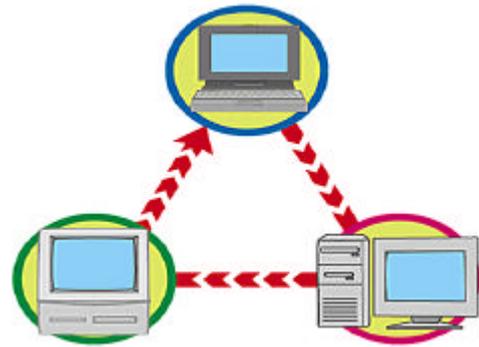


3 市民に便利で分かりやすいサービス提供

(1) 情報化の推進

近年、インターネットの普及をはじめとして、社会の情報化が急速に進展しており、情報技術を行政運営に活用していくことが、市民の利便性向上や行政の効率化に資するだけでなく、市民と行政とのアクセスに不可欠なものになりつつあります。このような視点から、行政手続の電子化を中心とする情報化の推進に努めます。



【整理番号 57】

実施項目	住民基本台帳ネットワークの構築			
取組内容	全国の自治体を専用回線で結び、住民基本台帳の内容の一部を全国の自治体で連携運用していく。 ネットワークの構築やセキュリティーの面などを情報推進課と、条例など法制面の整備を文書課と連携し調整していく。			
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・国の行政機関の行っている仕事で住民票の添付が必要だったものは、オンラインによる確認によりその必要がなくなる。 ・平成 15 年度から希望者に有料で交付される住民基本台帳カードがあれば、住民票の広域交付ができる。 			
	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	担当課 市民課 (文書課) (情報推進課)
	オンライン確認実施 住基カードの検討	オンライン確認実施 住基カードの検討	オンライン確認実施 住基カードの検討	

【整理番号 58】

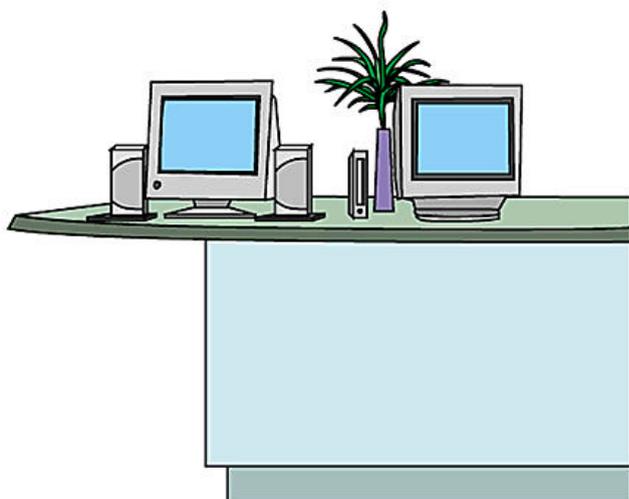
実施項目	電子入札の導入			
取組内容	<p>地域情報化及び電子自治体の基本目標の一つとして、契約事務の電子化による指名参加手続、電子調達、電子入札等があり、適切に対応していく必要がある。</p> <p>東京都が平成 16 年度を目標に電子入札をスタートすることから、他団体との広域的な共同運営及び連携開発などを視野に入れ、入札及び契約事務の電子化に関する情報収集、調査・研究から取り組んでいく。</p> <p>システム開発については、情報推進課が支援する。</p>			
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入札及び契約事務の効率性・経済性の向上、公正な競争性と透明性が確保できる。 ・ 事業者の申請コスト削減のほか、契約額の低減が図れる。 			
平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	担当課	契約課 (情報推進課)
調査・研究	計画策定及び広域的な共同運営に向け検討	実施		



