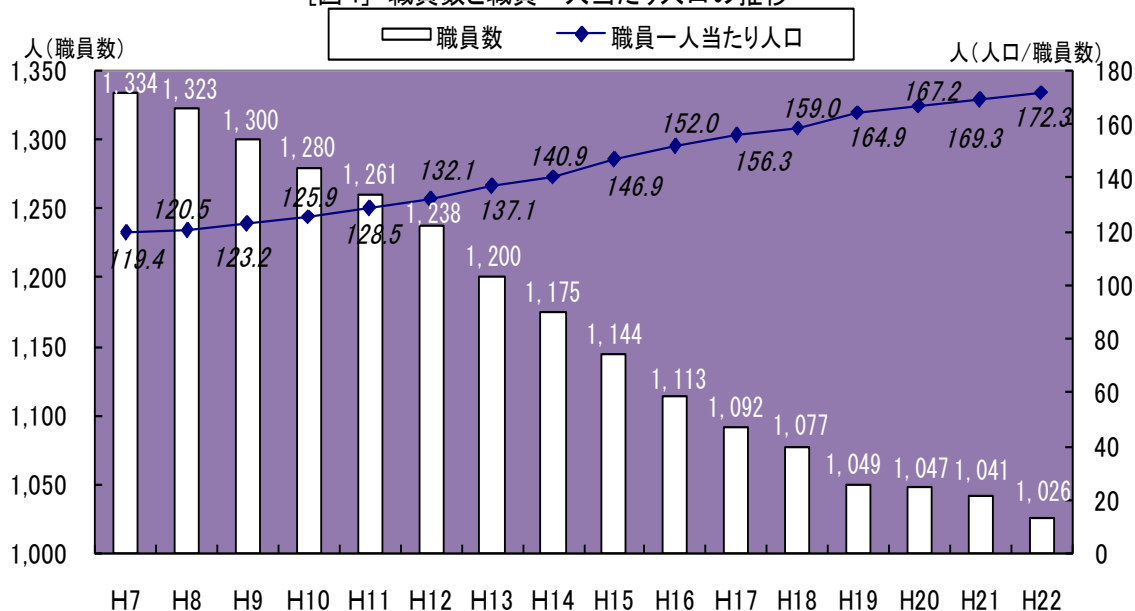


## (2) 主な最重点課題の達成状況一覧

### 体系5 人財育成制度の改善と適正配置の実施

改善項目	(1) 戦略的視点に立った職員定数の見直し・適正配置の実施 (総務部職員課)	
改善の取り組みの概要		年次計画
<p>将来的な人事構成を視野に入れて、改革のDNAを引き継ぎ、発展できるよう、多様な採用のあり方などを検討するとともに、新規採用も計画的に実施する。</p> <p>1 引き続き、職員定数の削減に向けて、事務事業の見直し～民営化・委託化の拡大、嘱託職員等の活用の拡大をさらに進めるとともに、職員自らが業務内容を見直す仕組みを作り、自発的な改革の環境づくりを目指す。</p> <p>2 職員構成について、正規職員・嘱託職員・臨時職員といった多様な形態が進む中で、それぞれの役割・責任をより明確化し、適正な人事配置を進める。</p> <p>3 職員の退職に合わせて、定数の見直しを進めていくが、新たな行政需要に対応するために必要な一定数の職員の採用を行い、今後の改革を担う次の世代を育成する体制を構築する。</p>		<p>平成16年度に職員定数見直し</p> <p>平成17年度から職員定数の見直し継続と職員採用計画の策定実施</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果		
<p>職員定数の見直しに伴う職員人件費の減額効果は、以下のとおり。</p> <p>平成17年度(決算) 20人×8,840千円＝176,800千円</p> <p>平成18年度(決算) 13人×8,698千円＝113,074千円</p> <p>平成19年度(決算) 31人×8,757千円＝271,467千円</p> <p>平成20年度(決算) 2人×8,745千円＝17,490千円</p> <p>平成21年度(予算) 9人×8,964千円＝80,676千円〔各年度とも単年度効果〕</p> <p>※参考:平成8年策定の三鷹市行財政改革の方策及び平成12年度策定の三鷹市行財政システム改革実施方策(目標年次:平成17年)で掲げた計画期間内に、延べ257人の職員数見直しを行った。</p> <p>平成18年度以降も三鷹市行財政改革アクションプラン2010に基づき、引き続き民営化、委託化等の推進による職員数の見直し(図1参照)に取り組む一方、平成18年度から職務分析を行い、嘱託員の配置によるワークシェアリングを進めた。職員の健康管理支援については、特にメンタルヘルス対策にも力を入れながら、病気等による長期の休業者が生じた場合には、業務への影響を考慮し必要に応じて職員の弾力的配置を行った。また、地方分権時代を担う優秀な職員を継続的に確保し、職員の年齢構成の是正にも配慮して、採用年齢を引き上げて職員採用試験を実施したことに加え、平成19年度に建築技術職、平成20年度に建築技術職及び一般事務職、平成21年度に一般事務職の経験者採用を行った。さらに、平成20年度には新規事業の実施に際し、庁内ポスト職員公募を実施し、職員の自律的・自己改革的なキャリア形成の支援と組織の活性化を図った。</p>		

【図1】職員数と職員一人当たり人口の推移



## 体系7 民営化・委託化の一層の推進と協働領域の拡大促進

改善項目	(1) 学校給食の質の確保と自校方式による給食調理業務の委託化の検討 (教育部学務課)	
改善の取り組みの概要		年次計画
<p>1 自校方式による安全でおいしい給食の提供を目指す。すなわち、市内産野菜の活用やアレルギー対策などのきめ細かな対応、厳格な衛生管理の徹底や安全な食材の使用、さらに食育の指導など、いっそうの充実を図る。 そのため、栄養教諭資格者の活用を含め、食の指導体制を強化するとともに、段階的に委託化を図り、より効率的で質の高い低コストの給食づくりを行う。また委託業者に対するスーパーバイザーを配置するとともに、委託についての評価を行っていく。</p> <p>2 1を推進するため、保護者や栄養士、学校長など約15人で構成される「学校給食のあり方検討委員会」(仮称)を立ち上げ、意見を聞きながらまとめていく。</p>		<p>平成17年度から検討 平成19年度までに実施</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果		
<p>「学校給食のあり方検討委員会」の報告書を踏まえて、教育委員会が、学校給食の充実と効率的運営に関する実施方針を策定し、それに基づき、民間委託を実施した。 また、民間委託の実施状況について、「学校給食調理業務委託検証委員会」で検証を進めてきたが、平成20年6月に検証報告書が提出された。その結果、安全でおいしい給食が提供され、概ね順調に運営されているとの評価を得た。この報告を踏まえ、平成21年4月から新たに第六小学校で給食調理業務委託を実施し、委託校は計5校となった。平成21年度中には、6校目の委託校として中原小学校を選定し、平成22年4月から委託業務を開始している。 今後も、安全でおいしい給食を提供するため、委託する学校ごとに設置している、「学校給食運営協議会」において、児童・生徒、保護者の意見も反映させながら、学校給食の充実を図る。</p>		

改善項目	(2) 市立保育園の保育の質の確保と効率的な運営 (健康福祉部子育て支援室)	
改善の取り組みの概要		年次計画
<p>1 近年の公立保育園の経営をめぐる状況は、福祉改革のなかで民営化、認証保育所の設置を始め事業委託や短時間保育士の導入など規制緩和が進むとともに、運営の効率化が進められている。そこで、市立保育園の運営について、経営主体のあり方、事業内容、人員配置基準、事業委託の推進方策などを市民に分かりやすい方法で検討していく必要がある。</p> <p>2 平成17年度に市民・学識者・保育関係者等の参加を得て、具体的な検討を行う。</p>		<p>平成17年度から検討 平成19年度までに検討・実施</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果		
<p>「市立保育園の効率的運営のあり方に関する基本方針(平成18年2月策定)」及び「三鷹市公設民営保育園運営評価委員会報告書」に基づき準備作業を進め、平成19年4月に「西野保育園」及び「ちどりこども園」を三鷹市社会福祉事業団に運営委託するとともに、職員の一部を市から派遣する公設民営園として、保育の質を保ちつつ効率的な運営を開始した。 その後、平成20年4月には「こじか保育園」を公設民営園として開設するとともに、ファシリティ・マネジメントの導入により、老朽化の進んだ市立中央保育園及び母子生活支援施設の建替え整備事業の計画を策定し、建築設計に着手した。また、平成20年度は、市立下連雀保育園が給食並びに用務業務の委託化等による運営体制の見直しを行ってから5年が経過することに伴い、検証を行った結果、平成20～21年度にかけて、短時間保育士を市政嘱託職員化して段階的に待遇改善を図る等を実施した。平成21年度には、給食調理業務委託についてプロポーザル方式の業者選定を行った。</p>		

### (3) 主な重点課題の達成状況一覧

#### 体系2 市民満足度向上に向けた取り組み

<b>改善項目</b>	<b>(3)「効果的な苦情対応の仕組み」導入の検討 (総務部相談・情報センター)</b>	
	<b>改善の取り組みの概要</b>	<b>年次計画</b>
	<p>市民からの苦情や要望をよく分析・評価し、苦情の原因を探り効果的な苦情対応の仕組みを確立するとともに、改善に向けた取り組みにつながる仕組みを検討する。</p> <p>あわせて、CRM(Customer Relationship Management－顧客関係性のマネジメント)のあり方についても検討する。</p>	平成17年度から検討
	<b>平成21年度までの実績と取り組み効果</b>	
	<p>平成17年度から効果的な苦情対応の仕組みを検討するため、横須賀市コールセンターの運営状況の調査などとともに、情報の収集を行い、検討を開始した。</p> <p>市民相談の総合窓口である相談・情報センターに電話や窓口を通じて寄せられる苦情や要望は、その内容を種類別に分析し、「市民相談のあゆみ」に掲載し、担当課への改善につなげている。</p> <p>また、苦情や要望の背景にある情報伝達不足を解消するため、平成19年3月に策定された三鷹市ユビキタス・コミュニティ推進基本方針の中に位置付けられた協働コールセンターについては、協働コールセンター推進チームにおいて検討を進め、平成21年1月にFAQシステム(よくある質問と回答)の構築を提言する報告書をまとめた。同システムは平成21年12月にパソコン版、平成22年2月に携帯版の稼働を開始し、市民への情報提供の充実を図った。</p>	

