

# しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会 報告会

## 資料



もっと身近に、  
もっとしあわせに

会場：浦和コミュニティセンター 第15集会室  
(さいたま市浦和区東高砂町11-1 コムナーレ9階)



# 目 次

○ 「しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会」について……………	1
◇ 委員名簿……………	2
◇ 設置要綱……………	3
○ 市民評価委員会の評価の考え方について……………	4
○ 重点審議事業の概要及び審議結果……………	7
1 特定健診受診率を60%に向上……………	9
2 空き家、空き店舗を活用した地域コミュニティ活性化……………	19
3 高齢者見守りネットワークの構築……………	29
4 認可保育所の増設……………	39
5 総人件費の抑制及び職員のワークライフバランスに配慮した 人事管理の推進……………	47
6 区役所窓口総合サービスの向上……………	57

## 参 考 ( 別 冊 )

- ◇ しあわせ倍増プラン2013 平成26年度達成状況報告書(内部評価)
- ◇ 行財政改革推進プラン2013 平成26年度達成状況報告書(内部評価)



## 「しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会」について

### 《 設 置 目 的 》

さいたま市では、平成 25 年度から平成 28 年度までの 4 年間を計画期間とする「しあわせ倍増プラン 2013」及び「行財政改革推進プラン 2013」に掲載された事業の進捗度及び成果について意見を聴取するため、平成 27 年 3 月に「しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会」を設置しました。

### 《 委員会の構成 》

委員会は、市民（8 人）、関係団体の代表者（4 人）、識見を有する者（3 人）の計 15 人をもって構成しています。

### 《 任 期 》

委員の任期は、平成 27 年 3 月から平成 29 年 3 月までの 2 年間で、平成 27 年度に「中間評価」を、平成 28 年度に「最終評価」を実施する予定です。

### 《 開 催 実 績 》

開催回数	日 程	開 催 内 容
第 1 回	3 月 1 2 日 (木)	・ 委員委嘱、委員長選出 ・ プラン、評価の進め方について
第 2 回	4 月 2 4 日 (金)	・ 平成 26 年度の達成状況についての内部評価 (速報値)について ・ 重点審議事業の選定について
第 3 回	5 月 2 2 日 (金)	・ しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員 について ・ 重点審議事業の審議について ①
第 4 回	6 月 4 日 (木)	・ 重点審議事業の審議について ②
第 5 回	6 月 2 5 日 (木)	・ 重点審議事業の審議について ③
第 6 回	7 月 1 0 日 (金)	・ 重点審議事業の審議について ④
第 7 回	7 月 2 3 日 (木)	・ 重点審議事業の審議について ⑤
第 8 回	8 月 6 日 (木)	・ 重点審議事業の審議について ⑥
第 9 回	9 月 1 6 日 (水)	・ 重点審議事業に対する問題点及び問題解決へ の意見のまとめについて
第 1 0 回	1 0 月 2 9 日 (木)	・ 市民評価委員会報告会

「しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会」委員名簿

【敬称略 五十音順】

No.	区 分	氏 名	備 考
1	団体代表	う ざわ いきむ 鵜 沢 勇	さいたま市PTA協議会会長
2	市 民	うち だ まさ み 内 田 雅 巳	
3	市 民	え ぶち たづ こ 江 渕 多都子	
4	市 民	おお うち ひろし 大 内 洋	
5	市 民	おか だ はる み 岡 田 晴 美	
6	団体代表	かね こ はじめ 金 子 肇	埼玉中央青年会議所理事長
7	市 民	かね とも せい ぞう 金 友 清 三	
8	市 民	さか ね のぶ え 坂 根 伸 江	
9	市 民	しま だ えい こ 島 田 栄 子	
10	団体代表	すず き なおみ 鈴 木 奈穂美	さいたまNPOセンター理事
11	有 識 者	た や てつ じ 田 矢 徹 司	株式会社経営共創基盤取締役マネージングディレクター
○ 12	有 識 者	なが の もとき 長 野 基	首都大学東京都市環境学部准教授
13	市 民	なか むら まさ き 中 村 正 樹	
14	団体代表	ふじ えだ よを こ 藤 枝 陽 子	さいたま市自治会連合会副会長
◎ 15	有 識 者	みなもと ゆり こ 源 由理子	明治大学公共政策大学院ガバナンス研究科教授

◎委員長 ○委員長職務代理

## しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会設置要綱

### (設置)

第1条 しあわせ倍増プラン2013及び行財政改革推進プラン2013に掲載された事業の進捗度及び成果について意見を聴取するため、しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

### (組織)

第2条 委員会は、委員15人以内をもって組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 市民
- (2) 関係団体の代表者
- (3) 識見を有する者
- (4) 前3号に掲げる者のほか、市長が必要と認める者

### (任期)

第3条 委員の任期は、平成29年3月31日までとする。

2 委員が欠けた場合の補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

### (委員長及び職務代理者)

第4条 委員会に委員長を置き、委員の互選により選出する。

2 委員長は、委員会の会務を総理し、委員会を代表する。

3 委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、あらかじめ委員長が指名する委員がその職務を代理する。

### (会議)

第5条 委員長は、会議を招集し、その議長となる。

2 委員会は、必要があると認めるときは、委員以外の関係者の出席を求め、その意見又は説明を聴くことができる。

3 委員会の会議は、原則として公開とする。

### (庶務)

第6条 委員会の庶務は、都市戦略本部都市経営戦略部及び行財政改革推進部において処理する。

### (その他)

第7条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、別に定める。

### 附 則

この要綱は、平成27年3月12日から施行する。

# 2015年度 市民評価委員会の評価の考え方 ～政策・事業の改善のための評価～

さいたま市  
しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会

源 由理子(明治大学)



## 評価の目的

### 市民評価委員会のめざすもの

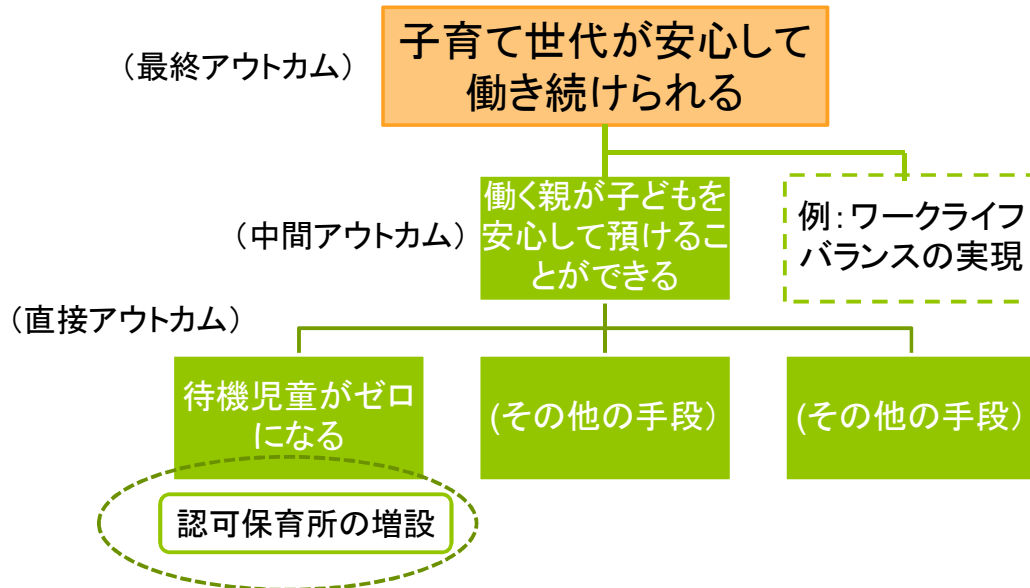
無作為抽出による市民の皆さんを中心とした評価委員会です

- 「評価」とは
  - ある物事の価値や本質を見極めること
  - 価値を引き出す⇒監査とは違う
  - 「評価とは社会の改善活動である」(Scriven)
- 多様な視点から政策の実施状況を検証することにより、より効果的な実施(事業改善)に活用してもらうことをめざしました



## 事業改善のための評価を行うには・・・(1)

- 「アウトカム(効果)を上げるための手段としての事業」という捉え方が必要です



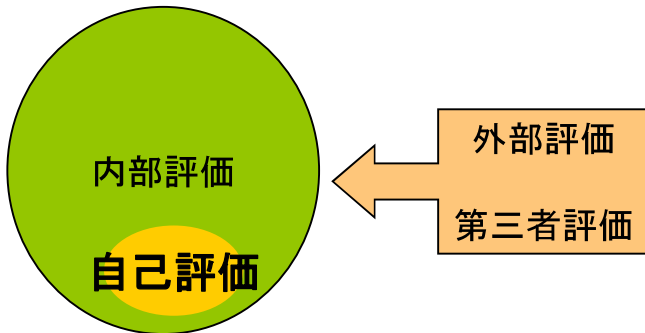
## 事業改善のための評価を行うには・・・(2)

- 事業の結果を測定しているだけでは不十分です
  - そもそもこの目標でいいの？(ニーズの評価)
  - このやり方で本当に効果を上げることができるの？(事業設計の評価)
  - 実施中の何が阻害要因になっているの？(実施プロセスの評価)
  - 効果はどのくらいあがったの？(アウトカムの評価)
  - お金は効果的に使われているの？(効率性の評価)

市民評価委員会では総合的な視点から評価を行いました

# 今回の「評価」の方式: 参加型評価の適用

## 従来型評価方式



## 参加型評価方式



# 今回の評価過程で起きていたこと

- 事業の利害関係者の参加による評価
  - 関係者間の「対話」⇒意見の再形成
  - 自分では気が付かなかった視点から学ぶ(学び合い)
  - 関係者間の合意形成／民主的プロセス



# 重点審議事業の概要及び審議結果



# 1 特定健診受診率を 60%に向上





# 重点審議調書

事業番号・事業名	26-2 特定健診受診率を60%に向上	H26年度 内部評価	C
----------	---------------------	---------------	---

担当	保健福祉局 福祉部 国民健康保険課 管理係
----	-----------------------

## <平成26年度数値目標に対する>

### 達成状況

- 平成26年度の特定健康診査受診率（暫定値）は、32.6%（平成27年3月末現在）  
※対前年度同月比1.3%上昇

### 達成方法（手段）

- 健診受診者に抽選でプレゼントを与える受診キャンペーンの実施
- 電話、文書による受診勧奨を実施
- 健康まつり等のイベントでのPR活動

### 工夫した点

- 今年度は、キャンペーン協賛企業を5社増やし、全15事業者にて実施した
- プレゼントの充実を図った
- 受診率が低い40～50歳代の方に関心が高いと思われる、スポーツ観戦チケット、宿泊券等をプレゼントとして選定した

### 平成27年度に向けての課題・分析による改善点

- 【課題】 受診率が低い若年層（40歳代から50歳代）への対策
- 【改善点】 キャンペーン終了後（～7月31日）に受診者数が急激に低下してしまったため、8月からは電話による勧奨を実施する予定
- 【改善点】 国保健診（35歳～39歳男性対象）の文書による受診勧奨を今年度実施する予定

### 評価委員が考える問題点・意見交換

- 目標設定の妥当性について
  - 初期の目標設定そのものの妥当性について
    - 受診率と病院数の関係：病院数が受診率に作用するという意見が提起された。全国水準より市民一人当たりの病院数が少ないさいたま市では構造的要因から国の設定した基準（60%）の目標達成が困難である。
      - 全国の政令指定都市の中では高い達成率でありそれなりの効果をあげているのでは。
      - 国と異なる目標設定の可否を検討する必要がある。
  - 目標とする対象層の絞り込みの可能性について
    - アウトカムが生活習慣病の発症及び重症化の予防であるとしたら、予防を必要とする年代（30代～40代）を狙うなど目標の対象を絞る必要があるのではないか。
    - 年代によって受診率は異なるが、若年層の受診率は低い。
- インセンティブの付与方法（あり方）について
  - キャンペーン期間設定の問題：普段から受診していた層が、単純にキャンペーン期間に受診しているだけの「需要の先食い」となってしまう可能性がある。実態としての効果を分析する必要がある。
  - プレゼントの当選確率の問題：プレゼントが高額商品のため「当選確率」が非常に低くならざるを得ないために、広い層へのインセンティブとして機能していないのではないか。
  - プレゼントの供給の安定性の問題：長期的に企業の協力を得られることを担保する制度となっていないため、インセンティブとして付与される商品・物品の供給が不安定になる。社会的責任による協力だけでなく、本業としての企業の売上増となるような持続可能な仕掛けを組み、市側は受診者増加を得るというWin-Winの関係を構築する必要がある。



