

## ＜計画を推進のための取り組み ①＞総合計画の進行管理

### 1. 現状と課題

本市では平成14年度から、総合計画の進行管理をPDCAのマネジメントサイクルに即し、行政評価の手法をもって行うこととし、各年度の達成状況を評価したうえで、本計画の目標達成に向けた取り組みを推進していきます。

また、行政評価においては市民参画や評価結果の情報発信等を通じて、総合計画の進行管理のプロセスに市民が主体的に参加できる機会を充実させていく必要があります。

### 2. 主な取組の方向性

#### （1）行政評価と予算の連動

行政評価による計画の進行管理と予算との連動に取り組み、中期的な財政の見通しを毎年度更新することで、限られた財源の中でより効果的・効率的な財源配分と事業選択をしていきます。

#### （2）総合計画にかかわる市民を増やす取り組みの実施

総合計画の進捗状況を分かりやすく市民に発信することで、市民の市政への関心を高め、進行管理のプロセスに市民が主体的に参加できる機会を創出します。

### 3. 今後4年間の重点的な取り組み

#### （1）行政評価と予算編成の連動

予算の編成に先立っては、国・都の制度改正や社会情勢の変化等だけではなく、行政評価で確認された方向性を踏まえ、次年度における新規・レベルアップ事業の優先度を判定することで、限られた財源の中であっても第3期基本計画における各施策の取り組みを推進していきます。

また、第3期基本計画期間中の行政評価においては、「重点課題解決に向けた18の視点」を活用することで、この4年間で掲げた重点課題に対し、どのような成果があったかを検証し、その結果を踏まえながら、総合的な視点で新規・レベルアップ事業の優先度を判定します。

#### （2）「事業カルテ」を用いた行政評価手法の充実

「事業カルテ」を予算策定時（予算カルテ）と決算時（決算カルテ）に作成することで、施策の下に位置づけられている事業を複数の切り口から自己点検・評価し、行政評価における各施策の達成状況を判断するための基礎資料として活用します。また、決算カルテでは、事業の実施状況や今後の見直し・改善点等を記載することで、次年度の事業に反映させていきます。

#### （3）第3期基本計画における「重点課題」に対する取り組みの市民評価

進行管理のプロセスに市民が主体的に参加できる機会を創出するため、総合計画審議会を起点に位置づけた「3の重点課題・18の重点課題の解決に向けた視点」の進捗状況を市民に積極的に情報提供します。また、市民ワークショップなどを通じて、達成状況の評価を市民目線で行うことにより、市民参画を充実していきます。

## ＜計画を推進のための取り組み ②＞しくみの転換のさらなる推進

### 1. 現状と課題

本市では、昭和 61 年の「多摩市行財政改革大綱」以来、第 8 次計画にあたる現在の「多摩市行財政刷新計画」に至るまで、市民の皆さんとともに様々な行財政改革の取り組みを継続してきました。

企業誘致やまちの再開発などによる歳入増加の取組、事務事業の見直しや委託化などの歳出削減の取組、都市計画税の充当要件の見直しなど、いずれも長期間の取組により実現してきたものであり、これらの成果がなければ、「減る歳入、増える歳出」という傾向が続く中、現在の行財政運営は実現不可能であったことは明らかです。

今後も、大幅な歳入の増加は見込めない一方で、少子化高齢化の進行による社会保障経費の増加が見込まれており、複雑化・多様化する行政ニーズに対応するためには、更なる行財政改革の取組により、財政の健全性と柔軟性を維持していくことが必要不可欠です。

### 2. 主な取り組みの方向性

#### （１）少子高齢化のさらなる進行と人口減少への対応

本市の人口構成の特性から「減る歳入、増える歳出」という傾向が加速して進行することに対応するため、更に徹底した歳入確保策の検討や事務事業の廃止・縮減など、歳入歳出両面からの精査を進めるとともに、公民連携など新たな行政サービスの提供手法の導入検討を進めます。

