

政策 これまでに取り組んできた
改革 プロジェクトを分かりやすくご紹介します。

政策改革プロジェクト通信

政策改革本部 5年間の取組み

(4) 公共施設

2019年3月20日

総集編第4号

政策改革 前回の通信では、「(3)新型ICT」についてご紹介しました。今回のテーマは、「(4)公共施設」についてです。

これまで5年間に渡って政策改革本部で取組んできた各テーマについて、プロジェクトを実行するまでの流れと、どのような成果につながったかを具体的な事例とともに詳しくご紹介していきます。



プロジェクト通信総集編【初回のテーマ】
(1)テーマの設定から取組みの実行まで

政策改革本部で取組んだテーマ

(2)医療・介護連携

(3)新型ICT

【今回のテーマ】

(4)公共施設

(5)子育て支援

(6)自律改革

(6)公民連携

プロジェクトを実行するまでの流れ

① テーマ(分野)を決定する

② テーマに対する問題意識を整理する

③ 現状把握を行う (現状はどのようなか既存のデータを確認する)

④ 現状分析を行う (データを加工して指標化する, 傾向を確認する)

⑤ 現状評価を行う (あるべき姿と現状を比較。本当はどうあるべきか)

⑥ 解決すべき課題を設定する

⑦ 課題解決のための枠組み(体制, 目標, 取組み, スケジュール等)を作る

⑧ 課題解決のための具体的な取組み(プロジェクト)を実行する

成果

取組みの結果、
どのような成果につながったか

政策改革

テーマ「公共施設」におけるプロジェクトの展開

2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
(1) 複合施設の点検	(2) 単独施設の点検	フォローアップ	(4) 公共施設の質の向上の取組み拡大	
●東区役所からスタート	I サービス改善 II 子ども対応 III 施設予約の改善		I 体育施設, 市民会館・ホール (施設改善) II 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	
	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		●指定管理, 業務委託	

○政策改革本部の「公共施設」の取組みは、2013年度に都市政策研究所が行った「図書館のサービス検証」において明らかになった、市民目線から見た複合施設の問題点※を引き継いでスタートしました。

※複合施設内の行政機能は、それぞれの組織単位で管理運営しているため、複合施設内での組織間の調整が難しいことなど

○東区役所からスタートした施設改善は、「使いやすさ」から「機能の充実」へ、そして対象範囲を「図書室」「子ども施設」「体育施設」「市民会館・ホール」へと広げながら展開してきました
また、最初の取組みで得た問題意識やノウハウを次の取組みへ、さらにその次の取組みへと引き継ぎ、プロジェクト自体を深化させていきました。

政策改革 各プロジェクトの概要と展開の流れ

(1) 複合施設の点検 P4

- 最初に、代表的な複合施設として東区役所でケーススタディを実施しました。
 - ・職員が利用者起点で施設を点検
 - ・複合施設の問題点を明確化
 - ・区役所内にワーキンググループを設置してサービス改善を実施
- 東区役所の施設点検で得られたノウハウを全ての複合施設へ展開しました。

(2) 単独施設の点検 P23

- 利用者起点に立って各区複合施設の点検を行う中で、公共施設全体に関わる問題点もあることが分かったため、全ての施設の点検と改善に取り組みました。
 - ・例えば、施設の案内標識が無いなど場所が分かりづらいこと
 - ・おむつ替えや授乳室など子育て中の親や子どもにとって必要な機能の整備が不十分であること
 - ・対象施設の約4分の1は窓口まで行かなければ予約ができないこと

(3) 図書室の有効活用 P43

- 「図書館のサービス検証(2013都市政策研究所)」で提言された30の課題を再編し、このうち、図書館だけでは解決が難しく、区を巻き込んだ議論が必要な課題である「図書室の有効活用」について、地域における図書館機能の活用法を検討し、地域づくりに戦略的に活用するため政策改革本部で取り組みました。
※図書室:各地区の公共施設内に設置されている図書館の分室

(5) 施設経営のあり方 P85

- 人手不足の時代、公共施設経営には民間活用が必要であることから、指定管理者制度や業務委託について検討を進めました。

(4) 公共施設の質の向上の取り組み拡大 P57

- 「子ども施設の質の向上」で得たノウハウを活用して、2017年度からは「体育施設」「市民会館・ホール」を対象に、「施設の利用しやすさ」と「機能の充実」、2つの領域で施設改善に取り組みました。

子ども施設の質の向上

- (1)複合施設の点検や、(2)単独施設の点検の着眼点である「利用のしやすさ」に加え、子ども施設については、「機能の充実」にも踏み込んで、施設改善を進めました。
※詳細については、総集編第5号でご紹介します

(1) 複合施設の点検

【プロジェクトの概要(P3再掲)】

- 最初に、東区役所においてケーススタディを実施しました。
具体的には、職員が利用者起点で施設を点検し、複合施設の問題点を明らかにするとともに、区役所内にワーキンググループ(WG)を設置して具体的に改善を図りました。
- また、東区役所におけるケーススタディで得られたノウハウをもとに点検から改善までの一連の作業手順を確立し、全ての複合施設へ展開しました

(1)複合施設の点検

- ① プロジェクト(分野)の決定
- ② プロジェクトに対する問題意識を整理する

政策 改革 プロジェクト決定までの流れ

(1) 複合施設の点検

○政策改革本部の「公共施設」の取組みは、2013年度に都市政策研究所が行った、「図書館サービス検証」における調査結果を引継ぎ、「利用者起点に立った各区の複合施設のあり方についての検証を行う」ことをプロジェクトとして設定したものです。

【都市政策研究所が行った調査・研究結果から分かったこと】

- －施設看板や案内標識の設置の不備・不足がある
- －複合施設内の行政機能は、それぞれの組織単位で管理運営しているため、複合施設内での組織間の調整が難しい
- －複合施設の管理・運営責任が明確になっていない

○そこで、2014年度から政策改革本部では、「施設の有効活用と利用者の拡大」を実現するため、まず「利用者起点に立った施設の点検」を行い、複合施設においてどのような問題があるのかを確認することにしました。

政策 改革

【都市政策研究所の調査で分かったこと】

図書施設の施設設備，サービス提供状況について都市政策研究所・図書館職員が利用者目線で現地調査を実施したところ，複合施設では施設看板や案内標識の設置の不備・不足があることがわかりました。

複合施設内の案内
複合施設では、施設全体の情報をわかりやすく提供していない。
市民や初めて利用する人は図書館の存在がわからない。

(1)複合施設の点検



【都市政策研究所の調査で分かったこと】

調査対象とした図書館施設20施設のうち14施設が複合施設に設置されています。複合施設内の行政機能はそれぞれの組織単位で管理運営されており、複合施設の責任者が不在のため、施設全体の調整が難しいということが分かりました。

1 複合施設全体のマネジメント
複合施設の責任者が不在。複合施設の利用改善は、単独部署だけでは難しい。
複合施設全体のマネジメント責任を見直すべき。

(1)複合施設の点検

問題意識

■ 図書館が設置されている施設とその周辺環境 【凡例】赤網掛け：複合施設の運営に関連する要因

区名	館室名	図書館施設	返却本数	施設管理者	複合施設内の機関		図書館隣接または近隣の公共機関等／主な民間施設
					公共機関等	カフェ等	
北区	豊栄	単独	あり	図書館	—	あり	文化会館、福祉施設／酒蔵、開業医、飲食店
	松浜	複合	あり	北区	出張所、公民館、健康福祉センター	あり	なし／郵便局、工場 ほか
東区	山の下	複合	なし	東区	まちづくりセンター、公民館	なし	公園／病院、スーパー、工場 ほか
	石山	複合	なし	東区	出張所、公民館、健康福祉センター	あり	幼稚園／商店 ほか
	東区P	複合	なし	東区	区役所、ホール等	あり	なし／工場、商店 ほか
中央区	中央	単独	あり	図書館	—	あり	公園、保育園、幼稚園／ホテル ほか
	舟江	複合	なし	中央区	連絡所、公民館、健康福祉センター	なし	福祉施設／開業医、商店 ほか
	烏屋野	複合	なし	中央区	出張所、公民館、健康福祉センター	あり	なし／商店、飲食店 ほか
	生涯C	複合	あり	生涯C	公民館、国際交流施設、ホール	あり	なし／開業医、ホテル ほか
江南区	亀田	複合	あり	江南区	文化会館、郷土資料館	あり	体育施設／直売所 ほか
秋葉区	新津	複合	あり	教育委	視聴覚センター	なし	福祉施設／スーパーほか
南区	白根	複合	あり	公民館	文化会館、公民館	なし	文化施設／スーパーほか
	月潟	単独	あり	図書館	—	なし	福祉施設、小学校／なし
西区	坂井輪	複合	なし	西区	区役所、公民館	なし	区役所、中学校／なし
	内野	複合	なし	公民館	公民館	なし	なし／郵便局、開業医
	黒崎	単独	あり	図書館	—	なし	体育館、コミュニティ施設、福祉施設／なし
西蒲区	西川	複合	あり	図書館	文化会館	なし	公民館、学習館、中学校／コンビニ
	岩室	単独	あり	図書館	—	なし	出張所、公民館、体育館、福祉施設／なし
	湯東	複合	なし	西蒲区	福祉施設、貸し部屋	なし	出張所、体育館、福祉施設／なし
	巻	単独	あり	図書館	—	なし	税務署、子育て施設／スーパーほか

出典：新潟市図書館要覧2013(平成25)年(2012(平成24)年度実績)より作成。

(1)複合施設の点検

- ③ 現状把握を行う (現状はどのような既存のデータを確認する)
- ④ 現状分析を行う (データを加工して指標化する, 傾向を確認する)
- ⑤ 現状評価を行う (あるべき姿と現状を比較, 本当はどうあるべきか)

政策 改革

そこで、政策改革本部では複合施設を対象に取組みをはじめることになりました。しかし、どの施設が複合施設なのか、複合施設は何施設あるのか、基本的な情報がありませんでした。そのため、条例や市のホームページ、暮らしのガイドから行政機能を抽出し、一つの建物内に2つ以上の行政機能があるものを複合施設として整理しました。

(1)複合施設の点検

【現状把握】

複合施設の数を確認するために、まず最初に公有財産台帳を確認しました。しかし、同台帳は建物(施設)ベースで登録されており、建物内の各行政機能については登録されていないため、どれが複合施設なのか、すぐには分からない状況でした。

現在無いデータを新たにつくる

そこで、以下の手順で複合施設データベースを作成することになりました。

- ①「市民が日常的に利用する行政機能について、1つの建物内に2つ以上の機能が含まれているもの」を複合施設と整理
- ②条例や市HP、暮らしのガイドから対象となる機能を抽出してリスト化
- ③住所を突合させて、複合施設データベースを独自に作成

●新潟市の複合施設に含まれている行政機能

機能区分	内 訳
(1)行政窓口	本庁舎, 区役所, 出張所, 連絡所, 行政サービスコーナー
(2)図書館	図書館, 図書室
(3)公民館	公民館
(4)保健福祉センター	保健福祉センター, 健康センター
(5)老人福祉施設	老人憩いの家, 老人福祉センター, 高齢者支援センター
(6)地域活動拠点	コミュニティセンター, コミュニティハウス, 地域生活センター, まちづくりセンター, 農村環境改善センター, 地域研修センター
(7)子育て支援施設	児童館, 児童センター 等
(8)市民会館	市民会館, 文化会館, 地域交流施設 等
(9)文化会館	美術館, 音楽文化会館, 芸術文化会館 歴史文化会館 等
(10)スポーツ施設	体育館, プール, 運動場, トレーニングルーム 等

* 保育園, 学校施設, 老人ホーム, 特別養護老人ホーム, ケアハウス及びこれらに付帯する施設は除いた。

政策改革

その結果、市内には対象となる複合施設が77施設ありました。この中から大規模で様々な機能が含まれる東区役所で現地調査を実施することにしました。

(1) 複合施設の点検

複合施設の定義 (事務局で定義)

市民が日常的に利用する行政機能について
1つの建物内に2つ以上の行政機能が含まれているもの

大規模で様々な機能が含まれる東区役所で現地調査を実施することとしました

入居施設
【屋上】駐車場127区画
【4階】駐車場108区画
【3階】図書室
【2階】保健センター
東区プラザ
わいわいひろば
【1階】区役所, 税務C,
教育C, 東区社協
ワークポート
【地下】商業テナント

施設例	複合施設			単独施設
	小規模 (2,000㎡以下)	中規模 (2,001~5,000㎡)	大規模 (5,001~10,000㎡)	
施設例	<ul style="list-style-type: none"> ○連絡所 (入舟・曾野木除く) ○行政サービスコーナー (古町、黒崎、関屋) ○駅南コミュニティセンター ○湯東ゆう学館 ○横越地区公民館 ○豊栄健康センター ○坂井輪コミュニティセンター 	<ul style="list-style-type: none"> ○出張所 (西川出張所除く) ○行政サービスコーナー (山の下、新津、亀田) ○下山スポーツセンター ○白根学習館 ○西川図書館 ○西新潟市民会館 ○黒崎地区公民館 	<ul style="list-style-type: none"> ○市役所本庁舎(約55,000㎡) ○東区役所(約32,000㎡) ○新津地域学園 ○入舟連絡所 ○総合保健医療センター ○生涯学習センター ○万代市民会館 ○巻地区公民館 ○西川出張所 	<ul style="list-style-type: none"> ○秋葉区役所 ○岩室図書館 ○亀田市民会館 ○新津美術館 ○豊栄地区公民館 ○中央地域保健福祉センター ○老人憩の家大淵荘 ○こども創作活動館
入居機能パターン例	[連絡所] + 図書室 + 公民館 [コミュニティセンター] + 図書室	[出張所] + 保健福祉センター + 図書館 + 公民館 [公民館] + 市民会館等	<ul style="list-style-type: none"> ○生涯学習センター + 公民館 + 図書館 + 新潟国際友好会館 ○万代市民会館 + コセン + 児童センター + 図書室 + アルザ新潟等 	—
機能数	2~4機能	2~4機能	2~8機能	—
施設数	37施設	30施設	10施設(本庁舎・東区役所含む)	282施設

【現状分析・現状評価】

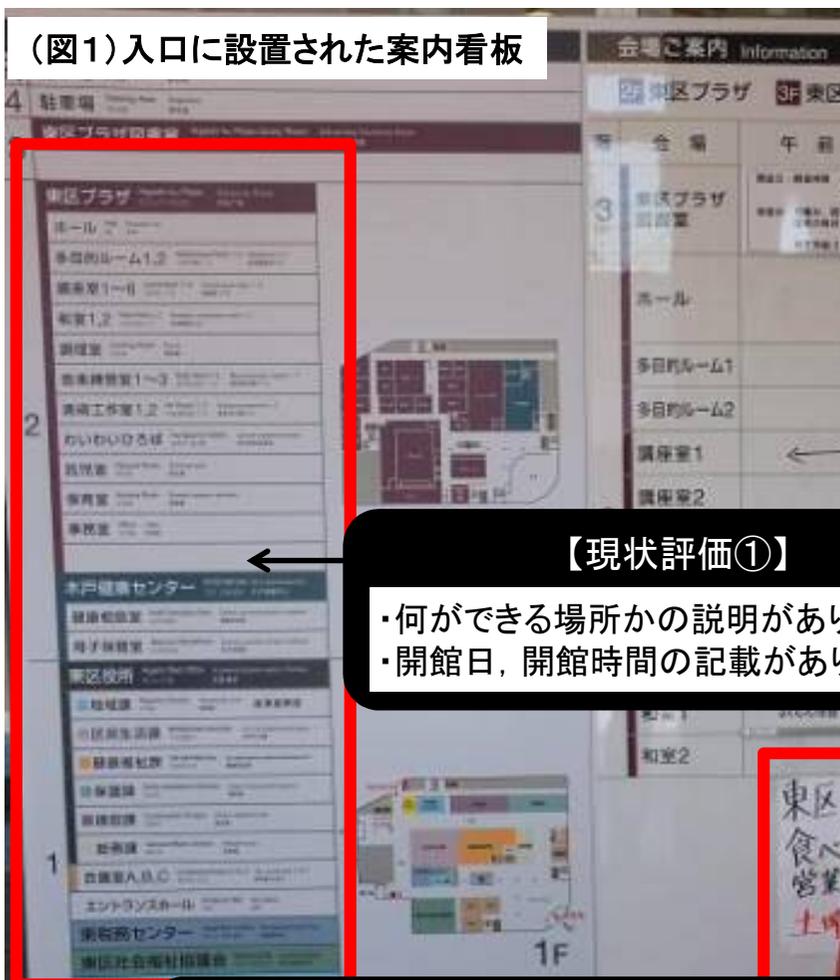
新たに作成したデータベースから、市内には対象となる複合施設が77施設あることが分かりました。

(注) 政策改革本部調べ(「暮らしのガイド」及び各条例等から抽出(保育園、学校施設、老人ホーム、特養老人ホーム、ケアハウスは除いた))

政策 改革

複合施設において実際にどのような問題が生じているのかを明らかにするため現地調査を実施しました。
(図1) 入口に設置された案内看板には、各機能の名称は記載されていますが、開館日や開館時間の記載がなく、(図2) エスカレーター前にはテナント看板が乱立し、美観を損ねていました。

— 東区役所の点検で明らかになった複合施設の問題点 —



(図1) 入口に設置された案内看板

【現状評価①】

- ・何が出来る場所かの説明がありません
- ・開館日、開館時間の記載がありません



(図2) エスカレーター前の通路

【現状評価③】

- ・入居テナントが競って看板を並べ、美観を損ねています
- ・通行の邪魔になる可能性があります

【現状評価②】

- ・飲食テナントが統一感無く広告を掲載し、雑然としています
- ・使用していない備品が放置されたままになっています

政策 改革

(図3) 東区役所の外観ですが、行政の施設だとは分かりづらい状況でした。(図4) 庁舎内のテナントフロアの案内表示は統一感がありませんでした。(図5) 庁舎内の公共スペースの一部に備品が放置されていました。(図6) エレベーター内はテナントのチラシが乱雑に掲示されていました。

—東区役所の点検で明らかになった複合施設の問題点—

(1) 複合施設の点検

(図3) 東区役所外観



【現状評価④】

外から見て行政の複合施設とはわかりません。

(図4) テナントフロア案内表示



【現状評価⑤】

案内表示に統一感がありません。

(図5) 東区役所庁舎内



【現状評価⑥】

備品が公共スペースに放置されています。

(図6) 東区役所庁舎エレベーター内



【現状評価⑦】

エレベーター内にテナントのチラシが乱雑に掲示されています。

(1)複合施設の点検

- ⑥ 解決すべき課題を設定する
- ⑦ 課題解決のための枠組みを作る
(体制・目標・取組み, スケジュール等)
- ⑧ 課題解決のための具体的な取組み(プロジェクト)を実行する

政策 改革

前述した、「③現状把握を行う」「④現状分析を行う」「⑤現状評価を行う」ことにより、公共施設における問題が明らかになりました。この問題を解決するために、「利用者起点に立ち、市民が利用しやすい施設にする」活動に取り組むことにしました。

(1) 複合施設の点検

現状把握・分析・評価から明らかになった問題

- 事務局が利用者起点に立って点検をした結果、複合施設には様々な問題点がある
 - ・入口の案内看板に開館日や開館時間の記載がない
 - ・施設内にテナント看板が乱立し、美観を損ねている
 - ・庁舎内のテナントフロアの案内表示に統一感がない
 - ・庁舎内の公共スペースの一部に備品が放置されている
 - ・エレベーター内にテナントのチラシが乱雑に掲示されている

解決すべき課題

- 利用者起点に立ち、市民が利用しやすい施設にする

具体的な取組み

- ①東区役所においてケーススタディを実施
(職員が利用者起点に立って点検を実施し、改善を図る)
- ②東区役所におけるケーススタディで得られたノウハウをもとに点検から改善までの一連の作業手順を確立し、全ての複合施設へ展開

政策 改革

事務局による現地調査後、東区役所では東区ワーキンググループを設置して、職員が改めて施設の点検を行いました。そこで見つかった施設の問題を解決するため、「当面策」（すぐ対応、改善できるものを実施）と「根本策」（実施に予算を伴うものや、ルールの設定など一定手続きが必要なもの）に分けて、改善策を検討しました。

東区役所におけるケーススタディ

(1) 複合施設の点検

東区ワーキンググループを設置



総務課総務係長をリーダーに庁舎のチェック、先進事例視察などを実施

政策 改革

「当面策」としては、エスカレータ前のテナント看板を整理し、エレベーター内の乱雑に貼られていた掲示物を撤去しました。また、「区役所はどこか?」といった問合せがあることから、「区役所エリア」と「その他エリア」を区分するための「門(ゲート)」を設置しました。

東区役所におけるケーススタディ

(1) 複合施設の点検

暫定措置(看板や旗を整理)

P12(図2) エスカレーター前の通路



掲示物を撤去(エレベーター内)

P13(図6) 東区役所庁舎エレベーター内



案内板を増設(2基)



政策改革

「根本策」としては、赤道沿いに大型の「案内看板」を設置し、施設名や入居団体・テナント名も表示することにしました。既存の「案内板」の板面を変更し、施設・テナントの名称・種別、営業日・時間を表示することにしました。また、庁舎内の「掲示ルール」を策定し、掲出場所・方法・期間、ラック、管理主体などを整理することにしました。

東区役所におけるケーススタディ

(1) 複合施設の点検

「複合施設」の案内板を設置(北口 赤道沿い)

