

はじめに

平成 25 年 4 月 1 日現在、練馬区の総人口は 709,609 人となりました。平成 24 年度における、練馬区外から練馬区への転入の届出件数は 32,186 件、練馬区からの転出の届出件数は 30,191 件、練馬区内での転居の届出件数は 14,925 件ありました。人数にすると平成 24 年度 1 年間で、43,555 人の方が転入し、42,020 人の方が転出しています。

区民事務所や出張所は、これら住所の変更に伴う届出を受け付けるとともに、約 3 万件の印鑑登録事務や、約 40 万件の証明書の交付事務を行うなど、区民の皆さまにとって、身近な事務サービスの窓口としてご利用いただいています。

区は、平成 20 年 1 月に、効率的で効果的なサービスの提供を目的として、出張所の機能別再編を行いました。再編後は、区民事務所の窓口開設時間の延長、証明書自動交付機の整備、コンビニエンスストア等住民税などの支払窓口の拡充等により利便性向上が図られましたが、一方、出張所の事務取扱件数が減少し事務効率が低下するなどの課題が生じています。加えて、地域コミュニティ支援の強化など新たな課題への対応が必要になります。

そこで、出張所の機能別再編後の状況を検証し、施設の有効活用と職員配置の適正化を図るとともに、区民の皆さまのニーズと社会情勢の変化を踏まえ、利便性の高い窓口サービスと効率的な運営体制を実現するため、区民事務所と出張所のあり方を見直します。

練馬区の目指す方向性

(1) 基本構想で示す区の姿

区は、区民の皆さまと区が、区政のめざす姿を共有し、ともに手を携えてこれからの練馬区を築いていくために、平成 21 年 12 月、「練馬区基本構想」を策定し、めざす練馬区の姿を「ともに築き 未来へつなぐ 人とみどりが輝く わがまち練馬」としました。

その姿を実現していくためには、区民の主体性を尊重しながら地域コミュニティづくりを支援するとともに、区民の視点に立った質の高い行政サービスを効果的・効率的に提供する持続可能な区政経営が必要です。

(2) 長期計画の重点事業

練馬区基本構想の掲げる「練馬区のめざす姿」を計画目標として、その実現に向けた施策・事業を平成 22 年 3 月「練馬区長期計画」として定めました。

長期計画では、健全な財政運営のもとで、職員や施設などの行政資源を効果的に活用し、区民本位で効率的な質の高い区政経営を行うことを施策として定めています。

その実施計画において「区民事務所等のサービスの拡充」を計画事業として掲げ、平成 20 年 1 月に実施した出張所の機能別再編後の状況を検証し、区民事務所等の業務の動向やコミュニティ支援における役割も踏まえ、区民事務所等のサービスのさらなる拡充を図ることとしました。

(3) 練馬区行政改革推進プランとしての位置づけ

わが国の経済状況の先行きが不透明な中で、区財政は依然として厳しい状況が続くと考えられます。

さらに、急速に進む少子高齢化や安全で安心なまちづくりをはじめとする多様な行政課題に的確に対応し、基本構想と長期計画に掲げた目標を着実に達成していくためには、なお一層の行政改革の推進が必要です。

そこで、平成 23 年度から平成 26 年度までを計画期間とする新たな練馬区行政改革推進プランを策定しました。行政改革推進プランでは「区民本位の行政サービスの提供」を柱の一つとし、個別項目として「区民事務所・出張所のサービスの向上」を掲げました。

その取組みの方向性については「平成 19 年度に、それまでの出張所を 4 か所の区民事務所と 13 か所の出張所へと機能別に再編し、あわせて区民事務所で毎月第三土曜日の窓口開設と、平日の窓口時間を延長しました。この再編結果の検証に基づいて、区民事務所のサービス拡充等を行います。また、出張所の機能を見直し、地域コミュニティ支援への転換を図ります。」とお示ししています。

平成 20 年 1 月の出張所機能別再編のあらましと検証

(1) 出張所機能別再編のあらまし

区は、区民の皆さまのご意見を踏まえ、平成 18 年 1 月に「出張所のサービス向上と事務の効率化実施計画」を策定しました。この計画に基づき、平成 20 年 1 月、それまで同一業務を行っていた 17 か所の出張所を、4 か所の区民事務所と 13 か所の出張所へ機能別に再編しました。

区民の皆さまがご利用される機会の多い住民票の写しや印鑑登録証明書、戸籍謄抄本の交付は引き続き 17 か所で行い、機会の少ない転入・転出の届出や印鑑登録の届出の受付場所を、練馬・光が丘・石神井・大泉の 4 か所の区民事務所に集約しました。一方、届出受付窓口の開設時間を拡大し、従来の開設時間に平日夜間（午後 5 時～午後 7 時）および第三土曜日（午前 9 時～午後 5 時）を加え、利便性の向上を図りました。

