視点」… 機能を民間と重複させず、差別化できているか
- ・「安定性の視点」… 指定管理者が変更しても、運営の継続性が担保できるか
- ・「機能分化の視点」… 民間委託を視野に、業務を分析・検証をしているか
- ・「ビジョンの明確化の視点」… 誰のために、どのように運営するか明確になっているか
- ・「健康増進の視点」… 高齢者等を対象とした施策を展開しているか
- ・「登用人材適切化の視点」… 最適な人材登用をしているか

2. 視点の「数」・「見せ方」等に関する提案内容の紹介

①「数」を絞るという提案

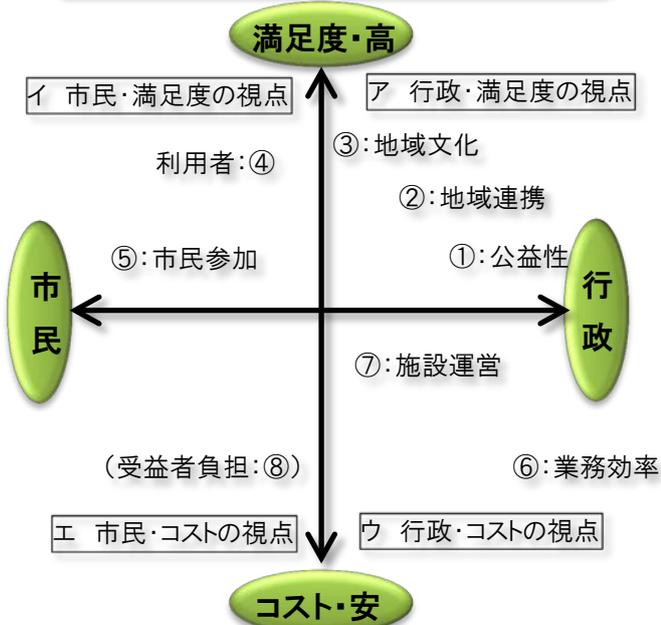


視点の例

- 《財政の視点》
 - ・稼働率の視点
 - ・効率性の視点
- 《公益性の視点》
 - ・地域文化の視点
 - ・貸出・レファレンス機能の視点
- 《施設の視点》
 - ・立地の視点
 - ・設備・機能の視点
- 《市民満足度の視点》
 - ・地域連携の視点
 - ・住民ニーズ対応の視点

②縦軸と横軸で4つの象限に区切るという提案

例)「図書館」の運営手法の見直し

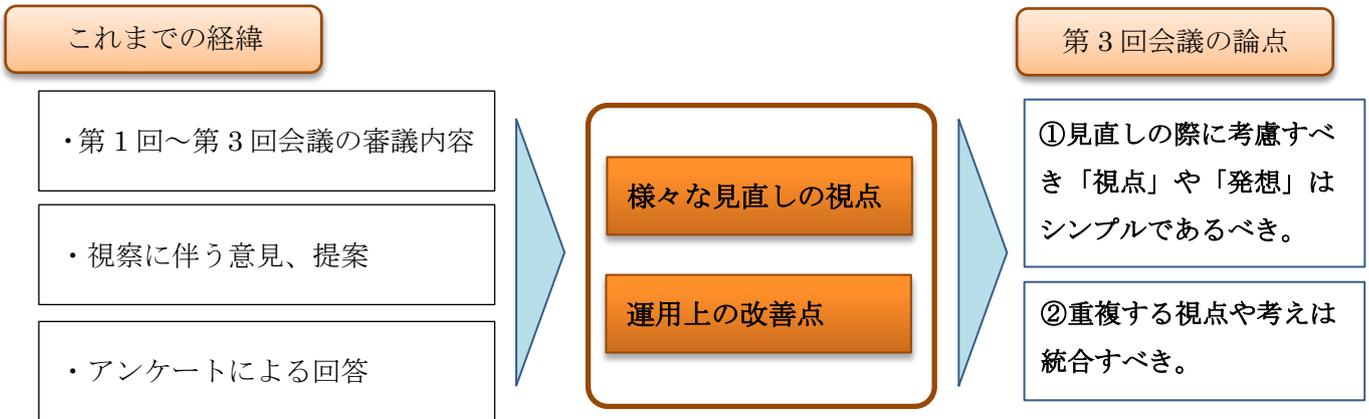


視点の例

- 《ア 行政・満足度の視点》
 - ①公益性の視点
 - ②地域連携の視点
 - ③地域文化の視点
- 《イ 市民・満足度の視点》
 - ④利用者・非利用者の視点
 - ⑤市民参加の視点
- 《ウ 行政・コストの視点》
 - ⑥業務効率向上の視点
 - ⑦施設運営の視点
- 《エ 市民・コストの視点》
 - (⑧受益者負担の視点)