3 受診したくてもできない人への対応について

- ・ 受診することに意義を見出さない層（拒否層）に対するアプローチも検討する必要があるが、まず、そもそも受診したくてもできない人に対する対策を考える必要がある。
- ・ 平日のみの健診であるため、個人商店主などは受診したくてもできない。
- ・ 医療機関の数が限られているので、夜間、休日等の実施が難しい。

4 事業の現状分析及び効果の検証について

- ・ 受診率が上がらない現状分析は行われているのか。
- ・ 費用対効果の検証や受診者と非受診者の医療費の違いの比較などは行われているのか。

評価委員が考える解決策

1 目標設定のあり方について

《狙い》

《対応策》

- |  |   |   |
|--|---|---|
| ○ そもそも「60%」を達成することが難しいと思われるため、考え方を転換する | ⇒ | ▶ 国の目標のほか、市独自の目標を設定する                     |
| ○ 年代による受診動向の違いに注目する                    | ⇒ | ▶ 年代ごとに目標を設定する。特に生活習慣病の発症リスクを左右する若年層に注目する |

2 インセンティブの付与方法（あり方）について（インセンティブの強化）

《狙い》

《対応策》

- |                                 |   |                           |
|---------------------------------|---|---------------------------|
| ○ 企業への利益にも繋がり、市民のお得感にも繋がる仕組みとする | ⇒ | ▶ 市内企業の協賛による買い物クーポン等を配布する |
| ○ 当選確率の増加で、受診率拡大を狙う             | ⇒ | ▶ プレゼント当選者数を拡大する          |

3 受診したくてもできない人への対応について

《狙い》

《対応策》

- |                |   |   |
|----------------|---|---|
| ○ 受診しやすい環境を整える | ⇒ | ▶ イベントに合わせ出張健診を行う<br>▶ 日曜日や夜間に健診を行う<br>(※実施には人員確保や日曜日・夜間に需要が移行するだけになってしまう可能性に留意が必要)<br>▶ 職業に対応した受診機会を提供する(例：農業⇒農閑期) |
| ○ 健診内容の利便性を高める | ⇒ | ▶ 健診時間を短縮するための検査項目の簡素化<br>▶ 検査パック（自分で採血）を作りデータを医療機関に送信する（自宅健診）  |

4 市民の機運醸成について

《狙い》

《対応策》

- |  |   |                                       |
|--|---|---------------------------------------|
| ○ 受診しようとする市民を増やすために、健康増進（ヘルスプロモーション）への気づきを促す | ⇒ | ▶ 「健康の日」を定めキャンペーンを行う<br>▶ 他の関連事業と連携する |
|--|---|---------------------------------------|

事業を達成する上での関連事業（アルファベットは評価区分）

26-1	地域活動団体と協働した生活習慣病予防の推進	B評価〔保健福祉局 保健部健康増進課〕
行革32	国民健康保険事業の健全化	C評価〔保健福祉局 福祉部 国民健康保険課〕
13-3	シルバーポイント事業（介護ボランティア制度）の拡充	B評価〔保健福祉局 福祉部 高齢福祉課〕
27	健康マイレージ制度の創設	B評価〔保健福祉局 保健部 健康増進課〕
33	がん検診事業	B評価〔保健福祉局 保健所 地域保健支援課〕

関連事業に対する評価委員の意見等

—

# 第3回しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会 (振り返り)

## I 市民評価委員会の開催（ワークショップ手法による）

- 日時：平成27年5月22日（金）18時30分～20時30分
- 場所：浦和コミュニティセンター 第14集会室
- 参加者：市民評価委員（13人）、国民健康保険課、健康増進課、地域保健支援課、高齢福祉課
- 進行：①事務局による資料説明、②重点審議事業の説明、③事業内容についての質疑応答、④委員からの問題点の提起／改善意見の提案、⑤提起された問題点・改善提案の整理・構造化（写真参照）

## II 重点審議テーマ

### ◎ しあわせ倍増プラン2013 No.26-2「特定健診受診率を60%に向上」

※「特定健診受診率」とは、国民健康保険で40～74歳の被保険者を対象に、生活習慣病の予防を目的として、国の定める検査項目を健診している「特定健康診査」の受診率。

- 目標：平成28年度までに特定健診受診率を60%（平成26年度の目標：48%）
- 実績：平成26年度 32.6%（暫定） C評価  
（対象者数④196,400人 ⑤受診者数 63,966人 ⑥／④（%） 32.56%）

## III 提起された問題点・意見交換

### 1 目標設定の妥当性について

#### (1) 初期の目標設定そのものの妥当性について

- 受診率と病院数の関係：病院数が受診率に作用するという意見が提起された。全国水準より市民一人当たりの病院数が少ないさいたま市では構造的要因から国の設定した基準（60%）の目標達成が困難である。
- 全国の政令指定都市の中では高い達成率でありそれなりの効果をあげているのでは。
- 国と異なる目標設定の可否を検討する必要性がある。

#### (2) 目標とする対象層の絞り込みの可能性について

- アウトカムが生活習慣病の発症及び重症化の予防であるとしたら、予防を必要とする年代（30代～40代）を狙うなど目標の対象を絞る必要があるのではないか。
- 年代によって受診率は異なるが、若年層の受診率は低い。

## 2 インセンティブの付与方法（あり方）について

- キャンペーン期間設定の問題：普段から受診していた層が、単純にキャンペーン期間に受診しているだけの「需要の先食い」となってしまう可能性がある。実態としての効果を分析する必要がある。
- プレゼントの当選確率の問題：プレゼントが高額商品のため「当選確率」が非常に低くならざるを得ないために、広い層へのインセンティブとして機能していないのではないか。
- プレゼントの供給の安定性の問題：長期的に企業の協力を得られることを担保する制度となっていないため、インセンティブとして付与される商品・物品の供給が不安定になる。社会的責任による協力だけではなく、本業としての企業の売上増となるような持続可能な仕掛けを組み、市側は受診者増加を得るという Win-Win の関係を構築する必要がある。

## 3 受診したくてもできない人への対応について

- 受診することに意義を見出さない層（拒否層）に対するアプローチも検討する必要があるが、まず、そもそも受診したくてもできない人に対する対策を考える必要がある。
- 平日のみの健診であるため、個人商店主などは受診したくてもできない。
- 医療機関の数が限られているので、夜間、休日等の実施が難しい。

## 4 事業の現状分析及び効果の検証について

- 受診率が上がらない現状分析は行われているのか。
- 費用対効果の検証や受診者と非受診者の医療費の違いの比較などは行われているのか。

# IV 解決策

## 1 目標設定のあり方について

### 《狙い》

- そもそも「60%」を達成することが難しいと思われるため、考え方を転換する
- 年代による受診動向の違いに注目する

### 《対応策》

- 国の目標のほか、市独自の目標を設定する
- 年代ごとに目標を設定する。特に生活習慣病の発症リスクを左右する若年層に注目する。

## 2 インセンティブの付与方法（あり方）について（インセンティブの強化）

- 企業への利益にも繋がり、市民のお得感にも繋がる仕組みとする ⇒ ◆ 市内企業の協賛による買い物クーポン等を配布する
- 当選確率の増加で、受診率拡大を狙う ⇒ ◆ プレゼント当選者数を拡大する

## 3 受診したくてもできない人への対応について

- 受診しやすい環境を整える ⇒ ◆ イベントに合わせ出張健診を行う  
◆ 日曜日や夜間に健診を行う（※実施には人員確保や日曜日・夜間に需要が移行するだけになってしまう可能性に留意が必要）  
◆ 職業に対応した受診機会を提供する（例：農業⇒農閑期）
- 健診内容の利便性を高める ⇒ ◆ 健診時間を短縮するための検査項目の簡素化  
◆ 検査パック（自分で採血）を作りデータを医療機関に送信する（自宅健診）

## 4 市民の機運醸成について

- 受診しようとする市民を増やすために、健康増進（ヘルスプロモーション）への気づきを促す ⇒ ◆ 「健康の日」を定めキャンペーンを行う  
◆ 他の関連事業と連携する

### ※ 共通する「市民の健康づくり・維持、生活習慣病の予防・改善を目指す」効果へ貢献する事業

#### No.33 「がん検診事業」

【内容】がん検診の受診率の向上

#### No.26-1 「地域活動団体と協働した生活習慣病予防の推進」

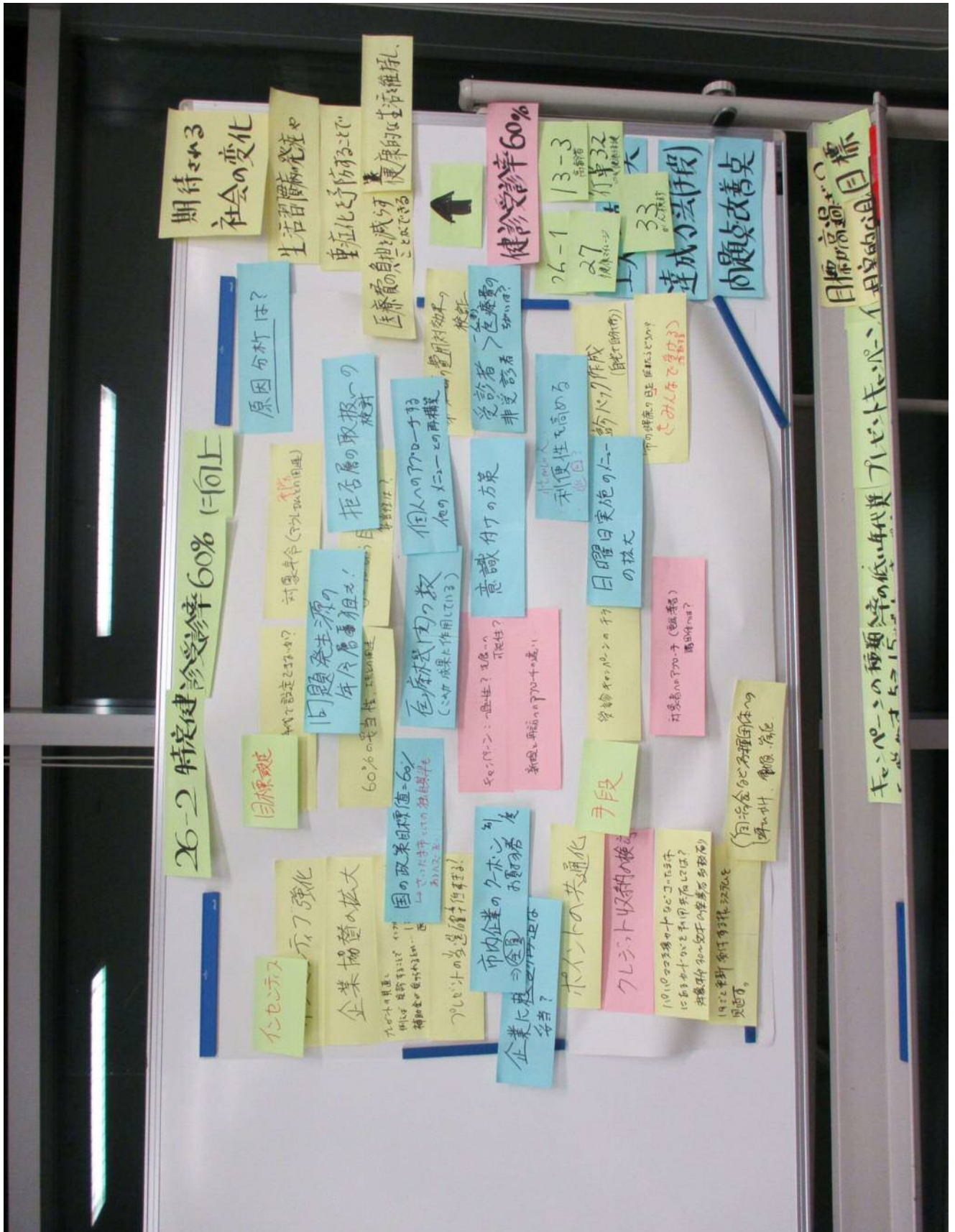
【内容】健康状態を可視化できる機器の活用により、市民が継続的に健康づくりに取り組めるシステムを構築

