

## **第2章**

# **行政経営改革プランの総括**

## 1 行政経営改革プランとは

行政経営改革プランは、町田市基本計画「まちだ未来づくりプラン」で定められた3つの行政経営基本方針を受け、その基本方針を実現するために重点的に取り組む11の改革項目と48の具体的な取り組みで構成されています。

その達成度を測定するため、それぞれの取り組み項目ごとに目標を設定しています。

## 2 行政経営改革プランの取り組み結果

2019年度の目標を達成した取り組みが全体の76%（34項目）となっています。目標達成には至らなかった取り組みは24%（11項目）です。

基本方針・改革項目		掲載数	実施数	目標達成数	達成率
基本方針1 市民と問題意識を共有し、共に地域課題に取り組む		7	7	7	100%
改革項目	1-1:きめこまやかな広報活動の実現	2	2	2	100%
	1-2:市民の声の組織的活用	1	1	1	100%
	1-3:市民との協力関係の構築	2	2	2	100%
	1-4:外部意見の活用	2	2	2	100%
基本方針2 市民の期待にこたえられるよう、市役所の能力を高める		16	16	11	69%
改革項目	2-1:職員の意欲向上	2	2	1	50%
	2-2:人材の育成と登用	3	3	3	100%
	2-3:組織経営機能の強化	4	4	4	100%
	2-4:管理・運営形態の多様化	7	7	3	43%
基本方針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つくる		25	22	16	73%
改革項目	3-1:財政運営の最適化	7	7	6	86%
	3-2:徹底した歳出の削減と歳入の確保	5	5	4	80%
	3-3:市有財産の戦略的活用	13	10	6	60%
合計		48	45	34	76%

### 3 行政経営改革プランの2019年度の主な成果

行政経営改革プランは、3つの基本方針を掲げ、町田市が重点的に取り組む48の取り組みを掲載しています。2019年度の主な成果は以下のとおりです。

#### 基本方針1 市民と問題意識を共有し、共に地域課題に取り組む

##### 1-2-1 市民の声を市政に反映する仕組みの推進

- 2019年6月から、市ホームページのFAQ（よくある質問と回答）に「ライフシーン」検索機能を追加しました。
- 2019年12月からAI（人工知能）チャットボットを導入し、市へのお問合せに関する利便性の向上を図りました。

##### 1-3-2 オープンデータの推進

- 2019年8月に東京都のオープンデータカタログサイトへのデータ掲載を行い、町田市のデータへのアクセスルートを拡充しました。
- オープンデータ事業を推進した結果、オープンデータアクセス数は、目標値を大きく上回る2万9千件を達成しました。

##### 1-4-1 市民参加型事業評価の実施

- 子どもにやさしいまちを実現するために、初めて高校生世代の若者が話し合いにより評価対象事業を選び、すべての事業に評価人として参加しました。
- 会場の様子をライブ配信したほか、来場者や視聴者によるインターネット投票を実施し、投票結果をリアルタイムでわかりやすく会場に表示しました。

#### 基本方針2 市民の期待にこたえられるよう、市役所の能力を高める

##### 2-1-2 ワーク・ライフ・バランスの実現に向けた取組

- 新たな時間外勤務規制ガイドラインの運用や、時差勤務制度の浸透により、48,205時間の時間外勤務時間を削減しました。
- 2017年7月から導入した時差勤務制度を利用した職員の延数が2018年度から409人増加し、制度の定着が図られました。

### 2-3-1 市役所業務の生産性の向上

- 町田市の全部署に共通する事務事業の見直し及び他自治体との比較分析に基づく事務事業の見直しを行い、28,469時間の稼働時間を削減しました。
- 職員が市民に伝わる言葉づかいや文書の作成手法等を学び、実践する「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」を実施しました。

### 2-4-1 公用車運転業務の見直し

- リース車を26台導入したことなどにより、保有公用車台数を185台から157台に削減した結果、車両の維持管理費を10,188千円削減しました。

基本方針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つくる
-------	-----------------------------

### 3-1-2 財務会計事務の見直し

- 新財務会計システムの通年稼働に伴い、会計伝票や統計資料の作成処理の電子化を進め、紙の使用量と財務会計事務の業務量を削減し、9,364千円の効果額を算出しました。

### 3-2-2 有料広告の活用

- 市刊行物や市ホームページへの広告掲載により、広告料収入31,374千円を確保しました。

### 3-2-3 市債権全体の適正な管理

- 市債権徴収一元化の取組み強化により、効率的・効果的に未収金を回収し、市債権の適正な管理を行いました。

### 3-2-5 省エネ型街路灯への更新

- 街路灯全体の約75%を省エネ型器具に更新し、電気使用料及びCO2排出量を大幅に削減し、44,910千円の効果額を算出しました。

#### 4 行政経営改革プランの取り組み結果一覧

改革項目	取り組み項目名	指標	取組結果	ページ
1-1 きめこまやかな広報活動の実現	情報発信力の向上（1-1-1）	① 「『広報活動』に関する意識調査」の実施と検証	達成	140
		② 市の広報活動について市政の情報提供方法の満足度		
		③ 顧客を意識した広報活動に対する職員意識の向上		
		④ 既存の広報手法や情報発信手法の見直し・検討		
子育てサイトの開設（1-1-2）	① サイト登録者数	達成	142	
	② サイトアクセス件数			
1-2 市民の声の組織的活用	市民の声を市政に反映する仕組みの推進（1-2-1）	① 市の改善課題の抽出数	達成	143
② 市政要望などの概要と傾向の公表				
1-3 市民との協力関係の構築	新たな協働による地域社会づくりの推進（1-3-1）	① 市民協働事業数	達成	144
		② 地域団体へのサポート件数		
		③ 協働を意識した職員割合		
		④ 庁内連携の促進に向けた取組		
オープンデータの推進（1-3-2）	① 公開オープンデータコンテンツ追加数	達成	146	
	② オープンデータアクセス数			
1-4 外部意見の活用	市民参加型事業評価の実施（1-4-1）	① 市民参加型事業評価の開催 ② 改善プログラムの達成率	達成	147
	行政経営監視委員会の実施（1-4-2）	① 委員会の開催 ② 行政経営改革プランの達成率		
2-1 職員の意欲向上	いきいき健康職場づくりの支援（2-1-1）	① ストレスチェックを活用した職場環境改善の仕組みの構築と実施	未達成	150
		② 新たなメンタルヘルス研修の実施		
③ ストレスチェックにおける高ストレス者の割合				
④ メンタル疾患による30日以上病休者の割合				
ワーク・ライフ・バランスの実現に向けた取組（2-1-2）		① 360時間を超える時間外勤務者数	達成	152
		② 時間外勤務の総時間数		
		③ 男性職員の育児参加（育児関連休暇の取得）率		
		④ 管理職に占める女性職員の割合		
		⑤ 時差勤務等の柔軟な勤務時間の導入		
2-2 人材の育成と登用	自ら考え、行動する力をもった人材の育成（2-2-1）	① 基礎的業務知識の見える化	達成	154
		② 「自身の成長に人事考課制度が役立っている」と感じている職員の割合		
		③ 「研修で得た知識・スキルが仕事に活かしている」と感じている職員の割合		
		④ 研修効果測定の実施		
		⑤ 第4期人材育成基本方針の策定		
任用制度の見直し（2-2-2）		① 管理職や係長職の配置基準の見直し	達成	156
		② 異動基準の見直し		
		③ 嘱託員・臨時職員の配置基準の作成		
有用な人材の確保（2-2-3）		① 入職1年目の人事考課1次評価の態度における高評価の出現率	達成	158
		② 職員採用募集方法の充実		
		③ 新たな採用方法の実施		
		④ 専門的な職務経験を積んだ職員採用の実施		

改革項目	取り組み項目名	指標	取組結果	ページ
2-3 組織経営機能の強化	市役所業務の生産性の向上 (2-3-1)	① 「テーマ」別事務事業見直しの取組件数	達成	160
		② 「特定業務」別事務事業見直しの取組業務分野数		
		③ 事務事業の見直しによって削減した稼働時間数		
		④ 業務改善成果等の公表件数		
	職員定数の削減(2-3-2)	職員定数	達成	161
	部のマネジメントの効率化 (2-3-3)	総務担当課の役割・業務内容のマニュアル作成・運用	達成	162
2-3 組織経営機能の強化	マイナンバー制度の活用 (2-3-4)	① マイナンバー利用事務の所管部署への情報セキュリティチェック実施率	達成	163
		② マイナンバー利用事務を取り扱う部署への情報セキュリティ研修実施率		
		③ 情報連携により申請手続きなどの際に不要となる添付書類の数		
		④ 他自治体等と情報連携をしている番号利用事務の数		
2-4 管理・運営形態の多様化	公用車運転業務の見直し (2-4-1)	① 運転業務の民間委託化	未達成	164
		② リース車両の導入		
		③ 公用車保有台数		
	ダリア園のあり方の見直し (2-4-2)	① ダリア園のあり方の見直し	未達成	165
		② 委託内容や委託費用の見直し		
	新たな熱回収施設の稼働に伴う職員体制の見直し(2-4-3)	① 新施設稼働後の業務マニュアル作成	未達成	166
		② 新施設稼働後の職員体制の決定		
	下水処理場維持管理業務の見直し(2-4-4)	① アセットマネジメントの運用による健全度の向上	達成	167
		② 設備の詳細調査の件数		
		③ 維持管理体制の構築		
	学校給食業務の見直し (2-4-5)	① 給食調理業務委託を新たに実施する小学校数	達成	168
		② 委託校の状況評価、直営校の配置検討		
		③ 給食調理業務の評価・作業標準の確立		
	学校用務業務の見直し (2-4-6)	① 学校用務業務委託を新たに実施する学校数	未達成	169
② 学校用務業務のあり方の検証				
③ 学校用務業務委託の評価・検証				
学校事務業務の見直し (2-4-7)	① 学校事務職員の市域6グループ化	達成	170	
	② 正規職員と再任用職員の合計数			
	③ 学校事務職員体制の見直しと学校事務業務標準の見直し			

改革項目	取り組み項目名	指標	取組結果	ページ
3-1 財政運営の最適化	公会計情報によるマネジメント機能の強化（3-1-1）	① 費用対効果が改善した事業の割合	未達成	172
		② 「行政評価シート」を活用し予算に反映した件数		
		③ オープンデータ公開に向けた取組		
		④ ベンチマーキング事業数		
	財務会計事務の見直し（3-1-2）	①財務会計システムの稼働	達成	173
		②財務会計事務の業務量		
		③紙使用量		
④紙文書保存箱数				
市債発行額と財政調整基金残高の適正管理（3-1-3）	① 実質公債費比率	達成	174	
	② 市債年度末現在高			
	③ 財政調整基金年度末残高			
受益者負担の適正化（3-1-4）	① 「受益者負担の適正化に関する基本方針」の改定	達成	175	
	② 市が提供しているサービス費用の算出			
	③ サービス費用の算出結果に基づく見直し			
国民健康保険財政の健全化（3-1-5）	① 一般会計からの赤字補填割合	達成	176	
	② 赤字補填を目的とした一般会計からの繰入額			
下水道経営基盤の強化（3-1-6）	① 地方公営企業法の一部（財務）適用	達成	177	
	② 他市同業企業間の経営状況や下水道使用料の比較・検証			
	③ 下水道管渠に関する修繕計画策定			
病院事業の経営改善の推進（3-1-7）	① 一般会計から所定の繰出が行われた場合の経常収支比率	達成	178	
	② 病院専任職員（病院独自採用職員）数			
3-2 徹底した歳出の削減と歳入の確保	文書管理の適正化（3-2-1）	① 文書管理ガイドラインの作成	未達成	179
		② 印刷機出力枚数		
		③ 電子決裁率の向上		
	有料広告の活用（3-2-2）	① 広告事業に関する情報の一元化・公開	達成	180
		② 効率的・効果的な広告募集方法等の導入		
		③ 広告事業効果額		
	市債権全体の適正な管理（3-2-3）	① 強制徴収公債権の徴収体制の見直し	達成	181
② 非強制徴収公債権及び私債権の一元化の実施				
市庁舎の維持管理費の適正な管理（3-2-4）	① 市庁舎の二酸化炭素（CO2）排出量	達成	182	
	② 市庁舎の有効活用等に関する実施件数			
省エネ型街路灯への更新（3-2-5）	① 効率的・効果的な事業実施方針の決定	達成	183	
	② 省エネ型器具化に向けた調査・工事の実施			
	③ 省エネ型器具比率			
	④ 街路灯電気使用料金の削減額			
	⑤ 省エネ型器具への交換によるCO2削減量			

