資料2

「市民の納得と共感」

１　基本的な方針　…　１

２　これまでの取組みの評価　…　２

３　推進項目(1)：広報・広聴・情報公開　について　…　５

４　推進項目(2)：行政手続きの利便性向上　について

　① 窓口の待ち時間の長期化，混雑の解消　…　９

　② 添付書類削減・オンライン化　…１４

５　推進項目(3)：市民との共働　について　…１９

平成２４年６月１１日

福岡市

1　基本的な方針（案）

市民の納得と共感

- 市民の声を真摯に受け止め，対話を重ねる。
- 市政に関する情報を，分かりやすく，効果的に発信する。
- 市民の視点に立ち，ICTを活用しながら，手続きの利便性を改善・向上する。
- 地域やNPOとの「共働」によるまちづくりを推進する。

※『行政改革プラン』(H20～H23)における「基本方針」より
（該当部分のみ抜粋）

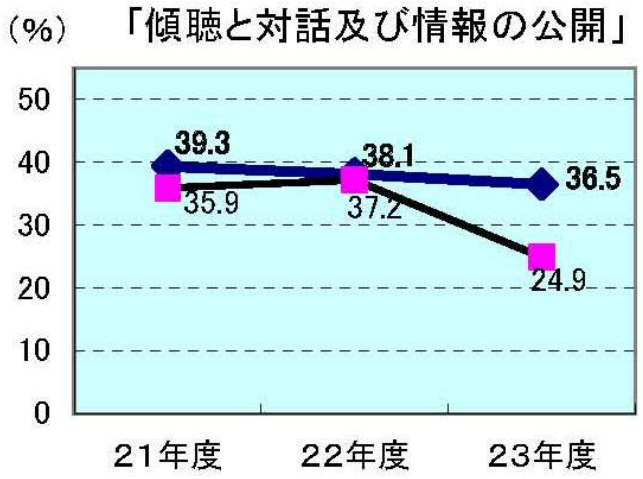
市民の声を真摯に受け止め，対話を重ねるとともに，市政に関する情報を積極的に提供し，幅広く共働を促進する。
その上で，市民の視点に立ち，社会経済情勢の変化に対応したサービスを提供する。

２　これまでの取組みの評価

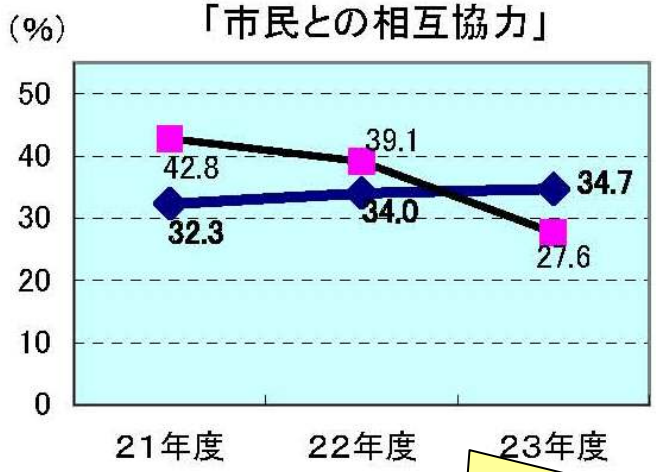
市民の納得と共感

「行政改革プラン」(H20～H23)の取組みについて，毎年，市民（無作為抽出の約600人）から各推進項目の取組みについて評価を受けている結果。

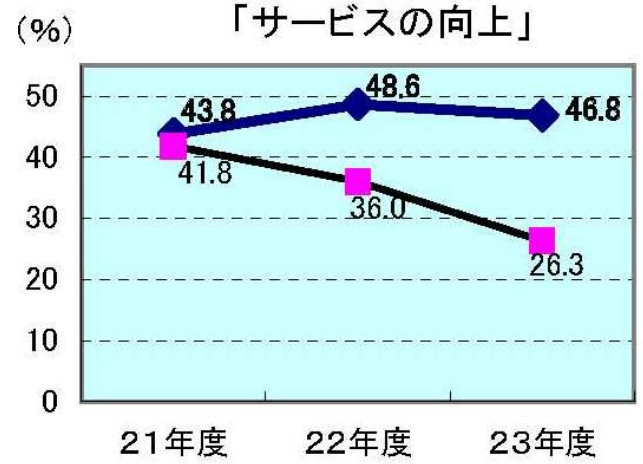
・「十分」とは，「十分である」と「どちらかといえば十分である」と回答した人の割合。
・「不十分」とは，「不十分である」と「どちらかといえば不十分である」と回答した人の割合。



「傾聴・対話・情報公開」については，毎年，「十分」が「不十分」をやや上回っており，特にH23には「不十分」の割合が大きく減少した。
積極的に情報を共有する姿勢が市民に伝わり始めたものと考える。



「市民との相互協力」については，「十分」の割合が微増を続け，H23には「不十分」を初めて上回った。
市民と共に施策を推進する姿勢が浸透し始めたものと考える。



「サービスの向上」については，比較的，市民からの評価が一貫して高く，「不十分」の割合も年々減少している。
市民サービス向上の成果が市民に実感されてきたものと考える。