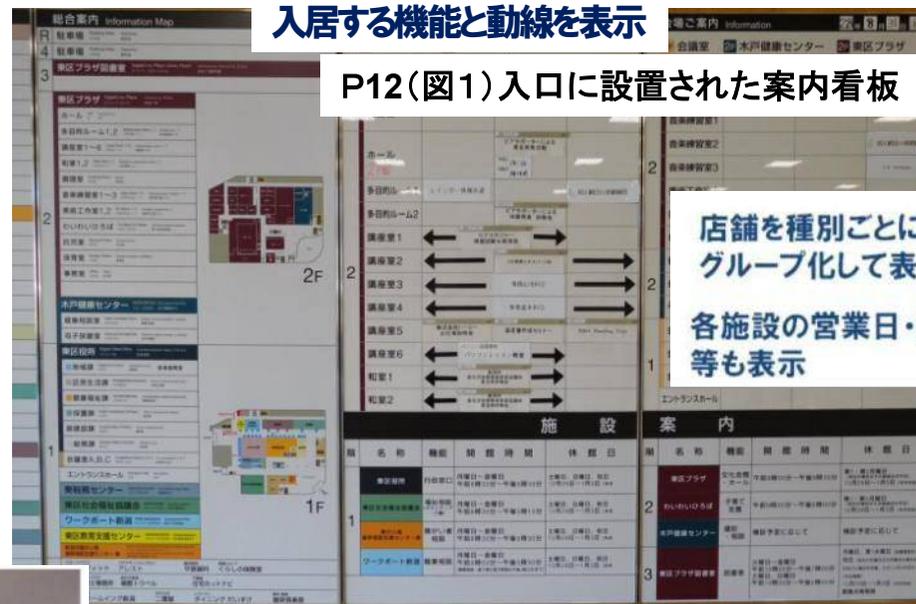
P13(図3) 東区役所外観



東区役所、各施設、店舗、駐車場の位置を表示

入居する機能と動線を表示

P12(図1) 入口に設置された案内看板



店舗を種別ごとにグループ化して表示
各施設の営業日・時間等も表示

ポスター掲示場所とルールづくり



「ポスター等の掲示に係る指針」として以下のポイントを規定

- ・掲示物の内容
- ・掲示場所
- ・掲示期間
- ・パンフレットスタンドの取扱い
- ・指針の運用方法 など

現行のポスター掲示場所

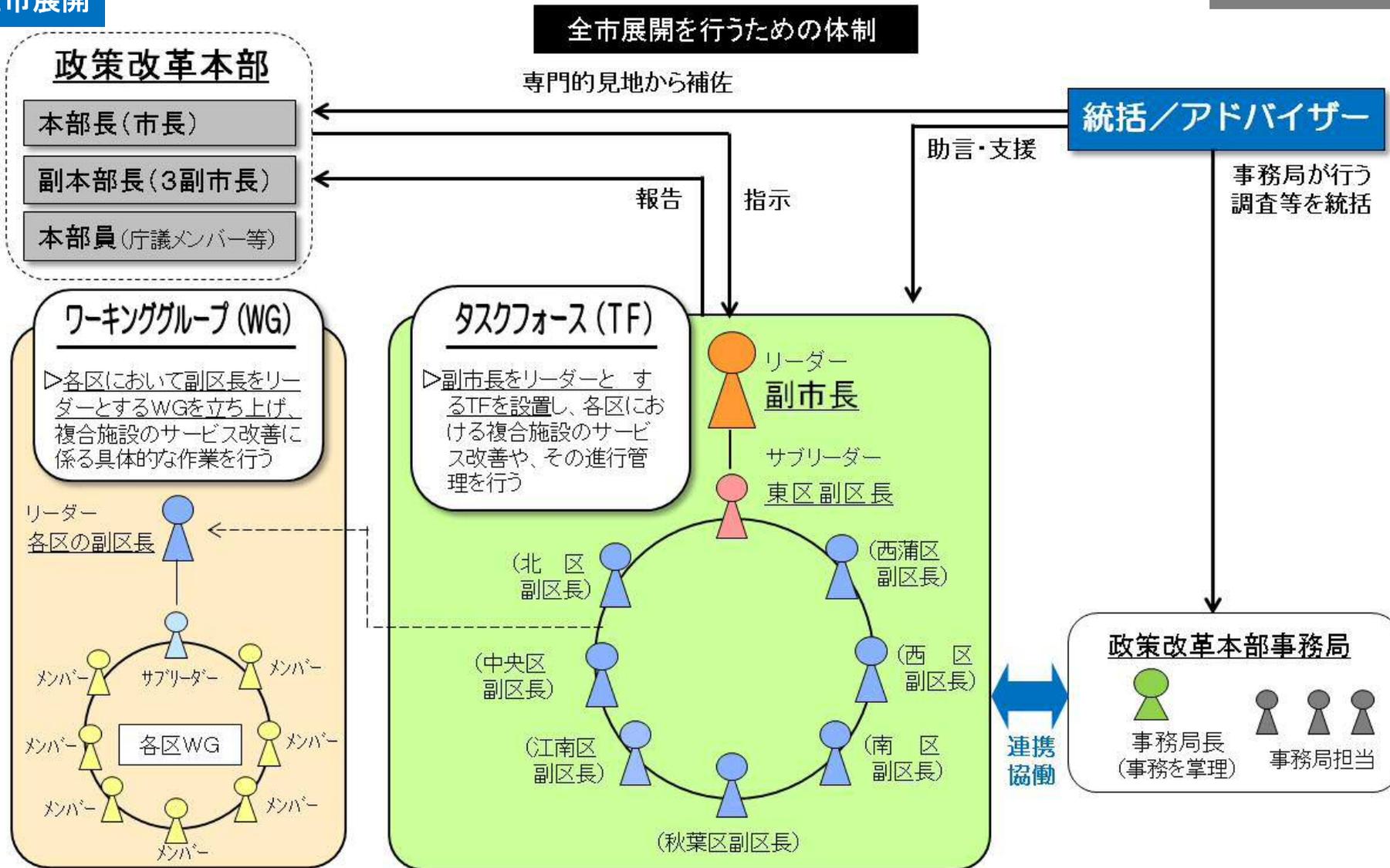
(動線上の壁面に設置、行政・催事などのジャンル別に区分して掲示)

政策改革

東区役所WGの実践の流れやノウハウを全区で共有して活動するために、副市長をリーダーとするタスクフォースを設置して施設改善の取組みを全市展開することを決定し、具体的な活動を実践するために各区に副区長をリーダーとするワーキンググループを設置しました。

全市展開

(1) 複合施設の点検



政策 改革

施設改善の取組みを全市展開するにあたって、東区役所におけるケーススタディで見つかった問題点をベースに、公共施設であれば全て「○」になることが望ましい項目をピックアップし、全48項目からなる「点検チェックリスト」を作成しました。チェックの視点が事前に分かるため、初めての職員でもスムーズに点検を行うことができました。

全市展開

	NO	チェック項目
1. 行く準備	(1) HP	1 施設の基本情報を掲載している
		2 利用者にとって必要な特記事項について記載してある
2. アクセス	(1) 施設への移動	3 施設の場所が周知されている
		4 周辺部に施設への案内標識がある
	(2) 駐車場	5 施設が面している道路から、駐車場の案内表示が見える
		6 駐車場に対する苦情は、ほとんど出ていない
		7 複数個所に駐車場が分かれている場合、各駐車場に、他の駐車場への誘導案内がある
		8 雨や雪で濡れずに、駐車場から施設に入れる(屋根付きの連絡通路がある)
		9 障がい者用駐車スペースが整備されている
	(3) 駐輪場	10 駐輪場が整備されている
		11 駐輪場の表示がある
3. 全体	(1) 建物の名前	12 建物の名称がある。(各機能の名称ではなく、施設全体を指す独自の名称がある。)
	(2) デザイン	13 案内看板やサイン、機能名称の表示板等のデザインが統一されている
	(3) 支配人	14 施設全体(入居している各機能・テナント)を管理・運営する支配人(責任者)がいる
	(4) 外看板	15 入っている機能が表示された外看板がある
4. 導線	(1) 敷地内導線	16 施設の入口まで迷わずに行ける(適切なルートが設定されている)
	(2) 施設内導線	17 入口から施設内の各機能まで迷わずに行ける(適切なルートが設定されている)
5. 案内看板	(1) 屋外の施設案内看板	18 施設が閉館していても見える場所に、施設内全機能の基本情報が記載された案内看板が設置されている
		— 下記情報が記載されている
		19 機能名称と内容
		20 フロア構成 (何が何階にあるか)
		21 開館日・開館時間

		(1) 複合施設の点検	
(2) エントランスの施設案内看板	22	入口付近に、施設案内看板が設置されている	
	—	下記情報が記載されている	
	23	機能名称と内容	
	24	フロア構成 (何が何階にあるか)	
	25	開館日・開館時間	
	26	予定表	
	27	完備されている設備	
	28	内容に修正がある場合に、紙を貼るなどした臨時的な措置は取っていない	
	(3) 各階の施設案内看板	29	各階の施設案内看板が、階段やエレベーター(エスカレーター)付近の目につきやすい場所に設置されている
		—	下記情報が記載されている
30		現在地とフロア図	
31		フロア構成 (何が何階にあるか)	
31		完備されている設備(多機能トイレ、授乳室 等)	
33		エレベーター内に施設案内看板がある	
34		内容に修正がある場合に、紙を貼るなどした臨時的な措置は取っていない	
6. サイン	(1) ピクトサイン	35 子どもや外国人でも分かりやすいピクトサインを活用している	
	(2) 注意喚起等の掲示、補助的な案内表示	36 直近の内容が記載されている(古い情報をいつまでも掲示していない)	
		37 丁寧な言葉で、分かりやすく記載されている	
7. ビラ、チラシ、ポスター	(1) リーフレットやポスター、商業テナント広告の設置ルール・設置基準	38 リーフレットやポスター、商業テナント広告の設置について、運用ルールを設け、ルールに基づいた管理を行っている	
		39 専用のポスター掲示場がある(窓や壁の空いたスペースに掲示していない)	
	(2) 施設内の現状	40 リーフレットやチラシの置き場所がまとまっている(施設中に分散設置されていない)	
		41 対象や内容ごとにカテゴリー化されている	
		42 定期的に貼り替えや入れ替えを行っている	
		8. その他	(1) フリースペース
(共有スペースに、椅子や机などを置いて利用者が自由に利用できる場所)	44 苦情が起きた際の、対処法及び改善スキームが定められている		
(2) 施設案内リーフレット	45 施設案内のリーフレットがある		
	46 用途に合わせ、使いやすい大きさと作成されている		
	47 利用者が手に取りやすい場所に設置されている		
(3) 不要物	48 使用していない施設備品は、人目につかないところに片付けてある(収納スペースに保管し、出しっぱなしの状態にしている)		

政策 改革

また、「点検チェックリスト」の作成と併せて、東区役所におけるケーススタディで得たノウハウを施設の点検から改善までの一連の作業手順へ落とし込みました。各区WGの進捗管理のためにTFへの報告の場を設けたことと、東区役所でのノウハウを活用したことで、効率的に施設改善の取組みを全市展開することができました。

全市展開

(1) 複合施設の点検

具体的な取組み(点検の進め方とスケジュール)



東区役所におけるケーススタディからまとめた効果的な点検・改善のための作業手順

※各区WGは、原則、上記の手順で進め適宜アレンジすることとした

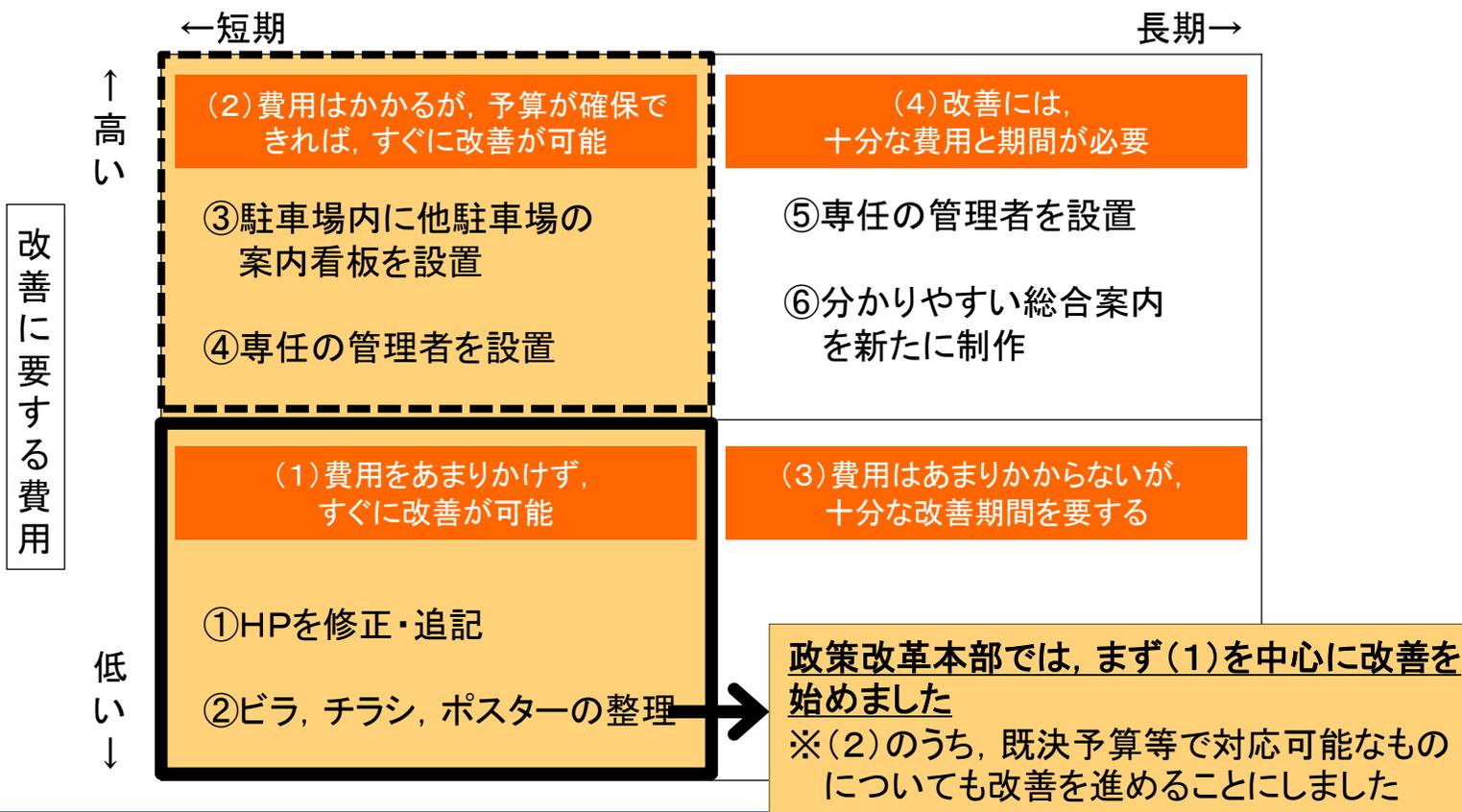
政策改革 点検チェックリストで見つかった問題点は、各区WGで改善策を取りまとめ、改善に要する費用や期間別に4分類しました。(1)の費用をあまりかけず、すぐに改善が可能なものを中心に改善に取りかかり、(2)の費用がかかるものでも、既決予算内で対応可能なものについては改善を進めるなど、施設の状態に応じて取組みを進めることにしました

全市展開

(1)複合施設の点検

- ・WGで取りまとめた改善策について、必要とする予算及び期間別に分類する
- ・「(1)予算をあまりかけず、すぐに改善が可能」なものを中心に、改善を実施する

改善に要する期間



(2) 単独施設の点検 (全施設への展開)

【プロジェクトの概要(P3再掲)】

- 利用者起点に立って各区複合施設のサービス改善を行う中で、複合施設特有の問題だけでなく、公共施設全体に関わる問題点も多く見つかりました。
- 例えば、施設の案内標識が無いなど場所が分かりづらいこと、おむつ替えや授乳室など子育て中の親や子どもにとって必要な機能の整備が不十分であること、対象施設の約4分の1は窓口まで行かなければ予約ができないことなど、プロジェクトを進めていく中で明らかになった問題の改善に取り組みました。

(2) 単独施設の点検

- ① プロジェクト(分野)の決定
- ② プロジェクトに対する問題意識を整理する

政策 改革

東区役所を皮切りに取組みを進めた複合施設の点検では、「単独施設にも複合施設と同様の問題がある」「子育て中の親や子どもにとって使いづらい設備やサービスがある」「直接窓口に行かなければ予約ができない施設がある」といった、施設の分かりやすさと利便性、居心地を良くするために公共施設全体で改善すべきことがあることが分かりました。

公共施設全体に関わる問題意識

(2) 単独施設の点検

単独施設にも複合施設と同様の問題がある



- ・チラシ、ポスターの掲示が乱雑、情報量が多い
- ・主要幹線道路等の案内標識の不備（施設の場所が分かりづらい）
- ・利用者の目につく場所に、施設の備品や不要物が保管されている

I サービス改善

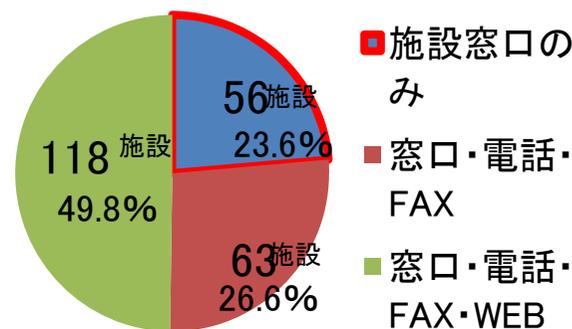
子育て中の親や子どもにとって使いづらい設備やサービスがある



- ・男性でも利用できるオムツ替えスペースが無い
- ・施設のフロア図に、オムツ替えスペースや授乳室などの位置が記載されていない
- ・トイレにベビーキープが設置されていない
- ・飲食可能なフリースペースに、子ども用いす等の設置が無い

II 子ども対応

直接窓口に行かなければ予約ができない施設がある



- ・施設窓口に行かなければ申請（予約）ができない施設が約4分の1存在する

III 施設予約の改善

(2) 単独施設の点検

- ③ 現状把握を行う (現状はどのような既存のデータを確認する)
- ④ 現状分析を行う (データを加工して指標化する, 傾向を確認する)
- ⑤ 現状評価を行う (あるべき姿と現状を比較, 本当はどうあるべきか)

各施設における「子ども対応（子育て中の親や子どもに配慮した設備やサービス）」の状況は、既存データがなく分かりませんでした。そこで、「子ども対応」に関する調査項目を下表のとおりリスト化し、複合施設と単独施設の点検を行う際に「子ども利用の対応状況」についても併せて確認しました。

現状把握

各施設における「子ども対応」の状況は、既存データがなく分かりませんでした。

現在無いデータを新たに作り出す

「子ども対応」に関する調査項目を下表の通りリスト化し、複合施設・単独施設の点検を行う際に「子ども対応」についても併せて確認しました。

(2) 単独施設の点検

調査項目	主な点検の視点
1. HP	①HPに「子ども対応」状況が記載されているか
2. 駐車場・駐輪場	②駐車場台数は十分確保されているか
3. 入口	③ベビーカーでも入りやすいようスロープがあるか
4. ベビーカー	④ベビーカー置き場があるか
5. 入口のフロア案内	⑤フロア図に、オムツ替えスペースや授乳室などの位置が記載されているか
6. オムツ替えスペース 授乳室, 調乳	⑥オムツ替えスペースがあるか
	⑦プライバシーの確保された授乳室があるか
	⑧調乳できる場所があるか、お湯を提供しているか
7. トイレ	⑨ベビーキープが設置されているか
	⑩子ども用サイズの便座があるか
	⑪フィッティングボードがあるか
	⑫子どもが利用しやすい高さの手洗い場があるか
8. 飲食スペース	⑬飲食可能なスペースがあるか
9. エレベーター	⑭エレベーターの中に、子どもでも手の届く低い位置にもボタンがあるか
10. 階段	⑮階段に二段手すりがあるか



Ⅱ 子ども対応

子どもの利用状況から施設を分類し、子ども利用の対応状況について分析したところ、「未就学児・小学生、両方の利用がある」施設であっても、子育て中の親と子どもにとって必要な機能の整備は不十分であることが分かりました。

現状分析

子どもの利用状況から施設を4つに分類し、前頁の点検によって集めた子ども対応状況を確認しました。

現状評価

「未就学児・小学生、両方の利用がある」施設であっても、子育て中の親と子どもにとって必要な機能の整備は不十分であることが分かりました。

(2) 単独施設の点検

子ども対応の内容	施設の分類	未就学児・小学生、 両方の利用がある	小学生の利用は ほとんどない	未就学児の利用は ほとんどない	未就学児・小学生の 利用はほとんどない
		13施設	13施設	66施設	109施設
①HPに「子ども対応」状況が記載されている		19%	8%	9%	11%
②駐車場台数は十分確保されている		65%	62%	56%	64%
③ベビーカーでも入りやすいようスロープがある		81%	69%	59%	57%
④ベビーカー置き場がある		38%	46%	15%	33%
⑤フロア図に、オムツ替えや授乳室の位置が記載		18%	15%	5%	7%
⑥オムツ替えスペースがある		62%	77%	29%	34%
⑦プライバシーの確保された授乳室がある		34%	46%	11%	13%
⑧調乳できる場所、お湯を提供している		45%	23%	38%	41%
⑨トイレにベビーキープを設置している		51%	31%	21%	22%
⑩トイレに子ども用サイズの便座がある		32%	15%	6%	7%
⑪トイレにフィッティングボードがある		15%	8%	8%	5%
⑫子どもが利用しやすい高さの手洗い場がある		32%	15%	6%	6%
⑬飲食可能なスペースがある		58%	31%	62%	58%