<b>改善項目</b>	<b>(4)「電子自治体」構築の取り組み(企画部情報推進室)</b>	
	<b>改善の取り組みの概要</b>	<b>年次計画</b>
	<p>電子自治体の構築に向け、①庁内業務の基幹となるシステムの電子化を推進するとともに、②電子申請、公共施設予約等システム、戸籍事務の電子化、統合型地理情報システムなどの整備を推進し、市民満足度の向上及び簡素で効率的な行政運営の実現に取り組む。</p> <p>平成21年度までの実績と取り組み効果</p>	平成16年度からシステムの整備・拡充
	<b>平成21年度までの実績と取り組み効果</b>	
	<p>平成18年度までに①庁内業務の基幹となる、基幹系システムの再構築、総合文書管理システムの構築を図るとともに、②電子申請サービスを開始、戸籍システムの開発を実施したほか、③人事・給与システムの再構築を実施し、行政事務の効率化を図るとともに申請等手続きの多様化と窓口業務時間の延長等を実現した。</p> <p>平成19年度は、「いつでも、どこでも、誰でも」がICT(情報通信技術)の活用により、くらしの豊さ・便利さ・楽しさを実感できる地域社会の実現を目指すため、三鷹市ユビキタス・コミュニティ推進基本方針を策定した。この方針に基づき、推進協議会等の体制を整備するとともに、総務省からの委託事業を活用して親子安心システム、地域SNS、三鷹ナレッジネットワーク等のシステム構築やモデル事業の実施などに取り組んだ。また、統合型地理情報システム(GIS)による市民への情報提供(三鷹市わがまちマップ)を開始するとともに、財務会計システムの更新を行った。</p> <p>平成20年度は、ユビキタス・コミュニティ推進事業として地域SNSの本格的な運用を開始し、FAQシステムの開発に着手した</p> <p>平成21年度は、コンビニエンスストアにおける証明書の交付を実現し、また、ASPサービスを利用したFAQシステムを構築した。</p>	

改善項目 (5) 各種審議会等委員の公募制等の拡大（総務部職員課等）	
改善の取り組みの概要	年次計画
<p>自治基本条例の制定に合わせ、審議会等の会議に一定の公募枠を設けるよう取り組みを進める。また、委員の男女の比率、年齢構成、選出区分が著しく不均衡にならないようにするとともに、委員の多選や複数の委員会の委員の兼任を避けるよう引き続き取り組む。</p> <p>※ 次の審議会等を始めとして公募枠の設定に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人情報保護委員会（総務部相談・情報センター）</li> <li>・ 商工振興対策審議会（生活環境部生活経済課）</li> <li>・ 社会教育委員・文化財専門委員（平成18年4月1日から文化財保護審議会委員）・公民館運営審議会委員・図書館協議会委員（教育部生涯学習課）</li> </ul>	<p>平成16年度までに検討 平成17年度から検討・対応</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>平成18年4月に市民会議、審議会等の設置及び委員の選任に関する基準を策定し、この基準により男女委員の構成比、公募枠の設置、在任年数制限等を規定し、協働のまちづくりを推進していく取り組み方針を定めた。この基準を広く周知し、基準遵守の徹底を図りながら、各種審議会等委員の選任状況を毎年調査している。</p> <p>また、各種審議会等の委員の名簿を全庁に公開することにより、担当部署が委員の選任に先立ち、委員候補者が他の審議会等の委員と兼任となっていないかを確認できるようにした。平成21年度においては、審議会等の公募等の方法について、無作為抽出による一括募集方式を採用する方針としたことから、同方式による公募の方法を検討し、実施概要（案）を定めた。</p> <p>こうした取組の結果、公募委員を選任している審議会等の割合は、平成18年度当初約30%であったものが、平成22年度当初には約81%となった。</p>	

### 体系3 戦略的な事業展開に向けた仕組みの確立

改善項目 (2) 基幹系システムの再構築と電子計算組織全体最適化の推進（企画部情報推進室）	
改善の取り組みの概要	年次計画
<p>平成16年度から18年度にかけてホストコンピュータを中心とした基幹系システム20業務27サブシステムの再構築を図るとともに、文書管理及びグループウェアシステムの整備を図る。その実施に当たっては、再構築するシステムの全体の最適化を図ることとする。具体的には、業務ごとにデータベースを持つのではなく全体で1つの共通データベースにすることにより、業務ごとに必要であった修正が1つで済むようにし、コストや時間の軽減を図る。</p> <p>こうした考え方＝EA（Enterprise Architecture）に基づき、今後予定される現システムの再構築や新規システム導入時のベースとするとともに、調達や委託管理などの通常業務においても最適化を推進する。</p>	<p>平成16年度から、基幹系システムの再構築・調査研究 平成17年度から、EAの推進</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>全体最適化（EA）の考えに基づき、基幹系システムの再構築事業者を初期コスト及び経常コストまでを考慮し、複数事業者からの比較提案方式により選定した。この事業者とともに基幹系システムの再構築作業に取り組み、平成17年秋の第1次稼働をはじめとして、平成17年度内に再構築作業を完了した。また、同様の手法により、総合文書管理及びグループウェアシステムの整備を行った。</p> <p>平成18年度は基幹系システムの稼働に伴い不要となった旧ホストコンピュータ及び関連機器の撤去を行った。さらに、EAの考えに基づき、人事・給与システムの再構築を行った。</p> <p>平成19年度にその事前準備を開始した庁内のパソコン、プリンター等の機器の入替については、平成20年度の入替実施にあたり、バックグラウンドで稼働するシステム等の改善を含めたユーザビリティ（使いやすさ）と情報セキュリティに配慮するとともに、環境負荷の低減も考慮に入れて実施した。</p> <p>平成21年度は基幹系システムがシステムライフサイクル（機器の耐用年数、パッケージソフトのライセンス期限、機器保守期限の終了等）による更新の時期を迎えるため、平成24年度からの稼働に向けた次期基幹系システムの構築方針の決定を行った。この中で、サーバ機器等の効率的運用とコスト削減を図るため、仮想化技術の導入を決定した。あわせて介護保険システムの更新を行った。</p> <p>また、全庁的なICT資産の全体最適化に関する取り組みとして、仮想化による個別システムの統合を行った。</p>	

#### 体系4 新しい政策に対応する新組織の整備

改善項目 (2) 組織の見直し (企画部企画経営室)	
改善の取り組みの概要	年次計画
<p>基本計画の最重点・重点プロジェクト等を推進するため、組織の改編や横割り組織の設置等について検討し、柔軟で機動的な組織づくりを行う。新たな事業の展開への対応や現状の部構成を越えた事業への対応など、新しい課題に即応する組織の見直しを検討する。具体的には、訴訟事務や事故などに対する法的な支援を行う訟務担当の設置などについて検討する。</p>	<p>平成16年度に組織改正の実施 平成17年度から検討・実施</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>組織の簡素化を図りながら、新たな課題に対応した組織づくりを行うための検討を引き続き行い、平成21年度については、4月1日付で次の組織改正を行った。具体的には、都市整備部下水道課の管渠維持係を、事業の企画調整や流域編入等を所管する「再生係」と、日常的な維持管理を所管する「維持係」に分け、業務の多様化などに対応することとした。また、老人保健施設の所管の変更を行うとともに、精神障がい者の相談窓口を健康推進課から地域福祉課(障がい者相談係)に移行し、窓口相談業務の充実等を図ることとした。</p> <p>また、平成22年4月1日付けで組織改正を行い、子ども施策の一層の充実を図るため、健康福祉部が所管する子育て支援室と教育部が所管する生涯学習課児童青少年係を市長部局に移行し子ども政策部を設置することとした。そのほか、市民にわかりやすい組織名称とするため、従来組織名称に室と課が混在していたが、課への名称統一を行うこととした。</p>	

改善項目 (3) まちづくり総合研究所の設置 (企画部企画経営室)	
改善の取り組みの概要	年次計画
<p>まちづくり研究所を発展的に解消し、地域のシンクタンクとして、「三鷹ネットワーク大学[インキュベート施設](仮称)」にまちづくり総合研究所を設置する。広範な市民、研究者等の協力を得ることにより、より専門的で、効果的な研究体制を整えるとともに、研修機能のさらなる強化を図る。また、子ども・子育てに関する研究を行うことにより、市の重要施策である子ども・子育て施策の展開を図るため、まちづくり総合研究所を設置する中で子ども・子育て研究所(仮称)の設置を検討する。</p>	<p>平成16～17年度に、調査・研究 平成18年度に、まちづくり総合研究所の設置</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>NPO法人三鷹ネットワーク大学推進機構において、まちづくり総合研究所事業として法政大学、内閣府と連携し、同大学大学院政策科学研究科による「地域の雇用創出と観光・文化振興」をテーマとした「地域再生システム論」に、市若手職員の参加の機会を作ったほか、「SOHO CITY みたか構想」の見直し・推進についての研究会に取り組んだ。</p> <p>平成21年度は、三鷹まちづくり総合研究所を三鷹ネットワーク大学と共同設置し、「第4次基本計画と市民参加のあり方に関する研究会」を立ち上げて研究を進めた。また、同研究会からの提言に基づき、「第4次基本計画及び個別計画の策定等に関する基本方針」の策定を行った。</p>	