3. 視点の整理の仕方（案）

◆これまでの審議内容や、視察に伴う意見・提案、アンケート等による委員からの回答などを総合的に踏まえ、「視点の整理の仕方」について、以下の通りまとめた。



視点の整理の仕方（案）

- ア. 各視点を共通する分野、『大項目』ごとに整理・大別する。
- イ. 大別する『大項目』は少なく、端的に。
- ウ. 『大項目』に合わせ、『小項目』に見直しの視点を設定する。

| 大項目 | 市民参加 | 効率的な運営 | 行政の役割 |
|---------|---|--|---|
| 小項目（視点） | <ul style="list-style-type: none"> ○市民の利便性の視点 ○地域連携の視点 ○市民参画の視点 | <ul style="list-style-type: none"> ○稼働率向上の視点 ○コスト削減の視点 ○受益者負担の視点 | <ul style="list-style-type: none"> ○公益性の視点 ○コンプライアンスの視点 ○文化等振興の視点 |

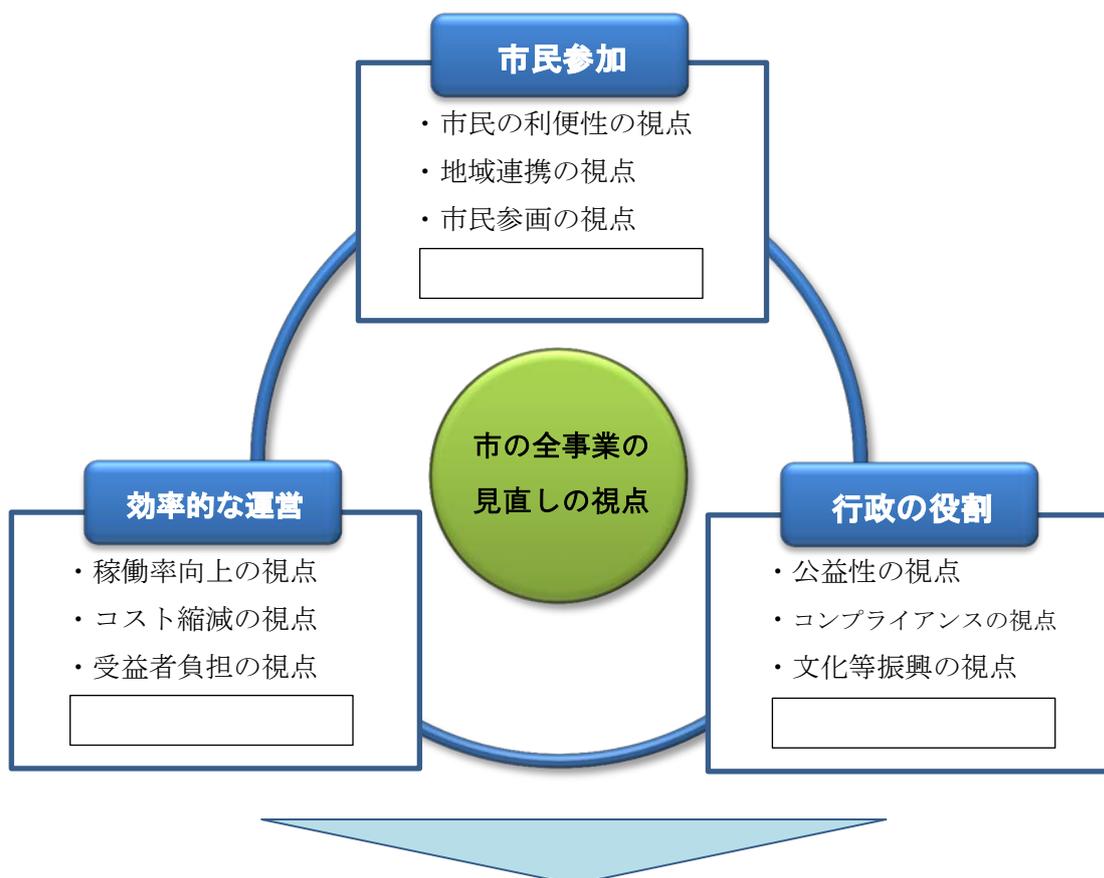
4. 今回の審議事項及び「見直しの視点」のイメージ図（案）

◆「図書館、体育館、窓口業務の見直しの視点」に関する審議内容を整理した結果、前ページのとおり、まず視点を大項目に分類し、そこに小項目として「視点」を配置する、という暫定的な案を提示した。これを受け、以下に、今回の審議事項及びイメージ図を掲載する。

今回の審議事項

- ①前ページの「視点の整理の仕方」の考え方、特に、大項目・小項目に分けるという考え方はこれでよいか。
- ②大項目の分類方法・名称はこれでよいか。
- ③小項目（視点）の内容はこれでよいか。