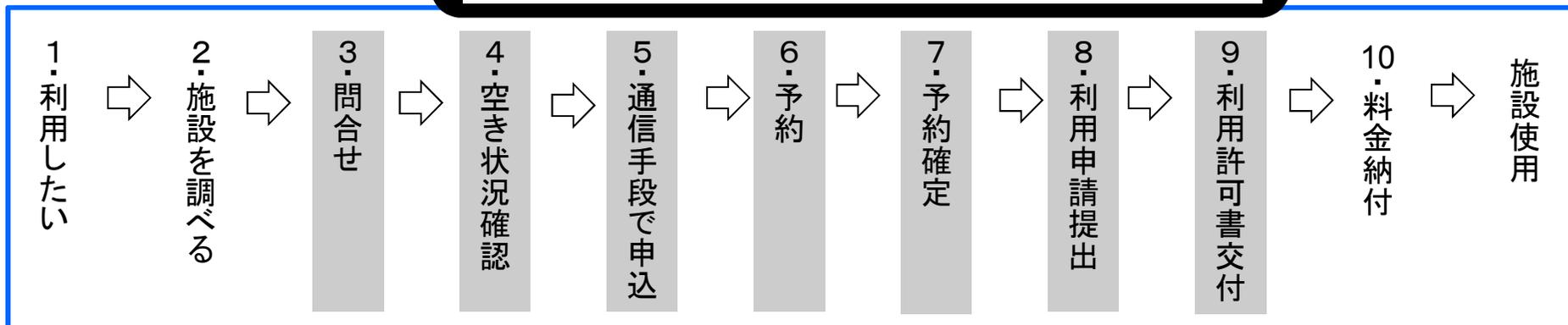
市内の公共施設における予約方法は、大きく分けて5つあることが分かりました。

【現状把握】

(2) 単独施設の点検

● 公共施設の予約の流れ

市内の公共施設の予約方法を確認したところ、大きく分類すると5つのパターンがあることが分かりました。



● 公共施設の予約方法

	2	3	4	5・6・7	8	9	10
[WEB申請] ① 体育施設型	WEB など	WEB 予約システムで完結 (1か月を切ると先着順 抽選2回可)					当日 利用前に納付
[WEB申請] ② 公民館型	WEB など	WEB 予約システムで完結 (2か月を切ると先着順 抽選1回)					当日 利用前に納付
[窓口申請] ③ 電話型	WEB など	電話 問合せ	電話 問合せ	・電話予約可 (多くは利用日に申請書記入)	・郵送 ・FAX	利用日 交付	当日 利用前に納付
[窓口申請] ④ 事前申込型	WEB など	電話 問合せ	電話 問合せ	・電話予約不可 5, 6, 7に対応しない ・利用日以前に施設窓口へ申請書提出し確定		利用日 交付	当日 利用前に納付
[窓口申請] ⑤ 納付型	WEB など	電話 問合せ	電話 問合せ	・電話予約不可 5, 6, 7に対応しない ・利用日以前に施設窓口へ申請書提出し、同時に 料金納付することで確定		納付日 に交付	申請所提出時に納付

政策改革

Ⅲ 施設予約の改善

各施設の予約方法について、施設を利用するまでの手続きや窓口へ行く回数を整理しました。整理の結果、オンラインで予約が完了する施設がある一方で、窓口へ直接行かなければ予約（許可申請）ができない施設があることが分かりました。

【現状分析】

①～⑤それぞれの予約方法について、施設を利用するまでの手続きや、窓口へ行く回数を整理しました。

【現状評価】

現状を整理した結果、オンラインで予約手続きが完了する施設がある一方で、窓口へ直接行かなければ予約（許可申請）をすることができない施設があることが分かりまし

● 公共施設の予約方法

← 予約がしやすい

予約がしづらい →

予約パターン ⇒	①予約システム (体育施設型)	②予約システム (公民館型)	施設窓口申請		
			③電話型	④事前申請型	⑤納付型
1. オンラインによる空室確認	○	○	—	—	—
2. オンラインによる利用許可申請	○	○	—	—	—
3. 許可申請の方法	抽選はオンラインのみ 先着順より ・オンライン ・電話(職員がシステム入力) ・窓口申請が可能	・オンライン(原則) 先着順より ・窓口申請可能	・電話予約後に ①窓口申請(当日可) ②FAX等で申請書 受付	窓口申請 ※窓口以外は 受け付けない	窓口申請 (使用料の納付を 持って確定)
4. 利用許可	利用当日	許可申請時	利用当日	事前申請時	
5. 使用料の徴収	利用当日 (利用の許可をする時)	利用当日 (利用の開始前まで)	利用当日 (利用の許可をする時)	事前申請時 (利用の許可をする時)	
6. 窓口に行く回数	<u>1回</u> (利用当日)			<u>2回</u> (申請時・利用当日)	

(2) 単独施設の点検

- ⑥ 解決すべき課題を設定する
- ⑦ 課題解決のための枠組みを作る
(体制・目標・取組み, スケジュール等)
- ⑧ 課題解決のための具体的な取組み(プロジェクト)を実行する

政策改革 前述した、「③現状把握を行う」「④現状分析を行う」「⑤現状評価を行う」ことにより、公共施設における問題が明らかになりました。この問題を解決するために、以下の3つの活動に取り組むことにしました。

現状把握・分析・評価から明らかになったこと

○複合施設特有の問題だけでなく、公共施設全体に関わる問題点も多い

○未就学児・小学生、両方の利用がある施設であっても、子育て中の親と子どもにとって必要な機能の整備は不十分

○オンラインで予約手続きが完了する施設がある一方で、窓口へ直接行かなければ予約(許可申請)をすることができない施設がある

解決すべき課題

●利用者起点に立ち、市民が利用しやすい施設にする

●未就学児・小学生、両方の利用がある施設から、優先的に「子ども対応(子育て中の親や子どもに配慮した設備やサービス)」に取り組む

●窓口へ直接行かなければ予約手続きが進まない施設をなくす

具体的な取組み

●対象施設を複合施設から単独施設を含む公共施設全体に拡大して、点検・改善を行う(複合施設77, 単独施設282)

I サービス改善

●必要度が高いオムツ替え・授乳・調乳・トイレの整備から順次進め、HPやフロア図にも反映させる

II 子ども対応

●電話・FAXIによる施設予約を可能にする
●早期に導入が可能な施設、利用者の多い施設などから順にWEBによる施設予約を可能にする

III 施設予約の改善

政策改革

Ⅱ 子ども対応

2016年度からは、子どもと子育てにやさしい公共施設づくり事業として事業化して順次改善を進めていくことにしました。「子ども対応」を切り口に、公共施設において必要度が高いオムツ替え・授乳・調乳・トイレの整備から順次進め、HPや707図にも反映させることにしました。

(2) 単独施設の点検

－「子どもと子育てにやさしい公共施設づくり事業」－

2016年度整備予定施設

優先度の高い 39施設

(分類Aの施設から、子どもの利用割合が高い施設を選定)

2016年度予算額

7,400千円

		子どもの利用割合(小学生まで)ー 概算値 ー															施設数合計	
		70%	66%	60%	51%	50%	29%	27%	-	25%	19%	14%	11%	10%	8%	-		
		動物ふれあいセンター	児童館・児童センター等	こども創造センター	アグリパーク	食育・花育センター	水族館(マリリンピア日本海)	保健福祉センター	行政	図書館・図書室	コミュニティハウス	体育施設	文化施設(美術館・資料館・博物館等)	市民会館・文化会館等	公民館	その他		
子どもの利用状況による施設分類	優先度高	A 未就学児○:小学生○ 未就学児及び小学生の利用がある(B~D以外の施設)	1 (H28)	12 (H28)	1 (-) ※子ども対応100%	1 (H28)	1 (H28)	1 (H28)	8 (H28)	15 (H28)	9	17	24	13	2	14	10	130
	B 未就学児○:小学生△ 多世代が利用できる施設だが、小学生の利用は、ほとんどない(概ね10%未満)							8	2				2		1		13	
	C 未就学児△:小学生○ 多世代が利用できる施設だが、未就学児の利用は、ほとんどない(概ね10%未満)							1	4		17	31	6	2	2	3	66	
	D 未就学児△:小学生△ 多世代が利用できる施設だが、未就学児及び小学生の利用は、ほとんどない(概ね10%未満)							1	14		23	30	11	4	10	16	109	
施設数合計		1	12	1	1	1	1	18	36	9	57	85	32	8	27	29	318	

条例に定められている貸館施設すべてを対象として、予約方法の点検・改善、施設ホームページの情報充実を図りました。

対象施設
体育施設
公民館
図書館
コミュニティ施設
農村改善センター 地域研修センター
地域保健センター 健康センター
市民会館等
文化施設

【点検期間】 6月~8月(予定)

予約方法の改善

所管施設を指定管理者の
手続き含め確認

・簡潔な利用者起点の手続きとなっているのか

(例) 申請書を窓口でしか受け付けないような施設はないか
何度も手続きに来館しなければならない手続きになっていないか
公共施設予約システムは活用しているか

貸館施設の
ホームページ改善

HPの通常点検の
中で改善実施

・施設利用に十分な情報が掲載されているか

(例) 施設に電話で問い合わせを誘導しているだけのページはないか
利用までの手続きが記載されていないページはないか

※原則 条例に定められている貸館の公共施設全てを対象

(1) 複合施設の点検

(2) 単独施設の点検

(全施設への展開)

プロジェクトの成果

2年間の取組みで359施設の公共施設の点検が完了しました。

○不特定の市民が利用する施設の点検を実施

	市内公共施設		対象施設 不特定の市民が 利用する施設		対象外施設 特定の市民が 利用する施設
			2014年度	2015年度	
複合施設	-	77施設	40施設	37施設	学校・住宅・病院など
単独施設	-	282施設	-	282施設	
合計	831施設	359施設		472施設	

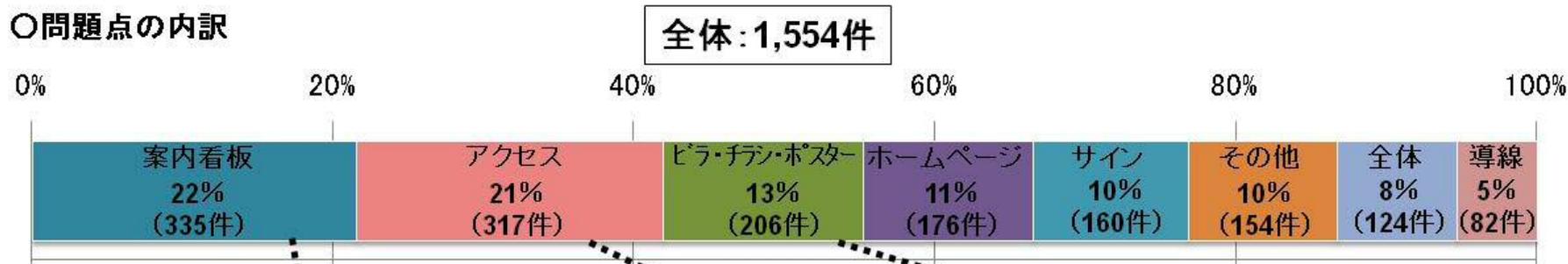
※1 市民が利用できる施設で、H26財産白書で対象としている施設をベースに、HPや関係部署からの情報等による施設を加えたもの(事務局調べ)

※2 同一建物内の施設をひとつの複合施設と定義し、218施設分を複合施設77施設と分類

職員が利用者の目線で施設を総点検した結果、359施設で1554件の施設の問題点を把握しました。

(2) 単独施設の点検

○問題点の内訳



○問題点の例



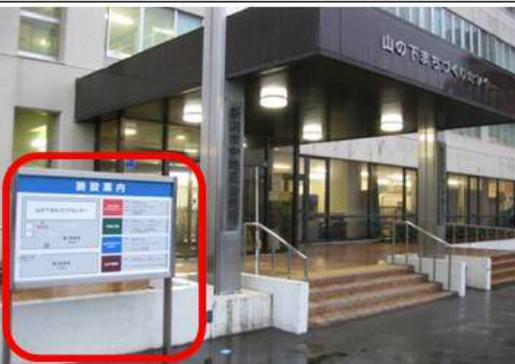
＜その他の問題点の例＞

- 「サイン」:ピクトグラムや表現の不備
- 「全体」:デザインの不統一

「ホームページ」:HPの情報が不足している

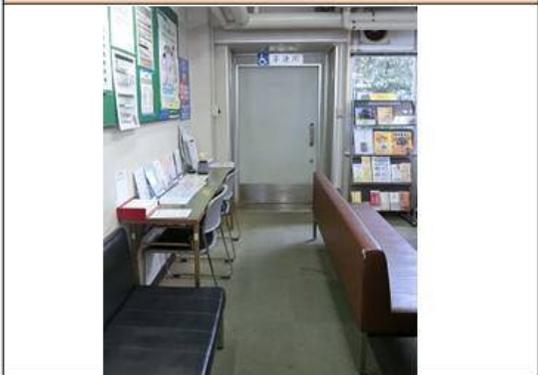
- 「その他」:不要物が共用部の目立つところに保管されている
- 「導線」:施設内外の案内の不備 など

改善事例の一例です。来庁者のアクセスや、乱雑に貼られていたポスターを整理しました。

見つかった問題点 (before)	【案内看板】屋外総合案内看板	【アクセス】駐車場表示	【ビラ、チラシ、ポスター】ポスター掲示板
			
改善後 (after)	屋外に基本情報を記載した総合案内板がない	駐車場の案内表示がない	ポスターが乱雑で来庁者が情報を探しにくい
			
基本情報を記載した総合案内板を設置	駐車場マーク(P)を設置	内容、時期を考慮し整理	

出典：山の下まちづくりセンター、小須戸出張所、大形連絡所の改善報告

改善事例の一例です。施設内の案内表示を改善しました。

	【サイン】おむつ替え台	【全体】館内サインの統一	【導線】トイレ前通路
見つかった問題点(before)	 <p>おむつ替え台が設置されているが、サインがない</p>	 <p>施設内全体への対応が不完全 ＜デザイン(ピクトサイン)不統一＞</p>	 <p>身体障がい者用トイレまでの通路が狭く、車いすが通れない</p>
改善後(after)	 <p>おむつ替え台のサインを設置</p>	 <p>施設内のデザインを統一し改修</p>	 <p>通路幅を確保</p>

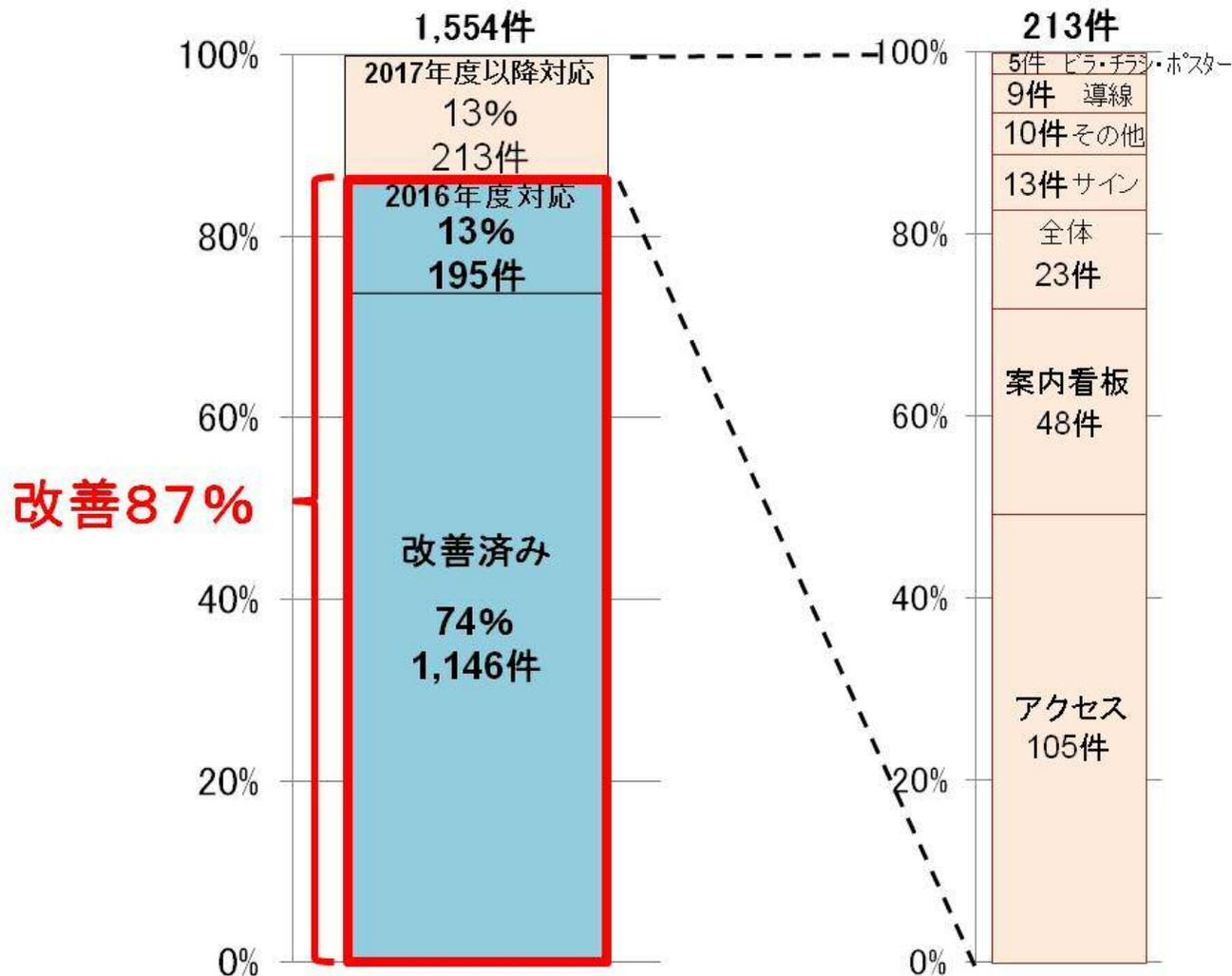
出典: 西新潟市民会館、新津地域学園、西出張所の改善報告

すぐに対応ができるもの、優先度が高いものを中心に改善を進めました。2015年度末の時点で、2016年度に対応するものを含めると約9割が改善されたこととなります。

(2) 単独施設の点検

○問題点の改善状況

○2017年度以降の改善項目について

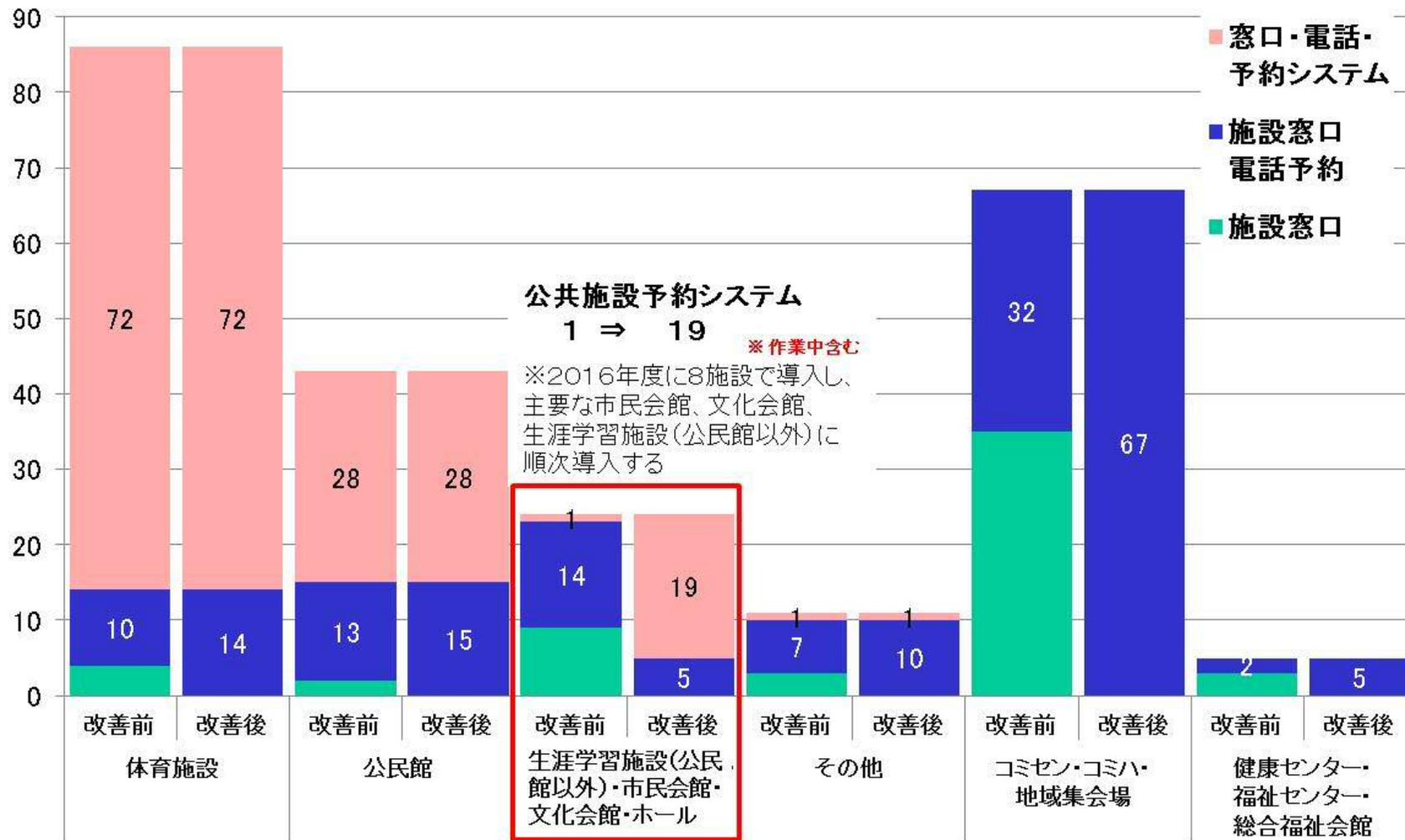


政策改革

Ⅲ施設予約の改善

- ・貸スペース業務を行う全施設で、電話による予約を可能にしました
- ・公共施設予約システムは、2016年度に8施設で導入し、主要な市民会館、文化会館、生涯学習施設（公民館以外）に順次導入していくことを決定しました。

