

方針 2 効率的な組織体制の整備

目的

《対象》：市役所の組織・システム

《意図》：質の高い市民サービスを効果的・効率的に提供する

改革の視点

○市民のための市役所を実現するため、市民の視点に立って、市民満足度を高める質の高い市民サービスを効果的かつ効率的に提供することができるよう、市役所の組織・システムの見直しを進めます。

■ 現状と課題

- 市政を取り巻く状況の変化に対応しながら、行政としての責務を的確に果たしていくため、限られた経営資源を最大限に活用し、最少の経費で最大の効果をあげることを目指し、不断の見直し、改善に取り組む必要があります。
- 簡素で効率的な組織づくりを目指して、職員の適材適所の配置と定数管理に継続して取り組むとともに、再任用職員など多様な雇用形態に基づく人材の効果的な活用のほか、組織横断的な連携の推進などに取り組んでいます。
- 市民サービスの提供や、災害対応などの広域的な行政課題への対応においては、近隣をはじめとする自治体との連携や市内をはじめとする事業者等との連携にも取り組んでいます。
- 地方公共団体における事務の適正な管理及び執行を確保するため、地方自治法が改正され、不適正な事案を防止するためのより一層の体制整備が求められており、行政内部における規律に基づく対応の徹底や適切なリスク管理に向けた体制整備を図る必要があります。
- 質の高い市民サービスを継続的に提供するとともに、行政の効率化を図るため、引き続き、市民サービスの在り方を踏まえた業務の見直し、改善をはじめ、民間活力の活用の積極的な推進、ICT（情報通信技術）やマイナンバー制度の活用などに取り組んでいく必要があります。
- 市民サービスの効率化や業務の実施において様々な手法等を活用するに当たっては、市政における透明性・公平性・信頼性の確保に努めていく必要があります。

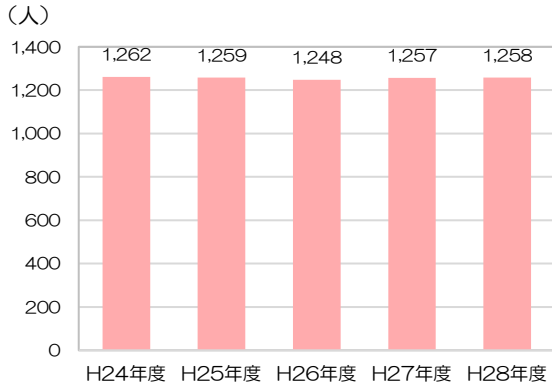
■ 次期基本計画策定に向けた主なポイント

- 限られた経営資源を最大限に活用する中で、多様な人材の活用や庁内における組織横断的な連携を図りながら、簡素で効率的な組織体制づくりに取り組んでいく必要があります。
- 引き続き、質の高い市民サービスの継続的な提供に向け、民間活力をはじめ、ICTやマイナンバー制度等の活用による事務の効率化の推進に取り組んでいく必要があります。併せて、ICTやAI（人工知能）などの先進技術を活用した先駆的な取組に関する研究・情報収集にも取り組んでいく必要があります。
- 市民ニーズが多様化・複雑化する中で、地方公共団体における事務の適正な管理及び執行を確保するため、コンプライアンスや情報セキュリティの徹底など、ガバナンス強化により、市民に信頼される市政を推進していく必要があります。
- より質の高い市民サービスの提供や災害対応の強化などの観点から、他自治体等との連携を継続・推進していく必要があります。

