

財政局

事業名:税務事務民間活用

事業概要	外部点検結果
【対象】 市税事務 【目的】 福岡市の税務部門においては、より公平・公正で信頼される効率的な税務行政の推進や市民サービスの向上を図るため、事務の集約化や民間活用等による事務の効率化及び賦課徴収体制の充実強化を行っている。 その一環として、派遣職員については、税務事務のうち公権力の行使を伴わない業務等に従事することができることから、派遣職員による業務従事について、平成19年度から導入・拡大を行ってきたもの。 【事業内容】 次の業務において、派遣職員による業務従事を導入することにより、当該業務に従事していた職員を徴収部門に充てるなど徴収体制の充実強化や、繁忙期対策等の業務効率化を図ったもの。 ①税務証明書受付交付等業務 ②法人市民税申告書入力業務 ③固定資産税課税台帳登録業務 ④償却資産申告受付業務	市政運営の根幹となる税務への尽力には感謝したい。 市民に対して税の負担の公平性をきちんと示す存在として、また、収入減を食い止めるための役割として正職員でしか成し得ない働きが全体の収入増にどのくらい貢献しているのかは、納税者としても関心の高いところである。 その一方で、効率性とサービスの向上の2つを同時追求していく狭間で、予算が切り詰められていくことによるコストバランスがせめぎ合う中においても、派遣職員の質の担保のための工夫は続けていって欲しい。 また、これからの他の制度改革に伴う証明書発行件数増への対応はこれからの課題。 税務部門の工夫の成果が他部門へ共有され、波及していくことを期待したいところである。
	結果を踏まえた対応策(方向性) 福岡市が、市民生活に必要な行政サービスを確保しつつ、重要施策の推進や新たな課題に対応するために必要な財源を確保していく上で、歳入の根幹である市税収入の確保は、たいへん重要な課題である。 税務行政の推進に当たっては、市税収入を効率的に確保しつつ、市民サービスの向上を図るために、公権力の行使を伴わない業務等について、可能な範囲で派遣職員による業務従事を導入しているところであり、今後とも、市民サービスの低下を招くことがないよう、繁忙期には派遣職員の増員を行い窓口における混雑の緩和を図るなどして、適切に対応していく。 また、福岡市では、業務の推進に当たり民間活力の活用に積極的に取り組んできたところであるが、引き続き、各業務の内容を踏まえ、財政局が率先して民間の知識・ノウハウを生かした行政サービスの向上・効率化の検討と適切な推進を図っていきたいと考えている。

消防局

事業名: 広報関連経費(消防音楽隊)

事業概要	外部点検結果
【対象】 消防広報や公共的事業に関する市民全般 【目的】 福岡市と市民の架け橋となり、演奏活動を通じて広く市民へ消防に対する認識を深めていただくとともに、防火・防災・減災意識の向上を図る。 【事業内容】 消防局をはじめ市各部局の行事に市の音楽隊として積極的に参加し演奏活動を実施するとともに、火災予防や応急手当の必要性について説明を行った。 ①平成26年中の出演回数 91回(演奏:56回, 式典:24回, パレード10回, ドリル1回) ②主な活動 1月 福岡市消防出初式 2月 福岡市消防職員意見発表会 3月 春の火災予防週間街頭キャンペーン, 市民防災の日 4月 さくらまつり 5月 博多どんたく港まつり, こどもまつり 6月 各署屋内消火栓操法大会, 福岡市戦没者合同追悼式 7月 福岡市中学校総合体育大会開会式, 福岡市屋内消火栓操法大会 9月 救急の日 10月 福岡市障がい者スポーツ大会開会式 市民総合スポーツ体育大会総合開会式 11月 秋の火災予防週間街頭キャンペーン, 福岡マラソン 12月 障がい者週間記念の集い, クリスマスこども大会 その他 特別支援学校, 小学校創立記念行事など	消防の存在を知ってもらい、その活動への理解を深めていく存在として大いに敬意を表したい。特に、本務との兼務の中で積極的・継続的に活動している姿は称賛に値する。しかしながら、その苦勞の向こう側にある市民への働きかけの変化が見えないことは残念なこと。 消防音楽隊の存在意義を具体的に示すには、演奏活動のみならず、音楽隊が出向くことでどのくらいの数の市民の前に表出したか、それがきっかけで、市民がその後の他の活動への参加のきっかけになったかを指標として測るのも検討し、火災や救急の啓発活動の際に市民にその実績を伝える数値と同様の視点や切り口で考えてみてはどうか。 音楽隊出演依頼元の背景やニーズの傾向を分析しつつ、これから広げていきたいターゲットを定めて出演先を選択する方法があっても良いのではないかな。 他の広報・啓発事業に比べて、人員も予算も規模の大きいものであるがゆえに、納得感を得られるマネジメントが必要になってきていることはこれからも強く意識して欲しい。
	結果を踏まえた対応策(方向性) ○これまで、消防音楽隊は、消防局関連の行事に限らず、市が行う行事に幅広く出演することで、音楽を媒体として、防火・防災・減災意識の普及向上に努め、消防と市民との繋がりを強めてきた。今後も消防音楽隊の存在意義について、市民の理解が得られるような活動を充実、強化していく。 ○出演先の行事参加者及び消防関連施設の来館者へアンケートを実施し、その結果を分析して、今後の事業の参考とするとともに、より効果的な広報活動について検討する。 ○出演依頼が多く、出演回数も限界であることから、出演先の選定については、今後、行事規模などを勘案し、広報効果やターゲットを意識しながら戦略的に行っていく。また、福岡マラソンなど大規模なイベント機会に参加することや、福岡市民防災センターなど他の所属との連携強化により相乗効果の高い活動を行い、より効果的な演奏活動を積極的に推進する。

