

第2回町田市長期計画審議会（10月11日）に提出した行政経営の方向性

- 〈創造性〉 「革新的なサービスを生み出す市民満足度の高い行政経営」 「町田市の強みと魅力を活かした戦略的な行政経営」
- 〈連携・協働〉 「市民から信頼と共感を得られる行政経営」 「市民の主体性を尊重し、多様な担い手が公共サービスの主体となる開かれた行政経営」

町田市が将来に渡って選ばれ続けるためには、町田市の持つ強みや魅力を活かし、市民とともにこれまでにない魅力や新しい価値を創りあげ、市民一人ひとりが幸せを感じる事が大切です。そのためには、市民とともに持続的に成長していくことができる仕組みをつくり、市民の期待に応え、市民から信頼される行政経営を実現していきます。それを実現するため、『知識・技能を持つ多様なパートナーと新たな価値を共創する公共サービスのオープン化』と『最先端の技術を活用した快適で利便性の高いまちを実現する公共サービスのスマート化』を行っていくことが重要だと考えます。

第2回町田市長期計画審議会（10月11日）での意見

- ・課題解決のための重要な視点としてブランディングを挙げるのであれば、シビックプライドに関する記述を資料の中に入れても良いと考える。（三輪）
- ・横文字を減らすといった工夫が必要であると考え。（安達）

第2回長期計画審議会後の主な意見（タウンミーティング、学生WS、市民アンケート、庁内検討等）

- ・もっと地域に向かい、大学のOB・OG会、市民大学OB・OGなどを活用していくとよいのではないだろうか（市民アンケート）
- ・市役所での手続きに時間がかかることが不満。ICTなどを活用して、スムーズに手続きできるようになると、市民の期待に応え、市役所への信頼感をもっと増すと思います（タウンミーティング）
- ・町田にしかないもの、町田市ならではのものを打ち出して、PRしていくと良いのではないだろうか（学生WS）
- ・「市民の主体性を尊重し、多様な担い手が公共サービスの主体となる開かれた行政経営」の主語が分かりにくい（庁内検討）
- ・「誇り」や「愛着」は大切だと思う、シティプロモーション推進計画や5か年計画でも「愛着」「誇り」が示されている（庁内検討）
- ・町田市ならではの独自性を持った取り組みが重要だと考えるが、ノウハウが庁内で共有されていないことが課題である（庁内検討）
- ・市民視点だけでなく、地域団体、民間事業者など多様な視点から取り組んでいくを追加で欲しい（庁内検討）

第3回町田市長期計画審議会（12月16日）に提出する行政経営の方向性（修正案）

多様な主体と共に、町田らしい公共サービスを展開していく

町田市の人口は2018年に初めて減少に転じており、今後、人口減少に伴う市税収入の減少や社会保障関連費の増加、公共建築物やインフラ施設の老朽化に伴う維持修繕・更新費など、本市の財政状況は厳しさを増してきます。一方、AIやIoT、ロボットなど最先端テクノロジーの進化は目覚ましいものがあり、行政運営においても最新のテクノロジーを取り入れた効率的に行政サービスを提供していくことが求められています。このような中、あらゆる行政サービスを町田市だけで提供していくのではなく、市民・事業者・地域団体・行政などまちづくりに関わる主体との連携を深め、最適な公共サービスの提供を進めていく必要があります。そのため、多様な主体が公共サービスに参画することができる開かれた公共サービスの仕組みづくりを進めていきます。

行政経営における重要な視点①【共創・オープン化】

- ・市民・事業者などと一緒で課題に向き合い、目標設定の段階から市民・事業者などが連携し、異なる視点や価値観のもと意見を出し合っていく
- ・民間資金や民間のノウハウを活用した事業展開など、より効果的・効率的な行政経営を行っていく
- ・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受け入れる仕組みを構築していく
- ・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
- ・行政の持つ情報を活用しやすい形で共有していく

行政経営における重要な視点②【生産性向上・テクノロジー】

- ・事業者等とのICTによるネットワークを構築していく
- ・定型業務の大半をAI等のICTで対応できるようにしていく
- ・職員は革新的な政策を生み出すことに注力していく
- ・調査分析により、現状把握と課題の明確化に努め、効果的に課題を解決していく
- ・最新のテクノロジーを活用した新たなサービスを生み出していく

