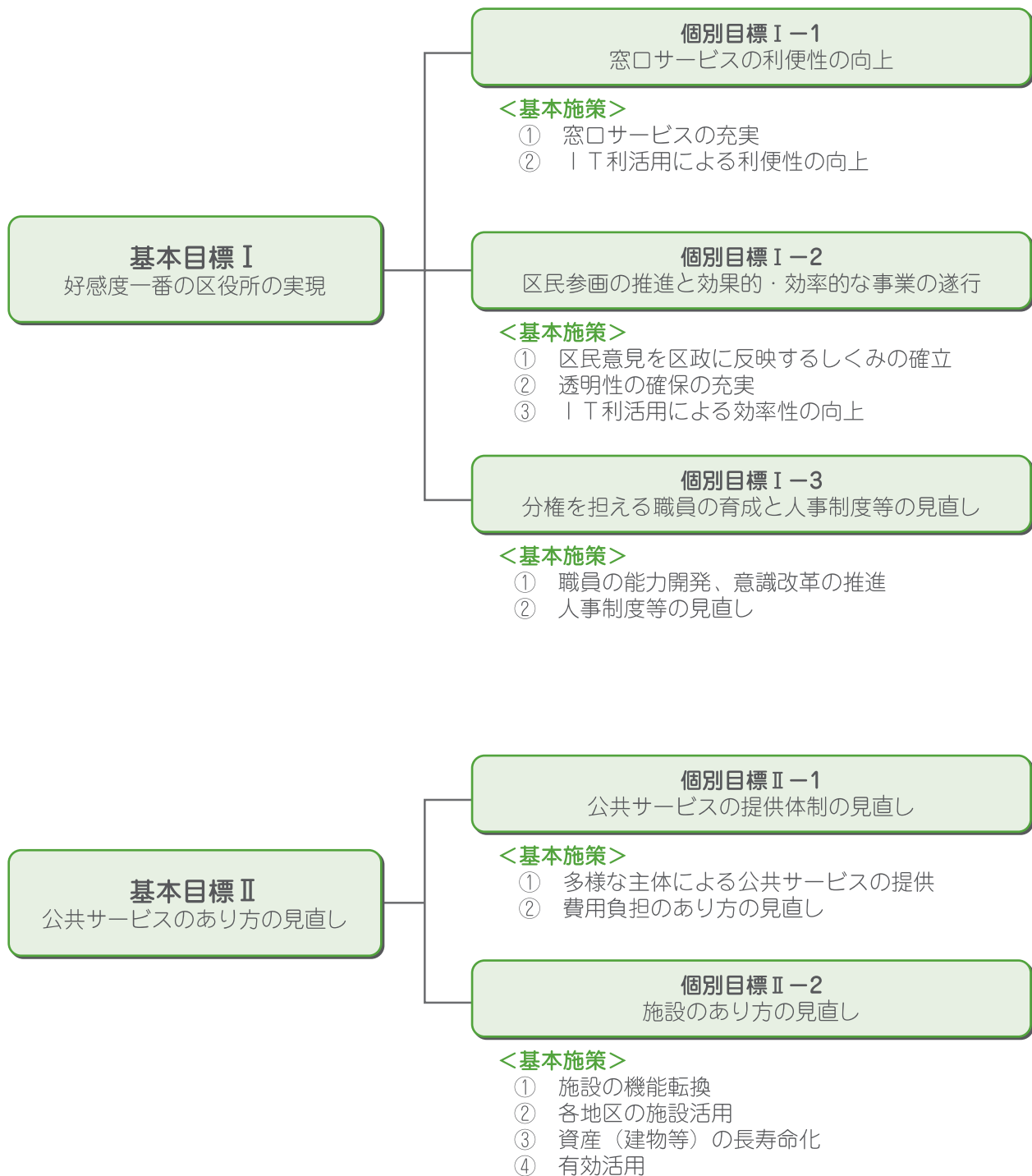


新宿区総合計画

Ⅱ 計画の内容

Ⅱ－２ 区政運営編

第7章 計画の目標と取組みの方向



7-1

区政運営の 基本目標Ⅰ

好感度一番の区役所の実現

《個別目標》

7-1-1 窓口サービスの利便性の向上

7-1-2 区民参画の推進と効果的・効率的な事業の遂行

7-1-3 分権を担える職員の育成と人事制度等の見直し

7-1 区政運営の基本目標Ⅰ

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めざし、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。

個別目標Ⅰ-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めざします。

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

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、区民に成果の見える効果的・効率的な区政運営をめざします。

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

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めざします。

7-1-1 窓口サービスの利便性の向上

1 めざす区政運営

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めざします。

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-1-1-① 窓口サービスの充実

I-1-1-② IT利活用による利便性の向上

4 成果指標

指標ではかる要素		①多様なライフスタイルに対応した窓口サービスの充実			
指標名	指標の定義	指標の選定理由	現状 (平成19年度)	目標 (平成29年度)	データ出典
コールセンターの受付件数	コールセンターの受付件数 (ホームページの「よくある質問と回答 (FAQ)」へのアクセス件数を含む)	コールセンターの受付件数が増えることにより、多様なライフスタイルに対応したサービス提供がなされていることが分かるため	コールセンター 平成20年3月開設		
証明書発行数に占める証明書自動交付機による証明書発行の割合	証明書発行数に占める証明書自動交付機による証明書発行の割合	証明書自動交付機による発行の割合が増えることにより、ITの利活用がされ、区民満足度の向上につながっていることが分かるため	平成21年度稼動		