改革項目	取り組み項目名	指標	取組結果	ページ
3-3 市有財産の戦略的活用	公共施設再編の推進（3-3-1）	①「再編計画」の実施	達成	184
		②「再編計画」に基づいた修繕・改修計画の策定及び実施		
		③市有施設の有形固定資産減価償却率		
	行政窓口及びコミュニティセンターのあり方の見直し（3-3-2）	①市民部施設再編計画の策定	未達成	185
		②管理運営手法の見直し		
	市民ニーズに合った窓口業務のあり方の検討（3-3-3）	①休日窓口サービスの検証	達成	186
		②コンビニで発行した証明書の割合		
		③マイナンバーカードの普及の割合		
	文化芸術施設のあり方の見直し（3-3-4）	①博物館の閉館	未達成	187
		②博物館収蔵品の移管・活用		
		③国際版画美術館と（仮称）国際工芸美術館の一体的な管理運営手法及び運営先の決定		
	ひかり療育園事業のあり方の見直し（3-3-5）	①事業内容の見直し	達成	188
		②民間活力の導入		
	ふれあい館の効率的・効果的な管理運営体制への見直し（3-3-6）	事業内容と職員体制の見直し	達成	189
	青少年施設ひなた村のあり方の見直し（3-3-7）	①事業内容の見直し	達成	190
②民間活力の導入				
大地沢青少年センターのあり方の見直し（3-3-8）	①事業内容の見直し	未達成	191	
	②民間活力の導入			
すみれ教室のあり方の見直し（3-3-9）	①「（仮称）障がい児福祉計画」の策定	未達成	192	
	②民間活力の導入			
自由民権資料館のあり方の見直し（3-3-10）	①事業内容の見直し	—	193	
	②管理運営手法の方針決定			
図書館のあり方の見直し（3-3-11）	①図書館の再編	達成	194	
文学館のあり方の見直し（3-3-12）	①存廃の決定	—	195	
	②管理運営手法の方針決定			
生涯学習センターのあり方の見直し（3-3-13）	①事業内容の見直し	—	196	
	②管理運営手法の方針決定			



## 5 行政経営改革プランの2019年度の効果額

取り組み項目名	主な内容	効果額（千円）
ワーク・ライフ・バランスの実現に向けた取組 （2-1-2）	・新たな時間外勤務規制ガイドラインの運用や、時差勤務制度の浸透により、48,652時間の時間外勤務時間を削減しました。	135,938
市役所業務の生産性の向上 （2-3-1）	・他自治体との比較分析に基づく事務事業の見直し等を行い、16.7人分の稼働時間を圧縮したことで、人件費を削減しました。	171,794
職員定数の削減 （2-3-2）	・職員定数の見直しにより、職員の人件費を削減しました。	392,812
公用車運転業務の見直し （2-4-1）	・リース車両の導入により、車両の維持管理費を削減しました。	10,188
学校用務業務の見直し （2-4-6）	・常勤一般職員及び再任用職員の退職に伴う、嘱託職員の配置及び学校用務業務委託の導入により、人件費を削減しました。	12,682
学校事務業務の見直し （2-4-7）	・常勤一般職員及び再任用職員の退職に伴う、嘱託職員の配置及び学校事務の職員体制の見直しにより、人件費を削減しました。	55,410
財務会計事務の見直し （3-1-2）	・財務会計システムの更改により、業務従事時間等を圧縮して人件費を削減するとともに、紙使用量等を削減しました。	9,364
文書管理の適正化 （3-2-1）	・印刷出力枚数の削減に向けた職員の意識啓発や、電子決裁率の向上により、紙の印刷出力枚数を11%削減しました。	5,289
有料広告の活用 （3-2-2）	・市刊行物や市ホームページへの広告掲載により、広告料収入を確保しました。	31,374
市債権全体の適正な管理 （3-2-3）	・市債権徴収一元化の取組み強化により、効率的・効果的に未収金を回収しました。	537,708
市庁舎の維持管理費の適正な管理 （3-2-4）	・庁舎内照明のLED化や、遮熱フィルムの活用等により、節電・省エネを実現しました。	2,404
省エネ型街路灯への更新 （3-2-5）	・街路灯全体の約75%を省エネ型器具に更新し、CO2排出量を削減するとともに、電気使用料を削減しました。	44,910
青少年施設ひなた村のあり方の見直し （3-3-7）	・指定管理者制度の導入により、効率的・効果的な運営を行うとともに、運営費用を削減しました。	10,691
その他	・市有財産貸付による有効活用や電力購買先の変更等により、効果的な市歳入の確保に努めました。	154,119
合 計		1,574,683

## 6 行政経営改革プランの各取り組みの結果

### ○「達成度」及び「取組結果」の考え方について

#### 【達成度の考え方】

計画当初に立てたすべての指標について、実績値に応じて「◎・○・△」の3段階で達成度を示しています。

達成度	
◎	目標値を上回った場合 (目標値に対して110%以上の実績値を達成した場合)
○	おおむね目標値どおりの場合 (目標値に対して110%未満、90%以上の実績値を達成した場合)
△	目標値を下回った場合(目標値の90%未満の実績値の場合)

#### 【取組結果(達成・未達成)の考え方】

「◎・○・△」の達成度を以下の配点とし、「達成・未達成」を判断しました。指標・目標値が複数ある場合は、その平均点が1.7点以上の場合、「達成」としました。

達成度	◎	○	△
配点	3点	2点	1点

#### ア 指標・目標値が1つの場合

達成度	配点	取組結果
◎	3点	達成
○	2点	達成
△	1点	未達成

#### イ 指標・目標値が複数ある場合

達成度	配点の合計	配点の平均点	取組結果
◎ △	3点+1点 =4点	4点÷2 =2点	達成
○○△	2点+2点+ 1点=5点	5点÷3 =1.67点	未達成

**【行政経営基本方針1】**

**市民と問題意識を共有し、  
共に地域課題に取り組む**

○ 改革項目 1-1 きめこまやかな広報活動の実現

1-1-1	情報発信力の向上		2019年度 取組結果	達成			
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の情報発信力の向上</li> <li>・広報活動に対する職員の意識向上</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「『広報活動』に関する意識調査」の結果を踏まえ、既存の広報手法を複合的に見直すとともに、地域や民間の情報発信力やメディアなどさまざまな広報媒体を最大限活用します。</li> <li>・市内における広報活動の情報を集約し、毎年度、年間広報テーマを選定するなど、濃淡ある広報戦略をコーディネートすることで、市の広報活動の充実を図ります。また、これまで広報紙に集中しがちだった情報を市民ニーズにあった他の媒体に移行するなど、広報手段を見直します。</li> <li>・顧客を意識した広報活動に対する職員意識の向上を図るため、「町田市広報活動BOOK」※1の市内研修を実施するとともに、「広報活動計画シート」※2の活用を推進します。</li> </ul>						
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値	達成度	
			最終年度	2019年度	2019年度		
	1	「『広報活動』に関する意識調査」の実施と検証	2015年度 実施	「『広報活動』に関する意識調査」の実施と検証 (2019年度)	「『広報活動』に関する意識調査」の実施と検証	—	—
★	2	市の広報活動について市政の情報提供方法の満足度	78.2% (2015年度)	80.7% (2019年度)	80.7%	—	—
	3	顧客を意識した広報活動に対する職員意識の向上	—	「町田市広報活動BOOK」の改訂 (2020年度)	関連研修の実施	関連研修の実施	○
	4	既存の広報手法や情報発信手法の見直し・検討	—	見直し・検討	見直し・検討	見直し・検討	○

<p>取組内容 ・ 成果等</p>	<p>【指標1・2】2018年度に調査を実施したため、前倒して目標達成</p> <p>【指標3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新人研修、ホームページ操作研修、管理職研修等において、顧客を意識した広報活動のあり方についての講義を実施</li> <li>・「町田市広報活動BOOK」の改訂のための検討材料として、各課が情報発信を行う際、効果的な情報発信を一緒に考え、そこで出た課題等を蓄積</li> <li>・市からの情報発信を効果的・計画的に行うため、各課からの情報発信計画について、年2回広報活動調査を実施</li> <li>・効果的に情報を発信するための豆知識を「KOHO LABO」で全庁に向けて月2回程度発行</li> </ul> <p>【指標4】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙面にホームページで検索する際の単語を掲載し、詳細は市ホームページに掲載するなど、複合的に広報媒体を活用し、受け手のニーズに合った情報提供を実施</li> <li>・「『広報活動』に関する意識調査」の結果を踏まえ、普段利用しているSNSはLINEであると回答した人が88%と圧倒的に多数であったことから、LINEを使った情報発信を開始</li> <li>・メールやLINEの配信の際には詳細情報が掲載されている市ホームページや、直接イベントの予約ができる「イベシス」のリンクを貼り、わかりやすく簡潔に、かつ利便性を高めた情報発信を実施</li> <li>・「『広報活動』に関する意識調査」の結果から、市政情報の発信手段としての効果が低かった市政情報モニターまちビジョンについて新たな活用方法を検討</li> </ul>		
<p>効果額</p>	<p>—</p>	<p>所管課</p>	<p>政策経営部広報課</p>

※1 町田市広報活動BOOK

「『広報活動』に関する意識調査」の結果を踏まえて作成した、広報活動を行う上での市職員向け手引書です。

※2 広報活動計画シート

計画的に広報活動を行うために意識すべきポイントを整理するためのシートです。

1-1-2	子育てサイトの開設			2019年度 取組結果	達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>子育て世帯に対して、必要な情報が必要な時に届く運用の確立</li> <li>町田市の子育ての魅力や子育てに関する情報を効果的に発信すること</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>子育て家庭のみならず、これから町田市で子育てを考えている方など、一人ひとりの状況に応じた情報を提供するとともに、あらゆる子育てシーンにおいて切れ目のないサービスを提供するため、子ども・子育て支援に関する情報を集約化した子育てサイトを開設します。</li> <li>子どもの年齢や居住地区など、各家庭の状況やニーズに応じて、市内で行われる各種イベントや子育てに関する情報などのお知らせをプッシュ配信※1します。</li> <li>市内の各施設を地図上に表示するとともに、GPS（全地球測位システム）と連動し、目的とする施設までの経路を検索できるようにします。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	サイト登録者数	—	11,400人	7,600人	1,805人	△
	2	サイトアクセス件数	—	1,200,000件	600,000件	2,788,872件	◎
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1・2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>図書館、公園緑地課、国際版画美術館において、まちだ子育てサイトによる配信を開始</li> <li>保育料シミュレーションに育成料（学童保育クラブの利用料金）を追加</li> <li>災害等でイベントの中止や施設の閉館があった場合に、特設ページを作成し、サイトのトップページからスライダー画像により周知</li> <li>母子健康手帳アプリ登録者には、子どもの年齢に合わせた情報を定期的に発信</li> </ul>						
効果額	—			所管課	子ども生活部子ども総務課		

※1 プッシュ配信

事前に登録した情報に基づき、サーバー側からユーザーに対して、自動的に情報が配信される機能です。

○ 改革項目 1-2 市民の声の組織的活用

1-2-1	市民の声を市政に反映する仕組みの推進		2019年度 取組結果	達成			
目的	代表電話などで寄せられた市民の声の分析及び市政への反映						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>代表電話の対応記録などの分析により潜在的な市民ニーズを把握し、市の改善課題を抽出して課題の解決につなげます。</li> <li>寄せられた市政要望などの概要、傾向を部局ごとにまとめ、町田市ホームページで公表、周知し、市民が求める行政課題の解決につなげます。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	市の改善課題の 抽出数	2件/年	2件/年	2件/年	2件/年	○
★	2	市政要望などの 概要と傾向の公 表	未実施	公表	公表	公表	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2019年6月から、市ホームページのFAQ（よくある質問と回答）に「ライフシーン」検索機能を追加</li> <li>当初の予定よりも15カ月繰り上げて2019年12月からAI（人工知能）チャットボットを導入し、市へのお問合せに関する利便性を向上</li> <li>2020年1月、青山学院大学から町田市と相模原市の代表電話（コールセンター）の比較分析の結果や改善提案を関係部署と共有し、改善提案に対する結果報告書を2020年3月に市ホームページで周知</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎月、市民の声を分析し庁内への情報提供を実施</li> <li>2018年度分年報を公表することにより、広聴課が受けた市民の声を多くの市民に提供、さらに担当部署と情報を共有</li> </ul>						
効果額	—		所管課	政策経営部広聴課			

○ 改革項目 1-3 市民との協力関係の構築

1-3-1	新たな協働による地域社会づくりの推進			2019 年度 取組結果	達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・効率的・効果的な地域との協働事業の推進</li> <li>・市民協働について全庁的な理解と意識の共有</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域おうえんコーディネーター※1 を中心に、地区協議会※2 や町内会・自治会等の地域団体がより活動を活性化できるよう、積極的にサポートをしていきます。また、庁内の連携体制を構築し、職員の協働意識の醸成、及び各部署が積極的に協働の視点をもって企画立案や事業を実施できるようにします。</li> <li>・庁内連携の促進を目的とした協働推進チーム※3 を立ち上げ、地区別データを作成し活用しながら具体的な庁内連携の方策について検討し、各部署での事業改善を促していきます。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019 年度	2019 年度	
★	1	市民協働事業 数	183 件	201 件	前回調査時より増 加	前回調査時より 増加	◎
	2	地域団体への サポート件数	—	60 件/年	60 件/年	66 件	○
	3	協働を意識し た職員割合	55%	80%	—	—	—
	4	庁内連携の促 進に向けた取 り組み	—	改善策の実 施	庁内連携策の実施	庁内連携策の実 施	○