行政経営における重要な視点③【戦略性・ブランド化】

- ・町田市として特に注力していく重点事業や主要事業に集中的な投資をしていく
- ・自治体間比較はもちろん、官民間の比較も行い、データに基づいた事業立案・事業展開を行っていく
- ・町田市のブランドを確立し、ブランドイメージに基づく先進性、独自性の高い事業を展開することで、市民や職員の誇りを醸成するとともに、人や企業を惹きつけていく
- ・市民視点だけでなく、地域団体、民間事業者など多様な視点から取り組んでいく

多様な主体と共に、町田らしい公共サービスを展開していく

町田市の総人口は、今後、減少局面に移行していくとともに、団塊ジュニア世代が高齢者となる2040年頃に高齢者人口がピークを迎えることが見込まれています。高齢者人口の増加は、医療・介護給付、生活支援等のニーズを高める一方で、人口減少は、日常生活や事業のために必要な担い手が確保することが難しくなるなど、公共サービスの需要と供給の両面において大きな変化をもたらします。

そこで、これまでの行政経営のあり方を改めて見直し、これらの変化に適応したものとデザインし直す必要があります。

また、AIやIoT、ロボットなど最先端テクノロジーの進化は目覚ましいものがあります。最先端テクノロジーを駆使して様々な工夫を凝らし、社会に実装していくことができれば、市民の生活を快適で利便性の高いものとしていくことが可能となります。加えて、IoTなどにより集約した様々な情報を分析することで市民ニーズを的確に捉え、必要な人に、必要なサービスが、必要な分だけ提供できるようになり、地域の課題に効果的に対応していくことが可能となります。

行政経営においても、このような最先端テクノロジーの取り込みを強かに推進し、市民に上質なサービスを提供していくことが求められています。

更に、市民のライフスタイルや価値観は、今後も変化・多様化していくことが予想されます。あらゆる公共サービスを町田市だけで提供していくのではなく市民、地域、事業者など、まちづくりに関わる多様な主体との連携を深め、これまでにない多様なサービスを生み出すことができれば、市民一人ひとりのニーズに適したきめ細やかなサービスを提供していくことが可能となります。

そのためには、まちづくりに関わる多様な主体が連携し合う仕組みをつくり、人や企業の多彩な知恵と行動を結集して地域課題に対応していくことが重要だと考えます。

このことにより、町田市の持つ魅力や強みを活かしたサービスを提供していくとともに、複雑化・高度化する行政需要に柔軟に対応するしなやかさと、困難な課題に立ち向かう力強さを兼ね備えた持続的かつ安定的な行政経営を進めます。

行政経営における重要な視点①【共創・オープン化】

- ・市民・事業者などと一緒に課題に向き合い、目標設定の段階から市民・事業者などが連携し、異なる視点や価値観のもと意見を出し合っていく
- ・民間資金や民間のノウハウを活用した事業展開など、より効果的・効率的な行政経営を行っていく
- ・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受け入れる仕組みを構築していく
- ・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
- ・行政の持つ情報を活用しやすい形で共有していく

行政経営における重要な視点②【生産性向上・テクノロジー】

- ・事業者等とのICTによるネットワークを構築していく
- ・定型業務の大半をAI等のICTで対応できるようにしていく
- ・職員は革新的な政策を生み出すことに注力していく
- ・調査分析により、現状把握と課題の明確化に努め、効果的に課題を解決していく
- ・最新のテクノロジーを活用した新たなサービスを生み出していく

行政経営における重要な視点③【戦略性・ブランド化】

- ・町田市として特に注力していく重点事業や主要事業に集中的な投資をしていく
- ・自治体間比較はもちろん、官民間の比較も行い、データに基づいた事業立案・事業展開を行っていく
- ・町田市のブランドを確立し、ブランドイメージに基づく先進性、独自性の高い事業を展開することで、市民や職員の誇りを醸成するとともに、人や企業を惹きつけていく
- ・市民視点だけでなく、地域団体、民間事業者など多様な視点から取り組んでいく