東区

事業名:長野県安曇野市との交流事業

事業概要	外部点検結果
【対象】 区内に住む小学５年生～中学２年生 【目的】 安曇野市との青少年の相互交流事業を通じて、東区民の連帯意識の高揚を図り、コミュニティづくりの推進に資する。 【事業内容】 東区区民フェスティバル実行委員会の事業として、安曇野市との交流事業を実施。 ＜２６年度＞ 東区から青少年１０名と引率６名が安曇野市を訪問し、安曇野市の青少年１０名と交流した。 主な交流として、阿曇族にゆかりが深い穂高神社訪問や、上高地などの山岳地域訪問及び各種体験活動を行った。 これらの集団生活・体験を通じて、郷土の歴史や文化、風俗・風習などを学びあいながら、互いの生まれ育ったまちへの郷土愛を培った。 ＜２７年度＞ 市政だよりを通じて、参加者公募を実施し、８/４～８/７の日程で安曇野市の青少年１０名と引率者５名を受入し、東区の青少年１０名と交流した。 主な交流として、阿曇族にゆかりが深い志賀海神社訪問、海の中道青少年海の家による Cutter 教室、市博物館や明太子工場見学等の各種体験活動を行った。 これらの集団生活・体験を通じて、郷土の歴史や文化、風俗・風習などを学びあいながら、互いの生まれ育ったまちへの郷土愛を培った。	２５年間継続してきた実績には敬意を表したい。 しかしながら、相手がいる交流事業は「いつまで」、「どこまで」やるのかの区切りの付け方が悩ましいところである。 まず、当初の「青少年健全育成」という期待（目的）への達成度合いは、この事業の参加者のその後の成長ストーリーに表出するのではないかと。例えば、参加者が次の参加者の世話をするという形で次の世代につないでいく循環的なプロセスを作っていく事も考えてみてはどうか。 また、区の施策体系の中で、「青少年健全育成」と「文化・歴史を軸とした地域間交流」という２つの柱のバランスを見ながらの位置付けの整理と見直しは必要。 もし、見直しの必要性は認識しているのであれば、単発（１年・１回）の「プログラム」を長い施策（複数年・積み上げ）に繋がる「プロセス」に再設計して行く事で、そのつなぎの途中で小さく目指したい姿も指標づくりを行い、「起点」から「終点」までの流れの再設定を行うとよいのではないかと。 このような「このままでいいのか、どうしよう」と悩む事業に対しては、振り返りを通じて見直していくきっかけにしたい。
	結果を踏まえた対応策（方向性） ・本事業に関して、目的及び指標設定についての再検討が必要と考える。 「東区としての安曇野交流事業における目的の整理」を行った後、安曇野市と協議し、「安曇野市としての東区との交流事業の目的」について調査する予定。 ・東区としての事業整理においては、外部点検結果に沿う形で「青少年健全育成」「文化・歴史を軸とした地域間交流」両面で検討予定。 ・安曇野市側の意向もふまえた上で、年度内に交流事業の方向性をまとめ、見直しを図りたい。