#### No.27 「健康マイレージ制度の創設」

【内容】市民が楽しみながら健康づくりに取り組み、継続的に行える仕組みでポイントを付与し参加者が特典を受けられる制度

◆インセンティブの付与方法としての「ポイントの共通化」など事業間の連携についても意見が提起された。

【当日の作業結果 (イメージ)】





## 2 空き家、空き店舗を活用した 地域コミュニティ活性化





## 59 空き家、空き店舗を活用した地域コミュニティ活性化

### (1) 数値目標等(取組指標・方針)

商店街、地域コミュニティの活性化を図るため、平成27年度に、確保した空き店舗で希望者に事業を行わせる新たな取組を開始し、平成28年度末までに4件支援します。



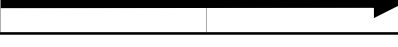





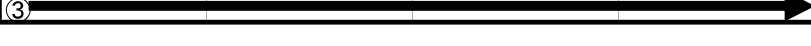
#### 〔現状(平成25年4月1日時点)〕

- ・商店会等が空き店舗を活用して行う事業に対する支援制度がありますが、実施に当たっての商店会の負担が大きく、取り組める商店会が限られており、新たな空き店舗活用方策が必要となっています。

#### 【新たな空き店舗活用実績】

平成21年度	0件
平成22年度	1件
平成23年度	1件
平成24年度	0件
平成25年度	1件

### (2) 各年度の目標と取組内容(工程表)

年度	各年度の数値目標等	各年度の取組内容と工程	
平成25年度	新たな取組方策の取りまとめ	取組内容	新たな取組方策の検討、関係機関との調整
		工程	
平成26年度	制度の周知	取組内容	①空き店舗の情報収集、立地条件等の精査 ②パンフレットや市ホームページ等による制度の広報
		工程	①  ② 
平成27年度	空き店舗を活用した事業開始件数(2件)	取組内容	①制度の広報活動、利用者募集 ②計画の認定2件 ③空き店舗を活用した事業の開始、サポート
		工程	①  ②  ③ 
平成28年度	空き店舗を活用した事業開始件数(2件)	取組内容	①制度の広報活動、利用者募集 ②計画の認定2件 ③空き店舗を活用した事業のサポート
		工程	①  ②  ③ 

### (3) 達成時の効果(アウトカム)

空き店舗の活用により、商店街の活性化が図られるとともに、地域コミュニティの向上が図れます。

# 重点審議調書

<b>事業番号・事業名</b>	59 空き家、空き店舗を活用した地域コミュニティ活性化	<b>H26年度 内部評価</b>	C
-----------------	-----------------------------	-----------------------	---

<b>担当</b>	経済局 商工観光部 商業振興課 商業振興係
-----------	-----------------------

## ＜平成26年度数値目標に対する＞

<b>達成状況</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな商店街の空き店舗活用の制度について概要をまとめた</li> </ul>
<b>達成方法（手段）</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・空き店舗オーナーや商店会会長などから、空き店舗情報の収集や事業主体へのヒアリングなどを実施</li> <li>・事業予定者から実際の活用にあたっての課題などを聴くことで、支援対象を絞り込んだ</li> </ul>
<b>工夫した点</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・商店街に対して基礎調査を実施</li> <li>・他の自治体で空き店舗活用を実施している芝浦工業大学へヒアリングを実施</li> </ul>
<b>平成27年度に向けての課題・分析による改善点</b>
<p>【課題1】活用できる空き店舗情報の把握は極めて限定的</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・主要駅周辺における空き店舗は、賃料が高く、また次の事業者が比較的早く決まる</li> <li>・郊外における空き店舗は、事業採算性に問題のあるケースが多い</li> </ul> <p>【課題2】コミュニティを活性化する団体の事業は、採算が大きく見込めない</p> <p>【改善点】空き店舗と事業者のマッチングを促せる情報を整えるため、詳細な現地調査などを実施</p>

<b>評価委員が考える問題点・意見交換</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 組織体制について             <ul style="list-style-type: none"> <li>・空き家を利活用し地域コミュニティの活性化につなげるような専門部署を設置する必要があるのではないか。</li> </ul> </li> <li>2 施策のアプローチ（戦略）について             <ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の空き店舗への支援というアプローチでは、アウトカムである商店街の活性化や地域コミュニティの向上という効果を得るには施策として弱いのではないか。（アウトカムと目標数値にギャップがある。）</li> <li>・空き店舗対策が地域コミュニティ活性化につながるか疑問である。</li> <li>・個々の空き店舗への支援という施策は、公平性という点で問題があるのではないか。</li> <li>・戦略として、個々の空き店舗への支援ではなく、活性化を望む商店会長を支援する仕組みや人材が必要なのではないか。</li> <li>・この取組の主体（事業者、商店会、行政、住民）を明確にする必要がある。</li> </ul> </li> <li>3 支援対象事業について             <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援対象となる事業は限定するべきではない。</li> <li>・（子育て支援を対象とするならば）保育所や児童クラブが不足している地域から優先して支援する必要があるのではないか。</li> </ul> </li> <li>4 その他             <ul style="list-style-type: none"> <li>・空き店舗オーナーの多くは高齢者だと思うので、HP以外の手段による広報を行う必要がある。</li> <li>・収益性の低い業種、業態の事業者の場合、補助期間終了後の事業継続に不安がある。</li> <li>・オーナーの高齢化や後継者の問題</li> </ul> </li> </ol>

## 評価委員が考える解決策

### 1 組織体制について

《狙い》

《対応策》

- |                            |                       |
|----------------------------|-----------------------|
| ○ 空き家の利活用も図り地域コミュニティの向上を図る | ⇒ ▶ 空き家の利活用を推進する組織の検討 |
|----------------------------|-----------------------|

### 2 施策のアプローチ（戦略）について

《狙い》

《対応策》

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| ○ まちづくりの視点から商店街の活性化、コミュニティの向上を図る | ⇒ ▶ 個別の空き店舗への支援ではなく、活性化を図ろうとしている商店街に対する支援を行う<br>▶ 商店街活性化は、商店会全体にメリットがあるので、商店会自身に活性化策を検討させ、そこを支援する制度とする<br>▶ テナントリーシングできる人材などコーディネーターの確保<br>▶ 目的が同じ事業（コミュニティの向上）と連携する |
| ○ 空き店舗の解消を図る                     | ⇒ ▶ 商店会の協力のもと空き店舗データベースを作成する<br>▶ 短期での空き店舗活用を行うなど成功事例をつくる（モデル化）<br>▶ 空き店舗活用はビジネス視点（商業ベース、事業採算性）ではなく、違った視点からのアプローチが必要   |

### 3 支援対象事業について

《狙い》

《対応策》

- |            |  |
|------------|--|
| ○ マッチングの促進 | ⇒ ▶ そもそもビジネスが難しいため空き店舗となっているので、商店会からのニーズだけでなく、市内で保有する他のニーズ（高齢者、子ども、まちづくり等）を把握したうえで、支援対象を検討する |
|------------|--|

### 4 その他

《狙い》

《対応策》

- |                   |   |
|-------------------|---|
| ○ まちを支える視点で活性化を図る | ⇒ ▶ 金融機関（地元地方銀行など）の力を活用<br>▶ まちづくりを行うNPOやまちづくり会社、社会的企業などの活用 |
| ○ 空き店舗を増やさないため    | ⇒ ▶ 空き店舗とすることに対してのペナルティや市が空き店舗をプールし無償貸与を実施するような仕組みの検討       |

## 事業を達成する上での関連事業

- |         |                         |                          |
|---------|-------------------------|--------------------------|
| 5 5     | 東日本大震災復興支援を含めた卸売市場活性化事業 | C評価〔経済局 農業政策部 農業政策課〕     |
| 5 6 - 1 | 自治会加入促進                 | C評価〔市民局 市民生活部 コミュニティ推進課〕 |
| 5 7     | NPO等との協働事業の推進           | C評価〔市民局 市民生活部 市民協働推進課〕   |
| 4 0 - 1 | WHOセーフコミュニティの認証取得       | C評価〔総務局 危機管理部 安心安全課〕     |

## 関連事業に対する評価委員の意見等

—

# 第5回しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会 (振り返り)

## I 市民評価委員会の開催（ワークショップ手法による）

- 日 時：平成27年6月25日（木）18時30分～20時30分
- 場 所：浦和コミュニティセンター 第14集会室
- 参加者：市民評価委員（12人）、商業振興課、農業政策課、コミュニティ推進課、市民協働推進課、環境総務課、安心安全課
- 進 行：①事務局による資料説明、②重点審議事業の説明、③事業内容についての質疑応答、④委員からの問題点の提起／改善意見の提案、⑤提起された問題点・改善提案の整理・構造化（写真参照）

## II 重点審議テーマ

### ◎ しあわせ倍増プラン2013

#### No.59「空き家、空き店舗を活用した地域コミュニティ活性化」

- 目 標：平成28年度までに空き店舗を活用した事業開始件数4件  
（平成26年度の目標：（新たな空き店舗活用）制度の周知）
- 実 績：平成26年度 新たな制度の概要は、取りまとめたものの制度設計まで至らなかった C評価

## III 提起された問題点・意見交換

### 1 組織体制について

- 空き家を利活用し地域コミュニティの活性化につなげるような専門部署を設置する必要があるのではないか。

### 2 施策のアプローチ（戦略）について

- 個々の空き店舗への支援というアプローチでは、アウトカムである商店街の活性化や地域コミュニティの向上という効果を得るには施策として弱いのではないか。（アウトカムと目標数値にギャップがある。）
- 空き店舗対策が地域コミュニティ活性化につながるか疑問である。
- 個々の空き店舗への支援という施策は、公平性という点で問題があるのではないか。
- 戦略として、個々の空き店舗への支援ではなく、活性化を望む商店会会長を支援する仕組みや人材が必要なのではないか。
- この取組の主体（事業者、商店会、行政、住民）を明確にする必要がある。

### 3 支援対象事業について

- 支援対象となる事業は限定するべきではない。
- (子育て支援を対象とするならば) 保育所や児童クラブが不足している地域から優先して支援する必要があるのではないか。

### 4 その他

- 空き店舗オーナーの多くは高齢者だと思うので、HP以外の手段による広報を行う必要がある。
- 収益性の低い業種、業態の事業者の場合、補助期間終了後の事業継続に不安がある。
- オーナーの高齢化や後継者の問題。

## IV 解決策

### 1 組織体制について

#### 《狙い》

- 空き家の利活用も図り地域コミュニティの向上を図る

#### 《対応策》

- ◆ 空き家の利活用を推進する組織の検討

### 2 施策のアプローチ（戦略）について

- まちづくりの視点から商店街の活性化、コミュニティの向上を図る

- ◆ 個別の空き店舗への支援ではなく、活性化を図ろうとしている商店街に対する支援を行う
- ◆ 商店街活性化は、商店会全体にメリットがあるので、商店会自身に活性化策を検討させ、そこを支援する制度とする
- ◆ テナントリーシングできる人材などコーディネーターの確保
- ◆ 目的が同じ事業（コミュニティの向上）と連携する