取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな協働による地域社会づくり推進のため、市民協働について全庁的な理解と意識の共有を目的に調査</li> <li>・268件の市民協働事業を実施（前回調査時（2017年度）は210件）</li> <li>・集めたデータを解析し、更なる地域との協働事業の活性化に活用</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域おうえんコーディネーターによる地区協議会の支援を継続するとともに、地域団体と庁内各部署をつなぐなど団体に新たな活動を生み、活性化を促進</li> </ul> <p>【指標4】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「まちカフェ！」に出展する庁内各課の担当者により、実施している協働事業に関する情報を共有する「まちカフェ！情報交換会」において、協働事業実施にあたっての困難を乗り越えるために必要なことについて議論し、より活発な協働事業実施に向けた意識の醸成</li> <li>・市民意見を聴取するため開催されるワークショップやアンケート調査等の取組につき、全庁でその予定や実施結果を共有するデータベースを作成</li> <li>・効率的・効果的な市民意見の収集と市民の負担軽減に向けた庁内体制を整備</li> </ul>		
	効果額	—	所管課

※1 地域おうえんコーディネーター

市民協働推進課に配属となっている地区担当職員のことです。地区協議会の運営支援や庁内連携の促進・啓発などの役割を担っています。

※2 地区協議会

地域の課題解決と魅力向上のために、様々な団体が集まって知恵を出し合い、協力しながら取り組むネットワーク組織です。組織単位は、町田市町内会、自治会連合会の地区連合会を基盤としており、地区の特性に合わせた様々な事業に取り組んでいます。

※3 協働推進チーム

庁内の各部署が総合的に連携するために、関係する各部署の係長職以下の職員を集め、庁内連携の方策を検討し、事業改善を促していくチームのことです。

1-3-2	オープンデータの推進		2019年度 取組結果	達成			
目的	行政が保有するデータの有効活用（民間活用・庁内活用の促進）						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市が保有している各種統計情報や行政データを市民や企業が利活用できる形式に整理し、ホームページ上で公開します。</li> <li>・オープンデータ※1を、市の施策立案や事業計画策定などに活用します。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	公開オープンデータコンテンツ追加数	—	5件/年	5件/年	13件/年	◎
★	2	オープンデータアクセス数	0件/年	1,400件/年	1,200件/年	29,504件/年	◎
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1・2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「市民センター一覧」などの公共施設のデータを中心に13件のデータを追加し、コンテンツ総数が104件に到達</li> <li>・2020年3月末時点で東京都オープンデータカタログサイト上にデータを掲載している自治体（13市、13区、1町）のうち、町田市は3番目に多くのデータコンテンツを掲載</li> <li>・八王子市、多摩市、稲城市、日野市と合同でオープンデータ事業を推進するため、以下2つの取り組みを実施</li> <li>・まち歩きアプリとコラボレーションし、八王子市がオープンデータ化している文化財データを活用したまち歩きイベントを2019年10月に開催</li> <li>・データの比較や利用をしやすいするため、オープンデータの様式（フォーマット）を政府推奨の共通様式に統一し、全14件ある共通様式のうち、「公共施設一覧」「AED設備施設一覧」の2件のデータを共通様式で公開</li> <li>・2019年8月に東京都のオープンデータカタログサイトへのデータ掲載を行い、町田市のデータへのアクセスルートを拡充</li> <li>・上記のオープンデータ事業を推進した結果、オープンデータアクセス数は、目標値を大きく上回る約2万9千件を達成</li> </ul>						
効果額	—		所管課	総務部市政情報課・情報システム課 政策経営部企画政策課			

※1 オープンデータ

二次利用が可能な利用ルールで、機械判読に適したデータ形式で公開されたデータのことです。

○ 改革項目 1-4 外部意見の活用

1-4-1	市民参加型事業評価の実施			2019年度 取組結果	達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民との行政課題や問題意識の共有</li> <li>市民の声を行政経営・行政サービス向上に活用</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民と職員が対話を通して市の事業課題の理解を深めるために、市民参加型事業評価を開催します。</li> <li>対話から得られた気づきを、施策や事業の改善に活かします。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	市民参加型事業 評価の開催	開催 (2015年 度)	開催	開催	開催	○
★	2	改善プログラム ※1の達成率	—	2019年度 開催分80%	2017年度 開催分80%	2017年度 開催分90%	◎
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2019年11月24日に、隔年開催している市民参加型事業評価を実施</li> <li>高校生世代の声を市政に反映し、子どもにやさしいまちを実現するために、初めて高校生世代の若者が話し合いにより評価対象事業を選び、すべての事業に評価人として参加</li> <li>新たな取組みとして、会場に足を運ばなくても多くの市民が事業評価に参加できるよう、会場の様子をライブ配信したほか、来場者や視聴者によるインターネット投票を実施し、投票結果をリアルタイムでわかりやすく会場に表示</li> <li>評価の結果、評価対象の6事業のうち、5事業が「改善すべき」、1事業が「大いに改善すべき」</li> <li>来場者数は延べ94人、ライブ配信中のアクセス回数は延べ542回</li> <li>来場者アンケートで、「事業評価が市の事業見直しの手法として、有意義だと思う」と答えた割合87.2%</li> <li>2020年3月に改善プログラムを作成</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2017年度の評価対象8事業の改善プログラム全69項目のうち、62項目を改善</li> </ul>						
効果額	—			所管課	政策経営部経営改革室		

※1 改善プログラム

市民と有識者で構成する評価人チームの評価結果、及び意見の総括を踏まえ、事業を改善する取り組みをまとめたものをいいます。

1-4-2	行政経営監理委員会の実施			2019年度 取組結果	達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部有識者等の意見の市政への反映</li> <li>行政経営改革の着実な推進</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>公開の場で、外部有識者等で構成する「行政経営監理委員会」を開催します。</li> <li>この委員会からの助言・提言を踏まえ、行政経営改革プランを推進していきます。</li> </ul>						
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値	達成度	
			最終年度	2019年度	2019年度		
	1	委員会の開催	—	開催	開催	開催	○
★	2	行政経営改革プランの達成率※1	74% (2015年度)	80%	80%	76%	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2019年8月に、第1回町田市行政経営監理委員会を開催 テーマ：「2040年を見据えた今後の行政経営の方向性」 第1回提言：今後の行政経営における3つの柱について等</li> <li>2020年2月に、第2回町田市行政経営監理委員会を開催 テーマ：「オープンイノベーションによる新たな行政経営」 第2回提言：オープンイノベーションを活用した行政経営について等</li> <li>傍聴人数は、延べ220名</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政経営改革プラン48の取り組みのうち、45の取り組みを行い34の取り組みが目標達成となり、実績値が目標値に対して90%以上となったため目標達成</li> </ul>						
効果額	—		所管課	政策経営部経営改革室			

※1 行政経営改革プランの達成率

取組ごとに各年度で立てている、目標に対する達成状況を示したものです。

**【行政経営基本方針2】**

**市民の期待にこたえられるよう、  
市役所の能力を高める**

○ 改革項目2-1 職員の意欲向上

2-1-1	いきいき健康職場づくりの支援			2019年度 取組結果	未達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員のメンタル疾患の予防</li> <li>・メンタルヘルスケアの取組の充実</li> <li>・一人ひとりが健康に働ける、いきいきとした職場の構築</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年実施するストレスチェック※1の結果を、職員の年代、職層、組織等のカテゴリーに応じて分析し、職場ごとの課題を明らかにします。</li> <li>・ストレスチェックの分析結果をもとに、個人へのアプローチに加え、リスクの高い組織に対し、課題解決に向けた取組計画の立案・実施・検証を行うことで、職場環境を改善します。</li> <li>・ストレスチェックの分析結果をもとに、リスクの高い職層や組織等のカテゴリーに対し、メンタルヘルス研修を実施します。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	ストレスチェックを活用した職場環境改善の仕組みの構築と実施（新規取組職場数）	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場環境改善の実施（2職場以上）</li> <li>・職場環境改善の仕組みの見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場環境改善の実施（2職場以上）</li> <li>・職場環境改善の仕組みの見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場環境改善の実施（2職場以上）</li> <li>・職場環境改善の仕組みの見直し</li> </ul>	○
	2	新たなメンタルヘルス研修の実施	—	カテゴリーごとの研修結果の検証と研修内容の再検討	カテゴリーごとの研修結果の検証と研修内容の再検討	カテゴリーごとの研修結果の検証と研修内容の再検討	○
★	3	ストレスチェックにおける高ストレス者の割合※2	11.1% (2015年度)	10.0%以下	10.4%以下	12.9%	△
	4	メンタル疾患による30日以上病休者の割合※3	1.5% (2015年度)	1.3%	1.4%	1.8%	△

<p>取組内容 ・ 成果等</p>	<p>【指標 1】 ・2018年度ストレスチェック集団分析結果から2職場を選定し、職場環境改善の取組を実施</p> <p>【指標 2】 ・50歳代の職員を対象とした健康教育とメンタルヘルスに係る研修を実施し、59名が参加</p> <p>【指標 3】 ・高ストレス者への面談や健康相談などを行った結果、約半数は改善したものの、ストレスチェックで新たに高ストレスに該当する職員が発生したため、目標未達成</p> <p>【指標 4】 ・メンタルヘルス不調者へ産業医等による面談支援やメンタルヘルス不調予防への取組を実施</p> <p>・26市の平均（2.1%）未満ではあるものの、新規の病休者が発生したため、目標未達成</p>		
<p>効果額</p>	<p>—</p>	<p>所管課</p>	<p>総務部職員課</p>

※1 ストレスチェック

労働者の心理的な負担の程度を把握するための検査。2014年の労働安全衛生法改正により、2015年12月から、事業者に対してストレスチェックの実施が義務付けられました。

※2 ストレスチェックにおける高ストレス者の割合

厚生労働省が例示した基準によると、10%を超えると高ストレス者の割合が多いと言えます。

※3 メンタル疾患による30日以上病休者の割合

2015年度における、東京都内26市の平均値は1.8%、同規模自治体の平均値は1.3%です。

2-1-2	ワーク・ライフ・バランスの実現に向けた取組		2019年度 取組結果	達成			
目的	仕事と生活の調和が取れた、いきいきと働ける職場環境の構築						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間外勤務時間数の見える化等を行うことで長時間労働の削減を推進します。</li> <li>・女性の活躍や次世代育成の推進のため、育児関連休暇の周知等により、男性の育児参加を推進します。</li> <li>・職員と組織の負担を軽減する多様な就労形態を検討し、試行した結果を検証のうえ実施します。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	360時間を超える時間外勤務者数	312人 (2015年度)	現状値に対し、150人減	現状値に対し、100人減	現状値に対し、72人減	△
	2	時間外勤務の総時間数	387,581時間 (2015年度)	現状値に対し、39,000時間減	現状値に対し、26,000時間減	現状値に対し、48,652時間減	◎
	3	男性職員の育児参加（育児関連休暇の取得）率	取得対象者の34.9% (2015年度)	65%	55%	57.3%	○
	4	管理職に占める女性職員※1の割合	18.4%	24%	24%	21.3%	△
	5	時差勤務等の柔軟な勤務時間の導入	—	導入後の検証と改善・本格導入（2020年度）	本格導入（一部）	本格導入	◎



取組内容 ・ 成果等	<p>【指標 1・2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・時間外勤務平準化の取組において協働職場を募集し、課題の共有や職場の実態に応じた取組を実施するとともに、取組内容や業務改善方法を全庁周知</li> <li>・選挙や災害等の影響で、360 時間超時間外勤務者数は増加</li> <li>・新たな時間外勤務規制ガイドラインの制定及び周知</li> <li>・月末金曜日を定時退庁強化日とし、職員による見回りを継続実施</li> </ul> <p>【指標 3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・男性職員の育児参加（育児関連休暇の取得）者数は、281 人（嘱託員含まず）</li> </ul> <p>【指標 4】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・女性係長を対象としたオフサイトミーティングを2回実施し、計 11 名が参加</li> <li>・女性管理職紹介チラシを4回（計5名）全庁掲示</li> <li>・女性管理職の退職に伴い、人数が減少</li> <li>・女性の管理職試験の受験率が減少しているため、目標未達成</li> </ul> <p>【指標 5】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2019 年度から、部分休業等取得者における時差勤務の利用制限を撤廃</li> <li>・時差勤務利用者延べ人数は 2,315 人となり、2018 年度の 1,906 人と比較して 409 人の増加</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止の緊急対応として、時差勤務の申請を月単位から週単位に切替可能となるよう制度変更</li> </ul>		
	効果額	135,938 千円	所管課