中央区

事業名:地域コミュニティ活動活性化支援事業

事業概要	外部点検結果
【対象】 自治協議会, 自治会・町内会及び公民館 【目的】 地域の主体性を尊重し, 自治会・町内会や自治協議会等が地域コミュニティの活性化, 人材育成等に向けて取り組む活動を支援し, 地域による自治の確立を目指す。 【事業内容】 - キラリ校区支援事業 ワークショップ等により, 課題解決の取り組みを支援する。 - 広報力支援事業 PC指導者を校区へ派遣し, 校区HPやブログの開設及び運営支援を行う。 - 自治会・町内会活動交流会 自治会・町内会長による事例報告, 地域課題についてのワークショップを開催する。 - 出前講座 地域支援課職員が, 自治会・町内会長の業務内容等について説明する。 - 安全安心マップ 安全安心マップ作成のワークショップを開催し, マップを作成する。 - 公民館じょいんとプロジェクト 中間支援を行うNPOに委託し, 各地域の課題を聴き, さらにその課題に対応できる専門分野のNPO等を公民館に紹介し, 公民館とNPO等とが共働で地域課題を解決していく支援を行う。	人口流動性の高い中央区において, 地域コミュニティに向き合う日常の苦労には大いに共感する。 しかしながら, 多様なニーズと背景が交わる中で, その動向を常に追いかけていくことは重要である。その変化の中で新しい参加者を得るためには, これまで実施したことのない事業でアプローチして行くことは大切。 公民館が「人が寄る場所・たまれる場所」と考えてみると, 地域で本当に行く場所のない人を事業以外の枠組みで受け入れて行くことも視野に入れていきたい。 また, 中央区の場合は, 流動性や単身者向けのつながりづくりとして, 民間事業者の個店なども小さなコミュニティととらえると, もっと面的な展開もできるのではないか。 少しでも, 1回でも地域に関心を持ってもらい, 小さな接点を作るためにも「コミュニティ」「地域活動」のイメージ・対象の範囲を広げていくのも方法ではないだろうか。既存のやり方の逆を発想するののひとつのアプローチになると考えられる。
	結果を踏まえた対応策(方向性) 今回の外部点検では, 地域コミュニティ支援策について, 校区単位のみではなく住民にとって身近な自治会・町内会単位へのアプローチの重要性や, 公民館が地域の担い手発掘や地域コミュニティ形成に果たす役割の重要性を再認識した。 ○ 自治会・町内会が主体的に行う住民同士の交流活動の新たな取り組みを支援する「地域デビュー応援事業」の活用策を検討していく。 ○ 「公民館じょいんとプロジェクト」については, 平成28年度に集大成として共働実施マニュアル(仮称)を作成し, 引き続き公民館とNPO等との共働事業への取り組みを支援していく。 ○ 公民館を「身近で寄りやすい場所・魅力的な場所」と認識してもらい, 地域コミュニティとの接点をもてるような新規利用者を増やす施策を実施する。 ○ また, 「地域コミュニティ活動活性化支援事業」のほかに, 既存のコミュニティに限らず幅広く参加できるまちづくりや地域活動を行う企業, 大学, NPO等の団体等を支援する「まちづくり支援事業」を平成26年度から実施している。こうした事業との連携等について, 検討していく。 ○ なお, 「自治会・町内会交流会」と「キラリ校区支援事業」は継続実施するが, 「広報力充実支援事業」は, 他の部局で実施している電子媒体を活用した校区情報発信支援策と重複していることから, 平成27年度で終了する。