【参考】局長級職員の意見（H24.4）

市民の納得と共感

広報・広聴・情報公開

・他都市と比較して先駆けて取り組んでいることや質・量ともにしっかり取り組んでいることについて，**市民やマスコミにうまく伝わっていない。**

・**施策の「見える化」，「説明責任」さらには「説得力」**を備えることが求められる。

・単にプランを作るだけではなく，**情報をオープンに**し，市民に，よりよい方向に進んでいると**目で見える形で示し，共感を**得られるような取組みが必要だと思う。

・福岡市の魅力をさらに発信するため，各局区に設置している**「広報担当監」を一層活用**するとともに，職員の**広報マインドの醸成**を図る必要がある。

・限りある職員で経費の節減を行いながら，市民サービスの低下を招かないよう知恵を出し合い頑張っていることを，**職員のモチベーション向上のためにも，さらに分かりやすく市民に発信すべき**である。

行政手続きの利便性向上

・**手続きの簡素化，施設の利用のしやすさ**など市民サービスの面で**成果はあがっている**と考える。

・窓口数が少なく，**施設が手狭でバックヤードが十分に確保できない**など，現状ではすぐには解決できない要因もあるが，**窓口業務全般にわたる業務改善の検討が十分行われていない**のではないかと思われる。

・区役所職員が地域ニーズを踏まえ，区の特性に応じた事業を行えるよう，**区役所の企画力を強化**する必要がある。

【参考】局長級職員の意見（H24.4）

市民の納得と共感

市民との共働

・単なる効率化や削減ではなく，新たに求められる必要な業務については，これまで以上に**民間企業，NPO，市民団体等の多様な担い手を視野に入れた展開**が望ましい。

・行財政改革の検討にあたっては，市役所だけではなく，**多様な主体（市民，民間企業，NPO）の参画を積極的に求めるべき**である。

・行政の守備範囲を見直し，**市民，民間企業と連携し，民間の活力を活かす**ことで，効率的かつスピーディな行政をより一層実現する必要がある。

・コミュニティの自律経営について，どう工夫すれば**地域全体でみんなが納得する形で活動ができるのか，**関係部局区で集中的に検討する必要がある。

３　推進項目(1)：広報・広聴・情報公開

（1）これまでの基本的な考え方

●広報

・発表事案を分かりやすくタイムリーに情報発信

・発表事案の内容に応じて，市長会見，市政だより，テレビやTwitterなど最適な媒体を選択して効果的に情報発信

・福岡市の都市ブランドイメージを確立するため，魅力や特性を発掘，選択し，国内外に効果的に情報発信

●広聴

・市民の声に真摯に向き合い，迅速に対応

●情報公開

・情報公開は，市民の知る権利を具体化したものであり，行政の透明化を促進し，市民への説明責任を全うすることを目的

・市民の市政への参加にも不可欠な制度

（2）これまでの具体的取組内容

●広報

・読者層の多い高齢者等への配慮から，市政だよりの文字サイズを拡大（H24～）

・費用対効果等の観点から，定曜日・定時の広報テレビ番組を終了し，民間テレビ局制作の情報番組等を活用する方向で見直し（H24～）

・動画配信サイト「福岡チャンネル」による広報（H23～）

・スポットCMによる広報（H23～）

・広報戦略室としてTwitter，Google+，Pinterestによる広報（H23～）

※Google+（グーグル　プラス）とは，ソフトウェア会社Googleが提供するSNS
※Pinterest（ピンタレスト）とは，写真共有のSNS
※SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）とは，
インターネット上で，人と人とのつながりを促進・サポートする，コミュニティ型の会員制サービス

・第三者委員会などを設置し，意思形成過程において様々な立場の方の意見をいただくとともに，検討・議論を動画配信（H23～）

●広聴

・職員対象の「広聴マインド研修」の実施や「市民の声だより」の発行（H21～）

・広聴部門に寄せられた市民の声のデータベースシステムによる管理・運用（H13～）

●情報公開

・公文書公開の請求から公開決定までの期間は，７日間
（休業日を除く。政令市・都道府県では最短）

・独自の情報公開協定方式により，出資法人等の保有文書も対象

(3)これまでの取組みを踏まえた現状の評価・課題

【強み】

・市長の発信力が高い。 ・媒体等の見直しを柔軟に行っている。

・第三者委員会などを動画配信することにより，会議を傍聴できない市民も広く情報を得られる。

・職員意識調査「市民からの苦情や要望に対して，常に改善を続けていると思う」職員の割合が年々増加している。
（20年度 24.9%，21年度 25.9%，22年度 26.0%，23年度 35.5%）

・福岡市の情報公開は，国や他の自治体と比べても最も先進的な制度のひとつである。市民の制度利用も進む。
（運用状況（申請件数） 15年度 961件， 20年度 1,247件， 23年度 2,147件）