改善項目	(5) 「多摩地区水道経営改善基本計画」に基づく都営水道事業事務委託方式の解消 (水道部業務課)	
改善の取り組みの概要		年次計画
平成24年度からすべての業務を東京都水道局へ移行し、事務委託方式を解消するため、平成16年度から平成23年度までの8年間に人員の計画的な削減を行う。今後東京都水道局が実施する多摩地区水道の効率化の方策に合わせて人員削減を検討するとともに、市民サービスの低下を招くことのないよう十分留意する。		平成18年度に、係の見直し 平成19年度に係の見直し等
平成21年度までの実績と取り組み効果		
<p>三鷹市との協議に基づき、平成18年3月、東京都において「水道業務移行計画(三鷹市)」が策定され、この計画に沿って、年次別に業務部門ごとの外部委託や人員削減を進めている。</p> <p>平成21年度は、業務課庶務係の職員1人を嘱託化するとともに、業務係の職員2人を再任用化することなどにより、あわせて職員3人を削減した。</p> <p>また、平成22年1月に「水道業務移行計画(三鷹市)」を見直し、徴収系業務の移行時期を平成22年度末としたほか、業務係及び工務係の業務の一部を民間委託化することが具体化し、事務委託方式解消を見据え、あらかじめ業務を移行することで、円滑化、効率化を図ることが可能となった。</p>		

## 体系5 人財育成制度の改善と適正配置の実施

改善項目	(2) 人事任用制度の見直し (総務部職員課)	
改善の取り組みの概要		年次計画
<p>人事任用制度に関する職員アンケートを実施し、分析結果を人事考課制度及び昇任昇格制度の見直しへ反映し運用していく。同時に、「人財育成基本方針」に基づき、男女平等や次世代育成支援の視点を取り入れた人財育成を効果的に進めていく組織環境を整備する。</p> <p>制度の見直しについては、全庁的に組織されている職員研修委員会メンバーにより検討作業を進め改正案を作成し、経営会議等を通じて見直し内容を確定し、平成16年度以降の人事考課制度及び昇任昇格制度実施への反映を図る。</p>		<p>平成16年度に、職員アンケート実施と制度見直し・運用</p> <p>平成17年度に、人財育成システムの試行と連動した人事任用制度の運用</p> <p>平成18年度に、人事任用制度の運用拡大(人事考課結果の開示等)</p> <p>平成19年度から継続実施</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果		
<p>人財育成と能力開発が直結した評価と処遇の制度として、平成13年度から人事考課と昇任昇格選考を実施した。考課者がこれらの制度に適切に対応できるよう、考課者研修を毎年度実施するとともに、人事任用制度の検証・改善を引き続き行っていく。</p> <p>平成18年度には、人事考課結果の本人開示と昇任昇格選考の採点結果の本人開示項目の拡大を行ったほか、平成19年度には、より適正な人事考課を行うため、考課要素の着眼点の表現の見直しを実施し、制度の透明性や信頼性を高めた。また、人事考課について、全面的にシステム化したことにより、制度の透明化と事務の効率化を図るとともに、人事考課結果を人事異動や昇任昇格選考などに迅速・円滑に活用できるようにした。平成21年度には、職務職責に対する意識向上を図るため、部課長職員に対する人事考課を実施した。</p>		

改善項目 (3) 給与等の見直し (総務部職員課)	
改善の取り組みの概要	年次計画
<p>平成16年度については、主に退職手当及び昇給停止年齢の見直しを行う。また、人事院勧告、東京都人事委員会勧告に基づく年次の給与改定は、従前どおり今後も行っていく。</p> <p>さらに、今後の人事制度の見直しとも連動させて、勤務実績を的確に反映させ、働きに見合ったより納得性の高い給与制度とする。</p>	<p>平成16年度に年次の給与改定、退職手当、昇給停止年齢等の見直し</p> <p>平成17年度に年次の給与改定、制度検討、研究(人事制度の見直しに連動して導入)</p> <p>平成18年度から継続実施</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>平成17年度は、国における給与構造改革への対応の一環として、いわゆる枠外昇給制度を廃止するとともに特殊勤務手当を大幅に見直し、8種14項目を4種7項目に改正し手当額を約9割削減した。また、平成18年度には、給与構造改革への対応として給料表の4分割化を行い、平成19年4月から昇給を年1回の実施とした。さらに平成20年4月以降、給料月額を段階的に引き下げるとともに、その引下げ相当分について、地域手当を引き上げ、平成20年4月には13.5%、平成21年4月からは15%とした。また、平成22年4月実施に向け、給料月額をさらに1%引き下げることとした。</p>	

改善項目 (5) 時間外勤務の縮減 (総務部職員課)	
改善の取り組みの概要	年次計画
<p>1 各課単位で職務分析を行い、時間外勤務時間の削減計画(目標削減時間と財政効果及びその対象となる業務等)を立てる。</p> <p>2 削減による財政効果の1/2の経費を原資に、嘱託員又は臨時職員を配置する。(例:現在の目標(実績)が1,000時間の場合、これを半減する500時間を達成目標とし、250時間分を経費換算(時間外勤務単価の平均により算出)した嘱託員等の配置を行う。)</p> <p>3 翌年度に時間外勤務時間の削減効果を検証するとともに、改善について所属職員の満足度を調査する。</p> <p>4 対象職場の拡大と継続的な実施</p> <p>※ 自らの業務を見直すことで、時間外勤務を減らすことが可能になるという点で、自発的な改善が期待できる。対応する業務の整理に一定の時間を要する職場等があることから、直ちに対応可能な職場を中心に試行し検証を行う。</p>	<p>平成17年度に対象職場の選定</p> <p>平成18年度に施行</p> <p>平成19年度に対象職場の拡大</p> <p>平成20年度から継続実施</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>事務の効率化とワークシェアリングの推進、時間外勤務の縮減による職員の健康保持を図るため、平成17年度に行った事前調査等を踏まえ、平成18年度から実施対象部署を決めて嘱託員を配置し、職務分析を実施した。平成19年度は、6部9課に10人の嘱託員を配置するとともに、職務分析の手法から得た時間外勤務時間の管理のノウハウを提示しながら、全部課に対し時間外勤務の縮減の取り組みに関するヒアリングと検証・推進を行った。これらにより職員の業務負荷の軽減を図り、業務改善・改革意識を高めた。その結果、市全体での平成19年度の時間外勤務の合計時間数は、前年度比約4,000時間縮減した。平成20年度においては、継続的に完全一斉定時退庁日の徹底を図るとともに、午後10時を絶対退庁時間として設定し、時間外勤務の縮減に取り組んだ。平成21年度においては、所属長による時間外勤務管理表の入力を毎月行うこととし、時間外勤務時間の進捗管理を徹底した。</p>	

## 体系6 コスト削減と歳入確保に向けた工夫

改善項目 (1) 公共施設の省エネルギー対策の推進（生活環境部環境対策課）	
改善の取り組みの概要	年次計画
<p>「芸術文化センター」、「環境センター」、「東部下水処理場」については、平成16年度末までに工事等が終了し、平成17年度からESCOサービスを開始する。ランニングコストの削減とエネルギー削減は平成17年度から行われる。</p> <p>ESCOサービス料は、契約期間内はコスト削減分から支払うこととなる。契約期間終了後は、コスト削減分が市の利益となる。なお、契約期間内は、ESCOサービス料以上の削減保証があるため、市に財政的負担は発生しない。</p> <p>また、平成15年度までに詳細診断を実施した図書館本館等の新たな3施設は、調査結果を踏まえ、事業化をするか判断を行い、平成17年度にプロポーザルの実施を検討する。</p>	<p>平成16年度までに、ESCO契約（芸文、環境センター、下水処理場）</p> <p>平成17年度までに、ESCOサービスの開始、プロポーザルの実施</p> <p>平成18年までに、ESCO契約</p> <p>平成19年度までに、ESCOサービスの開始</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>平成17年4月より、芸術文化センター、環境センター、東部下水処理場の3施設のESCOサービスを開始し、一定のランニングコストの削減とエネルギーの削減ができた。ただし、東部下水処理場は削減保証量までの達成ができなかったことから、平成18年10月にESCO事業者の負担による新たな対策を講じた。平成19年度も東部下水処理場の削減が一部改善はされたものの未達成であったことから、更なる対策を講じた。平成20年度は、東部下水処理場の未達成は改善したが達成には至らなかった。環境センターは、平成20年度で契約が終了し、芸術文化センターは平成21年度で契約が終了した。ただし、新たな対象施設の選定は、補助金がなくなったことから事業採算性を含めて検討中である。ESCOによる削減は、平成21年度も順調に削減効果が得られている。</p> <p>また、新たにスーパーエコ庁舎推進事業として、本庁舎の複層ガラス化や太陽光発電装置の導入及び中庭の芝生化等を平成21年度に実施した。</p>	

改善項目 (3) 入札制度の改善（総務部契約管理課）	
改善の取り組みの概要	年次計画
<p>平成17年4月から電子調達システム（電子入札サービス・電子入札資格審査サービス（平成16年度一部実施）・入札情報サービス）を導入する予定である。</p> <p>この電子調達システムの導入とともに、制限付一般競争入札の範囲拡大、郵便入札の導入など、入札制度の透明性、公平性、競争性などの向上を目指した入札改革を実施する。特命随意契約については、業務の内容等の詳細な検討など引き続き必要な見直しを実施していくこととする。</p>	<p>平成16年度までに、電子入札資格審査サービスの実施・郵便入札試行開始</p> <p>平成17年までに、電子入札の一部導入・制限付一般競争入札の範囲拡大など</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>電子調達システムの導入については、平成16年度に資格審査サービスを、平成18年度には入札情報サービスと電子入札を開始した。工事案件では平成18年度に電子入札への完全移行が完了し、平成20年度には物品購入や委託等の案件について電子入札への移行を完了した。</p> <p>入札制度については、平成18年1月に地域要件の緩和、工事成績や社会貢献度の入札条件への反映などを内容とする制度の見直しを実施、さらに平成19年度には地域貢献度等への評価項目として、「災害時における支援等に関する協定を締結している者で活動の実績を有する者への評価」を追加した。平成20年度は競争性を担保するため、入札に参加しやすい環境作りの一環として、現場代理人の兼任を認める制度を導入したほか、指名停止基準の見直しを行った。</p> <p>平成21年度には、公共工事の品質確保を目的として、総合評価一般競争入札の導入に取り組み、三鷹市総合評価方式実施ガイドライン（試行版）を策定した。</p> <p>特命随意契約については、平成12年度以降継続した見直しを行っている。</p>	