#### （２）限られた人財による多様な行政課題への対応

限られた職員体制の中、益々複雑化・多様化する行政ニーズに柔軟に対応するためには、我々職員の力の底上げが不可欠です。人財育成に努めるとともに、各業務プロセスの中でリスクを発見・予防する仕組みを導入するなど、内部体制の強化を図ります。また、先進技術や民間サービスの導入により業務の効率化と市民サービスの向上に取り組みます。

### 3. 今後 4 年間の重点的な取り組み

#### （１）持続可能な行財政運営に向けて

事務事業の「選択と重点化」を進め、SWC やシティセールスなど、総合計画の推進に繋がる事業に資本を集中し、人口増加やまちのにぎわい創出、それに伴う税収の増加に取り組みます。また、事務事業の見直しに向けては、見直し理由や代替手法について十分な説明をするなど、同意や理解に要する時間を勘案し、長期的視点を持って着実に取り組みます。

#### （２）内部体制の向上

BPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の手法による業務分析に取り組みます。この取り組みにより、業務の「見える化」や「効率化」「最適化」に繋がる業務フローの作成能力、分析・再構築の能力を高めるなど、内部体制の強化を進めます。

#### （３）先進技術や民間サービスの導入による業務の効率化と市民サービスの向上

業務プロセスの再構築にあたって、AI や RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）など最新の ICT 技術の導入や、民間サービス・民間技術の活用を、より多くの分野で進めます。これにより、職員力をコア業務に集中し、市民満足度の向上に努めます。

## ＜計画を推進のための取り組み ③＞公共施設のマネジメントの推進

### 1. 現状と課題

多摩市の都市基盤や公共施設は、他市と比較して質・量ともに非常に高い水準にあることや、人口急増に対応するために集中的な整備を行ってきた経過もあることから、維持管理や改修に要する経費が大きな財政負担となっています。

よって、市民の財産を大切に長く使用するという視点に立ちつつも、安全性と利用者の満足感を確保しながら、最も費用対効果の高い維持管理を進めていくとともに、資産の効果的な活用を図る必要があります。

### 2. 主な取り組みの方向性

#### （１）公共施設の総量と経費の縮減

市の保有する建築物や都市基盤（インフラ）等の管理に関する基本的な方針を示した「公共施設等総合管理計画」や「公共施設の見直し方針と行動プログラム」、「第二次ストックマネジメント計画」などの個別施設計画を適切に推進し、市の財政負担の軽減化と平準化を図ります。

#### （２）公民連携による公共施設等の活用

市の保有する公共施設の活用を民間事業者等と連携することにより、民間のノウハウやアイデアを活用し、施設等の有効活用による市民のサービス向上や将来負担の軽減を目指します。

### 3. 今後4年間の重点的な取り組み

#### （１）公共施設のダイエットと機能転換

「公共施設等総合管理計画」と下位計画である「公共施設の見直し方針と行動プログラム」や「第二次ストックマネジメント計画」を連動させ、施設の総量縮減と時代のニーズに合わせた施設への機能転換を図るため、社会情勢の変化に合わせた計画の見直しを行っていきます。また、丁寧な市民参画も合わせて進めます。

#### （２）公民連携（PPP）による公共施設等の管理運営の利活用

民間事業者等やNPO法人等と連携し、民間のノウハウや行政の枠を超えたアイデアなどを活用することで、公共施設等の管理運営をより効果的・効率的に実施することができます。民間提案や民間サウンディングなどにより民間のニーズを把握し、公民連携の手法を積極的に用いて、市民サービスの向上や将来負担の軽減を目指していきます。

#### （３）新公会計制度の活用

国から示された全国統一的な基準に基づく財務書類と、新たに整備した固定資産台帳等を、これからの公共施設の再編や公民連携の推進のために活用していきます。

## <計画を推進のための取り組み ④>健全な財政運営

### 1. 現状と課題

本市では健全財政の維持を目指し、絶えず行財政改革に取り組んできました。平成25年には「多摩市公共施設の見直し方針と行動プログラム」を策定し、公共施設の総量縮減に取り組むとともに、平成28年度からは第8次の行財政改革となる「多摩市行財政刷新計画」(平成28～31年度)に基づき「しくみの転換」による持続可能な行財政運営に取り組んでいます。