【弱み】

・市民に必要な情報が十分に伝わっていない。

・SNSなどコミュニケーション手法・媒体の多様化に十分な対応ができていない。

・住民ニーズの把握と，施策への反映が不十分である。

・業務多忙等により市民の声（「市政への提案」）への迅速な対応が不十分な部署がある。

・情報公開制度だけでは，市民への広がりやわかりやすさの点で限界がある。
（情報発信など他の積極的な手法の活用が必要）

（4）ご意見をいただきたいポイント

・職員の広報・広聴マインドを高めるための手法について

・意思決定過程の公開のあり方など，「市民の納得と共感」を得るために効果的な情報発信，情報提供手法について

・SNSなどコミュニケーション手法・媒体の多様化への対応について

4　推進項目(2)：行政手続きの利便性の向上
（①窓口の待ち時間の長期化，混雑の解消）

（1）これまでの基本的な考え方

●現状

・現在の7区体制になった昭和57年から30年，庁舎スペースは変わらない中、人口は約110万人から約148万人となり，およそ38万人，率にして35%増加している。

・現在の人口の推計によると，2035年（平成47年）におよそ160万人のピークを迎えるまで，増加を続ける見込み。

・本市は転出入者が多く，年間の約4割が集中する3月～4月の繁忙期を中心に区役所窓口は混雑している。

・H20の市民アンケートにおいても，「窓口サービスに満足していない」という意見は43.8%で，理由としては，

- 待ち時間が長い　43.4%
- 駐車場の混雑　31.4%
- 窓口がわかりづらい 30.2%　など

＜参考＞東区市民課の繁忙期の待ち時間

証明窓口	80～100分
異動（転出入等）窓口	100～130分

現状改善のための2つの大きな柱

「区役所での利便性の向上」　「より身近な場所での利便性の向上」

（2）これまでの具体的取組内容

「区役所での利便性の向上」

H19. 9～　市民課業務の一部を委託化（→繁忙期の柔軟な人員増が可能に）

H21. 3～　休日開庁の本格実施（3月最終日曜，4月第1日曜の10時～14時）

H22.10～　ウェルカメラネットによる各区窓口待ち人数のネット配信開始

H23.　4～　東区をモデルに，ワンストップ窓口を含めた窓口業務改善策を検討

H24.　4～　「窓口異動手続き支援システム」の導入を検討

「より身近な場所での利便性の向上」

H14. 9　　市内2ヶ所の郵便局で証明書交付開始（H15までに35局に拡大）

H23. 5　　博多駅証明サービスコーナーの開設（天神に引き続き2ヶ所目）

H24. 8～　コンビニでの証明書自動交付サービスの開始（予定）
※併せて，住基カード無料交付キャンペーンと，証明書交付手数料の50円減額を実施

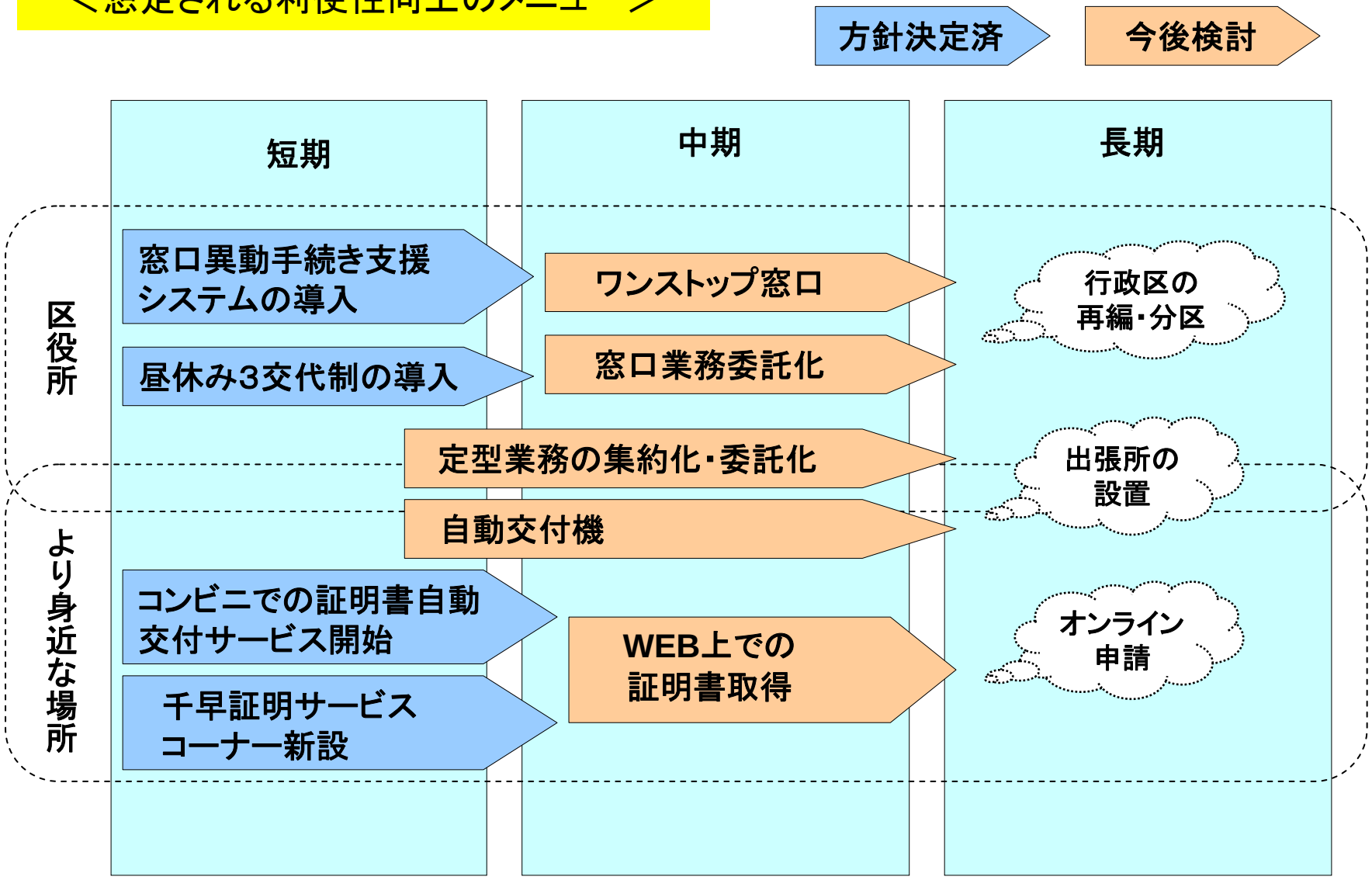
H28　　千早駅前の公共施設に3ヶ所目の証明サービスコーナーを設置（予定）

（3）これまでの取組みを踏まえた現状の評価・課題