実施項目	電子投票の導入			
取組内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 国における e - Japan の動向に留意した調査研究 2. 国政選挙及び不在者投票も電子投票化ができるよう国・都に要望 3. 有権者の投票機操作が容易に行えるよう対応策の検討 4. 複数選挙の対応(都議・都知事、市議・市長選挙) 5. 二重投票の防止策 6. レンタルリース契約の検討(統一地方選の場合可能かどうか) 7. 導入に要する費用試算(費用対効果) <p>システム開発については、情報推進課が支援する。</p>			
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・選挙結果の迅速な公表が図れる。 ・投票者の意思の正確な反映が図れる。 ・バリアフリー化・投票空間の確保(投票箱なし)が図れる。 ・投・開票事務の効率化(事務従事者の削減)が図れる。 ・疑問票の解消が図れる。 			
平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	担当課	選挙管理委員会事務局 (情報推進課)
検 討	検 討	計画策定		



実施項目	電子申請等のシステム構築			
取組内容	<p>ホームページによる申請書のダウンロードサービスを実施しているほか、公共施設の予約申込み、市立図書館の貸し出し予約申込みがインターネットで行えるシステムを構築中（平成14年度運用開始）である。個人認証（申請人・個人を本人であるということをネットワーク上で確認するための仕組み）の仕組みが未だ構築できていないため、電子申請、電子申告等については未対応である。</p> <p>法的整備や認証基盤及び決裁基盤の整備に合わせて、必要な例規の改正を含む業務プロセスの改善を行い、事務の効率化並びに市民の利便性の向上を図るべく、国の電子自治体の推進スケジュールに合わせ、平成16年度から順次、申請等を電子的に行えるようにシステムの構築を目指す。</p> <p>検討に当たっては、「地域情報化基本計画」の中に位置付けるとともに関係各課による検討組織を設置する。</p>			
効果	役所の窓口に出向かなくとも、また役所の閉庁時にも必要な申請・手続が可能となり、住民サービスの向上及び事務の効率化を図れる。			
平成14年度	平成15年度	平成16年度	担当課	情報推進課 文書課
検討 一部実施	検討 一部実施	実施		



【整理番号 61】

実施項目	道路台帳の電子化			
取組内容	<p>現在、道路台帳は紙ベースで旧田無市分、旧保谷市分それぞれ作成され、諸データは図面から読み取り、帳票に印字して作成されている。合併に伴い、2つの異なった形式の台帳を合体させることは困難で、電子化することにより1本化し、庁内LANで閲覧できるようにする。</p> <p>道路台帳図をベースに必要なデータを登録し西東京市の総合地図として作成する。</p> <p>また、導入に当たっては、統合型GISの導入を視野に入れた検討を行う。</p> <p>システム開発については、情報推進課が支援する。</p>			
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・道路に関する多種の情報を庁内で相互活用することにより、業務の効率化が図れる。 ・ホームページ上での情報提供により、市民サービスの向上が図れる。（窓口業務の迅速化、的確な情報提供） 			
平成14年度	平成15年度	平成16年度	担当課	道路管理課 (情報推進課)
検討 計画策定	実施	継続		