本市では、急速な高齢化が国を上回る水準で進行することが予測されており、社会保障関係経費が年々増加するとともに、多くの公共施設等が更新の時期を迎え、その更新費用も増加しており、財政運営上大きな負担となっています。

### 2. 主な取り組みの方向性

#### (1) 資産の効率的・効果的な活用

「公共施設の見直し方針と行動プログラム」の着実な実施により、公共施設等の機能転換・集約を進めていきます。将来を見据え新たなニーズに柔軟に対応しつつも、同時に施設総量の見直しを進め、将来に過大な負担の残さず確実に施設の安全を確保していきます。

また、基金を効率的・効果的に活用することにより、将来負担の低減を図っていきます。

#### (2) 行財政コストの縮減

現行財政計画である「多摩市行財政刷新計画」は平成31年度で終了しますが、不断の行財政改革の取組みによる行財政運営の効率化に取り組めます。また、今後多くの公共施設等が更新時期を迎え、起債額の増加が見込まれる中、できるだけ額の圧縮を図るとともに、より効率的な資金調達を行うことにより将来負担の低減を図っていきます。

### 3. 今後4年間の重点的な取り組み

#### (1) すべての公共施設等の更新計画策定により効率的・効果的な施設等運営の実施

現在未整備である「(仮称)道路及び道路付属物等更新計画」、「(仮称)スポーツ施設更新計画」を策定することにより、今後の更新時期・費用等を把握し、施設・インフラ等の更新を計画的に行うことにより、より効率的・効果的な施設等の管理運営を行っていきます。

#### (2) 「公共施設の見直し方針と行動プログラム」の着実な実施

更新を迎える公共施設について新たなニーズに対応しつつ機能転換・集約を進め、同時に施設総量の縮減を図っていきます。

#### (3) 基金等の効率的・効果的な活用

施設等の更新にあたり、都市計画税及び都市計画基金の活用を進め、後年度の負担軽減を図ります。また、超低金利下で年々減少している基金の運用益について、安全性を確保しつつ運用期間の長期化及び包括化を行うことなどにより、より効果的な基金運用を図っていきます。

## <計画を推進のための取り組み ⑤> ICT（情報通信技術）の活用

### 1. 現状と課題

本市では、業務効率化と市民サービス向上のため、基幹系システム（住民情報を扱うシステム）、内部事務システム（職員使用する事務システム）をはじめ、約 110 のシステムが稼動しています。目まぐるしい IT 技術の進化に合わせ、更なる業務効率化を進めるため、ICT を活用した新たなサービス展開を検討するとともに、高度なセキュリティ対策の実現が求められています。

### 2. 主な取り組みの方向性

#### （1）ICT を活用した市民サービスの検討

災害時の備え並びに市民・観光客へのサービス向上に資する Wi-Fi 環境の整備やオープンデータの推進を検討し、広域的なデータ流通の円滑な促進を目指します。

#### （2）行政事務における ICT の積極的な活用

時代とともに複雑化する業務に対して、AI 等の ICT 技術の活用を検討します。職員が対応すべき業務と、自動化・機械化等を進める業務を振り分けることで、職員が関わるべき業務へマンパワーをシフトし、住民サービスの更なる向上を目指します。

#### （3）情報システムの最適化の検討

業務・システムの標準化やクラウド利用の推進により、必要経費の削減や職員の事務負担の軽減を図るとともに、新たなサービスの提供や更なる業務の効率化を目指します。

### 3. 今後4年間の重点的な取り組み

#### （1）Wi-Fi 環境の整備

災害時の備え、観光客へのおもてなし、市民サービスの向上、地域の活性化など Wi-Fi 導入の目的を整理して、本市の様々な施策と合致させながら Wi-Fi 環境の整備を検討します。

#### （2）オープンデータの推進

東京都の取り組みを中心に近隣自治体とも連携を図りながら、行政の透明性及び信頼性の向上を図るとともに、市民等との協働による行政課題並びに地域課題の解決に向けた取り組みを検討します。