※1 管理職に占める女性職員  
対象者には市民病院を含みます。

○ 改革項目2-2 人材の育成と登用

2-2-1	自ら考え、行動する力をもった人材の育成		2019年度 取組結果	達成			
目的	職員が主体的に成長することを支援する仕組みの構築						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員として必要な基礎的業務知識を見える化し、職員及び組織がその習熟度を把握できる仕組みを作ります。</li> <li>・人事考課制度※1における、業務遂行上の具体的な行動例を充実させることで、職員が目指すべき能力・態度をより明確化し、職員の主体的な成長につなげます。</li> <li>・職員が研修の成果として修得した知識・技術を、職場でどのように発揮したのかを測り、職員研修の受講効果を高めるとともに、研修の質の向上につなげます。</li> <li>・職員意識調査を実施し、その結果を反映して、第4期人材育成基本方針を策定します。</li> </ul>						
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値	達成度	
			最終年度	2019年度	2019年度		
	1	基礎的業務知識の見える化	—	基礎的業務知識の活用	基礎的業務知識（案）に対する職員意見募集、内容の確定	基礎的業務知識の周知、活用	◎
★	2	「自身の成長に人事考課制度が役立っている」と感じている職員の割合	41.9%	70.0%	—	—	—
	3	「研修で得た知識・スキルが仕事に活かしている」と感じている職員の割合	66.4%	80.0%	—	—	—
	4	研修効果測定の実施	—	3研修	2研修	3研修	◎
	5	第4期人材育成基本方針の策定	—	策定（2019年度）	策定	策定	○

<p>取組内容 ・ 成果等</p>	<p>【指標 1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4月及び10月の新入職員の配属にあたり、2018年度に作成した「基礎的業務の見える化シート」を指導育成関連資料の一つとして各職場へ周知して活用</li> </ul> <p>【指標 4】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ロジカルトレーニング研修」にて、研修実施後1ヵ月経ってから職場で実践したことを振り返った上で研修受講報告書を提出してもらい受講者の研修効果を把握</li> </ul> <p>【指標 5】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人材育成基本方針の検討にあたり、職員の率直な意見を聞く場として、108名の職員を対象に外部のファシリテーターによるオフサイトミーティングを実施</li> <li>・素案に係る全庁意見募集に加えて、新たな意見集約の場として、策定検討会を設けて方針の内容・表現を精査して、より職員に『伝わる』方針を策定</li> <li>・人材育成基本方針の策定にあたり、管理職を対象に全庁説明会を行い、方針の周知と理解を促進</li> </ul>		
<p>効果額</p>	<p>—</p>	<p>所管課</p>	<p>総務部職員課</p>

※1 人事考課制度

町田市職員人材育成基本方針に示した職員として必要な能力・態度（行動）の水準に、どの程度達しているかを職員及び上司が評価する制度で、人材育成を目的としています。職員と上司が円滑なコミュニケーションを図り、日常的な指導や支援の積み重ねによって評価を行い、主体的な成長のきっかけにつなげています。

2-2-2	任用制度の見直し		2019年度 取組結果	達成			
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会情勢や行政需要の変化に柔軟に対応できる組織体制の構築</li> <li>役割を明確にした任用・配置による組織力の向上</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織能力を最大限発揮させ、効率的な組織運営が可能となるよう、管理職や係長職の職のあり方、任用・配置の考え方を整理します。</li> <li>整理した考え方に基づき、管理職や係長職の配置基準、人事異動の基準を見直します。</li> <li>職員と嘱託員・臨時職員の役割を見直し、嘱託員・臨時職員の活用についての考え方を確立します。</li> </ul>						
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値	達成度	
			最終年度	2019年度			
	1	管理職や係長職の配置基準の見直し	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>役職者の配置基準（案）に基づく異動の試行・検証（2020年度）</li> <li>役職者の配置基準の確定（2020年度）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>役職者の配置基準（案）に基づく異動の試行・検証</li> <li>役職者の配置基準の確定</li> </ul>	◎	
★	2	異動基準の見直し	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>新たな異動基準に基づく異動の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>見直した異動基準に基づく異動の試行・検証</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>役職者の配置基準（案）に基づく異動基準の見直し</li> </ul>	△
	3	嘱託員・臨時職員の配置基準の作成	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>嘱託員・臨時職員の配置基準（案）に基づく配置の試行・検証（2020年度）</li> <li>嘱託員・臨時職員の配置基準の確定（2020年度）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>嘱託員・臨時職員の配置基準（案）に基づく配置の試行・検証</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>正規職員及び会計年度任用職員の役割基準の確定</li> <li>2020年度会計年度任用職員定数の決定</li> </ul>	◎

<p>取組内容 ・ 成果等</p>	<p>【指標 1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2019 年度から試行した設置基準（案）に基づく役職者ポストの設置状況を確認</li> <li>・役職者ポストの設置状況確認を踏まえ、役職者の設置基準を確定</li> <li>・確定した役職者の設置基準に基づき、組織経営上必要な 2020 年度の役職者ポスト数を決定</li> </ul> <p>【指標 2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現行の異動基準と見直し案に対する職員意見の整理や技術職へのヒアリング等を踏まえて新たな異動基準の素案まで作成したが、昇任制度や休暇・休業制度等との整合性の検討などに時間を要したため、試行までは至らず目標未達成</li> </ul> <p>【指標 3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・正規職員と会計年度任用職員の役割を明確化した役割基準を確定</li> <li>・役割基準に基づき、2020 年度の業務実施に必要な会計年度任用職員定数を決定</li> </ul>		
<p>効果額</p>	<p>—</p>	<p>所管課</p>	<p>総務部総務課・職員課</p>

2-2-3	有用な人材の確保			2019年度 取組結果	達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町田市職員人材育成基本方針に掲げる、めざす職員像の資質を備えた職員の採用</li> <li>・即戦力となる専門的な職務経験を積んだ職員の確保</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・採用において積極的な情報発信や効果的な募集活動を行い、広い範囲から人材を求めます。</li> <li>・めざす職員像の資質を備えた職員を採用するために、採用選考方法の見直し、多様な受験者の確保を行います。</li> <li>・部門別の専門領域を明確化し、求める専門的な職務経験を持った人材を確保します。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	入職1年目の人事考課1次評価の態度における高評価の出現率	22.5%	25%以上	25%以上	16.55%	△
	2	職員採用募集方法の充実	—	募集活動先の見直し・拡大	募集活動の充実化	募集活動の充実化	○
	3	新たな採用方法の実施	—	見直し (2020年度)	検証	検証	○
	4	専門的な職務経験を積んだ職員採用の実施	—	キャリア職員採用の実施 (2020年度)	専門的な職務経験を積んだ職員採用方法の検討	専門的な職務経験を積んだ職員採用方法の検討	○

<p>取組内容 ・ 成果等</p>	<p>【指標 1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新入職員研修にて、人事考課の評価項目となる「態度」に関連性が高い、ビジネスマナー研修やコミュニケーション力向上研修を実施したが、目標値に至らず目標未達成</li> </ul> <p>【指標 2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員採用募集に向けて「学生向け」の就職説明会に加え、「転職者向け」の就職説明会に参加</li> </ul> <p>【指標 3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな採用方法として、公務員試験対策が不要な試験（SPI 及び GAB）を導入し、2018 年度と比較して上半期の受験者数は 517 名増の 911 名、下半期の受験者数は 40 名増の 220 名が受験</li> <li>・上半期の試験の実施結果の検証を行い、下半期の採用試験に反映</li> </ul> <p>【指標 4】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの自治体で需要が高い土木技術職員の採用の実施にあたり、受験者が受験しやすい環境を整えて受験者数の増加を図るため、専門的な一定の資格（1 級土木施工管理技士、技術士）を有する受験者の専門試験の免除について、関係各課の所属長へヒアリングを行いながら検討</li> </ul>		
<p>効果額</p>	<p>—</p>	<p>所管課</p>	<p>総務部職員課</p>

○ 改革項目2-3 組織経営機能の強化

2-3-1	市役所業務の生産性の向上	2019年度 取組結果	達成			
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>事務の標準化及び効率化</li> <li>業務改善意欲にあられる組織風土の醸成</li> </ul>					
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務会計事務、文書管理事務、施設運営事務など、市の全部署に共通するような事務を「テーマ」に選定し、標準化・効率化の観点で事務事業を見直します。</li> <li>基本的な事務処理が法律で定められ、かつ総稼働時間数が多く改善効果が大いいと予測される業務を「特定業務」とし、集中的に事務事業を見直します。</li> <li>「特定業務」の事務事業見直しについては、同規模自治体と合同の研究会を設置し、比較の観点で事務処理工程を分析し、具体的な業務の改善につなげていきます。</li> <li>研究会や業務改善の成果を公表することで、業務改善の機運を高め、継続的な業務改善の実施につなげていきます。</li> </ul>					
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値	達成度
			最終年度	2019年度	2019年度	
	1 「テーマ」別事務事業見直しの取組件数（累計）	4件	9件	7件	10件	◎
	2 「特定業務」別事務事業見直しの取組業務分野数（累計）	5分野	10分野	8分野	12分野	◎
★	3 事務事業の見直しによって削減した稼働時間数（累計）	—	23,500時間	11,500時間	28,469時間	◎
	4 業務改善成果等の公表件数	—	10件	10件	11件	◎
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「テーマ」別事務事業見直しとして、市民に伝わる言葉づかひや市民に伝わる文書の作成を目指す「見直そう！伝わる日本語推進運動」を実施</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「特定業務」別事務事業見直しとして、新たに「子ども手当業務」「医療費助成業務」を対象に取り組みを開始し、他自治体との比較分析、意見交換を実施</li> </ul> <p>【指標3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全部署に共通する事務事業の見直し及び他自治体との比較分析に基づく事務事業の見直し等により、28,469時間の稼働時間を削減</li> </ul> <p>【指標4】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他自治体との比較分析に基づく事務事業見直しの実施状況及び取組の成果等を発表したシンポジウムの開催内容について、町田市ホームページに掲載</li> </ul>					
効果額	171,794千円		所管課	政策経営部経営改革室		



2-3-2		職員定数の削減			2019年度 取組結果	達成	
目的		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					
内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>市職員が担うべき役割及び直接執行すべき業務を再整理し、民間企業等、他の機関でも執行可能な業務は外部化を進めるなど、業務の実施手法の見直しを図ります。</li> <li>市職員一人ひとりが業務の簡素化・効率化を押し進めることで、業務量の減少を図ります。</li> <li>上記取組により、2021年度の職員定数を2,065人とします。</li> </ul>					
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値		達成度
			最終年度	2019年度	2019年度		
★	1	職員定数	2,195人	2,065人	2,146人	2,137人 (2019年4月1日現在)	○
取組内容 ・ 成果等		<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定数調書やヒアリングを踏まえ、2020年4月1日の職員定数(2,111人)を決定</li> </ul>					
効果額		392,812千円			所管課	総務部総務課	

2-3-3		部のマネジメントの効率化		2019年度 取組結果		達成	
目的		<ul style="list-style-type: none"> <li>各部の効率的な経営の実現</li> <li>部門間における、より円滑な調整の実現</li> </ul>					
内容		各部に設置している部の総務担当課は、部長のサポート役として、部が抱える事業や課題について、部内の調整及び他部との調整を行います。部内の経営資源の有効活用や他部との連携を十分に図るため、部の総務担当課が担うべき役割・機能を標準化します。					
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値		達成度
			最終年度	2019年度	2019年度		
★	1	総務担当課の役割・業務内容のマニュアル作成・運用	組織規則上の規定のみ	検証・見直し（2020年度）	運用	運用	○
取組内容 ・ 成果等		【指標1】 <ul style="list-style-type: none"> <li>部の総務担当課が担うべき役割や機能の標準化に向けた総務担当課ガイドラインを運用</li> <li>ガイドラインを元に、総務担当課長に対して研修を実施</li> </ul>					
効果額		—		所管課		総務部総務課	

2-3-4	マイナンバー制度の活用	2019年度 取組結果	達成				
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーの利用に伴う情報セキュリティの確保</li> <li>・市民が行政サービスを利用する際の利便性の向上</li> <li>・各自治体と情報を連携することによる業務の効率化</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報漏えいを防止し、市民からの信頼を得ながらマイナンバーを活用するため、マイナンバー利用事務の所管部署における情報セキュリティチェックと情報セキュリティ研修を着実に実施します。</li> <li>・2017年7月の自治体間の情報連携の開始に伴い、行政手続きが簡素化され、市民の利便性の向上を図ります。また、マイナンバーを取り扱う部署における業務の効率化を図ります。</li> <li>・マイナンバー利用事務の所管部署で構成する番号制度部会を開催し、国や地方公共団体情報システム機構（J-L I S）及び各自治体の動向の最新情報や課題を共有します。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	マイナンバー利用事務の所管部署への情報セキュリティチェック実施率	100%	100%	100%	100%	○
	2	マイナンバー利用事務を取り扱う部署への情報セキュリティ研修実施率	100%	100%	100%	100%	○
★	3	情報連携により申請手続きなどの際に不要となる添付書類の数	0件	25件	25件	29件	◎
	4	他自治体等と情報連携をしている番号利用事務の数	0件	45件	45件	49件	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1・2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全ての職場に対し、情報セキュリティセルフチェックを実施</li> <li>・マイナンバーを取り扱う58課に対し、情報セキュリティeラーニングを実施</li> <li>・これらの取り組みを通じ、特定個人情報保護評価書や町田市情報セキュリティポリシーで定めているルールの再確認を促すとともに、その遵守状況を確認</li> </ul> <p>【指標3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・独自利用事務である就学援助の手続きなどで2件の添付書類の省略が実現</li> </ul> <p>【指標4】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・データ標準レイアウトの改版に伴う対応を3回（7月、11月、2月）実施</li> </ul>						
効果額	—		所管課	総務部情報システム課、政策経営部経営改革室、マイナンバー利用各課			

