



2021年度 町田市行政経営監理委員会

未来への投資と行政サービス改革

～ まちだ未来づくりビジョン2040の実現に向けた次期5カ年の行政経営 ～

2021年10月5日

町田市 政策経営部 経営改革室

第1部 まちだ未来づくりビジョン2040について

- 1 まちだ未来づくりビジョン2040の概要
 - (1)まちだ未来づくりビジョン2040の構成
 - (2)まちだ未来づくりビジョン2040の体系
 - (3)まちだ未来づくりビジョン2040の期間
- 2 まちだ未来づくりビジョン2040の特長

第2部 経営基本方針に基づく取り組み

- 1 これまでの経営基本方針
- 2 まちだ未来づくりビジョン2040における経営基本方針
 - (1)経営基本方針1 ～ 共創で新たな価値を創造する ～
 - (2)経営基本方針2 ～ 対話を通して市役所能力を高める ～
 - (3)経営基本方針3 ～ 次世代につなぐ財政基盤を確立する ～
- 3 未来に向けた行政経営の展開イメージ

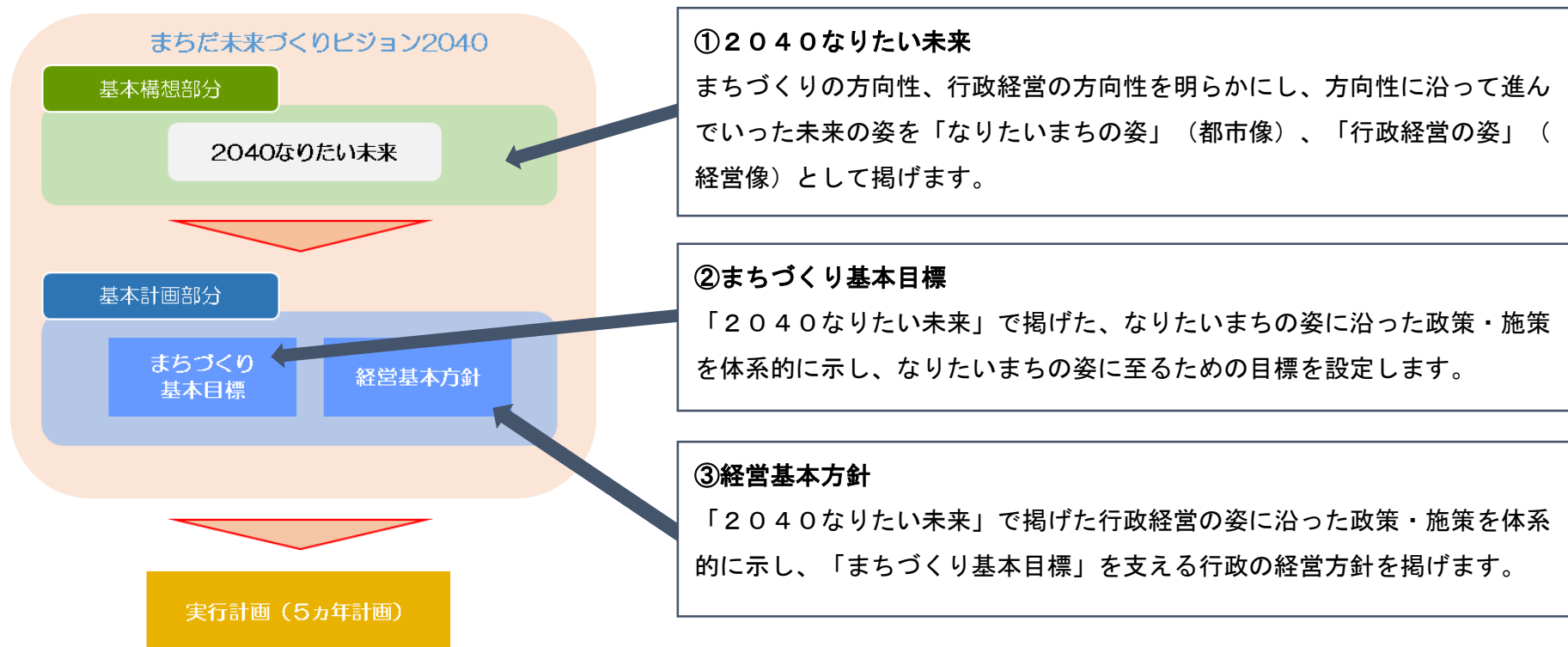
第1部

まちだ未来づくりビジョン2040について

1 まちだ未来づくりビジョン2040の概要

(1)まちだ未来づくりビジョン2040の構成

町田市における次期の基本構想・基本計画である「まちだ未来づくりビジョン2040」は、基本構想部分を担う「2040になりたい未来」と基本計画部分を担う「まちづくり基本目標」及び「経営基本方針」で構成されます。また、ビジョンの実現に向けて、具体的な事業と取り組みを示す実行計画（5ヵ年計画）を策定します。



