

第7回市民福祉分科会

2006年4月24日

1. 議事次第

■ 分科会は合計2時間で行います

次第	時間	内容
1 開会	5分	①挨拶 ②出欠確認(出欠表の記入) ③前回の検討内容(議事録・整理表)の確認
2 検討の進め方	10分	①検討の進め方に関する説明 ②本日の目標確認
3 話し合い	90分	
4 とりまとめ	10分	
5 閉会	5分	①次回の内容 ②次回の日程 ③意見・質問 ④最終総括(会長)

2. 本日の分科会の目標

- 第1回から第6回までに議論した内容を振り返ってみます
- 第2回全体会での議論を共有します
- 今後の進め方(施策・事業の立案)を確認します
- 施策の検討を行ってみます

3. これまでの議論の確認

市民福祉分野の重点課題(第6回分科会検討結果)

課題	背景・理由	やるべきこと
障害者福祉における参加と交流の充実	<ul style="list-style-type: none">●市の施設や駅、道路等では、改善の余地はあるものの、バリアフリーがある程度進んでいる。●しかし、市民は障害者について理解し、行動できているかという点では、心のバリアフリーが残っている。●心のバリアフリーの原因の1つには障害者と接することの少ないことがある。	<ul style="list-style-type: none">●障害者とともに何かの活動をしたり、過ごしたりする経験を促す。●例えば、総合的学習や生涯学習の場で障害者の話を聞いたり、何かの活動をともにしたりする経験を積めるようする。
市の問い合わせ窓口の集約化	<ul style="list-style-type: none">●市では、福祉に関係する問い合わせや相談のサービスはある程度のものが揃っている。●しかし、事故や災害等のため、誰もが福祉のニーズを突然に持つ可能性がある。その際に市民が問い合わせの電話番号を知らなかったり、複数の番号があつて迷うようでは不便である。	<ul style="list-style-type: none">●縦割りではなく、市民からの問い合わせは集約化し、その集約化したところから各専門部署につなぐようにする。●問い合わせ番号も少数に限定し、市の広報誌等を通じて周知させていく。
福祉サービスにおける「もれと重複」の洗い出し	<ul style="list-style-type: none">●ねたきりの高齢者等、地域にあまり出てこない人に対してはボランティア、保健士、民生委員等が訪問していることが多い。●しかし、誰に訪問しているのかについての情報が整備されていないため、サービスを受けられていない人や同様のサービスを重複して受けている人が存在する可能性がある。	<ul style="list-style-type: none">●誰が誰を訪問しているのか、というアクセス情報を市が収集し整理する。●もれている人には、本当にサービスが必要とされていないか、重複している人には、人的資源が過度に投入されていないかについて調査し、対応を進める。

3. これまでの議論の確認

市民福祉分野の重点課題(第6回分科会検討結果)

課題	背景・理由	やるべきこと
高齢者の健康づくり	<ul style="list-style-type: none"> ●医療費などの福祉サービスによる支出は市の財政を悪化させる可能性がある。 ●病気にならないように、健康づくりに取り組むことが、医療費の抑制につながる。 	<ul style="list-style-type: none"> ●モデル地区を設定し、被験者の高齢者に対して運動、食事、休暇などについての指導を行い、それに沿って生活してもらう。 ●実験からは健康づくりの効果をデータの形で把握できる。 ●効果があらわれた生活パターンで暮らしてもらえよう、他の地区にも広げていく。
子どもの居場所づくり ⇒教育文化振興分科会と調整	<ul style="list-style-type: none"> ●少子化を背景に異なった年齢の子ども同士が遊ぶ機会が減っている。 ●凶悪犯罪の発生を背景に子どもを安心して遊ばせることのできる場所も少なくなっている。 ●子育て支援センターの数は少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ●新しい施設を建設するのではなく、学校を活用した放課後の子どもの居場所づくり ●高齢者をはじめ様々な人と交流できる場にする
家庭と仕事の両立の支援 ⇒産業振興分科会と調整	<ul style="list-style-type: none"> ●保育所の延長保育や夜間保育を求めるニーズが高まっている。 ●しかし、保育時間の延長ではなく、本来は家庭で子育てできる時間を増やすことを市は支援するべきである。 ●家庭にいられる時間を増やすには、企業の支援が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ●子育てのしやすいファミリーフレンドリーな企業を市が独自に認定し、表彰する。 ●企業にとってはPRの場としてもらう。

4. 今後の進め方の確認 (1) 施策・事業の検討 ① 検討の流れ

施策・事業は以下の流れで検討します

< 施策・事業の検討手順 >

Step 1.