7-1-2 区民参画の推進と効果的・効率的な事業の遂行

1 めざす区政運営

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、区民に成果の見える効果的・効率的な区政運営をめざします。

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。
- 総合計画策定にあたり、新宿区基本構想審議会から、行政評価に新たに外部評価を組み込む「区民と専門家等によるチェックのしくみの創設」が提案されました。これを受け、区は総合計画を進行管理するしくみを、制度として確立していく必要があります。
- 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。
- 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

4 成果指標

指標ではかる要素	①区民意見を区政に反映するしくみが確立されている				
指標名	指標の定義	指標の選定理由	現状 (平成19年度)	目標 (平成29年度)	データ出典
区民意見を受けてから適正な期間内で処理できる割合	区民意見を受けてから2週間以内に完了した処理の、全体に占める割合	区民意見のデータベース化を図り、適正な処理日数を基準として、処理の迅速性を向上することにより、区民意見を区政に反映するしくみが確立され、透明性が高まっていることが分かる	2週間以内に回答した割合 60% (平成18年度)		実績値

7-1-3 分権を担える職員の育成と人事制度等の見直し

1 めざす区政運営

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めざします。

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

4 成果指標

指標ではかる要素		①職員が意欲を持って目標にむかって職務を遂行している ②職員の意識改革が区民に分かる			
指標名	指標の定義	指標の選定理由	現状 (平成19年度)	目標 (平成29年度)	データ出典
目標管理型人事考課制度による意欲向上率	アンケートで、新人事考課制度によって意欲が向上したと回答する職員の割合	新人事考課制度による意欲向上や制度の理解度を測ることで、制度実施方法等の改善点を探ることができる	平成19年1月制度開始 平成20年度給与へ反映 平成21年度調査実施予定		
自主研究グループ数	自発的に能力向上をめざし活動している自主研究グループの数	区政の発展につながる研究活動をグループで行うことは、職員同士で刺激し合うことにより、効果的に能力と資質の向上を図ることができる	4グループ		実績値
接遇対応力の向上度	職員の窓口対応の印象が「良い」と感じる人の割合	区民とともにまちづくりを進めていくために職員は、政策形成能力とともに、区民との関係を築く基礎となる接遇対応力を身につけていることが不可欠である	42.6%		平成19年度第2回区政モニターアンケート

7-2

区政運営の 基本目標Ⅱ

公共サービスのあり方の見直し

《個別目標》

7-2-1 公共サービスの提供体制の見直し

7-2-2 施設のあり方の見直し

7-2 区政運営の基本目標Ⅱ

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。

個別目標Ⅱ-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。

個別目標Ⅱ-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めざすとともに、施設の効果的・効率的な活用、施設経費の抑制を図ります。

7-2-1 公共サービスの提供体制の見直し

1 めざす区政運営

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一つとして、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一つとして、現在の事業が区民ニーズに合致したものが、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

4 成果指標

指標ではかる要素	①多様な主体がそれぞれの力を発揮している ②外郭団体が自主的に運営され、存在意義がある				
指標名	指標の定義	指標の選定理由	現状 (平成19年度)	目標 (平成29年度)	データ出典
指定管理者制度へ移行した施設におけるサービスの向上と維持管理経費の節減度	指定管理者制度へ移行した施設において、利用者がサービスの向上を感じる割合が増えるとともに、維持管理経費が節減できていることを把握する	民間活力の活用により、効果的・効率的な事業を展開し、サービスの向上と経費の節減を図る	各施設指定管理者の事業評価のデータによる	移行時は、経費が前年度を下回る 移行後は、利用者がサービスの向上を感じる割合が前年度を上回り、経費は前年度を上回らない	各施設指定管理者の事業評価
外郭団体の補助金収入依存度	自主的運営を図る	経営の効率化と人事給与制度の見直しへの継続した取組が分かる	各外郭団体の収支計算書による		各外郭団体の収支計算書



7-2-2 施設のあり方の見直し

1 めざす区政運営

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めざすとともに、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

4 成果指標

指標ではかる要素	①施設の機能が、地域の施設需要に応えられている ②財産の有効活用が将来を見据えた活用となっている				
指標名	指標の定義	指標の選定理由	現状 (平成19年度)	目標 (平成29年度)	データ出典
集会室機能の稼働率	地域内の集会室機能をもった施設の稼働率 利用された区分数 ／延区分数	役割を終えた施設を見直して施設の再編・統廃合がなされ、地域の施設需要に応じていることを検証できる	地域内の集会室機能をもった施設の実績による	前年度を下回らない	実績値
土地信託事業の運営による配当金	土地信託事業の運営による配当金	信託土地及び信託建物を適切に管理・運用して、土地信託事業を運営していることが分かる	806,397千円 (平成18年度)		区一般会計歳入歳出決算事項別明細書