- 空き店舗の解消を図る

- ◆ 商店会の協力のもと空き店舗データベースを作成する
- ◆ 短期での空き店舗活用を行うなど成功事例をつくる（モデル化）
- ◆ 空き店舗活用はビジネス視点（商業ベース、事業採算性）ではなく、違った視点からのアプローチが必要

### 3 支援対象事業について

- マッチングの促進 ⇒ ◆ そもそもビジネスが難しいため空き店舗となっているので、商店会からのニーズだけでなく、庁内で保有する他のニーズ（高齢者、子ども、まちづくり等）を把握したうえで、支援対象を検討する

### 4 その他

- まちを支える視点で活性化を図る ⇒ ◆ 金融機関（地元地方銀行など）の力を活用
- ◆ まちづくりを行うNPOやまちづくり会社、社会的企業などの活用
- 空き店舗を増やさないため ⇒ ◆ 空き店舗とすることに対してのペナルティや市が空き店舗をプールし無償貸与を実施するような仕組みの検討

## ※ 共通する「地域経済の活性化、地域コミュニティの向上を目指す」効果へ貢献する事業

No.55 「東日本大震災復興支援を含めた卸売市場活性化事業」

【内容】卸売市場を利用した被災地産の物販イベントの開催

No.56-1 「自治会加入促進」

【内容】地域コミュニティの活性化を図るため、新たな自治会加入促進施策を創設し自治会加入世帯数の増加を図る

No.57 「NPO等との協働事業の推進」

【内容】市民活動及び協働を推進するため、マッチングファンド制度による助成事業を実施

No.40-1 「WHOセーフコミュニティの認証取得」

【内容】市民が安全安心に暮らせる地域社会を実現するため、国際セーフコミュニティの認証取得を申請

- ◆ 具体的な空き店舗の活用策として、卸売市場と協働で、通常の流通ルートに乗らない農産物（形の悪いものなど）の販売を空き店舗を活用してイベント的に実施してはとの意見が提起された。
- ◆ 同じ目的（地域コミュニティの活性化）であれば、NPOとの連携による空き店舗活用なども検討できるのではとの意見が提起された。
- ◆ その他、同じ目的、効果を目指す、他部署の取組や計画と連携した施策とする必要があるとの意見が提起された。

【当日の作業結果 (イメージ)】







### 3 高齢者見守りネットワークの構築





# 重点審議調書

事業番号・事業名	10 高齢者見守りネットワークの構築	H26年度 内部評価	C
----------	--------------------	---------------	---

担当	保健福祉局 福祉部 高齢福祉課 企画施設係
----	-----------------------

## <平成26年度数値目標に対する>

<b>達成状況</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・全地区（全地区（47地区社協854団体[自治会]）の実態把握調査を実施</li> <li>・地域の理解が得られなかったことにより制度を創設できなかった</li> <li>・見守り活動の奨励に係る関係団体への説明は未実施</li> </ul>
<b>達成方法（手段）</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会、社会福祉協議会等の関係団体と協議を行い、実施可能な制度設計を行う</li> </ul>
<b>工夫した点</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域での見守り活動を組織的に進めようとしている地区に対して、先進事例の提供を行った</li> <li>・見守り活動の基本的な考えに基づく高齢者地域ケアネットワークの構築を地区社会福祉協議会単位で進めた</li> </ul>
<b>平成27年度に向けての課題・分析による改善点</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域及び自治会連合会に対し、新たな負担とならない制度設計を行い説明していくことが課題 ⇒各地域の実情に合わせた見守り体制の構築を進めるため、個別の対応を行うとともに、自治会連合会等と協議を行い、制度の説明を丁寧に行う</li> </ul>

<b>評価委員が考える問題点・意見交換</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 民生委員の持つ個人情報の利用の可否 <ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員の把握する各地域の実態は、個人情報であり、守秘義務を持っているため、そもそも利用が困難なのではないか。</li> </ul> </li> <li>2 事業相互の連携、関連の必要性 <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険のヘルパーの活用は、介護保険上、移動時間もヘルパー業務の一部であるため困難。</li> <li>・公的な見守りサービスと言える「定期巡回サービス」の利用者は、他の訪問介護事業者であるヘルパーの利用ができないため、他の介護保険サービスから定期巡回サービスへ変更する利用者が少ないなどのデメリットがある。</li> </ul> </li> <li>3 一律のサービス、制度であることの問題 <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域性（地域の特色）や建物の種別（戸建て、集合住宅等）に応じたサービス手法にする必要があるのではないか。</li> </ul> </li> <li>4 自治会のマンパワー不足 <ul style="list-style-type: none"> <li>・既に、スクールサポートネットワーク、配食サービス、防犯ボランティア、社協などいろいろな役割を担っている自治会には、若者の加入も少なく厳しい現状がある。</li> </ul> </li> <li>5 自治会以外の主体の可能性 <ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員は、体力的、物理的にもマンパワーとして限界がある。</li> <li>・地域包括支援センターは、まだまだ身近に感じられない。</li> </ul> </li> </ol>

## 6 「見守り」が必要な対象者数やサービス水準の不明確さ

- ・ 対象者数はおよそ5万人である（ただし、不正確な数字のおそれあり）。
- ・ 民生委員等現行制度を補う取組の検討に際し、定量的な目標が不明のため、新たなネットワーク（組織）を作る限界的なメリットが不明確である。

## 評価委員が考える解決策

### 1 事業相互の連携、関連の必要性について

#### 《狙い》

#### 《対応策》

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| ○ ポイントシステムのICカード化を図る ⇒           | ▶ SuicaをはじめICチップが入っているカードは、シリアルナンバーを簡単に読めるので、シリアルナンバーに対してサーバー側でポイントを付与するような改善をしてはどうか               |
| ○ なるべく廉価で効率を上げられる手法の検討           | ▶ 徘徊高齢者の情報ネットワークの活用<br>▶ 配食サービス事業の活用   |
| ○ 高齢者サロン、ワンコインサロンのように「通う」イベントの企画 | ▶ 月に1回か2回、定期的に高齢者が集まる場を設け参加してもらうことで、来なかったら「どうしたんだろうね」と訪問をするなど、早期発見へつながる<br>▶ 訪問するばかりでなく、地域の資源を活用する |

### 2 自治会へのアプローチ方法

#### 《狙い》

#### 《対応策》

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| ○ 自治会と一緒にどうすればいいかを考える機会づくり（当事者意識の醸成） | ▶ 自分たちが問題として認識しない限り、何かやろうという気持ちにならず、拒否反応が起きる。一緒に考える機会があれば、いろいろなアイデアが出てくる可能性があるし、当事者意識が生まれてくるのではないか |
|--------------------------------------|--|

### 3 自治会以外の主体の可能性

#### 《狙い》

#### 《対応策》

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| ○ 新聞配達業者など提携済みの事業者                   | ⇒ ▶ 配達や検針の途中で、異常を感じた場合は、通知してもらう  |
| ○ 公民館等の市の施設の職員（協力員や市民をバックアップする拠点とする） | ⇒ ▶ 公民館等の市の施設を地域の見守りのバックアップ拠点にし、必要な個人情報や公務員が把握しバックアップする<br>▶ 公民館であればサークルなど顔見知りが多いので、協力員や市民などで見守りネットワークができやすいのではないか |
| ○ 自治会、社会福祉協議会が推薦する新たなネットワーク団体        | ⇒ ▶ 各自治会、社会福祉協議会がかかわる新たな団体を作り、その推薦者、自治会と社会福祉協議会が認めた人の中で見守りを行うことで、自治会のマンパワーを補いつつ、自治会や社協の協力をしっかり得られる見守り体制が作れるのではないか  |

### 事業を達成する上での関連事業

13-2	シルバーポイント事業（介護ボランティア制度）の拡充	C評価	〔保健福祉局 福祉部 高齢福祉課〕
13-3	シルバーポイント事業（長寿応援制度）の拡充	B評価	〔保健福祉局 福祉部 高齢福祉課〕
11-1	24時間訪問介護サービスの推進	A評価	〔保健福祉局 福祉部 介護保険課〕
59	空き家、空き店舗を活用した地域コミュニティ活性化	C評価	〔経済局 商工観光部 商業振興課〕

### 関連事業に対する評価委員の意見等

—

## 第4回しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会 (振り返り)

### I 市民評価委員会の開催（ワークショップ手法による）

- 日 時：平成27年6月4日（木）18時30分～20時30分
- 場 所：浦和コミュニティセンター 第13集会室
- 参加者：市民評価委員（11人）、高齢福祉課、介護保険課、商業振興課
- 進 行：①事務局による資料説明、②重点審議事業の説明、③事業内容についての質疑応答、④委員からの問題点の提起／改善意見の提案、⑤提起された問題点・改善提案の整理・構造化（写真参照）

### II 重点審議テーマ

#### ◎ しあわせ倍増プラン2013 No.10「高齢者見守りネットワークの構築」

- 目 標：平成28年度までに市全域に高齢者見守りネットワークを構築
- 実 績：平成26年度 ネットワークの構築未実施 C評価  
（自治会を対象とした見守り奨励金制度についても、自治会の理解・賛同が得られず、平成26年度予算は未執行という状況）

### III 提起された問題点・意見交換

#### 1 民生委員の持つ個人情報利用の可否

- 民生委員の把握する各地域の実態は、個人情報であり、守秘義務を持っているため、そもそも利用が困難なのではないか。

#### 2 事業相互の連携、関連の必要性

- 介護保険のヘルパーの活用は、介護保険上、移動時間もヘルパー業務の一部であるため困難。
- 公的な見守りサービスと言える「定期巡回サービス」の利用者は、他の訪問介護事業者であるヘルパーの利用ができないため、他の介護保険サービスから定期巡回サービスへ変更する利用者が少ないなどのデメリットがある。

#### 3 一律のサービス、制度であることの問題

- 地域性（地域の特色）や建物の種別（戸建て、集合住宅等）に応じたサービス手法にする必要があるのではないか。

#### 4 自治会のマンパワー不足

- 既に、スクールサポートネットワーク、配食サービス、防犯ボランティア、社協などいろいろな役割を担っている自治会には、若者の加入も少なく厳しい現状がある。

#### 5 自治会以外の主体の可能性

- 民生委員は、体力的、物理的にもマンパワーとして限界がある。
- 地域包括支援センターは、まだまだ身近に感じられない。

#### 6 「見守り」が必要な対象者数やサービス水準の不明確さ

- 対象者数はおよそ5万人（ただし、不正確な数字のおそれあり）である。
- 民生委員等現行制度を補う取組の検討に際し、定量的な目標が不明のため、新たなネットワーク（組織）を作る限界的なメリットが不明確である。

### IV 解決策

#### 1 事業相互の連携、関連の必要性について

##### 《狙い》

- ポイントシステムのICカード ⇒ 化を図る
- なるべく廉価で効率を上げられる手法の検討
- 高齢者サロン、ワンコインサロンのように「通う」イベントの企画

##### 《対応策》

- ◆ SuicaをはじめICチップが入っているカードは、シリアルナンバーを簡単に読めるので、シリアルナンバーに対してサーバー側でポイントを付与するような改善をしてはどうか
- ◆ 徘徊高齢者の情報ネットワークの活用
- ◆ 配食サービス事業の活用
- ◆ 月に1回か2回、定期的に高齢者が集まる場を設け参加してもらうことで、来なかったら「どうしたんだろうね」と訪問をするなど、早期発見へつながる
- ◆ 訪問するばかりでなく、地域の資源を活用する