重点課題を解決するための
施策目標を検討する

Step 2.

施策目標を実現するための
施策(手段)を検討する

Step 3.

施策(手段)を支える具
体的な方法(事業)を検
討する

4. 今後の進め方の確認 (1) 施策・事業の検討 (2) 施策目標の検討

➤ 施策目標とは、「①課題分野の行政サービスの対象となる顧客や利害関係者が明確」にされており、「②施策からどのような成果が期待されるか」を示したものと考えられます。

1 地域の当該分野において

2 5年後にどのような状態になってもらうために

3 何に対して重点的に取り組むのか

→以上3つの項目(考え方)が含まれていることが必要となります

各分野における施策目標は以下の流れで検討します

<都市像の検討フロー>

Step 1.

課題分野の施策・事業の利害関係者を具体的かつ網羅的に想定する

Step 2.

利害関係者にどのような状態になってほしいのかを想定する

Step 3.

その状態になってもらうために、どのようなサービスや価値を提供するかを検討する

Step 4.

類似の顧客及び提供サービス・価値のグルーピング・重点化を行う

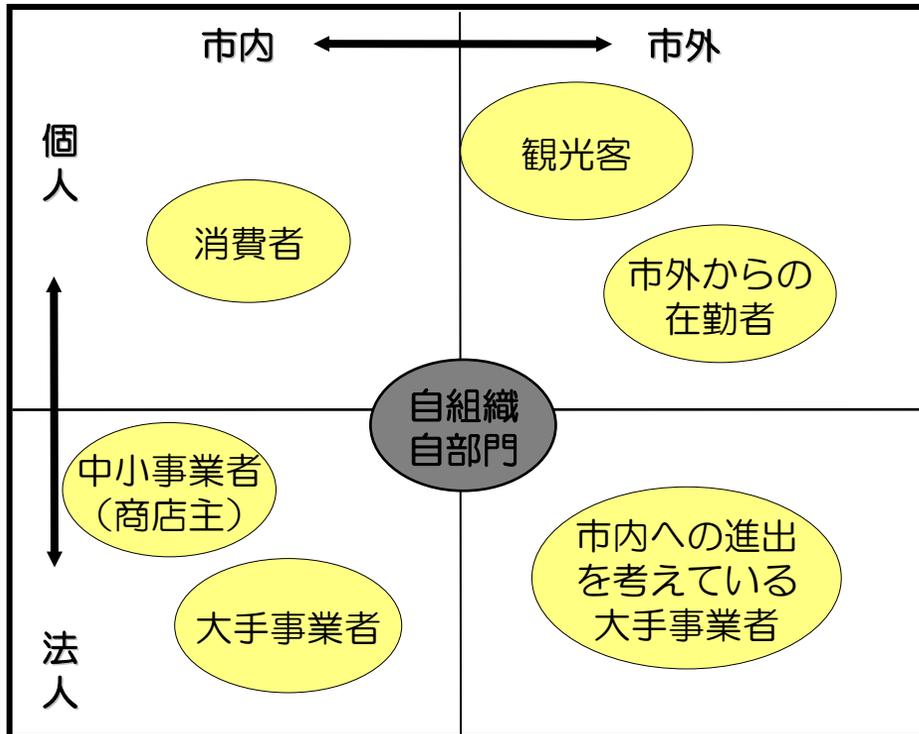
Step 5.

