



事務事業の市民点検2021

最終報告

2022 年 3 月
市原市

目次

1 実施概要について	1
(1) 目 的	1
(2) 点検の基本的な考え方	1
(3) 全体スケジュール	1
(4) 点検従事者数の実績	2
(5) 点検対象とする事務事業の選定	3
(6) 点検方法	3
2 最終報告について	4
(1) 最終報告までの流れ	4
(2) 反映結果と反映先	4
(3) 点検による効果	5
3 総括について	10
4 事務事業一覧	11

1 実施概要について

(1) 目的

対話による改革・改善の推進

(ア) 職員の意識改革から組織文化の変革

点検での気づき、組織内対話、組織間対話を通じて、事務事業の原点に立ち返り、組織目標を共有化して、自律的な改革・改善を行えるよう組織文化の変革を促します。

(イ) 市民参画の更なる推進

点検を通じて更なる市民参画を図り、市民本位の行政経営を推進します。

(2) 点検の基本的な考え方

市が行う事務事業は、内容が目的達成の最適な手段となっているか、常に原点に立ち返り不断の見直しを行い、主体的な改革につなげることが必要であることから、市民との対話により点検を行いました。

点検の結果は、成果が目に見えるよう、実行計画、次年度予算、行財政改革アクションプランの見直し等に反映させます。

なお、点検の結果は、拘束力を持つものではありません。しかし、外部評価及び客観的評価として尊重し、説明責任を果たすため、点検結果及び反映結果は（反映できない場合は理由も付して）全て公開します。

(3) 全体スケジュール

5月～6月	・市民点検の実施について検討 ・市民点検対象事業の選定
7月	・行政改革推進本部、事務改善委員会の開催 ・市民点検員研修会の実施
8月	・職員へ論点整理研修の実施
9月	・事業シートの公開
10月	・市民点検実施（10月9日、10日）
11月～12月	・中間報告の取りまとめ
1月	・公表（ウェブサイト等）
1月～2月	・最終報告の取りまとめ
2月～3月	・行政改革推進本部、行政改革推進委員会へ報告 → 公表（ウェブサイト等）

(4) 点検従事者数の実績

項目		1 無作為抽出 点検員		2 OB・OG点検員		計	
案内状発送		1,600 ※1		211		1,811	
応募者(応募率)		30 (1.9%)		52 (24.6%)		82 (5%)	
研修 (参加率=研修/応募者)		23 (76.7%)		35 (67.3%)		58 (71%)	
市民点検 (参加率=点検/応募者)	上段 10/9	8	17 (56.7%)	15	31 (59.6%)	23	48 (59%)
	下段 10/10	9		16		25	

■市民点検参加者 内訳

性別	人数	割合
男性	28	58.3%
女性	20	41.7%
合計	48	100%

年代	人数	割合
10代	0	0.0%
20代	5	10.4%
30代	3	6.3%
40代	9	18.8%
50代	13	27.1%
60代	10	20.8%
70代	6	12.5%
80代	2	4.2%
合計	48	100%

※ 1 18 歳以上の市民を無作為に抽出して案内状を発送

※ 2 OB・OG 点検員＝過去の点検に参加したことのある市民点検員

(5) 点検対象とする事務事業の選定

事務事業の総点検（2016 年）で市民による点検を実施した 104 事業を対象に再度点検を行うこととしました。その中からすでに見直し等を実施した事業を除き、30 事業を対象として点検員募集の際に市民アンケート等を行い、8 事業を対象としました。

また、複雑多様化する課題への取組に対し、市原市ならではのニーズを踏まえた課題として、子ども若者の貧困に関連する事業について 9 事業を対象としました。これら 17 事業について、市原市行政改革推進委員会に諮った後、決定しました。

(6) 点検方法

市民点検の参加者は、コーディネーター、ナビゲーター各 1 名、市民点検員 6～7 名（うちオンライン参加 1～3 名）、説明員（市の担当課職員）2～3 名がグループとなり、グループごとに実施しました。（オンラインにより実施）