1 まちだ未来づくりビジョン2040の概要

(2)まちだ未来づくりビジョン2040の体系

まちづくり基本目標

ライフステージ (概ねの年齢)	胎児期・幼年期 (0-5歳)	少年期 (6-18歳)	青壮年期 (19-44歳)	中年期 (45-64歳)	高年期 (65歳～)
政策	1 赤ちゃんに選ばれる まちになる	2 未来を生きる力を 育み合うまちになる	3 自分らしい場所・時間 を持てるまちになる	4 いくつになっても自分の 楽しみが見つかるまちになる	5 人生の豊かさを実感 できるまちになる
施策	魅力ある子育て環境をつくる 多様な保育サービス を提供する	子どもが自分らしく 育つ場を提供する 学ぶ意欲を育てる 教育環境を充実させる 地域の教育力を高める	ビジネスしやすく、 働きやすい環境をつくる 町田ならではの 地域資源をいかす	生涯にわたる学習の 「しやすい」を支援する スポーツへの参加機会を 充実させる	高齢者が地域でいきいきと 暮らせる環境をつくる 高齢者を地域で支える 体制をつくる

ライフステージ (概ねの年齢)	全世代に向けて				
政策	6 つながりを力にする まちになる	7 ありのまま自分を 表現できるまちになる	8 思わず出歩きたくなる まちになる	9 みんなが安心できる 強いまちになる	
施策	つながり、支え合える 基盤をつくる みんなで将来に受け継ぐ 持続可能な環境をつくる	一人ひとりの個性を 大切に作る地域をつくる 文化芸術に親しめる 環境・機会を充実させる	気軽に出かけて つながれる環境をつくる ライフスタイルに合わせて自分 らしくまちを使えるようにする 健やかで心地よい時間を 過ごせる環境をつくる	ひと・まちを災害に強くする 地域の安全を守る 市民の健康を守る	

経営基本方針

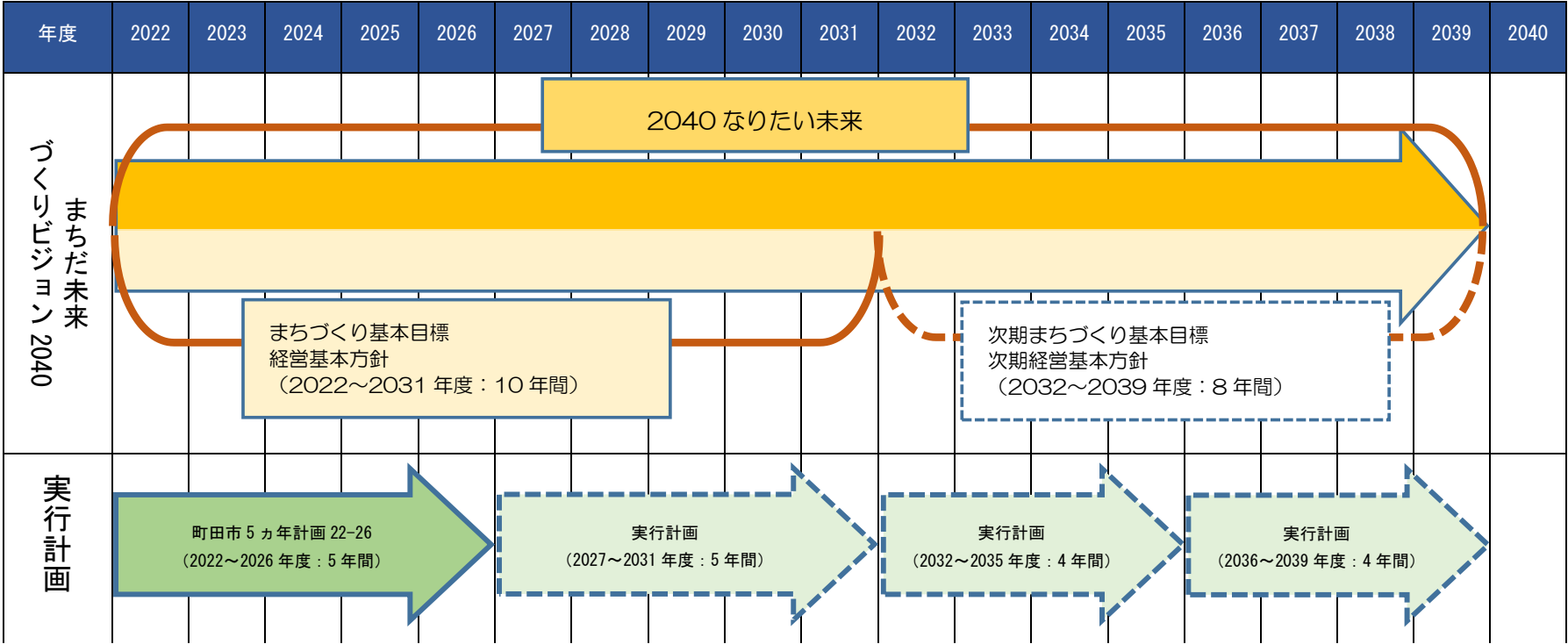
経営基本方針はまちづくり基本目標の実現を支えます

政策	共創で新たな価値を 創造する	対話を通して 市役所能力を高める	次世代につなぐ 財政基盤を確立する
施策	情報の双方向性を高める 行政サービスの デジタル化を推進する 多様な主体との 協力体制を強化する	強くしなやかな組織を 構築する 未来を創る職員を育てる	持続可能な財政基盤づくりを 推進する 市有財産を利活用する

