

出張所のサービス向上と
事務の効率化実施計画

平成18年(2006年)1月

練馬区

はじめに

出張所は、日々の区民生活にとって基本的な行政サービスを担当する、地域の身近な窓口です。昭和59年に17番目の出張所として光が丘出張所が開設されて以来、これまで練馬区役所本庁舎や石神井庁舎も含めた17の出張所が、基本的に同じ内容の事務を取り扱い、区民サービスを提供してきました。しかし、時代の変化に伴い、利用状況や区民要望が移り変わる中で、これからの出張所は、これまで以上に効率的で効果的な出張所サービスの提供を目指し、コミュニティ機能も含め、運営を見直すことが求められています。

この「出張所のサービス向上と事務の効率化実施計画」は、このような認識により、昨年9月にまとめた「出張所のサービス向上と事務の効率化基本方針」をもとに、区民意見反映制度や新長期計画策定に向けた「区民と区長の集い」などで寄せられた区民の方々からのご意見、区議会からのご意見などを踏まえてまとめたものです。

区では、この実施計画を基本に、出張所のサービス向上と事務の効率化に向けた具体的な取り組みを進めていく予定です。

区民の皆さまのご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。

平成 18年（2006年）1月

練馬区長 志村 豊志郎

目 次

<u>1 この実施計画の位置づけについて</u>	P 1
(1) 区の全体計画との関係は	
(2) 「出張所のサービス向上と事務の効率化基本方針」との関係は	
(3) 区民意見等の募集は	
<u>2 出張所、区民館の見直しが区政の課題となっている理由</u>	P 2
(1) 時代の変化に対応したサービスの提供が求められています	
(2) 地域施設をコミュニティづくりの場としてより一層活用することが求められています	
(3) 利用状況の変化に対応した事務運営が求められています	
(4) 区の厳しい財政状況の下、より効率的な事業運営が求められています	
<u>3 出張所の見直しの内容</u>	P 3
(1) 全出張所に自動交付機を配備し、サービス向上を進めます	
(2) 証明書発行など多くのサービスは引き続き全出張所で提供します	
(3) 届出事務は4つの拠点に集約化し、行政のスリム化を図ります	
(4) 出張所を機能別に再編し、開庁日や取り扱い時間を拡充します	
<u>4 区民館は地域集会所に位置づけ、より使いやすい施設とします</u>	P 6
<u>5 青少年育成地区委員会は、現行の17地区で、運営体制の明確化を図ります</u>	P 7
<u>6 実施計画策定後のスケジュール</u>	P 7
<u>7 区民意見募集の概要</u>	P 8
<u>(資料編 出張所の現状)</u>	P 8
(1) 出張所別の窓口での主な届出・証明事務の取り扱い件数	P 9
(2) 出張所の担当事務と事務件数ごとの構成比	P 10
(3) 出張所利用状況調査結果 (平成17年5月アンケートにより調査)	P 11
(4) モニターアンケート報告書(「練馬区の出張所について」の抜粋)	P 12
(5) 区民館別利用率	P 23
(6) 「実施計画(案)」区民意見募集結果	P 24

1 この実施計画の位置づけについて

(1) 区の全体計画との関係は

区は、平成15年12月、区民の皆さまと協働して新しい地域経営を進めて行く際の指針とするため、「新行政改革プラン」を策定しました。

その中で、効率的で質の高い行政経営の推進を目的として「区立施設の適正配置・再編方針の策定」を挙げました。これを受け、区は、平成17年4月、区民の皆さまや区議会のご意見も踏まえ、「施設の適正配置・再編方針」を策定しました。

この中で「出張所の見直し」については、「現在の出張所機能を、窓口サービス機能とコミュニティ支援機能とに分けて見直し、新たな事務所やサービス拠点、活動拠点として再編するとともに、自動交付機の導入など機能拡充を図ります」との方向付けを行い、併設する区民館については、「地域の集会施設として位置付けることを基本に地域コミュニティ施設の拡充を図ると共に、区民館・地区区民館・地域集会所の間でそれぞれ異なる利用方法、名称などの変更・統一を検討します」との方向付けを行いました。

さらに、「出張所のサービス向上と事務の効率化実施計画」は、平成18～22年度を計画期間とした「新長期計画」の計画事業の一つにも位置づけ、推進していきます。

(2) 「出張所のサービス向上と事務の効率化基本方針」との関係は

この「出張所のサービス向上と事務の効率化実施計画」(以下、「計画」)は、上述の上位計画・方針を受けて先にまとめた「出張所のサービス向上と事務の効率化基本方針」を踏まえ、実施に向けた具体的な計画として策定したものです。

(3) 区民意見等の募集は

この「計画」は、区民の皆さまからのご意見等を踏まえて、昨年9月にまとめた「出張所のサービス向上と事務の効率化基本方針」をもとに策定した「同実施計画(案)」に対して、区議会のご意見はもとより、再度区民の皆さまから、

約一ヶ月間の区民意見反映制度での意見募集、新長期計画をテーマとして4回開催した区民と区長の集い、ご意見が特に多く寄せられた地域での個別説明会、町会連合会や青少年育成地区委員会会長会に対する説明会を通じてご意見をいただき、計画化したものです。

* 各集いや説明会への参加者数等は 8 ページ、お寄せいただいた意見の要旨とそれに対する区の考え方は 24 ~ 41 ページをご参照ください。

2 出張所、区民館の見直しが区政の課題となっている理由

(1) 時代の変化に対応したサービスの提供が求められています

今日、区民のライフスタイルが多様化する一方、人口の高齢化が進んでいます。こうした動きに伴い、区が求められる身近な場所でのサービス提供のあり方も変化しています。区政モニターアンケート調査（資料 20 ページ参照）や実施計画（案）に対する区民意見（資料 24 ~ 41 ページ参照）では、出張所に対し、取扱時間の拡充、自動交付機の導入、取扱業務の増加などの要望が多く寄せられています。さらに、区民館では、介護予防など高齢者福祉分野の新しい方向を受けた対応の検討なども、課題となっています。

(2) 地域施設をコミュニティづくりの場としてより一層活用することが求められています

地域施設は、区民の趣味や学習、生きがい活動などの活動場所として利用されています。また、その管理運営を地域の住民が担うことにより地域のコミュニティ形成の促進が図られています。

しかし、地域施設の中でも、地区区民館、地域集会所、区民館では、その利用方法や管理方法などに違いがあり、区民から見て分かりにくいものとなっています。

他方、地域のさまざまな課題にこれまで以上に自主的・主体的に取り組んでいる地域住民の活動が活発になっています。区は、地域施設がこうした活動の場としてさらに活発に活用されることを目指し、地域住民による施設管理を基本に、地域の住民がより使いやすい施設となるよう必要な改善を図っていくことが課題となっています。（区民館別利用率 資料 23 ページ参照）

(3) 利用状況の変化に対応した事務運営が求められています

現在の 17 出張所は、住民記録や印鑑登録の電算化が図られていない時代に各地域に配置されました。その後、事務の電算化などが進み、これらの事務は、区内のどこの出張所からでも区内全域分の利用が可能になりました。その結果、例えば引越しで新しく区民となる際に必要な「転入届」などの住民基本台帳や

印鑑登録の届出事務は、区役所本庁舎内にある区民第一係などへの集中化が進み、出張所間で最大3.5倍もの差(資料9ページ参照)になっています。また、届出事務を行うため1年以内に二度以上出張所に来所する方は、出張所来所者の内で百人に一人程度(資料11ページ参照)です。こうした状況の変化に対応したサービス提供のあり方の見直しが求められています。

一方、出張所来所者要件の6.5%(資料10ページ参照)を占めている住民票、印鑑証明などの証明書交付事務では、その多くの事務について自動交付機による発行サービスが2.3区の半数近くの区ですすでに取り組み、証明書発行の際の待ち時間の短縮や休日・夜間の対応、事務の効率化などに大きな効果を発揮しています。区民からご要望の多い駅など区立施設以外の場所への設置も含め、練馬区にとってもその早期導入が課題となっています。

(4) 区の厳しい財政状況の下、より効率的な事業運営が求められています

本区の財政は、簡単に減らすことの出来ない人件費(職員の給料など)・公債費(区の借金の返済経費)・扶助費(区民に対する直接的な福祉援助に用いる経費)などの義務的な経費は、安定的に得られる収入に比べ高い割合で推移しており、財政硬直化の傾向は自治体財政にとって望ましいとされる水準(経常収支比率70~80%)より悪い状況(経常収支比率83%)です。今後の高齢社会の進展に伴う介護保険や老人医療などへの支出の増大や、小・中学校を始めとした区立施設の改修・改築経費の急増などを考えますと、区の財政運営は一層厳しさを増すことが予想されます。こうした中で、区が持続可能な区政運営を進めていくためには、区の全ての仕事を対象に、事業運営の効率性向上を今以上に進める必要があります。

出張所は現在、区役所など17か所の窓口において、191名の職員(常勤職員定数 資料9ページ参照)が住民記録などの区民生活にとって基本的なサービスを提供しています。こうしたサービスを、現在の利用状況を踏まえ、区民から強く求められている効率的な提供体制の中で実施できるよう改革していくことが、今日の出張所の課題です。

3 出張所の見直しの内容

「施設の適正配置・再編方針」を踏まえた出張所の見直しは、区民の皆さまの出張

所利用の状況と出張所に対するご要望(資料20～22ページ参照)を踏まえ、サービス向上を図りつつ、そのためにも必要な事務の効率化も推進する視点から、施設数の再編ではなく機能別の再編を基本に、以下のように進めます。

(1) 全出張所に自動交付機を配備し、サービス向上を進めます

区民の皆さんからも要望の多いのが証明書の自動交付機導入です。交付機の導入により、待ち時間の短縮や発行時間の拡大、事務の効率化などが期待できます。そこで、自動交付機の導入は、サービス向上に不可欠なものであるとの認識から、機能別の再編に先がけて平成18年10月を目途に全出張所に導入します。また、区民の皆さまからご要望の多い取扱日の拡大や時間の延長につきましても、条件の整備に努め、平成19年4月には、全ての出張所で自動交付機による平日夜間における取扱時間の延長と、年末年始を除く土・日・祝日の発行を実施します。また、導入に際しては、個人情報の保護、管理に万全を尽くすとともに、自動交付機利用時の手数料の引き下げを行い、自動交付機利用の促進を図ることにより証明書発行サービスの効率化を目指します。さらに、先行導入した自動交付機の利用状況を参考に、他の区立施設や駅など区民の皆さんが立ち寄りやすい場所への配備については、平成20年2月から順次拡大していきます。

