

(3) 計画の内容

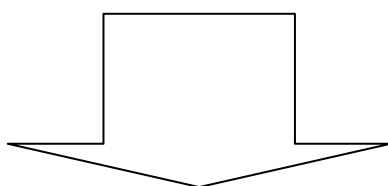
「区政運営編」

① 区政運営の基本方針

めざすまちの姿や、まちづくりの基本目標を実現していくにあたり、「区民の、区民による、区民のための区政」を目指し、区民起点の区政運営を行います。

区民を起点とした区政運営とは、自分の仕事や行動が、「区民が本当に求めているのか、区民のためになるのか」という原点に絶えず立ち戻り、検証することです。区政の原点を、一人ひとりの職員が常に念頭において職務を遂行する、区民起点の区政運営を行っていきます。

区民起点の区政運営を進めるにあたっては、次の2つの基本的な視点をもって、取り組めます。



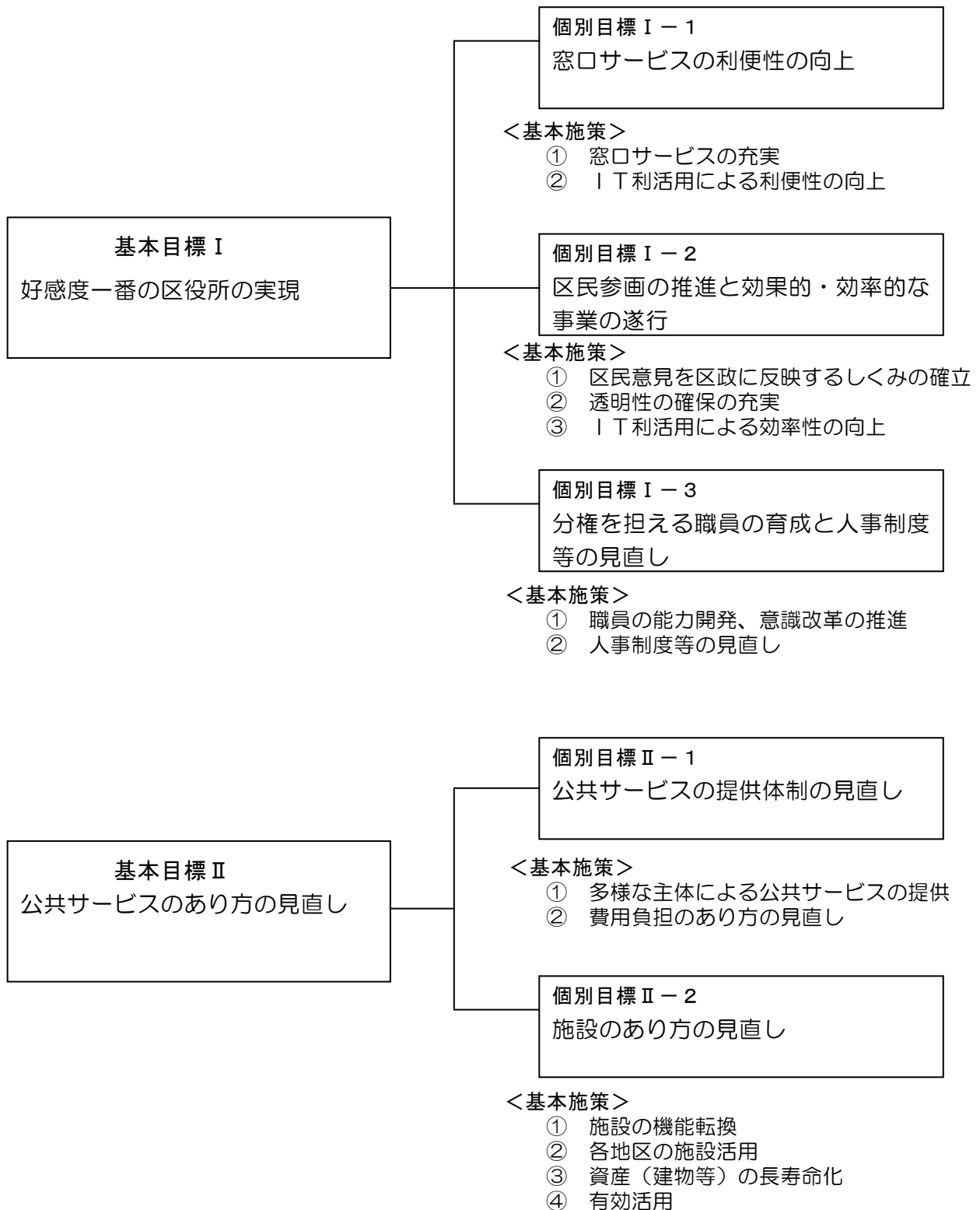
好感度一番の区役所の実現

区民に成果が見える区政運営を目指し、区政の透明性の向上と区民参画の推進を一層図るとともに、職員の力を最大限活かし、効果的・効率的な施策の推進に努めることで、好感度一番の区役所を実現します。

公共サービスのあり方の見直し

公共サービスを担う主体は区民、行政、地域団体、NPO、事業者など多様です。このような多様な主体が適切な役割分担のもと、それぞれが持っている力を十分に発揮し、区民ニーズに的確に対応した公共サービスを提供していくために、公共サービスのあり方を見直していきます。

② 計画の目標と取組みの方向



基本目標Ⅰ 好感度一番の区役所の実現

(1) 窓口サービスの利便性の向上

区政の主役は区民です。区は、基礎自治体として、区民生活を支えるため、区と区民の接点の拡充を図る必要があります。そのためには、区の施設の窓口だけでなく、区民生活の身近なところにおいても情報技術（IT）を活用した窓口サービスの整備を図ることで、窓口サービスの一層の向上を目指します。

(2) 区民参画の推進と効果的・効率的な事業の遂行

区は、施策の企画立案・実施・評価・改善の各段階への区民参画を、制度として確立します。

このことにより、効果的・効率的な区民に成果の見える区政運営を目指します。

(3) 分権を担える職員の育成と人事制度等の見直し