1 まちだ未来づくりビジョン2040の概要

(3)まちだ未来づくりビジョン2040の期間

基本構想部分を担う「2040なりたい未来」は、2022年度から2039年度までの18年間、基本計画部分を担う「まちづくり基本目標」及び「経営基本方針」は、2022年度から2031年度までの10年間と、2032年度から2039年度までの8年間とします。



2 まちだ未来づくりビジョン2040の特徴

特徴
①

市民・事業者の想い等を
丁寧に集め、まとめた計画

2040年の未来になりたい町田市の姿をつくるため、地域の学生や子育て世帯、外国人などを含めた多くの市民の想い等を丁寧に集め、なりたいまちの姿にとりまとめてビジョンを策定

特徴
②

「人」を主体とし、
ライフステージを意識した計画

胎児期・幼年期(5歳以下)から高年期(65歳以上)まで年齢ごとに政策を5つに区分するとともに、全世代に向けた政策を4つに区分し、ライフステージを意識した計画体系により構成

特徴
③

行政経営の手法を示した計画

行政経営の視点から、より効果的、効率的にまちづくりに取り組んでいくため、まちづくり基本目標で示した9つの政策と、それを支える3つの経営基本方針を一体化し、未来への投資と行政サービス改革の視点を融合

まちだ未来づくりビジョン2040の推進にあたって

「まちだ未来づくりビジョン2040」は、市民それぞれのなりたい姿を実現していくため、市民とのリレーションシップに基づき、町田に関わる全ての人とともに取り組んでいくビジョンである。先行きが見通しにくい社会情勢において、市民が想い描く理想の町田の姿に向けて、未来への投資と行政サービス改革を着実に推進していく必要がある。

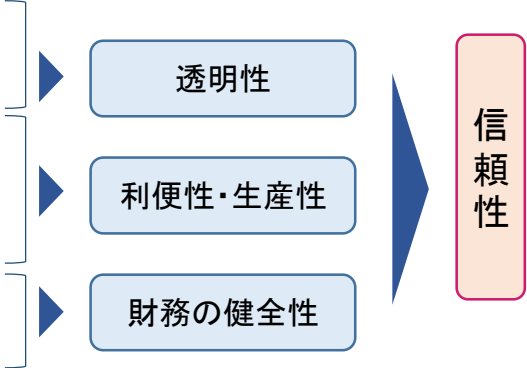
第2部

経営基本方針に基づく取り組み

1 町田市におけるこれまでの行政経営の方針

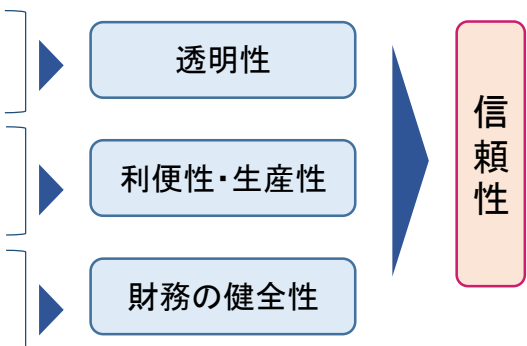
■町田市中期経営計画2007-2011 行政経営改革プラン

(方針1) 透明性の高い行政運営の実現	1-1 市民との情報の共有化
	1-2 管理・監督機能の充実
	1-3 監理団体の適正化
(方針2) 効率的・効果的に市民ニーズに応えられる行政運営の実現	2-1 供給手法・主体の最適化
	2-2 市民の視点に立ったサービスの向上
	2-3 資産を有効活用した市民サービスの展開
(方針3) 人と組織の能力の向上	3-1 組織経営機能の強化
	3-2 人事給与制度の見直し
	3-3 人材の育成と活用
(方針4) 持続可能な財政の確立	4-1 財政運営の最適化
	4-2 コストの抑制と歳入の確保
	4-3 資産管理の適正化



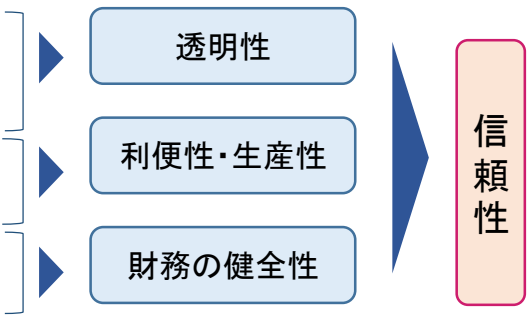
■町田市未来づくりプラン2012-2021 行政経営基本方針

(方針1) 市民と問題意識を共有し、共に地域課題に取り組む	1-1 きめこまやかな広報の実現
	1-2 市民の声の組織的活用
	1-3 市民協働の推進
	1-4 外部意見の活用
(方針2) 市民の期待にこたえられる市役所の能力を高める	2-1 職員の意欲向上
	2-2 人材の育成と登用
	2-3 組織経営機能の強化
	2-4 管理・運営形態の多様化
(方針3) いつでも適切な市民サービスが提供できる財政基盤を作る	3-1 財政運営の最適化
	3-2 徹底した歳出の削減と歳入の確保
	3-3 公共施設・市有財産の戦略的活用