なお、自動交付機による証明書発行サービスの実施については、平成18年10月の開始時には、最も利用の多い住民票と印鑑証明書を対象に取り扱い、住民記録システムの改修(平成20年度中終了目途)などの条件整備に努めながら、税証明や戸籍謄抄本などの証明書にも順次拡大を図ります。

(2) 証明書発行など多くのサービスは引き続き全出張所で提供します

来所要件(処理件数からの推計)の65%(資料10ページ参照)を占め、現行の出張所業務の中心となっている住民票や印鑑証明書、戸籍謄抄本、税証明などの証明書発行サービスは、生活の節目節目で適宜必要となるものです。また、来所要件の13%(資料10ページ参照)を占める区税や国民健康保険料の収納サービスも同様に適宜必要となるものです。そこで、これらのサービスについては、現在の利用状況を踏まえ、引き続きこれまでどおり17か所の全出張所で提供していきます。

なお、自動交付機導入後も、交付機の利用をご希望されない方などに対しては、引き続き窓口で証明書発行を行います。

(3) 届出事務(*)は4つの拠点に集約化し、行政のスリム化を図ります

転入届などの各種の届出事務は、区民お一人お一人ごとに見ますと、極めて利用頻度が低い(届出事務のために一年以内に二度以上出張所に来所者する方は来所者全体の1.3% 資料11ページ参照)状況にあります。さらに届出事務は、事務の電算化による管轄区域の解消に伴い、どこのお出張所からでも可能となったことに加え、入力作業などに時間を要するため、集中した取り扱いにより事務の効率化を図ることもできます。そこで、事務の効率化を進め行政のスリム化を図る見地から、届出事務(*)については、平成20年2月を目途に取扱窓口を練馬区役所本庁舎、石神井庁舎、光が丘出張所、大泉東出張所の4つの拠点に集約化し実施する方式へと変更します。また、事務処理全般についても、電算入力作業に民間委託を導入するなど、事務の効率化の向上に努めます。

なお、こうした事務の効率化により生まれる運営経費削減に伴う財政効果額は、平成20年度以降には、区民サービス向上のための自動交付機関係経費の増を見込んでも、年間1億円程度になると試算しています。

*** 対象となる届出事務**

転入・転居・転出届 世帯変更届 印鑑登録 国民健康保険(加入・脱退)に関する手続き 国民年金(加入)に関する手続き 転入学に関する手続き

(4) 出張所を機能別に再編し、開庁日や取り扱い時間を拡充します

以上の対応により、現在の17ある出張所を、平成20年2月を目途に現行の全ての事務を行う区民第一係(区役所本庁舎内)、区民第二係(石神井庁舎内)、光が丘出張所、大泉東出張所の4つの基幹出張所と、届出事務以外のサービスを担当する13の一般出張所に、整理・再編します。

なお、基幹出張所の配置は、転入時などに必要となる福祉サービスの届出窓口との関係 現行の事務取扱件数 窓口機能再編後の取り扱い見込み件数などに配慮するとともに、事務の効率化効果や一定の施設改修での対応の可

否など、行政改革効果についても十分発揮されることを総合的に検討した結果、上記の4か所とするものです

また、一般出張所については、一部の事務処理がなくなることを補完するため、書類のお預かりによる取次ぎ事務の実施やテレビ電話などのIT機器を活用した相談体制の充実が図られるよう、平成20年2月の機能別の再編に向けて検討を進めます。

さらに、今回の見直しの中では、特に区民の皆さまからご要望が多かった、仕事を休まなくても住民異動の届出が可能となる月一回の土曜日の開庁や平日の時間延長などを、4つの基幹出張所で実施します。また、13ある一般出張所では、自動交付機による取り扱い日の拡大や時間の延長に取り組みます。

4 区民館は地域集会所に位置づけ、より使いやすい施設としていきます

10か所ある出張所に併設されている「区民館」は、「地域集会所」と同じように区民の集会利用を主な目的として設置された施設ですが、運営方法や利用方法が両施設では異なるなど、地域の集会施設として統一のとれたものとはなっていません。

そこで、「区民館」については、名称を施設が地域の集会施設としての機能を担っていることから「地域集会所」に変更し、現行の「地域集会所」と同様に、地域の住民が主体となった団体による管理運営を確立していくとともに、利用する団体の登録制や地域団体の優先的な施設利用の導入を推進していきます。また、現行の「地域集会所」については、利用団体の拡大を、各施設の管理運営委員会と協議していきます。

さらに、今後の「地域集会所」が、地域の集会施設として利用されるだけでなく、地域のさまざまな拠点となるよう、区政情報や地域情報の提供場所としての活用や福祉サービスの提供場所としての活用など、新しい活用方法について、検討、推進していきます。

なお、区民館や地域集会所と同様に、区民の集会施設として利用されている地区区民館については、児童館機能や敬老館機能を備えた施設であり、地域の住民が主体的に運営しています。今後、より一層、地域の住民が中心となった運営を進めていきます。

7 区民意見募集の概要

実施計画(案)に対する区民意見募集の概要は以下のとおりです。(ご意見の具体的な内容とそれに対する区の考え方は24ページ以降を参照)

項 目	期 日	意見提出者数等
区民意見反映制度 (郵送、電話、メール等)	10月21日～ 11月19日 (計30日間)	・郵送 3人、 ・メール 3人、 ・その他 9人 ・ファクス 0人、 ・電話 3人、 計 18人
区民と区長の集い (新長期計画素案)	計4回開催	計444人参加
関区民ホール	11月11日	86人参加
勤労福祉会館	11月13日	95人参加
本庁多目的会議室	11月15日	168人参加
光が丘区民ホール	11月17日	95人参加
個別説明会	計5回開催	計137人、35町会参加
練馬区町会連合会	11月7日	35町会参加
青少年育成地区委員会会長会	11月14日	51人参加
関区民ホール	11月25日	48人参加
	12月4日	19人参加
上石神井区民館	12月3日	19人参加

(資料編 出張所の現状)

- (1) 出張所別の窓口での主な届出・証明事務の取り扱い件数
- (2) 出張所の担当事務と事務件数ごとの構成比
- (3) 出張所利用状況調査結果(平成17年5月アンケートにより調査)
- (4) モニターアンケート報告書(「練馬区の出張所について」の抜粋)
- (5) 区民館別利用率
- (6) 「実施計画(案)」区民意見募集結果

出張所別の窓口での主な届出・証明事務の取り扱い件数（平成16年度実績）

（単位：件、人）

出張所名	届出事務(件)		証明事務(件)				合計	常勤職員定数 (人)
	住基事務	印鑑事務	住基事務	印鑑事務	戸籍・外国人	税務事務		
	転入届	印鑑登録	住民票 記載事項証明書	印鑑証明書	戸籍謄抄本	課納税証明書		
	転居届		不在住証明書		戸籍附票			
	転出届				身分証明書			
	世帯変更届				不在籍証明書			
					外国人登録原 票記載事項証 明書			
					印鑑登録証 明書(外国 人)			
1 区民第一係 (練馬)	30,215	12,719	76,770	38,860	0	12,559	171,123	30
2 区民第二係 (石神井)	8,928	5,564	31,299	23,617	450	0	69,858	17
3 桜台	4,078	3,190	16,215	13,279	3,225	2,173	42,160	13
4 第二	3,919	2,640	15,215	13,074	3,147	4,724	42,719	11
5 第三	2,498	1,785	8,325	8,231	1,896	2,031	24,766	11
6 第四	1,877	1,580	13,473	8,506	2,352	2,570	30,358	8
7 第五	945	978	6,732	6,851	1,710	1,640	18,856	6
8 第六	789	448	4,560	1,880	755	791	9,223	5
9 第七	1,948	1,498	9,314	7,330	1,882	2,636	24,608	9
10 第八	3,197	1,161	7,393	4,085	1,594	2,003	19,433	6
11 光が丘	4,237	3,230	22,001	14,028	4,042	9,899	57,437	13
12 谷原	2,364	1,949	12,043	10,312	2,735	4,046	33,449	9
13 関	5,085	3,197	11,050	14,298	3,600	5,290	42,520	12
14 上石神井	4,195	2,039	12,438	8,515	2,587	3,854	33,628	10
15 大泉東	3,581	2,342	14,556	10,705	3,271	4,092	38,547	11
16 大泉西	2,142	1,770	9,983	9,878	2,581	2,846	29,200	9
17 大泉北	2,407	2,195	12,932	12,947	3,566	3,249	37,296	11
合計	82,405	48,285	284,299	206,396	39,393	64,403	725,181	191

当該事務は同庁舎内の別係で取扱っています。

出張所の担当事務と事務件数ごとの構成比

平成16年度実績

番号	取扱事務	件数		
		件数	割合(%)	種別
1	住民票の写しの交付	265,714	24.5	証明事務 55.0% (65.0%)
2	記載事項証明書の交付	16,495	1.5	
3	その他証明(不在住証明書)	2,090	0.2	
4	広域交付住民票の交付	314	0.0	
5	印鑑証明書の交付	206,396	19.0	
6	戸籍謄本・抄本(附票など含む)の交付	36,519	3.4	
7	区民税の納・課税証明書(非課税含む)の交付	64,403	6.0	
8	外国人記載事項証明・印鑑証明の交付	2,874	0.3	
9	住居表示証明書の交付	1,069	0.1	
10	転入・転居・転出届	79,593	7.3	届出 14.9% (17.5%)
11	世帯変更届	2,812	0.3	
12	印鑑登録	48,285	4.4	
13	国民健康保険に関する手続き	15,973	1.5	
14	国民年金に関する手続き	11,359	1.1	
15	転入学通知書・新1年生届書	1,894	0.2	
16	蓄犬登録	864	0.1	
17	住民税の納付	41,543	3.8	納付 11.0% (12.9%)
18	軽自動車税の納付	3,878	0.4	
19	国民健康保険料の納付	47,551	4.4	
20	介護保険料の納付	25,816	2.4	
21	その他	41,960	4.0	その他 4.0% (4.6%)
22	個別閲覧	120	0.0	
23	住基カード交付申請	1,635	0.2	
24	保養施設利用申請	3,218	0.3	
25	母子手帳の交付	6,032	0.6	
26	臨時運行許可	3,014	0.3	
27	募金	55	0.0	
28	区民館利用申請等	10,757	1.0	
29	区民館回数券の販売	6,694	0.6	
30	住基カード交付処理	1,687	0.2	
30	各種納付書再発行	8,748	0.8	
31	内部事務	163,407	15.1	内部 15.1%
32	住民票郵送処理	111,561	10.2	
32	住基内部事務(職権処理等)	51,846	4.9	
合 計		1,080,809	100	100%

