

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

窓口サービスの充実

取組みの方向
 区民の多様なライフスタイルに対応するため、コールセンターを設置して土日・夜間など閉庁時間にも電話による簡易な問合せに対応するとともに、繁忙期には休日に窓口を開設し、窓口サービスの向上を図ります。また、案内・申請書の記入方法についての説明・誘導を行うフロアアシスタントを配置します。

87	2111010	計画事業名	コールセンターの設置による多様なライフスタイルに対応した区政情報の提供	所管部	区長室
事業概要		土日・夜間も含め、電話による区政に関する簡易な問合せに対して回答するコールセンターを、20年3月に開設します。コールセンターの開設と同時に、『よくある質問と回答（FAQ）』をホームページ上で公開していきます。			
19年度末の現況 (予定)	当該実行計画期間中 (20~23年度)の 目標	年度別計画			
		20年度	21年度	22年度	23年度
・20年3月コールセンター開設とホームページ上でのFAQの公開による情報提供	・コールセンターとFAQの公開による質の高い区政情報の提供 ・コールセンターの受付件数 90,000件/年 ・コールセンターでの解決率 70% ・コールセンターの認知度 70%	・ちらしの発行 ・広報紙等への掲載 ・認知度調査			
事業費(千円)	総事業費 195,098	53,399	47,233	47,233	47,233

88	2111020	計画事業名	コンビニ収納の活用	所管部	総務部・福祉部・健康部・総合政策部
事業概要		コンビニエンスストアと連携して収納窓口を拡大することにより、区民サービスの向上を図っています。 18年度から軽自動車税、国民健康保険料、介護保険料を、19年度から個人住民税(普通徴収)をコンビニ収納しています。また、20年度から個人住民税(普通徴収)の督促分や20年度から始まる後期高齢者医療制度に基づく保険料についても、コンビニ収納を活用していきます。			
19年度末の現況 (予定)	当該実行計画期間中 (20~23年度)の 目標	年度別計画			
		20年度	21年度	22年度	23年度
・軽自動車税、国民健康保険料、介護保険料、個人住民税(普通徴収)の収納	・収納窓口の拡大による区民サービスの向上	・個人住民税(普通徴収)の督促分及び後期高齢者医療制度に基づく保険料の収納開始	・コンビニ収納の活用		
事業費(千円)	総事業費 93,267	24,299	24,150	22,406	22,412

IT利活用による利便性の向上

取組みの方向
 区民満足度の向上を重視した行政サービスの提供を推進するため、情報技術（IT）を利活用し、区政情報提供サービスの充実を図るとともに、証明書自動交付機の導入や、図書の自動貸出機の導入、新たな決済手段の検討などを進めます。

89	2112010	計画事業名	区政情報提供サービスの充実	総事業費	63,674
事業概要		区民と行政との情報の共有化を推進するため、積極的な区政情報の提供を行います。			
89	2112011	枝事業名	ホームページの再構築	所管部	区長室
内容		ホームページのデータベース化を進めてホームページの再構築を図り、区民が必要とする情報を「見やすく、わかりやすく、見つけやすい」ようにします。			
19年度末の現況 (予定)	当該実行計画期間中 (20~23年度)の 目標	年度別計画			
		20年度	21年度	22年度	23年度
・11年11月ホームページ開設 ・ホームページの満足度(満足・やや満足)43%(18年度)	・誰にでもわかりやすいホームページによる情報提供 ・ホームページの満足度(満足・やや満足)55%	・再構築の調査・分析	・再構築の実施	・情報更新 ・機器類の保守管理	→ →
事業費(千円)	総事業費 60,184	5,133	31,051	12,000	12,000
89	2112012	枝事業名	多様なメディアを活用した区政情報の提供・発信	所管部	区長室
内容		ユビキタス情報配信システム等を活用し、区民が知りたい情報を的確に提供できる環境を整備します。また、行政や民間のさまざまな情報、サービスをネットワーク上で提供する地域ポータルサイトを開設します。			
19年度末の現況 (予定)	当該実行計画期間中 (20~23年度)の 目標	年度別計画			
		20年度	21年度	22年度	23年度
・民間事業者による清涼飲料水の自動販売機への情報プレートの貼付約290か所	・情報プレートの貼付153か所 ・地域ポータルサイト開設	・情報プレートの貼付に向けた調査・協議 ・地域ポータルサイト開設に向けた調査、検討	・区道上の103か所に情報プレートを貼付 広域避難場所案内板50か所 一時集合場所案内板53か所 ・地域ポータルサイト開設	・都道上の広域避難場所案内板50か所に情報プレートを貼付 ・他設置物への貼付に向けた調査・検討・協議	→
事業費(千円)	総事業費 3,490	3,000	330	160	-

