

## 2 実施項目

基本方針

市民の満足と納得を得られる行政サービスの提供

### (1) 市民の利便性向上

市民が利用する市役所の窓口や電話受付体制、各種手続の方法等は、市のサービス水準を左右する重要な要素の一つであるため、その質的向上に取り組み、市民の利便性を高めます。

実施項目	ワンストップサービス（総合窓口）の導入				項目番号	1	
取組の目的	複数の用件を可能な限り1か所（ワンストップ）で受け付ける体制を整備し、来庁者にとってわかりやすく便利な窓口サービスを実現する。						
取組内容	組織改正を行い、総合窓口を設置する。						
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度		
検討	■						
庁内調整	* 報告書	* 2次報告書					
実施予定			* 設置				
目標	総合窓口の設置		16年度実績	19年度目標	21年度目標		
担当課	企画課						

実施項目	フロアマネージャー（案内人）の配置					項目番号	2
取組の目的	総合窓口の整備と合わせて来庁者に対する案内体制を見直し、市民サービスの向上を図る。						
取組内容	受付窓口の周辺を巡回しながら窓口案内や申請手続等の補助などを行うフロアマネージャーを配置するとともに、案内体制の総合的な見直しを行う。						
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度		
検討	■						
庁内調整	■		* 報告書				
実施予定			* 配置				
目標	フロアマネージャーの配置		16年度実績	19年度目標	21年度目標		
担当課	企画課						

実施項目	手続のオンライン化（電子化）の推進					項目番号	3	
取組の目的	インターネットを活用して手続を行う仕組みを拡充し、市役所の窓口に出向かなくとも必要な申請・届出等ができるようにすることで、市民の利便性向上と事務の効率化、期限内納付の促進を図る。							
取組内容	申請、届出の電子化ガイドライン（指針）及びアクションプラン（実施計画）を策定し、電子申請手続を拡充する。 「マルチペイメントネットワーク（24時間いつでも公共料金等をパソコン、携帯電話、ATM等で支払えるようにする仕組み）」の活用を検討する。							
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度			
検討	* ■ 申請指針							
調整	■		* 電子納付基本方針					
実施予定		■						
目標	電子手続が可能な手続が市の手続件数全体に占める割合		16年度実績	19年度目標	21年度目標			
			1%	50%	90%			
担当課	情報推進課							

実施項目	電話受付体制の見直し				項目番号	4
取組の目的	代表電話方式を見直し、庁舎に電話がかかりにくい状況を解消する。 電話受付時間を拡大し、市民の利便性を向上させる。 通信費等の経費削減を図る。					
取組内容	ダイヤルイン（直通電話）方式やコールセンター（電話受付センター）などの費用対効果を検証し、最も効果的な方式を導入する。					
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	
検討	■					
調整・実施準備		■				
実施予定			■			
目標	受付体制の整備		16年度実績	19年度目標	21年度目標	
担当課	管財課					

実施項目	住民票等自動交付機の利便性向上				項目番号	5
取組の目的	自動交付機の適正配置、利用時間の拡大、機能の充実等により、市民の利便性を向上させる。 窓口混雑の緩和を図る。					
取組内容	自動交付機の増設と市民の利便性の高い配置を行う。 利用可能時間を拡大する。 機能の充実（課税証明の発行等）の可能性を検討する。					
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	
検討	■					
庁内調整	■					
実施準備	■					
実施予定			*	*		
			利用時間変更	増設・配置見直し		
目標	住民票等自動交付機発行枚数/総発行件数		16年度実績	19年度目標	21年度目標	
			25.9%	30.0%	33.0%	
担当課	市民課					

## (2) 民間活力の積極的な導入・協働の推進

公共サービスの提供主体は、今や行政に限定されるものではありません。市民の視点から見れば、重要なのはサービスの提供主体が官か民かということではなく、提供されるサービスの内容と質であると言えます。

そのため、民間が担うことができるサービスについては、サービスの質や安定性、効率性を考慮しつつ、民間に委ねていきます。

そして、市民・民間事業者・NPO等の多様な主体との協働を進めることで、地域が必要とするサービスを、最も効果的、効率的に提供できる仕組みを築き、市民満足度の向上につなげます。