改善項目(7) 国民健康保険税収納率の向上 (市民部保険課)	
改善の取り組みの概要	年次計画
1 新規加入者への口座振替の徹底勧奨を図る。 2 現年度分未納者への早期対応を行う。 (嘱託職員による電話催告、訪問徴収) 3 滞納処分の強化等を図る。 4 夜間・休日窓口の開設を実施する。 5 基幹系システム再構築において、滞納整理業務をシステム化する中で、電話催告システムの導入及びコンビニ収納の実施方法・時期を検討する。	平成16年度から、収納率の向上
平成21年度までの実績と取り組み効果	
1については、加入時における口座勧奨の徹底を図り、2についても、収納嘱託員の業務見直しにより、早期からの電話催告を中心とした取り組みに変更した。また特別収納対策期間においては保険課全員で現年度分未納者への電話催告に取り組んだ。3についても、滞納整理の事前調査を専門とする担当を置くことで効率的な財産調査を行い、早期の滞納処分に結びつけている。また、調査の中で判明した多重債務者には積極的に接触を図り、債務整理手続きの弁護士誘導にも取り組んだ。その結果平成22年3月末現在、誘導件数約30件、国保税納付件数13件約300万円の実績を上げている。4については引き続き昨年度同様に実施した。5のコンビニ収納を平成19年7月から実施するとともに、平成20年7月からはマルチペイメントシステム導入により納付機会を拡大した。	

改善項目(8) 川上郷自然の村の管理運営の改善 (教育部総務課)	
改善の取り組みの概要	年次計画
平成14年度に川上郷自然の村あり方検討委員会を設置して、改善策を報告書にまとめた。これに基づき、平成16年度から小学校自然教室を2校合同実施として一般利用期間を拡大し、また施設周辺ガイドを作成して市内及び四市行政連絡協議会構成市を中心にPR活動を展開した。このため、平成16年度上半期の利用者数は前年度比23%増となり、一定の成果があがっている。 さらに利用者数の増を目指すため、現在の四市行政連絡協議会構成市を越えた利用者範囲の拡大を検討するとともに、施設の老朽度調査を実施し、今後の改修計画を立てていく。 これらの取り組みの効果を検証しながら、積極的なPR等さらなる改善策を検討する。なお、指定管理者制度を活用した運営も視野に入れた改善策も検討する。	平成16年度から、改善策の検討・PR活動の積極的展開
平成21年度までの実績と取り組み効果	
平成18年4月から指定管理者制度に移行し、それに伴う経営努力や指定管理者による独自の事業実施に加え、市内を始め、都内や関東、中部地域等に幅広くPR活動を展開することにより、平成16年度以降、毎年度利用者数の増加を達成した。一般利用者数について、平成20年度に10,083人となり、開設以来初めて1万人を突破し、平成21年度には11,252人、対平成16年度比4,456人(65.6%)増となり、過去最高を3年連続で更新している。その効果として平成19年度には、平成18年度当初予定していた利用料金収入の超過分821,220円を歳入(臨時収入)し、以降毎年度歳入するなど、指定管理者制度導入による効果が現れている。 また、施設改修については、平成18年度から開始した5か年計画に基づき、平成21年度は本館宿泊棟外壁の改修工事を実施するとともに、5か年計画の見直しを行い、より効果的な施設の維持・管理に努めた。	

改善項目	(9) ごみの減量・資源化の推進と家庭系ごみ有料化の検討 (生活環境部ごみ対策課)	
改善の取り組みの概要		年次計画
<p>ごみ処理総合計画2010の排出抑制計画、資源化計画などに基づき、ごみ減量・資源化を推進する。</p> <p>主な取り組みは次のとおり</p> <p>1 平成17年2月より実施の新たな分別収集方式により、さらに資源化を推進する。</p> <p>2 平成16年7月よりごみ減量・有料化検討市民会議を立ち上げ、ごみ減量施策と家庭系ごみ有料化について市民とともに検討する。</p>		<p>平成16年度から新たな分別収集</p> <p>平成16年度から17年度までに、ごみ減量・有料化検討市民会議設置</p> <p>平成16年度から19年度までに、家庭ごみ有料化の検討・準備・実施</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果		
<p>平成17年2月よりさらなる資源化のため、ペットボトル、プラスチック類、雑紙の分別収集を実施した。これにより、実施前1年間との比較で「燃やせるごみ」3,443t、「燃やせないごみ」4,432tの減量となり、ごみ総量として、約17%減量した。</p> <p>平成19年度は、ごみ減量・資源化のより一層の推進のため減量キャンペーンを拡充して実施し、また新しい分別収集の成果やごみ処理経費などを広報やホームページ、ケーブルテレビにより市民に周知した。ごみ総量として平成19年度は平成16年度と比較して21.5%減量した。一方で、平成19年6月より三鷹市ごみ処理総合計画改定検討市民会議を立ち上げ、ごみ減量化・資源化施策について検討し、家庭系ごみ有料化についても一定の方向性を打ち出し、平成20年3月に三鷹市ごみ処理総合計画2015を策定した。</p> <p>平成20年度及び平成21年度も、引き続きごみ減量キャンペーンを4回実施したほか各種キャンペーンの実施やリサイクル協力店の拡大などごみ減量・資源化推進に取り組んだ。また、分別収集の成果を含めたごみ処理施策によるごみ処理の状況やごみ処理経費を広報・ホームページ・意見を聞く会等で広く市民に周知した。</p> <p>家庭系ごみ有料化については、有料化の実施に向け、基本的な考え方について市民の意見を聞く会を14回開催するとともに基本方針案についてパブリックコメントを実施し、基本方針を確定した。本方針に基づき、12月議会において家庭系ごみ有料化の条例改正及び指定収集袋作成等の補正予算が可決され、平成21年10月から有料化の実施に向け、準備を開始した。</p> <p>平成21年度は、1月よりプロポーザル方式により指定収集袋作成・管理業者を決定し、8月からの販売のため、指定収集袋の作成に取りかかるとともに袋の取扱店を市外を含め広く(183店舗)確保した。また、指定収集袋には、広告を掲載し、財源の確保に努めた。有料化実施にかかる市民への周知活動として、「家庭系ごみ有料化に伴うごみの出し方説明会」を102回実施、広報特集号2回全戸配布、ごみの出し方パンフレット全戸配布、指定収集袋のお試しセット全戸配布、「4カ国版ごみの出し方パンフレット」作成、横断幕・のぼり旗・収集車両等周知マグネット設置、臨時電話相談員の配置などを行い、10月1日実施の周知に努めた。また、東京都緊急雇用創出区市町村補助金を活用し、指定収集袋減免者への受付・袋交付、実施後の早朝ごみ出しパトロール・不法投棄等ごみ出しパトロールを行い、事業の円滑な推進を図った。</p> <p>家庭系ごみ有料化の実施により、実施後6カ月の比較で、「燃やせるごみ」1,736t、「燃やせないごみ」251tの減量となり、総量としても1,987t、△14.3%のごみの減量・資源化を図ることができた。</p>		

## 体系7 民営化・委託化の一層の推進と協働領域の拡大促進

改善項目 (6) 「三鷹ネットワーク大学」の設立（企画部企画経営室）	
改善の取り組みの概要	年次計画
<p>「三鷹ネットワーク大学」は、三鷹市内及びその周辺における地域資源を活用し、様々な「知的創造の場」の形成とネットワーク化を図ることにより、市民生活の向上に資する新しい技術やシステムを開発し、都市活力の再生と充実した生涯学習の機会を提供することを目的とし、市民や教育・研究機関、企業者・事業者、三鷹市による「民学産公」の協働で推進する、市民に開かれた「知的創造の場」のネットワークとして、①教育・学習機能、②研究・開発機能、③窓口・ネットワーク機能の3つの機能を有する。推進主体としてNPO法人などを検討のうえ設立する。また、まちづくり総合研究所の設置を行うとともに、職員研修の実施について検討する。</p>	<p>平成16年度までに「あすのまち・三鷹」推進協議会で一部試行的に開講 平成17年度までに開講 平成18年度から参加大学のカリキュラムにあわせて本格開講</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>三鷹ネットワーク大学は平成17年10月に開設、平成21年度までに「教育・学習」機能としては、コミュニティ・カレッジ事業として数多くの講座を実施し、受講者登録数は4,600人を超えたほか、企業・自治体研修事業として市と「研究・開発」機能では、「民学産公」協働研究事業で平成21年度までに延37件の協働研究を実施した。また、ビジネス・インキュベート事業ではSOHOベンチャーカレッジを毎年度2回開催している。「窓口・ネットワーク」機能としてはアストロノミー・パブをほぼ月に1回、サイエンス・リテラシーカフェを隔月で実施した。</p> <p>平成21年度は、三鷹まちづくり総合研究所を三鷹市と共同設置し、「第4次基本計画と市民参加のあり方に関する研究会」を立ち上げて研究を進め、提言を市長に提出した。</p>	

改善項目 (7) 安全安心・市民協働パトロール体制の整備 (生活環境部安全安心課)	
改善の取り組みの概要	年次計画
<p>平成15年12月より実施している職員による安全安心パトロールを行い、第2段階である市の委託業者、第3段階である市民ボランティアの協力を得て、安全安心・市民協働パトロールを実施している。今後、このパトロールの市全域への拡大を進めるとともに、ネットワーク化を図り、安全で安心して暮らすことのできるまちづくりの推進に取り組む。また、安全安心パトロール車による夜間巡回パトロールを実施する。</p>	<p>平成16年度までに、安全安心・市民協働パトロール体制の整備 平成17年度から、安全安心・市民協働パトロールの拡大・運用</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>安全安心パトロール車の貸出団体は、現在6団体で、貸出し日もこれまでの土曜、日曜、祝日に平日を加え、保有する3台の安全安心パトロール車の有効活用を図った。</p> <p>東京都防犯設備整備費補助事業の実施地域として、三鷹台商店会周辺地区において防犯カメラの設置事業に取り組み、新たに安全安心・市民協働パトロール団体の新規参加を得ることができた。</p> <p>年々犯罪発生件数が減少していることから、本活動が下火にならぬよう、各地域との情報交換や講習会等を積極的に開催するとともに、活動を3年以上継続して行っている団体には感謝状を贈呈するなど、さらなる活性化を図った。これらの取り組みは平成21年中の犯罪発生件数が1,890件と（前年比3.2%減）と一昨年をさらに下回り、大きな成果となって現れた。</p> <p>*安全安心・市民協働パトロール参加者数1,595人（町会等38団体、事業所21団体「218事業所」649台）</p>	