(2) 窓口改善・サービス向上への取組

市民と市役所との接点である窓口のあり方は、市のサービス水準を左右する重要な要素の一つであり、その質的向上に向けて窓口改善を推進する必要があります。

市民の視点から、より便利で分かりやすい窓口サービスを目指して、様々な角度から見直しを行います。

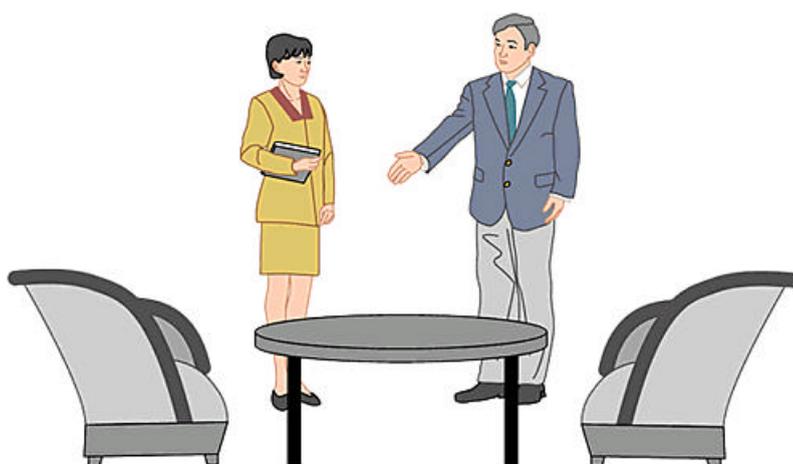


【整理番号 62】

実施項目	総合窓口・ワンストップサービスの導入の検討			
取組内容	<p>現状では、来庁者が目的とする用件により窓口を探したり、複数の用件ごとに窓口を移動する必要がある。</p> <p>市民へのサービス提供については利便性を重視する観点から、1つの窓口で大抵の用件が済ませられるよう、総合窓口を設置することでワンストップサービス化を図るべく検討する。</p> <p>窓口関係各課による検討部会を立ち上げ、電子自治体・電子申請の基盤整備と一体的な検討を行う。</p>			
効果	<p>・一般の来庁者にとって、分かりやすく便利な窓口になることで、行政サービスの向上が図れる。</p>			
	平成14年度	平成15年度	平成16年度	担当課 企画課 関係各課
	検討	検討	報告	

【整理番号 63】

実施項目	窓口サービスの向上			
取組内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 市民と窓口で対応するに当たり、誤った対応をしたり、職員によって対応が異なったりするケースがある。ミスをなくし、統一的な対応ができるよう事務マニュアルを作成する。(市民課ほか関係各課) 2. 市民の満足度を高めるよう、接遇研修の段階的实施、プロジェクトチームによるサービスマニュアルの作成等により、ソフトの面からも窓口サービスの向上を図り、より一層のサービス向上に努める。(職員課) 3. フロアマネージャー制度の導入を検討する。 			
効果	・事務のマニュアル化によるミスのない統一的な窓口対応で、市民サービスの向上が図れる。			
	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	担当課 職員課 市民課 関係各課
	検討・実施	継続	継続	



実施項目	コンビニ等の民間資源の活用（住民票の発行・公共料金の支払）			
取組内容	<p>現状では、民間委託窓口により住民票の受渡しサービスを実施しているが、自動交付機の設置の検討を含め、閉庁時の住民サービスの充実に向けて、費用対効果等を総合的に検討して進めていく必要がある。</p> <p>公共料金の支払については、上下水道料金についてコンビニエンスストアでの支払が可能となっている。法律改正が必要なものもあるが、税を含む全ての公共料金の支払について、マルチペイメントの仕組みを構築し、住民サービスと収納率の向上及び収納コストの低減を目指した検討を行う。</p> <p>また、民間施設のみならず郵便局等の活用も視野に入れて検討する。検討に当たっては、「地域情報化基本計画」の中に位置付けるとともに関係各課による検討組織を設置する。</p>			
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・役所の窓口に出向かなくとも、また役所の閉庁時に自宅に最寄の窓口において証明書の入手や必要な手続きが可能となり、住民サービス向上及び収納率の向上が図れる。 ・民間資源の活用により、行政事務及びサービス提供コストの圧縮が図れる。 			
平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	担当課	市民課 情報推進課 関係各課
検 討	検 討	検 討 試 行		

【整理番号 65】

実施項目	郵便局との業務連携			
取組内容	平成 13 年 12 月 1 日に「地方公共団体の特定の事務の郵政官署における取扱いに関する法律」が施行された。これにより、市から委託された郵便局において、証明書交付事務(戸籍謄・抄本、住民票の写し等の交付)、受託窓口事務(ごみ袋の販売、利用申込みの取次等)、外務職員を活用したサービス(高齢者の生活状況確認、廃棄物等の不法投棄に関する情報提供等)等を取り扱うことが可能となった。 取り扱う事務は多種にわたるため、今後、プロジェクトチームを立ち上げて検討していく。			
効果	・市民課関係では、現在実施している宿直による時間外交付及び委託窓口に加えて、郵便局と協力することで、よりきめの細かい市民サービスが可能となる。			
	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	担当課 市民課 関係各課
検討	検討	検討・調査研究	検討・調査研究	