○ 改革項目2-4 管理・運営形態の多様化

2-4-1	公用車運転業務の見直し			2019年度 取組結果	未達成		
目的	公用車運転業務の効率的・効果的な実施体制の確立						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要性、緊急性、費用対効果の高いものの絞込みなどを行い、公用車運転業務を見直します。</li> <li>・委託可能な運転業務を整理し、民間委託化をすることにより業務の効率化を図ります。</li> <li>・市の公用車保有台数を見直し、管理業務の効率化を図ります。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	運転業務の民間委託化	—	一部民間委託 (2018年度)	—	検討	△
	2	リース車両の導入	—	導入(2018年度)	—	導入	△
★	3	公用車保有台数	188台	148台	168台	157台	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運転業務の一部民間委託化は、費用負担の増加が見込まれることから導入を見送ったため、目標未達成</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・185台中、26台の車両についてリース車の導入を完了したものの、目標の導入年度から1年度遅れたため、目標未達成</li> <li>・2020年度に107台リース車を導入する準備完了</li> </ul> <p>【指標3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リース車を26台導入し、都庁交換使用車両を2台廃車したことによって、財務部保有の公用車は2018年度の185台から157台へ減少</li> </ul>						
効果額	10,188千円			所管課	財務部市有財産活用課		

2-4-2	ダリア園のあり方の見直し			2019年度 取組結果	未達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ダリア園における障がい者就労支援的機能と観光的機能の両立</li> <li>・市とダリア園運営団体との役割の明確化</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉法人が運営し、障がい者の働く場となっているダリア園が、町田市の観光的な役割も担っている現状を踏まえ、ダリア園の事業のあり方を見直し、よりよい施設運営を実施します。</li> <li>・市とダリア園運営団体との役割を明確にした上で、委託内容や委託費用を見直します。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	ダリア園のあり方の見直し	—	見直し策の実施 (2019年度)	見直し策の実施	見直し策の検討	△
★	2	委託内容や委託費用の見直し	—	完了	運営団体との調整	検討	△
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・見直し策の決定・実施に至らず、引き続き検討する必要があるため、目標未達成</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ダリア園のあり方の見直しとともに内容や費用を検討していく必要があるため、現状では見直しに至らず、目標未達成</li> </ul>						
効果額	—			所管課	地域福祉部障がい福祉課		

2-4-3	新たな熱回収施設の稼働に伴う職員体制の見直し		2019年度 取組結果	未達成			
目的	熱回収施設の効率的・効果的な運用						
内容	民間活力を活用したDBO方式※1（公設民営）により整備し、2022年1月に供用開始予定である熱回収施設について、安定的な運営を確保するため、事業者が行う業務の適切なモニタリングができる効率的・効果的な職員体制を構築します。						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	新施設稼働後の業務マニュアル作成	—	マニュアルの完成（2020年度）	マニュアル案の見直し	マニュアル素案完成	△
★	2	新施設稼働後の職員体制の決定	—	職員体制の決定（2020年度）	職員体制案の見直し	職員体制案の見直し	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標 1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他自治体のマニュアルを参考にし、課独自のマニュアル素案を完成</li> <li>新施設稼働後の施設運営のSPCが作成するマニュアル確認には至らず、目標未達成</li> </ul> <p>【指標 2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>資源循環課あり方検討会において、新施設稼働後の業務体制案を作成、職員体制案を見直し</li> </ul>						
効果額	—		所管課		環境資源部資源循環課、総務部総務課・職員課		

※1 DBO方式

公設民営方式（設計、建設解体、町田では20年間施設運営委託）一括発注のことをいいます。

※2 SPC

特別目的会社（適正な施設運営を行うため、複数の企業等が出資し構成する会社）のことをいいます。

2-4-4	下水処理場維持管理業務の見直し		2019年度 取組結果	達成			
目的	下水処理場の維持管理業務の効率化						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業着手から50年が経過して施設の老朽化が著しく、増加傾向にある維持管理費を抑えるとともに、予防保全型の維持管理により未然に故障を防ぐ必要があるため、アセットマネジメント※1による計画的な維持管理を推進し、業務の効率化を図ります。</li> <li>・下水処理場の設備について、設備状況の調査を年間約10件行い、10年で設備全体の調査を完了します。</li> <li>・調査結果を基に計画的に修繕、更新工事を実施して、設備の健全度※2の向上を図ります。</li> <li>・下水処理場の維持管理業務内容を精査し、効率的な維持管理体制を検討します。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	アセットマネジメントの運用による健全度の向上	健全度 2～3未満	3	2～3未満	2～3未満	○
	2	設備の詳細調査の件数	4件/年	15件/年	10件/年	10件/年	○
	3	維持管理体制の構築	—	維持管理体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直営、委託の範囲等の整理</li> <li>・維持管理体制検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直営、委託の範囲等の整理</li> <li>・維持管理体制検討</li> </ul>	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2014年度に作成した資産管理基本計画書をもとに事業を推進</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・制御電源・計装用電源設備・汚泥掻き寄せ機・散気装置などの詳細調査を実施</li> </ul> <p>【指標3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・下水処理場維持管理業務内容の見直しを実施</li> <li>・安定的な電気主任技術者の配置について検討</li> <li>・技術力継承と維持管理業務の効率化を目的とした業務マニュアルを作成</li> </ul>						
効果額	—		所管課		下水道部水再生センター		

※1 アセットマネジメント

下水道施設の点検調査に基づく施設の健全度を、客観的に把握、評価し、中長期的な資産の状態を予測することにより事業費の平準化を図り、下水道施設を計画的かつ効率的に管理することです。

※2 健全度

設備が有する機能、状態の健全さを示す指標で、最高が5、最低が1となります。

2-4-5	学校給食業務の見直し		2019年度 取組結果	達成			
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間活力を活用した小学校給食の安定的な提供</li> <li>・学校給食業務の効率的・効果的な実施体制の確立</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給食調理に係る人員・備品・ノウハウを共有できるよう、市内42校ある小学校で、1グループ7校とするグループ制を実施しています。この仕組みを活用するとともに、調理業務の委託化を進め、今後も給食を安定的に提供できる実施体制を整えます。</li> <li>・直営校※1と委託校それぞれの役割を踏まえ、市の直営業務を維持する小学校の選定や、真に必要な正規調理員数などを検討し、委託導入計画を検証します。</li> <li>・直営校において給食調理業務の検証を行うとともに、委託校におけるノウハウも活用し、より効率的・効果的な給食調理業務の作業標準※2の確立を図ります。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	給食調理業務委託を新たに実施する小学校数	12校	複数校 (累計17校以上)	3校 (累計17校)	3校 (累計17校)	○
	2	委託校の状況評価、直営校の配置検討	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託校の状況評価(2021年度)</li> <li>・2020年度以降の委託校検討・決定(2019年度)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託校の状況評価</li> <li>・2020年度以降の委託校検討・決定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託校の状況評価</li> <li>・2020年度以降の委託校検討・決定</li> </ul>	○
	3	給食調理業務の評価・作業標準の確立	—	作業標準の確立(2019年度)	作業標準の確立	作業標準の確立	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1・2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保健給食課職員が毎月1回委託校の状況評価を実施</li> <li>・委託校において年1回学校別給食運営協議会を開催し、給食に関する評価の検討を実施</li> <li>・直営校の給食調理員が毎月1回グループ内の委託校の状況評価を実施</li> <li>・グループ制の活用を推進し、直営校の巡回指導を継続して実施</li> <li>・2020年度以降の委託校を決定</li> </ul> <p>【指標3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作業標準の改訂版に基づいた業務を確立</li> </ul>						
効果額	—			所管課	学校教育部保健給食課		

※1 直営校

町田市で雇用する調理員が給食調理業務を行う学校です。

※2 作業標準

町田市立小学校における給食調理業務の均一化を図るため、標準的な作業手順等を定めた手引書です。



2-4-6	学校用務業務の見直し		2019年度 取組結果	未達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校用務業務の質の維持向上</li> <li>学校用務業務の効率的・効果的な実施体制の確立</li> </ul>					
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>より適切な小・中学校の用務業務を行うため、市内62校ある小・中学校を8つの地域ブロックに分け、地域ブロック内で共同・応援作業ができる仕組みを導入しています。この仕組みを活用し、今後、学校の環境整備を安定的に遂行する為、業務委託化を進めます。</li> <li>委託校を含むブロック内の直営校によるマネジメント体制についての検証を行い、学校用務業務の品質の維持向上を図るとともに、学校用務業務の最も効率的・効果的な実施体制を確立します。</li> </ul>					
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値	達成度
			最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	学校用務業務委託を新たに実施する学校数 8校	複数校の委託 (累計38校以上)	<ul style="list-style-type: none"> <li>11校 (累計38校)</li> <li>2020年度以降の委託校検討・決定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6校 (累計30校)</li> <li>2020年度以降の委託校検討</li> </ul>	△
	2	学校用務業務のあり方の検証	学校用務業務のあり方の検証 (2019年度)	学校用務業務のあり方の検証	「これからの学校用務業務体制」を作成	○
	3	学校用務業務委託の評価・検証	評価・検証	評価・検証	評価・検証	○
取組内容・成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新規用務業務委託校数が目標値である11校を下回る6校であったため、目標未達成</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>学校アンケート調査の結果を分析・評価するとともに、会計年度任用職員制度などの環境変化を考慮した運営体制(案)である「これからの学校用務業務体制」を作成</li> </ul> <p>【指標3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>用務業務が学校の期待に応えられているかアンケート調査を実施 直営校満足度：95.3% 委託校満足度：94.2% ※満足度＝現在の学校用務業務に肯定的な回答をした学校の割合</li> </ul>					
効果額	12,682千円		所管課	学校教育部施設課		

2-4-7	学校事務業務の見直し		2019年度 取組結果	達成			
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安定的な学校事務業務運営の確保</li> <li>・効率的・効果的な学校事務職員体制の構築</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校事務職員業務の安定的なスキルを継承するため、市内62校ある小・中学校を6グループに分け、グループ内のフォロー体制を構築します。</li> <li>・正規職員・再任用職員の配置から嘱託員化を進め、より効率的・効果的な組織の構築を図ります。</li> <li>・学校事務業務等の平準化を図るため、学校事務業務標準を見直します。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	学校事務職員の市域6グループ化	—	3グループ設置（累計6グループ）（2020年度）	2グループ設置（累計3グループ）	2グループ設置（累計3グループ）	○
★	2	正規職員と再任用職員の合計数	56人	28人（2020年度）	前年度より複数人減	33人 前年度より13人減	◎
	3	学校事務職員体制の見直しと学校事務業務標準の見直し	—	学校事務職員体制の見直し	—	—	—
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1・2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2017年度に組織化した6グループのうち、2グループの職員体制の見直しを実施</li> <li>・2020年度に職員体制の見直しを実施する3グループについて、具体的な人員構成、配置を検討</li> </ul>						
効果額	55,410千円			所管課	学校教育部教育総務課		

**【行政経営基本方針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つくる**

○ 改革項目3-1 財政運営の最適化

3-1-1	公会計情報によるマネジメント機能の強化		2019年度 取組結果	未達成			
目的	比較の視点による業務改善の推進						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>「町田市課別・事業別行政評価シート」※1（以下、「行政評価シート」といいます。）について、成果指標の見直しを行うなど、さらなる質の向上を図ります。また、「行政評価シート」によって発見したマネジメント上の課題を次年度の予算に反映させます。</li> <li>「行政評価シート」の情報をオープンデータ※2として公開するなど、一層の見える化を促進します。</li> <li>公会計制度の活用が全国的に広がる中、比較可能な公会計情報について積極的に他自治体との比較を行い、ベンチマークとして活用するなど、マネジメントに活かします。</li> </ul>						
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値	達成度	
			最終年度	2019年度	2019年度		
★	1	費用対効果が改善した事業の割合 (2015年度)	53.1%	60%以上	60%以上	35.2%	△
	2	「行政評価シート」を活用し予算に反映した件数	90件	120件	120件	101件	△
	3	オープンデータ公開に向けた取組	—	公開 (2018年度)	—	—	—
	4	ベンチマーキング事業数(累計)	3件	8件	6件	12件	◎
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1・2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政評価シートの様式を改善し、2017年度末の検討内容を振り返る仕組みとすることで、PDCAサイクルの分析(Check)を強化</li> <li>新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用者が減少した一方、一定のコストを要したため、費用対効果の改善は進まなかった。</li> </ul> <p>【指標4】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新たに「子ども手当業務」「医療費助成業務」を対象に取り組みを開始し、他自治体との比較分析、意見交換を実施</li> </ul>						
効果額	—		所管課	政策経営部経営改革室・企画政策課、 総務部市政情報課、財務部財政課			