(2) 単独施設の点検



2015.08、2016.03「施設予約現状調査」政策改革本部事務局調べ（2016/06/02 最終値）

（出典）2016年6月 政策改革本部会議資料「公共施設の点検」の一部抜粋

Ⅲ 施設予約の改善

施設予約方法の改善と合わせて、ホームページに施設の基本情報を明確に記載し利便性を高めました。
 ー施設予約の改善結果 ホームページ改善事例ー

Before

After

フロア図

予約手順

photo

パンフレットPDF

(2) 単独施設の点検

他にも利用者の利便性が向上する

- ・申請書のダウンロード
- ・メールによる予約受付

などを可能している施設がある

出展:新潟市ホームページ「松野尾地域コミュニティセンター」

(3) 図書室の有効活用

【プロジェクトの概要(P3再掲)】

○「図書館のサービス検証(2013都市政策研究所)」で提言された30の課題を再編し、このうち、図書館だけでは解決が難しく、区を巻き込んだ議論が必要な課題である「図書室の有効活用」について、政策改革本部テーマとして取り上げ、取組みました。

(3) 図書室の有効活用

- ① プロジェクト(分野)の決定
- ② プロジェクトに対する問題意識を整理する

政策改革

プロジェクト決定までの流れ

「図書館のサービス検証（2013都市政策研究所）」で提言された30の課題を再編し、このうち、図書館だけでは解決が難しく、区を巻き込んだ議論が必要な課題である「図書室の有効活用」について、政策改革本部プロジェクトとしました。

(3) 図書室の有効活用

(3) 図書室の有効活用

2013 都市政策研究所
「図書館のサービス検証」で提言された30の課題

30の課題を再編

領域1：図書館サービスの改善に関する課題【16】

- HPのトップページ再編、館ごとの個別ページ作成
- 複合施設の入口に施設案内フロア図や利用案内設置
- 新聞閲覧場所を喫茶室やロビーへ移設 など

領域2：図書館運営の在り方に関する課題 【9】

- 常勤館長の配置
- 本のある場所を館内に限定せず、館外にも配置
- **図書室の再編** など

領域3：複合施設の在り方に関する課題 【5】

- 複合施設において、組織の縦割りを超えた連携体制をつくり、統一的なマネジメントを行う
- 市長部局への事務委任などを検討
- 市民が利用しやすい立地場所の選定 など

① 図書館が独自に改善に取り組んできた課題【24】

- HPのトップページ再編、館ごとの個別ページ作成
- 複合施設の入口に、施設案内やフロア図を設置
- 不慣れな人でも戸惑わないよう全館入口に利用案内掲示

② 課題の規模が大きく、抽象的であるため、取り上げない課題【4】

- 複合施設において、組織の縦割りを超えた連携体制をつくり、統一的なマネジメントを行う など

③ 複合施設内に設置され、図書館だけでは解決が難しく、区と一緒に議論が必要な課題【2】

【図書室の再編（図書室の有効活用）】

- 図書室の管理主体や設置の必要性を見直す
- 市民の図書利用機会の確保について、図書室を利用することだけに限らず検討する

▶ 政策改革本部では、「図書室の有効活用」について取り組む

政策改革

複合施設の管理運営上の課題解決だけでなく、図書館機能は複合施設自体、さらには地域の活性化に資する可能性があるという観点も、政策改革本部プロジェクトに設定した理由の一つでした。

(背景)

- ・「図書室の有効活用」は、図書館だけでは解決が難しく、区を巻き込んだ議論が必要な課題。

(問題意識)

- ・図書館は、公共施設の中で最も利用率が高い施設である。
 - ・図書館機能は人を集め、人と人の交流を生み出し、施設ひいては地域を活性化させるツールになるのではないか。
- ⇒すでに他都市では、図書館を戦略的に活用し、地域の活性化につなげている事例が多数ある。

●武蔵野プレイス(東京都武蔵野市)
—エントランスホールにカフェを設置
—館内に適度に音があり、親子連れも利用しやすい

●まちごと子ども図書館(大阪府高槻市)
—市内の子ども施設に図書を長期貸出
—1年毎に図書を巡回させる

(目的)

- ・地域における図書館機能の新たな活用法について検討し、地域づくりに戦略的に活用する。

(3) 図書室の有効活用

- ③ 現状把握を行う (現状はどのようなか既存のデータを確認する)
- ④ 現状分析を行う (データを加工して指標化する, 傾向を確認する)
- ⑤ 現状評価を行う (あるべき姿と現状を比較, 本当はどうあるべきか)

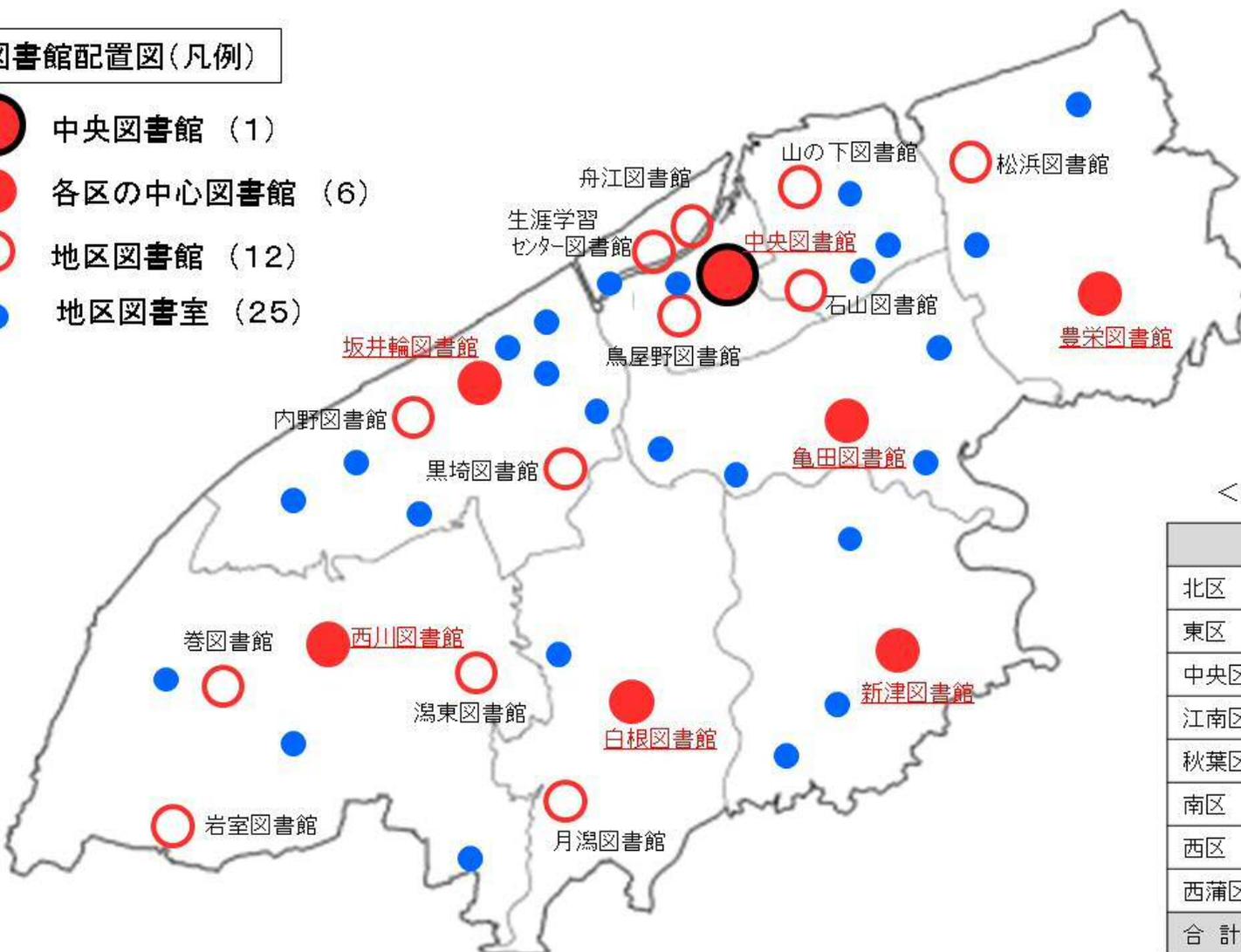
政策 改革

対象施設は、市内に設置されている小規模な図書室23室としました。
 （新潟市では、19の図書館の他に、25の地区図書室を設置していますが、大規模な2室を除いた23図書室を検討対象としました。（大規模2室：東区プラザ図書館、アルザにいがた情報図書館））

(3) 図書館の有効活用

図書館配置図(凡例)

- 中央図書館 (1)
- 各区の中心図書館 (6)
- 地区図書館 (12)
- 地区図書室 (25)



<区別図書館設置数>

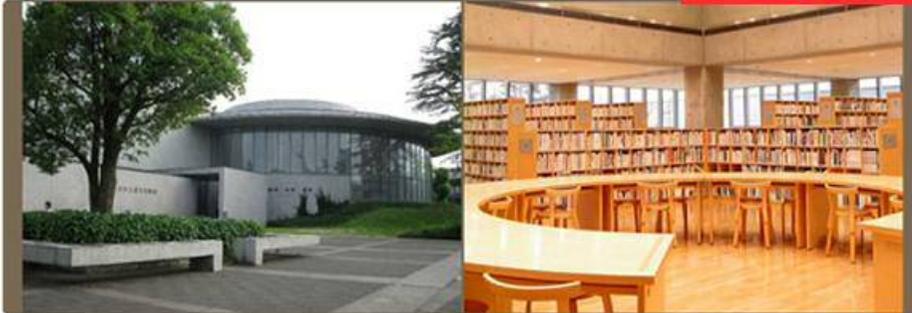
	図書館	図書室	合計
北区	2	2	4
東区	2	3	5
中央区	4	2	6
江南区	1	4	5
秋葉区	1	3	4
南区	2	1	3
西区	3	7	10
西蒲区	4	3	7
合計	19	25	44

中央図書館は、東区、中央区の中心図書館の役割も担っている。

政策改革 図書室は全て複合施設内にあり、そのほとんどが、行政窓口又は公民館などに併設しています。行政窓口や公民館などの併設施設が開いていても、図書室が閉まっている時間が多く、利便性が低い状況でした。

●豊栄図書館

図書館



●青山地区図書室

図書室



【現状把握】

・図書室は全て複合施設内にあり、行政窓口又は公民館などに併設されています。

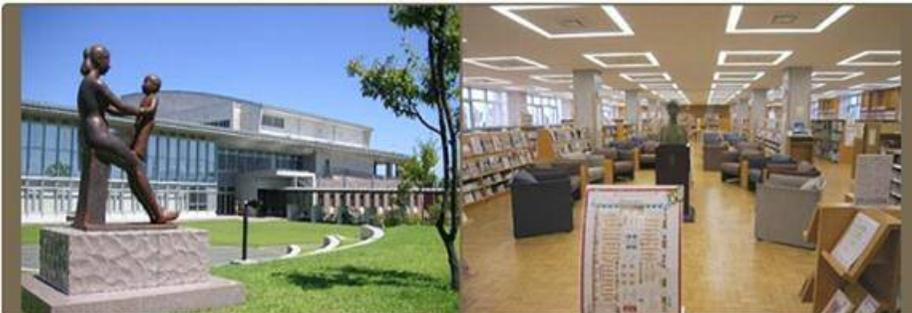
●亀田図書館



●味方地区図書室



●白根図書館



●漆山地区図書室



政策改革

図書館の蔵書は図書室に比べ利用されていませんでした。蔵書が少なく平日のみ開室の図書室では蔵書利用率が低い状況でした。

【現状分析】

- ・図書館の蔵書利用率と図書室の蔵書利用率を比較しました
- ・図書室の蔵書数と蔵書利用率により開室曜日別の利用状況を分析しました。

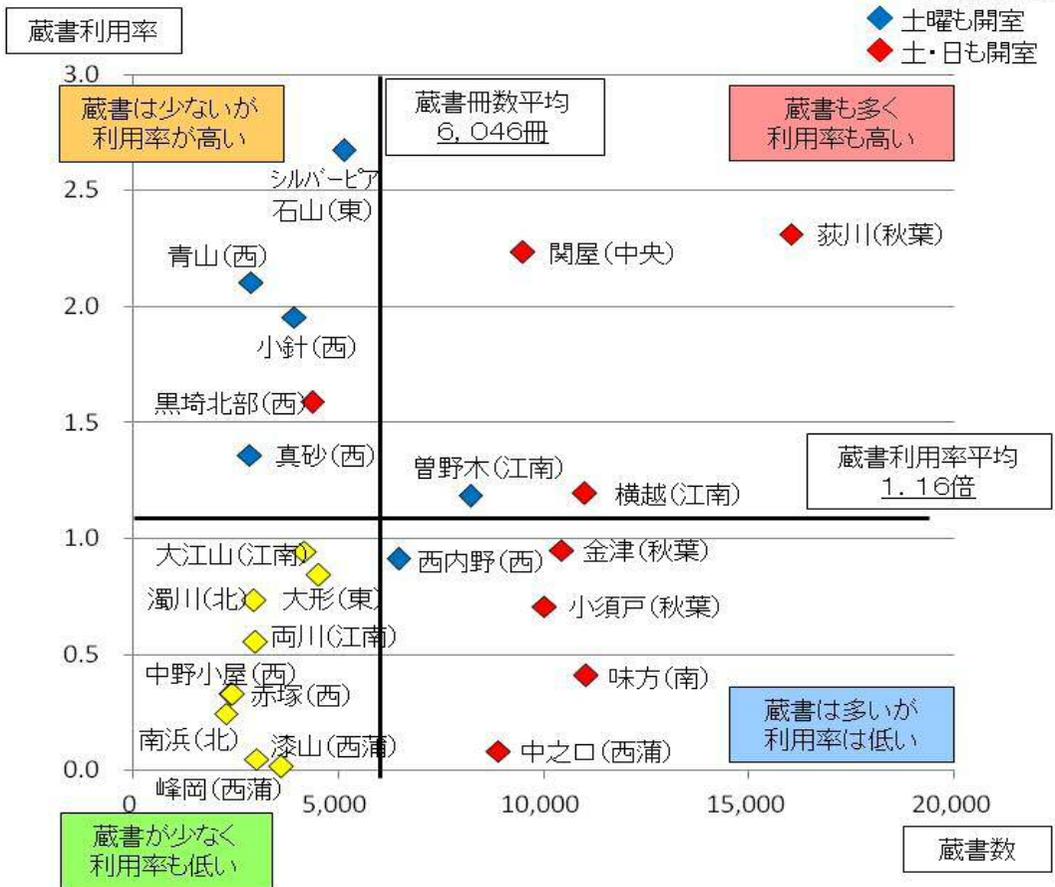
【現状評価】

- ・図書室の蔵書は図書館に比べて利用率が低くなっています。
- ・蔵書が少なく平日のみ開室の図書室では、利用率が低くなっています。



蔵書利用率 = 貸出冊数 ÷ 蔵書冊数

● 開室曜日別利用状況



出典:新潟市図書館要覧 H27年度(H26年度実績)

(3) 図書室の有効活用

- ⑥ 解決すべき課題を設定する
- ⑦ 課題解決のための枠組みを作る
(体制・目標・取組み, スケジュール等)
- ⑧ 課題解決のための具体的な取組み(プロジェクト)を実行する

政策改革 前述した、「③現状把握を行う」「④現状分析を行う」「⑤現状評価を行う」ことにより、図書室の蔵書は利用率が低いという問題が明らかになりました。この問題を解決するために、以下の活動に取り組むことにしました。

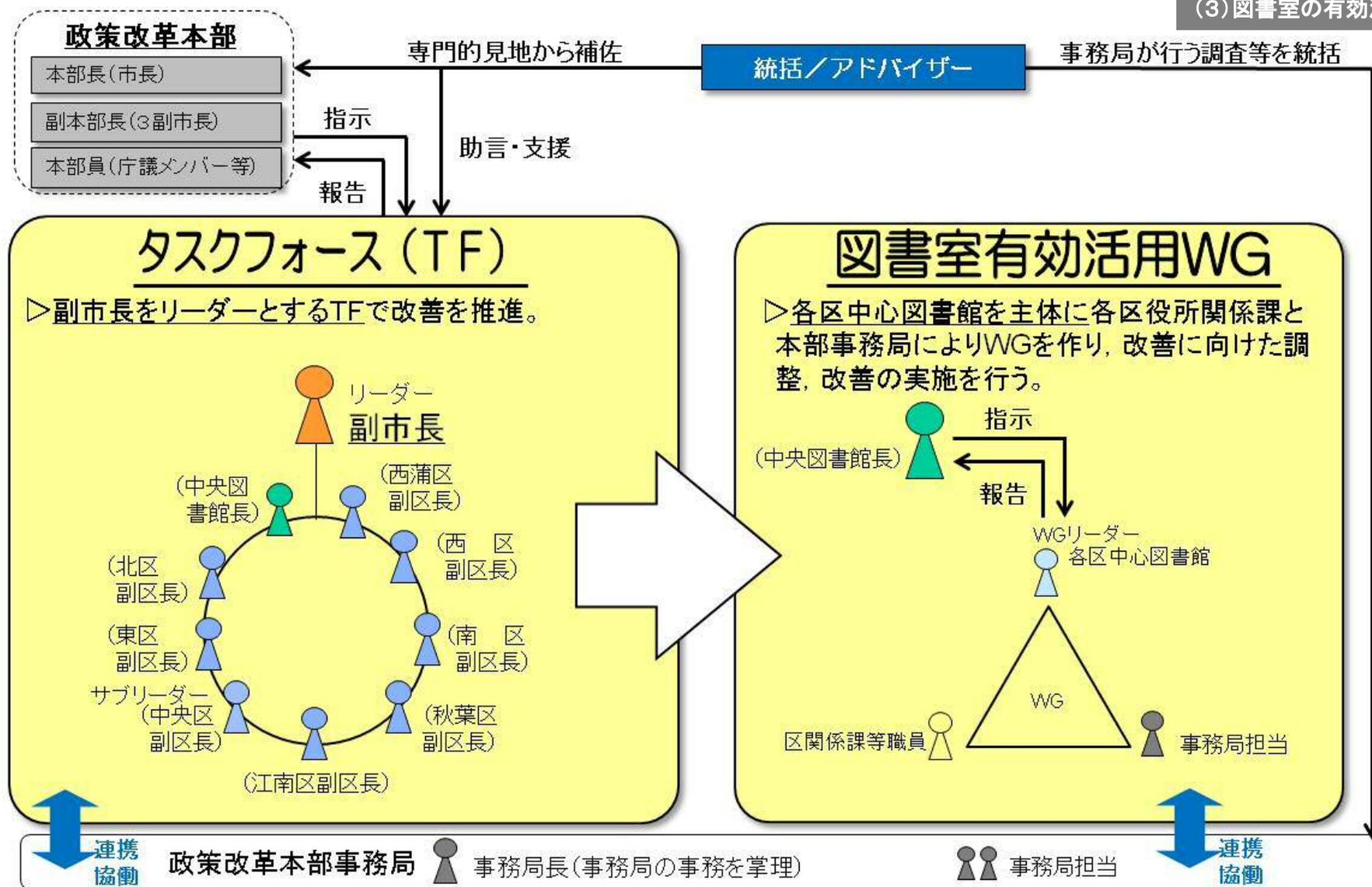
(3) 図書室の有効活用

現状把握・分析・評価から明らかになった問題	解決すべき課題	具体的な取組み
<ul style="list-style-type: none">● 図書室の蔵書は図書館に比べて利用率が低い● 蔵書が少なく平日のみ開室の図書室では、利用率が低い	<ul style="list-style-type: none">○ 図書室を有効活用する<ul style="list-style-type: none">・ 例えば、図書館機能は人を集め、人と人の交流を生み出し、施設ひいては地域を活性化させるツールになるのではないか	<ul style="list-style-type: none">○ 基本視点1<ul style="list-style-type: none">・ 併設施設が開館している時間帯は、図書室を開室する○ 基本視点2<ul style="list-style-type: none">・ 図書室の図書資料を地域で活用する・ 各区が地域づくりの観点から提案した図書室の有効活用案に取り組む

政策改革

取組みにあたっては、図書室有効活用ワーキンググループで改善に向けた調整を行った上で、改善を進めることとしました。取組みの進捗をタスクフォースで確認しながら進めました。

(3) 図書室の有効活用



(3) 図書室の有効活用

プロジェクトの成果

政策改革

改善前は併設施設の開館時間に関わらず、地区図書室の開室日は限定されていましたが、取組みの結果、全体で約2倍の開室時間となりました。（黄色の部分が改善活動により開室時間を拡大した部分です。）

基本視点1 「併設施設が開館している間は、図書室を開室する」

○改善後の開室時間(2016年度6月10日時点)