■まちだ未来づくりビジョン2040 経営基本方針

(方針1) 共創で新たな価値を創造する	1-1 情報の双方向性を高める
	1-2 行政サービスのデジタル化を推進する
	1-3 多様な主体との協力体制を強化する
(方針2) 対話を通して市役所能力を高める	2-1 強くしなやかな組織を構築する
	2-2 未来を創る職員を育てる
(方針3) 次世代につなぐ財政基盤を確立する	3-1 持続可能な財政基盤づくりを推進する
	3-2 市有財産を利活用する



(1)経営基本方針1 共創で新たな価値を創造する

①課題

課題1 多様な担い手との連携	課題2 デジタルシフトの推進	課題3 行政のプラットフォーム化
複雑化・多様化していく市民ニーズや行政課題に、より適切に対応していくため、市単独ではなく、市民や事業者等と一緒に課題に向き合い、解決していく必要がある。	デジタル技術の活用により、市民にとって、すぐ使えて、簡単で便利な行政サービスの実現を目指していく必要がある。	多様な主体が公共サービスの担い手になれる環境を整備していくとともに、最適な担い手と一体となって地域の課題を解決できるよう、外部からのアイデアとスキルを積極的に受け入れていく必要がある。

②主な取組

課題を解決するための施策	主な取組
改革項目 1-1 情報の双方向性を高める 改革項目 1-2 行政サービスのデジタル化を推進する 改革項目 1-3 多様な主体との協力体制を強化する	● 情報の双方向性を高める ➡市民の声を共有できるデータベースの構築・活用 ➡アウトリーチにより市民ニーズを収集する仕組みの構築と政策展開 ● 行政サービスのデジタル化を推進する ➡行政手続きのオンライン化により、窓口に行かなくても各種行政サービスの申請から決済までを完結できる仕組みの構築 ● 多様な主体との協力体制を強化する ➡多様な主体が知恵を出し合い地域の魅力向上と課題解決に繋げる共創プロジェクトの推進

③展開のポイント

- 市民の声の集約・分析と施策・事業への反映
- 誰もがデジタル化の恩恵を受けられる行政サービスへの転換
- 事業スキームの構築、システムの開発、事業の実施など全ての事務を行政が単独で担うフルセット主義からの脱却

2 まちだ未来づくりビジョン2040における経営基本方針

(1) 経営基本方針1 共創で新たな価値を創造する

事例紹介 ～ まちだ〇ごと大作戦・鞍掛台買い物・外出支援プロジェクト ～

高ヶ坂・成瀬地区は、地形的に坂道が多く高齢になると買い物や外出の機会が減少し閉じこもりがちになる。そのため、鞍掛台自治会が中心となって、高齢者支援センターと福祉施設事業者が連携し、地域において買物・外出にお困りの高齢者を対象に、福祉施設事業者の送迎車の空き時間を利用した新たな買物・外出支援の仕組みを創設した。

(小)

市民等との関わりの度合い

(大)