()内は、内部事務件数を除いた場合の割合

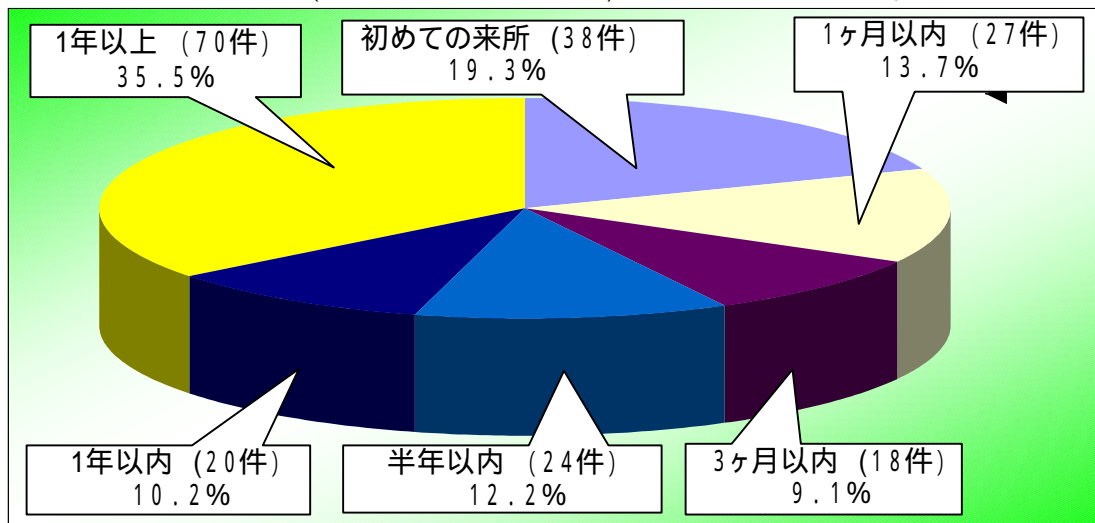
出張所利用状況調査結果(平成17年5月 アンケートにより調査)

- ・対象者 出張所等に来所されたお客様(区民)に無作為に依頼
- ・実施期間 平成17年5月16日(月) ~ 平成17年5月20日(金)
- ・実施場所 区民第一係(本庁舎)、光が丘出張所、上石神井出張所
- ・アンケート総数(有効分) 313件
- ・アンケートの内容(主項目) 今回の用件、 前回の用件、 **前回と今回までの期間**

前回の来所から今回の来所までの期間

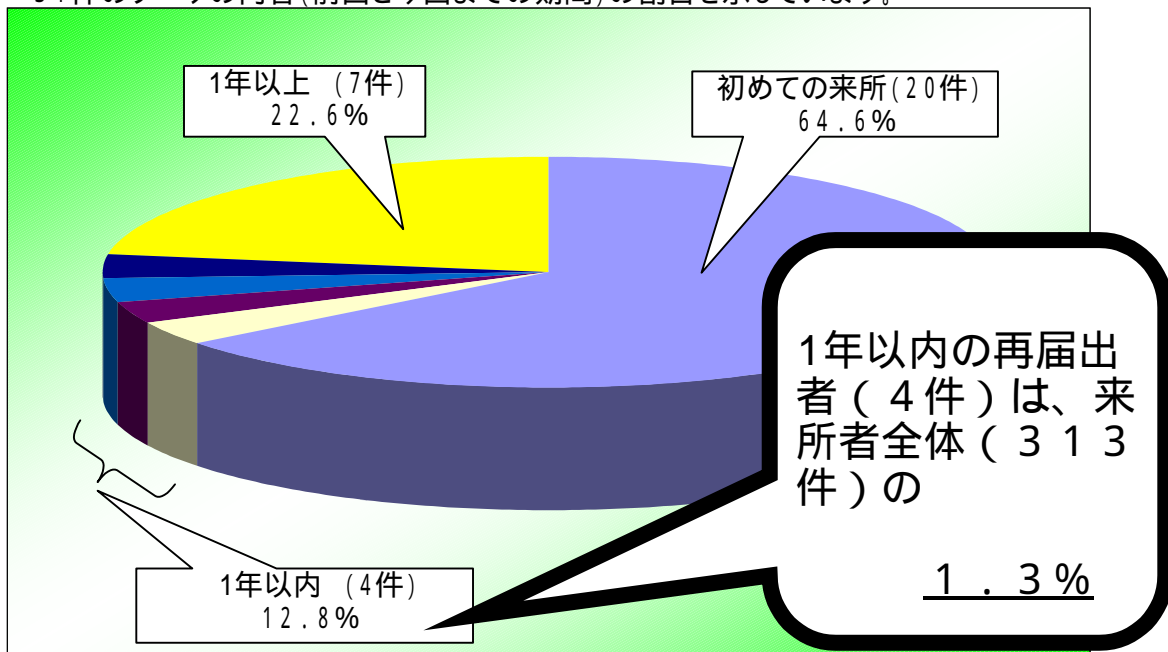
1 今回の用件が「証明書」の取得、前回の用件も「証明書」の取得の場合の件数(197件)

197件のデータの内容(前回と今回までの期間)の割合を示しています。



2 今回の用件が「届出」、前回の要件も「届出」の場合の件数(31件)

31件のデータの内容(前回と今回までの期間)の割合を示しています。



モニターアンケート報告書

平成16年度(2004年度)

練馬区の出張所について(抜粋)

「 」について抜粋しています。

調査の概要

質問事項と調査結果

- 1 出張所について
 - (1) 認知度について
 - (2) 利用の有無について
 - (3) 利用した理由について
 - (4) 利用した出張所について
 - (5) 交通手段について
 - (6) 用件について
 - (7) 利用したことがない理由について
 - (8) 知らなかった理由について
- 2 自動交付機について
 - (1) 設置場所について
 - (2) 利用の意思について
 - (3) 利用しようと思わない理由について
- 3 出張所に期待するサービスについて (一部抜粋)
- 4 出張所の再編について (一部抜粋)
- 5 自由意見

平成16年(2004年) 9月

調査の概要

- 1 調査目的 練馬区では、区民サービスの一層の向上と行政のスリム化を目指して、現在、出張所のあり方について検討を行っています。そこで、区政モニターに意見を聞き、今後の施策に反映していくことを目的として調査を行いました。
- 2 調査期間 平成16年9月3日～9月17日
- 3 調査対象 区政モニター 295人
- 4 調査設問数 12問（フェイスシートの3問を含む）
- 5 調査方法 郵送法
- 6 回答状況

送付数	295
回答数	243
回答率	82.4%

【回答者内訳】

		回答者数
総数		243
性別	男	116
	女	127
	未記入	0
年代	20歳代	24
	30歳代	63
	40歳代	35
	50歳代	42
	60歳代	51
	70歳代	28
	未記入	0

居住年数	回答者数
1年未満	0
1～5年未満	28
5～10年未満	39
10～20年未満	40
20年以上	136

- 7 集計方法の見方について 集計結果は百分率（選択肢回答数 / 回答者数 単位:%）で表示し、小数点以下第2位を四捨五入して算出しました。そのため、合計が100%にならないものがあります。

(3) 利用した理由について

問3 問2で「1 ある」と回答した方に、最近、出張所をご利用いただいた際のことをお尋ねします。

(ア) 出張所を利用した理由は何ですか。あてはまるものを1つ選んでください。

- | | |
|-----------------------|-------------|
| 1 自宅から近いから | 183人(83.9%) |
| 2 交通の便が良いから | 5人(2.3%) |
| 3 買い物などでよく行くところの近くだから | 13人(6.0%) |
| 4 その他 | 17人(7.8%) |

* 括弧内は問2で「ある」と回答した218名に対する割合

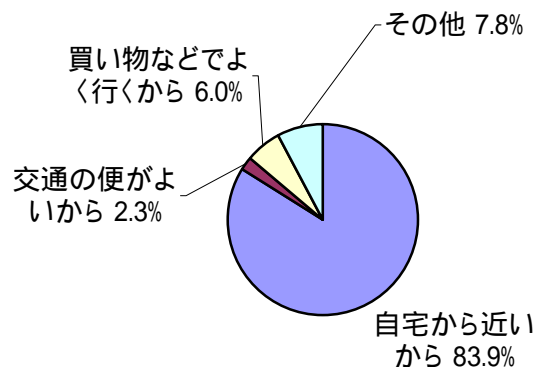
出張所を利用した理由については、約84%の人が「自宅から近いから」と答えています。

その他としては、「近くに用事があったから」「区役所より近いから」「併設施設を利用しているから」などが挙げられています。

* なお、このほかに、出張所を利用したことがない人による回答が1件ありました。

	男性	女性	合計	
自宅から近いから	91	92	183	83.9%
交通の便がよいから	4	1	5	2.3%
買い物などでよく行くから	4	9	13	6.0%
その他	6	11	17	7.8%