また、指定管理者制度については、制度創設の趣旨を十分に踏まえ、市の公の施設全般について導入の適否を検討していきます。

実施項目	指定管理者制度の積極的活用				項目番号	6
取組の目的	民間活力を導入し、市民サービスの向上と行政コストの縮減を図る。					
取組内容	アウトソーシング（指定管理・民間委託等）に係る基本的考え方を整理する。制度導入による効果が期待できる公の施設に指定管理者制度を導入する。					
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	
検討						
調整・実施準備						
実施予定		* 一部導入		* 一部導入	* 一部導入	
目標	制度導入の検討を終える施設数		16年度実績	19年度目標	21年度目標	
			0か所	27か所	75か所	
担当課	企画課・関係各課					

実施項目	求人情報等の提供				項目番号	7
取組の目的	田無庁舎内にハローワーク三鷹と共同設置している就職情報コーナーを有効に活用し、市内の中小企業支援と産業振興を図る。					
取組内容	就職情報コーナーの充実 就職面接会、就職支援セミナーの開催 商工会との連携による地元求人の掘り起こし					
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	
検討	■					
調整・実施準備	■					
実施予定	■					
目標	就職率（確認済採用者数/新規登録者数）		16年度実績 36.4%	19年度目標 38.0%	21年度目標 38.0%	
担当課	産業振興課					

実施項目	財政支援団体の見直し（文化・スポーツ振興財団）				項目番号	8
取組の目的	公の施設の指定管理者制度が創設されたことに伴い、財政支援団体は民間事業者との競争に直面することから、人事・財政面で市への依存度が高い財団について、解散を含めたあり方の見直しを行う。					
取組内容	平成19年度までは文化・スポーツ施設の指定管理者として財団を指定し、20年度以降については公募を行う予定であるため、18年度までに財団のあり方を検証する。					
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	
検討	■		* 検証結果報告			
実施準備			■			
実施予定				■		
目標	（仮称）検証結果報告書の作成		16年度実績	19年度目標	21年度目標	
担当課	生活文化課・スポーツ振興課					

実施項目	財政支援団体の見直し（社会福祉協議会）				項目番号	8-2
取組の目的	団体を巻き込む環境の変化に対応した自立した経営を実現し、市からの財政支出を抑制する。					
取組内容	団体に（仮称）経営改善計画の策定を要請する。 経営改善計画に基づき、実施事業の見直し等により、自主財源の拡充を図る。 経営改善計画に基づき、適正な定員管理等により、経費削減を図る。					
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	
検討	*					
	経営改善計画					
実施準備						
実施予定						
目標	（仮称）経営改善計画の策定		16年度実績	19年度目標	21年度目標	
担当課	保健福祉総合調整課					

実施項目	財政支援団体の見直し（シルバー人材センター）				項目番号	8-3
取組の目的	団体を巻き込む環境の変化に対応した自立した経営を実現し、市からの財政支出を抑制する。					
取組内容	実施事業の見直し等により、自主財源の拡充を図る。					
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	
実施予定						
目標	民間からの受注比率		16年度実績	19年度目標	21年度目標	
			44%	48%	51%	
担当課	保健福祉総合調整課					

実施項目	保育園の民間委託				項目番号	9
取組の目的	保育園ごとの機能の見直しを行い、地域における子育て支援の充実を図るとともに、多様な保育ニーズに対応できる体制を整備する。 委託化による経費節減を図る。					
取組内容	市立保育園全17園のうち7園の運営を段階的に民間に委託する。					
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	
検討	■					
関係機関調整	■					
実施準備	■					
実施予定	* 1園委託		* 1園委託			
目標	市立保育園運営委託園数		16年度実績	19年度目標	21年度目標	
			0園	2園		
担当課	保育課					

実施項目	児童館・学童クラブ運営の見直し				項目番号	10
取組の目的	民間活力を導入し、事業の効率化とサービスの向上を図る。					
取組内容	施設運営の包括的なアウトソーシング（民間委託等）を検討する。					
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	
検討	■					
庁内調整	審議会		審議会			
実施準備	■ 委託化方針策定					
実施予定	* 見直し					
目標	児童館・学童クラブの委託化方針の策定		16年度実績	19年度目標	21年度目標	
担当課	児童課					

実施項目	公民館事業の見直し				項目番号	11
取組の目的	民間活力を導入し、公民館機能の充実と運営の効率化を図る。					
取組内容	職員の役割と配置体制の見直しを行う。 公民館専門員（嘱託員）等の地域人材の活用を検討する。 指定管理者制度の活用を含め、施設運営の包括的なアウトソーシング（民間委託等）を検討する。					
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	
検討	基本方針の策定		指定管理の検討			
実施準備						
実施予定			* 職員配置の見直し	* 見直し		
目標	アウトソーシングに関する基本方針の策定		16年度実績	19年度目標	21年度目標	
担当課	保谷公民館					