分権時代にふさわしい政策形成能力を持ち、区民とともにまちづくりを担っていきける職員を育成することで、地域の特性を活かした区民本位の区政運営を目指します。

基本目標Ⅱ 公共サービスのあり方の見直し

(1) 公共サービスの提供体制の見直し

区民や地域団体、NPO、事業者など多様な主体が公共サービスの担い手として活動している中で、民間の柔軟性・多様性が十分活かされるよう、区との役割分担をさらに進めます。区は、基礎自治体として、区民生活を支えるために、人員や予算等の限られた行政資源を、効果的・効率的に活用していきます。

(2) 施設のあり方の見直し

老朽化した施設や、役割を終えた施設については、建物の老朽度、維持管理費、修繕経費などを総合的に考慮し、施設の機能転換を図ります。そして、地域の施設需要に応えられる施設を目指すとともに、施設の効果的・効率的な活用、施設経費の抑制を図ります。

I - 1 窓口サービスの利便性の向上

(1) 目指す区政運営

区政の主役は区民です。区は、基礎自治体として、区民生活を支えるため、区と区民の接点の拡充を図る必要があります。そのためには、区の施設の窓口だけでなく、区民生活の身近なところにおいても情報技術（IT）を活用した窓口サービスの整備を図ることで、窓口サービスの一層の向上を目指します。

(2) 課題

- ・ 多様なライフスタイルに対応できるように、夜間・休日における問合せへの対応や住民票の写し及び印鑑証明書の交付などを行い、窓口サービスの充実を図る必要があります。
- ・ また、区民の生活実態に着目し、区民生活の身近なところでも、区民の需要に応えられるきめ細かい行政を展開していく必要があります。

(3) 施策

1) 施策の基本的考え方

- ・ コールセンターを設置し、土日・夜間も含め、電話により区政に関する簡易な問合せに対して回答するとともに、年度末などの繁忙期における休日窓口の開設、区税等のコンビニでの収納など、多様なライフスタイルに対応できるように、窓口サービスを充実していきます。
- ・ ホームページでの区政情報の提供を充実するとともに、電子マネーやインターネットバンキングを利用した電子決済システムなど新たな決済手段の研究など、ITを利活用した区民サービスの充実に努めることで、利便性の向上を図ります。