2-1 効率的で機能的な組織・システムづくり

◆職員数（常勤職員）の推移

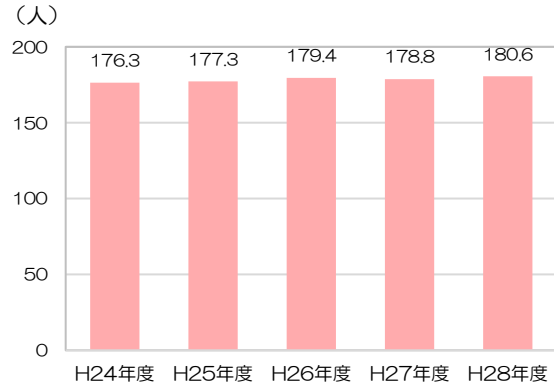
職員数は、横ばいの状態が続いています



資料：総務省「地方公共団体定員管理調査」

◆常勤職員 1 人当たりの人口

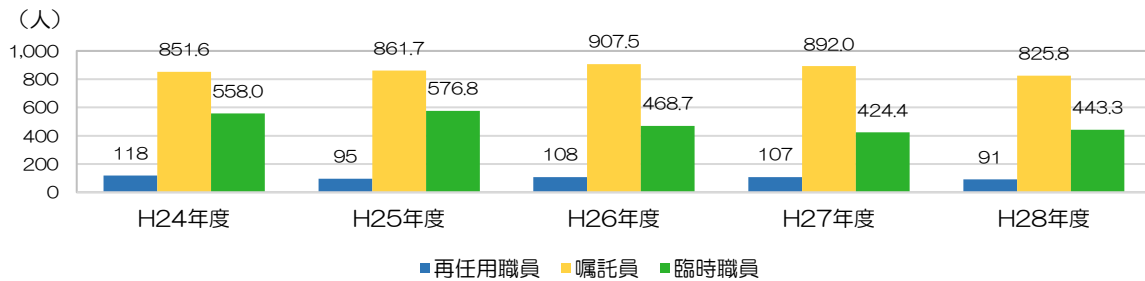
常勤職員 1 人当たりの人口は、増加傾向にあります



資料：総務省「地方公共団体定員管理調査」
調布市ホームページ「調布市の世帯と人口」

◆再任用、嘱託員、臨時職員の推移

臨時職員は減少傾向にあります。再任用、嘱託員は横ばいとなっています



※嘱託員の人数は、地方公務員法第 3 条第 3 項第 3 号に規定する職にある者を集計
※人数は、1 か月当たり 1 人の雇用につき 12 分の 1 として算出した年間の雇用人数を記載
資料：人事課、調布市事務報告書（人事課）

2-2 市民サービスの提供主体の見直し

◆指定管理者制度導入状況（平成 29 年 4 月 1 日現在）

平成 29 年 4 月 1 日現在において、24 施設で指定管理者制度を導入しています

施設名	指定管理者	指定期間	所管課
ふれあいの家（18 施設）	各ふれあいの家運営委員会	平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日	協働推進課
市民プラザあくろす	株式会社セイウン	平成 25 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日	男女共同参画推進課
文化会館たづくり	公益財団法人調布市文化・コミュニティ振興財団	平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日	文化振興課
グリーンホール	公益財団法人調布市文化・コミュニティ振興財団	平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日	文化振興課
総合体育館	公益社団法人調布市体育協会	平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日	スポーツ振興課
ハケ岳少年自然の家	株式会社レストラン・ピガール	平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日	社会教育課
武者小路実篤記念館	一般財団法人調布市武者小路実篤記念館	平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日	郷土博物館

資料：行財政改革課「指定管理者制度導入施設一覧（平成 29 年 4 月 1 日現在）」

◆市民課窓口マップ及び窓口業務委託開始時期

市民課窓口は、郵便局を含め市内に 9 か所あります

市民課窓口



市民課窓口	
◎	調布市役所
A	神代出張所
B	入間地域福祉センター
C	深大寺地域福祉センター
D	調布ヶ丘地域福祉センター
E	染地地域福祉センター
F	市民プラザあくろす
G	調布仙川郵便局
H	調布飛田給郵便局