(3) 図書室の有効活用

図書室名称	月		火		水		木		金		土		日	
	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後
濁川	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30				
南浜	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30				
大形	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30				
シルバーピア石山			9:00~	~20:00	9:00~	~20:00	9:00~	~20:00	9:00~	~20:00	9:00~	~20:00	9:00~	~20:00
関屋	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~17:30
大江山	9:00~	~22:00	9:00~	~22:00	9:00~	~22:00	9:00~	~22:00	9:00~	~22:00	9:00~	~22:00	9:00~	~22:00
曾野木	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~17:30
両川	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30				
横越	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~17:30
金津				13:00-17:00		13:00-17:00		13:00-17:00				13:00-17:00		13:00-17:00
小須戸	9:00~	~18:00	9:00~	~18:00	9:00~	~18:00	9:00~	~18:00			9:00~	~18:00	9:00~	~18:00
荻川			10:00~	~17:00	10:00~	~17:00	10:00~	~17:00			10:00~	~17:00	10:00~	~17:00
味方	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30
真砂		~18:30		~18:30		~18:30		~18:30		~18:30	8:00~	~18:30		
西内野			9:00~	~17:00	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00
小針			9:00~	~17:00	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00
赤塚	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30				
青山	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00
中野小屋	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30	8:30~	~17:30				
黒埼北部	8:30~	~21:30	8:30~	~21:30	8:30~	~21:30	8:30~	~21:30	8:30~	~21:30	8:30~	~21:30	8:30~	~21:30
中之口	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30	9:00~	~21:30
峰岡	9:00~	~17:00			9:00~	~17:00	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00				
漆山	9:00~	~17:00			9:00~	~17:00	9:00~	~17:00	9:00~	~17:00				

□ : 開室
□ : 閉室

■ : 今回の改善活動によって、開室時間の拡大が行われた部分。

□ : 4月1日以前から開室時間が施設の開館時間と同じ図書室(4/23室)

拡大前684.5時間⇒拡大後1,324時間

基本視点1



職員不在時の対応として、可能な地区図書室では利用者による「セルフ貸出」や予約・リクエストを開始

返却用ブックポストを新設

「図書室の図書資料を地域で活用する」 基本視点2

地域活用①

地区図書室資料の団体貸出

図書館で行っている制度を応用して、各地区図書室でも地元への団体貸出を開始(6月1日から)

※対象団体

- ・ひまわりクラブ、学校・幼稚園、保育園などの子育て関連団体・施設
- ・併設施設の利用団体や自治会・町内会などの地域団体

可能な図書室から順次貸出を行う。

地域活用②

地区図書室外での資料配置

併設施設のロビーなど室外での資料展示で来場者にアピール
地域の関連団体への周知で、個人利用の拡大促進

(4) 公共施設の質の向上の取組み拡大

I 体育施設, 市民会館・ホール(施設改善)

【プロジェクトの概要(P3再掲)】

○「子ども施設の質の向上」で得たノウハウを活用して, 2017年度からは「体育施設」「市民会館・ホール」を対象に, 「施設の利用しやすさ」と「機能の充実」, 2つの領域で施設改善に取り組みました。

(4) 公共施設の質の向上の取組み拡大 I 体育施設, 市民会館・ホール(施設改善)

① プロジェクト(分野)の決定

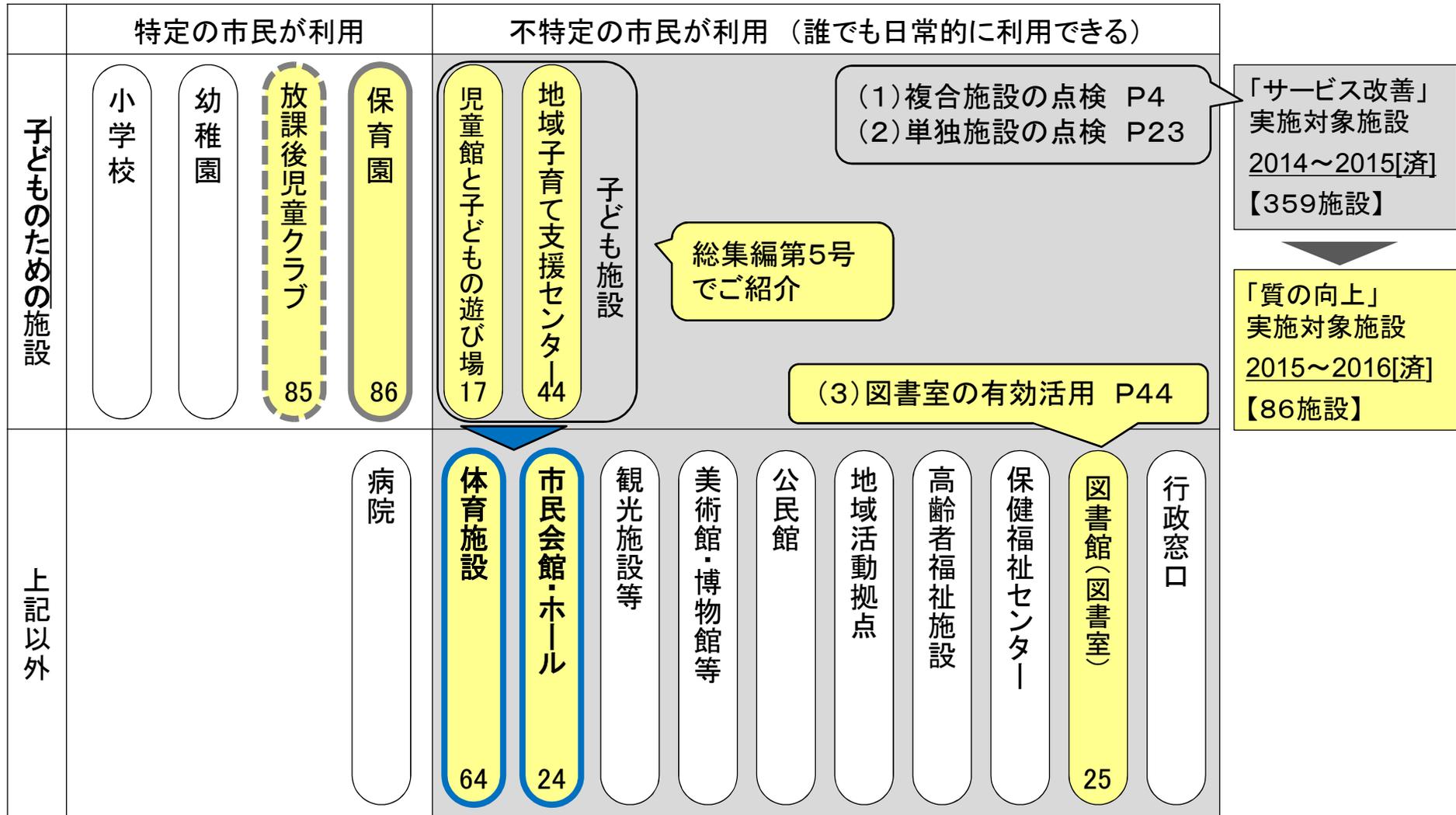
② プロジェクトに対する問題意識を整理する

政策 プロジェクト決定までの流れ

改革 「子ども施設の質の向上」の取組みを通じて蓄積した、利用者起点で公共施設の質を向上させるノウハウを活用し、「施設の質の向上」の取組みを「体育施設」「市民会館・ホール」へ展開しました。

— 市民が利用する公共施設 —

(4) 公共施設の質の向上



【※子どもの定義】 ここでは未就学児及び小学生とする

(出典) 2018年9月 政策改革本部会議資料 「施設における利用者起点の政策改革(公共施設の質の向上の取組み拡大)」の一部抜粋, 一部加工

(4) 公共施設の質の向上の取組み拡大

I 体育施設, 市民会館・ホール(施設改善)

- ③ 現状把握を行う (現状はどのような既存のデータを確認する)
- ④ 現状分析を行う (データを加工して指標化する, 傾向を確認する)
- ⑤ 現状評価を行う (あるべき姿と現状を比較, 本当はどうあるべきか)

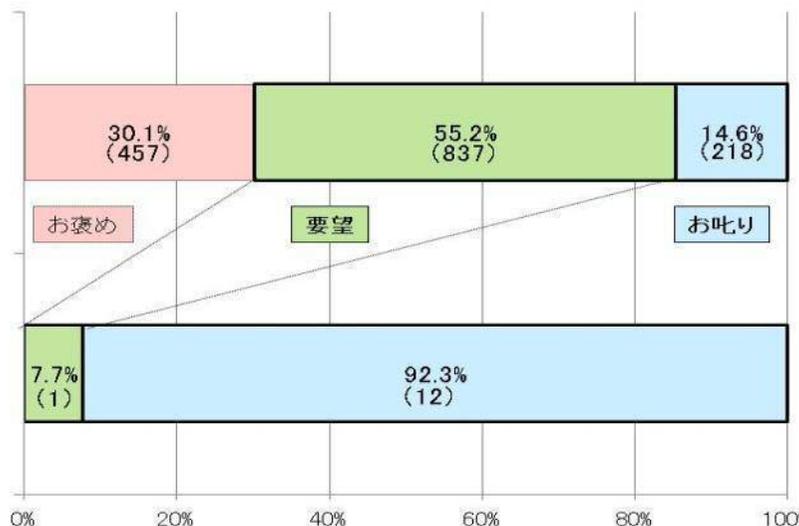
政策改革 利用者の意見を把握する方法は、体育施設では5つ、市民会館・ホールでは4つありました。意見の内容を分類してみると、いずれの施設でもお褒めが約3分の1ある一方で、要望・お叱りの意見も多く把握していることが分かりました。

(4) 公共施設の質の向上

体育施設

—得られたご意見を種別で分類—

- 1. 口頭
 - 2. 意見箱
 - 3. アンケート
 - 4. 利用者懇談会、意見を聴く会
(H28年度)
 - 5. 市長への手紙
区長への手紙
電話、メールによる市民の声
(H26～H28)
- 1,512件 (45/64施設)
- 13件 (9/64施設)



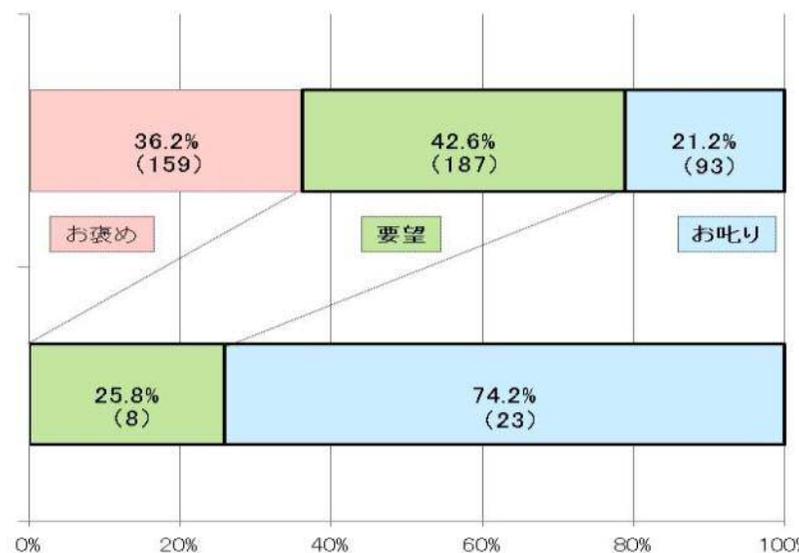
【現状分析】

・各施設の既存アンケート結果を集約し、意見の内容を分析し、お褒め・要望・お叱りに分類しました。

市民会館・ホール

—得られたご意見を種別で分類—

- 1. 口頭
 - 2. 意見箱
 - 3. アンケート
(H28年度)
 - 4. 市長への手紙
区長への手紙
電話、メールによる市民の声
(H26～H28)
- 439件 (12施設/26施設中)
- 31件 (14施設/26施設中)



【現状評価】

・利用者意見を把握する方法は意見箱やアンケートなど4～5つあり、併用されています
・お褒めが3割、要望とお叱りが7割あり、利用者からの要望が多く対応すべき課題が多いことが分かりました。

政策改革

利用者意見の把握状況を確認した結果、利用者アンケートや意見箱などにより、利用者意見の把握がされていました。しかし、一部の施設では、利用者意見の把握が未実施でした。そこで利用者が常に意見を伝えられる方法を確保するために、全ての公共施設に意見箱を設置することにしました。

(4) 公共施設の質の向上

【現状分析】

・各施設の利用者意見の把握状況(意見箱や利用者アンケートの実施状況)を確認しました。

【現状評価】

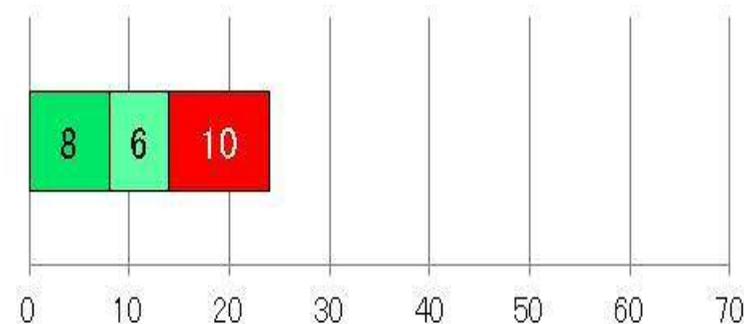
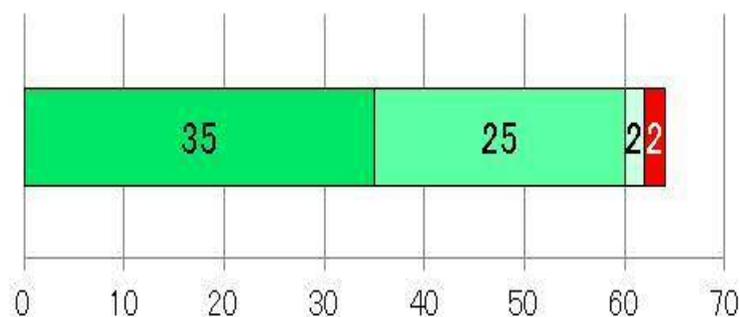
・一部の施設ではアンケート及び意見箱の設置がなく、利用者意見の把握がされていません。

体育施設

市民会館・ホール

■ アンケート及び意見箱 ■ アンケートのみ ■ 意見箱のみ ■ いずれも未実施

2017年10月
政策改革本部
会議時点



政策 改革

体育施設と市民会館・ホールにおける利用者意見の把握状況を調査すると、約9割の施設で利用者アンケートを実施していますが、得られた意見の対応結果の掲示や、対応を含めた市への報告を行っている施設は約5割ということが分かりました。

【現状分析】

・各施設の業務仕様書などに規定されている利用者意見に関する事項と実態を調査しました。

【現状評価】

・約9割の施設で利用者アンケートが実施されています。
 ・しかし、得られた意見の対応結果の掲示や、対応を含めた市への報告を行っている施設は約5割であり、利用者意見の取扱い方は施設によって異なります。

● ほぼ全ての指定管理施設では、協定書・仕様書上においてABC・3点が規定されている

		A (対応87%) アンケート調査を実施する	B (対応48%) 結果を施設内に掲示する、利用者へ周知する	C (対応55%) 結果について、対応を含めて市へ報告する
指定管理施設	① 体育施設	協定書・仕様書に規定有り 59/59 100%	協定書・仕様書に規定有り 59/59 100%	協定書・仕様書に規定有り 58/59 100%
		規定通りに対応 56/59 95%	結果を施設内に掲示する、利用者へ周知する 32/59 54%	結果について、対応を含めて市へ報告する 37/59 63%
	② 文化会館	協定書・仕様書に規定有り 4/4 100%	協定書・仕様書に規定有り 4/4 100%	協定書・仕様書に規定有り 4/4 100%
	規定通りに対応 4/4 100%	結果を施設内に掲示する、利用者へ周知する 3/4 75%	結果について、対応を含めて市へ報告する 2/4 50%	
直営施設	③ 市民会館	協定書・仕様書に規定有り 3/3 100%	協定書・仕様書に規定有り 3/3 100%	協定書・仕様書に規定有り 3/3 100%
		規定通りに対応 3/3 100%	結果を施設内に掲示する、利用者へ周知する 0/3 0%	結果について、対応を含めて市へ報告する 2/3 67%
直営施設	④ 文化会館	実践・対応している 1/2 50%	実践・対応している 0/2 0%	実践・対応している 0/2 0%
	⑤ 市民会館	実践・対応している 1/6 17%	実践・対応している 1/6 17%	実践・対応している 0/6 0%

(4) 公共施設の質の向上の取組み拡大

I 体育施設, 市民会館・ホール(施設改善)

⑥ 解決すべき課題を設定する

⑦ 課題解決のための枠組みを作る
(体制・目標・取組み, スケジュール等)

⑧ 課題解決のための具体的な取組み(プロジェクト)
を実行する

政策 改革

前述した、「③現状把握を行う」「④現状分析を行う」「⑤現状評価を行う」で分かったことを踏まえ、体育施設と市民会館・ホールにおいて施設の改善を進めるため、以下の活動に取り組むことにしました。

(4) 公共施設の質の向上

現状把握・分析・評価から明らかになった問題

- お褒めが3割、要望とお叱りが7割あり、利用者からの要望が多く対応すべき課題が多い
- 意見箱の設置及び利用者アンケートが未実施のため、利用者の意見が把握できていない施設が12施設あった
- 利用者アンケートの実施について、9割の施設が規定通りに実施している。しかし、得られた意見の対応結果の掲示や、対応を含めた市への報告を行っている施設は約5割であり、利用者意見の取扱い方は施設によって異なっている

解決すべき課題

- 施設全体の質の向上を図るため、利用者の意見をしっかりと把握し、施設改善の仕組み・体制をつくる

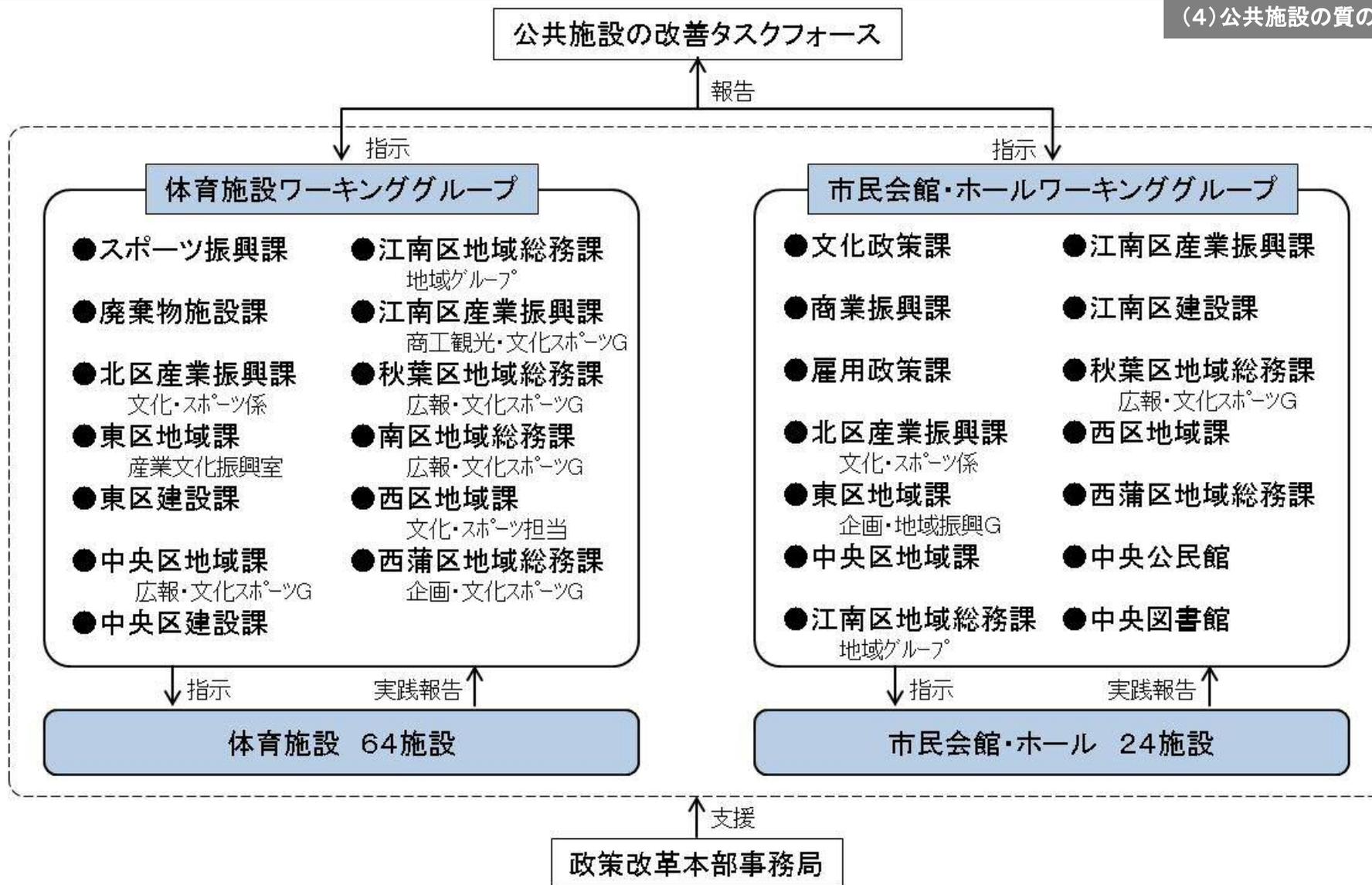
具体的な取組み

- 全ての公共施設において意見箱を設置
- 各施設で把握した利用者意見の取扱い方法を統一
- 施設全体の質を向上させるため、活動主体となるワーキンググループの役割と位置付けを明確化
- 利用者意見の取扱い方とWGの位置付けを要綱に規定し、WGの自律的な活動へ移行する