また、この計画に基づき平成 18 年 10 月から導入を開始した自動交付機を、これまで、区民事務所・出張所・練馬区観光案内所・石神井公園区民交流センター・中村橋駅前・江古田駅前に合計 22 台設置し、住民票の写しや印鑑登録証明書の交付を行っています。事前に自動交付機の利用登録をすることにより、平日は午前 8 時 30 分から午後 9 時まで、土日祝日は午前 9 時から午後 5 時まで証明書の交付サービスを提供しています。

(2) 出張所機能別再編の検証

事務の効率化について

届出事務を 4 か所の区民事務所に集約することによって人員削減効果を生み出すとともに、事務の集中化による一部事務の委託化が可能となり、転入届などの入力業務と住民票の写し等の郵送請求事務を委託しました。

このような出張所の機能別再編の取組みの結果、職員定数を 42 人削減しました。職員人件費の減少額から自動交付機の年間運営費用および委託化による年間費用の増加分を差し引きし、1 年に約 1 億 5 千 6 百万円の財政削減効果を生み出しています。

サービスの向上について

区民事務所では、平日夜間（午後 5 時～午後 7 時）および第三土曜日（午前 9

時～午後 5 時) を窓口開設時間とし、転入・転出や印鑑登録の届出等を受け付けています。平成 24 年度の利用実績は、4 か所の区民事務所全体で、平日夜間では約 3 万 4 千件、第三土曜日では約 7 千 8 百件となっています。

また、自動交付機の導入により、閉庁日や窓口の閉まっている時間帯における証明書の発行が可能となりました。自動交付機での平成 24 年度の証明書交付率は、全交付枚数のうち、住民票の写しが 40.6%、印鑑登録証明書が 60.2%です。

新たな見直しに向けて

一方、出張所機能別再編を検証する中で新たな問題も生じています。出張所での事務取扱件数の減少による事務効率の低下や転入転居等が集中する 3 月～4 月の混雑期における、区民事務所へ来所された方の待ち時間の増大が課題となっています。

また、東日本大震災の教訓を踏まえ、これまで地域の方々が育んできた「地域の絆」を一層深めていくため、出張所等の地域の身近な施設には地域コミュニティを支援していく役割を担うことが必要になります。

平成 20 年 1 月の出張所の機能別再編から 5 年が経過し I C T の進展などの社会情勢も変化してきています。区民事務所・出張所のあり方については、このような現状にあわせて検討し見直しを行っていくことが必要です。