資料：市民課「市民課窓口」

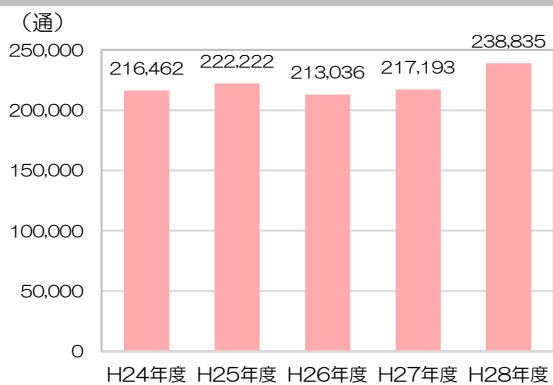
本庁窓口における業務委託開始時期

委託業務内容	フロア業務、異動届・戸籍届出等窓口受付業務、証明発行業務、異動届等の入力業務及び郵送業務
委託開始日	平成 21 年 7 月 1 日

資料：調布市事務報告書（市民課）

◆本庁・神代出張所窓口取扱件数（窓口での発行通数）

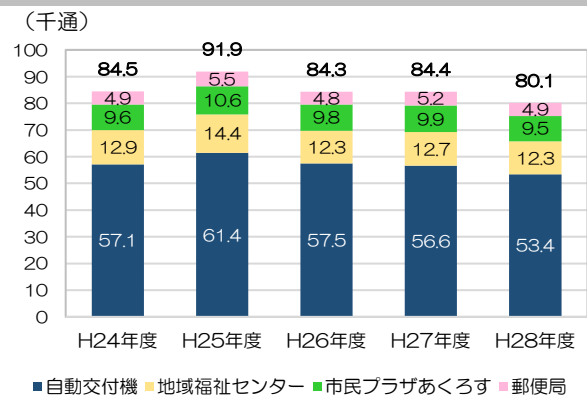
取扱件数はほぼ横ばいとなっていますが、平成 28 年度は増加しています



※本庁・神代出張所だけの件数
資料：調布市事務報告書（市民課）

◆本庁・神代出張所窓口以外による証明書交付件数の推移

平成 25 年度に 9 万件以上の交付がありましたが、平成 28 年度まで減少傾向にあります



資料：調布市事務報告書（市民課）

◆市民課窓口の受付時間・自動交付機の設置状況

窓口	開設日	業務時間
市役所 2 階 市民課	月曜日から金曜日	午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで
	第 2 土曜日・第 4 日曜日	午前 9 時から午後 1 時まで
神代出張所	月曜日から金曜日	午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで
市民プラザあくろす	月曜日から金曜日 (注) 第 3 月曜日(休日の場合は直後の平日)を除く	午前 8 時 30 分から午後 5 時まで
一部の地域福祉センター (入間・深大寺・調布ヶ丘・染地)	月曜日から金曜日	午前 9 時から午後 4 時 30 分まで
	(注) 第 4 月曜日を除く	
調布仙川・飛田給郵便局	月曜日から金曜日	午前 9 時から午後 4 時まで

自動交付機

自動交付機設置場所	稼働日	稼働時間
庁舎管理員室前（市役所 1 階）	月曜日から日曜日	午前 8 時 30 分から午後 8 時まで
市民課前（市役所 2 階）	月曜日から金曜日（祝日を除く）	午前 8 時 30 分から午後 5 時まで
神代出張所内	月曜日から金曜日（祝日を除く）	午前 8 時 30 分から午後 5 時まで

資料：市民課「市民課窓口」

◆窓口等設置状況

近隣自治体と比較し、調布市は窓口数が 3 番目に多くなっています

自治体	窓口数	自動交付機	
		うち郵便局	
調布市	9	2	3
武蔵野市	4	0	4
三鷹市	4	0	3
府中市	14	0	2
小金井市	1	0	0
狛江市	1	0	1
立川市	12	6	6

資料：各市ホームページ（平成 30 年 2 月現在）

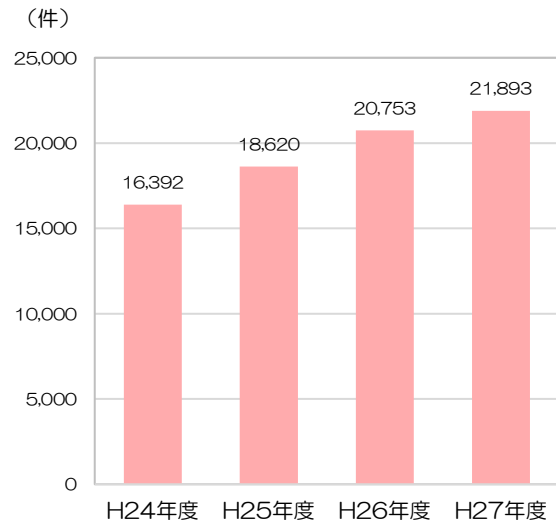
◆市民課窓口の主な取扱業務

届出・申請	戸籍届出 住民異動届 印鑑登録 個人番号カード 住民票コード開示請求 仮ナンバー 特別永住者証明書交付申請
取扱証明書	戸籍謄抄本 除籍・原戸籍の謄抄本 戸籍の附票の写し 戸籍届出受理証明書 身分証明書 独身証明書 住民票の写し 住民票記載事項証明書 広域交付住民票の写し 印鑑登録証明書 不在住・不在籍証明書 年金現況届証明 町名地番変更証明書 (市) 税証明の一部

資料：市民課「市民課業務窓口」

◆住基カードの交付状況（累計）

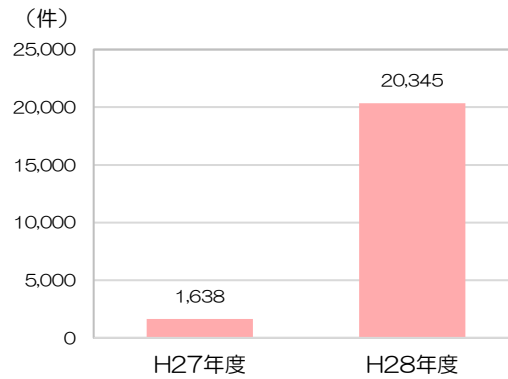
平成 26 年度まで、毎年 2,000 件程度を交付しています



※平成 27 年 12 月 28 日で交付終了
資料：市民課

◆マイナンバーカードの交付
状況（累計）

平成 28 年度までで、20,345
件の交付を行っています



資料：市民課

2-3 市民に信頼される市政の推進

◆特命随意契約の公表状況

公表を段階的に進めていることから、公表件数は年々増加しています

内容	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
段階的公表 開始範囲	総価契約 (年度当初契約 を除く)	単価契約 (年度当初契約 を除く委託料)	単価契約 (年度当初契約 を除く)	年度当初契約の うち総価契約 (委託料)	年度当初契約の うち総価契約
公表件数	173 件	260 件	257 件	475 件	518 件