90	2112020	計画事業名	証明書自動交付機の導入	所管部	地域文化部
事業概要		住民票の写しと印鑑登録証明書を発行する自動交付機を本庁舎及び地域センターに設置し、休日・夜間等の閉庁時間中にも証明書を発行することにより、取扱時間の拡大や待ち時間の短縮、窓口の混雑緩和や申請手続きの簡素化など、利便性の向上を図ります。			
19年度末の現況 (予定)	当該実行計画期間中 (20～23年度)の 目標	年度別計画			
		20年度	21年度	22年度	23年度
・調査・検討	・証明書自動交付機 の導入による利便性 の向上	・システム設 計・開発・テス ト	・本稼動	→	
事業費(千円)	総事業費 349,967	68,274	110,907	85,393	85,393

91	2112030	計画事業名	図書館におけるICタグ及び自動貸出機の導入	所管部	教育委員会事務局
事業概要		図書館資料にICタグを貼付し電子的に管理することにより、図書館資料の一体的な管理や図書整理の時間短縮を図ります。 また、自動貸出機を導入することにより、カウンター業務の効率化や人件費の削減、開館日の拡大を図ります。			
19年度末の現況 (予定)	当該実行計画期間中 (20～23年度)の 目標	年度別計画			
		20年度	21年度	22年度	23年度
・年に1度の特別図書整理期間による休館日数 4～9日間	・特別図書整理期間 による休館日数の減	・ICタグ貼付 及び自動貸出機 導入 全館	・特別図書整理 期間による休館 日数の減	→	
事業費(千円)	総事業費 277,307	165,764	33,463	39,040	39,040

新たな決済手段の研究
利便性の向上の観点から、18年の地方自治法改正により、クレジットカードによる公金の納付が可能になりました。また、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(ペイジー)や電子マネーなど新しい決済手段が生まれ、普及しつつあります。これらの状況を踏まえて、公金の納付について、新たな決済手段の導入を研究していきます。

2 区民参画の推進と効果的・効率的な事業の遂行

区民意見を区政に反映するしくみの確立

取組みの方向
 行政評価の透明性、客観性を高めるため、外部評価のしくみを導入するとともに、区民の声委員会が有する公正かつ中立的な立場から区民の区政に関する苦情を処理する機能を継続して確保していきます。また、迅速かつ確実に区民意見に対応するため、区民意見をデータベース化し、データを収集・分析して区民との情報の共有化を図るとともに、その結果を施策に有効に反映させていきます。

92	2121010	計画事業名	行政評価制度の確立			所管部	総合政策部
事業概要		施策の企画立案（Plan）・実施（Do）・評価（Check）・改善（Action）の各段階への区民参画を進めるとともに、総合計画・実行計画の適切な進行管理を図るため、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。					
19年度末の現況 （予定）	当該実行計画期間中 （20～23年度）の 目標	年度別計画					
		20年度	21年度	22年度	23年度		
・外部評価委員会の 設置	・外部評価のしくみの 確立	・外部評価の実 施 ・第一次実行計 画の評価に向け ての準備	・第一次実行計 画（1年目）の 評価	・第一次実行計 画（2年目）の 評価	・新委員の委嘱 ・第一次実行計 画（3年目）の 評価		
事業費（千円）	総事業費	18,152	4,538	4,538	4,538	4,538	

93	2121020	計画事業名	区民意見の分析と施策への有効活用			所管部	区長室
事業概要		区民意見のデータベース化のシステムを導入することで、区民意見に迅速かつ確に対応するとともに、収集したデータ及び分析結果を行政評価等に積極的に活用し、施策に有効に反映させていきます。					
19年度末の現況 （予定）	当該実行計画期間中 （20～23年度）の 目標	年度別計画					
		20年度	21年度	22年度	23年度		
・区民意見を受け付 けてから2週間以内 に回答した割合 60% ・区民が区民意見の 提出方法（区長への はがき・投書・メー ル）を知っている割 合 31.5%	・区民意見への迅速 な対応と施策への反 映 ・区民意見を受け付 けてから2週間以内 に回答した割合 80% ・区民が区民意見の 提出方法（区長への はがき・投書・メー ル）を知っている割 合 50%	・システムの構 築	・データの収 集・分析 ・施策への有効 活用				
事業費（千円）	総事業費	22,290	15,537	2,251	2,251	2,251	

透明性の確保の充実

取組みの方向
 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、行政評価の結果を予算編成過程に反映させることで、予算編成過程の透明性を高めていきます。
 また、「補助金等審査委員会」で検討された補助金交付に際しての考え方に基づき、公平で効果的・効率的な補助金交付に努めます。

新たな公会計制度の検討
 複式簿記の考え方に基づく決算の分析を行い、区の資産と負債についての評価のしくみや行政コストについて、わかりやすく包括的な区財政情報の開示を行い、区政の透明性を高めます。