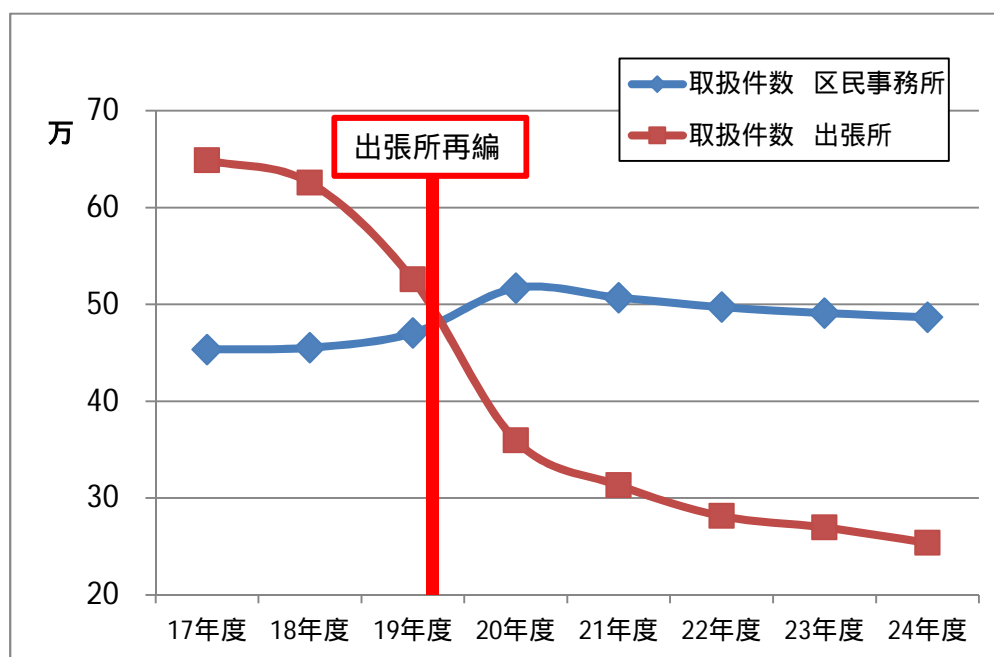
区民事務所・出張所の現状と課題

(1) 出張所における事務取扱件数の減少と事務効率の低下

区民の皆さまの身近な窓口として、13か所の出張所では住民票の写しや印鑑登録証明書の交付、住民税などの収納を主な業務としてきました。

しかし、出張所の機能別再編以降、年を追うごとに出張所の窓口での事務取扱件数が低下しています。平成17年度には約65万件であった13出張所での事務取扱件数は、再編を行った平成19年度に約52万6千件、平成20年度は約36万件、そして平成24年度には約25万4千件と、7年間で約6割の件数が減少しています。

< 区民事務所・出張所の事務取扱件数 >



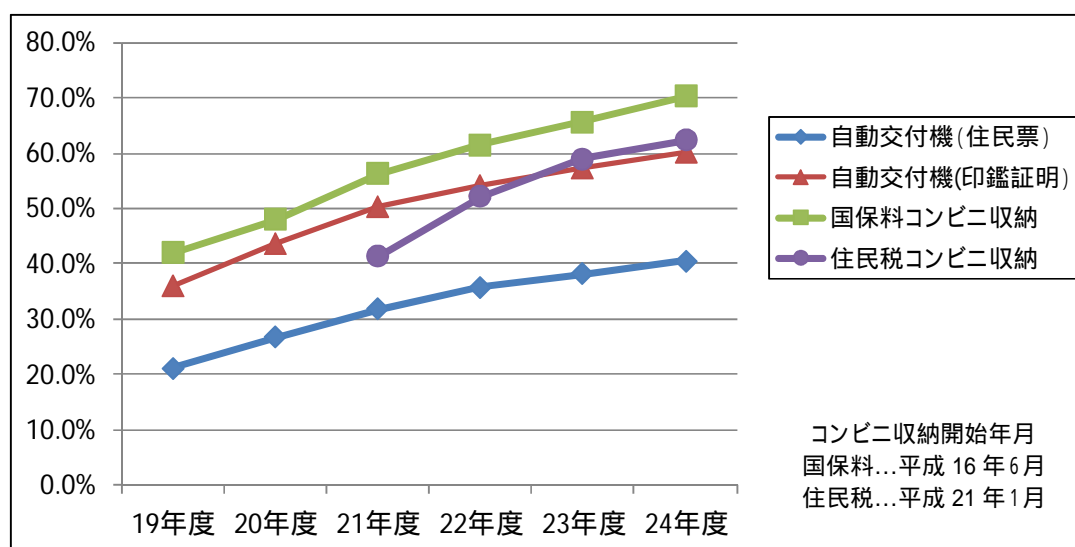
これは、主に、自動交付機の利用登録手続きを各出張所においても受付し利用増進を図ったこと、そして住民税などの収納についてはコンビニエンスストア等お支払いできる窓口を拡大したことによるものです。

自動交付機での平成24年度の証明書交付率は、住民票の写しが40.6%、印鑑登録証明書が60.2%です。また、自動交付機の利用登録者数は、平成25年3月末現在で217,394人となり、平成18年10月の自動交付機導入以降、着実にその数を伸ばしています。

コンビニエンスストアでの収納については、現在、5種類の公金を取り扱っています。その利用率は年々上昇し、平成24年度では住民税（普通徴収）で62.4%、国民健康保険料で70.4%と高い割合になっています。自動交付機やコンビニ収納の利用率は、これからも増加していくと考えられます。

その結果として、出張所では、収納事務などを取り扱う窓口を運営するために最低必要人数を配置しておりますが、職員一人あたりの事務量が減少しており、事務効率が低下しています。

< 自動交付機とコンビニ収納の利用率 >



(2) 出張所に求められる身近な窓口としての役割

出張所施設は、現在、証明書交付や住民税などの収納窓口としてだけでなく、区民の皆さまにとって地域の身近な窓口として地域と区をつなぐ役割を果たしています。

今後、練馬区基本構想で掲げた「区民主体、地域コミュニティ重視のまちづくり」を目指し、より一層地域コミュニティの支援に取り組むため、出張所施設を可能な限り活用し、地域課題の解決に向けた身近な窓口としての機能を強化していく必要があります。