	強み	弱み
区役所での利便性の向上	・予算や人員増を伴わないサービス向上の取組みの工夫	・UR都市機構の住宅との合築が多く，スペースの改善が困難 ・委託化の推進等に伴う職員の専門知識の低下
より身近な場所での利便性の向上	・セブンイレブンの市内店舗数(200以上）とさらなる他社の参入の動き	・コンビニ交付に必要な住基カードの普及率（4.5%）の低さ ・博多駅証明サービスコーナーの認知度・利用者数の低迷

4　推進項目(2)：　**行政手続きの利便性向上　（①窓口の待ち時間の長期化，混雑の解消）**

＜想定される利便性向上のメニュー＞



（4）ご意見をいただきたいポイント

・区役所での利便性の向上のためのさらなる取組みについて

・より身近な場所での利便性向上のさらなる取組みと現在の取組みのPRについて

（参考）行政窓口（※）の政令市比較（H22年度）

	行政窓口1ヶ所あたりの人口	区役所以外の行政窓口数
政令市平均 （福岡市を除く）	約　53,300人	23ヶ所
福岡市	約144,800人 （18位／18都市）	3ヶ所（※） （17位／18都市）

※「行政窓口」とは，証明書を取り扱っている窓口を有する公共施設。
※福岡市においては，証明書を取り扱う郵便局35局を除いて，現在は博多駅証明サービスコーナーを含めて4ヶ所。

４　推進項目(2)：行政手続きの利便性の向上
（②添付書類削減・オンライン化）

（1）これまでの基本的な考え方

●行政手続における添付書類削減についての基本的な考え方
（H23.5策定「行政手続における添付書類削減の手引き」より）

①申請・届出主義の見直し
…申請・届出を待つ姿勢から，対象となるすべての市民に必要な情報を提供し，可能な限り手続きを簡略化する姿勢へ

②事前チェックと事後チェックのバランスを考慮
…事前にすべての要件が確認されていることに固執せず，利便性を重視し，受付後にチェックする体制をバランスよく導入

③費用対効果等に配慮
…過度な職員への負担，過大なシステム導入に留意

●行政手続のオンライン化については，導入の効果が大きく，法令等の制約がない手続を中心に推進

（2）これまでの具体的取組内容

【添付書類削減】

●現状把握と基本的な考え方の整理
- 「住民情報・課税情報等の証明が必要な手続き調査」の実施・結果公表(H22)
- 「行政手続における添付書類削減の手引き」の策定(H23)

●進ちょく管理
- 添付書類削減の取組み状況の調査・公表(H23～)

【オンライン化】

●新規手続の拡充
- 相談や助言など手続担当部署の支援（随時）
- 「行政手続のオンライン化指針」の策定（H22）
- 電子申請システムの携帯電話対応（H23）

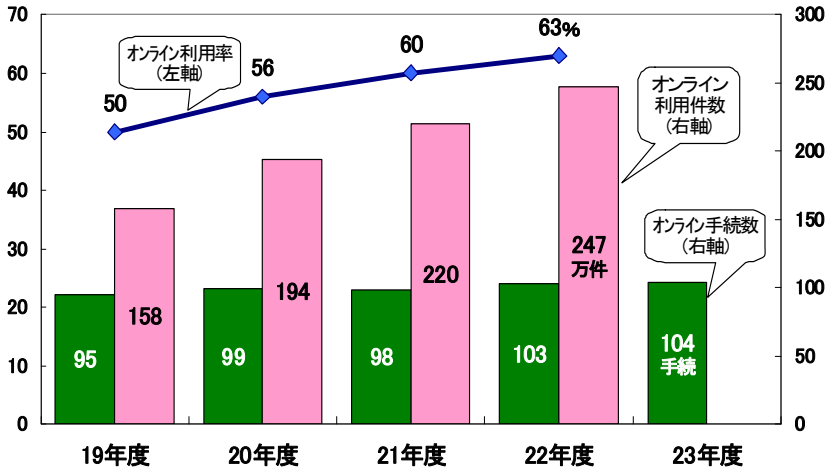
●オンライン化済み手続の利用率向上
- 市政だより，広報テレビ，メールマガジン，ウェブサイト，デジタルサイネージ等の広報手段を活用した周知広報（H20～）