政策改革

具体的な取組みを進めるため、対象施設の所管課で構成する体育施設ワーキンググループ（WG）と、市民会館・ホールWGを構成しました。

(4) 公共施設の質の向上



政策改革 体育施設と市民会館・ホールの現状を確認した結果、全ての公共施設において意見箱を設置することにしました。体育施設、市民会館・ホールにおいても全ての施設で意見箱を設置し、利用者の方が常に施設に意見を伝えられる手段を確保しました。

(4) 公共施設の質の向上

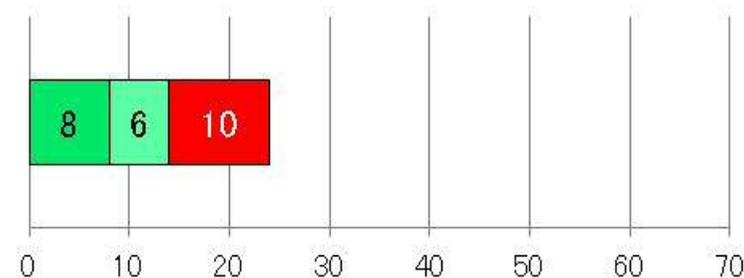
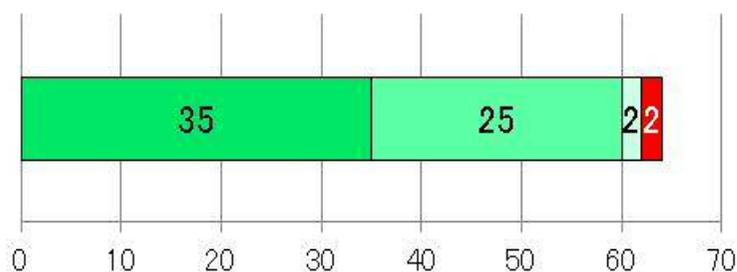
体育施設

市民会館・ホール

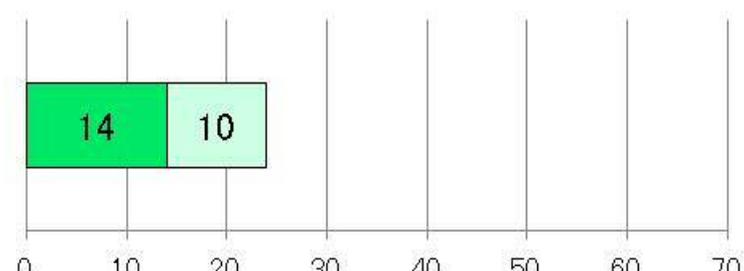
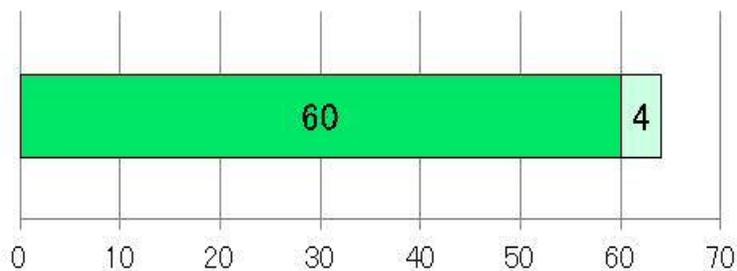
■ アンケート及び意見箱 ■ アンケートのみ

■ 意見箱のみ ■ いずれも未実施

2017年10月
政策改革本部
会議時点



現在
※2018年6月時点



(単位:施設数)

(単位:施設数)

政策 改革

また、体育施設及び市民会館・ホールでは利用者へ対面会話による意見の聞き取りが、各施設の様々な工夫により、約7割の施設で実施されていることが分かりました。

(4) 公共施設の質の向上

利用者から直接意見を聴く仕組み

【各施設で実施している具体的な手法】

- ①公演鑑賞者、チケット購入者、貸館利用者、出演者、主催者、レストラン利用者へ直接インタビューを実施する
 - ②施設の管理運営について、利用者、競技団体、地域団体、行政担当者が一堂に会して意見交換を行う
 - ③施設利用者代表数名と館長が、直接意見交換する
 - ④スポーツ教室など、複数回利用者と顔を合わせる中で距離を縮め、利用者とのコミュニケーションの中から様々なニーズ等を把握する
 - ⑤使用後のカギ返却時や、利用報告書を提出いただく機会を利用して、利用者との会話から情報を収集する
- 普段の利用者との会話から要望を把握している施設は多い

	指定管理施設			直営施設	
	①体育施設	②文化会館	③市民会館	④文化会館	⑤市民会館
総施設数	59施設	4施設	3施設	2施設	6施設
利用者から直接意見を聴く仕組みがある	47施設 (80%)	3施設 (75%)	1施設 (33%)	1施設 (50%)	2施設 (33%)

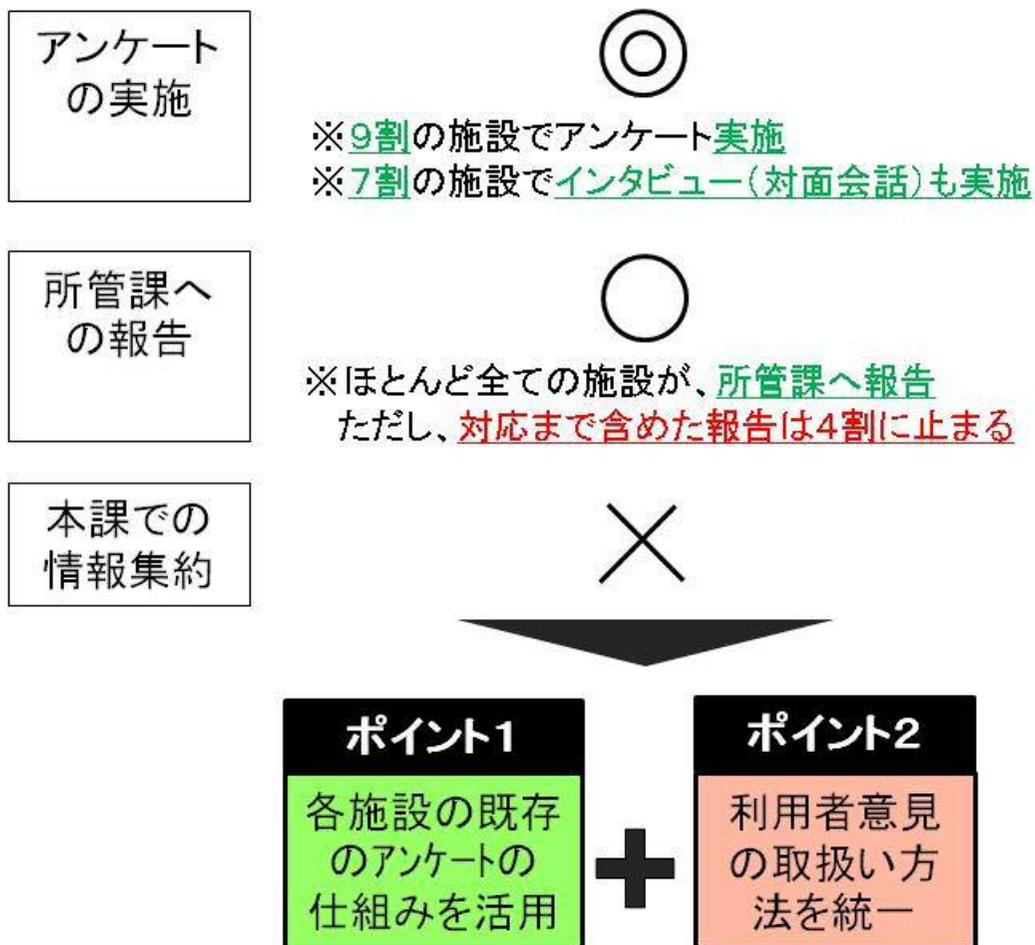
政策 改革

そこで、各施設の既存の意見聴取の方法と仕組みを活用しながら、施設で得られた利用者意見の取扱い方法を統一することにしました。

(4) 公共施設の質の向上

利用者意見取扱い方法の全体像

体育施設・文化会館・市民会館



(4) 公共施設の質の向上の取組み拡大

I 体育施設, 市民会館・ホール(施設改善)

プロジェクトの成果

政策改革

各施設の所管課長をメンバーとするワーキンググループをつくり、継続して施設改善に取り組む体制を整理しました。

(4) 公共施設の質の向上

体制



※ ○:WGリーダー

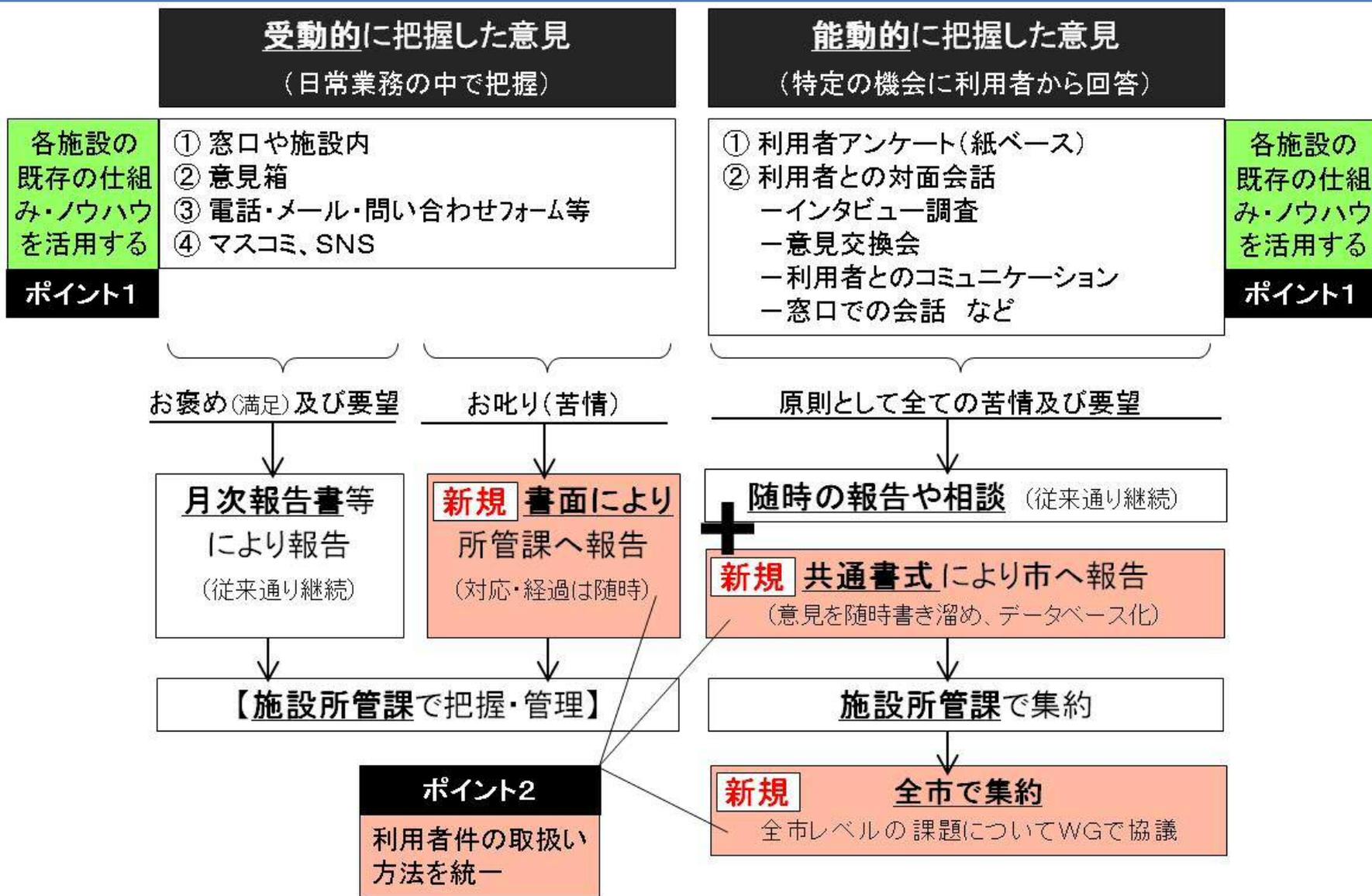
※ 市民会館WGは2年度ごとにWGリーダーを持ち回る

役割

- 各施設で得られた利用者意見への対応、工夫・代替策による対応などを施設を超えて共有し、参考にすることで施設全体の質の向上を図るため、各施設が能動的に把握した利用者意見と対応状況を、WGで集約し共有すること
- WGの対象施設において、統一した対応又は方針の決定が必要となる事項を協議すること

政策 改革

施設全体の質の向上を図るため、WGにおいて各施設で把握した利用者意見を統一して取り扱うことにしました。このワーキンググループが主体となった施設改善の仕組みは、利用者意見取扱要綱として規定しました。（2019年4月1日施行）



(4) 公共施設の質の向上の取組み拡大 Ⅱ 体育施設(機能充実)

【プロジェクトの概要(P3再掲)】

○「子ども施設の質の向上※」で得たノウハウを活用して、2017年度からは「体育施設」「市民会館・ホール」を対象に、「施設の利用しやすさ」と「機能の充実」、2つの領域で施設改善に取り組みました。

※詳細については、プロジェクト通信「子育て支援」でご紹介します。

(4) 公共施設の質の向上の取組み拡大 Ⅱ 体育施設(機能充実)

- ① プロジェクト(分野)の決定
- ② プロジェクトに対する問題意識を整理する

政策改革

プロジェクト決定までの流れ

体育施設の質の向上を図るためには、前述した施設の利用しやすさだけでなく、施設の機能の充実も必要ではないかという観点から、体育施設におけるスポーツ教室のあり方を検討するため、政策改革本部のプロジェクトとしました。

(4) 公共施設の質の向上

課題

解決の方向性

利用者起点に立ち、
公共施設の質を向上させる

① 施設の利用しやすさ

市民が利用しやすい施設の提供

(4) 公共施設の質の向上の取組み拡大
Ⅰ 体育施設, 市民会館・ホール(施設改善)

P57~P72

② 機能の充実

ソフト面の充実やコンテンツの提供

(4) 公共施設の質の向上の取組み拡大
Ⅱ 体育施設(機能充実)

(4) 公共施設の質の向上の取組み拡大 Ⅱ 体育施設(機能充実)

- ③ 現状把握を行う (現状はどのような既存のデータを確認する)
- ④ 現状分析を行う (データを加工して指標化する, 傾向を確認する)
- ⑤ 現状評価を行う (あるべき姿と現状を比較, 本当はどうあるべきか)

政策改革 はじめに、新潟市内の体育施設におけるスポーツ教室について確認したところ、市内の体育施設のうち、26施設でスポーツ教室を実施していました。スポーツ教室は、指定管理者が独自のノウハウや様々な工夫によりプログラムを設計・提供しており、年間延べ参加者数は約34万人に上ります。また、利用者の満足度も高いことが分かりました。

(4) 公共施設の質の向上

スポーツ教室の概要

- ✓ 本プロジェクト対象施設64施設中、26施設で実施
- ✓ 指定管理者は、様々な工夫によりプログラムを設計・提供
 - ー 子どもから高齢者まで、各世代に応じたプログラムを設定
 - ー 利用者が継続しやすいような仕組みづくり(継続時の参加料を軽減、次期スポーツ教室を優先的に案内)
 - ー 地域の団体と参加者の取り合いにならないように配慮

- ✓ 年間の延べ参加者は、約34万人
- ✓ 利用者の満足度も高い

【利用者の声】

- ー インストラクターの先生がとても明るく、毎回楽しく運動できます
- ー スポーツ教室の種類が増えて、一層利用したくなりました
- ー とても日々の生活が楽になり、健康づくりに役立っています
- ー 週に一度、体力だけではなく、気分のリフレッシュです。毎週の癒しになっています

【現状把握】

- ・市内の体育施設のうち、26施設でスポーツ教室が実施されています。
- ・スポーツ教室は指定管理者の工夫により様々なプログラムが設計・実施されています
- ・スポーツ教室の年間延べ参加者数は約34万人です。

政策改革 新潟市のスポーツ教室の位置付けを確認すると、指定管理者の提案に基づいて指定管理者の責任と経費負担で実施できる自主事業だということが分かりました。また、スポーツ教室を実施している指定管理者に話を聴くと、指定管理者によって、スポーツ教室のプログラム設計の考え方が様々であることもわかりました。

【現状分析】

- ・指定管理者制度運用の手引きや各施設の業務仕様書などからスポーツ教室の位置付けを確認しました。
- ・スポーツ教室を実施している指定管理者に、スポーツ教室のプログラムの設計の考え方などを聴きました。

【現状評価】

- ・市内の体育施設におけるスポーツ教室の位置付けは、指定管理者の自主事業として実施されています。
- ・市の施設で実施されているスポーツ教室ですが、市の政策や施策の方向性を把握させる仕組みになっていません。
- ・指定管理者の提案に基づいて実施されるため、指定管理者によって、スポーツ教室のプログラムの設計の考え方は様々です。

スポーツ教室の位置づけ【新潟市】

スポーツ教室は、指定管理者の「自主事業」市の施設でありながら、市の政策や施策の方向性を反映させる仕組みになっていない

自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ● 指定管理業務の範囲外 ● 施設管理者の提案に基づいて、指定管理者の責任及び経費負担で施設を使用して行うもの
指定管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 指定管理業務に組み込み、市の施策として実施する事務事業 ○ 使用許可(貸館) ○ 施設管理業務

スポーツ教室の考え方【指定管理者】

指定管理者の提案に基づいて行うものであるため、スポーツ教室のプログラム設計の考え方は様々

①全世代型	未就学から高齢者までの各世代を対象
②稼働率型	今後の施設利用につなげていくため、運動を始めるきっかけ
③収益型	利用者が多く集まるプログラムを設定

市の重要政策に基づいて、スポーツ教室を実施することはできないか
例えば、健康寿命の延伸という市の重要政策に、スポーツ教室を活用できないか

(4) 公共施設の質の向上の取組み拡大 Ⅱ 体育施設(機能充実)

⑥ 解決すべき課題を設定する

⑦ 課題解決のための枠組みを作る
(体制・目標・取組み, スケジュール等)

⑧ 課題解決のための具体的な取組み(プロジェクト)
を実行する

政策改革

前述した、「③現状把握を行う」「④現状分析を行う」「⑤現状評価を行う」で分かったことを踏まえ、体育施設におけるスポーツ教室のあり方を検討するため、以下の活動に取り組むことにしました。

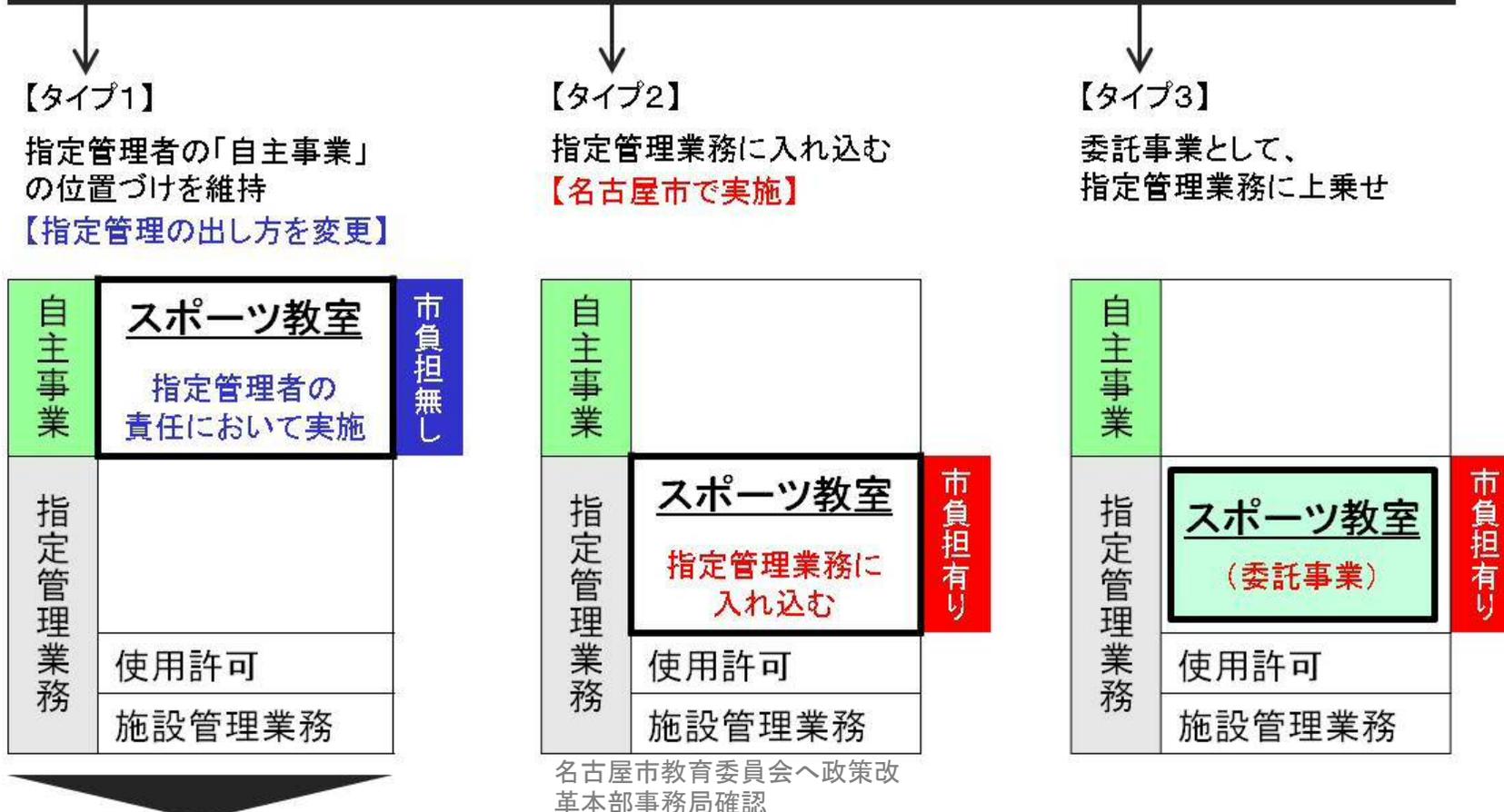
(4) 公共施設の質の向上

現状把握・分析・評価から明らかになった問題	解決すべき課題	具体的な取組み
<ul style="list-style-type: none">●市内の体育施設におけるスポーツ教室の位置付けは、指定管理者の自主事業として実施されている●スポーツ教室は、市の施設で実施されているが、市の政策や施策の方向性を反映させる仕組みになっていない●指定管理者の提案に基づいて実施されるため指定管理者によって、スポーツ教室のプログラムの設計の考え方は様々である	<p>○市の公共施設で実施されるスポーツ教室である以上、市の政策や施策を反映させる</p>	<p>○スポーツ教室に市の政策や施策を反映する仕組みを検討する</p>

