

市区町村名	愛媛県松山市	担当部署	農林水産課
		電話番号	(089) 948-6566

1 取組事例名

「対話型農政」への転換で広がる農業の可能性

2 取組期間

平成 24 年度～（継続中）

3 取組概要

～農政にも営業戦略を～

これまでの「待ちの農政」を改め、様々な営業ツールを駆使して地域に飛び出し、農業者や関係機関とのコミュニケーションを深めることで、事業対象者の掘り起こしに繋げるとともに、現場からフィードバックを得て、事業内容の見直しや再構築を行う「対話型農政」に転換することで、真に必要で効果的な支援を、地域の隅々まで行きわたらせることが可能となった。

4 背景・目的

従来の「待ちの農政」では、事業の存在が一部の関係者にしか周知されず、関連事業の周知も不十分なケースがあり、農業者の間だけでなく、その支援を行う関係機関の間にも情報格差が生じていた。

加えて、煩雑な申請書類が敬遠されることや、農業者のニーズと事業との間のミスマッチが原因で、必要で効果的な支援を、地域の隅々まで行きわたらせることが困難であった。

こうした問題点を解決し、事業の効果を最大化するために、「対話型農政」への転換を行った。

5 取組の具体的内容

平成 24 年度に開始した地域での事業説明会を皮切りに、市独自の事業パンフレットの作成や、複雑多岐にわたる申請書の簡略化、相談と申請受付を同時に行える申請受付会の開催といった、様々な利用者目線の取組（＝営業ツール）を駆使して、事業の周知から申請の受付までの、対話型スキームを完成させた。

対話を通じて得たフィードバックを、事業内容の見直しや再構築に活用したほか、平成 27 年度と平成 28 年度には、課題解決志向の新規事業の立ち上げも行った。

1 総合的な事業説明会の開催

関連事業をまとめて説明

- ・関係機関にも参加を要請
- ・女性に参加してもらう工夫

できるだけ手短に

2 独自パンフレットの作成

利用者目線のパンフレットを作成

- ・対話型Q&Aの充実
- ・目的別の紙面構成

プッシュ型の周知も

3 おまとめ申請書の作成

1枚の書類で申請可能に

- ・視覚的に記入できる工夫
- ・地域での配布回収も可能に

提出先と締切を明記

4 申請受付会の開催

相談と申請受付をワンストップで

- ・チェックリストで対応
- ・時間当たりの受付人数を調整

少人数でも対応可能

5 事業の見直しや再構築

現場からのフィードバックを事業に反映させる

- ・改善できる内容は年度途中でもすぐに実行
- ・既存の事業をフル活用しても、なお解決できない課題は事業化も厭わない

一連の課題解決の経験を通して職員のコンサルティング能力が向上

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

1. 徹底したコスト意識

パンフレットの作成を職員自らが行うことで、データ製作費ゼロを実現。完全データとして入稿することで、印刷業者を利用する場合でも大幅なコストカットに。パンフレットは信書に該当しないため、低コストのメール便を利用した、プッシュ型の一斉周知も可能。

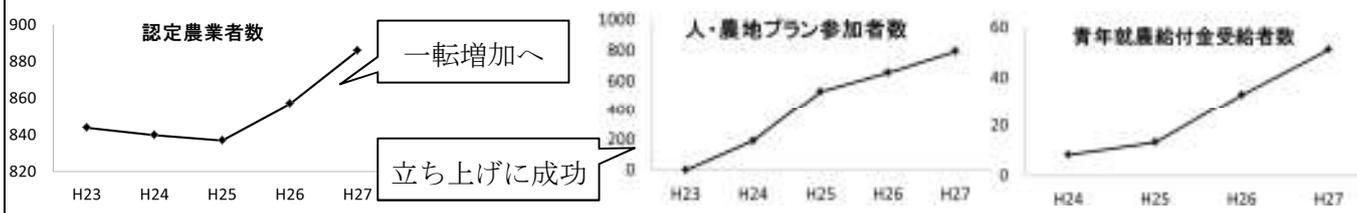
2. 事業のパッケージ化を実現

パンフレットに沿った事業説明会や、チェックリスト型の申請受付会の開催により、職員が異動になっても、同じクオリティでサービスを提供可能な体制（＝事業のパッケージ化）を実現。

7 取組の効果・費用

農業者人口が減少する状況にあって、独自パンフレットの活用や、ワンストップ型の申請受付会により、職員の人的リソースを抑えたまま、取組の対象とした事業の申請者数が、大幅に増加するという成果があった。

また、事業のパッケージ化によって、職員や関係機関の職員の間でも、事業の理解が深まるという副次的な効果があったほか、一部のパンフレットや様式は、他自治体でも採用されるといった波及効果も生じた。



パンフレット印刷製本費：平成 26 年度 184 千円、平成 27 年度 162 千円

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

1. 関係機関との協力体制の確立

特に生産者団体や住民団体に対しては、取組のメリットを理解してもらうための、丁寧な対話が必要となる。

2. 予想を上回る波及効果の大きさ

事業のパンフレットは予想以上に波及効果が大きく、プッシュ型の周知手法により、事業のパンフレットを一斉に発送した場合は、直後に問合せの電話が殺到することがあり、人的リソースを増やせない中で対応に苦労した。

9 今後の予定・構想

1. 事業参加者のフォローアップ

「対話型農政」の取組により大幅に増えた主要事業参加者に対して、継続的に最新情報を提供するほか、必要な場合は戸別訪問によるフォローアップを行い、事業への定着を促す。

2. 取組の対象事業の追加

T P P対策等のため、農政は一大改革期にあり、今後は事業の刷新も見込まれるため、「対話型農政」の対象とすべき事業が生じた場合は、機動的に対応できるよう情報の収集に努める。

10 他団体へのアドバイス

行革のイメージが乏しい農政のような分野でも、職員の工夫と意識次第で、まだまだ改善の余地があったことを実感しています。

地域に飛び出す際には、関係機関との連携がポイントとなります。団体の代表や地域の責任者と共通認識を形成できると、会場の使用に便宜を図ってもらえたり、参集の呼びかけに協力してもらえたりと、事業の円滑化が図れます。ちょっとした一手間を惜しまないことが、後々の成果に繋がりました。

既存の事業をフル活用しても、なお解決できない課題が見つかった場合は、課題解決のための、新たな財政出動も厭わない勇気が必要ではないでしょうか。

11 取組について記載したホームページ

<http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/sangyo/noringyo/nochi/middlemanagement.html>

<http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/sangyo/noringyo/ninaite/ninnteinougyousya.html>