※1 町田市課別・事業別行政評価シート

課や事業の単位で、組織や事業の目的や成果、財務情報を関連付けて分析し、課題を整理するために作成しています。

※2 オープンデータ

二次利用が可能な利用ルールで、機械判読に適したデータ形式で公開されたデータのことです。

3-1-2	財務会計事務の見直し			2019年度 取組結果	達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全庁的な財務会計事務の効率化</li> <li>・紙文書の削減</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会計事務、予算編成事務、契約事務を合理化することにより、事務の効率化を図ります。</li> <li>・会計伝票類は可能な限り電子決裁を活用し、審査・執行までを電子上で行うことにより紙文書の削減と事務の効率化を図ります。</li> <li>・現行の財務会計システムでは対応していない財政統計資料作成や、一部の契約事務のシステム化を図ります。</li> </ul>						
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値	達成度	
			最終年度	2019年度	2019年度		
	1	財務会計システムの稼働	準備	新システムで財政統計資料作成事務の稼働開始 (2019年度)	新システムで財政統計資料作成事務の稼働開始	新システムで財政統計資料作成事務の稼働開始	○
★	2	財務会計事務の業務量	7,820 時間/年	4,230 時間/年 (2020年度)	4,990 時間/年	5,910 時間/年	△
	3	紙使用量	307,000 枚/年	138,000 枚/年 (2020年度)	143,000 枚/年	91,500 枚/年	◎
	4	紙文書保存箱数	160 箱/年	76 箱/年 (2020年度)	76 箱/年	75 箱/年	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1・2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新財務会計システムで財政統計資料作成事務の稼働開始</li> <li>・一部の業務で導入を開始したが、業務量については大幅に減少しなかったため、目標未達成</li> </ul> <p>「会計事務の手引き」の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全庁へのマニュアルの一部整備</li> <li>・電子決裁の範囲拡充に向けた検討</li> <li>・公共料金事前明細サービスの対象拡充に向けた準備</li> </ul> <p>【指標3・4】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新財務会計システムの稼働後に伴い、電子媒体での事務手続きが可能となり、紙使用量・紙文書保存箱数を削減</li> </ul>						
効果額	9,364 千円		所管課	会計課、財務部財政課・契約課			

3-1-3	市債発行額と財政調整基金残高の適正管理			2019年度 取組結果	達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>市債現在高（一般会計）の増加額の抑制</li> <li>適正な市債の発行</li> <li>財政調整基金残高の維持</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>予算編成時に国の動向や社会情勢の変化が財政見通しに与える影響を考慮して、市債発行額および財政調整基金取り崩し額を決定します。</li> <li>市債発行にあたり、借入条件を精査し、利子の支払いや返済方法など、より負担の少ない方法を選択します。</li> <li>大規模な施設の整備などに必要な資金の一部に市債を活用するため、実質公債費比率※1は上昇する見込みですが、多摩26市の平均以下を維持します。</li> <li>財政調整基金年度末残高については、年度間の財源を調整し健全な財政運営を図るため、標準財政規模の約1割にあたる75億円の確保を目指し、積立てを行います。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	実質公債費比率	△1.7% (2015年度)	0.2%	0.1%	0.0%	○
	2	市債年度末現在高	752億円 (2015年度)	1,053億円	940億円	820億円	◎
	3	財政調整基金 年度末残高	67億円 (2015年度)	75億円	75億円	79億円	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2019年度決算に基づく実質公債費比率を算定した結果、0.0%となり、目標値達成</li> </ul> <p>【指標2・3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>財政調整基金残高見込額、元金償還計画額を算出し、財政調整基金の取り崩し額、市債の借入れ額が必要最小限度となるよう予算を編成</li> </ul> <p>【指標1・2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市債の発行に関しては、後年度の公債費負担抑制を目的として、普通交付税措置のある市債を優先的に発行し、普通交付税措置のない市債の一部について発行の取りやめを実行</li> </ul>						
効果額	—		所管課	財務部財政課			

※1 実質公債費比率

公債費充当一般財源等（地方債の元利償還金等の公債費に充当された一般財源）が一般財源総額に対し、どの程度の割合になっているのかを示す指標であり、公債費がどの程度一般財源等の用途の自由度を制約しているかをみることにより、財政構造の弾力性を判断するものです。

早期健全化基準（25.0%）及び財政再生基準（35.0%）を超えた場合には、それぞれ財政健全化計画や財政再生計画の策定等が義務付けられています。

3-1-4	受益者負担の適正化			2019年度 取組結果	達成		
目的	受益者負担の「公平性」と「均衡性」の確保						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2011年に策定した「受益者負担の適正化に関する基本方針」を改定します。改定にあたっては、幅広く優れた自治体の取組や民間サービス価格を参考にするとともに、当該事業の財務諸表を活用します。</li> <li>・市が提供している個々のサービスに係る費用を、原価を基に毎年度算出し、「受益者負担の適正化に関する基本方針」に照らして、受益者負担を見直します。</li> </ul>						
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値	達成度	
			最終年度	2019年度	2019年度		
	1	「受益者負担の適正化に関する基本方針」の改定	—	基本方針の改定（2019年度）	基本方針の改定	—	—
	2	市が提供しているサービス費用の算出	—	算出	算出	算出	○
★	3	サービス費用の算出結果に基づく見直し	—	見直し	見直し	見直し	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「受益者負担の適正化に関する基本方針」は1年度前倒して2018年度に改定したため、目標達成</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2019年7月に各部署が所管する施設等のサービス費用、受益者負担割合について算定し、2019年9月に見直しの方向性ととも市ホームページで公表</li> </ul> <p>【指標3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・算定結果を受け、9施設について、2020年4月の料金改定に向けた条例改正を実施</li> </ul>						
効果額	—			所管課	財務部財政課		



3-1-5	国民健康保険財政の健全化			2019年度 取組結果	達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>国民健康保険会計基盤の改善</li> <li>負担の公平性の確保</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年度に実施される国民健康保険事業財政の運営主体の都道府県化といった制度改正の影響や、社会情勢の変化に伴う被保険者数の変化などに対応するため、2018年度を目処に、今後の中期的な「町田市国民健康保険事業財政改革計画」を策定します。</li> <li>赤字補填を目的とした一般会計からの繰入は、負担と受益の関係性の観点からもその額については留意する必要があることから、都道府県化に伴い各市町村に示される標準的な税率を見据えて、適正な税率となるよう見直しを検討します。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	一般会計からの赤字補填割合	10.81% (2015年度)	—	—	—	—
	2	赤字補填を目的とした一般会計からの繰入額※1	約42.5億円 (2015年度)	現状値より減少	現状値より減少	現状値より減少	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2018年度から国民健康保険事業財政の運営主体が都道府県化されたことに伴い、町田市が独自で赤字補填割合を算出することができなくなったため、2017年度で取組終了</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「第4期町田市国民健康保険事業財政改革計画」に基づき、以下の取組を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>①保険給付の適正化のためのレセプト点検や、医療費の適正化のための保健事業を実施</li> <li>②市税と国民健康保険税の収納事務を一元化</li> <li>③2020年度国民健康保険税率の見直し</li> </ul> </li> <li>取組の結果、国民健康保険事業財政の収支が改善し、赤字補填を目的とした一般会計からの繰入額が2015年度の現状値より減少</li> </ul>						
効果額	515,271千円			所管課	いきいき生活部保険年金課		

※1 赤字補填を目的とした一般会計からの繰入額

2018年度から制度改正により赤字補填の基準等が変更となり、現状値（2015年度）との比較ができないため、2019年度の効果額は参考値



3-1-6	下水道経営基盤の強化			2019年度 取組結果	達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・下水道経営、資産等の適正把握</li> <li>・下水道経営基盤の強化と財政マネジメントの向上</li> <li>・下水道管渠(かんきょ)の効率的・効果的な維持管理</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2020年4月1日に下水道事業の地方公営企業法の一部(財務)適用を行います。</li> <li>・地方公営企業法適用後は、全国統一的な財務諸表を活用し、他市の下水道事業と経営状況や下水道使用料の比較・検証を行います。</li> <li>・町田市全域の下水道管渠について、安定的な機能を確保するため、調査・点検を行い、その情報を反映した修繕計画を策定します。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	地方公営企業法の一部(財務)適用	—	法適用(2020年度)	移行事務(例規、組織、システム整備等)	移行事務(例規、組織、システム整備等)	○
	2	他市同業企業間の経営状況や下水道使用料の比較・検証	—	他市同業企業間の経営状況や下水道使用料の比較・検証	—	—	—
	3	下水道管渠に関する修繕計画策定	管渠に関する調査・点検計画※1策定(第1期)	修繕計画の検討・策定 調査・点検(第2期)	調査・点検(第1期) 管渠に関する調査・点検計画策定(第2期)	調査・点検(第1期) 管渠に関する調査・点検計画策定(第2期)	○
取組内容・成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予定していた2019年度分の移行事務(例規、組織、システム整備等)を完了</li> <li>・関係各課と協議のうえ、法適用後の各種運用構築を行い、業務上必要となるマニュアル等の資料を作成</li> </ul> <p>【指標3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市内の下水道管渠について、損傷や劣化状況などの調査を実施</li> <li>・効率的に48Kmの下水道管渠の調査を実施</li> <li>・管渠に関する調査・点検計画(第2期)の策定</li> </ul>						
効果額	—		所管課		下水道部下水道総務課・下水道管理課		

※1 管渠に関する調査・点検計画

町田市の約1,650Kmある下水道管渠について、第1期は毎年約40Kmを点検・調査しました。第2期の調査・点検については、毎年約54Kmを約5年かけて実施し、下水道管渠に関する修繕計画の改定に反映させます。なお、下水道管渠については、重要な路線は概ね20年に1回、一般路線は概ね40年に1回、調査・点検を実施します。

3-1-7	病院事業の経営改善の推進			2019年度 取組結果	達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院経営の方向性と財政見通しの明確化</li> <li>・経営改善の推進による経営基盤の強化</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町田市民病院中期経営計画に基づき、収益の増加、費用の削減を図り、2020年度の経常収支黒字化を目指します。</li> <li>・病院事務の専門性を高めるため、市長部局からの出向職員に替えて病院独自で採用する病院事務職員を増やします。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	一般会計から所定の繰出が行われた場合の経常収支比率※1	98.1%	100.4%	99.1%	98.3%	○
	2	病院専任職員（病院独自採用職員）数	8人	14人	13人	14人	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入退院支援センターで特別室の案内を徹底し有償利用率が上昇</li> <li>・適切な入院期間の確保とクリニカルパスの見直しを実施し、入院単価を増加</li> <li>・共同購入、商品切替、価格交渉により、診療材料費を削減</li> <li>・病床再編プロジェクトを立ち上げ、病棟毎の診療科別病床数の配分等について検討し、病床再編案を作成</li> <li>・新型コロナウイルス感染症への対応として、発熱外来の開設、専用病床の確保、来院者のトリアージなどを実施</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医事課と病院総務課に病院専任職員を各1名採用</li> </ul>						
効果額	—		所管課	市民病院事務部経営企画室			

※1 経常収支比率

病院の経営状況を表す指標の一つで、100%を超えれば黒字病院とされます。経常収支比率＝（医業収益＋医業外収益）÷（医業費用＋医業外費用）×100

○ 改革項目3-2 徹底した歳出の削減と歳入の確保

3-2-1	文書管理の適正化	2019年度 取組結果	未達成				
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書管理事務の適正化</li> <li>紙文書の削減</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>紙文書を削減するため、印刷物は必要最小限に抑えるよう、印刷機の利用方法について全庁への啓発を行います。</li> <li>増加する文書管理事務に対応するため、電子ファイルを含めた文書管理のあり方について情報公開の視点及び事務効率化の視点から再考します。</li> <li>紙文書を削減し、事務の効率化を図るため、電子会議システムの活用や電子決裁の促進等、ICT（情報通信技術）の活用により文書の電子化を進めます。</li> </ul>						
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値		達成度
			最終年度	2019年度	2019年度		
	1	文書管理ガイドラインの作成	—	ガイドラインの検証 (2020年度)	ガイドラインの運用開始	ガイドラインの検討	△
★	2	印刷機出力枚数	14,351,976枚 (2015年度)	12,486,219枚 (13%減)	13,060,298枚 (9%減)	12,851,111枚 (約11%減)	○
	3	電子決裁率の向上	77%	80%	79%	82%	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>文書管理のあり方について、国、先進自治体及び有識者から情報収集</li> <li>ガイドラインの運用開始に至らなかったため、目標未達成</li> </ul> <p>【指標2・3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>複合機の出力枚数削減に向けた職員の意識啓発のため、各課における月ごとの出力枚数実績を庁内に周知</li> <li>電子決裁率の向上のため、各課における月ごとの電子決裁率の実績を庁内に周知し、電子決裁率の高い課の取組を紹介</li> </ul>						
効果額	5,289千円		所管課	総務部総務課			