現状の地域課題

- ・ 坂道が多く、交通空白地になっている
- ・ 買い物や外出の機会が減少し、高齢者が閉じこもりがち

庁内組織の
連携促進

コーディネート機能の拡充

- ・ 複数部署による対話、意見集約

〇ごと大作戦事務局

- ・ 相談(寄り添い)
- ・ 庁内ヒアリング
- ・ 庁内マッチング
- ・ 提案者と庁内マッチング
- ・ 助成金、PR

連携・共有
プロジェクト型業務

市民協働推進課

✕

高年齢福祉課

✕

交通事業推進課

- ・ 各分野の調査・企画

横断的視点

組織横断的な共創

地域とのつながり
の促進

実行
委員会

お座敷
会議

プロジェクト
実践

プラットフォーム
機能の発揮

市民協働の推進

- ・ 多様な主体の活躍の場や仕組の提供

鞍掛台自治会

《プロジェクトの運営・PR活動》

まちだ正吉苑
高齢者ひかり苑
ペロニカ苑
くらかけ庵

《車両とドライバーを提供》

南第三高齢者支援センター
あんしん相談室
町田市社会福祉協議会

《課題のとりまとめ、改善への協力》

横断的視点

多様な主体との共創

多様な主体の
能力を発揮

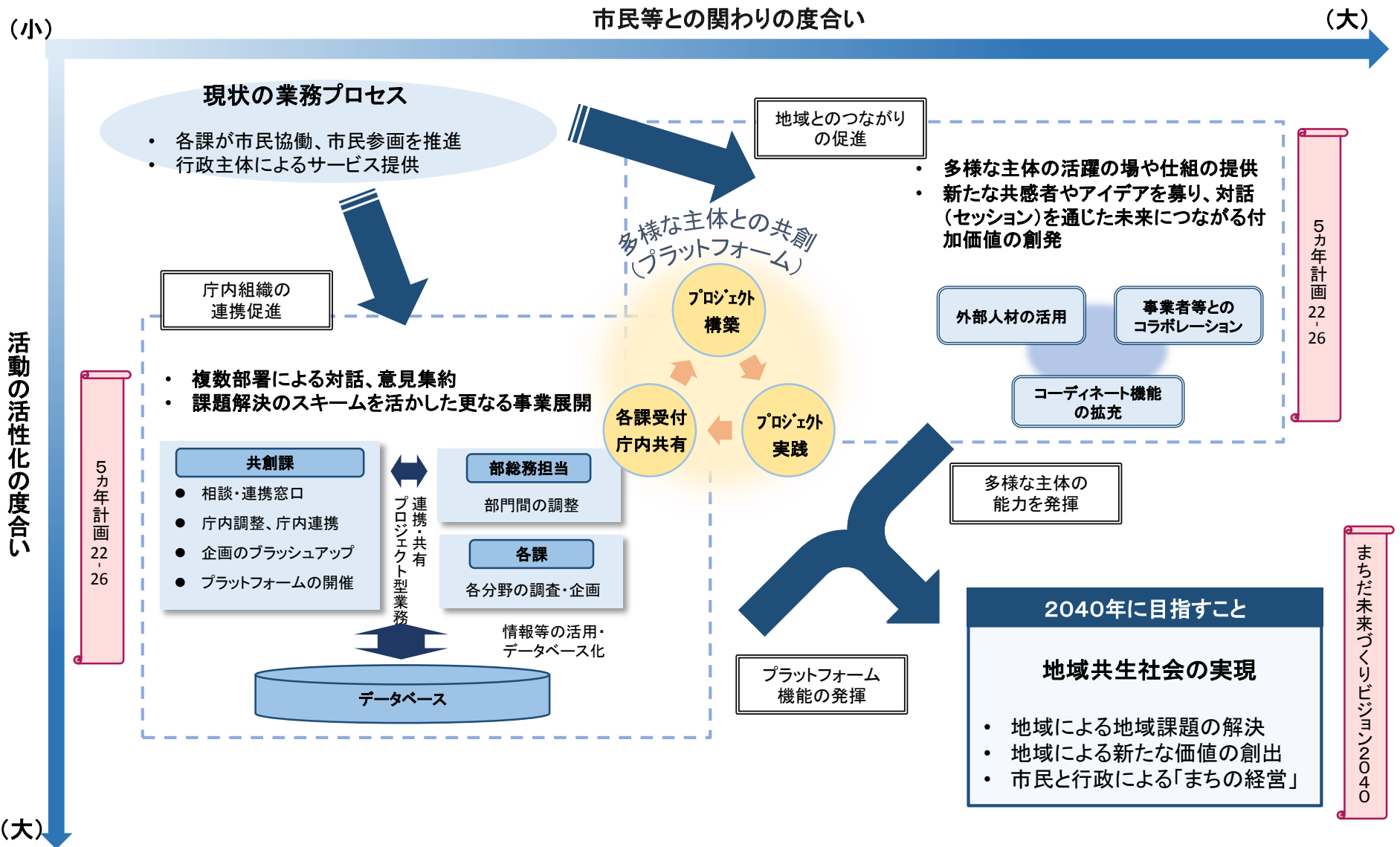
プロジェクトによる成果

- ・ 延べ1,785人が利用(事業開始2年)するなど、高齢者の外出機会の創出につながった
- ・ 地域住民が福祉施設のイベント設営等に協力するなど地域のつながりが強化された
- ・ 地域資源の組み合わせにより、高齢者の外出を支援する新たなコミュニティが創出された

2 まちだ未来づくりビジョン2040における経営基本方針

(1)経営基本方針1 共創で新たな価値を創造する

【 市民意見の集約と事業展開の展開イメージ 】



(2)経営基本方針2 対話を通して市役所能力を高める

①課題

課題1 利便性・生産性の向上	課題2 組織マネジメントの強化	課題3 人材の育成
社会の変化を的確に捉え、常に変革し続けることができるよう、デマンドサイドの視点で業務を見直し、市役所業務の効率化を進める必要がある。	プロジェクトなどを通じて、組織の立場や既成概念にとらわれることのない横断的な連携・協力関係を築き、組織の対応力や課題解決力を高める必要がある。	様々なプロジェクトに参加する職員を増やし、現場での経験や対話を通じて、社会環境の変化に対応できる柔軟性や企画・調整力をもった職員を育成していく必要がある。

②主な取組

課題を解決するための施策	主な取組
改革項目2-1 強くしなやかな組織を構築する 改革項目2-2 未来を創る職員を育てる	● 強くしなやかな組織を構築する ➡新たな課題に対応できる効率的・効果的な執行体制の構築 ➡AI・ロボティクスなどの活用により、正規職員は重要施策の調査・企画・調整などの業務に集中 ● 未来を創る職員を育てる ➡プロジェクトを通じた人材育成 ➡人材育成マネジメントによる職員のモチベーション向上 ➡現場での対話や経験を通じた職員の経営志向や政策形成能力の向上