施策目標として記述する

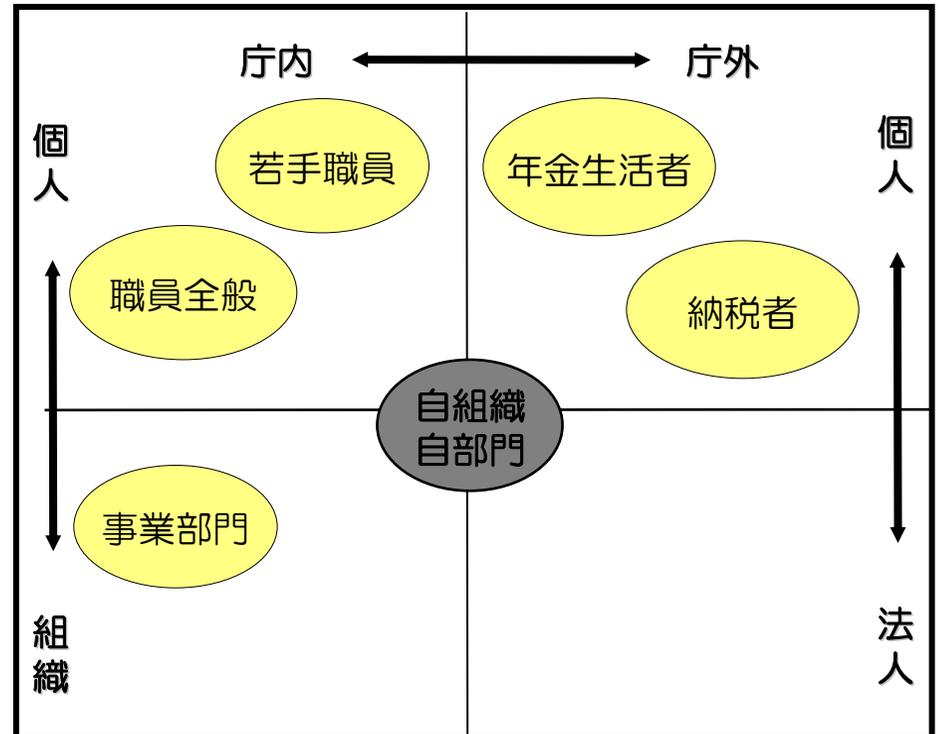
4. 今後の進め方の確認 (1) 施策・事業の検討 (2) 施策目標の検討

- ▶ **Step1:** 全ての利害関係者(自部門の行政活動に関連するステークホルダー)を網羅的にあげます
- ▶ 行政サービスの対象となる顧客や、事業領域における関係者をまず全てあげてみます。
 - ▶ 「市民」といった一般的な対象にとどまらず、「子育て世代の夫婦」「一人暮らしの高齢者」など、具体的な関係者を設定してみます

利害関係者の設定例 (産業振興分野の例)



利害関係者の設定例 (管理部門の例)



4. 今後の進め方の確認 (1) 施策・事業の検討 ② 施策目標の検討

▶ Step2: それぞれの利害関係者にどのような状態になってほしいのかを記述します

- ▶ 自らの行政サービス活動を通じて、彼らにいったいどのような状態になって欲しいのか？を改めて考えてみます

利害関係者と彼らになって欲しい状態の設定例(産業振興分野の例)

利害関係者	市内消費者	市内 中小企業	大学等 研究機関	在勤者	来訪者・観 光客	...
なって欲しい状態	多様で高度な購買ニーズが満たされている状態	事業が継続的に維持・発展されている状態	大学の持つ技術がビジネス化されている状態	高度な購買ニーズが満たされている状態	商店街・専門店街が活性化された状態	...

4. 今後の進め方の確認 (1) 施策・事業の検討 (2) 施策目標の検討

▶ **Step3:**それぞれの利害関係者に提供するサービスや提供価値を記述します

▶ 彼らに“なっ**て**ほしい状態”を実現するために、どのような行政サービスや価値を提供しなければならないかを検討します

利害関係者と彼らになっ**て**欲しい状態の設定例（産業振興分野の例）

利害関係者	市内消費者	市内 中小企業	大学等 研究機関	在勤者	来訪者・観光 客	...
なっ て 欲しい 状態	多様で高度な 購買ニーズが 満たされてい る状態	事業が継続的 に維持・発展 されている状 態	大学の持つ技 術がビジネス 化されている 状態	高度な購買 ニーズが満た されている状 態	商店街・専門 店街が活性化 された状態	...