●進ちょく管理
- 市政アンケート調査（H19～）
- オンライン利用率やオンライン化計画の調査（H20～）
- オンライン手続のコスト調査（H21～）

利用件数上位3手続

- 公共施設予約　176万件
- 図書の貸出予約　55万件
- 粗大ごみ収集申込　7.5万件

●オンライン手続の利用状況



（2）これまでの具体的取組内容

●電子市役所（申請）

・市税の電子申告（H20）と，電子納税（H24）の実施 （eLTAX関係）
・公共施設予約のオンライン利用可能な施設の追加（H20～）
・eメール119番サービスのオンライン化（H20）
・職員採用試験受験申込のオンライン化（H22）
・インターネット消費生活相談の運用開始（H22）
・市民福祉プラザ福祉図書および情報室図書貸出予約のオンライン化（H22）
・ウェブ遅延証明書の運用開始（H22）
・みまもりタッチ会員のオンライン申込開始（H22）

●電子市役所（決済）

・ふるさと福岡応援寄付金（ふるさと納税）申込のオンライン化（H20）とクレジットカード決済の導入（H24）
・下水道使用料・下水道事業受益者負担金のクレジットカード決済の導入（H21）
・上下水道料金のクレジットカード決済の導入（H21）
・ICカード乗車券「はやかけん」の導入（H21），区役所と公共施設窓口における電子マネー決済開始（H22）
・こども病院診療費，保育料，後期高齢者医療保険料，介護保険料にかかるコンビニ収納の実施（H20,22）

●利便性向上

・区役所待ち人数表示システム「ウェルカメラネット」の導入（H22）
・保育所入所申込時の住民票添付を削減（H23）
・住民票等証明書のコンビニエンスストアでの交付（H24.8予定）

（3）これまでの取組みを踏まえた現状の評価・課題

【強み】

・オンライン手続の利用率は63%と，全国平均の41%と比較して高い。（H22年度）

・特に公共施設予約のオンライン利用率は93%，図書の貸出予約では65.9%と高く，かつ利用件数も多いことから，利便性向上だけでなく業務効率化にも貢献している。（H22年度）

・手続に関する照会については，HPのFAQで対応しており，その上位10質問は，月に1万6千回以上のアクセスがあり，電話対応の事務負担軽減に大きく貢献している。（H24.4）

【弱み・課題】

・既存の業務システムは電子申請を想定していないため，手続をオンライン化しても，システム連動をさせなければ，事務の効率化が図れない。

・手続のオンライン化がその都度導入されているので，利用者からみて，何の手続がオンライン化されているのか分かりにくいものとなっている。
（知らないと利用しない，できない）

・オンライン化したものの，利用率の低い手続がある。

（4）ご意見をいただきたいポイント

・行政手続の新たなオンライン化に向けた工夫や，オンライン化済み手続のさらなる利用率向上方策について

・行政サービスを受ける市民の立場に立った，理想的な手続きの方法について

5　推進項目(3)：市民との共働

（1）これまでの基本的な考え方

- 少子高齢化，高度情報化など，社会情勢が大きく変化する中，市民の暮らしを取り巻く**課題は，複雑化・多様化**
- 「公益」「公共」の範囲に属する事柄でありながら，
  - ・行政だけでは対応が難しい（災害時の初期対応等）
  - ・多くの主体が一緒に取り組まなければ，十分な効果が得られない

といった**課題が増加**

こうした課題に対応していくために･･･

福岡市では，「共働」によるまちづくりを推進している。

※「共働」とは，子どもも高齢者も，障がい者も健常者も，女性も男性もすべての人が，また，**市民・地域コミュニティ・NPO・企業・大学・行政などあらゆる主体が，**お互いの役割と責任を認め合い，相互関係・パートナーシップを深めながら（共生），知恵や力をあわせ，長所や資源を活かして，**共に汗して取り組み，行動すること**

（「福岡市新・基本計画」より）

（2）地域との共働

① これまでの具体的取組み内容

●平成16年度に開始した施策

- 自治協議会制度を創設
  約50年間続いた町世話人制度（非常勤特別職職員）を廃止するとともに，校区の各種団体ごとに交付していた9つの補助金を統合し，自治協議会が主体的に活用できる補助金（活力あるまちづくり支援事業補助金）を創設
  校区人口に応じ，230万円から370万円を交付
- コミュニティと向き合い，コミュニティを支援する窓口として，各区に地域支援課を設置し，校区担当職員を配置
  全市で35人の校区担当職員が配置されており，１人おおむね4校区を担当
- 公民館を教育委員会から区役所へ移管し，コミュニティ支援の体制を強化