改善項目 (8) 東部処理区の流域下水道への編入（都市整備部下水道課）	
改善の取り組みの概要	年次計画
<p>現有施設の更新時期を勘案し、費用対効果や水質の向上の観点を踏まえ「多摩川・荒川等流域別下水道整備計画」との整合を図りながら単独処理区にある東部下水処理場の東京都流域下水道等への編入に向けて都と協議していく。</p> <p>なお、三鷹市と同様に単独処理区を持つ八王子市・立川市も「検討会」を設置し、編入に関する検討を行っている。</p>	<p>平成16年度に、三鷹市単独処理区を流域下水道に編入する計画の策定</p> <p>平成17～20年度に関係者協議</p> <p>平成21年度から事業着手</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>平成21年度は、流域編入に向けたルート(案)等の選定に係る調査を行い、関係機関との協議を行ううえでの基礎資料とする。また、単独処理を行っている3市「八王子市・立川市・三鷹市」が連携し、ワーキンググループ「単独公共下水道の流域下水道編入連絡会」を立ち上げ、東京都に対し財政支援を求めするための要望書の資料作成を行いました。</p>	

## 体系8 情報の共有とセキュリティの追求

改善項目 (1) 各種審議会等の会議公開制度の確立（総務部相談・情報センター）	
改善の取り組みの概要	年次計画
<p>会議を原則公開とした場合の対応方法や課題等を検討し、自治基本条例の制定にあわせ、各種審議会等の会議公開制度の具体的な確立を図る。</p>	<p>平成16年度までに検討</p> <p>平成17年度から検討・対応</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>自治基本条例とともに、平成18年4月に市民会議、審議会等の会議の公開に関する条例を施行した。また、市民会議、審議会等の会議の公開の現況調査を行うとともに、職員を対象とした庁内説明会を開催した後、平成18年度から制度の運用を開始した。市のホームページ等で会議の開催状況を事前公表し、さらに会議の終了後には、公開となった会議の会議要録も公表している。平成20年度には市民会議、審議会等の委員の男女比及び公開状況について担当課のヒアリングを実施し、実態把握に努めた。なお、平成18年度は、42の市民会議、審議会等で延べ446回、平成19年度は40の市民会議、審議会等で延べ401回、平成20年度は、43の市民会議、審議会等で延べ399回、平成21年度は、41の市民会議、審議会等で延べ410回の会議が開催された。</p>	

改善項目 (3) 情報セキュリティマネジメントの整備と運用 (企画部情報推進室)	
改善の取り組みの概要	年次計画
市が保有する市民の個人情報を始めとした情報を適切に管理するため、情報セキュリティマネジメントシステムの運用を行う。運用にあたっては対象部署の拡大、運用状況の評価と見直し、精度の向上など、さらなる継続的な改善を行うこととする。また、計画的な職員研修を実施し、情報を適正に管理する体制の整備を図る。	平成16年度から整備・運用
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>平成16年1月に企画部情報推進室及び市民部市民課において認証を取得した情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の対象部署の拡大を図り、平成17年1月には市民部4課(市民税課、資産税課、納税課、保険課)を加えた計6課の業務へと認証範囲の拡大を行った。平成18年度には、総務部政策法務課及び同管財課(現在の契約管理課)に適用部署の拡大を図るとともに、国際規格であるISO/IEC27001が発行されたことから、この新規格への対応を行った。その後も、全庁的な情報セキュリティの実現に向けた取り組みとして全係長職を対象とする研修を実施するなど、ISMSの適切な運用とさらなる継続的な改善に努めている。</p> <p>さらに平成20年度には、新たに教育委員会3課(総務課、学務課、指導室)での認証取得を行った。その他、全庁的なPCの入替に伴い、セキュリティの考え方をさらに普及させるため、PCの操作方法なども盛り込んだ情報セキュリティハンドブックを庁内印刷で作成し、職員全員に配布した。</p> <p>平成21年度については、ISO/IEC27001対応後、初めての更新審査を受け、認証が更新されることとなった。認証取得課以外の取り組みとしては、全庁的な情報セキュリティの実現に向けて、前年度に行った係長職研修に引き続き、課長職・課長補佐職を対象とする研修を実施するなど、ISMSの適切な運用と継続的な改善に努めている。</p>	

## 体系9 活動結果の分析から次のステップへ

改善項目 (2) ISO14001の取得 (生活環境部環境対策課)	
改善の取り組みの概要	年次計画
「環境センター」については、平成16年4月にコンサルタントとの委託契約を締結し、現在、ISO14001のマニュアル等の作成を終え、9月から環境マネジメントシステムの運用を開始している。平成16年12月と平成17年1月に認証審査機関の審査を受けて、平成17年2月に認証を取得した。 この認証を受けて、平成17年度から、適用範囲の全庁的拡大に向けて準備を開始する。	平成16年度までに、環境センターの認証取得 平成17年度から環境センターでの運用等 平成17年度までに、本庁などの認証取得準備 平成18年度までに、本庁などの認証取得 平成19年度から本庁などの運用等
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>市庁舎等(市民センター、教育センター、暫定管理地事務棟及び展示棟)を適用範囲とする環境マネジメントシステム(EMS)は、3年目の更新審査により運用の健全性が確認され、認証を再取得した。環境センターは、認証再取得後2年目の更新審査を受審し、こちらも認証を継続した。</p> <p>簡易版EMSの対象である公設公営30施設は、平成20年度省エネ活動により、施設全体で電気7.6%減、都市ガス20.7%減など効果が顕著に表れた。継続して意識をもって取り組めるよう、平成21年度から認定制度を設け、各施設を審査した結果、適切に運用している全28施設(2施設は次年度予定)に認定証を授与した。</p> <p>学校版EMSは、平成21年度から、運用の簡便さと児童・生徒への教育効果という観点で教育委員会を中心に検討を進めた。次年度のシステム策定に向け順調に進捗している。</p>	

#### (4) 主な推進課題の達成状況一覧

##### 体系1 地域主権時代にふさわしいリーダーシップの確立

改善項目	(4) 危機管理体制の確立（企画部企画経営室・総務部防災課・健康福祉部健康推進課）	
改善の取り組みの概要		年次計画
SARS(重症急性呼吸器症候群)や鳥インフルエンザの発生、情報セキュリティの確保など市民の健康や生活に広汎な影響を与える危機に対して迅速な対応を行うため、経営本部が一元的に対応する体制を確立する。		平成16年度から実施
<b>平成21年度までの実績と取り組み効果</b>		
<p>平成17年9月の集中豪雨を踏まえ、災害発生時の対策として全庁的な対応を図るため、情報の共有化と本部設置及び非常配備態勢職員の招集を行う水防活動体制の確立を図った。</p> <p>平成18年度は国民保護計画を策定した。武力攻撃事態等及び大規模テロ等(緊急対処事態)への初動対応力の強化を図るため、危機管理体制と対処マニュアルの整備、非常配備体制、対策本部体制、通信連絡体制の構築などの全庁的な平常時の危機管理体制について平成19年度も引き続き検討した。</p> <p>一方、平成19年度は平成13年3月に改定した地域防災計画を改定した。風水害編を新たに設けて水害活動態勢を整理し、各章・各節ごとに施策を体系的に記述するとともに、応急活動の流れの時間経過と担当部署を明記することで、マニュアル的なものとしている。平成20年3月には防災マップ・浸水ハザードマップを全戸配布した。</p> <p>平成20年度は、11月に三鷹市防災関係機関連携訓練を行い、防災機関・災害時応援協定締結団体と市の災害対策本部との実働連携訓練を実施した。また、平成21年3月には災害発生時の職員のマニュアルである防災ポケットメモを改定し、全職員に配布している。さらに、新型インフルエンザへの対応を確立するため、健康福祉部や教育部と連携しながら庁内プロジェクトチームを組織し、市医師会をはじめ関係機関と情報交換、意見聴取を行い、行動計画策定に向けて取り組んだ。</p> <p>平成21年度は、災害対策本部の災害時緊急対応力の強化を図るため、災害対策本部本部員及び各班班長等を対象に、送達確認やアンケート機能を備えた携帯メールによる職員参集システムを導入した。そして10月には、大規模な人為災害や自然災害により負傷者が多数発生した場合の市及び関係機関の連携強化を図るため、杏林大学病院と共催し災害時医療連携訓練を実施した。また、平成22年度から本格的に取り組む市役所事業継続計画BCPの策定に備え、庁内各部署から選任された災害対策推進員に対し、大地震に対応した市役所事業継続計画BCP策定のための研修を実施するとともに、防災課と健康推進課をモデル部署として同BCPの策定を開始した。また、健康福祉部では、健康推進課を中心に新型インフルエンザ(強毒型)対策行動計画を策定したほか、防災課と連携して災害時要援護者の避難支援マニュアルの策定を開始した。</p> <p>平成22年1月に策定した新たな行財政改革推進計画の策定に向けた基本方針に基づき、平成22年4月から総務部に危機管理担当部長を設置し、災害及び各種の危機事案への迅速かつ的確な対応に向けた総合調整機能及びリスクマネジメント体制の強化を図ることとした。</p>		

改善項目 (5) 近隣市区と連携した行政サービスの提供（企画部企画経営室）	
改善の取り組みの概要	年次計画
行政サービスの提供における近隣市区との連携について調査検討を行うとともに、既の実施している図書館や校外学習・宿泊施設の相互利用の実施、公共施設利用のガイドマップの発行については、効果を検証しながら改善・拡充を進める。	平成16年度から拡充・強化
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>四市行政連絡協議会において、行政サービスの相互利用に関する取り組みの評価・検証を行うとともに、利用促進に向けた検討を行った。平成20年度は、特に公共施設の利用促進に向け、公共施設利用ガイドマップを4年ぶりに改訂し、市内各施設で配布を行った。平成21年度は、「これからの地域福祉を創る自治体のあり方」をテーマに清原市長による講話を行うとともに、「自治体におけるPRE (Public Real Estate) 戦略について～公的資産(不動産)の整備・所有・活用のあり方～」をテーマに四市職員による合同勉強会を開催し、報告書を作成した。</p> <p>今後も、相互利用やサービス提供における効果等を踏まえながら、改善・拡充を進める。</p>	