提供すべき
行政サービス
・提供価値

消費者の多
様で高度な
選択に応え
る店舗・商
店街づくり
の支援

区内外の企
業との産学
連携

経営基盤確
立のための
支援

消費者の多
様で高度な
選択に応え
る店舗・商
店街づくり
の支援

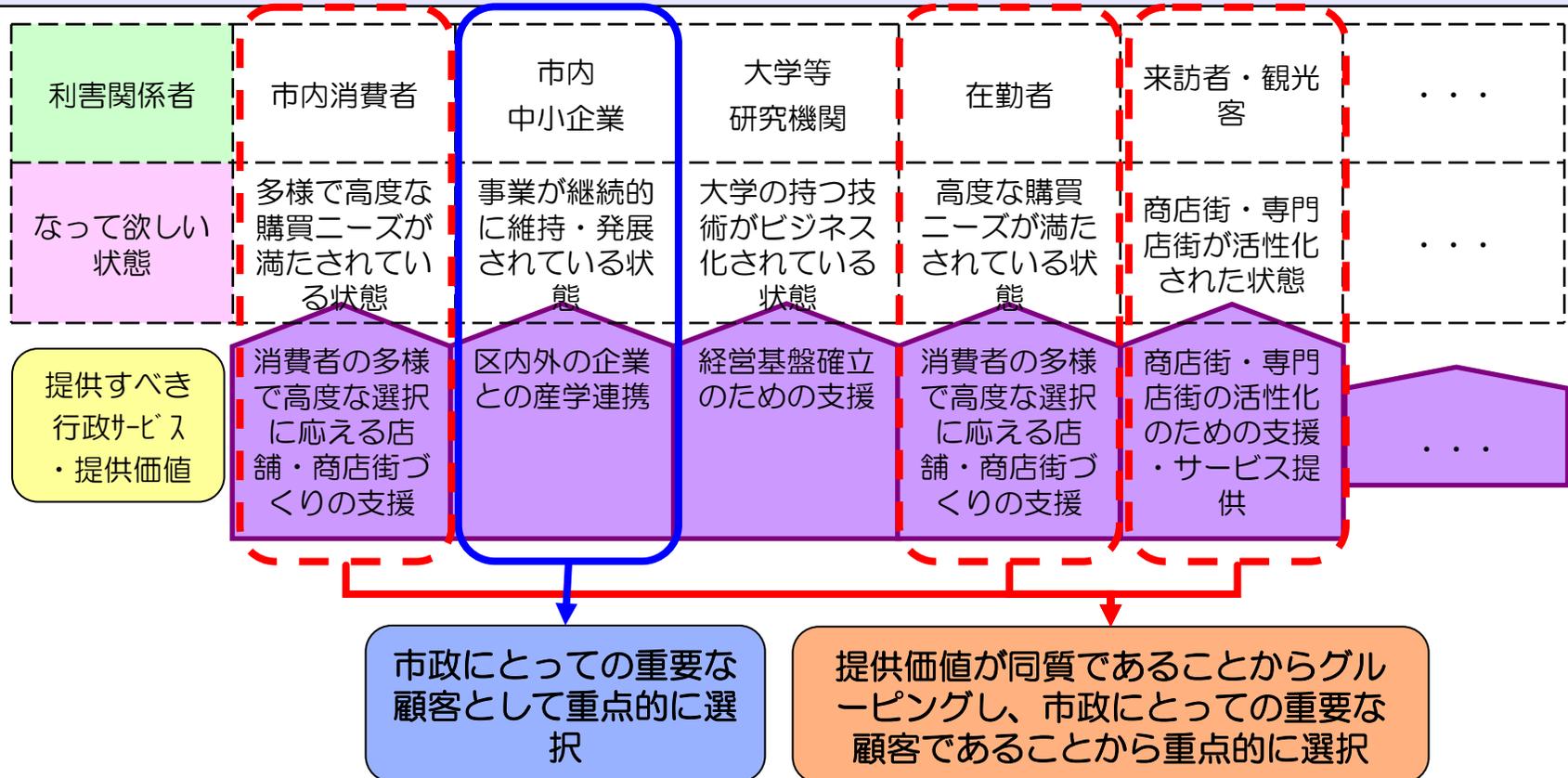
商店街・専
門店街の活
性化のため
の支援・サ
ービス提供

...

4. 今後の進め方の確認 (1) 施策・事業の検討 ② 施策目標の検討

Step4: 重要となる利害関係者および彼らへの提供価値を重点化します

- ▶ 列挙した利害関係者から、戦略上重要な利害関係者を重点化する。もしくは、利害関係者へに提供する価値の同質性から利害関係者等をグルーピングした上で、重点化を図ります。
- ▶ 絞込みは、ミッションを踏まえてどの利害関係者に注力しなければならないのか、どの利害関係者に対して自部門の強みが発揮できるか、という観点で行います。



4. 今後の進め方の確認 (1) 施策・事業の検討 ② 施策目標の検討

▶Step5: 施策目標として記述する⇒施策目標では以下の3つがわかるように記述を行います

- ▶ 1. 「誰に対して」…重点化した利害関係者
- ▶ 2. 「どのような状態になってほしいか」…目指すべき状態を定義する
- ▶ 3. 「そのためにどのような価値を提供するか」…状態を実現するための提供価値・サービスを記述