自治協議会とは・・・

・小学校区を基本単位として，防犯・防災，子ども，環境，福祉などさまざまな事柄について話し合いながら，校区を運営していく自治組織
・校区内の自治会・町内会，各種団体で構成

●コミュニティ施策転換のイメージ

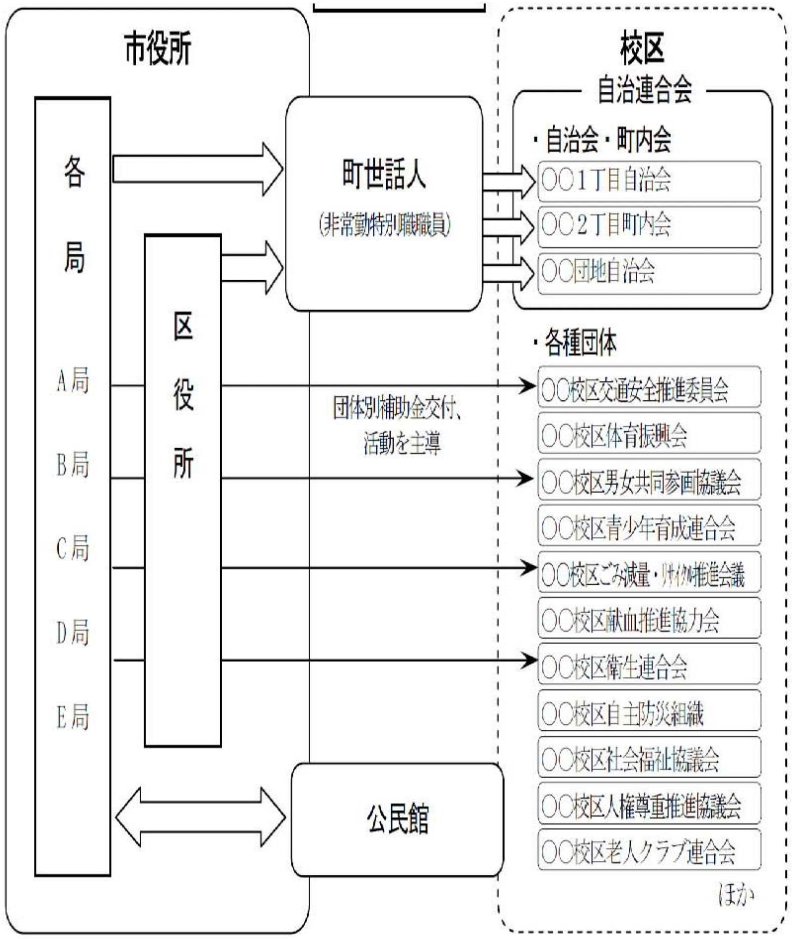
◆平成15年度まで

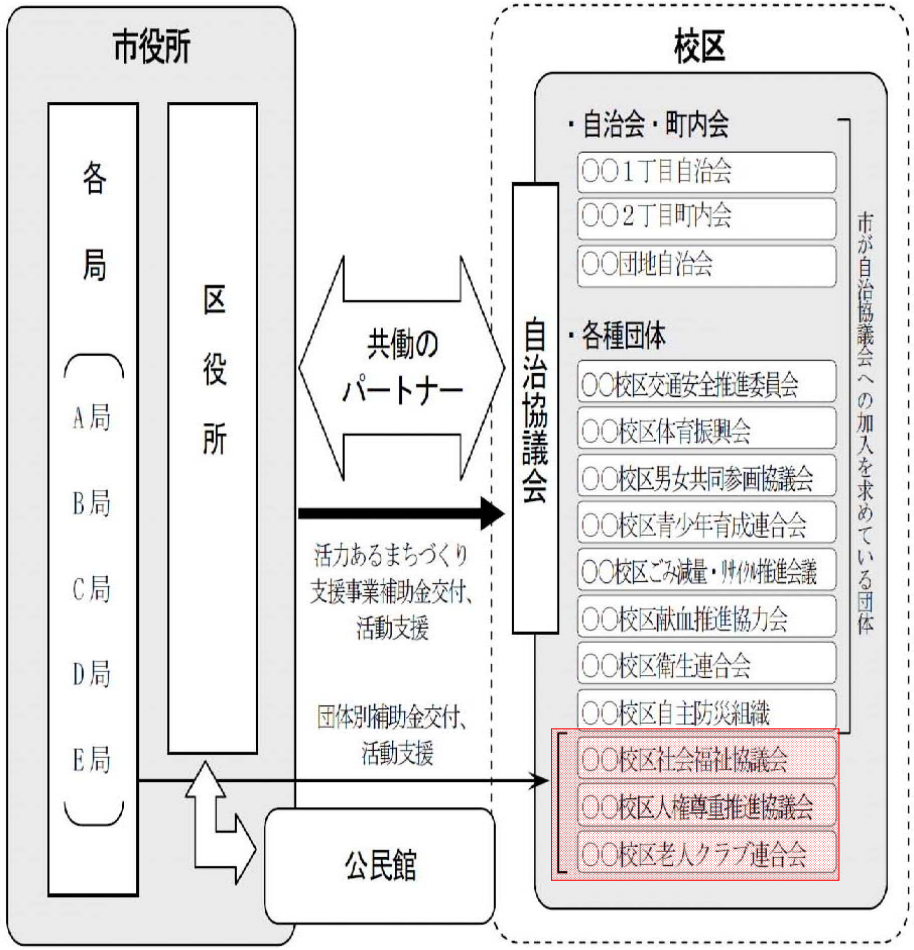
・町世話人（約8割が自治会・町内会長を兼務）を通じて，コミュニティに対し情報伝達や協力依頼を行っていた。