## 2 自治会へのアプローチ方法

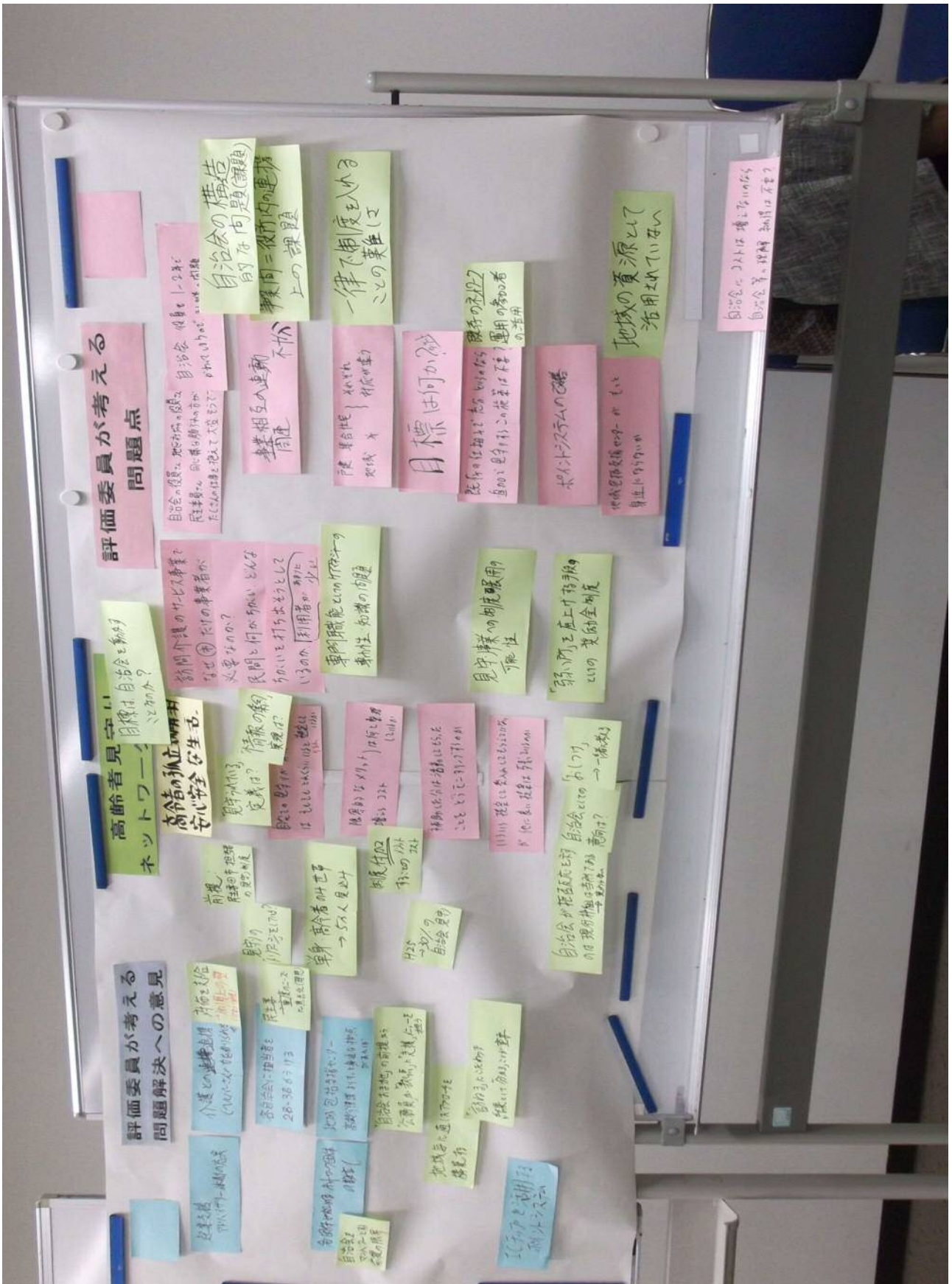
- 自治会と一緒にどうすればいいかを考える機会づくり(当事者意識の醸成) ⇒ ◆ 自分たちが問題として認識しない限り、何かやろうという気持ちにならず、拒否反応が起きる。一緒に考える機会があれば、いろいろなアイデアが出てくる可能性があるし、当事者意識が生まれてくるのではないか

## 3 自治会以外の主体の可能性

- 新聞配達業者など提携済みの事業者 ⇒ ◆ 配達や検針の途中で、異常を感じた場合は、通知してもらう
- 公民館等の市の施設の職員(協力員や市民をバックアップする拠点とする) ⇒ ◆ 公民館等の市の施設を地域の見守りのバックアップ拠点にし、必要な個人情報公務員が把握しバックアップする。  
◆ 公民館であればサークルなど顔見知りが多いので、協力員や市民などで見守りネットワークがしやすいのではないか
- 自治会、社会福祉協議会が推薦する新たなネットワーク団体 ⇒ ◆ 各自治会、社会福祉協議会がかかわる新たな団体を作り、その推薦者、自治会と社会福祉協議会が認めた人の中で見守りを行うことで、自治会のマンパワーを補いつつ、自治会や社協の協力をしっかり得られる見守り体制が作れるのではないか

※ 1,300人の民生委員ではマンパワーとして限界があるため、それを補佐していく組織が必要との前提条件のもと議論された。

【当日の作業結果 (イメージ)】



## 4 認可保育所の増設



## 2-1 認可保育所の増設

### (1) 数値目標等(取組指標・方針)

待機児童ゼロを目指すため、今後の保育需要の見込みを踏まえ、平成28年度末までに、認可保育所の定員を3,600人増やします。

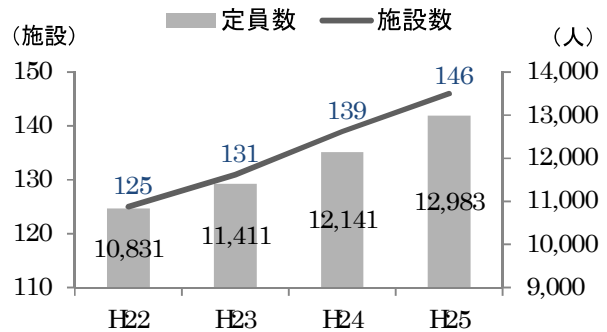
#### 〔現状(平成25年4月1日時点)〕

- 平成25年4月1日現在の認可保育所は146か所で、定員合計は12,983人です。
- 保育所入所待機児童数は117人です。(注)

#### 【4月1日時点の待機児童

H22	H23	H24	H25
154人	143人	126人	117人

#### 【4月1日時点の認可保育所整備状況】



### (2) 各年度の目標と取組内容(工程表)

年度	各年度の数値目標等	各年度の取組内容と工程	
平成25年度	平成26年4月1日時点での認可保育所定員増670人(前年比) (定員累計13,653人)	取組内容	保育の質を確保しつつ、平成26年度新規開設及び増改築等による定員増に伴う施設整備への補助
		工程	施設整備
平成26年度	平成27年4月1日時点での認可保育所定員増810人(前年比) (定員累計14,463人)	取組内容	保育の質を確保しつつ、平成27年度新規開設及び増改築等による定員増に伴う施設整備への補助
		工程	施設整備
平成27年度	平成28年4月1日時点での認可保育所定員増1,060人(前年比) (定員累計15,523人)	取組内容	保育の質を確保しつつ、平成28年度新規開設及び増改築等による定員増に伴う施設整備への補助
		工程	施設整備
平成28年度	平成29年4月1日時点での認可保育所定員増1,060人(前年比) (定員累計16,583人)	取組内容	保育の質を確保しつつ、平成29年度新規開設及び増改築等による定員増に伴う施設整備への補助
		工程	施設整備

### (3) 達成時の効果(アウトカム)

認可保育所の増設とともに幼稚園における預かり保育、ナーサリールーム・家庭保育室等を組み合わせ、総合的に待機児童を解消することで、子育て世帯が安心して子育てしながら働き続けられる保育環境を提供できます。

注 平成27年度に施行される「子ども・子育て支援新制度」によって待機児童の状況が変わることが想定される。

担当 子ども未来局 保育部 幼児政策課 電話:048-829-1868

# 重点審議調書

<b>事業番号・事業名</b>	2-1 認可保育所の増設	<b>H26年度 内部評価</b>	A
<b>担当</b>	子ども未来局 幼児未来部 のびのび安心子育て課		

## ＜平成26年度数値目標に対する＞

<b>達成状況</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成26年度の数値目標810人の定員増に対して、合計1,109人の定員増となった</li> </ul>
<b>達成方法（手段）</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成27年4月の認可保育所の新設11か所・定員計880人、増改築による定員増3か所・定員計90人、合計970人の定員増に係る施設整備への補助及び支援を実施した</li> <li>・認定こども園（保育所機能部分）の新設2か所・定員計104人、定員増2か所・定員計35人、合計139人の定員増に係る施設整備への補助及び支援を実施した</li> </ul>
<b>工夫した点</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅前型保育所等の整備促進を図るため、対象地域の拡大や、設置認可要件の緩和など、さいたま市民間保育所設置認可等実施要綱及び同要領を見直した</li> <li>・保育需要が高く整備すべき地域を保育所整備重点地域として設定し、整備事業者を募集した</li> </ul>
<b>平成27年度に向けての課題・分析による改善点</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成26年度は、数値目標を上回る整備を行った結果、A評価となり、平成27年4月1日時点の待機児童は前年と比べ減少したものの依然として解消には至っていない</li> <li>・平成27年度は、認可保育所の新設などにより、「しあわせ倍増プラン2013」の整備目標を上回る定員1,300人分の施設整備を実施する予定</li> <li>・プランの最終年度である平成28年度についても、同じく定員1,300人分の施設整備を必要としている現状を踏まえ、現在の目標設定の見直しを検討している</li> </ul>

## 評価委員が考える問題点・意見交換

<p><b>1 整備手法について</b></p> <p>(1) 人口減少に対応した施設の転用可能性について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・待機児童が充足した後に、将来訪れる人口減少社会に備えて、老人ホーム等に転用できるような構造設計にすることはできないか。</li> </ul> <p>(2) 市立での整備について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区別に児童数の増減ペースに違いがある中で、民間による運営が困難な地域があるのではないか。</li> <li>・駅前などニーズが高い地域で、民間事業者にとって地価が高く運営が困難という理由で参入が難しい地域については、市が整備することはできないのか。</li> </ul> <p><b>2 保育の質の確保について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認可保育園を増設した場合に保育の質は確保されているのか。</li> <li>・経験年数が少ない保育士や新任園長へのサポート体制</li> <li>・保育士不足への対応、認可後の監査体制</li> </ul>
---

## 評価委員が考える解決策

### 1 整備手法について

#### (1) 新たな補助金の導入・拡大について

《狙い》

《対応策》

- |  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
| ○ 駅前などのニーズが高く、一方で地価が高いことなどにより、採算性が低い地域に参入を促す | ⇒ | ▶ 重点地域への上乗せ補助の導入。(合理的資源配分) |
|  |   | ▶ 地価に応じて補助金を拡大             |

#### (2) 企業との連携について

《狙い》

《対応策》

- |                              |   |                           |
|------------------------------|---|---------------------------|
| ○ 民間企業の雇用対策として必要となる保育環境へ着目する | ⇒ | ▶ 民間企業による保育所整備などのタイアップを推進 |
|------------------------------|---|---------------------------|

#### (3) 既存施設の活用について

《狙い》

《対応策》

- |                 |   |                  |
|-----------------|---|------------------|
| ○ 保育所整備の場所を確保する | ⇒ | ▶ 既存の公共施設を活用した整備 |
|-----------------|---|------------------|

### 2 その他

《狙い》

《対応策》

- |                 |   |                                   |
|-----------------|---|-----------------------------------|
| ○ 短時間の保育需要へ対応する | ⇒ | ▶ ベビーシッターやファミリーサポートセンターなどの保育資源の活用 |
|-----------------|---|-----------------------------------|