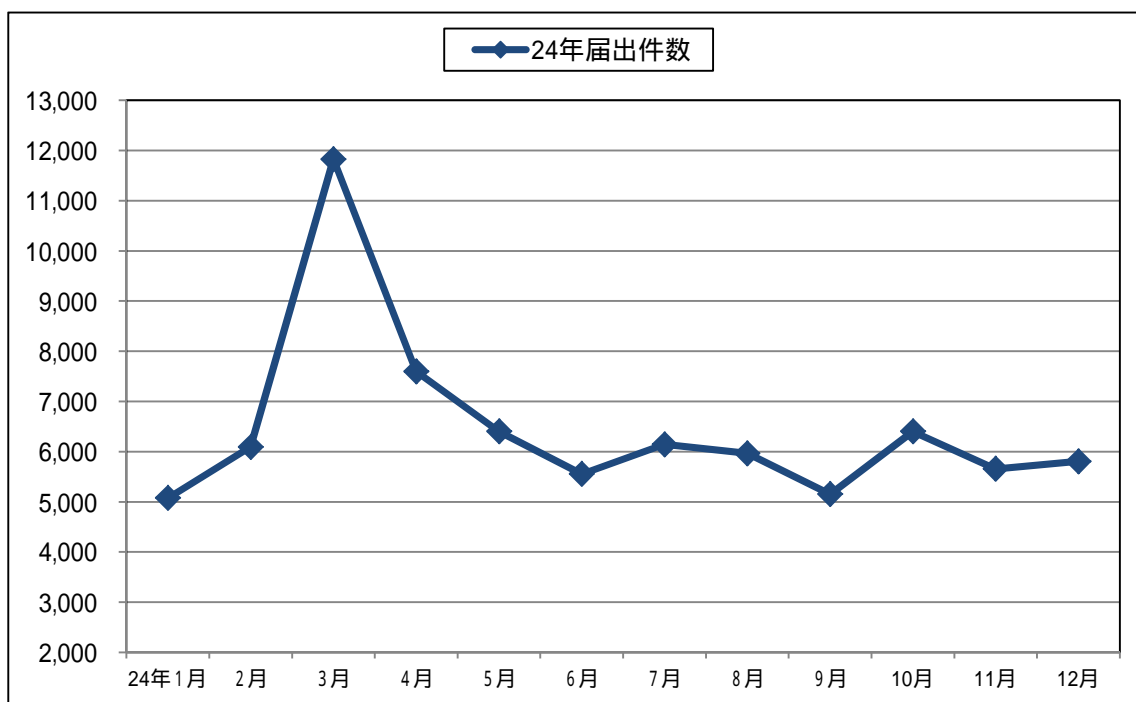
(3) 区民事務所の混雑期における待ち時間

届出事務を4か所に集約したことによって、区民事務所では入力業務など一部の事務について委託を取り入れるなど、スケールメリットを生かして事務の効率化を図っています。

しかしながら、転入転居等が集中する3月～4月の混雑期において一時的に多くのお客さまが区民事務所へ訪れた場合に、受付を行うまで最大一時間以上お待たせする

状況が生じています。これに対し、待ち時間の解消に向けて窓口事務の改善を含めた対策を行っていますが、さらにお客さまの利便性を高めるために、混雑期にもお待たせしない体制作りが必要です。