出張所を利用した理由は何ですか



(6) 用件について

「重複回答」のため、合計が100%を超えます。

(エ) 出張所をご利用いただいた際のご用件は何ですか。あてはまるものをすべて選んでください。なお、回答後は問6へ進んでください。

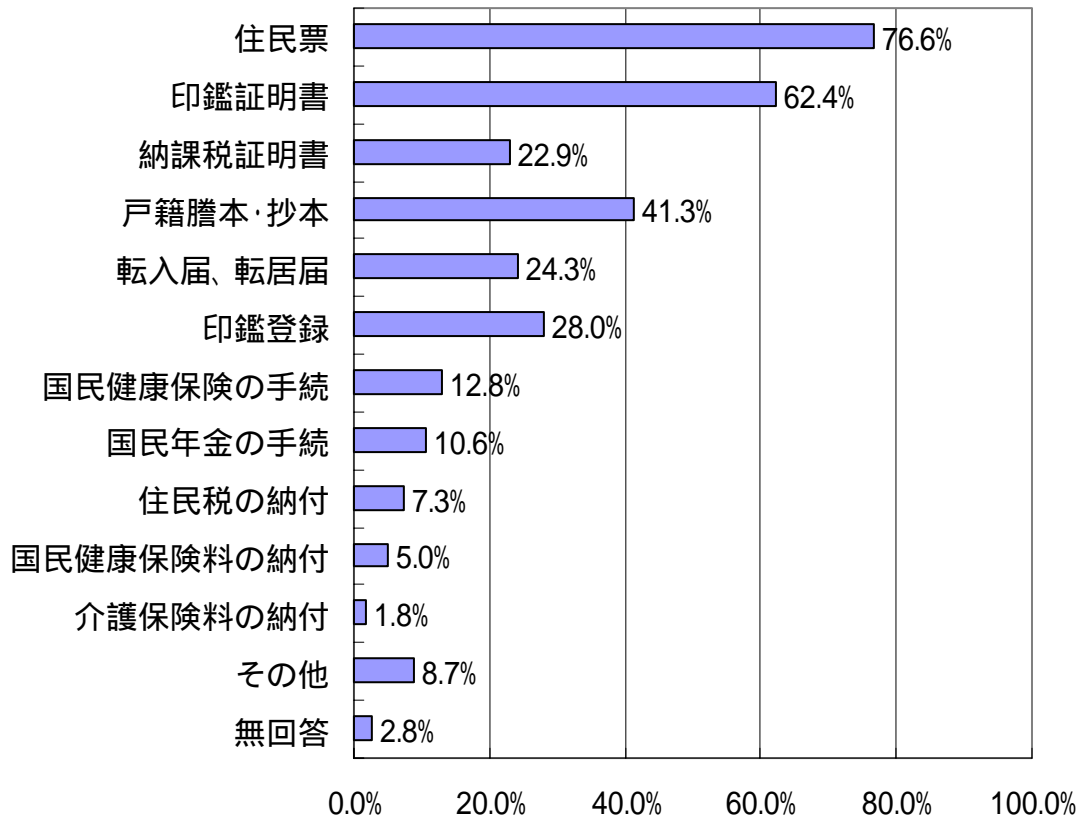
1	住民票の写しの交付（年金などの現況届の証明を含む）	167人（76.6%）
2	印鑑証明書の交付	136人（62.4%）
3	課税証明書（非課税証明書を含む）・納税証明書の交付	50人（22.9%）
4	戸籍謄本・抄本の交付	90人（41.3%）
5	引越しに伴う転入届、転居届などの手続	53人（24.3%）
6	印鑑登録の手続	61人（28.0%）
7	国民健康保険に関する手続	28人（12.8%）
8	国民年金に関する手続	23人（10.6%）
9	住民税の納付	16人（7.3%）
10	国民健康保険料の納付	11人（5.0%）
11	介護保険料の納付	4人（1.8%）
12	その他	19人（8.7%）
	無回答	6人（2.8%）

* 括弧内は問2で「ある」と回答した218名に対する割合

出張所を利用した用件については、「住民票の写しの交付」が約77%と最も高く、以下、「印鑑証明書の交付」が約62%、「戸籍謄本・抄本の交付」が約41%と続きます。

	男性	女性	合計	
住民票	83	84	167	76.6%
印鑑証明書	68	68	136	62.4%
納課税証明書	24	26	50	22.9%
戸籍謄本・抄本	35	55	90	41.3%
転入届、転居届	23	30	53	24.3%
印鑑登録	27	34	61	28.0%
国民健康保険の手続	14	14	28	12.8%
国民年金の手続	9	14	23	10.6%
住民税の納付	7	9	16	7.3%
国民健康保険料の納付	3	8	11	5.0%
介護保険料の納付	2	2	4	1.8%
その他	8	11	19	8.7%
無回答	3	3	6	2.8%

ご用件は何ですか



2 自動交付機について

(1) 設置場所について

問6 自動交付機についてお尋ねします。

いくつかの区市町村では、住民票の写しや印鑑証明書などを発行できる自動交付機(銀行の自動支払機のようなもの)を導入して、待ち時間の短縮を図るとともに、時間外でも住民票の写しなどの交付が受けられるところがあります。また、利用には、専用のカード(銀行のキャッシュカードのようなもの)が必要となります。

そこで、練馬区でも自動交付機が導入され、利用を希望する方には、専用のカードが交付されるとともに、早朝や夜間などでも自動交付機で住民票の写しなどの交付が受けられるようになったものと想定して、つぎの問いにお答えください。

(ア) 自動交付機は、どんな場所に置いた方が良いと思われますか。あてはまるものを3つまで選んでください。

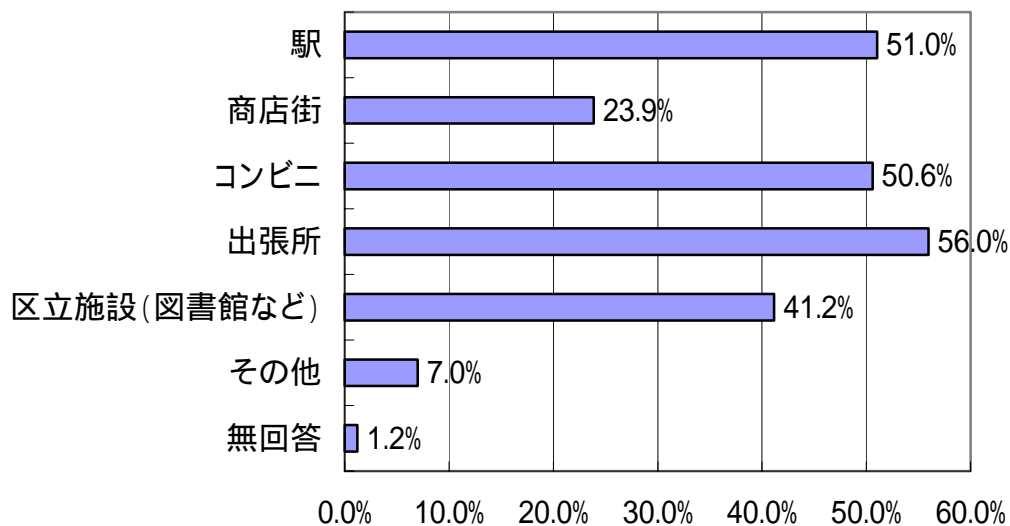
1 駅	124人(51.0%)
2 身近な商店街の中の便利なところ	58人(23.9%)
3 コンビニ	123人(50.6%)
4 出張所	136人(56.0%)
5 区立施設(図書館、公民館、体育館など)	100人(41.2%)
6 その他	17人(7.0%)
無回答	3人(1.2%)

自動交付機の設置場所については、「出張所」が約56%と最も高く、以下、「駅」「コンビニ」が約51%、「区立施設(図書館など)」が約41%と続きます。

その他としては、「郵便局」「スーパー」「銀行」などが挙げられています。

	男性	女性	合計	
駅	61	63	124	51.0%
商店街	23	35	58	23.9%
コンビニ	59	64	123	50.6%
出張所	68	68	136	56.0%
区立施設(図書館など)	47	53	100	41.2%
その他	7	10	17	7.0%
無回答	0	3	3	1.2%

自動交付機はどんな場所に置いたら良いと思いますか



(2) 利用の意思について

(イ) 住民票の写しや印鑑証明書が必要となったときは、自動交付機を利用しようと思いますか。

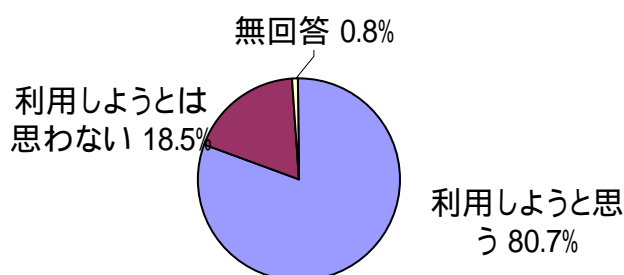
- | | |
|---------------|-------------|
| 1 利用しようと思う | |
| 問7へ進んでください。 | 196人(80.7%) |
| 2 利用しようとは思わない | 45人(18.5%) |
| 無回答 | 2人(0.8%) |

自動交付機の利用の意思については、約 81%の人が「利用しようと思う」と答えています。

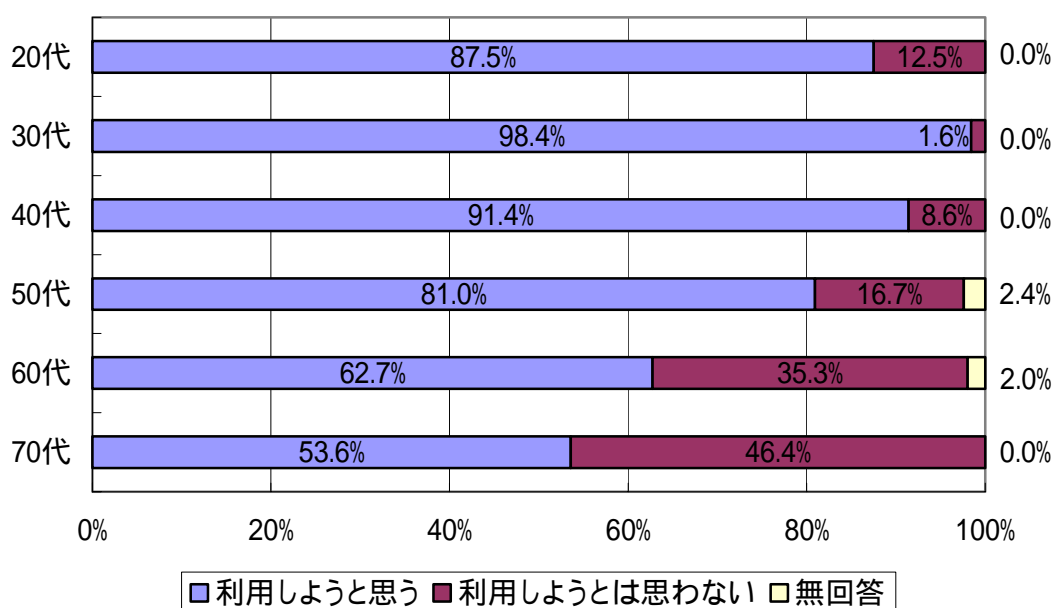
年代別に見ると、「利用しようと思う」と答えた人の割合は 20 代、50 代では 8 割以上、30 代、40 代では 9 割以上であるのに対し、60 代では 6 割程度、70 代では 5 割程度にとどまっています。

	男性	女性	合計	
利用しようと思う	98	98	196	80.7%
利用しようとは思わない	18	27	45	18.5%
無回答	0	2	2	0.8%

自動交付機を利用しようと思いますか



年代別



3 出張所に期待するサービスについて

問7 今後、出張所に期待するサービスは何ですか。あてはまるものを2つまで選んでください。なお、「1 取扱業務を増やしてほしい」を選択されなかった方は、回答後、問9へ進んでください。