改善項目 (5) 新ごみ処理施設整備と共同処理の推進（生活環境部ごみ対策課）	
改善の取り組みの概要	年次計画
新ごみ処理施設を整備するため調布市と共同で事業推進を図っているが、基本計画を策定するため両市職員による推進チームを立ち上げ、調査検討を実施するとともに新ごみ処理施設整備基本計画検討委員会からの答申内容を十分尊重しながら基本計画を策定する。	平成16年度から拡充・強化
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>新ごみ処理施設整備基本計画検討委員会からの答申を踏まえ、基本的事項について調布市と協議しながら検討を進めてきた。平成18年3月には新ごみ処理施設整備基本計画を策定し、基本計画に基づく循環型社会形成推進地域計画を策定した。</p> <p>平成18年10月から事業実施主体をふじみ衛生組合に移管し、調布市と共同で事業推進を図っている。平成19年度は、環境影響評価作業における環境影響評価調査計画書を東京都に提出し、年間を通じた現況調査を開始したほか、平成20年3月、新ごみ処理施設整備実施計画を策定した。</p> <p>平成20年度は、環境影響評価書案を作成し、東京都への提出、公示・縦覧を開始した。都市計画手続きについては、都市計画案を作成し、公告・縦覧を開始した。また、事業者の選定については、事業者選定委員会を設置するとともに、新ごみ処理施設整備・運営事業実施方針を定め、事業者の募集を開始した。</p> <p>平成21年度は、環境影響評価書の作成・公示、都市計画変更の告示・決定など法的手続きを実施するとともに新ごみ処理施設整備・運営事業に係る事業者を事業者選定委員会の審査により決定し、実施設計に着手した。また、新たに建設工事や施設運営における地域環境の保全と住民の安全安心確保のため、地元協議会を設置し、工事協定書を作成した。</p>	

改善項目 (6) 地方税財政制度の改善要望（企画部財政課）	
改善の取り組みの概要	年次計画
地方交付税制度や国・都補助金の見直し、税源移譲を前提とした三位一体改革の実現等、地方税財政制度の改善について、東京都市長会などを通じ国に対して要望を行うとともに、三位一体改革の影響における都と市との財源配分の適正なあり方について東京都に対しても要望を行う。	平成16年度から実施
平成21年度までの実績と取り組み効果	
国に対しては平成22年度予算に向け、地方交付税の不交付団体を含めた都市財政基盤の充実強化についての要望を、東京都市長会を通じて行った。東京都に対しては平成21年度予算編成に向け、市町村総合交付金を一層増額するとともに、新たな財政援助制度や東京都と市町村間の新たな財政調整制度を創設することなどを要望したところ、これらが東京都市長会の最終的な要望事項に採り入れられるとともに、市町村総合交付金については増額が図られた。	

## 体系2 市民満足度向上に向けた取り組み

改善項目 (8) 市民満足度調査の定期的な実施（企画部企画経営室）	
改善の取り組みの概要	年次計画
市民課窓口における定期的な満足度調査に加えて、基本構想基本計画の策定・改定を行うにあたり、市民満足度調査を行う仕組みを確立する。また、個別の事業についても、市民満足度調査を行うよう、検討・研究を行う。	平成16年度から基本計画改定に係る市民満足度調査などを実施
平成21年度までの実績と取り組み効果	
基本計画の第2次改定及び今後のより良い行政サービスを提供する仕組みづくりのための基礎資料とすることを目的に、平成19年2月に、市民意向調査を実施し、施策や取り組みに対する市民の満足度と重要度等を把握した。また、平成20年度及び平成21年度引き続き市民課窓口における市民満足度調査と、一部の市立保育園（平成20年度は公設民営7園、公設公営1園、平成21年度は公設民営7園、公設公営2園）において利用者アンケート調査を行った。	

改善項目 (9) 電子申請等の試行、拡充（企画部情報推進室）	
改善の取り組みの概要	年次計画
平成22年度までに可能な申請・届出等について、順次拡大を図り電子化を目指す。電子申請に関する方針、ガイドライン等を策定するとともに、現在文書で行われている申請・届出等については、電子的な申請・届出等も可能とするための「行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例」を制定し対応する。また、電子調達・入札については、入札制度の改革との関連をとらえて実施に取り組む。	平成16年度準備・平成17年度から順次実施
平成21年度までの実績と取り組み効果	
電子的な申請・届出等を可能とするための「行政手続等における情報通信技術の利用に関する条例」を平成16年度に制定し、東京電子自治体共同運営サービスを利用した電子申請サービス及び電子調達サービスの提供を開始した。 その後、電子申請サービス対象業務の拡大及び電子調達サービスの順次対象業務・範囲の拡大を行っており、市のホームページなどから直接申し込みができる手続きなどを加えながら、平成20年度末には、電子的な申請・届出ができるものは21手続きとなっている。今後、平成22年度までに50手続きが電子的に行えるよう対象業務の拡大に取り組み、市民の利便性の向上を図っている。 平成21年度は、eLTAX(エルタックス: 社団法人地方税電子化協議会が運営する地方税ポータルシステム)を利用した法人税等の地方税の電子申告の受付を開始したほか、既に事業開始されていたメールマガジンの配信申し込みの手続きを集計に加えたことにより、26の手続きが電子申請となった。今後は、添付資料の省略など業務手順の見直しを含めた検討が必要である。	



改善項目 (11) 図書館情報システムの再構築（教育部図書館）	
改善の取り組みの概要	年次計画
新システムの導入に向け、図書館内部で検討チームを立ち上げ、ハード・ソフト両面から、利便性の高いシステム構築に向けて取り組む。あわせて、図書資料の管理におけるICタグの活用の可能性についても調査・研究を行う。	平成18年度新システム導入
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>平成19年度に図書館コンピュータ・システムの再構築を行った。リライトカード(*1)の導入や図書館の利用者用端末の増設、移動図書館の移動体通信の導入、インターネットや携帯電話による在庫予約の開始等利用者の利便性の向上が図られ、Web予約が従来の3倍以上になるなどの具体的な効果があった。平成20年度には計画どおりICタグの貼付が完了し、同21年1月8日から全館リニューアルオープンすることができた。このことにより、図書の予約・貸出・返却など手続きの効率化が図られ、平成21年度の利用者数は同19年度比で約6%、資料の予約冊数は約249%の大幅な増加となった。</p> <p>また、図書館の管理運営形態を総合的に見直し、平成21年4月から職員定数3名減を達成した。</p> <p>*1 貸出図書の書名や返却日を印字したり消去したり繰り返し使用できる新しい貸出カードのこと。</p>	

改善項目 (12) 市民参加手法の拡充（企画部企画経営室）	
改善の取り組みの概要	年次計画
新たな市民参加の手法として、ITなどを活用した手法に取り組む。ITを活用した手法として、平成16年度は、e市民参加（シンポジウムの議事録をインターネットで配信し、議事録に意見を書き込むeシンポジウム、地域のデータや個人の意見を地図データに登録するeコミュニティカルテ）を実施した。	平成16年度からe市民参加などを実施
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>これまで市民参加経験が無かった市民に対してまちづくりへの参加機会拡大を図るため、平成18年8月に三鷹青年会議所等との協働による「みたかまちづくりディスカッション2006」を実施した。その検証結果を踏まえて、平成19年10月には第3次三鷹市基本計画の第2次改定における多種多様な市民への参加を求める手法のひとつとして「無作為抽出による市民討議会」形式を用いた「基本計画改定に向けたまちづくりディスカッション」を開催した。平成20年度はこの手法を三鷹の地域特性を活かした市民参加手法として国・都に提案する形で東京外かく環状道路に関する地域PIに適用し、実施した。</p> <p>平成21年度は、第4次基本計画等の策定に向けて、三鷹ネットワーク大学と共同設置した三鷹まちづくり総合研究所・「第4次基本計画と市民参加のあり方に関する研究会」の提言に基づき、「第4次基本計画及び個別計画の策定等に関する基本方針」を策定した。</p>	

## 体系5 人材育成制度の改善と適正配置の実施

改善項目 (11) プロジェクトにおけるメンバー公募の推進（企画部企画経営室）	
改善の取り組みの概要	年次計画
プロジェクト・チームを新たに設置する場合等に、プロジェクトの成果を上げるとともに、職員のモチベーションを高めるため、職員のチームのメンバーを庁内で公募する取り組みを行う。	平成16年度から実施
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>平成18年度に設置したプロジェクト・チームのうち、三鷹を考える論点データ集作成チームにおいてメンバーの公募を行った。また、平成20年度には、市制施行60周年事業の検討におけるワーキングチームにおいて公募を行った。さらに平成21年度には、三鷹を考える論点データ集2010作成チーム及び市制施行60周年記念事業全体の支援を目的とした新たなワーキングチームの公募を実施した。それぞれのチームは成果を上げ、職員のモチベーションの向上に大きく寄与した。</p>	

## 体系6 コスト削減と歳入確保に向けた工夫

改善項目	(12) 総合スポーツセンター（仮称）建設時期の見直し （教育部総合スポーツセンター建設準備室）	
改善の取り組みの概要		年次計画
社会経済状況の観点から、総合スポーツセンター（仮称）の建設時期の見直しを行っていたが、社会経済状況の動向を見極めながら、さらに建設時期の見直しを行う。		設計・工事を平成20年度から平成22年度までの時期で実施
平成21年度までの実績と取り組み効果		
「三鷹市都市再生ビジョン」（平成21年3月）に基づき策定された「市民センター周辺地区整備基本プラン」（平成22年3月）において、東京多摩青果（株）三鷹市場跡地に、防災公園とともに計画する多機能複合施設のうち「健康・スポーツの拠点」として整備する方針を示した。これにより、井口地区での総合スポーツセンター（仮称）計画は、建設時期及び場所を見直して実現する方向性が定まった。		