< 転入・転出・転居 月別届出件数（平成 24 年 1～12 月） >



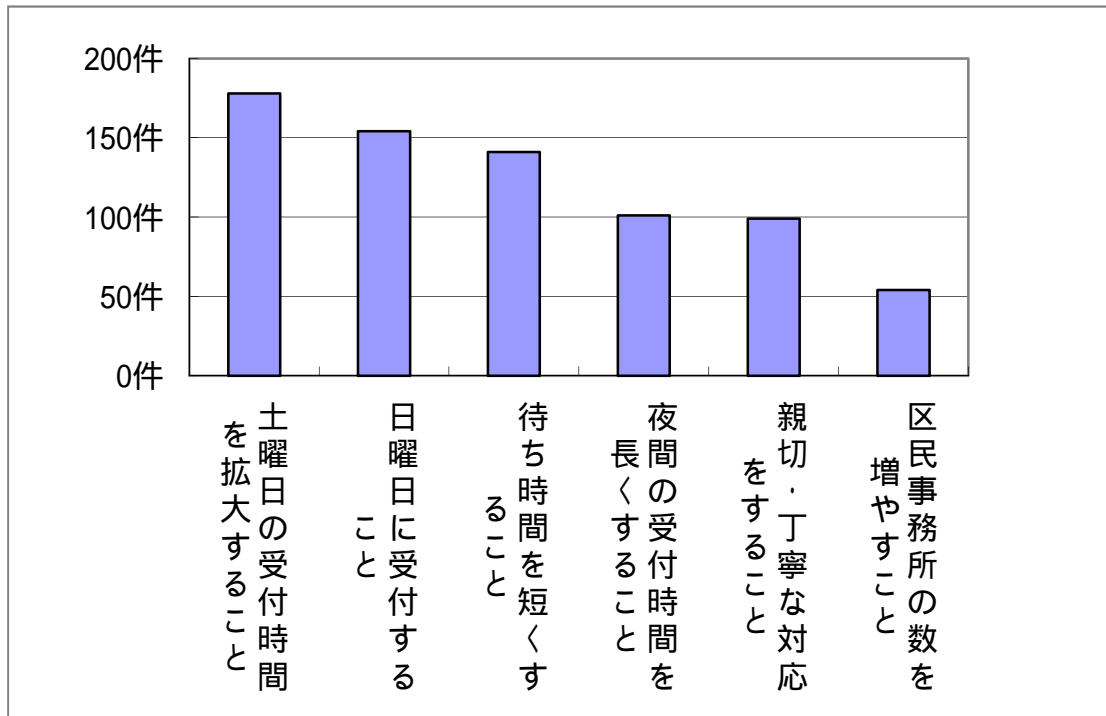
（４）区民事務所における窓口サービスの一層の拡充

現在、4か所の区民事務所では、平日の昼間に加え、平日夜間（午後5時～午後7時）および第三土曜日（午前9時～午後5時）を窓口開設時間とし、利便性の向上を図っています。

区民事務所の窓口サービスについては、平成23年度に実施した「区民事務所・出張所の窓口利用に関するアンケート調査」では、第三土曜日以外の土曜日の開庁、日曜日の開庁、夜間窓口の開設時間の延長、取扱事務の拡大、待ち時間の短縮などの要望が寄せられています。

このような区民の皆さまのニーズに可能な限り対応するため、効率的で利便性の高い窓口の体制を整備し、区民事務所のサービス拡充を図ることが区の課題となっています。

<平成 23 年 11 月 区民事務所・出張所アンケートより>



アンケート総数 408 件（複数回答可）

区民事務所・出張所の見直しの基本的な方向

(1) 検討の視点

これらの課題を踏まえ、区民事務所等のサービスの拡充を目的とし、区民事務所・出張所のあり方を見直しを行います。見直しを進めるにあたっては、基本構想における区政経営の基本姿勢の一つである「区民主体、地域コミュニティ重視のまちづくり」および練馬区行政改革推進プランの目的である「区民福祉の向上のため、区民本位の効率的で質の高い行政」の実現を図るための、効率的な運営体制の構築を目指します。そのために、以下の3点の視点から検討を行います。

非効率な運営体制の改善

出張所には、収納事務等を適切に処理する窓口体制を確保するために必要な職員数を配置していますが、事務取扱件数が減少し、事務効率が低下しています。そのため、地域における事務サービスの水準を可能な限り維持しながら、出張所の窓口事務を見直します。

サービス拡充による利便性向上

区民事務所の混雑期における待ち時間を短縮するとともに、窓口サービスに対する区民ニーズに対応できるよう、区民事務所の再配置とサービスの拡充を行い利便性の向上を目指します。

施設と職員の有効活用

出張所の窓口事務を見直す一方、区民事務所の再配置を行うとともに、地域コミュニティ支援の機能を強化するため、現在の区民事務所・出張所の施設を有効に活用します。また、これらに伴う職員の再配置にあたっては、現在の区民事務所・出張所の職員数を基に精査し、可能な限り削減を図ります。

(2) 見直しの基本的な方向

検討の視点を踏まえ、現在の区民事務所・出張所の課題に対する見直しの基本的な方向を以下のとおりとします。

課題1：出張所における事務取扱件数の減少と事務効率の低下

出張所窓口での証明書交付と収納事務の機械化・委託化を進めます

証明書交付や住民税などの収納事務については、出張所窓口では取り扱わないこととし、自動交付機のサービス拡充や地域の郵便局の窓口への証明書交付サービスの委託化、コンビニ収納の利用促進などにより、事務の効率化を図るとともに、地域における事務サービスの水準を維持します。

課題2：出張所に求められる身近な窓口としての役割

出張所をコミュニティ支援の機能を中心とした新出張所へ転換します

出張所施設を「練馬区における『地域の絆』を深める取り組み～練馬区地域コミュニティ活性化プログラム」に基づき、身近な地域でコミュニティ支援を行う地域活動支援拠点としての役割を担う新出張所へ転換します。