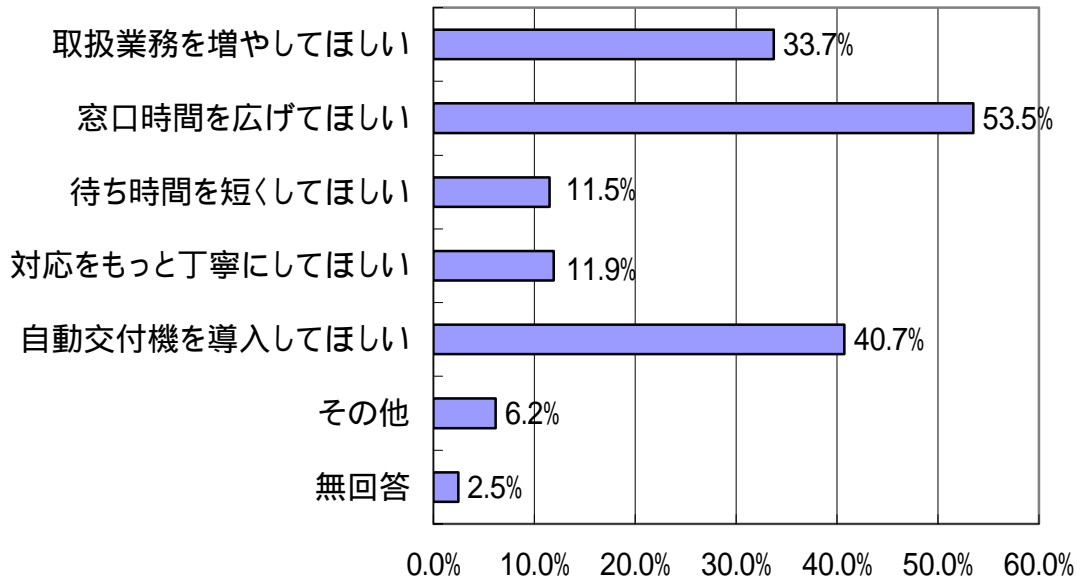
1 取扱業務を増やしてほしい	82人(33.7%)
2 窓口時間を広げてほしい	130人(53.5%)
3 待ち時間を短くしてほしい	28人(11.5%)
4 職員の対応をもっと丁寧にしてほしい	29人(11.9%)
5 住民票や印鑑証明書などの自動交付機を導入してほしい	99人(40.7%)
6 その他	15人(6.2%)
無回答	6人(2.5%)

出張所に期待するサービスについては、「窓口時間を広げてほしい」が約54%と最も高く、以下、「自動交付機を導入してほしい」が約41%、「取扱業務を増やしてほしい」が約34%と続きます。

その他としては、「案内を分かりやすくしてほしい」「今のままでよい」などが挙げられています。

	男性	女性	合計	
取扱業務を増やしてほしい	32	50	82	33.7%
窓口時間を広げてほしい	73	57	130	53.5%
待ち時間を短くしてほしい	18	10	28	11.5%
対応をもっと丁寧にしてほしい	10	19	29	11.9%
自動交付機を導入してほしい	54	45	99	40.7%
その他	5	10	15	6.2%
無回答	2	4	6	2.5%

今後出張所に期待するサービスは何ですか



4 出張所の再編について

問9 現在、練馬区では、出張所の再編を検討しております。そこで、つぎの問いにお答えください。

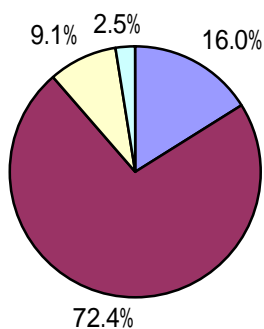
(ア) 現在ある練馬区の出張所(17ヶ所)の数について、どう思われますか。

- | | |
|-------------------------------|-------------|
| 1 減らした方がよい | 39人(16.0%) |
| 2 今のままでよい
問10へ進んでください。 | 176人(72.4%) |
| 3 もっと増やした方がよい
問10へ進んでください。 | 22人(9.1%) |
| 無回答 | 6人(2.5%) |

現在の出張所の数については、「今のままでよい」が約72%と最も高く、次に、「減らした方がよい」が約16%と続きます。

	男性	女性	合計	
減らした方がよい	19	20	39	16.0%
今のままでよい	84	92	176	72.4%
もっと増やした方がよい	10	12	22	9.1%
無回答	3	3	6	2.5%

現在の出張所の数(17ヶ所)についてどう思いますか



区民館別利用率（平成16年4月～平成17年3月）

区民館名	年間開館日数	年間利用可能件数	年間総利用件数	利用率
1 桜台	308	3,696	1,945	52.6%
2 早宮	308	3,696	2,133	57.7%
3 春日町	308	2,772	1,314	47.4%
4 土支田	308	2,772	815	29.4%
5 旭町	308	2,772	302	10.9%
6 田柄	308	2,772	1,325	47.8%
7 上石神井	308	2,772	1,402	50.6%
8 東大泉	308	2,772	1,813	65.4%
9 南大泉	308	2,772	1,276	46.0%
10 大泉北	308	2,772	1,188	42.9%
合計	3,080	29,568	13,513	45.7%

利用率は年間利用可能件数に対する年間総利用件数の割合

利用可能件数の算出方法

- ・桜台・早宮 (4部屋) × (1日3回) × (年間開館日数)
- ・春日町以下 (3部屋) × (1日3回) × (年間開館日数)

「実施計画（案）」区民意見募集結果

区では、「出張所のサービス向上と事務の効率化実施計画(案)」について、10月21日(金)から11月19日(土)までの間、パブリックコメント(区民意見反映制度)に基づいて、区民の皆さまからご意見を募集いたしました。

また、4回実施した「区民と区長の集い」のほか練馬区町会連合会、青少年育成地区委員会会長会および上石神井区民館、関区民センターにおける個別説明会でもご意見をいただきました。

このたび、お寄せいただきましたご意見・ご要望の要旨と、それに対する区の考え方をまとめましたので、お知らせいたします。

1 パブリックコメントによるご意見・ご要望

(1) ご意見・ご要望の内容別件数

区民の皆さまからお寄せいただいた、ご意見・ご要望の内容別の件数は下表のとおりです。

	ご意見・ご要望	件数
1	区民意見の反映について	2件
2	出張所の効率化について	1件
3	基幹出張所の配置と取扱事務について	14件
4	自動交付機について	2件
5	財政への影響について	3件
6	機械化によるセキュリティについて	1件
7	区民館について	2件
8	その他	3件
9	青少年育成地区委員会について	0件
	計	28件

(2) ご意見・ご要望の提出別の人数・件数

区民の皆さまからお寄せいただいたご意見・ご要望の提出方法別の人数と件数は、下表のとおりです。

提出方法	人 数	ご意見・ご要望の件数
郵 送	3人	3件
ファクス	0人	0件
電子メール	3人	8件
電 話	3人	5件
その他	9人	12件
計	18人	28件

「その他」は説明会場で直接ご意見として文書でお受けしたものの

2 「区民と区長の集い」、その他の説明会でのご意見・ご要望

(1) ご意見・ご要望の内容別件数

区民の皆さまからお寄せいただいた、ご意見・ご要望の内容別の件数は下表のとおりです。

	ご意見・ご要望	件 数
1	新宿線沿線に基幹出張所を配置してほしい	12件
2	出張所の今後について	1件
3	取次ぎ業務について	2件
4	財政への影響について	9件
5	効率化と区民の利便性について	8件
6	機械化によるセキュリティについて	2件
7	区民館（地域集会所）について	1件
8	青少年育成地区委員会について	2件
9	その他	5件
	計	42件

「区民と区長の集い」

- ・平成 17 年 11 月 11 日（金） 午後 2 時～ 4 時 関区民センター
- ・平成 17 年 11 月 13 日（日） 午後 2 時～ 4 時 勤労福祉会館
- ・平成 17 年 11 月 15 日（火） 午後 6 時～ 8 時 区役所（多目的会議室）
- ・平成 17 年 11 月 17 日（木） 午後 6 時～ 8 時 光が丘区民センター

個別説明会

- ・平成 17 年 11 月 7 日（月） 午後 2 時 30 分～ 4 時 30 分 区役所多目的会議室
練馬区町会連合会（区長との懇談会）
- ・平成 17 年 11 月 14 日（月） 午後 2 時～ 4 時 区役所交流会場
青少年育成地区委員会会長会
- ・平成 17 年 11 月 25 日（金） 午後 7 時～ 8 時 関区民センター
- ・平成 17 年 12 月 3 日（土） 午後 6 時 30 分～ 8 時 30 分 上石神井区民館
- ・平成 17 年 12 月 4 日（日） 午後 6 時～ 8 時 関区民センター

3 ご意見・ご要望の要旨とそれに対する区の考え方

ご意見・ご要望の要旨とそれに対する区の考え方については、次ページ（P.27）以降のとおりです。

なお、記載の方法は、1「パブリックコメント」によるご意見と、2「区民と区長の集い」、「練馬区町会連合会・青少年育成地区委員会」および「上石神井区民館・関区民センターで開催した説明会」で頂いたご意見の 2 つに分けて掲載しています。

「出張所のサービス向上と事務の効率化実施計画(案)」に対する区民の皆さまからのご意見・ご要望の要旨とそれに対する区の考え方

(区民意見反映制度分)

意見・要望の要旨	区の考え方
1 区民意見の反映について	
(1) 住民の声を全く聞いていない。	<p>区では、この「実施計画(案)」の原案である「基本方針(案)」について、区民意見反映制度により平成17年8月11日から8月31日までの間、区民の皆さまからのご意見を募集し、今回の「実施計画(案)」については、平成17年10月21日から11月19日までの間、同様にご意見を頂戴しております。また、今回は、区民の皆さまにご意見を伺い、ご説明をする機会として、「区民と区長の集い」を開催するなどしています。</p> <p>この「実施計画(案)」は、区民の皆さまや議会のご意見を伺いながら、諸々の状況を総合的に勘案し、「実施計画」として決定する予定です。</p>
(2) 住民の意思を無視したやり方である。	
2 出張所の効率化について	
(1) 財政上の問題から、出張所の効率化を図らざるを得ないこと自体は十分理解できます。	<p>区の実施計画(案)にご理解をいただきありがとうございます。今後とも出張所のサービス向上と事務の効率化に鋭意取り組んでまいります。</p>
3 基幹出張所の配置と取扱事務について	
(1) 出張所見直しの基本的内容として、「届出事務の取扱窓口を4つに集約」とありますが、それらの窓口は西武池袋線にかたまっています。西武新宿線沿線やそれ以南の区民の足の利便性を考慮に入れるべきではないでしょうか。4つに集約すれば事務の効率化は図れるでしょうが、それはあくまで出張所、つまり、区行政側の利便性向上であって、うたい文句にある住民へのサービスは、お留守になる。つまり、区側の効率向上と引き換え	<p><出張所の見直しを行う理由></p> <p>区では、平成15年12月に区民の皆さまと協働して新しい地域経営を進めていく際の指針とするため、「新行政改革プラン」を策定しました。これを受けて、今回の「出張所のサービス向上と事務の効率化実施計画(案)」をお示ししているところです。この中でもお示ししましたが、現在出張所の見直しが必要とされている理由は、時代の変化に対応したサービスの提供、利用状況の変</p>