施策目標の記述例 – 「誰が、どういう状態になるために、どのような価値を提供する」という上記1、2、3の順での記述例

地域内外の一般消費者が、
多様で高度なニーズを満たせるよう
地域内商店街・専門店街の活性化支
援サービスを行う

地域内中小企業が、
事業を維持・発展させるために、
経営基盤強化の支援サービス
を行う



4. 今後の進め方の確認 (1) 施策・事業の検討 ③ 施策(手段)の検討

施策(手段)は以下の流れで検討します

< 施策の検討手順 >

Step1.

施策目標を達成するための手段を検討する

Step2.

特に重要な手段に絞り込む

4. 今後の進め方の確認 (1) 施策・事業の検討 ③ 施策(手段)の検討

➡ 施策とは「施策目標を達成するために重要と考えられる手段・方策」を指す

▶ 抽象的ではなく、より具体的であること

▶ 目標達成への効果が高い手段・方策であること

▶ 日常的なタスクではなく、重点的に取り組むべき方向性を示すものであること

▶ 他の施策と比べた時に、より重要であり優先的に取り組む必要のあるもの

といった視点から重点化し、選択していきます。

施策目標に対する施策の設定例(産業振興分野の例)

施策目標	地域内中小企業が事業を維持発展させるために、経営基盤強化の支援サービスを行う
施策	1. 中小企業の情報リテラシー向上支援 2. 資金調達をはじめとする経営資源の確保支援 3. 中小企業経営トップの能力開発・人材育成支援

注) 施策・事業の検討方法は、現時点での「案」であり、各分科会において具体的な進め方は柔軟に対応する。

4. 今後の進め方の確認 (1) 施策・事業の検討 ④ 事業の検討

➡ 事業とは「施策目標を実現するための“具体的な”手段・方策」を指す

▶ 目標達成への効果が高い手段・方策であること

▶ 日常的なタスクにつながる具体性の高い手段・方策であること

▶ 他の事業と比べたときに、より重要であり優先的に取り組む必要のあるもの

といった視点から重点化し、選択していきます。

課題に対する施策の設定例(産業振興分野の例)

施策	中小企業経営トップの能力開発・人材育成支援
事業	経営者セミナーの開催 (企業マネジメントノウハウ、財務分析等のスキルや経営者同士のネットワーク構築を行う)

注) 施策・事業の検討方法は、現時点での「案」であり、全体会・分科会において具体的な進め方は柔軟に対応する。

4. 今後の進め方の確認 (1) 施策・事業の検討 ⑤ 検討結果イメージ

課題	施策	事業
<p>地域内中小企業が事業を維持発展させるために、経営基盤強化の支援サービスの実施</p> <p>地域内外の消費者が多様なニーズを満たせるように、地域内商店街・専門店街の活性化を図る</p>	<p>中小企業の情報リテラシー向上支援</p> <p>資金調達をはじめとする経営資源の確保支援</p> <p>中小企業経営トップの能力開発・人材育成支援</p> <p>...</p> <p>...</p>	