2) 施策の体系

《個別目標》

I-1 窓口サービスの利便性の向上

《基本施策》

I-1-① 窓口サービスの充実

I-1-② IT活用による利便性の向上

I - 2 区民参画の推進と効果的・効率的な事業の遂行

(1) 目指す区政運営

区は、施策の企画立案・実施・評価・改善の各段階への区民参画を、制度として確立します。

このことにより、効果的・効率的な区民に成果の見える区政運営を目指します。

(2) 課題

- ・ 施策の企画立案・実施・評価・改善の各段階へ区民が参画するための制度が十分に確立されていません。
- ・ 人員や予算などの限られた行政資源を、効果的・効率的に活用することが、区政運営の基本です。

(3) 施策

1) 施策の基本的考え方

- ・ 施策の企画立案・実施・評価・改善の各段階への区民参画を、制度として確立するため、行政評価に外部評価のしくみを導入し、区政における施策形成過程の一層の客観性・透明性を高めます。
- ・ 区の財政状況と行政コストの内容を明確にするため、新たな公会計制度の検討を進めるとともに、行政評価結果を予算編成過程に反映することで、予算編成過程の透明性を一層高めていきます。
- ・ 行政内部の事務処理については、福祉情報システムや介護支援システムなど、すでに個別業務でITを活用しています。今後は、個別業務システムの連携による情報の共有化や、データ検索・加工・分析などの職員のスキル向上を図り、IT利活用の効果を拡大していきます。

2) 施策の体系

《個別目標》

I-2 区民参画の推進と効果的・効率的な事業の遂行

《基本施策》

I-2-① 区民意見を区政に反映するしくみの確立

I-2-② 透明性の確保の充実

I-2-③ IT利活用による効率性の向上

I - 3 分権を担える職員の育成と人事制度等の見直し

(1) 目指す区政運営

分権時代にふさわしい政策形成能力を持ち、区民とともにまちづくりを担っていただける職員を育成することで、地域の特性を活かした区民本位の区政運営を目指します。

(2) 課題

- ・ 区民が主体のまちづくりを進めていくためには、現場現実を重視し、区民の目線でまちの課題を発見し、創造性豊かな実効性のある政策を立案することのできる職員の育成が求められています。
- ・ 職員一人ひとりが常に、明確な目標と意欲を持って職務に従事するためには、組織目標と職員の個人目標とが一致するとともに、職員の意欲や能力、職務の実績が適切に評価され、人事給与制度に反映されるしくみが必要です。

(3) 施策

1) 施策の基本的考え方

- ・ 区民の目線から地域の課題と需要を把握し、区が果たすべき役割を的確にとらえ、区民とともにまちづくりを推進することができる専門能力と意欲を持った職員を育成します。また、分権時代にふさわしい職員を育成するため、新宿区人材育成基本方針を見直し、取り組んでいきます。
- ・ 職員が持つ能力を引き出し、育成するとともに、職員の努力や業績を適正に評価し、その結果を任用・給与・配置管理等の処遇に反映させるなど職員の意欲向上と人材育成につながる職場環境づくりを推進します。

2) 施策の体系

《個別目標》

I-3 分権を担える職員の育成と人事制度等の見直し

《基本施策》

I-3-① 職員の能力開発、意識改革の推進

I-3-② 人事制度等の見直し

Ⅱ－１ 公共サービスの提供体制の見直し

(1) 目指す区政運営

区民や地域団体、NPO、事業者など多様な主体が公共サービスの担い手として活動している中で、民間の柔軟性・多様性が十分活かされるよう、区との役割分担をさらに進めます。

区は、基礎自治体として、区民生活を支えるために、人員や予算等の限られた行政資源を、効果的・効率的に活用していきます。

(2) 課題

- ・ 区民や地域団体、NPO、事業者など多様な主体が、それぞれの特色や強みを活かした公共サービスの担い手になることが求められています。
- ・ 社会福祉事業団や生涯学習財団など、区の外郭団体はそれぞれの設置目的に基づいて、機動性や柔軟性、効率性等の優れた面を活かして活動しています。今後は、公共サービスを提供する主体のひとつとして、新たな需要に対応していくために、類似した目的や内容を有する団体の再編・統合を検討するなど、経営改善に向けた見直しが必要になります。
- ・ 区税等の財源は、行政サービスを提供するために必要な費用であり、地方分権が進む中で基礎自治体の基盤をなすものです。適切な区税等の収入の確保を図るためには、収納率の一層の向上に努める必要があります。
- ・ 幼稚園などのように民間事業者と区が類似の事業を行っているものがあり、利用者の負担水準に格差のある場合があります。このように同種・類似サービスを提供する主体の違いにより利用者の負担水準に格差がある場合は、その格差を是正していく必要があります。