に住民サービスの低下につながることを意味しているのではないのでしょうか。今までどおりでなぜいけないのかの理由も釈然としません。

西武新宿線沿線とそれ以南の住民にも足の不自由な人、足腰の弱い老人が沢山いるのですから、もっといたわりの精神で行政の見直しを図るべきではないのでしょうか。

(2)出張所の機能を見直すことは、財政がひっばくしている折、仕方がないと思う。

見直す視点として、実質上の管轄区域が無くなっているの、全区民の利便を考慮しながら基幹出張所の配置を考えてほしい。

池袋線に3ヶ所、新宿線にないのはいかがですか？ サービス向上と言われているのにこれでいいのでしょうか。高齢者の方々のことも含めて、地域のバランスを良く、交通の便を考えてください。

(3)出張所のサービス向上と事務の効率化実施計画を読む限りでは、関出張所は基幹出張所ではなくなるため、今までのサービスが低下してしまうとの危惧を感じる。練馬では交通的に不便な場所であるので、新宿線の方にも基幹出張所がないのは、その沿線に住んでいる区民にとっては不利益であると感じる。

(4)本日の区報で出張所サービスに関する見直しについての情報を拝見しました。

届出事務の集約や機能別再編については、再考をお願いします。私は関町南に住んでいるものですが、区の様々な行政サービスや文化施設が練馬や石神井周辺に集中しており、手軽に利用できないという不満を抱えておりました。広大な練馬区ゆえの宿命ともあきらめておりましたが、今回の施策により、関

化に対応した事務運営、区の厳しい財政状況の下、より効率的な運営などが求められていることによるものです。

したがって、区は現在の出張所をこのままの状態で開催していくことは、適切でないと考えています。

今回の出張所の見直しは、効率的な行政を進める一方で、区民サービスの向上も図ろうとするものです。具体的には、事務の効率化により出張所職員の人員削減を行い、削減で生まれた予算を活用して区民サービスの向上も図るものです。

<届出事務を集約化する理由とその影響>

転入・転居・転出届、世帯変更届、印鑑登録、国民健康保険(加入・脱退)に関する手続き、国民年金(加入)に関する手続き、転入学に関する手続きの届出事務は、区民一人一人で見ると極めて利用頻度が低いことから、4つの基幹出張所に集約することにより、事務処理の効率化を図ることを目指し、取り組むものです。特に転入届は、現在、練馬区にお住まいの区民の皆さまは、お届けは不要です。届出以外の8割以上の事務は、一般出張所になっても今までどおり利用ができます。印鑑証明については、成人区民の7割以上の方が既に登録を済ませていることなどを含めると、現在練馬区にお住まいの方は、全体で9割以上の事務は今までどおり、全出張所で利用が可能です。したがって、現在お住まいの区民の皆さまには、影響の少ない見直しを行ったものです。

<見直しによるサービスの向上>

届出事務を集中化し、事務の効率化を図ることにより、区民の方々からの要望の多い、全出張所の自動交付機の導入による証明書発行の取扱時間の延長や、基幹出張所におけ

出張所は一般出張所となり、届出業務の対象から外れるようです。この決定は、区辺境に住むものにとっては到底納得いくものではありません。というのは、基幹出張所となる4ヶ所のうち3ヶ所はいずれも西武池袋線に位置しており、電車を利用した距離は遠いとは申せません。また、残りの光が丘も大江戸線開業により練馬との交通距離は極めて近くなっています。したがって、今回の提案はなんら行政サービスの公平化や向上を意図したものとは思えません。

文化施設などのサービス享受はあきらめるにせよ、一つ一つの施策の中に辺境にいる者への配慮が感じられないことに憤りと寂しさを禁じえないのです。これまで唯一の区施設として利用していた関出張所は、西武新宿線沿線住民や西部地域にとってはありがたい施設でした。

今回の決定どおり、申請業務の集約や、土曜日も基幹出張所に集約されるとあっては、簡単な届出であってもバスと電車を乗り継がねばならず、1日仕事になることになりま。なぜ、サービスの著しい不均等という状況には配慮せず、格差を広げることに無頓着なのか理解できません。地方行政にとって行政サービスの公平化は最低限の条件であるはずだし、地域格差が住民税に反映されているわけでもないと思います。少なくとも行政サービス拠点、交通距離を含めた地域的分散化を是非図ってほしいと訴えるものです。

(5)どのような理由で利用者の多い関出張所が基幹出張所でないのか。その理由を明確に説明してほしい。この地域にとっては、行政サービスの低下以外の何ものでもない。

(6)この出張所(関)が基幹出張所からはずれるのはなぜか。

る平日の窓口時間の延長や月1回の土曜日の開庁を行い、これまで出来なかった時間でもサービスがお受けできるようにいたします。

さらに、テレビ電話の導入や取り次ぎ事務の拡大も推進していきます。

<拠点(基幹出張所)を4ヶ所とした理由>
事務の集中化により効率化を図り、一方で、出張所のサービス向上を推進するためには、今回お示したように、4つの基幹出張所に届出事務を集約していくことが必要であり、現在の出張所の体制を維持したまま行政改革を推進していくことは困難と考えています。

なお、基幹出張所を4ヶ所としましたが、基幹出張所をさらに増やした場合には、職員削減効果が減り、サービスの向上を図りつつ、事務の効率化を推進し、行政改革を進めることは困難となります。

<4拠点(基幹出張所)の選定理由>

基幹出張所の配置は、福祉的な行政サービス届出窓口との関係、現行の事務取扱件数、窓口機能再編後の取扱見込み件数などに配慮するとともに、行政効果についても十分に発揮されることを総合的に検討した結果、区民第一係(区役所本庁舎内)、区民第二係(石神井庁舎内)、光が丘出張所、大泉東出張所の4つの基幹出張所としたものです。

練馬地区と石泉地区の届出件数比は、64対36、面積比は47対53です。このような現状から区では、基幹出張所を4つとした場合、練馬地区に2基幹出張所、石泉地区に2基幹出張所を配置することが妥当と考えます。練馬地区は取扱件数等から、練馬区役所と光が丘出張所が妥当と考えます。石泉地区

<p>(7)(基幹出張所を)4ヶ所にする選定方法(理由)が福祉事務所の管轄されているところらしいが、何の関連性があるか知りたい。</p>	<p>の基幹出張所のひとつは、その機能から総合的に判断すると石神井庁舎になります。</p>
<p>(8)「実施計画(案)」によれば、転入届等について、4ヶ所に集中することですが、その点について疑問を感じざるを得ません。つまり、田柄、北町等の住民は光が丘または区本庁舎へ行かなければならないことになります。</p> <p>しかし、交通の便は最悪であることから、この実施計画(案)は、田柄、北町等の住民に負担を強いることになると考えられます。練馬区の区政運営上、本庁舎、石神井庁舎が優先されているように思われます。しかし、交通の便を考慮すれば、石神井庁舎の事務は本庁舎に吸収して、東武東上線・地下鉄有楽町線に近い出張所に当該事務(転入届等)に関する機能を残すべきであると考えます。</p> <p>「田柄・北町地区から区本庁舎まで行くには、一日仕事である」という事実は実務担当であれば十分認識していて然るべきであると思いますが、そのような認識が区職員の皆様にないとなれば、非常に残念なことだと思います。ぜひ、バランスのとれた(交通の便を考えた)集約を再考して頂きたくお願い致します。(何も今回に限ったことではなく、いつも、事務取扱庁舎に関しては、バランスの偏りを感じております。)</p>	<p>次に、現行の届出件数から見ますと関出張所と上石神井出張所の合計は、大泉地区の合計とほぼ拮抗しています。そこで、例えば、2つ目の基幹出張所を関出張所あるいは上石神井出張所とした場合、石神井庁舎には、石神井地区に加え大泉地区の事務が集中し、機能を維持することが困難となることが予想されます。これは、関出張所あるいは、上石神井出張所には、距離的に見て大泉地区の方々が来所されることが考えにくいからです。そこで、大泉地区、上石神井・関町地区の中間地点に位置する大泉東出張所を基幹出張所にするのが妥当と考えました。</p> <p><福祉事務所との関連性について></p> <p>「福祉的な行政サービス届出窓口との関係」を基幹出張所の選定の際のひとつの要因とした理由は、練馬区へ転入、練馬区内の転居、練馬区外への転出をされる際、必要となる総合福祉事務所が行っている福祉サービスの利用手続が、概ね50種類程度あるためです。これらの手続は出張所では手続ができない(専門的な知識が必要)ため、これらの手続が必要となる方々が、総合福祉事務所が併設もしくは近接でない出張所で転入等の手続をされた場合、別途、総合福祉事務所に出向かされている実態があります。こうした状況を踏まえ、総合福祉事務所との関係を考慮したものです。</p>
<p>(9)出張所でできなくなる仕事(事務)があることは反対だ。ここ(関町)だと大泉東出張所が一番近いと思うが、そこまでどうやって行けというのか。不便になる。今まで出来なかった仕事(事務)ができるようになるというなら、サービス向上もわかる。それなら区民も喜ぶだろう。サービスの低下は反対</p>	<p><出張所の取扱事務の拡大が困難な理由></p> <p>この「実施計画(案)」は、効率的で質の高い行政をめざす「新行政改革プラン」に基づくものであり、出張所のサービスを向上させるとともに、事務を効率化し職員削減を行うことも必要です。本庁舎や石神井庁舎で行</p>