3-2-2	有料広告の活用	2019年度 取組結果	達成				
目的	広告料収入の増加						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広告出稿企業のニーズや他市の広告事業などを調査し、町田市が持つ広告媒体への出稿価値が高まるよう改善を図ります。</li> <li>・ 町田市がホームページ、広報誌、チラシなどで行っている広告事業に関する情報を一元化し、公開します。</li> <li>・ 民間のノウハウの活用など、広告募集に関する事務を効率的・効果的に行う仕組みを取り入れます。</li> <li>・ 広告料収入の増加や経費縮減を図るため、広告事業の種類や件数を増やします。</li> </ul>						
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値	達成度	
			最終年度	2019年度	2019年度		
	1	広告事業に関する情報の一元化・公開	—	公開 (2018年度)	—	公開	△
	2	効率的・効果的な広告募集方法等の導入	検討	導入 (2019年度)	導入	導入	○
★	3	広告事業効果額	16,953千円 (2015年度)	前年度より増	前年度より増	前年度より増	◎
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標 1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市が実施する広告募集一覧を市ホームページにて公開</li> </ul> <p>【指標 2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 有料広告事業実施状況の調査を行い、市の広告事業の実態を確認</li> <li>・ 広告事業の代理店への委託や経費を削減するための広告入り物品の受入れなど、簡易に実施可能な広告事業の導入を促進するため、庁内向けガイドを作成</li> </ul> <p>【指標 3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 有料広告事業の導入支援</li> <li>・ 有料広告事業実施状況の調査を実施し、各課の取り組み事例を庁内に周知</li> <li>・ 2016年度広告事業効果額 22,781千円（2015年度比 5,828千円増）</li> <li>・ 2017年度広告事業効果額 27,001千円（2016年度比 4,220千円増）</li> <li>・ 2018年度広告事業効果額 27,161千円（2017年度比 160千円増）</li> <li>・ 2019年度広告事業効果額 31,374千円（2018年度比 4,213千円増）</li> </ul>						
効果額	31,374千円	所管課	総務部総務課				

3-2-3	市債権全体の適正な管理			2019年度 取組結果	達成		
目的	市債権※1 管理業務の適正化及び効率化						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2016年度に実施した強制徴収公債権※2 の一元化を検証し、より効率的・効果的な徴収体制の見直し策を決定し、実施します。</li> <li>・これまで一元化の対象にしていない非強制徴収公債権及び私債権※3 を一元化することにより、市債権全体の適正な管理を推進します。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	強制徴収公債権の徴収体制の見直し	—	見直し策の実施（2019年度）	見直し策の実施	見直し策の実施	○
	2	非強制徴収公債権及び私債権の一元化の実施	—	非強制徴収公債権及び私債権の一元化の検証	非強制徴収公債権及び私債権を一元化するための準備	非強制徴収公債権及び私債権の徴収一元化の実施	◎
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・徴収体制の見直し策として、市税と市税以外の強制徴収公債権の重複滞納者に対する徴収を強化</li> <li>・2020年度以降の後期高齢者医療保険料及び介護保険料に係る徴収体制について、納税課、保険年金課及び介護保険課による検討会議を4回実施</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・非強制徴収公債権及び私債権の徴収一元化を開始</li> <li>・回収困難な事案について、弁護士への委任により訴訟3件を提起（うち1件が勝訴、2件が審理継続中）</li> </ul>						
効果額	537,708千円			所管課	財務部納税課・財政課		

※1 市債権

強制徴収公債権、非強制徴収公債権及び私債権の総称です。

※2 強制徴収公債権

公債権とは、公法上の原因（処分）に基づいて発生する債権のことです。強制徴収することができる債権には市税、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料、介護保険料、保育料、下水道事業受益者負担金及び下水道使用料があります。

※3 私債権

私法上の原因（契約など）に基づいて発生する債権のことです。

3-2-4	市庁舎の維持管理費の適正な管理			2019年度 取組結果	達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>エネルギー使用量の削減と環境負荷の低減</li> <li>行政財産の有効活用と歳入の確保</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>BEMS※1 を使って得られたデータを分析し、最適な室内環境の管理とエネルギー使用量の削減を図ります。</li> <li>節電効果の高い機器について情報収集を行い、さらなる費用対効果の高いものについて導入の検討を進めます。</li> <li>歳入確保に向けて、市庁舎スペースの貸付等による有効活用策を検討します。また、市庁舎の維持管理経費の削減に向けて、契約の見直しを進めます。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	市庁舎の二酸化炭素（CO2）排出量	1,761 t	1,740 t	1,747 t	1,765 t	○
	2	市庁舎の有効活用等に関する実施件数	1 件以上	1 件以上	1 件以上	3 件	◎
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>最適な室内環境の管理とエネルギー使用量の削減を図るため、市庁舎4カ所の出入口にエアカーテンを設置、市庁舎東側の遮熱フィルム修繕、市庁舎3階執務スペースのLED化工事を実施</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>屋上花畑で採れた野菜や果物を売却し、約9,500円の税外収入を確保</li> <li>屋上花畑で採れた収穫物で試作品を作成</li> <li>市庁舎1階イベントスタジオで2019年8月に夏祭りを実施</li> </ul>						
効果額	2,404千円 (その他)154,119千円		所管課	財務部市有財産活用課、政策経営部経営改革室			

※1 BEMS

設備の系統別、時間単位別（年・月・週・日・時）にエネルギー消費動向を管理するシステムのこと。エネルギー消費量を数値・グラフなどで記録し、過去のデータと比較・分析できるようにし、その時々のエネルギー需要予測に基づいた設備の最適な運転管理によるエネルギー消費量の最小化を目指します。

3-2-5	省エネ型街路灯への更新			2019年度 取組結果	達成		
目的	街路灯の電気使用料金や経常的な経費の削減						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間活力の導入など、より効率的・効果的な街路灯更新手法を検討し、LEDなど省エネ型器具化推進に向けた事業実施方針を決定します。</li> <li>・事業実施方針に基づき、LEDなど省エネ型器具化に向けた調査・工事を本格的に開始し、市の経常的な経費の削減を図ります。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	効率的・効果的な事業実施方針の決定	—	検討・決定 (2017年度)	—	—	—
	2	省エネ型器具化に向けた調査・工事の実施	—	事業の効果検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>・街路灯の調査実施 (2020年度施工分)</li> <li>・街路灯の工事実施 (2018年度調査分)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・街路灯の調査実施 (2020年度施工分)</li> <li>・街路灯の工事実施 (2018年度調査分)</li> </ul>	○
	3	省エネ型器具比率	37%	100% (2020年度)	68%	75%	◎
★	4	街路灯電気使用料金の削減額	—	81,436千円	40,718千円	44,910千円	◎
	5	省エネ型器具への交換によるCO2削減量	—	2,902 t	1,451 t	2,000 t	◎
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・街路灯全灯の調査を実施するとともに、LED化更新対象 28,000 灯のうち約 20,000 灯の工事を完了</li> </ul> <p>【指標3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・既存の省エネ型器具と含め、街路灯全体の約 75%について省エネ型器具に更新</li> </ul> <p>【指標4・5】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・省エネ器具比率の増加により、電気使用料及びCO2排出量を大幅に削減</li> </ul>						
効果額	44,910千円			所管課	道路部道路維持課		



○ 改革項目3-3 市有財産の戦略的活用(公共施設における行政サービス改革)

3-3-1	公共施設再編の推進		2019年度 取組結果	達成			
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>公共施設の適正な維持管理の推進</li> <li>市民ニーズに対応した公共サービスの維持向上</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>2015年度に策定した「町田市公共施設等総合管理計画(基本計画)」に基づき、2017年度までに「(仮称)町田市公共施設再編計画(以下、「再編計画」といいます。)」を策定します。</li> <li>「再編計画」に基づき、長寿命化につながる修繕・改修を計画的に実施することで、公共施設の適正な維持保全を行います。</li> <li>施設の長寿命化を図りながら有形固定資産減価償却率※1を適正に維持していきます。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	「再編計画」の 実施	検討	実施	実施	実施	○
	2	「再編計画」に 基づいた修繕・ 改修計画の策定 及び実施	—	実施	実施	実施	○
	3	市有施設※2の 有形固定資産減 価償却率	47.45% (2015年 度末)	50%以下	修繕・改修の 実施	修繕・改修の 実施	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「みんなで描こうより良いかたち町田市公共施設再編計画」に基づき、町田駅周辺にある公共施設について、複合化案の作成に向けた調査・検討を開始</li> <li>公共施設再編計画を計画的かつ効果的に推進していくため、町田市公共施設等マネジメント委員会を4回開催</li> <li>広く市民に周知するため、2019年7月と2020年3月に情報紙「ぷらっと」を発行、2019年7月～12月にセンターまつり等のイベントブース出展(8回出展、来場者延べ1,549名)、2020年2月にシンポジウムを開催</li> <li>アンケート形式により、イベントへのブース出展で554件、学生への講義で387件、合計941件の意見を収集</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2019年3月に策定した「町田市公共施設改修計画」に基づき、修繕・改修を計画的に実施</li> </ul> <p>【指標3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市有施設の有形固定資産減価償却率は、2018年度末時点で、51.49%</li> </ul>						
効果額	—		所管課	政策経営部企画政策課、財務部営繕課、各施設所管課			

※1 有形固定資産減価償却率

有形固定資産減価償却率(%) = 減価償却累計額 ÷ (償却資産評価額 + 減価償却累計額) × 100  
35%～50%が適正な範囲とされています。

※2 市有施設

学校施設、市営住宅等を含む市有建築物です。



3-3-2	行政窓口及びコミュニティセンターのあり方の見直し		2019年度 取組結果	未達成			
目的	市民センター・コミュニティセンター・連絡所業務の再構築						
内容	<p>・行政窓口や施設の貸し出しなどを行っている市民センター（6箇所）、証明書の発行窓口などを行っている連絡所（5箇所）、施設の貸し出しなどを行っているコミュニティセンター（8箇所）について、「町田市公共施設等総合管理計画（基本計画）」に基づき、施設が担うべき機能やサービス提供のあり方等について検討し、その配置も含め機能の再編計画を策定します。</p> <p>・市民センター、コミュニティセンター及び連絡所の再配置を実施するとともに、残された施設については、施設ごとのサービスのあり方や管理運営手法等について見直します。</p>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	市民部施設再編計画の策定	—	検討・策定 （2019年度）	検討・策定	検討	△
	2	管理運営手法の見直し	直営	一部実施	計画に基づく管理運営手法の検討	計画に基づく管理運営手法の検討	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1・2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民部施設再編計画及び管理運営手法検討プロジェクトチームを発足し、庁内検討会を4回実施</li> <li>・市民センター等のあり方における市民ニーズを把握するため、市民意識調査を実施</li> <li>・将来を見据え、より長期的な視点で計画を策定する必要であることから、2019年度は上記の市民意識調査を行い、2020年度に計画を策定する予定であるため、目標未達成</li> </ul>						
効果額	—		所管課	市民部市民総務課			

3-3-3	市民ニーズに合った窓口業務のあり方の検討			2019年度 取組結果	達成		
目的	効率的で、市民ニーズに合った窓口体制の構築						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2009年7月から実施している日曜窓口サービスについて、利用者にとって効率的なサービスかどうかという点と、行政窓口にかかるコストが妥当かという両方の視点から、開庁日、開庁場所、取扱業務項目等のあり方について検討します。</li> <li>・コンビニ交付※1を推進し、証明書交付場所や時間帯の多様化など、利用者の利便性向上につなげるとともに、行政窓口にかかる行政コストの縮減を図ります。</li> <li>・コンビニ交付を利用するには、マイナンバーカードが必要であるため、マイナンバーカードの普及に取り組みます。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	休日窓口サービスの検証	市庁舎4課と6市民センターが第2・第4日曜日で開庁している状況	新たな休日窓口サービスの運用の効果検証	新たな休日窓口サービスの運用開始	市民部施設機能の検討	△
	2	コンビニで発行した証明書の割合 ①住民票、印鑑登録証明書、戸籍事項証明書等 ②課税・非課税証明書	①1.44% ②0.25%	①5.0% ②1.4%	①3.4% ②0.9%	①8.57% ②4.24%	◎
	3	マイナンバーカードの普及の割合（所持率）	0.29%	20%	16%	18.58%	◎
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民部施設の機能再編に向けた検討を行っているが、新たな運用形態の決定・運用開始には至っていないため、目標未達成</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・証明発行窓口でのコンビニ交付利用のご案内および付き添いサービスの実施</li> <li>・証明発行時のコンビニ交付に関するチラシ配布</li> </ul> <p>【指標3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民協働フェスティバル「まちカフェ！」や、各市民センターまつり、シルバー人材センターで、無料写真撮影および申請受付を行い、マイナンバーカードの普及促進活動を実施</li> </ul>						
効果額	—			所管課	市民部市民課・市民センター、他関係各課		