改善項目	(14) 保育所保育料及び学童保育所育成料の収納率の向上 （健康福祉部子育て支援室・教育部生涯学習課）	
改善の取り組みの概要		年次計画
口座振替のさらなる促進等により、保育所保育料及び学童保育所育成料の収納率の向上を図る。		平成16年度から実施
平成21年度までの実績と取り組み効果		
<p>保育所保育料は、平成21年4月時点での口座振替率84.47%を平成22年3月末93.70%に向上させた。引き続き口座振替率の向上を図っていく。滞納者に対しては、面接・納付計画の提出を促し、未済額の収納を図った。平成21年3月末の現年分保育料収納率は90.44%で、平成22年3月末の同保育料収納率は91.02%となっている。</p> <p>学童保育所育成料の現年度分については、口座振替の推進に努めた。口座振替率を平成21年4月現在92.3%から平成22年3月末現在97.0%に向上させた結果、学童保育所育成料の収納率は、平成15年度末96.7%に対して、平成21年度は97.7%と収納率が向上した。また、滞納繰越分についても、家庭訪問や電話、文書による督促等を行い、滞納整理に努めた結果、平成15年度末の収納率6.1%に対して、平成20年度末10.9%、平成21年度末12.9%と向上した。</p>		

改善項目	(15) どんぐり山等公設民営施設の経営改善（健康福祉部高齢者支援室）	
改善の取り組みの概要		年次計画
三鷹市が設立する特別養護老人ホーム等の介護保険施設については、設立当初から独自の基準により民間委託の方式で運営してきたが、福祉の構造改革により、介護保険事業への民間参入が図られ、当該施設は介護保険事業収入を主体とした運営が求められている。こうした視点に立って委託料の見直し等経営改善を目指していく。		平成18年度から実施
平成21年度までの実績と取り組み効果		
各施設と協議を重ね、改めて施設経営に関する経営改善計画の提出を受け、審査した結果、平成21年度から5年間（いちょう苑については、2年間）の指定管理者の指定を同一法人に行ったところである。平成21年度については、人件費等の歳出を削減すると共に、施設稼働率の向上等による収入増が図られたため、各施設とも経営改善計画の目標をほぼ達成している。		

## 体系7 民営化・委託化の一層の推進と協働領域の拡大促進

改善項目 (9) 観光振興事業の協働化の推進（生活環境部生活経済課）	
改善の取り組みの概要	年次計画
<p>現在、三鷹商工会観光振興事業委員会を中心に実施されている観光振興関連事業について、今後、商工会、事業者、NPO等、市民、まちづくり三鷹、市等が連携しながら、「三鷹市観光協会(仮称)」の設立に向けた検討を行う。将来的には同協会が、観光振興事業の主体となることを想定している。</p>	<p>平成17年度検討、平成18年度以降実施</p>
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>平成17年度に設置した「観光振興推進委員会」による報告書を踏まえ、平成18年度は観光協会の設立準備委員会が組織された。観光協会の設立に向け、三鷹商工会とともに関係団体と連携を図りながら、観光振興事業に係る課題について協議を行った。平成19年3月には「みたか都市観光協会設立発起人会」が、4月には設立総会が開催された。設立後は三鷹阿波おどり40周年記念事業の企画・運営をはじめ、NPO法人、市商連、商工会、三鷹ネットワーク大学、JR三鷹駅等と連携して、イベントや講座などを実施したほか、姉妹友好市町村等交流事業(わくわく交流フェスタ)など市からの受託事業の企画・運営を行った。平成20年4月にはNPO法人の設立総会を実施し、東京都の認証を得たのち、8月20日にNPO法人みたか都市観光協会として登記された。また、同4月1日には三鷹駅前協同ビル1階に「みたか観光案内所」がオープンし、初年度は月平均1,300人の来訪者があり、徐々に実績を伸ばし、平成21年度では、月平均1,760人が来訪している。</p> <p>平成21年度からは、「企画委員会」が設置され、今後の分科会等の設置などの協議・検討を経て、より多くの市民参加を得るための仕組み作りに着手した。</p>	

<b>改善項目</b>	<b>(9) 地区計画制度等によるまちづくりの推進 (都市整備部まちづくり推進課)</b>	
	<b>改善の取り組みの概要</b>	<b>年次計画</b>
	まちづくり協議会が設立された地域を始め、住民発意によるまちづくり活動に対して、市と(株)まちづくり三鷹が連携しながら支援し、良好な住環境の保全や商業の活性化などの地域特性に応じた協働のまちづくりを推進する。また、大規模な土地の利用転換を適正に誘導するため、UR都市機構等の事業者との協働を行う。	平成16年度から検討・実施
	<b>平成21年度までの実績と取り組み効果</b>	
	<p>地域のまちづくり支援については、三鷹台まちづくり協議会、連雀通りまちづくり協議会、新川宿まちづくり協議会、大沢まちづくり研究会の活動支援を(株)まちづくり三鷹と連携して行い、協働のまちづくりを推進しました。</p> <p>平成21年度は、連雀通りまちづくり協議会から、まちづくり条例に基づくまちづくり推進地区指定の申出があり、新たに「連雀通り商店街地区(約3ha)」をまちづくり推進地区に指定し、当該地区の市民意見を聴きながら整備方針の策定に取り組みました。</p> <p>また、UR都市機構の三鷹台団地建替計画の見直しに伴い、大規模な土地の利用転換を適正に誘導するため、都市計画一団地の住宅施設を変更(廃止)し、三鷹台団地地区地区計画の都市計画を決定し、地区計画区域内における建築物の制限条例等の改正を行いました。</p>	

<b>改善項目</b>	<b>(9) サポート組織の設置 (都市整備部緑と公園課)</b>	
	<b>改善の取り組みの概要</b>	<b>年次計画</b>
	地域の住民が主体となって展開する緑と水の活動に対し、きめ細やかに対応できる新たな協働推進のサポート組織の設置を検討する。	平成17年度から検討・実施
	<b>平成21年度までの実績と取り組み効果</b>	
	<p>学識者や各地域で活動する緑の団体、JAの代表等で構成する検討委員会を設置し、平成18年から平成19年にかけて、サポート組織のあり方や役割などについて検討を行いました。</p> <p>その後、懇談会による意見交換を経て、平成20年10月に検討委員会のメンバーに住民協議会や商工会、都市観光協会の代表などを加えた委員により設立準備会を立ち上げ、事業の内容や組織形態、会員種別等の検討など、サポート組織の設立に向けた具体的な準備を行いました。</p> <p>平成21年4月2日に「花と緑のまち三鷹創造協会」が設立され、同年8月19日には特定非営利活動法人の認証を受け、翌20日付けで「NPO法人花と緑のまち三鷹創造協会」として法人格を取得しました。また、平成21年11月には市とパートナーシップ協定の締結を行いました。</p>	

<b>改善項目</b>	<b>(11) 車両関係業務の委託等 (総務部契約管理課)</b>	
	<b>改善の取り組みの概要</b>	<b>年次計画</b>
	公用車の運転業務について委託又は借り上げ方式の拡大を図る。	平成17年度から検討・一部実施
	<b>平成21年度までの実績と取り組み効果</b>	
	<p>市長車の運行管理業務を平成17年度から全面委託とし、特別職車の運行管理業務を平成18年度から全面委託とした。また、平成19年度からは、借り上げ車の特別職車を1台減らし、3台での運行管理を実施し、平成21年度からは、議長車についても運行管理業務を全面委託した。また、ディーゼル車規制対象車のマイクロバスの運行管理についても、全面委託化に向けた対応について検討を進めた。</p>	

<b>改善項目 (11) 勤労者福利厚生業務のあり方の検討（生活環境部生活経済課）</b>	
<b>改善の取り組みの概要</b>	<b>年次計画</b>
平成22年度に国及び東京都の補助が終了するのに伴い、現在、三鷹市勤労者福祉サービスセンターにおいて実施している勤労者福利厚生業務に関して、同センターとともに、そのあり方を検討する。	平成16年度から検討
<b>平成21年度までの実績と取り組み効果</b>	
<p>平成19年度に出席した自立化推進検討会(都区市及び各サービスセンターで構成)の内容等を踏まえつつ、平成20年度は事業メニュー等の見直し検討を行うとともに、平成21年度から実施予定の事業運営検討委員会(仮称)の準備を行った。</p> <p>平成21年度は検討委員会が5回実施され、平成22年度から国及び都の補助金制度が終了となることに伴い、人件費や事業の見直しによる運営コストの削減、会員へのサービス向上などの観点から検討され予算の見直しを図った。こうした取り組みに対し、市からは予算上の一定の支援が措置されたが、会員が微減している現状も踏まえ、今後さらなる効率的・効果的な方策の検討が必要となっている。</p>	

<b>改善項目 (11) 福祉バスふれあい号の借り上げ委託（健康福祉部地域福祉課）</b>	
<b>改善の取り組みの概要</b>	<b>年次計画</b>
現在使用中のふれあい号は平成21年8月26日以降、排気ガス対策上使用が禁止となる。そのため、新たに車を購入しないで借り上げ方式による委託に切り替える	平成21年度から実施
<b>平成21年度までの実績と取り組み効果</b>	
福祉バスのふれあい号は、平成21年6月で運行を止め、7月以降は借り上げ方式に変更して利用人数に応じた車種(大型・中型・小型)や車いすを固定設置できる車両等を運行し、事業の効率化とともにサービス向上を図ることができた。	

<b>改善項目 (11) まちづくり団体等の運営支援業務の株式会社及びNPO等への委託（都市整備部まちづくり推進課・緑と公園課、生活環境部生活経済課）</b>	
<b>改善の取り組みの概要</b>	<b>年次計画</b>
まちづくりを目指す地域団体等の運営について、組織化やルールづくりを行う段階においては、株式会社等に委託する。また、今後まちづくり等を支援するNPOとも協働して、業務を行う。	平成16年度から実施
<b>平成21年度までの実績と取り組み効果</b>	
<p>引き続き、三鷹台まちづくり協議会、連雀通りまちづくり協議会、新川宿まちづくり協議会への活動支援を(株)まちづくり三鷹と連携して行いました。</p> <p>また、協働による花と緑のまちづくりをより一層推進するため、NPO法人花と緑のまち三鷹創造協会を設立し、緑の市民活動を中間的に支援しました。</p> <p>さらに、都市農地の保全に係る取り組みとして、後継者不足や高齢化などにより毎年減少する生産緑地や道路などの公共事業等で交換される代替農地を保全するため、農業法人(株式会社三鷹ファーム)と都市農地の保全等に関するパートナーシップ協定を締結しました。</p>	