「見直しの視点」のイメージ図



◆第4回会議の審議において、必要と判断される視点があれば、大項目中空欄となっている四角の中にそれぞれ「見直しの視点」を追加する。

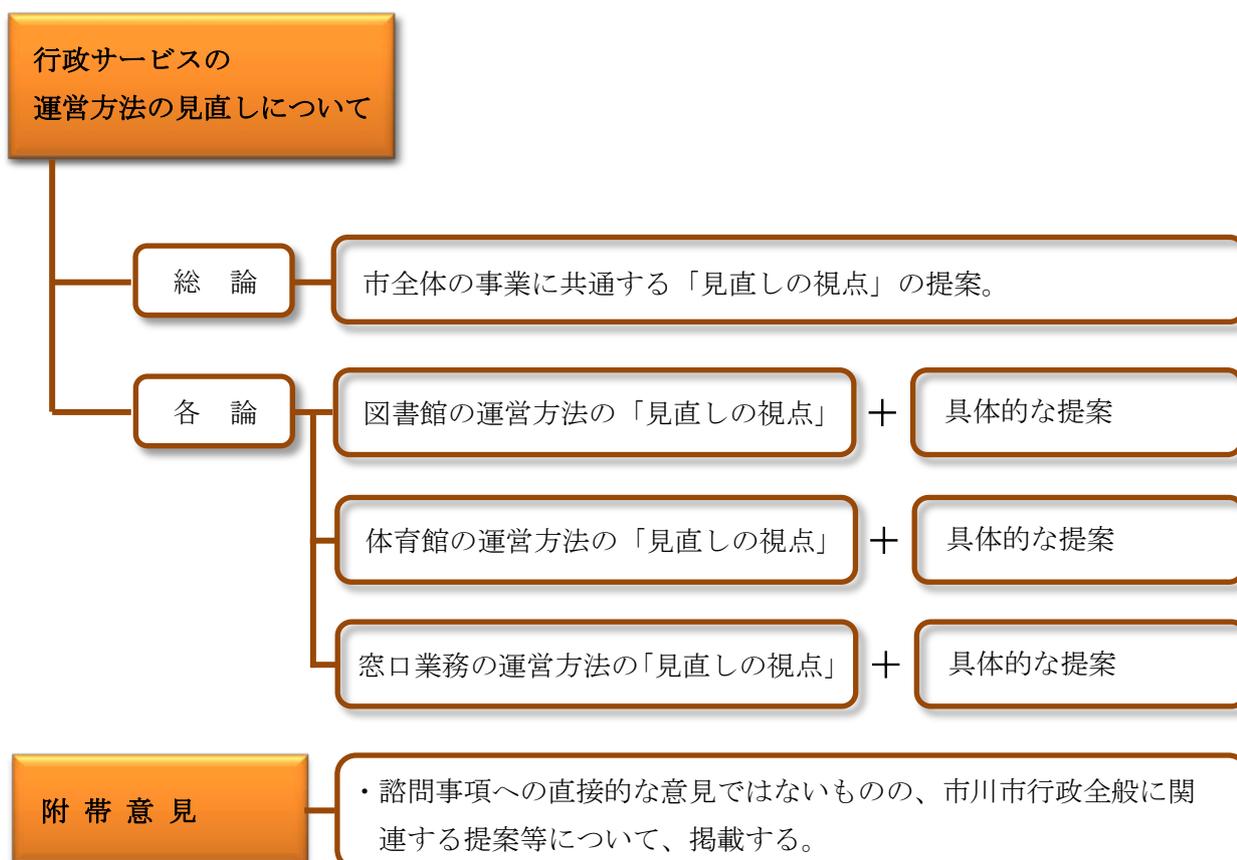
5. 今後のスケジュール及び答申のイメージ

今後のスケジュール（予定）

- ◆第5回：10月27日（火）： 「視点」等に関する詳細の決定
- ◆第6回：11月24日（火）： 「答申案」に関する審議