#### （3）業務の削減・合理化の推進

音声入力装置等を利用して定型業務の軽減を図るなど、様々な ICT 技術を活用した業務改善を検討します。

#### （4）ICT を活用した職場環境の整備

業務情報の更なる電子化を進めるとともに、市役所のペーパーレス化等を目指すため、モバイル端末等の導入に必要な職場環境の整備を検討します。

#### （5）ICT に係る経費の削減

近隣の他自治体と連携し、基幹系システムの共同開発、共同調達、共同運用を進めることで、システム経費の削減を目指します。あわせて業務の平準化を進め、職員の業務負担の軽減を目指します。

#### （6）情報資産の所有から利用への転換

業務効率化と経費削減を目指し、適正な情報資源のあり方（資源の所有からサービスの利用へ）を検討します。

#### （7）安全な情報システム環境の構築

サイバー攻撃等による情報漏えいを確実に防ぎ、安全な ICT 環境の整備に取り組みます。

## ＜計画を推進のための取り組み ⑥＞「選んでもらえるまち」の実現に向けたシティセールスの推進

### 1. 現状と課題

本市は多摩市まち・ひと・しごと創生総合戦略に基づき、平成30年4月に「多摩市シティセールス戦略」を策定。本戦略では、様々な調査データから、世間一般が抱えている多摩市のイメージと実際との差異を分析しました。

「オールドタウンとされている等、市内外を問わず、多摩市に対するネガティブイメージが存在している」「認知度は高いが、理解度、好意度が低く、多摩市の良さが伝わっていない」「戦略的な広報がおこなわれておらず、広報活動に関する職員の関心の低さ、知識の不足がある」という3点の課題を提起しています。

これらの課題に対し、シティセールスを推進することにより「多摩市らしいまちのイメージ」を創り、浸透させ、市民・市外の人から「選ばれるまち」になることを目指します。

### 2. 主な取り組みの方向性

#### （1）戦略的な広報活動

市民・市外の人に多摩市に関心を持ってもらい、知ってもらい、選んでもらうために「多摩市のニュース創り」「マスコミの情報拡散力の活用」「SNSなどの個人情報拡散力」など様々な活動により多摩市の魅力を発信します。

#### （2）「選ばれるまち」になるための「多摩市らしいイメージ」の検討

多摩市が「選ばれるまち」になるためには、生活者の社会的関心のフィルターを通じた「多摩市ならではの価値」を継続的に発信し、イメージをストックしていくことが重要となります。「多摩市ならではの価値」を見出すための検討を始めます。

### 3. 今後4年間の重点的な取り組み

#### （1）東京2020オリンピック・パラリンピック等への取り組み

東京2020オリンピック・パラリンピック、同大会自転車競技ロードレース、市制施行50周年を機軸テーマとした、広報戦略のシナリオによる事業を、市民・企業・学校等と展開することにより、来街促進、理解度の向上、シビックプライドの醸成を図ります。

#### （2）第五次多摩市総合計画第3期基本計画に基づくシティセールス活動の展開

基本計画をシティセールスの視点で推進するため、誰もが共感できる「多摩市らしいイメージ」を定め、イメージ確立に向けて、さまざまな事業を推進していきます。

#### （3）（2）を推進するための意識改革

全庁が一丸となり、同じ方向に向けて進むことができるよう、ビジョンを明確にし、その理解と当事者意識の改革を図ります。

## ＜計画を推進のための取り組み ⑦＞情報共有を通じた市民との関係づくり

### 1. 現状と課題

個人の価値観やニーズが多様化している中、主権者・納税者、行政サービスの利用者、まちづくりのパートナーなど様々な立場を持つ市民と良好な関係づくりを進める上では、情報の共有が不可欠であり、情報公開制度により市民の知る権利を保障するとともに、保有・発信する情報を質・量の両面から高めていく必要があります。

また、市民から寄せられる各種の問い合わせ・相談・要望や苦情に対しては、単に的確に対応するだけでなく、その声をインプットとして業務・サービスの改善や施策の立案に繋げていく取り組みを充実させていく必要があります。