城南区

事業名:他自治体等調査提案制度

事業概要	外部点検結果
【対象】 城南区役所職員のうち、係長級以下の職員 【目的】 ・他自治体等の事例を参考に、効率的・効果的な業務遂行を図る。 ・職員のやる気・意欲を引き出すとともに、自ら考え、自らチャレンジする職員の育成を図る。 【事業内容】 日頃から行政の最前線として、様々な課題に身近に接している職員が、自らの提案により、先進的な事例や効率的・効果的な業務遂行方法について調査・研究を行うことにより、課題解決のための方策を探るとともに、職員の企画力、提案力などの能力向上並びに仕事に対する意欲の向上を目指す。 平成26年度実施状況 ・「産後ケア事業」の先進地調査、産後ケアに地域展開に関する最新情報収集(東京都世田谷区及び栃木県宇都宮市) ・「広島市土砂災害に関する現地調査」(広島市安佐南区及び安佐北区)	10年にわたって地道に取り組み、具体的な動きに繋がっていることは評価したい。しかしながら、せっかくの取組がまだ十分にオープンではなく、その前後のプロセスを追いかけていないことは残念。 調査をした結果が他につながって仕事の質が高まっていることを具体的に示すべきで、例えば、業務改善・サービス向上は事例として挙げやすいのではないかな。 それがこれから波及するものや先手を打つものであるならば、単年度評価ではなく複数年のプロセス型で成果指標をつくってみてもよい。 そもそも、今日のテーマへの「挑戦」を区として掲げてきたならば、忙しい中にも提案したくなるような環境づくりは必須。特に、区役所内ひいては市全体でも実績がないようなテーマに取り組むことはチャレンジ精神を醸成するに寄与できるものと考えられる。 とかく後追いになりがちな公務員の仕事を、調査結果のその後の業務への活用によって先手が打てるものにして、そのやりがいや伝わる、伝えられる制度であってほしい。 その中で振り返りのタイミングで終期をどうとらえるかを検討してみてもどうか。
	結果を踏まえた対応策(方向性) 本事業は業務の改善を目的とするほか、職員の人材育成を目的とするものであり、今後は区役所職員を対象とする研修等と合わせて、さらなるスキルアップを図り、市民満足度の向上につなげていく。 【調査成果のオープン化】 ・全市的に業務改善につながるものは、本庁の担当部局・各区担当課へも区内発表会等への参加を呼びかけ、情報の共有を図る。 ・職員の取組をホームページやフェイスブックで紹介する。 ・職員のやる気・意欲の変化、情報共有の達成度等をアンケート調査により数値化し、成果の指標とする。 【提案への環境づくり】 ・提案者の職務上のスキルアップにつながるテーマのほか、職務範囲外のテーマについても人材育成の観点から積極的に提案してもらうよう工夫する。 ・職員が応募しやすい環境を整えるため、所属長から積極的に応募を勧める。

早良区

事業名:早良みなみ元気応援事業

事業概要	外部点検結果
【対象】 早良区南部地域に住んでいるひと、早良区南部地域に訪れるひと 【目的】 早良区南部地域の課題を解決するために、これからの南部地域のあり方について考え、今後の地域活動へ繋げるものとする。 【事業内容】 「早良みなみ塾」(*)の活動を支援 ①早良みなみ塾全体会フォーラムの開催 1回 (20人参加) ②早良みなみ塾各分科会の開催 35回(述べ169人参加) ③早良みなみ塾イベント等の実施 体験農園、脊振山系魅力発信、野河内溪谷保全活動、早良南部の歴史・文化 冊子整理、早良みなみマルシェ、早良ZINE発行など (*)「早良みなみ塾」とは、早良区南部地域のまちづくりについて、農業、自然環境、歴史・文化、イベント・特産品、ふるさと・人づくりなどをテーマ(分科会)ごとに話し合いを深め、地域、団体、行政と一緒にまちづくり活動につなげていくための場。	福岡市内でも特徴的な地域を活性化させていくことへの尽力には敬意を表したい。しかしながら、地元が本気で「人口減少を食い止められるのか」という意識をどこまで持っているのがネックになりそう。 区役所としてできることとしては、他の類似自治体や地域の取り組みを参考にする意味で比較しながら自らの身の丈を把握し、そして、5校区全てが同じペースで向上させることも無理がありそうなので、各々の校区が何に優先順位をつけて取り組んでいくのかを考える機会を増やしていくべきではないか。 また、担い手として参加する南部の人の減少を食い止めるためにも「やりたくないこと」「こなすこと」より「やりたいこと」に焦点をあててみることも大切。その際には、具体的に動き出すきっかけのプログラム案となる事例をたくさん持っておくことも必要。 現段階では、いきなり「定住」を目指すよりは「交流」の方に注力して、段階的に外の人達を呼び込む流れをつくる視点で5つの分科会の位置付けを地域の「事業」として整理し、住民と一緒に外に目を向けて行く中から地域内にプレイヤーを増やし、その内側を固めていく事で地元メンバーのモチベーションや危機感を高められないか。 テーマを、エリア全体で取り組む「ヨコ」の展開と個別校区の特徴を打ち出す「タテ」の深掘りを組み合わせてみることも検討に値する。
	結果を踏まえた対応策(方向性)
	これまで実施した事業の成果を生かしつつ、交流人口増に主眼を置き、息長く活動を展開できるよう、自治協議会や地域団体等が、企画・立案・運営する体制づくりについて地元と協議を進めている。