1 事業当たりの点検方法と判定については、以下のとおりです。

事業説明	役割：説明員（市の担当課職員）	10 分		
	説明員が、市民点検用説明シート及び事業シートに基づき、事務事業の要点や補足を説明しました。			
対話 質疑応答	役割：コーディネーター、ナビゲーター・各市民点検員	50 分		
	コーディネーター及びナビゲーターが、対話が促進されるよう点検を進行しました。 市民点検員は、事務事業の内容や実績等について、質疑を行い、事業の在り方、実施方法等について対話を行いました。			
判定	役割：コーディネーター、ナビゲーター・各市民点検員	10 分		
	対話に基づき、判定シートを用いて結論を出し、結果及び内訳を公表しました。 <table border="1"><tr><td>判定区分</td></tr><tr><td>ちょっと待った！（廃止・凍結）</td></tr><tr><td>もう一歩！（要改善）</td></tr><tr><td>いいね！（継続）</td></tr></table> 判定以外にも、各市民点検員の御意見は、判定シートへ記入し、その内容を担当課へ回付しました。		判定区分	ちょっと待った！（廃止・凍結）
判定区分				
ちょっと待った！（廃止・凍結）				
もう一歩！（要改善）				
いいね！（継続）				
※時間は目安であり、点検内容によって増減あり		計 70 分		

※市民点検員には、半日単位の参加で 1,000 円の図書カードを進呈（事前研修参加も含む）

2 最終報告について

(1) 最終報告までの流れ

17 の事務事業について、48 名の市民点検員の方々に参加いただきながら、点検を実施しました。その結果「もう一步！（要改善）」が 14 事業、「いいね！（継続）」が 3 事業となりました。「ちょっと待った！（廃止・凍結）」の事業はありませんでした。

事務事業の見直しに当たっては、調整等も必要なため、「中間報告」と「最終報告」の 2 段階に分けて報告することとしました。

中間報告では、「反映の方向性」と「担当職員の得られた気付き」に加え、今回の市民点検の実施で見えてきた課題についてまとめました。

中間報告を経て、各担当課による事務事業の見直しにより、市民点検の成果として、以下のとおり最終報告を取りまとめました。

(2) 反映結果と反映先

市民点検の結果は、次のとおり反映することとしました。このうち、「改善」とした 14 の事務事業について、最終的な反映先は下表のとおりです。また、「継続」とした 3 つの事務事業については、事業目的や進め方について一定の評価は得られました。今度も不断の見直しを図りながら進めていきます。

点検結果		最終報告（反映結果）		
判定	事業数	廃止	改善	継続
ちょっと待った！（廃止・凍結）	0	0	0	0
もう一步！（要改善）	14	0	14	0
いいね！（継続）	3	0	(1)	2
合 計	17	0	15	2

【反映先】		
即時反映	実行計画・次年度予算	行財政改革アクションプラン
11	3	1
点検結果を受け、予算には影響せず、今年度中又は次年度中にすぐに改善して取り組むもの。 （例）ニーズ把握のためのアンケート調査を実施する。事業周知方法を見直し、紙媒体から SNS を活用した広報等に改善する。	事務事業を見直し、次期実行計画に位置付けるとともに、令和 4 年度当初予算に反映させるもの。 （例）次年度から廃止する。事業費を減額（増額）して実施する。	行財政改革アクションプランに位置付けるもの。 （例）事務事業の主体や実施方法を見直しに相手側との協議が必要で、複数年かけて反映させていく。

(3) 点検による効果

気付きによる改革・改善の推進

市民点検の対話によって得られた気付きを基に、自律的な改革・改善につなげることができました。各事務事業の概要は以下のとおりです。

なお、詳細な改善点等は、別添の事務事業一覧を参照

(ア) 点検結果が「もう一步！(要改善)」、最終報告で「改善」とし、「即時反映」させるとした事務事業(11 事業)

N o	事務事業名	改善点の概要
1	消費生活対策事業 (消費生活センター)	消費者啓発の発信については、これまでの広報誌や市ウェブサイト、町会回覧等に加え、SNS (Twitter、Facebook、情報発信メール、LINE) を活用して幅広い年齢層に啓発を行っていきます。令和4年1月にはSNSで「成年年齢引き下げ」に関する消費者啓発を行いました。
2	景観形成推進事業 (都市計画課)	活動団体を増やす取組として、市ウェブサイト等を見直し、既認定団体の活動状況を加えるなど制度の周知方法を工夫し、対象となりそうな団体には個別にアプローチするなど、積極的に制度の利用を働きかけます。 既認定団体についても、改めて制度概要を説明するとともに、団体の活動実績を市から外部に発信することで、やりがいやモチベーションの向上を図っていきます。
3	生涯学習推進事業 (生涯学習センター)	「おでかけくん」「まちのせんせい」 時節柄、動画配信の要望が多かったことから、従来の対面式に加え、オンライン形式で実施できるよう担当課や講師に依頼を行います。 より良い講座を目指し、利用者満足度に関する項目の成果指標を追加します。 また、「まちのせんせい」の利用を広げるため、広報対象に保育所等を加えます。

