

2024年度 第1回

町田市行政経営監理委員会報告書【概要版】

町田市では、行政経営改革を着実に推進していくことを目的とし、外部の有識者である専門委員や市長・副市長等で構成する町田市行政経営監理委員会を設けています。

2024年度第1回の町田市行政経営監理委員会のテーマは、「社会経済の激動を乗り越える行政経営」とし、コロナ禍以降の物価高騰や人手不足の加速など、これまでにない急激な変化を乗り越え、未来への投資を継続していくため、今後の行政経営の方向性についてご提言をいただきました。



2024年7月 町田市役所 政策経営部 経営改革室

1 委員会開催概要

1 日 時:2024年7月29日(月)13時～15時

2 会 場:町田市庁舎3階会議室

3 テーマ:「社会経済の激動を乗り越える行政経営

～町田市の行政経営における課題と今後の方向性～」

4 構成員:委員 岡本正耿委員、佐藤主光委員、山本清委員

石阪丈一市長、榎本悦次副市長、櫻井純副市長

幹事 神蔵重徳政策経営部長、高橋晃経営改革室長

浦田博之総務部長、井上誠財務部長

5 事務局:政策経営部経営改革室

6 傍聴者:102名

2 議論のまとめ

- 変えることや、事業を廃止することに抵抗感を持つべきではない。
- 予算が増加する場合は、他の予算を削減し、収支のバランスを取ることが必要。
そのためには、事業の廃止や縮小による事業費の削減だけでなく、BPRやDX等による人件費の削減など、フルコストベースで見直すアプローチが重要。
- 国や都の事業と重複している市の単独事業を見直し、場合によっては事業の廃止も考える必要がある。
- 自治体が持つ独自情報は、まちづくりの検討において有益な情報になるため、庁内で情報共有し、利活用すべき。
- 手順のオンライン化や、窓口の集約化を進めていくことが重要。
- 市の行政サービスを持続可能にしていくため、新しいことにチャレンジすることが必要だと思う。



佐藤委員

- 組織人は責任を持つと集中して取り組むことができるようになるため、責任を明確にすることが重要である。
- 新たなビジネスモデルを生み出すための、ものの見方を持つことが重要である。
- 変化する市場に対して長期的な適応を考える場合、全く新しい発想が重要となる。
- 民間企業では、他業界での成功モデルを取り入れることで、成功した事例が多くある。行政においても、他業界の成功事例は参考になるのではないか。
- 最近では、モノではなく、コトやトキといった経験に価値を見出すことが注目されているが、経験価値を高めるためには、演出が重要である。



岡本委員

- 個人市民税の年代別推移は将来予測にも使えるもので、まさにEBPMそのものであり、今後の市政経営にとって参考になる。
- データ利活用のためには、情報の見える化や、必要な情報にアクセスできる環境整備が重要。
- 人手不足への対応として、手順のオンライン化を進め、窓口サービスを縮小するなど、フロントヤード改革を進めていく必要がある。
- 非常に難しいことではあるが、市の自主財源で行っている事業を対象に、廃止・縮小する事業を精査し、どうやったら多くの市民の満足度を低下させずに廃止・縮小できるかを検討していく必要がある。
- 災害など緊急時の対応を見据え、人材のストックが必要。定年延長職員のノウハウを活用する仕組みも効果的ではないか。



山本委員

- 職員がやる気を無くさず、また、市民から信頼されることを一番の目標とし、様々な改善に取り組んできた。
- 職員が身をもって改善を経験すると、そのうちサービスとはなんだろう、顧客満足とはなんだろう、といった意識を持つようになる。
- 改善の一環として、LINEやマイナポータルによる各種オンライン手続等さまざまなデジタルサービスをまとめたウェブサイト「まちドア」の中で、生成AIが、必要な手続を案内するサービスを公開した。
- 現在の庁舎の設えを考えるにあたって、一番気にしたのは、来庁された方が気づかない快適さである。こういった取組により、場の価値を上げていくことが重要と考えている。



石阪市長