## 事業を達成する上での関連事業

- |                                |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| 2-2 放課後児童健全育成事業の充実             | A評価 [子ども未来局 子ども育成部 青少年育成課] |
| 2-4 保育コンシェルジュの全区配置による保育相談窓口の強化 | B評価 [子ども未来局 幼児未来部 幼児政策課]   |
| 6 青少年の居場所事業 (さいたま市若者自立支援ルーム)   | C評価 [子ども未来局 子ども育成部 青少年育成課] |

## 関連事業に対する評価委員の意見等

—

## 第6回しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会 (振り返り)

### I 市民評価委員会の開催（ワークショップ手法による）

- 日 時：平成27年7月10日（金）18時30分～20時30分
- 場 所：浦和コミュニティセンター 第14集会室
- 参加者：市民評価委員（11人）、のびのび安心子育て課、幼児政策課、青少年育成課
- 進 行：①事務局による資料説明、②重点審議事業の説明、③事業内容についての質疑応答、④委員からの問題点の提起／改善意見の提案、⑤提起された問題点・改善提案の整理・構造化（写真参照）

### II 重点審議テーマ

#### ◎ しあわせ倍増プラン2013 No.2-1「認可保育所の増設」

- 目 標：平成28年度末までに認可保育所の定員を3,600人増  
（平成26年度の目標：認可保育所の定員810人増）
- 実 績：平成26年度 認可保育所の定員1,109人増 A評価  
※認可保育所（民設民営）の新規開設及び増改築等により、計画を上回る保育所定員の増員を行ったが、達成時の効果（アウトカム）である待機児童の解消が、結果的に未達成の可能性がある。

### III 提起された問題点・意見交換

#### 1 整備手法について

##### (1) 人口減少に対応した施設の転用可能性について

- 待機児童が充足した後に、将来訪れる人口減少社会に備えて、老人ホーム等に転用できるような構造設計にすることはできないか。

##### (2) 市立での整備について

- 地区別に児童数の増減ペースに違いがある中で、民間による運営が困難な地域があるのではないか。
- 駅前などニーズが高い地域で、民間事業者にとって地価が高く運営が困難という理由で参入が難しい地域については、市が整備することはできないのか。

#### 2 保育の質の確保について

- 認可保育園を増設した場合に保育の質は確保されているのか。
- 経験年数が少ない保育士や新任園長へのサポート体制。
- 保育士不足への対応、認可後の監査体制。



## IV 解決策

### 1 整備手法について

#### (1) 新たな補助金の導入・拡大について

##### 《狙い》

- 駅前などのニーズが高く、一方で地価が高いことなどにより、採算性が低い地域に参入を促す ⇒

##### 《対応策》

- ◆ 重点地域への上乗せ補助の導入。(合理的資源配分)
- ◆ 地価に応じて補助金を拡大

#### (2) 企業との連携について

- 民間企業の雇用対策として必要となる保育環境へ着目する ⇒

- ◆ 民間企業による保育所整備などのタイアップを推進

#### (3) 既存施設の活用について

- 保育所整備の場所を確保する ⇒

- ◆ 既存の公共施設を活用した整備

### 2 その他

- 短時間の保育需要へ対応する ⇒

- ◆ ベビーシッターやファミリーサポートセンターなどの保育資源の活用

## ※ 共通する「子育て世帯が安心して子育てしながら働き続けられる保育環境を提供する」効果へ貢献する事業

### No.2-2 「放課後児童健全育成事業の充実」

【内容】放課後児童クラブの待機児童ゼロを目指すため、民設放課後児童クラブを整備

### No.2-4 「保育コンシェルジュの全区配置による保育相談窓口の強化」

【内容】保護者のニーズに対応するため、保育サービスの情報提供や家庭状況を確認する保育コンシェルジュを全区に配置

### No.6 「青少年の居場所事業（さいたま市若者自立支援ルーム）」

【内容】個人の状態に合わせた自立支援プログラムによる円滑な自立支援を行うため、「さいたま市若者自立支援ルーム」を運営

◆空き家、空き店舗対策などの他事業と連携の検討ができるのではないかとの意見が提起された。



## 5 総人件費の抑制及び職員の ワーク・ライフ・バランスに 配慮した人事管理の推進



(3) 人の改革

行財政改革推進プラン2013より抜粋

② 職員定員・給与の適正化

46 総人件費の抑制及び職員のワーク・ライフ・バランスに配慮した人事管理の推進

① 改革の方向性

更なる行財政改革の取組を反映し、本市の担うべき事務事業に要する適正な職員数を確保しつつも、時間外勤務の縮減等による総人件費の抑制及び職員の仕事と生活の調和に配慮した人事管理を進めます。

【職員数の推移】

〔現状(平成25年4月1日時点)〕

				【職員数の推移】			
				(人)			
				H22	H23	H24	H25
				9,006	8,992	8,945	8,908

始点を平成22年4月1日、終点を平成25年4月1日とする現行の「さいたま市定員管理計画」は、社会経済情勢の変化等による行政需要に対応しつつも民間委託等の行財政改革の取組を反映し、当初の職員数9,006人を平成25年4月1日に8,908人とし、△98人、率にして△1.1%の職員を削減しました。

【時間外勤務時間数及び職員数】

また、時間外勤務時間の著しい不均衡や健康維持の目安である月80時間を超える職員が存在する状況を改善し、時間外勤務の縮減を促進するため、ワーク・ライフ・バランスや所属マネジメント意識の向上を目的に、改善計画策定及び改善結果報告を求めているところとあります。

	総時間外勤務時間数(時間)	360時間以上の職員(人)
H23	1,811,982	1,631
H24	1,849,087	1,813

② 各年度の工程・取組指標等

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
工程	【新定員管理計画策定】	新定員管理計画に基づく職員数の管理		
	検討	運用		
	【時間外勤務の縮減】			
	<p>【①取組計画書の作成・ヒアリングの実施】</p> <p>各局区において取組計画書を作成する。職員間での著しい不均衡や月80時間を超える職員が存在する局区の部長等に対し、人事部長ヒアリングを行う。</p>	<p>【②公表・改善計画書作成】</p> <p>各局区における毎月の取組み結果(実績)を庁内公表する。ヒアリング対象局区は改善計画書を作成・実施し、その結果を報告する。</p>	<p>【③再改善計画書作成・実施・報告】</p> <p>改善計画書に基づく取組みが達成できなかった局区に対しては、新たなヒアリング及び再改善計画書を作成・実施し、行政会議において報告のうえ、その結果を市長に報告する。</p>	
取組指標	① 普通会計決算額に占める人件費の構成比			
	17.0%	16.9%	16.8%	16.8%
	② 総時間外勤務時間数			
	1,793,614時間	1,739,805時間	1,687,610時間	1,636,981時間
平成25-28年度 財政効果				
3,312,708 千円				

担当 総務局 人事部 人事課

電話：048-829-1090・1092

行財政改革推進本部 行政改革・公民連携推進チーム 電話：048-829-1106

## 重点審議調書

<b>事業番号・事業名</b>	46 総人件費の抑制及び職員のワークライフバランスに配慮した人事管理の推進	<b>H26年度 内部評価</b>	C
<b>担当</b>	総務局 人事部 人事課・都市戦略本部 行財政改革推進部		

### ＜平成26年度数値目標に対する＞

<b>達成状況</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・総時間外勤務時間数については、平成25年度 1,880,717時間(実績) ⇒ 平成26年度 1,840,715時間(実績)と縮減を図れたが、取組指標である1,739,805時間(H26:目標)を超過する結果となった</li> <li>・普通会計決算額に占める人件費の構成比については、平成26年度 16.9%(目標) ⇒ 16.1%(実績)と取組指標を達成する結果となった</li> </ul>
<b>達成方法(手段)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間外勤務の縮減については、取組計画書の作成や時間外勤務の多い所属に対する人事部長ヒアリングの実施及び改善計画書の作成・実施・報告等を実施した</li> <li>・時間外勤務の多い所属には、職員を増員した</li> </ul>
<b>工夫した点</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・プラン工程以外に、局区における時間外勤務縮減の数値目標設定や、各所属で時間外勤務表を作成して時間外勤務の可視化に取り組んだ</li> <li>・各所管の年間総時間外勤務数及び月平均の時間外勤務数の算出並びに順位付けを行い、上位所属の状況を把握・確認した上で、配置箇所の優先順位付けを行い増員した</li> </ul>
<b>平成27年度に向けての課題・分析による改善点</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、時間外勤務縮減の数値目標設定や時間外勤務の可視化に取り組むとともに、外部の視点を取り入れた職員の働き方の見直しやワーク・ライフバランスの意識向上を図り、時間外勤務の縮減に取り組んでいく</li> <li>・市全体の増員要望等を踏まえ、時間外勤務縮減対応に配分できる人数を決定し、各所属の状況等を考慮して増員していく</li> </ul>

<b>評価委員が考える問題点・意見交換</b>
<p><b>1 課題の見える化について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・時間外勤務の実態について、市全体の問題として幹部の中で共有されているか。</li> <li>・各部署が時間外勤務の生じる理由を認識・分析できているのか。</li> <li>・時間外勤務を前提として仕事を割り振っている可能性がある。</li> <li>・長時間労働による仕事の非効率化、病気休職者の増加といったリスク管理の問題であるという認識が必要である。</li> <li>・時間外勤務縮減のため、業務を減らすと市民サービスが低下する恐れもあり、仕事の質を考えながら、業務プロセスを見直す必要がある。</li> </ul> <p><b>2 時間外勤務が生じる構造的要因について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長期の病気休職者が増えており、正規職員で代替できないジレンマがある。</li> <li>・資料作成など簡素化できない業務や、定時までは窓口対応をする必要があるため、恒常的に時間外勤務が生じる部署がある。</li> <li>・アルバイトやアウトソーシング(*1)で対応できる仕事の洗い出しが必要である。</li> <li>・職員の1日の仕事量の検証をする手法もあるが、市役所のようなホワイトカラーの仕事は定量的に仕事量が決まるものではないため、制度として長時間労働を規制するシステムが必要である。</li> </ul>

## 評価委員が考える解決策

### 1 課題の見える化による時間外勤務の縮減

《狙い》

《対応策》

○ 組織として問題点の把握と情報共有を図る	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 各部署の業務の進捗状況を可視化</li> <li>▶ 部署ごとに時間外勤務が生じる原因や傾向の分析を行い、コミュニケーションで解決できるものと人員増で解決できるものを整理</li> </ul>
○ 恒常的な時間外勤務に対して、仕事の方法を変えていく	⇒	▶ 繁忙期における臨時職員の活用や、業務のアウトソーシング(*1)を進める
○ 職場改善による業務の削減	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 不要な業務を洗い出し、業務を見直す</li> <li>▶ 定例的な資料の必要性を見直す</li> <li>▶ 改善提案の効果を数値化し、効果があるものを横展開していく</li> </ul>

### 2 時間外勤務縮減のための仕組みづくり

《狙い》

《対応策》

○ 時間外勤務縮減に向けた雰囲気づくり	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 時間外勤務の限度時間を設定</li> <li>▶ トップ（市長）の指示で一律に退庁時刻を決める</li> <li>▶ 時間外勤務縮減の達成率を競う大会を実施</li> <li>▶ 時間外勤務の実態を課別に公表</li> </ul>
○ 時間外勤務縮減を評価する仕組みづくり	⇒	▶ 時間外勤務の縮減を管理職の評価に組み込む。なお、その際には、サービス残業を招かないよう注意する必要がある
○ 仕事を属人化させない仕組みづくり	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 繁忙期にある部署を応援する専門組織を創設</li> <li>▶ さくらサポートシステム(*2)の導入拡大</li> </ul>

### 3 その他

《狙い》

《対応策》

○ ミクロの視点とマクロの視点を組み合わせた取組	⇒	▶ 現場での作業の見直しやタイムマネジメント(*3)というミクロレベルでの改善と、制度として時間外勤務縮減を評価する仕組みや時間外勤務の限度時間の設定などを行うマクロレベルの戦略を組み合わせることが重要
--------------------------	---	---