政策改革 スポーツ教室の位置づけは、大きく3タイプに分類されます
 新潟市では、指定管理者の「自主事業」の位置づけを維持したまま、指定管理の出し方を変更する【タイプ1】から実施することになりました。
 この場合、市の事業費負担を増やさずに、指定管理者の専門性・ノウハウを活用できます。

(4) 公共施設の質の向上

新潟市の現状を踏まえ、現実的なスポーツ教室の位置づけを検討する



市の事業費負担を増やさずに、指定管理者の専門性・ノウハウを活用できる【タイプ1】から実施

政策改革

2018年度に指定管理者選定業務がある体育施設から、スポーツ教室に市・区の施策を反映できるよう、市・区が重視するポイントの評価基準に設定しました。

(4) 公共施設の質の向上

●(体育施設)指定管理者選定基準・評価項目

選定基準	評価項目	配点
施設の平等利用の確保	経営理念・経営方針	
	施設の管理方法	
施設の効用を最大限発揮し、管理経費の縮減が図られるか	利用者サービスへの取組	
	利用者の増加に対する取組と実現性	
	要望や苦情の把握・対応	
	管理経費の適正把握・環境保護への取組	
	自主事業の提案内容	
事業計画に沿った管理を安定して行う能力	市内スポーツ施設との連携	
	従事者の雇用・労働条件・人員配置	
	人材育成の取組・自己管理システム	
	安全管理の対策・緊急時の対応	
	個人情報保護の取組・関係法令の遵守	
	地域との連携・社会貢献活動への取組	

評価基準
<p>・スポーツ教室、その他自主事業について利用者ニーズに沿った提案がなされているか。 また、本市施策の方向性に沿った提案がなされているか。</p> <p>((例)〇〇区の健康増進施策の方向性である、〇〇代男性に〇〇の疾病が多い状況を改善することについて、これに沿った取組みが具体的に提案されているか。)</p> <p>・指定管理料削減のため、自主事業収入からの十等分について実現可能な提案がされているか。</p>

(4) 公共施設の質の向上の取組み拡大
Ⅱ 体育施設(機能充実)

プロジェクトの成果

政策改革 2018年度に指定管理者の選定が行われた以下の施設では、第2次「スポ柳都にいがた」プラン、区ビジョンまちづくり計画、健康寿命延伸計画などをふまえて、各施設所管課が自主事業であるスポーツ教室の提案に対して重視するポイントが評価基準に設定されました。

所管	施設名	評価基準(該当部分抜粋)
スポーツ振興課	・新潟市体育館 ・新潟市陸上競技場	本市の施策の方向性(市民の週1回以上のスポーツ実施率を65%にする、新潟市スポーツ協会をはじめとする関係団体と連携し競技力の向上を図る)に沿った提案がなされているか
北区産業振興課	・豊栄総合体育館等 ・北地区スポーツセンター等 ・遊水館	【北区 区ビジョンまちづくり計画】区民が気軽に親しめるスポーツ活動の場と機会の充実を図り、スポーツ活動を通じた区民の一体感の醸成に資する取組みが具体的に提案されているか
東区地域課	・東総合スポーツセンター等 ・新潟市庭球場	東区の健康増進施策の方向性である、 <u>メタボリックシンドロームの改善や運動の習慣化</u> について、これに沿った取組みが具体的に提案されているか
中央区地域課	・鳥屋野総合体育館 ・西海岸公園市営プール ・鳥屋野運動公園野球場等	<u>生活習慣の見直しや、健康づくりへの意識啓発</u> に沿った取組みが具体的に提案されているか
江南区産業振興課	・亀田地区総合体育館等 ・横越総合体育館	<u>スポーツに親しむ機会の創出等、新規利用者の獲得、利用者の増加</u> を図る具体的な提案がなされているか。
秋葉区地域総務課	・新津B&G海洋センター等 ・新津地域学園体育施設等 ・小須戸武道館等	秋葉区の健康増進施策の方向性である、 <u>糖尿病予防、フレイル予防、認知症予防、生活習慣病予防等の取組み</u> が具体的に提案されているか
南区地域総務課	・白根総合公園体育施設等 ・白根野球場	南区の健康増進施策の方向性である、 <u>健康づくりや運動の習慣化にあつた取組み</u> が具体的に提案されているか
西区地域課	・西総合スポーツセンター等 ・小針野球場	「西区 区ビジョンまちづくり計画」のスポーツ振興の方針である、 <u>子どもの頃からスポーツに接する機会の提供、誰でも気軽にスポーツ活動に取り組める機会の提供、各種スポーツ大会の充実等</u> の取組みが具体的に提案されているか

※西蒲区は2018年度に体育施設の指定管理者選定業務が無いため除く

(5)施設経営のあり方

【プロジェクトの概要(P3再掲)】

○人手不足の時代、公共施設経営には民間活用が必要であることから、指定管理者制度や業務委託について検討を進めました。

(5)施設経営のあり方

- ① プロジェクト(分野)の決定
- ② プロジェクトに対する問題意識を整理する

背景

- ✓ 世の中は人手不足 雇用環境の安定が望まれ、短期や低賃金の雇用は難しい
- ✓ 公共施設の施設経営には指定管理者制度の導入が進んでおり、民間の労働力とノウハウの活用が不可欠
- ✓ 施設の機能に応じ、指定管理者の十分なノウハウの確保が大切になる
- ✓ 本市は公共施設が多く、指定管理関係の手続きが多頻度なため施設所管課は忙しい

検討の方向性

1. 競争の高い質を確保するため指定管理期間を長期に
2. 特定のスキルとノウハウの確保・活用・育成
3. 発注のロットを大きくする
4. 包括的に民間に任せる
5. 事務作業を集約し組織的にノウハウを蓄積する

新潟市の現状と他都市の事例について調査
(現状把握・分析・評価)する

(5)施設経営のあり方

- ③ 現状把握を行う (現状はどのようなか既存のデータを確認する)
- ④ 現状分析を行う (データを加工して指標化する, 傾向を確認する)
- ⑤ 現状評価を行う (あるべき姿と現状を比較, 本当はどうあるべきか)

政策改革

1. 指定期間を長期に

他の政令指定都市が原則・標準としている指定期間を調べて比較したところ、「5年間」としている都市が最も多く、5年を超える指定期間の特例を設けている都市(★)も20政令市中14市ありました。一方、新潟市における指定期間は、原則3～5年とされていました。

(5) 施設経営のあり方

政令指定都市が原則としている指定期間

1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年	8年	9年	10年
----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

4年以内
京都市★

5年を超えない
相模原市・福岡市★

3～5年
新潟市★ さいたま市, 堺市★, 熊本市

4年
名古屋市★

5年
10都市

【現状分析】
各都市のホームページ上の指定管理者制度に関する指針やガイドラインから、原則・標準としている指定期間を調べて比較しました。

【現状評価】
他の政令指定都市が原則・標準としている指定期間は、「5年間」が最も多く、5年を超える指定期間の特例を設けている都市(★)も、20政令市中14市ありました。一方、新潟市の指定期間は、原則3～5年とされていました。

◆新潟市公の施設に係る指定管理者制度に関する指針(抜粋)

⇒指定期間は原則として、3～5年間とし、当該施設及び利用者の特性、新規参入機会の確保、指定管理者の安定的な経営、指定管理者が設置する設備・機器等のリース期間等を考慮の上、各施設の所管課が判断するものとする。

札幌市★, 仙台市, 千葉市★, 川崎市★, 横浜市★, 静岡市★, 大阪市★, 神戸市★, 岡山市, 北九州市

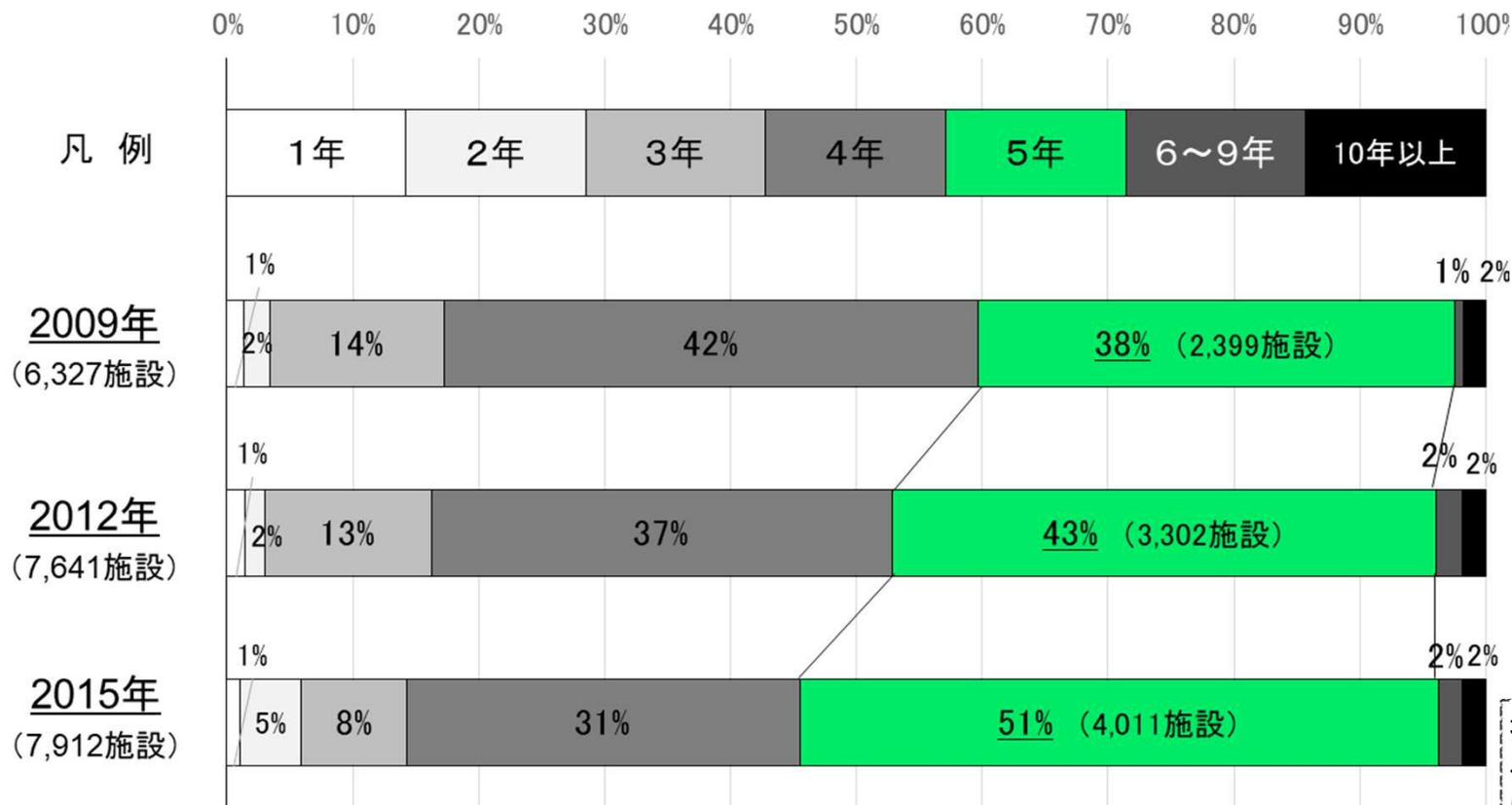
その他 (施設の性質に応じて指定期間を定めているケース)
浜松市★(4・5・10年) ・ 広島市★(3・5・6～10年)

1. 指定期間を長期に

また、総務省「公の施設の指定管理者制度の導入状況等に関する調査」から年度ごとの各指定期間の割合を比較すると、指定期間を「5年」とする割合は増加しており、指定期間は長期化の傾向にあることが分かりました。

指定管理者制度導入施設の指定期間(政令指定都市)

(5) 施設経営のあり方



【現状分析】

総務省「公の施設の指定管理者制度の導入状況等に関する調査」から年度ごとの各指定期間の割合を比較しました。

【現状評価】

指定期間を「5年」とする割合は増加しており、指定期間は長期化の傾向にあります。

指定単位を長期化する場合のメリットとしては、事業の安定性や経営の安定性が、デメリットとしては、新規参入機会の減少や社会経済情勢の変動によるリスクが考えられます。

2. 特定のスキルとノウハウの確保・活用・育成

また、他都市の先進事例を調べてみると、横浜市には「政策協働型指定管理方式」により管理・運営されている指定管理施設がありました。この方式は、指定期間を長くすることで安定した経営を可能にするとともに、横浜市と指定管理者が市の政策方針の実現のために協働する形がとられていました。

(5) 施設経営のあり方

【先進事例】横浜市 政策協働型指定管理方式

横浜市のねらい

- ✓『新たな価値の創出を目指す「パートナーシップ」』に向けて、公募・非公募がという選定段階の手法の違いだけでなく、行政と指定管理者の関係のあり方を変える
- ✓専門文化施設の持つ文化芸術振興活動、人材育成、政策形成支援などの機能と、専門人材、データやノウハウの蓄積、関係団体とのネットワークなど固有の知的財産の活用
- ✓専門文化施設の協調による、価値の創出と、横浜の都市ブランドの形成に寄与

政策協働型指定管理方式の特徴

- (1) 指定から指定管理期間満了までの総合的マネジメントの仕組み
- (2) 第三者機関「指定管理評議委員会」の設置と継続的関与
- (3) パートナーシップに基づく「政策経営協議会」の設置と協議
- (4) 長期指定管理期間の設定と中長期事業計画の作成
- (5) 芸術家など専門人材が館長等として事業計画の策定段階から参画、政策にも助言・提言

【横浜みなとみらい
ホール】



指定管理者：公益財団法人横浜市芸術文化振興財団
指定期間：平成24年度～平成33年度 10年間

【横浜美術館】



指定管理者：公益財団法人横浜市芸術文化振興財団
指定期間：平成25年度～平成34年度 10年間

2. 特定のスキルとノウハウの確保・活用・育成

新潟市の以下の施設では、指定管理者の選定において「市の政策と密接にかかわる特に専門的な自主事業と不可分な業務として施設の管理運営を行う必要がある」としており、横浜市を参考に「政策協働型指定管理方式」の導入も考えられます。

(5) 施設経営のあり方

施設名	指定管理者選定時に非公募としている理由	指定管理者
市民芸術文化会館	✓市の政策と密接にかかわる特に専門的な自主事業と不可分な業務として施設の管理運営を行う必要のある施設	新潟市芸術文化振興財団
音楽文化会館	✓市の政策と密接にかかわる特に専門的な自主事業と不可分な業務として施設の管理運営を行う必要のある施設	新潟市芸術文化振興財団
歴史博物館	✓市の政策と密接にかかわる特に専門的な自主事業と不可分な業務として施設の管理運営を行う必要のある施設	新潟市芸術文化振興財団
旧小澤家住宅	✓市の政策と密接にかかわる特に専門的な自主事業と不可分な業務として施設の管理運営を行う必要のある施設	新潟市芸術文化振興財団
総合福祉会館	<ul style="list-style-type: none"> ✓市の政策と密接にかかわる特に専門的な自主事業と不可分な業務として施設の管理運営を行う必要のある施設 ✓指定管理者が所有する又は管理する施設の一部施設であるもの 	新潟市社会福祉協議会
【参考】 水族館	✓28年度に「新潟市海洋河川文化財団」を設立し、当財団を指定管理者としたため	新潟市海洋河川文化財団・新潟市開発公社

政策改革

3. 発注のロットを大きくする

新潟市の現状として、指定管理の施設数と発注数（公募数）を施設種別に調べたところ、同種の施設については、発注のロットを大きくしている（複数の施設をまとめて公募している）事例がありました。同種の施設であれば、区や所管課を超えたロットでの発注も考えられます。

○ 施設種別の施設数と発注（公募）数

(5) 施設経営のあり方

施設種別	施設数	発注数
体育施設 11課	86施設	発注39
スポーツ振興課	3	3
廃棄物施設課	3	2
北区地域課	11	3
東区地域課	6	3
東区建設課	1	1
中央区地域課	6	4
江南区地域課	5	3
秋葉区地域課	14	7
南区地域課	12	4
西区地域課	9	4
西蒲区地域課	16	5
児童館と子ども遊び場 5課	11施設	発注8
こども未来課	1	1
北区健康福祉課	4	1
江南区健康福祉課	1	1
南区健康福祉課	4	4
西蒲区健康福祉課	1	1

※赤字: 複数の施設をまとめて公募をしているケース

【現状分析・評価】

指定管理の施設数と発注数（公募数）を施設種別に調べたところ、発注のロットを大きくしている（複数の施設をまとめて公募している）事例がありました。

施設種別	施設数	発注数
高齢者福祉施設 8課	43施設	発注40
北区健康福祉課	5	2
東区健康福祉課	4	4
中央区健康福祉課	6	6
江南区健康福祉課	6	6
秋葉区健康福祉課	1	1
南区健康福祉課	3	3
西区健康福祉課	11	11
西蒲区健康福祉課	7	7

【発注のロットを大きくすることで想定されるメリット】

- 施設の相互連携が図られ、利用者へのサービス・ルール等が統一されるとともに、混雑時や施設状況が悪い時などに類似の代替施設を紹介できるなど、より一層の利便性向上が期待できる
- 繁忙期や閑散期などにあわせて効率的な人員配置が可能
- スケールメリットにより効率化が図られる など

4. 包括的に民間に任せる

他都市の先進事例を調べてみると、大阪市の大阪城公園パークマネジメント事業がありました。大阪城全体を魅力的にしていけることを目的に、大阪城周辺の施設を一体的に、所管の枠を超えて、指定管理者制度を導入していました。

【先進事例】 大阪市 パークマネジメント事業

(5) 施設経営のあり方

大阪城公園パークマネジメント事業の概要 ～大阪城公園及び他5施設の指定管理者～

PMO事業とは

PMO … Park Management Organization 公園を一体管理し、新たな魅力向上事業を実施する民主体の事業者

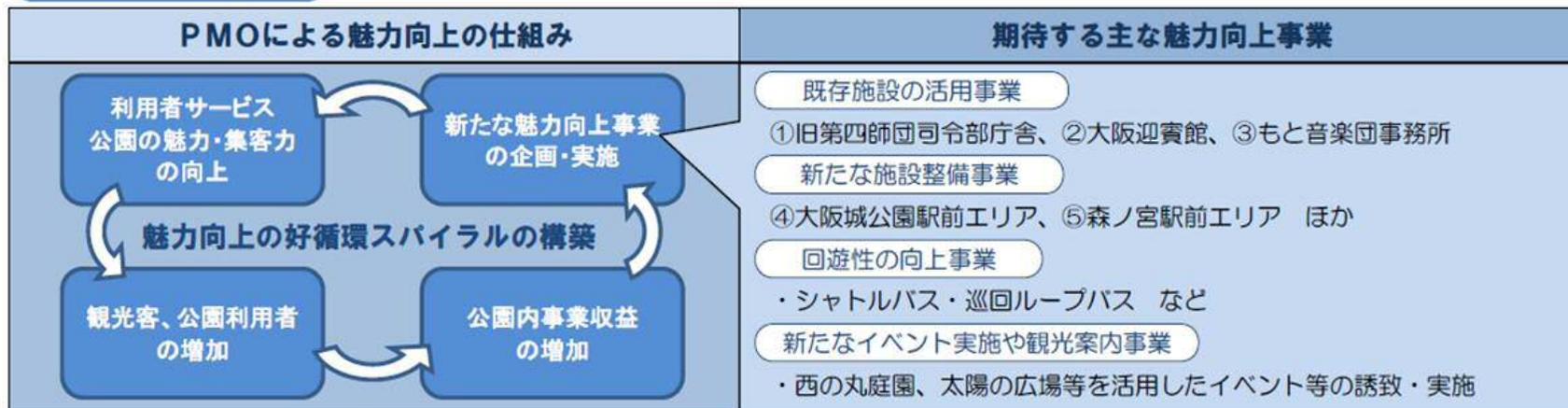
平成24年12月に府市で策定した「大阪都市魅力創造戦略」の中で、大阪城公園を重点エリアのひとつに位置付け、民間事業者の柔軟かつ優れたアイデアや活力を導入し、世界的な観光拠点に相応しいサービスの提供や新たな魅力の創出を図るため、民間主体の事業者が公園全体を総合的かつ戦略的に一体管理するPMO事業を導入する予定としている。PMO事業者は指定管理者制度による公園の指定管理者としてだけでなく、大阪城公園の観光拠点化に向けて、新たな魅力ある施設の整備や既存の未利用施設の活用を実施する。