課題3：区民事務所の混雑期における待ち時間

区民事務所を増設し混雑を緩和します

混雑期における区民事務所での待ち時間の短縮を図るため、現在の4区民事務所の地理的バランス等を踏まえ、転入、転出など届出のできる窓口である区民事務所を増設し、区民の皆さまの利便性をさらに高めます。なお、増設にあたっては、新たな施設整備を行うことなく既存の出張所施設を活用するとともに、区民事務所等に配置する職員数を可能な限り抑制することとします。

課題4：区民事務所における窓口サービスの一層の拡充

区民事務所のサービスを拡大します

窓口事務を効率化し、区民サービスを拡充するため、アンケート等でご要望の多い、土曜日の窓口開庁を増やしていくとともに、窓口の取扱業務を拡充していきます。

区民事務所・出張所の見直しの具体的な取組み

区民事務所・出張所のあり方を見直すにあたって、見直しの基本的な方向に基づき各項目について以下の具体的な取組みを推進していきます。

(1) 出張所窓口での証明書交付と収納事務の機械化・委託化を進めます

出張所窓口事務の見直し

証明書交付や住民税などの収納については、自動交付機やコンビニ収納の利用が増加しており、出張所の事務取扱件数は大幅に減少しています。そこで、事務の効率化と利便性確保の観点から、住民票の写しや印鑑登録証明書などの証明書交付と、住民税などの収納事務については、各出張所窓口では取り扱わないこととする一方、自動交付機やコンビニ収納の活用をさらに進めるとともに、「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律」に基づき、証明書交付について可能な限り出張所に近い郵便局の窓口への委託化を進め、地域における事務サービスの水準を維持していきます。また、出張所窓口事務の見直しを行うにあたり、区民事務所を増設することとします。

自動交付機のサービス拡充（税証明の発行）

これまで、自動交付機は着実に利用を伸ばしてきましたが、取り扱う証明書の種類は住民票の写しと印鑑登録証明書の二種類に限られていました。そこで、平成 25 年 10 月を目途に、自動交付機の機能を拡充し、課税（非課税）証明書・納税証明書の発行もできるようにします。

出張所の窓口事務については見直しを行いますが、自動交付機については、出張所に設置しているものも含め現行の区内 21 か所 22 台体制での運用を継続します。

「コンビニ証明」の検討

住民基本台帳カードを使用して、コンビニエンスストアに設置されている多機能情報端末から諸証明を取得することを可能とする、いわゆる「コンビニ証明」については、平成 25 年 3 月現在、全国で 62 の自治体が運用を開始しています。また、「コンビニ証明」を取り扱うコンビニエンスストアは、現在、3 社に限られていますが、さらに 1 社が導入を予定していると報道されています。

一方、「コンビニ証明」に必要な住民基本台帳カードの普及が進んでいないため、運用を開始した自治体における「コンビニ証明」の利用状況は、自治体独自の自動交

付機に比べて低い状況にあります。「コンビニ証明」の定着には、住民基本台帳カードの普及が不可欠です。平成 25 年 5 月に、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（マイナンバー法）」が国会で可決・成立し、現在の住民基本台帳カードを発展させた新たなカードが大きく普及するものと考えられます。

今後、「コンビニ証明」については、カードの普及に大きく影響する「マイナンバー法」の状況を注視するとともに、今後予定している区の情報機器更新に伴う情報ネットワークの見直しとの整合や、個人情報保護対策などの課題の解決を図り、早期の導入に向けて積極的な検討を進めていきます。

（２）出張所をコミュニティ支援の機能を中心とした新出張所へ転換します

地域活動支援拠点の設置

区では、練馬区基本構想における区政経営の基本姿勢の一つに「区民主体、地域コミュニティ重視のまちづくり」を掲げ、地域コミュニティづくりを支援する実行計画として「練馬区における『地域の絆』を深める取り組み～練馬区地域コミュニティ活性化プログラム」を策定しました。プログラムでは、区民の皆さまと区とが連携・協力をしながら、地域の人々の交流を進め、「地域の絆」を深めるための取り組みを行うこととしています。

取り組みを進めるにあたっては、地域ごとに街の様子や町会・自治会、商店会などの地域活動の状況が異なることを踏まえ、これまで「地区祭」が開催され、青少年育成地区委員会、町会連合会の支部が組織されるなど、一定のまとまりがある旧出張所の管轄地域の 17 の各地域に、「地域活動支援拠点（以下『支援拠点』という）」を設置することとしています。各支援拠点には区職員を「地域担当者」として配置し、地域の皆さまと相談をしながら、地域の実情に即した取り組みを進めていきます。