	生涯学習推進事業 (生涯学習センター)	「市原・袖ヶ浦少年少女発明クラブ」 開催会場に対する意見を踏まえ、開催場所の拡張の検討を実施先にお願いしたところ、高齢化による指導員不足という課題があることがわかりました。このため、指導員を募集する際には、市民大学卒業生や公民館等への広報を行うなど、指導員の確保に向け支援します。
4	環境学習事業（自然啓発事業） (環境管理課)	発信力強化のため、ホームページや広報誌等による情報発信に加え、市公式 SNS での発信を増やすとともに、ICT を活用した啓発活動に注力します。 また、小学校等での出前講座や提供できる環境学習メニューをさらに充実させ、広く市民に情報が届くよう環境保全意識の醸成に努めます。
5	環境美化推進事業 (不法投棄対策・残土指導課)	より多くの方に周知するため、ポイ捨て防止の啓発活動やボランティア清掃について、継続して支援を行うとともに、活動実施状況について、市ホームページや広報誌のほか、市公式 SNS での情報発信など提供の機会を増やします。
6	教育相談事業 (教育センター)	児童生徒の受け入れに幅広く対応するため、適応指導教室の開設日数や時間の見直しについて、入級児童生徒にアンケートを実施し、子どもや保護者のニーズを参考に検討します。 ネット環境の活用については、入級児童生徒が適応指導教室に通級できない日に家庭と適応指導教室をオンラインでつなぐことや、適応指導教室間をオンラインでつなぐ取組を進めます。
7	非行化防止活動事業 (指導課)	事業目的である子どもたちの健全育成や学校教育の充実につなげるためにも、子どもたちの見守り活動という視点から事業を進める等の意見を踏まえ、児童生徒の健全育成に重点をおき、引き続き市原市 PTA 連絡協議会と協議します。

8	多文化共生事業 (人権・国際課)	多様な方が暮らす地域と連携するため、多文化共生キーパーソンの活用や日常から外国人と関わっている学校、認定こども園等が抱える外国人との関わり合いへの課題を把握し、外国人目線だけでなく、ともに生活する市民の目線も踏まえながら、共生社会の実現に向けて推進していきます。
9	子ども食堂の支援に関する事業 (子ども福祉課／共生社会推進課)	子ども食堂実施団体との連携のため、市のウェブページに、子ども食堂を始める方が必要と思われる情報を整理しました。 また、子ども食堂ネットワークも本格的に活動を始めました。既に活動している団体の横の連携を深め、そこに市が関わりながら、子ども食堂・地域食堂を運営する団体等の関係づくりや支援策を検討します。新たに運営しようとする団体等に対しては、庁内連携の下、情報提供等に取り組んでいるところです。 今後は、さらに地域づくり支援や参加支援の観点からも支援の在り方を検討します。
10	母子父子福祉事業 (子ども福祉課)	制度周知のため、ひとり親家庭への支援制度としての「ひとり親家庭等に対する医療費等助成」を市ウェブサイト、子ども福祉課窓口において周知していきます。 また、医療費助成受給券交付時には、適正受診とジェネリック医薬品利用についての文書を同封し、助成制度の適切な運用について周知していきます。
11	生活困窮者自立支援事業 (子どもの学習・生活支援事業)	参加の周知や学校との連携のため、対象世帯に対する参加の促進や教育委員会等との連携強化に取り組むとともに、点検結果や子ども・若者貧困対策推進計画なども踏まえ、今後の学習支援事業の在り方について検討します。

(イ) 点検結果が「もう一步！（要改善）」、最終報告で「改善」とし、「実行計画・次年度予算」に反映させるとした事務事業（2 事業）

N o	事務事業名	改善点の概要
1	観光プロモーション事業 （観光振興課）	当該事業の内容は、他市との連携事業が主たる PR 事業であり、事業名称と内容がわかりにくいことから、当該事業を「広域等観光連携推進事業」とし、事業の趣旨を明確にしました。また、広報部門との連携のため、観光振興課がプロモーションを行う場面においても、シティプロモーション推進課の意見を踏まえた上で PR する内容を決定することとしました。
2	在宅介護教室開催事業 （高齢者支援課）	在宅介護教室の対象者や内容、事業の進め方等の指摘については、市民点検での気づきを地域の実情を把握する地域包括支援センター（委託先）と共有しながら、より充実した在宅介護教室の在り方、進め方を協議・検討します。