### 2. 主な取り組みの方向性

#### （１）情報公開制度の充実

情報公開請求による文書の公開等については、迅速かつ適正な制度の運用に努めます。

#### （２）公文書の作成義務及びその適正管理の徹底

文書管理規程に基づき、公文書の適正な管理を行うためのマニュアル整備や職員に対する研修の充実を図ります。

#### （３）市政への提言を活かした業務・サービス改善

市政に対する声である「市政への提言」を業務・サービス改善につなげていきます。

#### （４）総合オンブズマン制度の活用促進

市の業務や職員の対応などで受けた不利益等について公正中立な第三者的な立場で解決を遂行するオンブズマンへの苦情申立て制度のより一層の周知のための啓発を行います。

### 3. 今後4年間の重点的な取り組み

#### （１）公文書に関する職員の意識の向上

文書管理規程に基づき、公文書の適正な管理を行うためのマニュアル整備や職員研修の充実を図り、公文書の作成及び管理に対して、定められた基準や取扱いルールを遵守するという職員の意識の向上を図ります。

#### （２）公文書の適正な保管管理

公文書の保存期間が経過した公文書についても、市政の執行過程等後世に引き継ぐべき文書等については、歴史公文書として取り扱い、その移管や保存、公開等の仕組み作りを行います。

#### （３）政策形成過程における情報公開

各種審議会など政策形成段階の運営資料などを行政資料室で積極的に公開します。

#### （４）インターネットを活用した情報の公開

告示した文書や市政に関するデータをインターネットを活用して公開します。

#### （５）市政への提言の共有化

市政に対する声である「市政への提言」を、庁内共有する仕組みを充実します。

#### （６）総合オンブズマン制度活用に向けた職員理解の推進

総合オンブズマンと職員の懇談会・（意見交換会）及び勉強会の開催を通じて、職員の制度理解を推進します。

## ＜計画を推進のための取り組み ⑧＞市民目線に立った組織づくり・人財育成

### 1. 現状と課題

本市では、平成14年に職員を経営上の一資源としての「人材」ではなく、より価値ある財産へと育成していくための「人財」と捉えた「多摩市人財育成基本方針」を策定し、総合的な人財育成に努めています。

近年の人口減少社会や、少子化、高齢化などの困難な課題を抱える社会環境のなかで、「将来都市像」及び「目指すまちの姿」を実現するためには、組織の原動力である職員全体の底上げを図る必要があります。

また、複雑化する業務の質や増える業務量に対しては、職員個人の能力の発揮とともに、組織として、職員一人ひとりの有機的な連携を図り、相乗効果を発揮させていくことで“強い組織”へ変貌させていく必要があります。

### 2. 主な取り組みの方向性

#### （1）総合的人事施策の実施

引き続き、人財育成基本方針に掲げる人財像・職場像を実現するために必要な職員の行動（標準職務遂行能力）を人事評価の評価項目としていきます。

#### （2）職員のより良い働き方の実施

長時間労働を是正し、職員のワーク・ライフ・バランスの推進、職員の健康保持、労働意欲の維持、有為な人材確保の観点から、市全体として超過勤務縮減に取り組みます。

特に超過勤務の縮減は、女性職員のキャリア形成や、男性職員の育児休業の取得につながり、仕事と生活の両立支援・女性の活躍促進等に結びつきます。

### 3. 今後4年間の重点的な取り組み

#### （1）評価結果の活用

人財育成基本方針の理念を職員の具体的な行動を職員の行動基準として定め、これを基準とした人事評価を行い、人財像・職場像の実現のため必要な行動発揮をした職員が評価を受けることとなります。その評価を各施策に反映・連携させ、総合的に実施していくことで、人財育成基本方針の理念実現に向けて、一貫性のある人事施策としていきます。

#### （2）職員研修制度の充実

人財育成基本方針を踏まえ、人財像・職場像の実現のために必要な行動や能力の習得に向けた「職員研修計画」を策定します。特に、市職員として必要な基本的知識と技能等について、定期的に受講する仕組みとし、職員の資質の維持・向上により、市民の負託に応えられる職員の育成に努めます。