<p>である。大泉東出張所までいけない人はどうすればよいのか？</p>	<p>っている事務を新たに出張所で行うことは、事務スペースの拡張や職員数を増員することが必要となるため、多大な経費が必要となることから、実施することは困難です。</p> <p>なお、出張所のサービス向上については、区民の方々からの要望が多い、全出張所の自動交付機の導入による証明書発行の取扱時間の延長や、基幹出張所における平日の窓口時間の延長や月 1 回の土曜日の開庁を実施すると共に、テレビ電話の導入や取り次ぎ事務の拡大に取り組んでいきます。</p>
<p>(10)(一般出張所での) 転入・出などの手続きを切り離すことは、反対します。</p>	
<p>(11)上石神井出張所の業務扱いの移行により、住民は非常に不便になる。</p>	
<p>(12)高齢者にとっては、本庁でしかできない仕事(事務)も身近な出張所で取扱ってほしい。そのために職員数が足りないならば増員すれば良い。</p>	
<p>(13)現在、区役所本庁舎、石神井庁舎等まで行くのに私達はタクシーを利用しています。私ども高齢者のことも少しは考えて下さい。</p> <p>現在のように、本庁舎、石神井庁舎等まで行かなくても、現在の出張所で何でもできるようにするのが、住民に対するサービスです。それを事業縮小なんて、考えが反対です。</p>	
<p>(14)出張所の業務を拡大してほしい。書類を取り揃えるのに本庁へ行けない。その対応策を講じてもらいたい。</p>	
<p>4 自動交付機について</p>	
<p>(1)区報を読みました。自動交付機の導入などで便利になりそうで良いと思います。</p>	<p>自動交付機については、平成 19 年 2 月を目途に導入を検討してまいりましたが、多くの区民の皆さまのご要望により、平成 18 年 10 月を目途に全出張所に導入することとしました。</p> <p>また、必要な条件整備に努め、平成 19 年 4 月には全ての出張所で夜間・休日稼働を行う予定です。</p> <p>その後、自動交付機の利用状況を見ながら、他の区立施設や駅などの区民の皆さんが立ち寄りやすい場所への配備なども、順次検討、推進していきます。</p>
<p>(2)本日の区報で出張所サービスに関する見直しについての情報を拝見しました。</p> <p>自動化(自動交付機)については大いに結構と思います。</p>	

5 財政への影響について	
(1)この施策による財政への影響(概算で可)をはっきりしてもらいたい。それなしに単に便益のみを問うのでは施策の口実を集めているとしか思われぬ。政策の主人公はあくまで区民であることを念頭においてもらいたい。	今回の見直しにより、毎年生まれる財政効果額につきましては、最終的な金額は今後さらに詳細な内容をつめていく中で決まてまいります。概算の見込み額につきましては、「実施計画」でお示しします。
(2)出張所の統廃合(機能別再編)によるコストの削減についての具体的数値を示してほしい。	
(3)この計画を進めることが、お金の節約になるのですか?	
6 機械化によるセキュリティについて	
(1)機械化によるセキュリティの問題をはっきりしてもらいたい。それなしに単に便益のみを問うのでは施策の口実を集めているとしか思われぬ。政策の主人公はあくまで区民であることを念頭においてもらいたい。	<p>自動交付機の利用については、専用のカードが必要です。カードの作成には、一定の手続きが必要となります。このカードには、個人情報記録されておりませんので、スキミング等による個人情報の流失はありません。</p> <p>区では、自動交付機の導入にあたり、個人情報の保護、管理に万全を尽くしてまいります。</p>
7 区民館について	
(1)地域施設をコミュニティづくりの場として一層活用することは大いに結構である。名称ももっとわかりやすいものに統一してほしい。活用のルールもNPOを含めてより民主的なものにしてほしい。	<p>地域施設は、現在、施設の貸出が主の「区民館」「地域集会所」、貸出し以外に敬老館事業や児童館事業等を行っている「地区区民館」の3つの施設があります。建設経緯や施設の目的の違いから名称や活用のルールが異なっております。</p> <p>ご指摘いただきました、名称のわかりにくさやルールについてですが、出張所の事務の効率化に合わせ施設目的の類似する「区民館」「地域集会所」について、名称の統一が図れるよう、また、地域施設では統一した利用方法で、より使いやすい施設となるよう、検討を進めてまいります。</p>

<p>(2)「出張所のサービス向上と事務の効率化実施計画(案)」によれば、区民館は今後、「地域集会所」方式による管理・運営体制に移行するとされていますが、異議を申し上げたいと思います。</p> <p>集会所は、指定管理者制度ができる前であったが、今後は集会所、区民館ともに責任あるNPO法人なり、管理業者を選定し、管理運営にあたってもらいたい。</p> <p>区民館・地区区民館は混同され易いので、名称変更をお願いしたい。例えば、生涯学習会館、社会教育会館など。</p>	<p>区では、地域のコミュニティ形成の場として地域集会所を建設し、運営においては地域の方々による運営委員会に担っていただいております。これは、地域集会所の設置が、地域の方のサークル活動の場として利用していただくほかに、施設の運営を通じて地域のコミュニティ形成を図ることを目的としているためです。</p> <p>このことから、地域集会所を地域とは関係のないNPOなどの団体へ委託することについては、現在考えておりません。</p> <p>なお、この地域集会所の運営が、運営委員会の会長をはじめ、役員の方や委員の方のご負担になっていると認識しております。</p> <p>今後、地域集会所の運営のあり方を検討していくにあたり、運営委員会の方々のご負担の軽減についても改善を図るようにしていきたいと考えております。</p> <p>また、区民館と地域集会所は、区民の集会用を主な目的として設置された施設ですが、運営方法や利用方法が異なるなど、区民の方が利用されるにあたり、わかりにくいものとなっています。そこで、今回の「実施計画(案)」の中で、区民館と地域集会所の名称、運営方法、利用方法などの統一が図れるよう、また、より使いやすい施設となるよう、そのあり方を検討するといったしました。</p> <p>一方、地区区民館は、地域集会所や区民館と異なり、児童館事業や敬老館事業も実施しており、その設置目的が異なりますので、現行のまま運営を継続してまいります。</p>
<p>8 その他</p>	
<p>(1)届出を合理化して出張所で代行することは考えられないのか。</p> <p>その場合のコストの差は。</p>	<p>機能別再編後の出張所では、取次ぎ業務を行うように検討しています。全ての業務を出張所で行うことは、限られた事務スペースや</p>

	<p>職員数では困難ですが、届出書類の簡素化などを図り、少しでも多くの書類をお預かりできるよう、今後検討してまいります。</p> <p>なお、具体的なコストは、詳細が決まりませんと算出できませんが、出張所の見直しで生まれた行革効果の中で対応していくこととなります。</p>
<p>(2)出張所が西武池袋線だけにまとめられて、西武新宿線沿線になくなるというのは困ります。ここ関出張所は絶対になくさないで下さい。区民のためには、まとめたり、減らしたりではなく、増やすことができなくても、充実した中身を望みます。どこがどう変わり、良くなったのかわかりづらいです。</p>	<p>この実施計画(案)では、出張所を廃止したり、統合したりすることを計画したものではありません。</p> <p>したがって、関出張所はなくなりませんし、17ヶ所の出張所を4ヶ所にするものではありません。</p>
<p>(3)現在17ヶ所ある出張所を4ヶ所にするのは、スリム化ではなく廃止か撤廃に等しい。せめて半分から2/3にするくらいであればスリム化っていえるのではないか。</p>	<p>区では、出張所の見直しについては、区民の皆さまの出張所利用の状況と出張所に対するご要望(平成16年度モニターアンケート「練馬区の出張所について」)を踏まえ、サービス向上を図りつつ、そのために必要な事務の効率化も推進する視点から、施設数の再編ではなく機能別の再編を基本にこの実施計画(案)を策定したものです。</p>

「出張所のサービス向上と事務の効率化実施計画(案)」に対する区民の皆さまからのご意見・ご要望の要旨とそれに対する区の考え方

(「区民と区長の集い」、その他説明会分)

意見・要望の要旨	区の考え方
1 西武新宿線沿線に基幹出張所を設置してほしい	
<p>(1)「実施計画(案)」を見ると、上石・関の届出件数は決して少なくないが、どうして西武新宿線沿線に基幹出張所がないのか。西武新宿線沿線にも基幹出張所を設置してほしい。</p> <p>(他に同主旨の意見2件あり)</p>	<p>区では、すべての事業について見直しを行っています。事務の効率化を図り、現在5時15分までしか取扱わない住民票等の発行が自動交付機を導入することで、お勤め帰りに証明書を取れるようにし、区民の要望に応えてまいります。</p>
<p>(2)池袋線に4つの基幹出張所ができるが、本庁に行くにはバスで行くことになる。ここ(関町)は、陸の孤島で、お年寄りが多く、不便になる。上石と関は取扱件数も多く、多くの人々が利用している。光が丘や大泉東は大事なところだから、削れとは言わないが、関にひとつ基幹出張所を作っていたらと思う。</p> <p>(他に同主旨の意見3件あり)</p>	<p>届出以外の8割以上の事務は、一般出張所になっても今までどおりに利用ができます。印鑑証明については、成人区民の7割以上の方が既に登録を済ませていることなどを含めると、現在練馬区にお住まいの方は、全体で9割以上の事務は今までどおり、全出張所で利用が可能です。</p> <p>さらに、基幹出張所に集約する届出事務は、区民一人一人で見ると極めて利用頻度が低い状況です。</p> <p>一方で、行政のスリム化を図ることにより、自動交付機を設置することで、時間外の取扱、さらに基幹出張所では、平日の夜間、月1回の土曜日にも届出ができるようにします。基幹出張所をさらに増やせば、そこにより多くの職員を導入しなければならず、出張所事務の効率化が削減され、サービス向上を図ることは困難となります。</p>
<p>(3)関出張所は、大泉東出張所より取扱件数が多いのにどうして大泉東出張所が基幹出張所なのか。</p>	<p>13万件の届出を処理するためには、4ヶ所の基幹出張所が必要です。上石神井と関出張所での合計届出件数は、大泉地区の出張所のそれとほぼ拮抗していますが、大泉東出張所が基幹出張所でないとすれば、</p>