(ウ) 点検結果が「もう一步！（要改善）」、最終報告で「改善」とし、「行財政改革アクションプラン」に反映させるとした事務事業（1 事業）

N o	事務事業名	改善点の概要
1	いちはらの魅力発信事業 （シティプロモーション推進課）	ターゲットをしぼって強化すべき事業を選定するため、プロモーションに係る情報集約・共有体制を取り、年度ごとに重点事業を庁内組織で決定、共有するとともに、事業担当部署との対話を通じて事業成果を明確にし、最適な手法を検討することでプロモーション効果の最大化を図ります。

(エ) 点検結果が「いいね！(継続)」、最終報告で「改善」とし、「実行計画・次年度予算」に反映させるとした事務事業(1事業)

N o	事務事業名	改善点の概要
1	ひとり親家庭就業支援事業（子ども福祉課）	継続的な経過の把握や支援のため、「就業支援」に関わる就業支援専門員の配置を予定し、就業支援専門員（就業支援）と母子・父子自立支援員（生活支援）が連携・協力して相談支援にあたることで、就業を軸とした継続的な相談支援を提供します。 また、個々の児童扶養手当受給者の生活や子育ての状況に応じた子育て・生活、就業支援等の支援メニューを組み合わせた支援とアフターケアを実施していく予定です。

(オ) 点検結果が「いいね！(継続)」、最終報告で「継続」とした事務事業(2事業)

N o	事務事業名	改善点の概要
1	小中学校就学援助事業（学校教育課）	成果指標に就学援助の認定者数を用いていることに対する御意見は、市民点検による気づきを関係各課と共有し、より成果の見えやすい指標を設定できるよう検討します。 学校以外の申請場所を認めることで、プライバシーに配慮した申請方法を検討してほしいとの指摘については、申請方法を変更することで発生する各種影響を考慮した上で、他市の方法を参考に検討します。
2	スクールカウンセラー事業（指導課）	相談のしやすさ、相談に来られない児童生徒の掘り起こしのため、児童生徒や保護者の悩みや困り事などに対し、相談室の開設日や電話番号を周知したり、日頃からの関係作りに努めたりするなど、気軽に相談できる体制づくりを進めます。

3 総括について

事務事業の市民点検は、無作為抽出の市民が市役所の仕事（事務事業）を直接点検する取組として 2016 年度から数えて（2017 年度を除く）今年度で 5 回目の実施となりました。今回の市民点検の成果について以下の通り検証しました。

ア 職員の意識改革から組織文化の変革

職員の自律的な改革改善の意識として部門を越えた職員同士が対話を進めるなど、自分の仕事だけでなく全庁を意識しながら仕事をすることで業務の前例踏襲や縦割りの改善が見られています。

また、点検後のアンケート結果では改革意欲の高まりから、市民が職員に一定の意識改革を促しているという意見がありました。

イ 市民参画の更なる推進

過去 4 回にわたる市民点検により、計 342 名の市民に御参加いただきました。今回も、OB・OG 点検員としての案内状を送付したところ、24.6%もの応募率（前回 19.6%）となり、非常に高い数値となっています。

市民点検の御縁として、市政を身近なものとして捉えていただけることで、各審議会の公募委員への応募や議会を傍聴する等、市民参画に対する意識の高まりが見られました。

また、市民点検員からは事務事業だけでなく、全体の改革改善の進捗状況も見たいという積極的な意見もありました。

ウ その他

今回の市民点検では、新型コロナウイルス感染症拡大の防止策として、オンラインによる実施としましたが、音声の聞き取りにくさや表情がわかりにくいことで対話が難しいといった意見がありました。オンラインによる実施自体には一定の理解を得られており、機材や設備といった環境面の改善により、これまでの対面実施と変わらない効果が期待できることが分かりました。

エ 今後の取組イメージ

これまでの市民点検が上記のような一定の成果を収めたことから、今後の取組としては、全体的な改革の進捗を論点として市民参加で対話できる場のしくみ作りを進めます。令和 4 年度にあらためて行政改革推進本部会議、行政改革推進委員会へ意見を伺います。

4 事務事業一覧

(別添)