

「ユーザー目線」と「創る改革」の関係図

ニーズ・課題の把握

受け手（市民等）のデータ・声

- ・想定する受け手の規模・今後の推移
- ・利用者の人数推移、属性・利用目的の構成
- ・利用者の声（施設・サービスの改善点等）

など

担い手（市等）のデータ・声

- ・サービス提供実績の推移
- ・施設の老朽化の状況 など
- ・従事する職員・供給事業者等の声
（サービス提供力を高める上での課題等）

など

課題の整理
仮説の導出

改善・分析の実行（創る改革）

Aレベルの課題

現行業務を前提とした業務改善
↓
各部署において、個々に改善実行へ
※内容に応じ、局区共同で実施

B・Cレベルの課題・仮説

サービス提供主体・提供水準のあり方
施設運営形態・施設そのもののあり方
これまでのルールや制度枠組みの変更
↓
経営分析で仮説を検証（他都市比較等）
※分析のまとめり・体制は検討の状況に応じ調整