③展開のポイント

● 行政手続きを「人手のかかるサービスデザイン」から「人手のかからないデジタルベースのサービスデザイン」への転換 ● きめ細やかな対人サービスやクリエイティブな仕事が担える職員の育成・確保
--

2 まちだ未来づくりビジョン2040における経営基本方針

(2)経営基本方針2 対話を通して市役所能力を高める

事例 紹介

～ 住民基本台帳管理事務の最適化 ～

2015年度から近隣自治体や人口規模の近い自治体とともに業務プロセス・コスト等を比較し、改善・改革につなげる「自治体間ベンチマーキング」に取り組んでいる。この取組では、自治体合同による対話を通じ、優位性の高い業務モデルである「ベストプラクティス」を導出している。また、ベストプラクティスのうち、行政のデジタル化に関する取組みは、行政手続等の利便性向上と行政運営の簡素化・効率化を図る“e-まち”実現プロジェクトにつながっている。

(小)

業務プロセスの最適化の度合い

(大)

現状の手続き

- ・申請者は紙に手書きする必要がある
- ・転入、特例転入、転出、転居全てにおいて、「受付」に係る時間割合が大きい



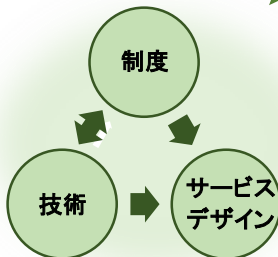
既存業務プロセスの効率化

“e-まち”実現プロジェクト

- ・転出届やマイナンバーカード等の機械読取により、申請書の記載を省略
- ・読み取ったデータを基に、窓口で確認・補足
- ・デジタル技術の活用により、窓口における市民の負担を軽減
- ・職員の入力業務の効率化
- ・事業者等との対話を通じた人材育成



業務プロセスのリデザイン



デジタルトランスフォーメーション

自治体間ベンチマーキング

- ・対象業務を業務プロセス単位に分解し、業務量を調査
- ・調査結果に基づき、企画部門と業務部門の担当者が集い、対話を通して、ベストプラクティスを検討
- ・ベストプラクティスを各自治体の実情に合わせて反映
- ・複数の自治体職員等との対話を通じた人材育成



横断的視点

他自治体職員との対話

プロジェクトによる成果

- 対話を通じて、業務の最適化、業務のリデザインの実現につなげる
- 行政手続における「来る手間」「書く手間」「二度の手間」の削減につなげる
- マイナポータル等との仕組みと連動させ、窓口に来ることなく手続きが完結することが期待される
- プロジェクトを通じて人材育成につなげる