## 事業を達成する上での関連事業

38-1	管理職力と職場マネジメントの強化	B評価〔総務局 人事部 人材育成課〕
41	一職員一改善提案制度の推進	B評価〔都市戦略本部 行財政改革推進部〕
44	管理職への女性登用	B評価〔総務局 人事部 人事課〕

## 関連事業に対する評価委員の意見等

- ・ さくらサポートシステム(\*2)のように、一職員一改善提案制度による改善を時間外勤務の縮減に結び付けていくことはできないか。
- ・ 管理職への女性登用率が低く、計画的に登用していく必要があり、さらに女性のキャリア研修(\*4)等については、男性職員も積極的に受講させるべき。

#### 【注釈】

- (\*1)アウトソーシング  
業務過程の一部を外部の専門業者等に委託すること
- (\*2)さくらサポートシステム  
区役所内で業務が忙しい・人手が足りないなど困っている課がある場合に、課の枠を超えて区役所全体で業務のサポート（応援）を行うシステム
- (\*3)タイムマネジメント  
目標を達成するために時間を有効活用し、仕事を効果的・効率的に進めるための技術
- (\*4)キャリア研修  
自己の将来のビジョンを描き、仕事を中心とした人生の形成について学ぶ研修

# 第7回しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会 (振り返り)

## I 市民評価委員会の開催（ワークショップ手法による）

- 日 時：平成27年7月23日（木）18時30分～20時45分
- 場 所：浦和コミュニティセンター 第14集会室
- 参加者：市民評価委員（13人）、人事課、人材育成課
- 進 行：①事務局による資料説明、②重点審議事業の説明、③事業内容についての質疑応答、④委員からの問題点の提起／改善意見の提案、⑤提起された問題点・改善提案の整理・構造化（写真参照）

## II 重点審議テーマ

### ◎ 行財政改革推進プラン2013

No.46「総人件費の抑制及び職員のワークライフバランスに配慮した人事管理の推進」

- 目 標：平成28年度までに総時間外勤務時間数1,636,981時間  
（平成26年度の目標：1,739,805時間）
- 実 績：平成26年度 1,840,715時間 C評価

## III 提起された問題点・意見交換

### 1 課題の見える化について

- 時間外勤務の実態について、市全体の問題として幹部の中で共有されているか。
- 各部署が時間外勤務の生じる理由を認識・分析できているのか。
- 時間外勤務を前提として仕事を割り振っている可能性がある。
- 長時間労働による仕事の非効率化、病気休職者の増加といったリスク管理の問題であるという認識が必要である。
- 時間外勤務縮減のため、業務を減らすと市民サービスが低下する恐れもあり、仕事の質を考えながら、業務プロセスを見直す必要がある。

### 2 時間外勤務が生じる構造的要因について

- 長期の病気休職者が増えており、正規職員で代替できないジレンマがある。
- 資料作成など簡素化できない業務や、定時までは窓口対応をする必要があるため、恒常的に時間外勤務が生じる部署がある。
- アルバイトやアウトソーシング（\*1）で対応できる仕事の洗い出しが必要である。
- 職員の1日の仕事量の検証をする手法もあるが、市役所のようなホワイトカラーの仕事は定量的に仕事量が決まるものではないため、制度として長時間労働を規制するシステムが必要である。



## IV 解決策

### 1 課題の見える化による時間外勤務の縮減

#### 《狙い》

- 組織として問題点の把握と情報共有を図る ⇒
- 恒常的な時間外勤務に対して、仕事の方法を変えていく ⇒
- 職場改善による業務の削減 ⇒

#### 《対応策》

- ◆ 各部署の業務の進捗状況を可視化
- ◆ 部署ごとに時間外勤務が生じる原因や傾向の分析を行い、コミュニケーションで解決できるものと人員増で解決できるものを整理
- ◆ 繁忙期における臨時職員の活用や、業務のアウトソーシング(\*1)を進める
- ◆ 不要な業務を洗い出し、業務を見直す
- ◆ 定例的な資料の必要性を見直す
- ◆ 改善提案の効果を数値化し、効果があるものを横展開していく

### 2 時間外勤務縮減のための仕組みづくり

- 時間外勤務縮減に向けた雰囲気づくり ⇒
- 時間外勤務縮減を評価する仕組みづくり ⇒
- 仕事を属人化させない仕組みづくり ⇒

- ◆ 時間外勤務の限度時間を設定
- ◆ トップ（市長）の指示で一律に退庁時刻を決める
- ◆ 時間外勤務縮減の達成率を競う大会を実施
- ◆ 時間外勤務の実態を課別に公表
- ◆ 時間外勤務の縮減を管理職の評価に組み込む。なお、その際には、サービス残業を招かないよう注意する必要がある
- ◆ 繁忙期にある部署を応援する専門組織を創設
- ◆ さくらサポートシステム(\*2)の導入拡大

### 3 その他

- ミクロの視点とマクロの視点を組み合わせた取組 ⇒

- ◆ 現場での作業の見直しやタイムマネジメント(\*3)というミクロレベルでの改善と、制度として時間外勤務縮減を評価する仕組みや時間外勤務の限度時間の設定などを行うマクロレベルの戦略を組み合わせることが重要

※ 共通する「職員の健全な健康と市民サービスの向上」効果へ貢献する事業

No.38-1 「管理職力と職場マネジメントの強化」

【内容】組織力の強化に対応できるマネジメント能力のある職員の育成

No.41 「一職員一改善提案制度の推進」

【内容】業務改善強化月間の設定や、職場全体で毎月テーマに沿った改善を行う「月イチ改善」、改善事例発表会「カイゼンさいたまッチ」を実施。

No.44 「管理職への女性登用」

【内容】男女共同参画の推進を図るため、女性職員の個々の能力や適性を踏まえ、政策立案部門を始めとする職域の拡大と管理職の登用に努める。

◆さくらサポートシステム(\*2)のように、一職員一改善提案制度による改善を時間外勤務の縮減に結び付けていくことはできないかとの意見が提起された。

◆管理職への女性登用率が低く、計画的に登用していく必要があり、さらに女性のキャリア研修(\*4)等については、男性職員も積極的に受講させるべきとの意見が提起された。

(\*1)アウトソーシングとは、業務過程の一部を外部の専門業者等に委託することです。

(\*2)さくらサポートシステムとは、区役所内で業務が忙しい・人手が足りないなど困っている課がある場合に、課の枠を超えて区役所全体で業務のサポート（応援）を行うシステムです。

(\*3)タイムマネジメントとは、目標を達成するために時間を有効活用し、仕事を効果的・効率的に進めるための技術を指します。

(\*4)キャリア研修とは、自己の将来のビジョンを描き、仕事を中心とした人生の形成について学ぶ研修のことです。





## 6 区役所窓口総合サービスの向上



(1) 見える改革

③ 満足度の高い、区役所窓口への改革

行財政改革推進プラン2013より抜粋

15 区役所窓口総合サービスの向上

① 改革の方向性

「(仮称)区役所窓口総合サービス向上実施本部」を設置し、区役所窓口の職員の接遇・窓口環境・案内サービスについて民間による外部調査を実施し、その結果を踏まえ各区が主体的に改善に取り組むことにより、市民満足度の高い窓口総合サービスを実現します。

〔現状(平成25年7月末時点)〕

平成21年度から「明るい区役所づくり」に取り組んでおり、研修等を通じて窓口サービスの改善に努めていますが、平成22年度に実施した市民アンケート「区役所の窓口サービスに関するアンケート調査」の結果、職員の窓口対応等に関する改善要望が区役所への要望事項の約2割を占めていました。平成25年度においても、「わたしの提案」等を通じて区役所の窓口対応に関する苦情が8件寄せられています。

【平成22年度

「区役所の窓口サービスに関するアンケート調査」  
区役所で改善して欲しいことや要望 上位5項目】

項目	件数
接客、勤務態度、案内サービス、職場の雰囲気	130
開設日、時間、場所の拡大	58
アンケート(アンケート用紙と返信用封筒サイズ他)	40
コスト削減(人員、施設、業務)	34
広報の拡充、情報提供やメールによる問い合わせ受付	30

② 各年度の工程・取組指標等

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
工程	本部設置	(仮称)区役所窓口総合サービス向上実施本部による事業の推進			
	【職員の接遇】 調査事項の検討	外部調査	コンサルティング	区毎の改善・取組	
	【窓口環境】 レイアウト、動線、サイン、執務室の整理整頓等	調査事項の検討	外部調査	コンサルティング	区毎の改善・取組
	【案内サービス】 適切な窓口への案内、個々の状況に合わせた適切なサービスの提供等	調査事項の検討	外部調査	コンサルティング	区毎の改善・取組
	【窓口満足度アンケート】				
取組指標	① 窓口満足度アンケートにおける満足度の割合(注)	—	84%	87%	90%
	② 「市民の声データベース」における区役所窓口に関する苦情等の件数	—	平成25年度比15%減	平成25年度比30%減	平成25年度比50%減
平成25-28年度 財政効果					
—					

注 さいたま市行財政改革推進プラン2010「明るい区役所づくり」での市民評価 81.9%を基準とします。

担当 市民・スポーツ文化局 区政推進室 電話：048-829-1833

## 重点審議調書

<b>事業番号・事業名</b>	15 区役所窓口総合サービスの向上	<b>H26年度 内部評価</b>	A
<b>担当</b>	市民局 区政推進室		

### ＜平成26年度数値目標に対する＞

<b>達成状況</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口満足度アンケートにおける満足度の割合は、84%（取組指標）を上回る、97.2%の結果となった</li> <li>・ 「市民の声データベース」 (*1) における区役所窓口に関する苦情等の件数は、平成25年度比で15%削減（取組指標）に対し、18.5%の削減となった〔参考：平成25年度／65件⇒平成26年度／53件〕</li> </ul>
<b>達成方法（手段）</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区役所窓口総合サービスの向上に係る調査及び提案業務（接遇）については、民間ノウハウを活用し、委託により業務を実施した</li> <li>・ 各区役所が主体的に調査結果及び改善提案に基づき、接遇の向上に向けた取組を実施した</li> <li>・ 区役所窓口総合サービス向上本部会議を6回開催し、取組内容などを協議するとともに情報の共有を図った</li> </ul>
<b>工夫した点</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調査業務では、民間ノウハウを活用した調査方法により、全区役所の各所属で実施した</li> <li>・ 業務委託における受託者からの報告（調査結果及び改善提案）については、情報の共有を図るため区役所窓口総合サービス向上本部会議の席上で行った</li> <li>・ 各区役所が主体的に実施した改善の取組について、情報を共有するとともにホームページで公開した</li> </ul>
<b>平成27年度に向けての課題・分析による改善点</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区役所ではこれまでも接遇向上に取り組んできており、また、平成26年度において取組指標を上回って達成しているが、更なる向上を図るため継続して取り組む必要がある</li> <li>・ 区役所窓口総合サービスの向上においては、行財政改革推進プランの工程にもあるとおり、接遇のみならず、窓口環境・案内サービスなどの様々な視点からの改善に取り組む必要がある</li> </ul>

### 評価委員が考える問題点・意見交換

<p><b>1 満足度調査について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 担当課ごとの満足度や苦情を把握できていない。</li> <li>・ 現在の調査方法では、電話対応の満足度を捕捉できていない。</li> <li>・ 現行のアンケート調査だけでは市民満足度の全てを把握できないのではないかと。</li> <li>・ 高齢者に配慮された調査票となっておらず、回答者の年齢に偏りを感じる。</li> </ul> <p><b>2 苦情の把握について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市役所で把握している苦情の件数が少なすぎるのではないかと。</li> <li>・ 職場の中で苦情を集積し、改善をしていく風土が必要である。</li> <li>・ 苦情を集積し、傾向分析を行う必要がある。一方で、苦情の詳細な抽出・分析を行うとなると、コストや職員の負担も大きくなることに配慮しなければならない。</li> </ul> <p><b>3 窓口対応の改善について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自分の窓口だけでなく、隣の窓口がどう見えるかといった視点が必要である。</li> <li>・ 素早い対応が求められる窓口と丁寧な対応が求められる窓口によって満足度の傾向は異なる。</li> <li>・ 窓口対応では市民の待ち時間に注目することが必要である。</li> <li>・ 業務の専門知識のある職員が窓口が少ない。</li> <li>・ 窓口対応について、職員のパーソナリティ（個性）に頼っているのではないかと。</li> </ul>
--