IT利活用による効率性の向上

取組みの方向
 効果的・効率的な行政を推進するためのITガイドラインを策定し、ITの利活用を推進することで、業務改革や事務効率の向上を図ります。

94	2123010	計画事業名	区政の効率性を高めるためのIT利活用の推進	所管部	総合政策部
事業概要		ITの企画・調達・開発・運用・評価・改善に係る手順を明確化するためのガイドラインづくりを進め、全庁で有効活用することで、IT利活用を推進し、業務改善や事務効率の更なる向上を図ります。			
19年度末の現況 (予定)	当該実行計画期間中 (20~23年度)の 目標	年度別計画			
		20年度	21年度	22年度	23年度
・ITの企画・調達・開発・運用に関するガイドライン策定	・ITの企画・調達・開発・運用・評価・改善に関する考え方と手順の確立	・ITガイドライン活用のための研修の実施 ・ITガイドラインへの評価、改善に関する考え方と手順の追加	・ITガイドライン見直し		・ITガイドライン見直し
事業費(千円)	総事業費	-	-	-	-

3 分権を担える職員の育成と人事制度等の見直し

職員の能力開発、意識改革の推進

取組みの方向
 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、新たな新宿区人材育成基本方針に基づき、分権時代にふさわしい職員の育成に取り組んでいきます。

95	2131010	計画事業名	(仮称)人材育成センターの開設による分権時代にふさわしい職員の育成		所管部	総務部
事業概要		職員の能力開発を職員一人ひとりの適性を見ながら計画的・継続的に行い、分権時代にふさわしい職員の育成を図るため、(仮称)人材育成センターを開設します。				
19年度末の現況 (予定)	当該実行計画期間中 (20~23年度)の 目標	年度別計画				
		20年度	21年度	22年度	23年度	
・年度計画に基づく 研修実施率 100%	・人材育成機能の充 実による職員の育成 ・年度計画に基づく 研修実施率 100%	・開設準備	・開設 ・職員の育成			→
事業費(千円)	総事業費	33,969	3,969	10,000	10,000	10,000

96	2131020	計画事業名	新宿自治創造研究所の設置による政策形成能力の向上		所管部	総合政策部
事業概要		地方分権の流れが加速し、自治体としての戦略的な力量がますます問われています。様々な角度から情報と知識の集積を図り、区が直面する課題を的確に捉え、分析し、ニーズを先取りした新たな政策を打ち出していく必要があります。そのための一つの方策として、区の中に学識経験者等と職員が連携して政策研究と政策提言を行う「新宿自治創造研究所」を設置し、自治体としての政策形成能力を高めていきます。				
19年度末の現況 (予定)	当該実行計画期間中 (20~23年度)の 目標	年度別計画				
		20年度	21年度	22年度	23年度	
・新宿自治創造研究所の設置検討	・新宿自治創造研究所による研究の施策への反映	・研究所設置 ・関連部署の職員をメンバーに加えたプロジェクトチームの編成による研究				→
			・政策提言			→
事業費(千円)	総事業費	76,692	19,173	19,173	19,173	19,173

人事制度等の見直し

取組みの方向
 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ていきます。

より簡素で効率的な行政運営を推進するため、再任用職員や非常勤職員、労働者派遣制度等による多様な人材や民間活力の活用等により事務事業の不断の見直しを図り、更なる定員の適正化に努めます。

97	2132010	計画事業名	目標管理型人事考課制度の推進	所管部	総務部	
事業概要		目標管理型人事考課制度の推進により、職員の育成と意欲の向上、適性や能力に応じた効果的な配置管理、評価結果に応じた昇給・昇任の実施による給与の適正化を図り、組織力を向上させます。				
19年度末の現況 (予定)	当該実行計画期間中 (20～23年度)の 目標	年度別計画				
		20年度	21年度	22年度	23年度	
<ul style="list-style-type: none"> ・19年1月 目標管理型人事考課 制度実施 ・係長（一般）昇任 試験の受験率 25.5% 	<ul style="list-style-type: none"> ・係長（一般）昇任 試験の受験率 35.5% ・アンケートで職務 への取組意欲が向上 したと回答する職員 の割合 70% 	<ul style="list-style-type: none"> ・規定等の整備 ・評定者向けの 訓練の実施 ・職員への周知 ・制度運営に向 けての見直し 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員への周知 及びアンケート の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員への周知 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員への周知 及びアンケート の実施 	
事業費（千円）	総事業費	9,028	2,032	2,482	2,032	2,482

定員の適正化
 第一次実行計画に基づき策定した定員適正化計画（P135）のもと、指定管理者制度への移行や業務の委託化、再任用職員の活用などにより、職員定数の削減に取り組みます。