また、支援拠点には、地域の皆さまが気軽に立ち寄れて地域活動に関する相談ができる窓口、簡易な打ち合わせや作業が行える会議スペースの整備、地域の情報を発信する掲示板などの設置を予定しています。このため、一定の広さが確保できること、これまで出張所が担ってきたコミュニティ機能を継続できること、分かりやすい場所であることなどを勘案し、今回の出張所の窓口事務の見直し後の出張所施設を可能な限り活用して支援拠点を設置し、身近な地域でのコミュニティ支援に取り組んでいきます。このことにより、出張所はコミュニティ支援の機能を中心とした新たな出張所に転換していきます。

なお、コミュニティ支援の取り組みについては、地域の実情に応じて体制が整い次第それぞれの地域で実施していきます。

<地域コミュニティの活性化に係る基本的な考え方>

「練馬区地域コミュニティ活性化プログラム」より

地域コミュニティとは...多様な活動によって人と人とのつながりをつくり、自分達の住む地域を自分たちで住み良いものにしていこうという地域社会を「地域コミュニティ」という。

区のコミュニティの4層構造

第1層...町会・自治会や学校の通学区域等のようにお互いの顔が見える「身近な地域」の範囲

第2層 ... 青少年育成地区委員会、民生・児童委員地区協議会、町会連合会支部会など区を

17～20程度に分けた範囲

第3層 ... 総合福祉事務所、保健相談所や、警察署、消防署等、区を3～7程度に分けた範囲

第4層 ... 区全域

活性化プログラムの目的...地域における顔の見えるつながりを土台として、安全に安心して穏やかに生活を送ることができ、様々な課題にも対応できる地域社会を築くために、地域の人材や資源を活かしながら地域コミュニティの活性化を支援していきます。

コミュニティ機能の継承

現在、出張所の多くには、区民の皆さまが自主的・主体的に地域コミュニティを育むための活動拠点として、地域集会所が併設されています。これらの地域集会所についてはこれまでどおりの利用を継続します。また、地域情報コーナーなど情報拠点としての機能については充実していきます。

また、地域の方々とともに活動を行っている青少年育成地区委員会については、現在区で担っている事務局機能をそのまま維持し、17地域での運営を継続します。

身近な窓口としての役割の継承

これまで出張所では、子ども医療費や三療サービスの申請書などの書類をお預かりし担当部署に回送するとともに、区の事務事業に関する相談などを受け適切な部署へ取り次ぐなど、地域と区とをつなぐ身近な窓口としての機能を果たしてきました。今後もこの機能を継承していきます。

(3) 区民事務所を増設し混雑を緩和します

区民事務所増設の考え方

転入転居等が集中する3月～4月の混雑期における区民事務所での待ち時間の短縮を図るため、届出のできる窓口として区民事務所を2か所増設します。区民事務所の増設にあたっては、施設の有効活用を図る視点から、新たな施設整備を行うことなく

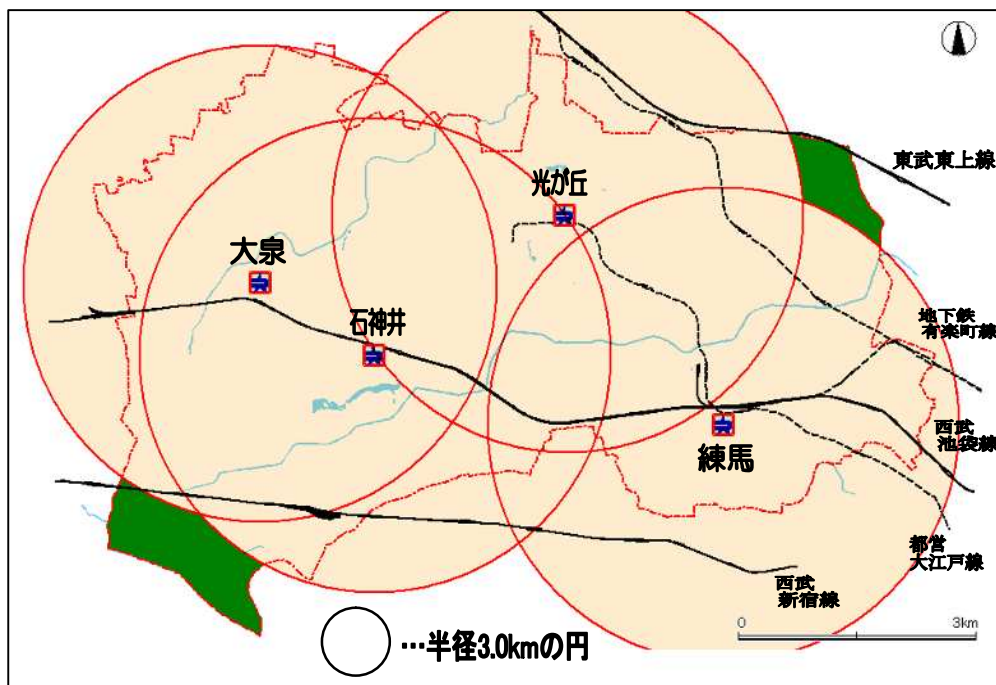
既存の出張所施設を活用して行います。また、職員の有効活用を図る視点を踏まえて必要となる職員数の配置については、現在の区民事務所・出張所の職員数を基に精査し、職員を増員することなく出張所窓口を見直し、地域コミュニティ支援を中心とする新出張所への転換を図る上で必要な職員数も合わせて、可能な限り削減を図ることとします。