事業効果

利用者サービスの向上と管理運営コストの縮減

- 民間事業者の優れたアイデアと活力を活かした、PMO事業者による魅力向上事業による利用者サービスの向上。
- PMO事業者による事業収益を公園全体の管理運営に還元し、一体的マネジメントにより維持管理し、本市からの代行料に依らない管理運営を行う。
- さらに収益が上がった場合は、その収益の一部を大阪市へ納入させることとする。

事業概念



政策改革

4. 包括的に民間に任せる

PMO事業は、指定管理者制度による公園の指定管理者としてだけでなく、大阪城公園の観光拠点化に向けて、新たな魅力ある施設の整備や既存の未利用施設の活用などの取組みを戦略的に一体管理・運営するため、指定期間が20年間に設定されています。

(5) 施設経営のあり方

大阪城公園パークマネジメント事業の概要 ～大阪城公園及び他5施設の指定管理者～

導入スケジュール

平成26年度 6月25日(水) 事業者募集開始
 9月10日(水) 募集締切
 9月～10月 選定作業、事業予定者決定
 12月頃 市会議決(予定)
 平成27年度 4月 事業開始

主な管理施設・活用施設

- ・大阪城天守閣(学芸業務除く)
- ・大阪城音楽堂
- ・西の丸庭園
- ・旧第四師団司令部庁舎(もと博物館)

指定管理者が、公園全体を総合的かつ戦略的に一体管理する

※大阪城ホール、修道館、弓道場、豊国神社、貯水池等は管理対象外



担当：経済戦略局観光部観光課
 大阪城魅力担当

指定管理期間 20年 H27.4～H47.3

指定管理者
 大阪城パークマネジメント共同体
 代表：(株)電通
 構成員：読賣テレビ(株)
 大和ハウス工業(株)
 大和リース(株)
 (株)NTTファシリティーズ

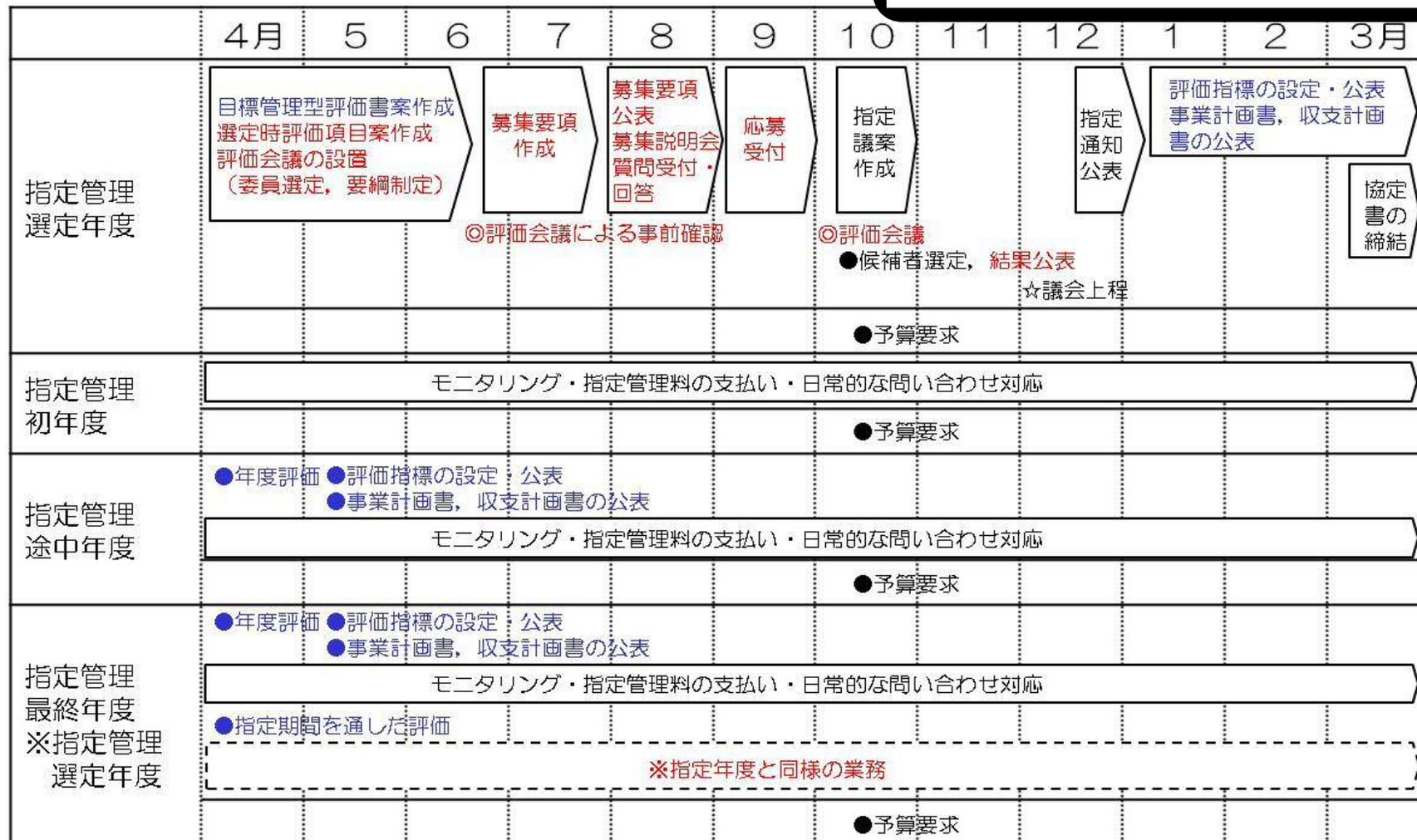
政策改革

5. 事務作業を集約し組織的にノウハウを蓄積する

施設所管課の施設管理の標準的な業務には、「日常管理業務」「指定管理者選定業務」「目標管理業務」があります。

【現状把握】

施設管理の標準的な業務には、「日常管理業務」「指定管理者選定業務」「目標管理業務」があります。



政策 改革

5. 事務作業を集約し組織的にノウハウを蓄積する

同じ種類の施設でも、複数の所管課がそれぞれ指定管理者選定業務を実施しています。242の指定管理施設を34課が管理しており、業務を遂行する上でも、ノウハウを蓄積する上でも非効率な状況です。

体育施設 11課	86施設	地域活動拠点 11課	57施設	高齢者福祉施設 8課	43施設
スポーツ振興課	3	北区地域課	6	北区健康福祉課	5
廃棄物施設課	3	東区地域課	10	東区健康福祉課	4
北区地域課	11	中央区地域課	9	中央区健康福祉課	6
東区地域課	6	江南区地域課	3	江南区健康福祉課	6
東区建設課	1	江南区産業振興課	2	秋葉区健康福祉課	1
中央区地域課	6	秋葉区地域課	6	南区健康福祉課	3
江南区地域課	5	秋葉区産業振興課	2	西区健康福祉課	11
秋葉区地域課	14	南区地域課	10	西蒲区健康福祉課	7
南区地域課	12	西区地域課	4		
西区地域課	9	西蒲区地域課	4		
西蒲区地域課	16	西蒲区産業観光課	1		
観光等施設 9課	15施設	市民会館・文化ホール等 7課	13施設	美術館・博物館等 6課	11施設
動物愛護センター	1	文化政策課	2	文化政策課	4
食育・花育センター	2	雇用対策課	1	歴史文化課	2
廃棄物政策課	1	商業振興課	1	中央区地域課	2
北区地域課	1	北区地域課	1	中央区建設課	1
北区産業振興課	1	中央区地域課	1	秋葉区地域課	1
中央区建設課	1	江南区地域課	3	南区産業振興課	1
秋葉区産業振興課	3	秋葉区地域課	4		
西蒲区産業観光課	3				
西蒲区健康福祉課	2				
【現状分析・評価】		児童館と子ども遊び場 5課	11施設	保健福祉センター 4課	6施設
指定管理施設を施設種別で分類し、施設所管課を確認したところ、同じ種類の施設でも、複数の所管課がそれぞれ指定管理者選定業務を実施しています。242の指定管理施設を34課が管理しており、業務を遂行する上でも、ノウハウを蓄積する上でも非効率な状況		こども未来課	1	福祉総務課	1
		北区健康福祉課	4	北区健康福祉課	1
		江南区健康福祉課	1	秋葉区健康福祉課	1
		南区健康福祉課	4	南区健康福祉課	3
		西蒲区健康福祉課	1		

(5)施設経営のあり方

- ⑥ 解決すべき課題を設定する
- ⑦ 課題解決のための枠組みを作る
(体制・目標・取組み, スケジュール等)
- ⑧ 課題解決のための具体的な取組み(プロジェクト)を実行する

政策改革

前述した、「③現状把握を行う」「④現状分析を行う」「⑤現状評価を行う」で分かったことを踏まえ、施設経営のあり方を検討するために、以下の活動に取り組むことにしました。

現状把握・分析・評価から明らかになったこと	解決すべき課題	具体的な取組み
<ul style="list-style-type: none"> ●他の政令指定都市が原則・標準としている指定期間は、「5年間」が最も多い。 一方、新潟市における指定期間は、原則3～5年 ●指定期間を「5年」とする割合は増加しており、指定期間は長期化の傾向にある 	<ul style="list-style-type: none"> ○指定期間を長期化する 	<ul style="list-style-type: none"> ○原則とする指定期間を「3～5年」だったものを、「5年」に改定
<ul style="list-style-type: none"> ●横浜市は、「指定管理者とのパートナーシップの形成」「専門施設における人材育成と政策形成支援」「専門施設の協調による、価値の創出と横浜の都市ブランドの形成」を目的として政策協働型指定管理方式を導入している 	<ul style="list-style-type: none"> ○特定のスキルとノウハウを確保・活用・育成する 	<ul style="list-style-type: none"> ○2018年度の政策改革本部テーマ「公民連携の推進」において分析・評価を実施
<ul style="list-style-type: none"> ●大阪市では、指定管理者制度による公園の指定管理者としてだけでなく、公園の観光拠点化に向けて、新たな魅力ある施設の整備や既存の未利用施設の活用などの取組みを戦略的に一体管理・運営するための仕組みが取り入れられている ●新潟市においても、複数の施設をまとめて公募している事例がすでにある 	<ul style="list-style-type: none"> ○複数施設を一体として選定を行う「バンドリング」を検討する 	<ul style="list-style-type: none"> ○2018年度に指定管理者の公募を行う体育施設において、指定単位をまとめる ※いくとぴあ食花の4施設では、同一の指定管理者がエリア内全ての施設の管理運営を包括的に実施(2018.4.1～) →先行して取組んだ実践事例に基づき、他の施設についても、各部・区で検討を進める
<ul style="list-style-type: none"> ●同じ種類の施設でも、複数の所管課がそれぞれ指定管理者選定業務を実施している ●242の指定管理施設を34課が管理しており、業務を遂行する上でも、ノウハウを蓄積する上でも非効率な状況である 	<ul style="list-style-type: none"> ○事務の効率化を図る 	<ul style="list-style-type: none"> ○施設を所管する区によって異なっていた児童館の指定管理に係る協定書・業務仕様書の様式を統一

指定管理者制度に関する指針を改定し、全施設の指定管理期間を原則5年間とし、例外として5年間を超える期間も設定可能としました。

— 新潟市公の施設に係る指定管理者制度に関する指針（新旧対照表）(抜粋) —

新	旧
<p>3 指定管理者制度の導入方針 (3) 指定期間 指定期間は<u>原則として5年間</u>とする。ただし、<u>施設の特性等を考慮し、以下の基準に基づき、5年を超える期間を設定することも可能とする。</u></p> <p>①福祉関連施設 <u>利用者との信頼関係の構築に時間を要する施設で、長期的に安定したサービスの提供が求められる施設（非公募施設を除く）については、最長7年までの期間とする。ただし、これにより難しい場合は行政経営課と協議の上、決定するものとする。</u></p> <p>②PFI事業等により整備した施設 PFI法の活用により一定期間、施設の管理運営を行う団体を指定する場合は、その期間を指定するものとする。</p>	<p>3 指定管理者制度の導入方針 (3) 指定期間 指定期間は<u>原則として3～5年間</u>とし、<u>当該施設及び利用者の特性、新規参入機会の確保、指定管理者の安定的な経営、指定管理者が設置する設備・機器等のリース期間等を考慮の上、各施設の所管課が判断するものとする。</u></p> <p><u>なお、PFI法の活用により一定期間、施設の管理運営を行う団体を指定する場合は、その期間を指定するものとする。</u></p>

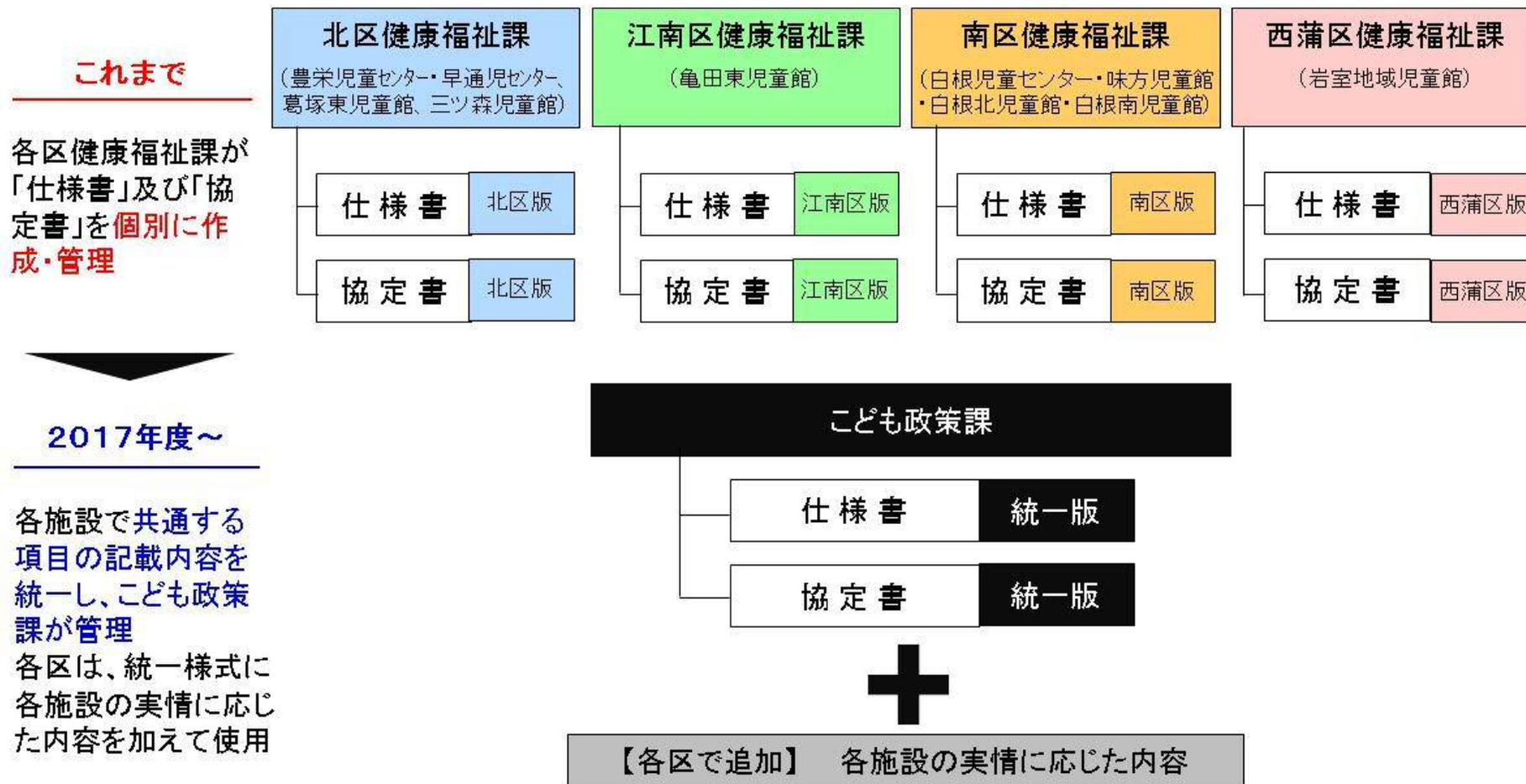
政策改革

5. 事務作業を集約し組織的にノウハウを蓄積する

児童館において、事務の効率化の観点から、これまで各所管課によって内容がバラバラであった仕様書・協定書の書式を統一しました。

○児童館は、同じ条例に規定されていても、所管する区ごとに指定管理に係る仕様書・協定書が異なっていた。このため、事務効率化の観点から各施設で共通する項目の記載内容を統一し、統一様式は、こども政策課が管理することとした

◆新潟市児童館条例に規定されている指定管理施設の事例



(5)施設経営のあり方

プロジェクトの成果

政策 改革

3. 発注のロットを大きくする

2018年度の体育施設の指定管理者選定において、指定単位のバンドリングを行ったことにより、指定単位が26⇒20へ減少しました。

所管課	施設数	指定単位数 (H26-30)		指定単位数(H31-35)今回選定		指定単 位増減	バンドリングの考え方
		個別公募	一体公募	個別公募	一体公募		
スポーツ振興課	2	2		1		-1	隣接のため、施設管理の効率化が期待できる。
		2	0	0	1		
北区 産業振興課	19	3		3		0	
		0	3	0	3		
東区 地域課	9	3		2		-1	体育施設の相互利用によるサービス向上が見込める。
		1	2	1	1		
中央区 地域課	6	3		3		0	
		1	2	1	2		
江南区 産業振興課	4	2		2		0	
		1	1	1	1		
秋葉区 地域総務課	13	6		5		-1	同じ中学校区内に立地し、野球場、多目的広場の相互利用によるサービス向上が見込まれる。
		2	4	2	3		
南区 地域総務課	14	4		2		-2	・体育施設の相互利用によるサービス向上が見込める。 ・白根野球場は個別公募で競争性を働かすことで市民サービスの向上を図る
		2	2	1	1		
西区 地域課	7	3		2		-1	体育施設の相互利用によるサービス向上が見込める。
		2	1	1	1		

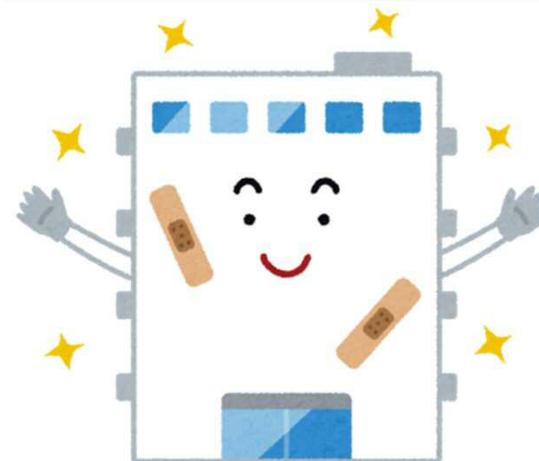
政策改革 公共施設の改善のまとめ

政策改革を実践するために必要ないくつかの視点があることが分かりました。



職員が利用者の目線に立つ	公共施設の点検では、施設を管理する立場ではなく、利用者の立場で施設を点検しました。
現状を正しく知る	全てのプロジェクトにおいて、現状把握、現状分析、現状評価をしっかりと行うことで解決すべき課題を設定し、具体的な取組みを進めました。
市役所全体で考える	複合施設は施設の責任者が不在という問題がありました。そのため、公共施設の点検は、市役所全体で取り組むこととし、所管課の枠をなくすため、施設がある区のWGが点検を行うこととしました。また、区WG×バ-は区の中で組織横断的な構成としました。
継続する仕組みをつくる	体育施設・文化会館・市民会館は施設の改善を目的とするWGをつくりました。利用者意見の取扱いを統一することと、WGの体制・役割を要綱で明確にすることで、取組みを継続する仕組みを整理しました。
市役所と市民の接点の変化をとらえる	施設予約の改善では、市役所と市民の接点の変化（双所持率の上昇・ウェブ手続の一般化など）をとらえ改善を行いました。
民間のノウハウを活用する	体育施設におけるスポーツ教室は、指定管理者の独自のノウハウで実施されていました。その指定管理者の専門的なノウハウを市として活用できないか検討を行いました。

その中でも公共施設の取組みでは、一貫して「利用者起点に立った施設の改善」のため、立ち位置を変えることを大事な視点として取組みを進めてきました。



特に大きなポイントとなるのが、
(1) 複合施設の点検と
(2) 単独施設の点検でご紹介した「職員が利用者の目線で施設を点検する」ことです。

点検チェックリストを使って施設を点検することは、今すぐに誰でも取り組むことができます。



日々見慣れてしまった施設の光景の中には、苦情のような声までにはならなくとも、改めて点検してみると施設の分かりやすさや利便性、居心地を良くするために改善できることがあるのではないのでしょうか。

点検を継続することにも効果があります。人事異動などで担当の職員はかわります。違う視点で確認してみると今まで気づかなかった改善策が見つかるかもしれません。



(1) 複合施設の点検と(2) 単独施設の点検でご紹介した
ことについて、継続して施設の改善に取り組んでいくため、実
際に各施設でチェックリストを使って施設を点検するための手
順をまとめ、資料として添付しましたので「利用者起点に立っ
た施設の点検」の参考にしてください。

<添付資料>

- ◆サービス改善点検の実施
- ◆点検チェックリスト（単独施設）
- ◆点検チェックリスト（複合施設）