<b>改善項目</b>	<b>(11) 心身障がい児童・生徒の送迎用スクールバスの委託の検討 (教育部指導室)</b>	
	<b>改善の取り組みの概要</b>	<b>年次計画</b>
	心身障がい児童・生徒の送迎用スクールバス運行の全面委託化について実施時期を含め検討する。	平成17年度から検討
	<b>平成21年度までの実績と取り組み効果</b>	
	心身障がい児童・生徒の送迎用スクールバス運行について、平成18年度は大沢台小学校及び東台小学校について、また、平成19年度は高山小学校について委託化を行い、スクールバス運行業務の適正な運営を図った。さらに、平成22年度には、第六小学校も委託化したため、市内小学校教育支援学級スクールバスの運行業務については、全て委託化した。	

<b>改善項目</b>	<b>(11) 学童保育所委託先の一部変更の検討 (教育部生涯学習課)</b>	
	<b>改善の取り組みの概要</b>	<b>年次計画</b>
	現在、すべての学童保育所の管理運営を社会福祉協議会に委託している。一部の学童保育所のNPO等への委託を検討する。	平成17年度から検討。 平成18年度一部実施。
	<b>平成21年度までの実績と取り組み効果</b>	
	平成18年度に全学童保育所に指定管理者制度を導入し、社会福祉法人三鷹市社会福祉協議会を指定管理者に指定した。また、平成19年度には、四小学童保育所とむらさき子どもひろばとの事業の連携を図るため一体的な運営とし、公募プロポーザルにより指定管理者の選定を行い、株式会社日本保育サービスを指定した。平成19年度より市内全学童保育所は、2者による管理運営を行い、それぞれ、保護者へのアンケート等を行うなど実態の把握に努め、保育の充実に向け取り組んでいる。さらに、平成20年度の指定管理者の再指定に際し、六小及び南浦学童保育所の指定期間を1年間とし、平成21年度には、更なる保育サービスの向上を目指し、六小及び南浦学童保育所の指定管理者の公募プロポーザルによる選定を行い、株式会社日本保育サービスを指定した。	

<b>改善項目</b>	<b>(14) 総合スポーツセンター(仮称)のPFIによる事業化等 (教育部総合スポーツセンター建設準備室)</b>	
	<b>改善の取り組みの概要</b>	<b>年次計画</b>
	総合スポーツセンター(仮称)の建設・運営については、民間資金等を活用し公共施設を整備する手法であるPFIによる事業化等を前提として行う。 ※「PFI」と、公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金、経営能力及び技術的能力を活用して行う手法をいう。	平成16年度から検討
	<b>平成21年度までの実績と取り組み効果</b>	
	これまで庁内職員によるPFI等の情報収集のほか研修会を開催(1回)した。また、総合スポーツセンター(仮称)の整備手法・建設手法などの情報収集を行ってきた。 「三鷹市都市再生ビジョン」(平成21年3月)に基づき策定した「市民センター周辺地区整備基本プラン(平成22年3月)では、施設整備については、独立行政法人都市再生機構の「防災公園街区整備事業」を活用することにより、効果的な事業展開が期待できることを示し、制度の活用に向けた具体的な検討、事業化に向けた準備等を進めることとした。また、管理運営については、民間活力の創意工夫が期待できる指定管理者制度の活用についても今後検討することとした。	

改善項目 (17) 福祉サービスの第三者評価の導入（健康福祉部地域福祉課等）	
改善の取り組みの概要	年次計画
福祉サービス事業者に対し、第三者評価受審事業を実施することにより、福祉サービス利用者への適切にして客観的な情報提供を行うとともに、サービス事業者の自己評価能力の向上及び高品質なサービスの確保に努める。	平成16年度から実施
平成21年度までの実績と取り組み効果	
平成16年度に第三者評価を導入し、平成20年度までに高齢者、保育園、障がい者施設等64施設で実施し、平成21年度は高齢者、保育所施設等10施設で実施した。実施結果について、「とうきょう福祉ナビゲーション」で評価結果等を閲覧できる旨、市報で周知を図っているほか、高齢者支援室などの窓口においても閲覧可能となっている。	

### 体系8 情報の共有とセキュリティの追求

改善項目 (4) ホームページの充実（企画部秘書広報課）	
改善の取り組みの概要	年次計画
情報アクセシビリティ改善の取り組みとして、市民の情報入手方法、情報バリアの種類や対応策の状況などを調査・把握し、ガイドライン及びサイトの改善計画を策定するとともに、アクセシビリティ向上支援ソフト導入についても検討する。また、市民にわかりやすく利用しやすい情報提供を行うために、利用者の意見等を反映させて改善・内容の充実を図る。他の情報提供媒体や施設内の表示等についてもユニバーサルデザイン化を図る。	平成16年度から実施
平成21年度までの実績と取り組み効果	
平成19年度に策定した「三鷹市ホームページ再構築基本方針」に基づき、①誰もが迅速かつ確実に必要な情報を得られるホームページにすること、②三鷹市に関する情報や地域イメージを広く全国に発信すること、を掲げて平成21年3月3日にリニューアルした。平成21年度では、ホームページについて、高齢者・障がい者を対象としたアクセシビリティ・ユーザー評価や、職員インタビューを行い、ホームページ作成上の課題などについて検証した。この検証結果をもとに、職員研修を実施し、課題の共有を図るとともに、ホームページの公開内容やホームページ作成システムを改善するなど、より使いやすいホームページの構築に努めた。こうしたホームページの品質維持・向上の取り組みを継続して実施した結果、平成22年3月には、民間会社の調査で全国2位の評価を受けた。また、子どもを対象に三鷹市や市に関する情報を分かりやすく紹介するホームページ「みたかキッズ」を作成し、公開した。 さらに、市民便利帳「三鷹くらしのガイド」2010・2011年版では、市民の方が必要な情報により早くたどり着けるよう、市ホームページの分類を元に見出しの分類を改善するとともに、目の不自由な方のアクセシビリティにも配慮して作成した。	

## 体系9 活動結果の分析から次のステップへ

改善項目 (3) 自治体経営白書の充実（企画部企画経営室）	
改善の取り組みの概要	年次計画
<p>平成16年度発行の「三鷹市自治体経営白書2004」においては、平成15年度から始めた「各部の運営方針と目標」の実績について掲載するなど、成果指向の行政運営が図られるよう改善を行った。</p> <p>今後も、市職員の執筆に加え、各分野の有識者に白書の原稿を依頼するなど、自治体経営改革の課題が明らかになるような編集を行うとともに、事業評価や「各部の運営方針と目標」、行財政改革の実績及び財政状況に関する情報を的確に集約し、分かりやすい情報提供を行う。</p>	平成16年度から実施
平成21年度までの実績と取り組み効果	
<p>平成21年度までに発行した自治体経営白書では、以下の学識者の論考を掲載した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(平成15年度)三鷹市自治体経営白書2003 大住 莊四郎 新潟大学経済学部教授(当時) 「NPMの視点からみた三鷹市のマネジメント改革」ほか</li> <li>・(平成16年度)三鷹市自治体経営白書2004 鍛冶 智也 明治学院大学法学部教授 「自治体経営改革の視点 ～測定・計画・管理の論点から～」</li> <li>・(平成17年度)三鷹市自治体経営白書2005 菅原 敏夫(財)地方自治総合研究所研究員 「三位一体改革と三鷹市における財政的課題～地域内・地域間の分権に向けて～」</li> <li>・(平成18年度)三鷹市自治体経営白書2006 玉村 雅敏 慶応義塾大学総合政策学部助教授 「自治体経営におけるマーケティング戦略の可能性～三鷹市の課題を踏まえて～」</li> <li>・(平成19年度)三鷹市自治体経営白書2007 小松 幸夫 早稲田大学理工学術院建築学科教授 「自治体におけるファシリティ・マネジメントの課題」</li> <li>・(平成20年度)三鷹市自治体経営白書2008 國領 二郎 慶應義塾大学総合政策学部教授 「住民のエンパワーメントを目指す地域情報化を」</li> <li>・(平成21年度)三鷹市自治体経営白書2009 和田 敏明 ルーテル学院大学総合人間学部教授 「ともに支えあう地域社会の実現に向けてー地域ケアの展望と課題ー」</li> </ul> <p>また、第3次基本計画(第2次改定)の各施策の達成状況については、まちづくり指標の達成状況を表とグラフを用いるなど、引き続き分かりやすい自治体経営白書の作成に努めた。</p>	



**※ 平成21年度に行革効果のあった取り組み(特記事項)**

「行財政改革アクションプラン2010」の課題には挙げられていませんが、とくに行革効果のあった事業について記載します。

<b>改善項目</b>	大沢野川グラウンド駐車場の有料化（教育部スポーツ振興課）	
	<b>改善の取り組みの概要</b>	<b>年次計画</b>
	平成21年度三鷹市大沢総合グラウンド整備工事の完了に伴い、東京都が管理運営する「都立武蔵野の森公園」駐車場の有料化にあわせて、平成22年4月1日から近隣に位置する三鷹市大沢野川グラウンド駐車場の有料化を行うこととした。	平成21年度三鷹市大沢総合グラウンド整備完了に伴う都立武蔵野の森公園駐車場有料化時
	<b>平成21年度までの実績と取り組み効果</b>	
	三鷹市大沢総合グラウンドの整備事業については、平成21年度内で完了し、平成22年4月オープンに向け有料体育施設としての施設条例の改正をしてきたところである。三鷹市大沢総合グラウンド整備工事の完了にともない、既に有料化されている都立武蔵野の森公園駐車場にあわせて、平成22年4月1日から近隣に位置する三鷹市大沢野川グラウンド駐車場を有料化することにより、受益者負担の適正化を図ったところである。 なお、平成22年度予算においては、750万円の歳入を見込んでいる。	