## 評価委員が考える解決策

### 1 満足度調査について

《狙い》

《対応策》

- |              |   |  |
|--------------|---|--|
| ○ 満足度調査方法の改善 | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 属性を追加し、区・担当課ごとの傾向を分析する</li> <li>▶ 電話対応に対する市民満足度の把握</li> <li>▶ 少ないサンプルでのプレ調査の実施</li> <li>▶ 高齢者に分かりやすいアンケートの作成</li> </ul> |
|--------------|---|--|

### 2 苦情の把握について

《狙い》

《対応策》

- |                             |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| ○ 業務プロセスとしての苦情の集積と分析の仕組みづくり | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 市として市民からの意見を広く求め、改善していく姿勢をPR</li> <li>▶ 頻度の高い苦情の同一事例を集約し、改善案を共有化</li> <li>▶ 窓口業務で上司の対応が求められるケースなど、対応が難しい事例を集める</li> </ul> |
| ○ 職場の中から改善していく風土の構築         | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 職員自らが窓口や電話対応等で失敗したと思う事例を集積する</li> <li>▶ 非があるものだけが苦情ではなく、サービス向上につながる事例として捉える仕組みをつくる</li> </ul>                             |

### 3 窓口対応の改善について

《狙い》

《対応策》

- |              |   |  |
|--------------|---|--|
| ○ 待ち時間に対する改善 | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 待ち時間を明示</li> <li>▶ 待たせている市民に対して混雑状況を伝える</li> <li>▶ 隣の窓口の混雑状況を把握し、混雑時には手伝う仕組みをつくる</li> </ul>   |
| ○ 窓口環境の改善    | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 市民の話聞く担当を設置</li> <li>▶ 行政施策・制度分野の相談に対し、解決策を市民に提示できる専門的知識を有する職員の育成</li> <li>▶ 窓口対応中の職員が、対応の困難度を上司・同僚に伝えたり、応援を求めることができる仕組みをつくる</li> </ul> |

## 事業を達成する上での関連事業

前プラン〔行革プラン2010〕における取組

- ・各区の独自性が発揮できる区政運営
- ・区役所窓口サービスの充実
- ・春の窓口大混雑の改善
- ・感謝の気持ち共有メールの推進

## 関連事業に対する評価委員の意見等

—

### 【注釈】

(\*1) 市民の声データベース

市に様々な手段で寄せられる市民の提案、要望、苦情等を一元的に管理し、全庁的に情報の共有化を図るシステム

## 第8回しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会 (振り返り)

### I 市民評価委員会の開催（ワークショップ手法による）

- 日 時：平成27年8月6日（木）18時30分～20時30分
- 場 所：浦和コミュニティセンター 第14集会室
- 参加者：市民評価委員（12人）、区政推進室
- 進 行：①事務局による資料説明、②重点審議事業の説明、③事業内容についての質疑応答、④委員からの問題点の提起／改善意見の提案、⑤提起された問題点・改善提案の整理・構造化（写真参照）

### II 重点審議テーマ

#### ◎ 行財政改革推進プラン2013 No.15「区役所窓口総合サービスの向上」

- 目 標：①平成28年度までに窓口満足度アンケートにおける満足度の割合を90%  
（平成26年度の目標：84%）  
②平成28年度までに「市民の声データベース」(\*1)における区役所窓口に関する苦情件数を平成25年度比で50%減少  
（平成26年度の目標：平成25年度比15%減少）
- 実 績：①平成26年度の窓口満足度アンケートにおける満足度の割合 97.2%  
②平成26年度の「市民の声データベース」(\*1)における区役所窓口に関する苦情件数 平成25年度比18.5%減少（65件⇒53件）  
A評価  
※市民満足度を高める上で、区役所の窓口サービスについては、更に取組の強化を図っていく必要がある。

### III 提起された問題点・意見交換

#### 1 満足度調査について

- 担当課ごとの満足度や苦情を把握できていない。
- 現在の調査方法では、電話対応の満足度を捕捉できていない。
- 現行のアンケート調査だけでは市民満足度の全てを把握できないのではないか。
- 高齢者に配慮された調査票となっておらず、回答者の年齢に偏りを感じる。

## 2 苦情の把握について

- 市役所で把握している苦情の件数が少なすぎるのではないか。
- 職場の中で苦情を集積し、改善をしていく風土が必要である。
- 苦情を集積し、傾向分析を行う必要がある。一方で、苦情の詳細な抽出・分析を行うとなると、コストや職員の負担も大きくなることに配慮しなければならない。

## 3 窓口対応の改善について

- 自分の窓口だけでなく、隣の窓口がどう見えるかといった視点が必要である。
- 素早い対応が求められる窓口と丁寧な対応が求められる窓口によって満足度の傾向は異なる。
- 窓口対応では市民の待ち時間に注目することが必要である。
- 業務の専門知識のある職員が窓口が少ない。
- 窓口対応について、職員のパーソナリティ（個性）に頼っているのではないか。

# IV 解決策

## 1 満足度調査について

### 《狙い》

- 満足度調査方法の改善

⇒

### 《対応策》

- ◆ 属性を追加し、区・担当課ごとの傾向を分析する
- ◆ 電話対応に対する市民満足度の把握
- ◆ 少ないサンプルでのプレ調査の実施
- ◆ 高齢者に分かりやすいアンケートの作成

## 2 苦情の把握について

### 《狙い》

- 業務プロセスとしての苦情の集積と分析の仕組みづくり

⇒

### 《対応策》

- ◆ 市として市民からの意見を広く求め、改善していく姿勢をPR
- ◆ 頻度の高い苦情の同一事例を集約し、改善案を共有化
- ◆ 窓口業務で上司の対応が求められるケースなど、対応が難しい事例を集める
- 職場の中から改善していく風土の構築 ⇒ ◆ 職員自らが窓口や電話対応等で失敗したと思う事例を集積する
- ◆ 非があるものだけが苦情ではなく、サービス向上につながる事例として捉える仕組みをつくる

### 3 窓口対応の改善について

- 待ち時間に対する改善 ⇒
  - ◆ 待ち時間を明示
  - ◆ 待たせている市民に対して混雑状況を伝える
  - ◆ 隣の窓口の混雑状況を把握し、混雑時には手伝う仕組みをつくる
- 窓口環境の改善 ⇒
  - ◆ 市民の話を聞く担当を設置
  - ◆ 行政施策・制度分野の相談に対し、解決策を市民に提示できる専門的知識を有する職員の育成
  - ◆ 窓口対応中の職員が、対応の困難度を上司・同僚に伝えたり、応援を求めることができる仕組みをつくる

#### ※ 共通する「市民満足度の高い窓口総合サービス」へ貢献する事業

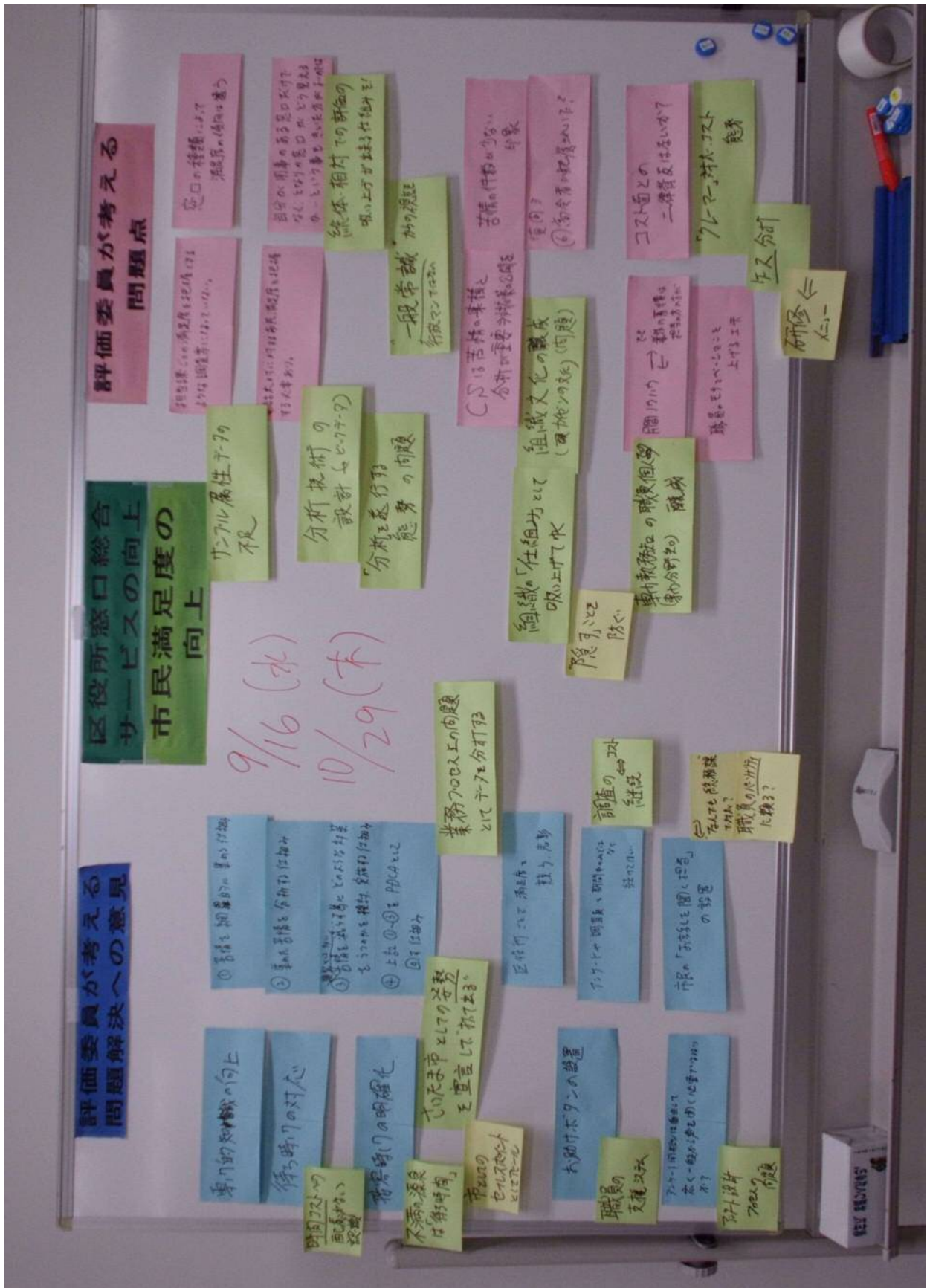
前プラン〔行革プラン2010〕における取組

- ①「各区の独自性が発揮できる区政運営」  
【内容】区長の組織や人事配置の権限の見直し
- ②「区役所窓口サービスの充実」  
【内容】年間を通した土・日曜日等の窓口開設、福祉部門窓口の統合の検討と区役所で取り扱える窓口等業務の拡大。
- ③「春の窓口大混雑の改善」  
【内容】ホームページ及び各窓口における混雑状況の公表。
- ④「感謝の気持ち共有メールの推進」  
【内容】区民から区に寄せられた投稿内容を職員間で共有化

#### (\*1) 市民の声データベース

市に様々な手段で寄せられる市民の提案、要望、苦情等を一元的に管理し、全庁的に情報の共有化を図るシステム

【当日の作業結果 (イメージ)】



《 ㄨ ㄉ 》