	<p>大泉地区の方々が石神井庁舎に集中するため、石神井庁舎では対応ができなくなります。</p> <p>また、住民異動届をする際、必要となることが多い福祉的サービスの届出（約 50 の手続）との関係も踏まえ、総合福祉事務所が至近にある大泉東を選択したものです。</p>
<p>(4) 新宿線にはなくて、池袋線に 3ヶ所ある。新宿線沿線を切り捨てるのか。 (他に同主旨の意見 1 件あり)</p>	<p>今お住まいの区民の皆さまには、ほとんど影響が出ないよう努め、見直しを進めるものです。特定の地域を切り捨てるものではありません。</p>
<p>(5) 効率化を考えれば、「実施計画(案)」は理解出来るが、区は、西武新宿線沿線の地域のことよりは、区全体のことを優先するのか。</p>	<p>関・上石神井地区には、地域体育館や図書館を始め、この度も保健相談所が移転改築されるなど、他地域と比べてもそんな色のない公共施設等が整備されており、こうしたことから区がそうした考えを全く持っていないことが、ご理解願えると思います。</p>
<p>(6) 結論が出ていないので、本日は、この問題は凍結できないか。</p>	<p>可能な限り、ご説明の機会を設けさせていただきます。</p>
<p>2 出張所の今後について</p>	
<p>(1) 一般の出張所の取扱は、将来どうなるのか。なくしてしまうのか。</p>	<p>17 出張所をなくすことは考えていません。</p>
<p>3 取次ぎ業務について</p>	
<p>(1) どんなものが取次ぎ業務でできるのか。届出も取次ぎしたらどうか。 (他に同主旨の意見 1 件あり)</p>	<p>事務上可能なものは、効率面も考慮しながら、取り組んでいきます。具体例としては、例えば、乳幼児医療や三療サービスなどを考えています。</p>
<p>4 財政への影響について</p>	
<p>(1) 歳出削減はどの程度見込まれるのか。この計画を実施することで、逆に経費が増えてしまっているのか。シミュレーションはしているのか。</p>	<p>主な歳出削減として、人員減による人件費の減を見込んでおり、歳出増要因には自動交付機経費や施設改修経費などがあります。人員削減は改修経費などと異なり、将来も続いていくものとなります。</p>
<p>(2) 効率化という話は、民間では削減目</p>	

<p>標を立てるのが普通だが、長期のビジョンの中で明確にするのが一般的ではないか。</p>	<p>毎年生まれる財政効果額見込みにつきましては、この「実施計画(案)」の(案)が取れるときにお示ししたいと考えています。</p>
<p>(3)この計画によって、職員を何人くらい減らせるのか。 (他に同主旨の意見2件あり)</p> <p>大ナタを振るったほうが良いのではないか。</p>	<p>現在、精査をしているところですが、先行区の削減率なども参考に、可能な限り事務の効率化を図ってまいります。</p>
<p>(4)財政効果の目標値について教えてください。</p>	<p>人員削減などの事務の効率化の減と、自動交付機の導入や事務の委託経費の増の結果、1億円の財政効果を見込んでいます。</p>
<p>(5)今回の出張所の見直しで、1億円の歳出削減になるとのことですが、出張所以外の本庁舎職員の人件費の削減はどうなっているのか。</p>	<p>新行政改革プランは、区全体で聖域なく行政改革を行っていくものです。 練馬区は現在5,400名の職員がおりますが、練馬区と人口が類似している区に比較すると、まだまだ職員が多い状況にあります。練馬区では新行政改革プランに基づき、5年間で約350人の職員を減らす計画です。</p>
<p>(6)届出を4つの基幹出張所に集約することで、どうして事務の効率化が出来るのか。</p>	<p>現在は、全出張所の職員が直接届出の入力作業を行っていますが、届出事務が集約されることにより、入力作業がまとまるため、委託の導入が可能となり、職員の削減が図れます。</p>
<p>(7)基幹出張所を1か所増やすと経費はどれくらい増えるのか。</p>	<p>基幹出張所を1か所増やすと概算ですが、5千万円程度の人件費が増になるものと見込んでいます。</p>
<p>5 効率化と区民の利便性について</p>	
<p>(1)南大泉・西大泉のはずれた地域が、自動交付機を設置するなどの効率化によって、不便にならないようにしてほしい。</p>	<p>ご指摘のとおり、高齢化を向かえ身近なところで証明が取れるようにすることは、大切なことで、職員がいない時間外でも証明書が取れるように自動交付機を設置するものです。17出張所はそのまま残し、自動交付機を設置することで、さらに便利</p>

	<p>にしていこうとするものです。</p>
<p>(2) 意見として申し上げますが、サービスという言葉が示されているのに、最前線で働く職員を減らすのはいかがなものか。銀行のATMの前で、四苦八苦されている高齢者がいる。自動交付機ではどうなるのか。</p>	<p>17の出張所の窓口は、残しますので、自動交付機をご利用にならない方には、今までと同様に職員が窓口で、必要な証明書等を発行します。</p> <p>また、最前線(出張所)の職員のみを削減するのではなく、区全体で聖域なく行政改革を行っていくものです。</p>
<p>(3) 電算機の性能が向上したのだから、さらに事務の効率化を図れば、届出事務を4基幹出張所に集約する必要がないのではないか。</p>	<p>「実施計画(案)」は、電算機の性能を最大限活用し、区民生活への影響を極力及ぼさないように努め、サービスの拡充と事務の効率化を図ったものです。現在の出張所体制のままで、サービスを拡充と事務の効率化を図ることは困難です。</p>
<p>(4) 基幹出張所での平日の時間延長はどれくらいを考えているのか。また、休日開庁は、もっと多く開設できないのか。</p>	<p>延長する時間は、利用者数の見込みや効率性も考慮しつつ検討中です。休日の開庁は、当面は月1回の実施を考えています。</p>
<p>(5) 関出張所を基幹出張所とするとどれだけの経費がかかるのか。また、自動交付機の導入により、手が空いた分で、届出事務を行えば良いのではないか。</p>	<p>基幹出張所とするには、職員を増員することが必要となり、人件費だけでも概算で5千万円程度の増になるものと見込んでいます。</p> <p>また、自動交付機の導入による人員削減には、一定の時間を要します。これは、自動交付機の一定程度の普及が人員削減に必要である一方、自動交付機利用に必要なカード関連の事務量が増加するためです。</p> <p>一方、届出事務を集中化することで、入力作業を委託化することが可能となり、事務の効率化と人員削減が図られます。</p> <p>多くの区では、出張所を廃止することで、人員削減を行っていますが、練馬区では、出張所の数を減らさず、人員削減を行います。</p>
<p>(6) 届出事務を集約しないで、現在の出張所の職員数を少しずつ減らせば良いのではないか。</p>	<p>出張所毎の職員数の適正化は、今までも既に行っています。また、ご意見のように各出張所から職員を少しずつ削減しても、</p>

	<p>一方で、新しいサービスに対応していく必要もあり、大きな行革効果は望めないと考えています。今お住まいの区民の皆さまには、ほとんど影響がでないように努めつつ、サービスの向上と事務の効率化を図ったのが、この「実施計画(案)」です。</p>
<p>(7)届出事務の頻度が少ないと言うならば、集約化しなくても良いのではないか。 また、届出が多い時期には、委託を増やしてはどうか。</p>	<p>「頻度が少ない」というのは、区民の皆さまお一人お一人から見た場合のもので、各出張所が扱っている届出事務の事務量自体は、少ないものではありません。 また、特に届出が多いのは3月、4月ですが、こうした短期間の委託は、事務の性質上難しい状況にあります。</p>
<p>(8)区民が不便になる行政改革はやってはいけないのではないか。</p>	<p>出張所について、状況の変化を踏まえ、どういうところを削り、どういうサービスの向上を図るか、どうバランスを取って行くのが喫緊の課題です。 今お住まいの区民の皆さまには、ほとんど影響のでないように努めつつ、サービスの向上と事務の効率化を図ったのが、この「実施計画(案)」です。</p>
<p>6 機械化によるセキュリティについて</p>	
<p>(1)自動交付機はプライバシーがたもてるのか。 (他に同主旨の意見1件あり)</p>	<p>自動交付機を利用するにはカードが必要です。そのカードには個人情報記録されていません。区では、個人情報を守るため、万全を尽くしてまいります。</p>
<p>7 区民館(地域集会所)について</p>	
<p>(1)区民館が地域集会所になるようだが、現在の地域集会所を地域住民が引き受けたときは、指定管理者制度がない時代であった。私ども運営委員会は、地元の人たちで行っていて、従事者の給料まで計算しなければならない。とても大変である。本来は区がやらなければならないものを私どもがなぜやらなければならないのか。</p>	<p>全てのことを行政が行っていくことは困難であり、地域の皆さまができることは、なるべく地域の皆さまにお願いしたいと考えています。特に地域集会所は地域のコミュニティのための施設であり、館の運営をとおしてコミュニティの醸成の推進が図られるものと考えております。 今後は、地域の皆様のご意見を伺いながら、この計画を実施する際には、可能な</p>

	限り改善を図ってまいりたいと考えています。
8 青少年育成地区委員会について	
(1) この実施計画(案)には、適正な人材を配置するとなっているが？	<p>人員配置について、具体的には所長に代わる人材ということになりますが、現状では正規職員の配置は難しいと考えています。</p> <p>今後、人員配置のあり方については、各青少年育成地区委員会会長をはじめ、委員の方々とも話し合っていきたいと考えています。</p>
(2) この実施計画(案)では、今後、青少年育成委員会は、青少年課の対応となるが、事務室は出張所になるのか、学校の空き教室になるのか。	青少年育成地区委員会の活動場所および事務スペースは、出張所の見直し後も現行どおり、出張所施設等を活用します。
9 その他	
(1) 基幹出張所に集約する届出事務のうち、「国民年金に関する手続き」とは、具体的に何を指しているのか。	<p>現在、出張所で行っている「国民年金に関する手続き」は、加入に関する事務です。「実施計画」には明記させていただきません。</p>
(2) この「実施計画(案)」は、区民の意見を聞いて作ったと聞いたが、どのような形か。また、説明だけではなく、区民の意思を取り入れるつもりはあるのか。 (他に同主旨の意見1件あり)	<p>「基本方針(案)」の段階で、区民意見反映制度により区民の皆さまのご意見を伺い、それにより、より具体的な内容にしたものが、この「実施計画(案)」です。</p> <p>「実施計画」は、区民の皆さまからいただいたご意見を踏まえ、区の考え方と合わせて総合的に決定していきます。</p> <p>なお、いただいたご意見に対する区の考え方は、文書で整理し、「実施計画」とともに公表いたします。</p>
(3) 入力作業(届出)の委託を行うことにより、個人情報の問題は無いのか。	個人情報の保護については、万全を尽くして参ります。
(4) 本日の説明会に出席している人数は少ない。きちんと筋は通しているとは言え、少数の意見だけで決めるのはいかがな	本日の説明会の周知方法は、地域内の全ての公設掲示板へのポスターへの掲示で行いました。周知のより効果的な方法につ

<p>ものか。</p>	<p>いては、今後の課題とさせていただきます。</p> <p>ただし、区は、行政として計画をまとめる責任があり、一定の手続ののち、計画化していきます。</p>
-------------	---

出張所のサービス向上と事務の効率化実施計画

<発行> 平成 18年（2006年）1月
練馬区 区民生活事業本部 区民部管理課
〒176 - 8501 練馬区豊玉北6 - 12 - 1
電話 3993 - 1111（代表）
ファクス 5984 - 1214
電子メールアドレス kuminkanri@city.nerima.tokyo.jp
区ホームページ <http://www.city.nerima.tokyo.jp/>