#### （3）ワーク・ライフ・バランスの推進

各職場におけるマネジメントの強化を図るとともに、組織全体として業務の削減・合理化を進め、その結果として、超過勤務時間数の縮減を図ります。

超過勤務時間数は、年間の上限時間数を設け、職員の仕事と家庭の両立を支え、公務能率の向上や更なる市民サービスの向上を目指します。

## ＜計画を推進のための取り組み ⑨＞コンプライアンスの推進・内部体制の強化

### 1. 現状と課題

税で運営する自治体として、まず、市民に信頼される市政運営を行うための内部体制の確立が必要不可欠です。また、コンプライアンスという言葉は、「何かを守る」「誰かの期待や要望に応える」という意味であり、我々職員には、「法令遵守」や「市民感覚、社会良識等に基づく社会規範の遵守」を基本に据えたうえで、「市民の期待や要望に応える」ことが求められていると捉えています。

市民の期待や要望に応えるため、職員一人ひとりが法令を踏まえ、高い倫理観と使命感を保持して適正に業務を行い、公正で透明性の高い行政運営を継続していくことが必要です。

### 2. 主な取り組みの方向性

#### （１）内部体制の整備と運用のしくみの構築

都道府県等に内部統制の整備と運用を義務付けた地方自治法の改正の趣旨等を踏まえ、各業務のプロセスに、リスクを発見・予防し適正な業務遂行を継続していくための仕組みを導入します。

#### （２）コンプライアンスの推進

法令遵守による適正な業務執行、サービス義務・公務員倫理の徹底、職務執行情報の適正管理やコンプライアンスの推進に向けた取組を組織的に行います。

### 3. 今後４年間の重点的な取り組み

#### （１）庁内業務改革推進事業の推進

BPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の手法による業務フローの作成・分析を通じて、業務の「見える化」や「効率化」「最適化」を図るとともに、内部体制強化や最新ICT技術の導入等につなげ、リスクマネジメントや業務の省力化を推進します。

#### （２）内部統制に則した監査の充実

定期監査や決算監査など既存の手法に加え、各業務プロセスの中でリスクを予防する取組とそれを受けた監査のチェック機能を連携させ、住民視点に立って結果の公表に努めます。

#### （３）コンプライアンス意識の向上

平成28年度から実施してきたコンプライアンス研修をさらに充実させ、法令、庁内ルール遵守の徹底等により、常にコンプライアンスを意識した事務の遂行に努めます。

#### （４）法律による行政の原理の実現

弁護士資格を有する任期付職員を登用し、庁内弁護士として、それぞれの業務の法律課題等に職員とともに取り組み、これを他の職員にもフィードバックすることで、コンプライアンス、リスク管理等の充実及び職員の法務能力の向上を図ります。

#### （５）課題解決に向けたガバナンスの強化

不適切又は現行法では対応できない事務処理が発生した際に、その事案把握、検討、是正措置等の一連の対応を含めた行政課題の解決のための危機管理体制を強化します。

## ＜計画を推進のための取り組み ⑩＞市制50周年を契機としたシビックプライドの醸成

### 1. 現状と課題

多摩市は、東京オリンピック・パラリンピックの翌年、2021年に市制施行50周年を迎えることから、「ふるさと多摩」への誇りや愛着（シビックプライド）が醸成されるよう、記念事業に多くの市民とともに取り組み、「いつまでも住み続けたいまち」の実現につなげていく必要があります。

### 2. 主な取り組みの方向性

#### （1）東京オリンピック・パラリンピック、市制施行50周年記念事業を契機としたシビックプライドの醸成

オリンピック・パラリンピックや市制50周年など、大きなイベントや節目を契機として、改めて自分たちの住む地域を見つめ直し、新たな魅力・地域のもつ力を再認識してもらう場面を多く提供することで、地域を愛し、地域に誇りを持ってもらえるようにします。

#### （2）市の魅力を高め、市民としての誇りを醸成

多摩センターエリア、永山駅や聖蹟桜ヶ丘駅など、中心となるエリアや駅周辺などの魅力を高めていくことにより、この地域に住むことに誇りを持つことができ、いつまでも定住したくなるまちづくりを進めます。

