

個別施策1 窓口サービスの充実

取組状況・成果

【夜間・休日における窓口対応】

- ・開庁時間内に来庁できない方の利便性の向上を図るため、毎週火曜日の午後5時から午後7時まで、窓口事務の時間延長を行っています。
- ・平日に来庁できない方の利便性の向上を図るため、毎月第4日曜日に休日窓口を開設しています。

【フロアアシスタントの配置】

- ・窓口の混雑緩和等を図るため、窓口の案内・誘導及び申請書等の記入方法についての説明を行うフロアアシスタントを配置しています。（戸籍住民課、国民健康保険課、税務課 など）

【スマートフォンの活用】

- ・転出・転入の手続きや、住民票の写しの発行などを行う戸籍住民課では、窓口呼び出し順番をスマートフォン等で確認できるシステムを運用して、来庁者の利便性向上に取り組んでいます。

【自動交付機の設置】

- ・自動交付機を本庁舎、第一分庁舎及び各地域センター（計12カ所）に設置し、住民票の写しと印鑑登録証明書を休日や平日夜間の時間帯にも発行しています。

【コンビニ収納による利便性の向上】

- ・住民税や国民健康保険料、介護保険料などについて、コンビニエンスストアを活用した収納窓口の拡大により、区民サービスの向上を図っています。
また、コンビニ収納のオプション機能であるモバイルレジ収納も追加し、利便性を高めています。（軽自動車税と住民税普通徴収分の全収納件数のうち、約50%をコンビニ収納が占めています。）

【コールセンターの運営】

- ・区民の多様なライフスタイルに対応するため、新宿区コールセンターを運営し、土曜、日曜、夜間も含め、電話・FAXによる区政に関する問い合わせに対応しています。

現状・課題

【窓口サービスの充実】

- ・区民の多様なライフスタイルに対応できるよう、区民の生活実態に着目し、需要に応じた窓口サービスの充実を図る必要があります。
- ・新宿区の人口増加に伴い、区施設窓口に来庁される方が増えており、繁忙期には窓口でお待ちいただく時間が長くなっているため、窓口環境の改善が必要です。
- ・マイナンバー制度を活用した、窓口サービスの充実が必要です。

目指すまちの姿・状態（目指す区政運営）

窓口案内の質の向上を図り、区民生活の身近なところでのサービスの充実に努め、窓口サービスの一層の充実を目指します。

施策の方向性

【窓口サービスの充実】

- ↑ 窓口事務の時間延長を引き続き実施し、区民の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。
- ・コンビニエンスストアでの証明書発行の実施に向けた取り組みなど、マイナンバー制度を活用した、窓口サービスの充実を図ります。
- ・ITを活用した区民サービスの充実に努めることで、窓口サービスの利便性向上を図ります。
- ・窓口に来られた方への案内を効果的、効率的に行い、より一層の窓口環境の改善に努めます。
- ・クレジット納付など、収納方法の拡大について調査・研究を進め、区民の利便性の向上に努めます。



「窓口サービスの満足度を上げるために、他区の取り組みを参考にして具体的に取り組んでほしい。」との趣旨のご意見がありました。
区では、ビジネスマナー研修や、覆面での窓口実態調査および改善のための研修を行っています。他区の取組み事例なども参考にして、窓口サービスの向上に努めます。



取組状況・成果

【新宿区人材育成基本方針】

・区では、「新宿区人材育成基本方針」を明らかにするなど、区民の視点に立

「区民を第一に考え、区民が困っていることを一緒に考えて解決を図るという姿勢を記載していただきたい。」との趣旨のご意見がありました。ご意見を踏まえ、区民とともに課題を共有し、解決を図るという趣旨の記述に修正しました。

【職員研修の実施】

・研修は、採用時の新任研修をはじめ、職層に合わせて実施しています。

（研修の例）地方自治、文書、法務、説明力、接遇、マネジメント、政策形成、危機管理 など

・また、自己行動の特徴や強みの点検を行う自考・自律型研修に改善を加え、自己肯定感を学び、キャリアビジョンを主体的に描く研修として実施することにより、職員の意識改革を進め、常に、明確な目標と意欲を持って職務に従事する職員を育成しました。

【職員ハンドブックの活用】

・職員の研修本として新宿区版職員ハンドブックを作成し、職場外研修での活用や、職場研修の支援を行っています。

【新宿自治創造研究所の運営による政策形成能力の向上】

・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ため、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」を運営し、区の政策形成能力を高めています。

・また、研究レポートを発行し、研究成果を広く発信しています。

目指すまちの姿・状態（目指す区政運営）

地域の将来を見据えた時代認識を持ち、区民起点で考え、変化に柔軟に対応し、地域の実情に合った政策を自ら立案できる職員を育成します。このことにより、地域自治を活かした区民本位の区政運営をめざします。