4. 今後の進め方の確認 (2)指標設定

各部会で検討される基本施策ごとに指標を設定する。

3. 健康で幸せなまちづくり

<基本施策>

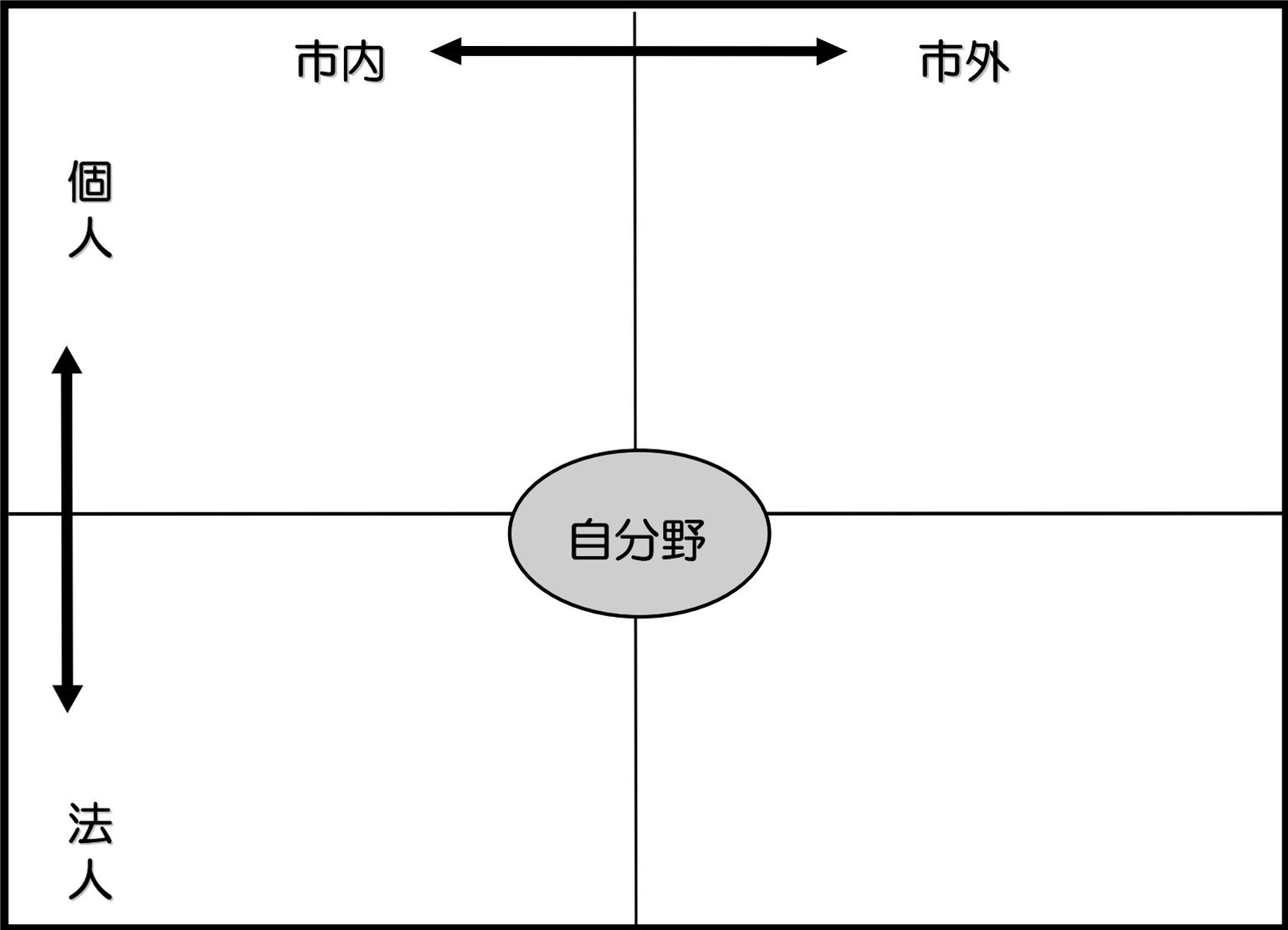
- 保健・医療を充実する
- 地域福祉を推進する
- 高齢者福祉を充実する
- 障害者福祉を充実する
- 児童福祉を充実する
- 社会保障を充実する
- 消費生活の向上を図る

<指標例>

- 保育所待機児童数●●%減
- 「宇都宮市で子育てをしたいと思う人」の割合●●%

注)上記は第4次総合計画改定基本計画の柱・基本施策を例にしている。

5. 本日の検討内容 施策の検討 ①利害関係者の抽出



5. 本日の検討内容 施策の検討 ②理想の状態・サービス・価値の検討

利害関係者						
なって欲しい状態						
提供すべき 行政サービス ・提供価値						

【スケジュール】

4月以降は、以下のようなスケジュールで検討を進める。

時 期	検 討 項 目
2005年10月	●自己紹介 ●進行方針の決定
11月	●SWOT分析の実施(強み・弱みの検討)
12月	●SWOT分析の実施(機会・脅威の検討)
2006年1月	●SWOTクロス分析の実施(重点課題の抽出)
2月	●SWOTクロス分析の実施(重点課題の抽出)
3月	●SWOTクロス分析を用いた重点課題の絞込み
4月19日(本日)	●全体会(各分科会の検討結果報告)
4月～8月	●施策・事業の提案(主要なものについて絞って提案)
9月	●施策・事業提案発表会
9月～12月	●テーマ分野における指標案の検討
1月～3月	●成果報告書の作成