※1 コンビニ交付

全国のコンビニエンスストア（セブン-イレブン、ローソン、ファミリーマート、ミニストップ、ポプラ）で各種証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部事項証明書、戸籍個人事項証明書、市・都民税課税証明書、市・都民税非課税証明書）が取得できるサービスです。

3-3-4	文化芸術施設のあり方の見直し		2019年度 取組結果	未達成			
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・博物館収蔵品の有効活用</li> <li>・国際版画美術館と（仮称）国際工芸美術館の効率的・効果的な実施体制の確立</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2019年度の博物館閉館にあたり、収蔵品のうち、工芸美術資料は2022年度開館予定の（仮称）国際工芸美術館に、考古・歴史・民俗資料は生涯学習部が所管する各施設に移管し、活用します。</li> <li>・国際版画美術館と2022年度開館予定の（仮称）国際工芸美術館について、指定管理者制度導入も含め、一体的な管理運営手法を検討します。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	博物館の閉館	—	閉館 （展示終了） （2019年度）	閉館 （展示終了）	閉館 （展示終了）	○
	2	博物館収蔵品の移管・活用	—	工芸美術資料の移管準備	考古・歴史・民俗資料の移管準備	考古・歴史・民俗資料の移管準備	○
★	3	国際版画美術館と（仮称）国際工芸美術館の一体的な管理運営手法及び運営先の決定	直営（国際版画美術館）	運営先の決定	管理運営手法の決定	管理運営手法の検討	△
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2019年6月16日をもって、博物館閉館（展示終了）</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・民俗資料について収蔵資料リストの整備を完了し、関連図書資料の整理を開始</li> <li>・工芸美術資料について、全点確認調査を開始</li> <li>・移管資料の受入に備え、考古資料室、旧忠生第六小学校などの保管場所の整理を実施</li> <li>・移管予定である考古資料の一部を用いて展示会を開催</li> </ul> <p>【指標3】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2018年度に、芹ヶ谷公園と（仮称）町田市立国際工芸美術館の一体的整備に向け、基本設計から事業を見直すこととなったため、スケジュールの変更に伴い、目標未達成</li> <li>・芸術の杜の整備・運営に係る、官民連携事業の導入可能性、事業範囲や期間、市と事業者の役割分担、手法ごとにおける財政負担の抑制効果等について検討</li> <li>・（仮称）国際工芸美術館と国際版画美術館の一体的整備に向けて、開館後の事業の在り方と建物の改修について検討、情報共有</li> </ul>						
効果額	—		所管課	文化スポーツ振興部文化振興課・国際版画美術館、生涯学習部生涯学習総務課			

3-3-5	ひかり療育園事業のあり方の見直し			2019年度 取組結果	達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>障がい者への安定的なサービス提供</li> <li>生活介護サービス事業、訪問サービス事業、相談事業等の効率的・効果的な実施体制の確立</li> </ul>						
内容	他市や市内の障がい者施設と比較し、現在実施している生活介護サービス事業、訪問サービス事業、相談事業ごとに事業内容を整理するとともに、民間活力を導入します。						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	事業内容の見直し	—	検討・決定 (2019年度)	検討・決定	検討・決定	○
★	2	民間活力の導入	直営	導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>活用策の決定</li> <li>事業者の選定準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>活用策の決定</li> <li>事業者の選定準備</li> </ul>	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1・2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市内検討組織「ひかり療育園あり方検討市内委員会」において、民間活力の導入方法等を検討</li> <li>検討の結果、生活介護事業の民営化、相談事業の委託化等による、新たな運営体制の方針を決定</li> <li>新たな運営体制の方針について、2019年9月に公表</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>民間活力導入の方針について、市内外の社会福祉法人へ情報提供するとともに、ヒアリングを実施</li> <li>2020年度に実施予定の事業者選定プロポーザルへ向けた準備（条件面の整理等）を実施</li> </ul>						
効果額	—			所管課	地域福祉部ひかり療育園		

3-3-6	ふれあい館の効率的・効果的な管理運営体制への見直し			2019年度 取組結果	達成		
目的	各ふれあい館の効率的・効果的な管理運営の実施						
内容	市内6箇所あるふれあい館（高齢者福祉センター）について、事業内容を精査するとともに、効率的・効果的な職員体制へ見直し、職員の定数を削減するなど、ふれあい館事業の管理運営コストを削減します。						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
★	1	事業内容と職員体制の見直し	—	検討結果に基づく、見直し策の実施	検討	検討	○
取組内容 ・ 成果等	【指標1】 ・ふれあい館事業の管理運営コスト削減のため、効率的な職員体制を検討するとともに、事業内容を精査し、縮小・廃止する事業を検討						
効果額	—			所管課	いきいき生活部高齢者福祉課		

3-3-7	青少年施設ひなた村のあり方の見直し			2019年度 取組結果	達成		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ひなた村事業の質の維持・向上</li> <li>・ひなた村事業の効率的・効果的な実施体制の確立</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもセンターの整備や、市民による冒険遊び場活動の普及など、町田市における子ども施策の担い手も多様化しているため、ひなた村の役割を再検討し、ひなた村が保有している恵まれた自然環境を最大限活かせるよう事業を見直します。</li> <li>・施設の管理・運営については、民間活力の導入（民間委託や指定管理者制度、スポンサーシップ※1等）や、市民との協働等の手法の検討を進めるなど、新たな付加価値を創出するとともに、効率的な運営を行います。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	事業内容の見直し	ひなた村運営方針（案）の作成	検討・決定（2018年度）	—	—	—
★	2	民間活力の導入	直営	導入（2019年度）	導入	導入	○
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標 1・2】 2019年4月1日から指定管理者制度を導入</p>						
効果額	10,691千円			所管課	子ども生活部児童青少年課		

※1 スポンサーシップ

企業等が、ひなた村が行うイベントや活動に対して、その運営に必要な金銭的、物的、人的な支援を行うことです。

3-3-8	大地沢青少年センターのあり方の見直し		2019年度 取組結果	未達成			
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大地沢青少年センター事業の質の維持・向上</li> <li>・大地沢青少年センター事業の効率的・効果的な実施体制の確立</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・土砂災害防止法の特別警戒区域等への指定及び施設老朽化という現状を踏まえ、躯体自体（ハード）及び実施事業（ソフト）の両面から、大地沢青少年センターの事業を見直します。</li> <li>・関係団体と協働し、施設周辺の自然環境を保全するとともに、効率的運営を目指して、民間活力の導入など新しい運営手法へ移行します。また、移行時には新たなプログラムを設定し、付加価値を創出するとともに、利用料金の見直し等を行います。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	事業内容の見直し	庁内検討会 実施 (2015 年度)	検討・決定 (2017年 度)	—	検討・決定	△
★	2	民間活力の導入	直営	導入 (2019年 度)	導入	検討	△
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2018年度の方針決定をうけ、庁内調整会議を5回実施し、庁内での意見集約を実施</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「民間活力の導入」には至らなかったため、目標未達成</li> <li>・民間活力の導入に向けて、アンケート等による企業へのヒアリング調査を実施</li> </ul>						
効果額	—		所管課	子ども生活部大地沢青少年センター			

3-3-9	すみれ教室※1 のあり方の見直し		2019年度 取組結果	未達成			
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>すみれ教室事業の質の維持・向上</li> <li>すみれ教室事業の効率的・効果的な実施体制の確立</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>障がい児に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、ニーズ調査を行った上で新たに「（仮称）障がい児福祉計画※2」を策定します。医療機関、教育機関、その他の関係機関との連携を深めるなど、「（仮称）障がい児福祉計画」を推進し、障がい児一人ひとりに合った療育や教育、福祉等を適切に受けられるよう支援します。</li> <li>「（仮称）障がい児福祉計画」に基づき、認可通園部門の管理運営手法に民間活力を導入するとともに、すみれ教室が行っている療育・相談体制の充実を図ります。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	「（仮称）障がい児福祉計画」の策定	検討	策定（2017年度）	—	—	—
★	2	民間活力の導入	直営	導入（2020年度）	導入準備	検討	△
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2017年度に「町田市子ども発達支援計画」を策定し、目標達成</li> </ul> <p>【指標2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>民間活力の導入に向け、児童発達支援施設の視察、手法の調査および比較検討を進めた が、決定及び導入準備に至らなかったため、目標未達成</li> </ul>						
効果額	—		所管課	子ども生活部子ども発達支援課			

※1 すみれ教室

すみれ教室は、町田市子ども発達センターに名称を変更しました。

※2 「（仮称）障がい児福祉計画」

「（仮称）障がい児福祉計画」は、「町田市子ども発達支援計画」に名称を変更しました。



3-3-10	自由民権資料館のあり方の見直し			2019年度 取組結果	—		
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>自由民権資料館の役割の明確化</li> <li>自由民権資料館の効率的・効果的な運営</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>自由民権資料館について、役割や事業内容を改めて検討します。</li> <li>民間活力を導入するなど、効率的・効果的な管理運営手法を検討し、方向性を決定します。</li> </ul>						
重要 指標	指標		現状値	目標値		実績値	達成度
				最終年度	2019年度	2019年度	
	1	事業内容の見直し	—	検討・決定	—	—	—
★	2	管理運営手法の方 針決定	—	検討・決定	—	—	—
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1・2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他自治体の類似施設等の状況調査「博物館の運営に関するアンケート」を行い、結果の集計・分析を実施</li> </ul>						
効果額	—			所管課	生涯学習部生涯学習総務課		

3-3-11		図書館のあり方の見直し		2019年度 取組結果		達成	
目的		図書館の効率的・効果的な運営					
内容		鶴川駅前図書館、忠生図書館を新しく開館するなど、図書館サービスの利便性を高めてきましたが、貸出冊数は減少傾向にあることなどから、効率的・効果的な図書館サービスの提供を検討するとともに、8箇所ある図書館の再編を推進します。					
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値		達成度
			最終年度	2019年度	2019年度		
★	1	図書館の再編	—	実施（2020年度）	実施準備	実施準備	○
取組内容 ・ 成果等		<p>【指標 1】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2019年2月に策定した「図書館のあり方見直し方針」を具現化するための実行計画として「効率的・効果的な図書館サービスのアクションプラン」を2020年2月に決定</li> <li>・2022年度に一部地域館への指定管理者制度の導入、集約化対象図書館の代替機能配置を計画</li> <li>・2020年4月の会計年度任用職員制度開始に向けて、職員の役割整理を行うとともに、中央図書館の一部定型業務のアウトソーシング（2020年5月開始）の準備を実施</li> <li>・子どもセンターなど図書館以外の公共施設利用者に対して、図書館に求めることなどに関するアンケート調査を実施</li> </ul>					
効果額	—		所管課	生涯学習部図書館			

3-3-12	文学館のあり方の見直し			2019年度 取組結果	—		
目的	文学館の役割や存在意義の明確化						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2015年度に実施した市民参加型事業評価において、「文学館の存在意義や必要な機能について再検証するとともに、存続する場合においては、効率的な管理運営手法に見直すこと」との指摘を受けていることを踏まえ、文学館の役割や存在意義を検討し、存廃を決定します。</li> <li>・存続する場合においては、民間活力を導入するなど、効率的・効果的な管理運営手法を検討し、方向性を決定します。</li> </ul>						
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値		達成度
			最終年度	2019年度	2019年度		
★	1	存廃の決定	—	検討・決定 (2018年度)	—	—	—
	2	管理運営手法の 方針決定	—	検討・決定 (2018年度)	—	—	—
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標1・2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2018年度に存廃の決定及び管理運営手法の方針を決定したため、目標達成</li> </ul>						
効果額	—		所管課	生涯学習部図書館			

3-3-13	生涯学習センターのあり方の見直し		2019年度 取組結果	—			
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>生涯学習センターの役割の明確化</li> <li>生涯学習センターの効率的・効果的な運営</li> </ul>						
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>生涯学習センターについて、役割や事業内容を改めて検討します。</li> <li>民間活力を導入するなど、効率的・効果的な管理運営手法を検討し、方向性を決定します。</li> </ul>						
重要 指標	指標	現状値	目標値		実績値		達成度
			最終年度	2019年度	2019年度		
	1	事業内容の見直し	—	検討・決定	—	—	—
★	2	管理運営手法の方針決定	—	検討・決定	—	—	—
取組内容 ・ 成果等	<p>【指標 1・2】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>生涯学習審議会に対し、町田市生涯学習センターに求められる役割について諮問し、答申を受領</li> <li>生涯学習センター運営協議会において、2018年度から行っている「市民ニーズに沿った生涯学習センター事業の推進について」をテーマとした検討を継続し、「町田市生涯学習センターに求められる役割について」（中間まとめ）を作成</li> </ul>						
効果額	—		所管課	生涯学習部生涯学習センター			