

総務常任委員会行政視察報告書

1. 実施日

平成29年10月3日（火）～平成29年10月4日（水）

2. 視察市及び視察項目

- (1) 新潟県長岡市
新庁舎建設事業について

- (2) 新潟県新潟市
行政改革プラン 2015 について

3. 視察した委員

委員長	林	利彦	副委員長	山	口	勇
委員	木	下映実	委員	塚	本路	明子
委員	成	田忠志	委員	堀	口	明子

4. 随行者

議事課 菅田智一

新庁舎建設事業について（新潟県長岡市）

新潟県長岡市は、市役所やアリーナ、広場など、様々な施設を複合させた全国初の新公共施設として「アオーレ長岡」を建設し、まちの賑わい創出に大きな役割を果たしたことで、市内外から高い評価を得ている。本市においても、市庁舎整備に関する議論が進む中、アオーレ長岡の視察を通して、その参考とするべく、総務常任委員会において視察を実施した。

当日は、市民協働推進部アオーレ交流課の職員から説明を受け、現場視察を行った。内容は以下のとおりである。

1. 市役所移転の背景・経緯

当時、長岡市の旧本庁舎は、新潟県中越大震災の被災、3度の市町村合併による庁舎スペースの不足、中心市街地のにぎわい創出、交通弱者対策、厚生会館の老朽化などの様々な課題を抱えており、庁舎移転の必要性が認識されていた。

こうしたことから、市役所の本庁機能をまちなかの数カ所に集約配置し、多くの市民が集まりやすく利用しやすい市役所を目指し、全国初となるまちなか型市役所、アオーレ長岡の誕生に至った。



2. アオーレ長岡の施設概要

アオーレ長岡は、JR 長岡駅直結で、各種イベント、スポーツ等に利用できるアリーナ、誰もが気軽に立ち寄り、憩い集うことができる全天候型スペースのナカドマ（屋根付き広場）、公共施設では全国初の3D・4K映像を体感できるシアター、相談、証明書発行などの手続きに合わせ、市民は動かず担当職員が入れ替わりで対応する総合窓口など、様々な機能をあわせ持つ公共施設である。

施設は、木の質感を生かしたデザインが特徴的で、内装・外装ともに、地場産の杉の間伐材からつくられた木製パネルが随所に使用されている。このパネルを等間隔に設置することで、施設全体が市松模様のようにデザインされており、行政と市民の活動が交ざり合う様子を醸し出している。



3. アオーレ長岡の運営

アオーレ長岡の運営は、指定管理者制度や市の直営ではなく、NPO 法人ながおか未来創造ネットワーク（CINA）及びNPO 法人市民協働ネットワーク長岡（協働ねっと）が行っている。これは、利用する市民の視点に立ち、より自由度の高い運営を実現するために組織されたもので、役員や運営スタッフも市民を中心としたメンバーで構成されている。これは、市民が知恵やアイデアを絞り、多くの意見を取り入れ、時にはともに汗をかく運営スタイルであり、CINA は、自主企画、雰囲気づくり、情報発信などを担い、行政は、安定した運営ができるように、安全対策、法令に基づく業務、ハード管理などのサポートを行う。

4. 施設周辺のにぎわい創出

アオーレ長岡の完成以降、ナカドマでの「アオーレ長岡酒の陣」、「アオーレウェディング」、「高校生ラーメン選手権」などのイベント開催や、保育園児の遠足での利用、アリーナで行うバスケットボール、大相撲、プロレス、アイススケート、各種スポーツ教室などの開催により、周辺の市街地が大きく活性化している。

各施設の稼働率は高い水準を維持しており、平成28年度のナカドマ、アリーナ、ホール等の全体平均は約85%である。また、休日のまちなか歩行者数が、過去と比較して1.5倍に増加、空き店舗数が47%減少、NPO 法人の数が3倍に増加などの効果が表れている。

5. 視察を終えて

アオーレ長岡は、一般利用は基本無料、市民の思いを実現する NPO が運営、ルールづくりに市民が参加するなど、「市民が主役」の理念をうかがい知ることができた。また、施設周辺のにぎわい創出に関する取り組みについても参考となる事例が多くあった。今後も引き続き、本市での可能性について研究していきたい。



行政改革プラン2015について（新潟県新潟市）

新潟県新潟市は、時代の変化に即応した行政経営の基本指針として、「行政改革プラン2015」を策定し、外部評価を踏まえた事業の見直し、民間活力の活用、窓口サービスの向上などを推進している自治体である。そうした自治体の施策を本市の参考とするべく、総務常任委員会において視察を実施した。