※平成 29 年度は、平成 30 年 2 月末現在の数値
資料：契約課

◆地方自治法で定められている契約方式

方式	概要	長所	短所
一般競争入札	不特定多数による入札で競争を行わせ、そのうち地方公共団体にとって最も有利な条件をもって申込をした者を選定し、契約を締結する方法	機会均等の原則に則り、透明性、競争性、公正性、経済性を最も確保することができる。	契約担当者の事務上の負担が大きく、経費の増嵩をきたす。不良・不適格業者が混入する可能性が大きい。
指名競争入札	地方公共団体が資力、信用その他について適切と認める特定多数を通知によって指名して入札により競争させ、契約の相手方となる者を決定し、その者と契約を締結する方法	一般競争入札に比べて不良・不適格業者を排除することができる。 一般競争入札に比べて契約担当者の事務上の負担や経費の軽減を図ることができる。	指名される者が固定化する傾向がある。
随意契約	地方公共団体が競争の方法によらないで、任意に特定の者を選定してその者と契約を締結する方法	競争に付する手間を省略でき、特定の資産、信用、能力等のある業者を容易に選定できる。 契約担当者の事務上の負担を軽減し、事務の効率化に寄与することができる。	地方公共団体と特定の業者との間に発生する特殊な関係から、単純に契約を当該業者と締結するのみではなく、ややもすれば不適正な価格によって行われがちである。

資料：総務省「地方公共団体の入札・契約制度」に基づき作成

2-4 広域的な連携の推進

◆他自治体との災害対策協定の実施状況

近隣市町村との災害時相互応援に加え、長野県木島平村・諏訪市・茅野市、山梨県甲府市・山梨市・大月市・韮崎市、岐阜県岐阜市、富山県富山市、岩手県遠野市などとも協定を結び、広域災害に備えています

協定先自治体	内容	締結年
東京都	東京都防災行政無線局（以下「無線局」という。）の設置及び管理運用等	昭和 54 年
東京都	東京都防災行政無線に接続する端末機器（以下「端末機器」という。）の設置及び管理運用等	平成 2 年
狛江市	災害時等における情報の提供及び交換	昭和 58 年
多摩市	情報の提供及び交換	昭和 62 年
長野県木島平村	災害援助協定	昭和 63 年
三鷹市，府中市	消防の相互応援	昭和 60 年
狛江市	消防相互応援	昭和 45 年
八王子市，立川市，武蔵野市，三鷹市，青梅市，府中市，昭島市，町田市，小金井市，小平市，日野市，東村山市，国分寺市，国立市，田無市，保谷市（現西東京市），福生市，狛江市，東大和市，清瀬市，東久留米市，武蔵村山市，多摩市，稲城市，羽村市，あきるの市，瑞穂町，日の出町，奥多摩町，檜原村	震災時の相互応援	平成 8 年
八王子市，立川市，府中市，日野市，国立市，甲府市，諏訪市，山梨市，大月市，韮崎市，茅野市	大規模災害発生時等における相互応援	平成 8 年
世田谷区	災害時における相互応援	平成 17 年
三鷹市，府中市，小金井市，国立市，東京多摩青果株式会社	災害時における東八道路沿線 5 市に対する青果物の提供及び避難場所の敷地利用	平成 18 年
狛江市，東京慈恵会医科大学附属第三病院	緊急医療救護所の設置，運営	平成 25 年
岐阜市	災害時相互応援	平成 28 年
富山市	災害時相互応援	平成 28 年
遠野市	災害時相互応援	平成 28 年
狛江市，MPO 法人クライシスマップス・ジャパン	災害時における無人航空機を活用した支援活動等	平成 29 年
東京都，八王子市，立川市，武蔵野市，三鷹市，青梅市，昭島市，町田市，小金井市，小平市，日野市，東村山市，国分寺市，国立市，福生市，狛江市，東大和市，清瀬市，東久留米市，武蔵村山市，多摩市，稲城市，羽村市，あきる野市，西東京市，瑞穂町，日出町，檜原村，奥多摩町，公益財団法人東京都都市づくり公社，下水道メンテナンス協同組合	多摩地域における下水道管路施設の災害復旧支援	平成 29 年

資料：災害に関する協定等一覧，下水道メンテナンス協同組合ホームページ