西区

事業名:新たに取り組む生涯学習支援事業

事業概要	外部点検結果
【対象】 市民 【目的】 市民が生涯のあらゆるステージで、人生を充実して過ごすために必要な知識の習得や生きがいを得るための学習の機会を得ることができ、その成果が地域社会などで生かされている状態にする。 【事業内容】 ・市民企画講座 市民のアイデアや要望を活かした講座を、市民と行政が共働して行うことにより、自主的な学習、自己実現の機会を提供する事業。 ・シニア対象講座 シニア世代を対象としたセカンドライフを支援するセミナー。 ・学習情報提供事業 市民にとって分かりやすく、効果的な情報提供の方策を検討する。 ・若者自立支援事業 若年無職者(ニート)問題に対応するため、講座や交流会等の事業を実施し、若者の自立を支援するための取り組みを行う。	事業の見直しに着手することで早めに課題化できたことは評価したい。 今後、新たに講座事業を組み立てるにあたっては、数年先の西区の状況を意識してプログラムを考えてみてはどうか。 これから起こりそうな地域のニーズを具体的につかみ、その解決に向けて学ぶ講座を仕立てて実施することも、島しょなどの地域では既に出ており、大学移転に伴う区内の人口バランスなどの動向を見越して、出てきそうな課題に先手を打てるプログラムを作ることを検討してみてもどうか。市民のニーズを起点とするのももちろん必要だが、時に、行政としての意思を区として調整してテーマに出すことも必要と考えられる。 また、区がやるべきこととして、既存の各分野の講座プログラムの隙間を狙うのではなく、各分野のフォローアップや他分野とのつなぎ、分野を超えた全体的なリーダー育成など絞って行くことも必要。そして、個別プログラムとしては、講座対象者の居住地や関心などの心理的距離感を鑑みて、区内でやるべきことと全市でやるべきことも整理すべき。 さらに、個別の「プログラム」を大きな「プロセス」にしていくことも大切。 まず「自分のために」なることから同心円状に広げ、結果的に「地域のために」なることにもつながるように、また未来の対象者の背景の変化も捉えて「生涯学習」への理解を多面的に深めていって欲しい。
	結果を踏まえた対応策(方向性) 今後、西区生涯学習推進課が実施する市民の生涯学習を支援する事業については、西区の地域ニーズに応じた講座展開を図っていく。 具体的には高齢化率が高い校区の課題に対応して、地域で生き生きと暮らせる元気高齢者の増加を目指した講座を企画すると共に、移転開始から10年の節目を迎えた九州大学が西区にあることから、留学生の増加を含め新しい住民構成へ変化することで今後顕在化していくと思われる長期課題に対応した講座を検討するなど、地域課題や地域が持つ資源(宝)などに焦点を当て、地域ニーズ、シーズを明らかにしながら企画を組み立てていく。 また、実施にあたっては、西区の他課が取り組んでいるものもあり、カリキュラムを魅力あるものとするため、生涯学習推進課の内部だけではなく、広く他課や公民館等の協力を得て講座ニーズや資源シーズについてのヒアリングや照会を行いながら企画を行っていく。