【整理番号 66】

実施項目	住民票等自動交付機の整備			
取組内容	平成 14 年度に自動交付機の入替えにより、1 台の増設を行い、計 4 台の設置とする。 併せて、現在発行済の印鑑登録証を自動交付機対応の市民カードに引き替えることで、利用率の向上を推進する。なお、機能の充実(課税証明、納税証明の発行の必要性)が今後の検討課題である。			
効果	・窓口の混雑緩和と時間外及び休日対応により、市民サービスの向上が図れる。			
	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	担当課 市民課 関係各課
実施 (住民票、印鑑証明)	実施 (住民票、印鑑証明) 付加機能の検討	実施	実施	

【整理番号 67】

実施項目	住民税申告時期の窓口の拡大			
取組内容	住民税申告時に窓口が混雑するため、高齢者等の利便性を考慮し、申告期間以前に出張窓口を開設することにより、両庁舎の混雑の緩和・自主申告の意識向上を図る。			
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民の利便性の向上が図れる。 ・住民への申告意識の高揚と申告者数の増加が図れる。 			
	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	担当課 市民税課
	実施	継続	継続	

【整理番号 68】

実施項目	保育園の時間延長			
取組内容	保護者の就業形態の多様化や女性の社会進出の増大などに対応するため、現在 12 時間 15 分（午前 7 時～午後 7 時 15 分）である保育時間の延長を検討する。 実施に当たっては、指定園を決めて行う。			
効果	・社会のニーズに応じた保育が実施できる。			
	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	担当課 保育課
	検討	検討	実施	

【整理番号 69】

実施項目	文化・スポーツ振興財団の事業展開の拡充			
取組内容	西東京市における文化・スポーツの発展と質の向上を目指して、文化事業及びスポーツ事業を拡充する必要がある。しかし、合併後においても、文化・スポーツ施設の管理運営は、旧両市域で未だ異なっているという現状があり、事業拡充の妨げとなっている。市全体の均衡ある事業の拡充を図るため、スポーツ施設の管理運営を財団へ委託することを検討するとともに、文化施設での更なる事業展開を図る。			
効果	・市民サービスの向上及び効率的な管理運営が図れる。			
	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	担当課 生活文化課 スポーツ振興課
	検討・計画策定	実施	継続	



実施項目	相談機能ネットワークの構築			
取組内容	<p>1. 現在、市には様々な内容や対象者に応じた相談・援助の体制があり、それぞれが独自の役割を持っている。</p> <p>2. 市民からの複雑多岐にわたる相談には、家庭（数世代にわたる家族関係）や地域（学校も含む）との関連が深いものも多く、一課のみで対応するよりも、各課の専門分野を有効に活用していくことが必要である。</p> <p>3. そのためには、相談機能を持つ各課が互いに、初期対応の方法や適切な連携部署を認識し合うことが不可欠であり、子育て、教育などの相談に限らず、ライフサイクルを通じた相談機能の充実を図る必要がある。</p> <p>以上の現状と課題を踏まえ、庁内に調査研究を行う組織として検討委員会を設け、共通認識を深めるとともに、各部署の特徴、連携方法などを検討し、相談機能の充実強化を図っていく。</p>			
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・相談機能が有機的に働き、各課職員がスムーズに連携し合えるようになる。 ・市民にとっては、どこでどんなサービスを受けられるかがわかりやすくなり、相談しやすい環境となる。 			
平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	担当課	教育相談課 保育課・児童課 生活文化課 子育て支援課 生活福祉課 高齢福祉課 障害福祉課 健康推進課 保健福祉総合調整課 指導課・学務課 企画課
調査・研究	検討	試行		