組織横断的な対話

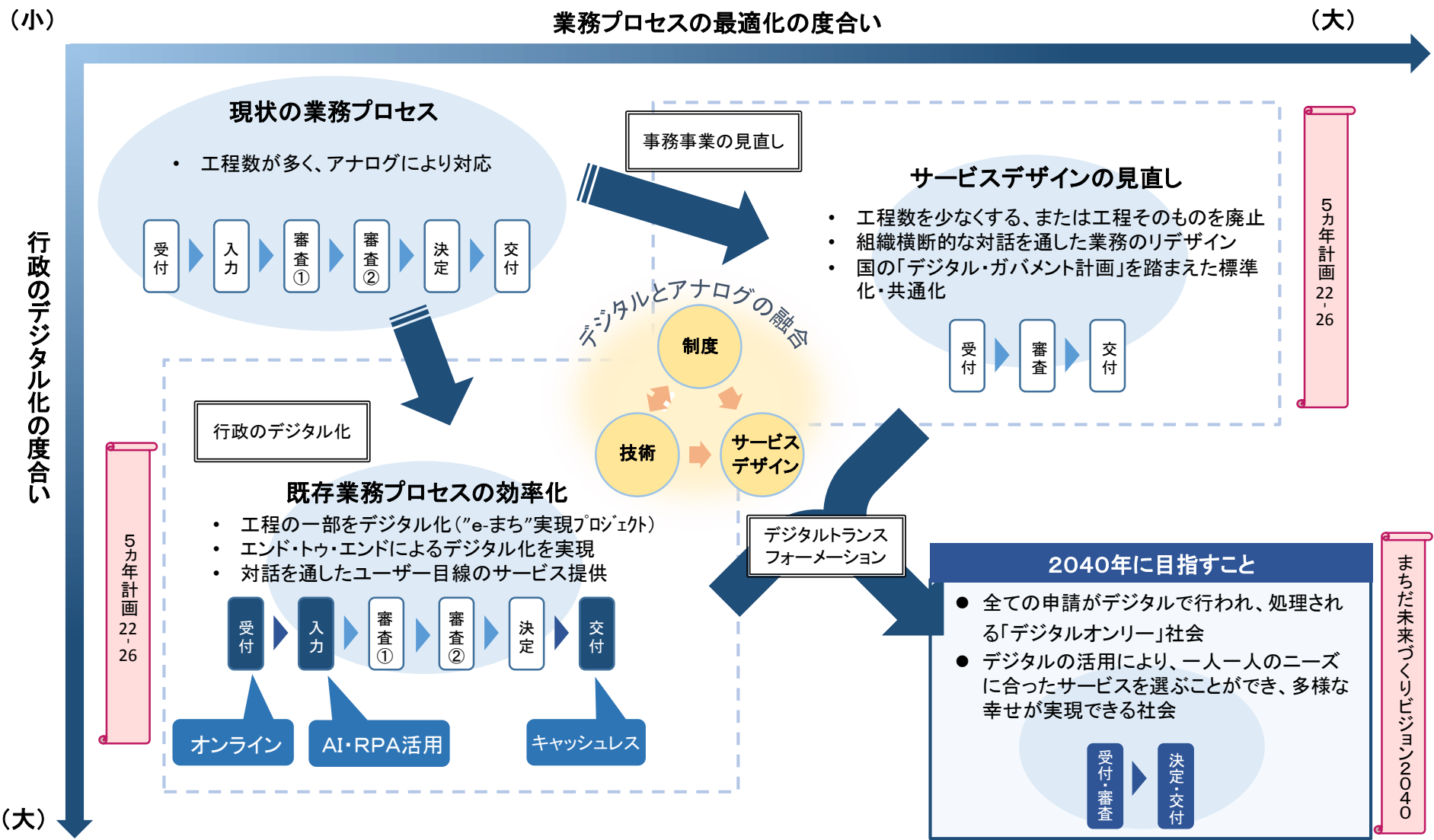
行政のデジタル化の度合い

(大)

2 まちだ未来づくりビジョン2040における経営基本方針

(2)経営基本方針2 対話を通して市役所能力を高める

【 行政のデジタル化の展開イメージ 】



(3)経営基本方針3 次世代につなぐ財政基盤を確立する

①課題

課題1 持続可能な財政運営

将来にわたって継続的に最適な行政サービスを提供していくため、公会計情報などを用いた財務状況の分析・改善を行うとともに、新たな歳入の確保に取り組む必要がある。

課題2 行財政資源の戦略的・効果的な活用

限られた行財政資源を戦略的・効果的に活用していくため、サービスの水準や市民の満足度、コストなど多角的、総合的に検討し、最小の経費で最大の効果を追求していく必要がある。

②主な取組

課題を解決するための施策

改革項目3-1
持続可能な財政基盤づくりを推進する
改革項目3-2
市有財産を利活用する

主な取組

- 持続可能な財政基盤づくりを推進する
 - ➡受益と負担のあり方、クラウドファンディング等による税外収入の確保
 - ➡国保等の特別会計や下水、病院の地方公営企業会計の健全化
- 市有財産を利活用する
 - ➡施設総量の圧縮（施設の集約、施設の複合化・多機能化）
 - ➡ライフサイクルコストの縮減（維持管理費の削減、施設の長寿命化）
 - ➡民間事業者のノウハウを活用した行政サービスの付加価値向上

③展開のポイント

- 市民との合意形成に基づいた公共施設マネジメントの推進
- 行政サービスの付加価値向上と財政負担の軽減の両立

2 まちだ未来づくりビジョン2040における経営基本方針

(3)経営基本方針3 次世代につなぐ財政基盤を確立する

事例紹介

～ 町田市教育センターの複合化 ～ ※

※参考:『民間とのコラボレーションによる公共施設の建替え方針～健康福祉会館・保健所中町庁舎の集約と教育センターの複合化に向けて～』(2021年3月町田市)

町田市教育センターの敷地内に、教育センター、子ども発達センター、わくわくプラザ町田を集約する。教育センターと子ども発達センターは、ともに発達支援を支えるサービスを行うなどの点で親和性があり、一つの施設に集約することで、0歳から18歳まで一貫したサービスの提供が可能になる。また、町田駅周辺でなくてもサービス展開ができる公共サービス(わくわくプラザ町田のシルバー人材センター)を一つの施設に集約し、財政負担の軽減を図る。

(小)

付加価値の向上の度合い

(大)

現状の公共施設

- ・ 教育センター築49年、子ども発達センター築39年、わくわくプラザ町田築28年が経過
- ・ 各施設の維持管理は個別管理している

教育センター

子ども発達センター

わくわくプラザ町田

データベース

公共施設情報の統合

効率的な維持管理

- ・ 施設情報を集約し、包括的に建物を管理することによる事務効率化
- ・ 維持修繕計画への活用

教育センター

子ども発達センター

わくわくプラザ町田

データベース

関連するサービス(公共、民間)の掛け合わせ

ファシリティマネジメント

品質の維持管理

供給の最適化

財務の健全性

サービスの多機能化

- ・ 民間サービスとのコラボレーションによる地域の利便性や教育に対する付加価値を創出できるサービスの実現
- ・ 関連する行政サービスの集約化によって、0歳から18歳まで一貫した発達支援を行うなど利用者の利便性の向上