(3) 施策

1) 施策の基本的考え方

- ・ 区民や地域団体、NPO、事業者など多様な主体と区との役割分担を明確にし、区民ニーズに的確に対応した公共サービスを提供していきます。
また、民間委託等による事業については、適切な進行管理を行っていきます。
- ・ 外郭団体は、公共サービスを提供する主体のひとつとして、現在の事業が区民ニーズに合致したものか、設立当初の目的と乖離を生じていないかを検証するとともに、新たな需要に対応していくため、類似した目的や内容を有する団体の再編・統合を含めた見直しを検討していきます。
- ・ 区税等の財源について収納率の一層の向上に努めることにより、負担の公平性を確保し、基礎自治体としての自主性・自立性を高めていきます。
- ・ サービスの提供主体の違いにより、利用者の負担水準に格差がある場合は、その格差を是正していきます。

2) 施策の体系

《個別目標》

Ⅱ－１ 公共サービスの提供体制の見直し

《基本施策》

Ⅱ－１－① 多様な主体による公共サービスの提供

Ⅱ－１－② 費用負担のあり方を見直し

Ⅱ－２ 施設のあり方の見直し

(1) 目指す区政運営

老朽化した施設や、役割を終えた施設については、建物の老朽度、維持管理費、修繕経費などを総合的に考慮し、施設の機能転換を図ります。そして、地域の施設需要に応えられる施設を目指すとともに、施設の効果的・効率的な活用、施設経費の抑制を図ります。

(2) 課題

- ・ ことぶき館・児童館・社会教育会館の持つ機能の転換を図り、少子高齢社会に対応した施設の整備の方向性を示すとともに、より多くの区民が交流できる施設として整備していく必要があります。
- ・ 多くの区民が交流できる施設が増加していく中で、施設の機能統合について、十分な検討を進めていく必要があります。
- ・ 新たな需要への対応と、施設経費の抑制が図れるよう、施設全体の配置計画を検討する必要があります。
- ・ 建物や道路・公園などの施設は、経過年数とともに老朽化しますが、計画的な大規模改修が十分でなく、設備の劣化等による不具合が目立ってきています。
- ・ 廃止となった施設で地域の需要がないものについては、財源確保の視点から、施設や土地の有効活用について検討する必要があります。

(3) 施策

1) 施策の基本的考え方

- ・ ことぶき館を高齢者の社会貢献などの地域活動の場、介護予防などの健康の維持増進の場と位置づけるとともに、区民相互が交流できる場へと機能転換していきます。
児童館の一部は、乳幼児や中高生等の居場所を整備するとともに、子育ての悩みや不安を相談できる体制と、要保護児童支援のしくみをもった施設として機能転換していきます。
社会教育会館は、多様で多世代にわたる人づくりを進める生涯学習の場として、誰もが利用できる協働と自治の学びを進めるコミュニティ施設として機能転換していきます。
- ・ 新たな需要への対応と、施設経費の抑制が図れるよう、施設全体の配置計画を検討します。
- ・ 建物等の資産については、中長期修繕計画をたて、大規模改修工事を「予防保全」の考え方により実施するとともに、建設廃材の排出縮減、既存資源の有効活用、効率的な維持管理という観点から、長期活用を図っていきます。
- ・ 施設の再編・統廃合後は、地域において新たな需要が認められる場合は、施設経費の抑制が図れるよう、施設全体の配置計画の中で、跡活用を検討していきます。それ以外の場合は、機能統合、施設廃止を進め、財源確保のために有効活用していきます。

2) 施策の体系

《個別目標》

Ⅱ－2 施設のあり方の見直し

《基本施策》

Ⅱ－2－① 施設の機能転換

Ⅱ－2－② 各地区の施設活用

Ⅱ－2－③ 資産（建物等）の長寿命化

Ⅱ－2－④ 有効活用