- ◆第7回：1月： 「答申」＋「次期諮問事項」に関する審議
- ◆第8回：3月： 「次期諮問事項」に関する審議

「答申」のイメージ（構成について）

◆諮問事項： 行政サービスの運営方法について



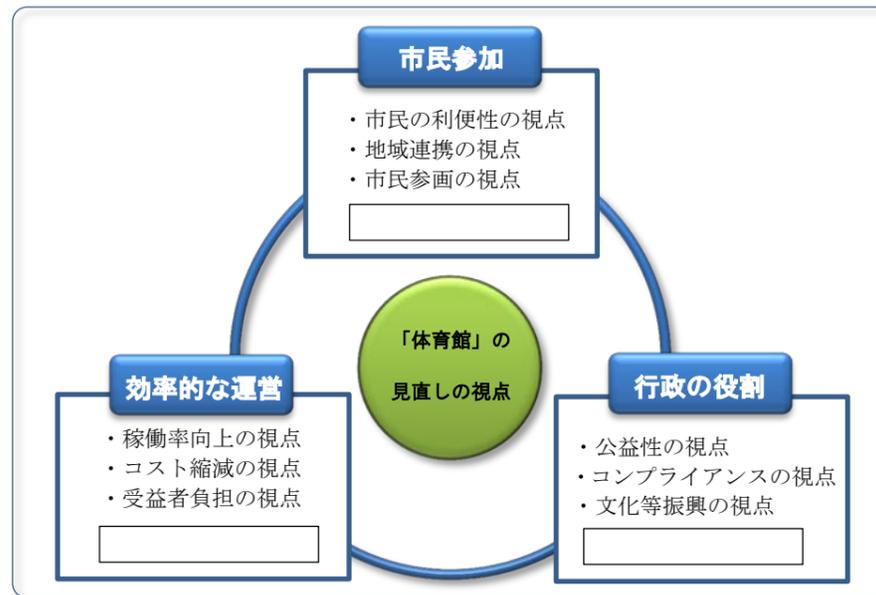
見直しのイメージ (詳細)

諮問事項 : 行政サービスの運営方法について

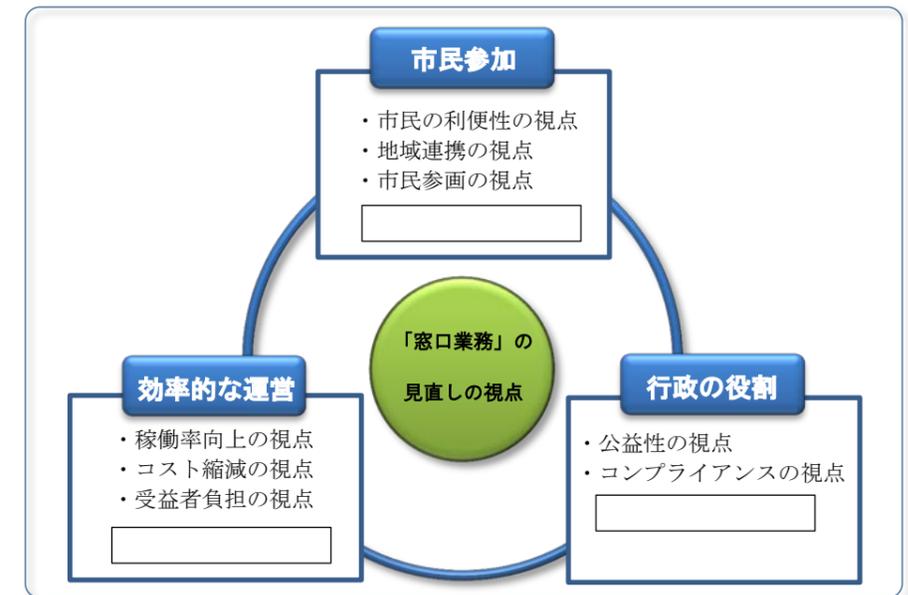
「図書館」の運営手法の見直しの視点 (案)