実施項目	図書館事業の見直し				項目番号	12
取組の目的	民間活力を導入し、図書館機能の充実と運営の効率化を図る。					
取組内容	指定管理者制度の活用を含め、施設運営のアウトソーシング（民間委託等）を検討する。					
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	
検討	基本方針の策定		指定管理の検討			
実施準備						
実施予定				* 見直し		
目標	アウトソーシングに関する基本方針の策定		16年度実績	19年度目標	21年度目標	
担当課	中央図書館					



実施項目	協働の促進に向けた環境整備				項目番号	13
取組の目的	多様な主体との対等の立場での協働を促進し、地域の課題を協働により解決することにより、行政のスリム化・効率化を図る。					
取組内容	西東京市における協働事例及び協働可能分野の調査・分析 協働基本方針の見直し 協働の領域拡大による行政のスリム化・効率化					
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	
検討	■					
実施予定		■				
目標	NPOとの協働事業件数		16年度実績	19年度目標	21年度目標	
			22件	25件	27件	
担当課	生活文化課					

### (3) 事務事業・補助金の総点検

本市では、合併に伴い各種補助金や手当、使用料など旧2市のサービス水準を統一するための調整を行いました。その際、多くの事務事業について「サービスは高い方に、負担は低い方に」合わせた調整が行われた結果、現在に至るまで、高い水準の行政サービスの提供が続いています。

そのため、本市の身の丈（歳入）に見合った水準を改めて検証し、行政サービスを持続可能な内容に適正化していく必要があります。

事務事業・補助金の総点検を通じて、今後とも市として継続していくべき事業とその適正なサービス水準を見極め、必要な事業には適切な予算配分を行うことで、継続的に市民満足度の高いサービスを提供していきます。

実施項目	事務事業・補助金の総点検		項目番号	14	
取組の目的	市のサービスとして継続すべき事業とその適正水準を見極め、必要な事業に適切な予算と職員を配分することで、継続的に市民満足度の高いサービス提供を行う。				
取組内容	事務事業・補助金の洗い出し 他市の水準調査 継続の必要性等の検証と見直し				
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
庁内調整	* 見直し方針				
実施準備	関係機関調整・要綱改正等				
実施予定	段階的实施				
目標	事務事業の総点検と見直し方針の策定		16年度実績	19年度目標	21年度目標
担当課	企画課・関係各課				

#### (4) 公共施設の見直しと適正配置

本市の公共施設の配置は、基本的に旧2市時代のそれぞれの施設が引き継がれているため、旧市境付近で同種の施設が近接するなど、必ずしも均衡のとれた状況とは言えません。

公共施設の維持管理には継続的に多額の経費がかかり、また、老朽化が進んでいる施設も多いことから、建替えや大規模修繕の時期等を見据えて、市民の利便性を考慮しつつ、計画的に配置の見直しを進めていく必要があります。

実施項目	公共施設の適正配置・有効活用				項目番号	15
取組の目的	公共施設の適正配置、有効活用を進め、市民の利便性向上と施設運営の効率化を図る。					
取組内容	施設実態調査を実施し、公共施設白書を策定する。 施設更新時期等を考慮しつつ、改築、転用、統廃合、機能融合等を進める。 2庁舎体制の見直しに向けた検討を行う。					
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	
検討	検討組織設置					
	対象施設選定					
調整・実施準備		施設実態調査				
		公共施設白書				
実施予定						
目標	公共施設白書の策定		16年度実績	19年度目標	21年度目標	
担当課	管財課・保谷庁舎管理課・関係各課					

実施項目	学校施設の適正配置				項目番号	16
取組の目的	学校施設の計画的な更新、適正配置を進め、良好な学校教育環境を整備する。					
取組内容	学校施設実態調査 学校施設更新・適正配置計画の策定 施設更新時期に合わせた統廃合・適正配置					
スケジュール	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	
検討	検討組織設置		施設毎の検討			
	施設実態調査 適正配置素案		市民参加手続 適正配置計画			
調整						
実施準備						
実施予定						
目標	学校施設更新・適正配置計画の策定		16年度実績	19年度目標	21年度目標	
担当課	学務課					