### 3. 今後4年間の重点的な取り組み

#### （1）自転車ロードレースの開催に伴う関連事業の実施

東京オリンピックの自転車ロードレースのコースに指定され、コース延長が都内でも最長となることから、これを契機に自転車ロードレースの魅力を市民に知ってもらうとともに、市内のすべての大学と連携協定を結び、前年のテストイベント、オリンピック本番の際に、関連するイベント等の開催を通して、多くの市民を巻き込んでの機運醸成、レガシーの創出を図る。

#### （2）市制50周年記念事業等の実施

市制50周年となる2021年に向けて、記念式典を開催するとともに、市が直接実施する市主催事業、市民が中心となり企画・実施する市民事業、市民団体や地域、企業等が実施し、市が後援や共催などの支援を行う市民提案事業など、様々な記念事業を実施します。

また、市の貴重な歴史的な資料を後世に伝えていくとともに、今後の多摩市のまちづくりを市民の皆さんと一緒に考えていく布石とするために、市制施行以降の多摩ニュータウンの変遷を中心に編集する50周年記念誌を刊行します。

#### （3）市の魅力を高め、市民としての誇りを醸成

パルテノン多摩の大規模改修、図書館本館の再整備、多摩東公園・多摩中央公園などのリニューアルなど、駅周辺の再整備に取り組むことで、多摩センターエリア全体の魅力を高めていきます。永山駅周辺の再構築計画、聖蹟桜ヶ丘北側の区画整理事業など、主要駅の拠点整備を進めることで、にぎわい創出や利便性の向上を図り、住んでいることに誇りが持てるまちづくりを進めていきます。

## ＜計画を推進のための取り組み ⑪＞質の高い行政サービスの提供

### 1. 現状と課題

本市では、平成14年度から、市民の視点、経営的視点、IT化等の環境変化の反映の3点に留意しつつ、行政サービスの改善に取り組んで来ました。平成29年度からは窓口のあり方について外部評価を入れ、抜本的な見直しを進めています。

今後は、更に多様化するライフスタイルに応じて行政サービスの選択肢の幅を広げること、市民が受ける行政サービスの質を高めること、の2方向を進める必要があります。

### 2. 主な取り組みの方向性

#### （1）幅を広げる： できるだけ市役所等を訪れずに行政サービスを受けられる

これまで取り組んで来た、税などのコンビニ納付、電子申請など、市役所、出張所等に行かなくても行政サービスを受けられる幅を更に広げます。

#### （2）質を高める： 市役所等を訪れた市民が、効率良く行政サービスを受けられる

市役所等における必要な手続きがわかるしくみ、簡易に手続きができるしくみ、丁寧に相談を受けられる体制づくりを進め、ひとたび市役所を訪れた方の受けられる行政サービスの質を高めます。

#### （3）費用対効果の向上： 同じ費用でより良く、同じサービスをより経済的に

行政サービスにかかる市民の負担が将来的に重くならないよう、費用対効果の良い手法を選択します。

### 3. 今後4年間の重点的な取り組み

#### （1）行政サービスの幅を広げるための取り組み

コンビニエンスストア等において、マイナンバーカードを用いて住民票の写しや印鑑証明書をとることのできる「コンビニ交付」を開始します。

税・料等の口座振替率の増加、コンビニ納付の対象の拡大、スマートフォンなどのモバイル端末を活用した電子決済サービスなど、利便性の向上と収納の多角化に取り組めます。

#### （2）行政サービスの質を高めるための取り組み

狭い庁舎など限られた環境の中で、一歩ずつでもワンストップサービスに近づけます。平成30年度から試験的に導入している、7種のライフステージを対象とした紙の「窓口チェックシート」を本格導入すると共に、ICT技術を用いた窓口案内、申請書作成支援などを導入します。

市役所本庁の部分土日開庁を開始して、休日の行政サービスを増やします。

#### （3）費用対効果を向上させる取り組み

（1）、（2）の取り組みに必要な費用負担をできるだけ抑えるよう、出張所の業務・時間の見直しやベルブ窓口サービスコーナーの終了などで費用を捻出します。また、窓口の運営手法として、委託や派遣導入などの可能性を探ります。