当日は、担当課の職員から説明を受けた。内容は以下のとおりである。

1. 行政改革プラン 2015 策定の背景及び概要について

新潟市は、平成 27 年度から平成 34 年度までの計画期間で、人口減少、超高齢・少子化への対応を最重要課題とする新たな総合計画「にいがた未来ビジョン」を策定した。また、それを実行する上で必要とされる効率的な行財政運営を行っていくため、将来を見据えた「時代の変化に即応した行政経営の基本方針」として「行政改革プラン 2015」を策定した。

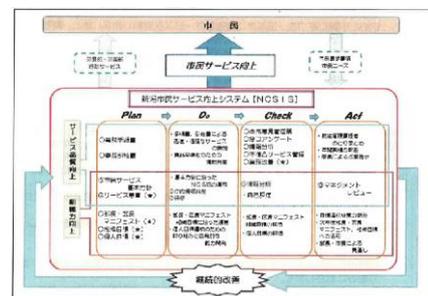


同プランでは、政策課題の高度化や本市にふさわしい大都市制度への対応を進める「時代の変化に即応した行政経営品質の向上」、区自治協議会をはじめ、地域コミュニティ協議会などとさらなる協働を進めるとともに、民間活力を効果的に活用する「市民や民間とのパートナーシップ・連携の深化」、ファシリティマネジメントの考えに基づいた財産経営を推進する「持続可能な財政運営」を重点改革項目に掲げている。

2. 重点改革項目「時代の変化に即応した行政経営品質の向上」について

本項目では、「選択と集中による経営資源の適正配分」として、全事務事業の自己点検の実施や、暮らしの点検・評価アドバイザー会議の開催、新潟市民サービス向上システム（NCSIS）の構築、総合窓口サービスの実施などにより、行政サービスの向上に努めている。

その中でもNCSISは、かつて取得した ISO9001 規格のノウハウを活用した、新潟市の独自システムであり、「市民サービスの向上」を最上位の目的として、「サービス品質の向上」と「組織力向上」の2つの大きいプロセスの視点で PDCA サイクルを推進することで、継続的に市民サービスの改善を図るためのシステムである。



また、「戦略的な組織・人材マネジメントによるガバナンスの強化」では、有志による施策プレゼンテーション「やろてばにいがた」運動の実施、業務継続マネジメント（BCM）の実施、フランチャイズ制に基づいた人事制度の構築などにより、より活発な組織体制の整備に努めている。

その中でもフランチャイズ制に基づいた人事制度では、各業務分野において、「重要

課題に対応する専門性の高い職員を育成することを目的」として、概ね採用後10年経過、または主査から主幹で専門分野を登録した職員に対し、登録分野を基本とするキャリア開発重視の人事異動を行っている。なお、配属先の部・区長等へは、登録職員を通知し、担当業務への配慮や専門性向上を目的とした研修参加などの育成支援を図っている。

3. 重点指標として掲げる各種アンケートについて

行政改革プラン2015の重点指標として掲げるもののうち、市民満足度をはかるための窓口アンケート及び市民アンケートがある。また、市民満足度を高めるためには、職員満足度も高める必要があるとの考えから、職員意識アンケートもあわせて実施している。

そのうち、窓口アンケートは、窓口対応のある組織など24課で実施しており、7つの設問に対して、それぞれ5段階の評価を記入する形式である。各設問に対する評価の平均は、毎回4.5から4.6の間で推移しており、そのほかの意見としては、応接態度、手続きの利便性、掲示物の整理整頓などに対するものがあつたが、多くがお褒めの言葉やねぎらいであった。



市民アンケートは、18歳以上の4,000人の市民を対象に実施し、20問の質問で構成されており、「高齢者が地域で安心して暮らせる仕組みづくりに取り組んでいます」や「市民、地域などとの協働によるまちづくりに取り組んでいます」などといった、総合計画に基づき進めている主な取り組みについて、その感想及び満足度を尋ねる形式である。

職員意識アンケートは、全一般職員を対象とし、「仕事について」、「情報の共有・コミュニケーションについて」、「改革・業務について」、「職場環境について」、「人事諸制度について」といった質問項目を設けており、平成28年度の総合満足度は、7点満点中平均4.74点である。また、総合満足度向上のために改善が必要と思われる事項で最も件数が多かったものは、人事配置についてであり、その後は仕事量、仕事内容と続いている。

4. 視察を終えて

新潟市では、市民及び職員に対するアンケートの実施や、全事務事業に対する自己点検の実施などにより、全庁的に働き方改革の実現に向け邁進していた。本市においても、多様化する行政需要により、業務量が拡大する傾向にあることから、今後も引き続き、本市における行財政改革について研究していきたい。