・地域で取り組んでもらいたい分野については，市が個別に組織化を図り，活動を主導していた。

◆平成16年度から

・「地域の住民が主体となり，市と共働でまちづくりを進める」あり方に転換した。





5　推進項目(3)：　**市民との共働**

●コミュニティ施策の経緯

平成16年　4月　　自治協議会制度がスタート
平成18年10月　「福岡市コミュニティ関連施策のあり方検討会」での検討を開始
　　第1次提言（平成19年10月）・第2次提言（平成20年10月）
平成21年　4月　「自治の確立」と「コミュニティと市の共働」に向け，取り組みを開始

●主な事業

自治の確立

・住民自治フォーラムの開催
・コミュニティ通信の発行
・公民館講座を通じた人材発掘・育成
・自治会活動ハンドブックの作成
・自治会長の知恵袋の作成
・自治会・町内会の加入促進のためのPR
　チラシの作成

コミュニティと市の共働

・全職員研修・eラーニングの実施
・コミュニティに関する施策の進め方の見直し
・市からコミュニティへの依頼等の整理・削減
・校区担当職員への研修
・公民館と自治協議会等の連携の強化

●取組みの推進にあたって

「福岡市コミュニティ施策推進委員会」の設置
自治協議会会長，学識経験者などによる委員会を設置し，定期的な進捗状況の確認・評価を行う。

「福岡市『コミュニティとの共働』推進本部」の設置
市長を本部長とし，全局長から構成される推進本部にて，全庁的取り組みを推進する。

② これまでの取組みを踏まえた現状の評価・課題

【強み】

・自治協議会は，全市の約99%（147/149校区・地区）で設立されており，防犯パトロールや子ども・高齢者の見守りなど，校区の実情に合わせた活動が活発に行われている。