■ 公共サービス
教育センター
子ども発達センター
わくわくプラザ町田

■ 民間サービス
子ども・高齢者向け施設
商業施設・教育事業等

横断的視点

民間とのコラボレーション

プロジェクトにより期待されること

- ・ 民間事業者への貸付や民間資金・ノウハウの活用が期待される
- ・ 行政だけでは成し得ない新たな価値の提供と土地の有効活用によるまちの魅力向上が期待される
- ・ 施設総量の圧縮や施設情報の統合による建物維持管理にかかる費用の削減が期待される

横断的視点

組織横断的な管理

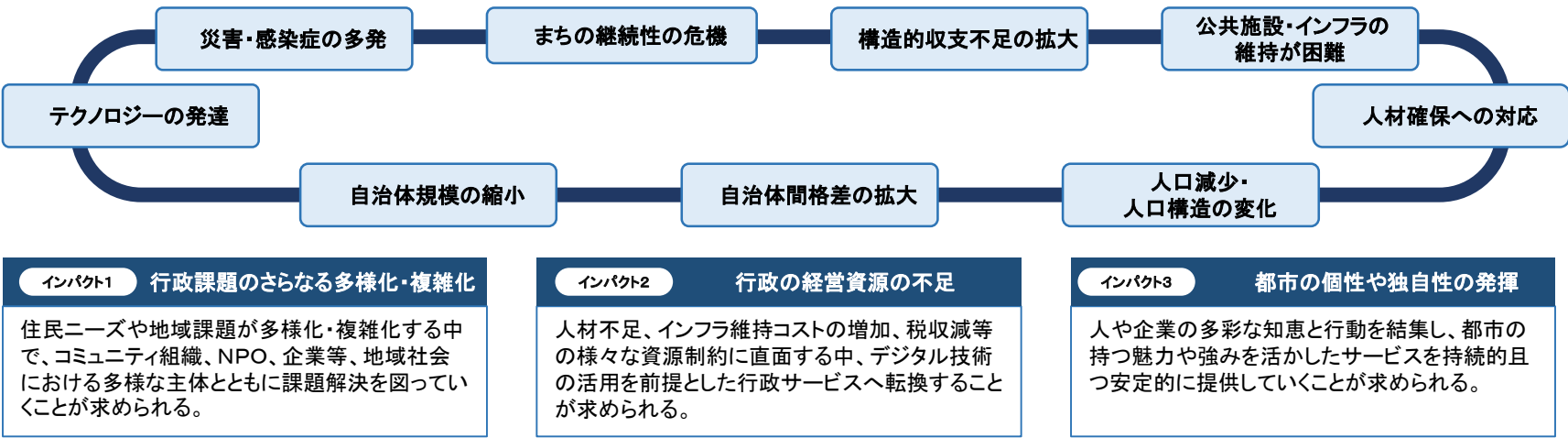
効率的な維持管理の度合い

(大)

3 町田市5カ年計画における行政経営の考え方

参考：2019年8月第1回町田市行政経営監理委員会

行政経営を取り巻く社会環境の変化と行政経営へのインパクト



まちだ未来づくりビジョン2040における経営基本方針

経営基本方針1
共創で新たな価値を創造する

経営基本方針2
対話を通して市役所能力を高める

経営基本方針3
次世代につなぐ財政基盤を確立する

町田市5カ年計画22－26における行政経営の2つの柱

《 行政サービス改革 》

- 対話を通したユーザー目線のサービス構築
- 環境変化に適した行政サービスの価値提供
- 共感者の拡充と知恵やアイデアの結集・活用
- 誰もがデジタルの恩恵を受けられる行政のDX
- 多様な主体の活躍の場や仕組の提供

《 経営基盤の強化 》

- デジタルベースのサービスデザインへの転換
- プロジェクトを通じた人材育成マネジメントの強化
- 自律的財政運営に向けた更なる財源確保
- 公共施設再編による付加価値向上と効率的な維持管理
- 特別会計や地方公営企業会計の健全化

論点1 共創※で新たな価値を創造する

- ・行政が多様な担い手とともに連携して“まちを経営”していくためには？
- ・多くの市民の声を市役所業務に反映していくための仕組みとは？

資料編 9頁(市政要望)、10頁(行政手続等のオンライン化)、11頁(市民、協働事業数)、12頁(まちだ〇ごと大作戦)

※共創

地域の多様な主体が、お互いを尊重しながら、共通の理念を実現するために協力して活動し、価値を創り上げていくこと。

論点2 対話を通して市役所能力を高める

- ・先行きの見えない社会情勢の中、求められる組織能力とは？
- ・政策形成能力や経営観をもった職員を育成していくためには？

資料編 14～17頁(デジタル化総合戦略)、18頁(事務事業見直し)、19頁(職員数の推移)、20～21頁(職員意識調査)、22頁(政策形成研修)

論点3 次世代につなぐ財政基盤を確立する

- ・将来世代にとっての受益と負担からみた行財政マネジメントとは？
- ・公共施設を戦略的・効果的に活用していくためには？

資料編 24～25頁(公共施設の面積)、26～33頁(主要事業費と職員定数構成比)、34頁(公共施設の建て替え方針)、35～36頁(新たな学校づくり推進計画)