「体育館」の運営手法の見直しの視点 (案)



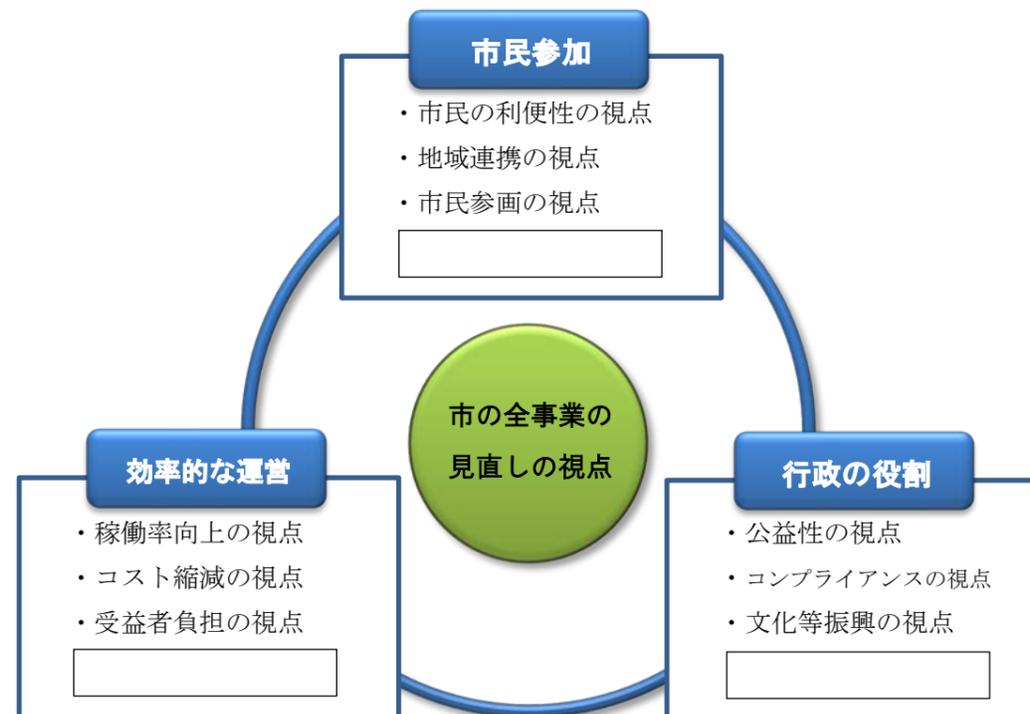
「窓口業務」の運営手法の見直しの視点 (案)



市の全事業に共通する「視点」を抽出

これまでに提案された視点

- ・利用者の視点
- ・非利用者の視点
- ・地域連携の視点
- ・地域性の視点
- ・集客の視点
- ・利便性と明るさの視点
- ・市民参加の視点
- ・市民動線の視点
- ・心地よさ、憩い、居心地の視点
- ・公共的な利益の視点
- ・地域文化の視点
- ・子育ての視点
- ・スポーツ振興の視点
- ・健康増進の視点
- ・公と民の役割分担の視点
- ・経営の視点
- ・安定性の視点
- ・業務効率上の視点
- ・横断的な組織体制の視点
- ・設備、機能の視点
- ・施設状態の可視化の視点
- ・機能分化の視点
- ・専門性委託の視点
- ・付属機能の視点
- ・複合施設を有効にする視点
- ・経年によるニーズの変化視点
- ・古いものを活かす視点
- ・立地条件の視点
- ・名称イメージの視点
- ・ビジョンの明確化の視点
- ・登用人材適切化の視点
- ・適切な職員数の視点



審議終了後の展開イメージ

「見直しの視点」を盛り込んだ答申

アウトソーシング基準の見直し

答申及び新基準の全庁周知

各所管による運営手法の見直し