・校区担当職員の配置により，地域からの行政の窓口が一元化され，自治協議会の日常的な運営・活動への助言など，コミュニティ活動を支援することができる。

・公民館がすべての小学校区に設置されており，コミュニティ活動の拠点が整っている。

【弱み】

・市職員の地域との共働への理解が十分でない。

・組織横断的な課題に，柔軟に対応できていない。

・共働の推進のためには，地域の「自治の確立」が不可欠であるが，地域活動の役員・後継者や参加者が少ない，集合住宅入居者との交流が図りにくい等の課題を抱えている。

（3）NPOとの共働

① これまでの具体的取組み内容

ア．全庁的なNPOとの共働の取組み

各局・区がNPO（NPO法人や任意団体）と，委託や共催，指定管理等，様々な手法により共働し，事業に取り組んでいる。

●全庁的なNPOとの共働の取組件数（平成22年度）
149件(主な内訳)委託：18件，共催：30件，実行委員会・協議会：37件，指定管理：6件

イ．「共働事業提案制度」の実施による共働の推進

H20年度　共働事業提案制度の創設・実施

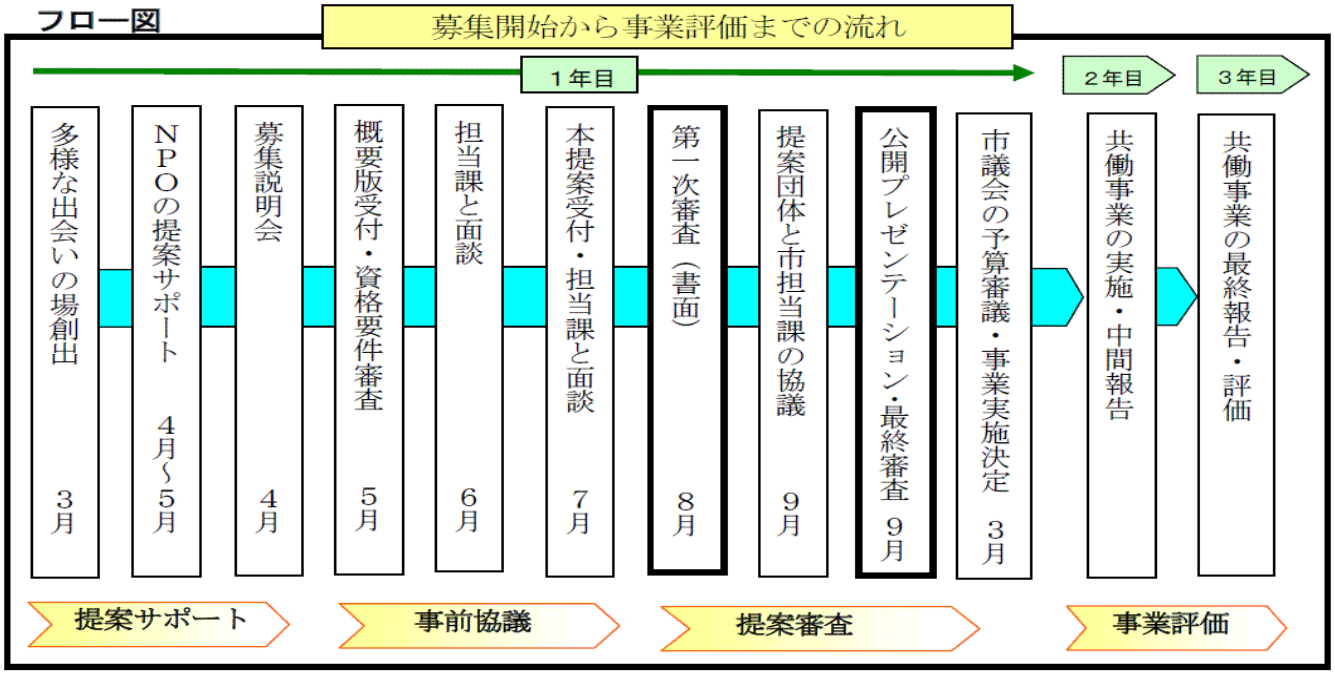
NPOの自由な提案を募集し，採択された事業について提案の翌年度にNPOと市が「実行委員会」をつくり，双方の経費負担（市は総事業費の5分の4以内を負担）や，役割分担を明記した共働協定書を締結して，共働で事業に取り組む制度。提案審査の過程や，事業の中間期，1年間の事業終了後に市民に公開でプレゼンテーションや報告会を実施し，事業の成果や評価は市ホームページで公表する。

	年　度	提案件数	採択件数	21年度実施	22年度実施	23年度実施	24年度実施
事業の提案・採択件数の推移	20年度	36	7	7事業	5事業	1事業	ー
	21年度	13	6		6事業	4事業	3事業
	22年度	25	6			6事業	3事業
	23年度	12	1				1事業

H23年度　制度全体の振り返りの実施・新制度の試行

H24年度　新しい「共働事業提案制度」の方針決定・実施

●共働事業提案制度の仕組み



提案された事業企画は，「福岡市共働事業提案制度審査委員会」（学識経験者，NPOに関する有識者，報道関係者，企業関係者，市職員等で構成）で公平・厳正に審査される。

制度のポイント

●課題解決に最適なパートナーとの共働を目指している

応募対象はNPO法人，任意のボランティア団体，公益社団・財団法人，公益的活動に取り組む一般社団・財団法人とする。
これらの団体と，企業・地域団体・大学等の合同提案も可能とする。

●NPOの提案力をサポートし，共働のプロセスを大切にする

提案募集を2段階（アイデアレベルの概要版→正式な提案）とし，正式な提案の前に市担当課との意見交換の場を設ける。
共働促進アドバイザーが，中立・公平な立場で，提案団体と市担当課の意見交換をサポートする。
NPO・ボランティア交流センターあすみんがNPOの共働の理解促進，提案概要版の作り方などのサポートセミナーを実施する。

② これまでの取組みを踏まえた現状の評価・課題

【強み】

・企画段階からNPOと市職員が思いを共有・共感し，対等な立場で事業に取り組んでいる。

・NPOが総事業費の5分の1以上を負担することで，市と対等なパートナーとしての自覚と自負が生まれている。

・選考・評価の過程での市民参加のプロセスが，市民から評価されている。

・共働事業を通して，NPOが公共の担い手として市民に認知され，活躍の場を広げている。

【弱み】

・市職員のNPOや共働への理解が十分でない。

・組織横断的な課題に対して，既存の組織・仕組みの中では，複数の課の連携がうまく進まず，それらの課題に柔軟に対応することが難しい。

・市の既存事業の効率化や手法の見直しに，この制度がうまく生かせていない。

・地域，企業，大学とNPOなど，多様な主体との共働を進めることが今後の課題である。

（4）ご意見をいただきたいポイント

・市職員の共働への理解を高め，意識を向上させるための効果的な手法について

・複雑化した課題に対応するための横断的な行政組織のあり方や，事業実現のためのプロセスについて

・自治会・町内会の基盤強化を図るための手法について

（参考）他都市の共働事業提案制度の取組み事例

●他都市におけるNPOからの提案公募型事業の例

都市名	事　業　名	共働の形	23年度採択件数	特　記　事　項
静岡市	協働パイロット事業	委託	3件	市負担額25万を限度に提案事業を募集
広島市	公募提案型協働モデル事業	委託	2件	市負担額200万を限度に提案事業を募集
神戸市	パートナーシップ活動助成	助成	一般4件 市のテーマ3件 被災地支援63件	市負担額20万円～100万円を限度に提案事業を募集 （23年度まではポートピア博覧会基金を原資とし，24年度からは一般財源で実施）