施策の方向性

【職員の能力開発、意識改革の推進】

- ・区民とともに地域の課題を共有し、解決するための政策を立案・実行できる職員を育成するため、職層や経験年数などに応じた研修を実施するとともに、時代の変化に応じて研修内容を常に見直し実施します。
- ・職員一人ひとりが日々の仕事を実践していく中でより成長できるように、管理監督者向けの人材育成の研修や女性職員の活躍推進に向けた研修等を通じて職員の意識改革を図り、組織の活性化を推進します。
- ・区の政策立案の基礎となり、政策形成能力向上に寄与できるよう、区の中長期的・横断的な政策課題についての調査研究や人材育成に取り組みます。

現状・課題

【職員の能力開発、意識改革の推進】

・時代の変化に伴い多様化する地域の行政課題に対し、区民の目線から機動的かつ的確に政策を立案し、実行できる職員の育成が求められています。

・また、限られた財源や人員の中、区が将来にわたって安定して発展していくために、職員一人ひとりが常に区の将来をしっかりと見据え、日々その能力を高め、発揮することが求められています。



個別施策3 地方分権の推進

取組状況・成果

【地方分権の推進】

- 区では、都区制度改革や地方分権改革の取組の中で、住民に最も身近な基礎自治体としての特別区が“自己決定・自己責任”に基づく自立した行財政運営が行えるよう、権限と税財源の移譲に取り組んでいます。
- 都区制度改革に関しては、都から区へ移管する方向の53項目について検討を進めるとともに、移管に伴う財源移譲について東京都に要望しています。
優先課題となっている児童相談所のあり方等の児童相談行政について、児童相談所の特別区移管後の運営や人材育成のあり方等に関する、具体的な「特別区児童相談所移管モデル」を東京都に提示し、早期移管に向けて働き掛けてきました。
- 地方分権改革に関しては、「基礎自治体への権限移譲」や国からの「義務付け・枠付けの見直し」などについて、特別区長会等を通じ、国への要望や提案等の機会を活用して働き掛けています。
- ~~区民、議会、区の三者によって、新宿区の自治のあり方の基本原理、基本原則を明らかにする自治基本条例を、平成22年10月に制定しました。~~
- ~~シンポジウムの開催やハンドブックの作成配布等により、自治基本条例の区民への周知を図りました。~~

現状・課題

「個別施策I-8地域の課題を共有し、ともに考え、地域の実情に合ったまちづくりの推進」へ記述を移行しました。

【地方分権の推進】

- 地域の実情にあったサービスを展開し、住民自治の確立を図るためには、住民に最も近い立場にある基礎自治体の権能を充実していくことが必要です
- 都区制度については、権限と税財源の移譲を着実に推進していく必要があります。
- 地方分権については、地方分権一括法に基づく法令改正等について、適切に対応する必要があります。
- ~~平成25年度に実施した区民意識調査では、自治基本条例の認知度が低いことが明らかになりました。このため、自治基本条例の認知度を高めていく取り組みが必要です。~~



目指すまちの姿・状態（目指す区政運営）

地域の実情にあったサービスが一層展開できるよう、区民に最も身近な基礎自治体として、権能の拡充を推進していきます。

施策の方向性

【地方分権の推進】

- 基礎自治体である新宿区が地域の実情にあったサービスが一層展開できるよう、国や都との適切な役割分担に基づいた権限と税財源の移譲を着実に推進していきます。
- ~~自治基本条例の理念を踏まえ、地域のことは地域が責任をもって自ら考え、決め、実行するといった「自治のまち新宿」のさらなる推進に取り組みます。~~

【都区制度改革】

特別区は市町村と同じ地方自治法上の「基礎的な地方公共団体」に位置付けられていますが、事務分担や税財政制度が通常の市とは一部異なっています。

例えば、特別区の区域内では、市が行う事務の一部（上水道、下水道、消防、都市計画決定に関する一部の事務）を東京都が行っています。また、地方税法の特例により市税の一部（市町村民税法人分、固定資産税、特別土地保有税）を都税として東京都が徴収し、このうち一定割合を特別区に配分する仕組み（都区財政調整制度）が設けられています。

特別区では、これからの分権時代にふさわしい新たな都区制度の実現を目指し、自治権の拡充と自主性・自立性の強化に取り組んでいます。

【国・都への要望】

特別区長会では区民生活の向上のため、国・都に対して様々な要望を行っています。

（主な要望）

- 分権改革の推進
- 治安対策の強化
- 災害対策の充実
- 就労支援対策の推進
- 中小企業対策の充実
- 子育て支援策の充実
- 高齢者福祉の充実
- 障害者施策の充実
- 介護保険制度の充実
- 医療体制の充実と整備
- オリンピック・パラリンピック支援策の充実
- など