増設する具体的な区民事務所

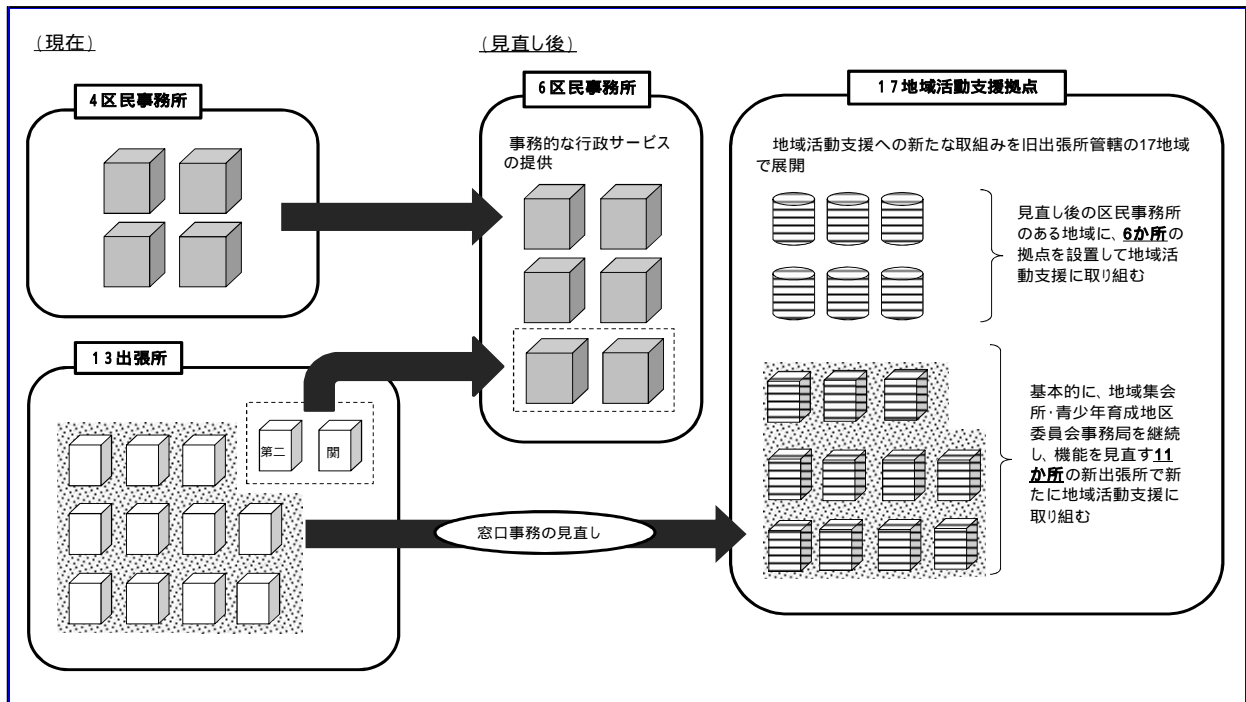
現在の区民事務所の配置状況を、地図上で各区民事務所を中心に半径3kmの円を描いて表すと、区の北東部と南西部に、各区民事務所から3km以上離れている地域があることがわかります。この地域的な配置バランスを改善するとともに、13の出張所におけるそれぞれの取扱事務量の実績や公共交通機関によるアクセスの状況などを総合的に勘案し、区の北東部にある第二出張所と南西部にある関出張所を活用して区民事務所とします。これにより、区民事務所は4か所から6か所になります。

この6区民事務所体制で行政サービスを提供するとともに、区民事務所となる出張所を除いた11の出張所については、窓口事務を見直し、地域活動支援拠点を整備して、地域コミュニティ支援の機能を中心とする新出張所に転換していきます。また6区民事務所の地域についても地域活動支援拠点を整備していきます。

<現在の区民事務所の配置について>



< 施設の転換イメージ >



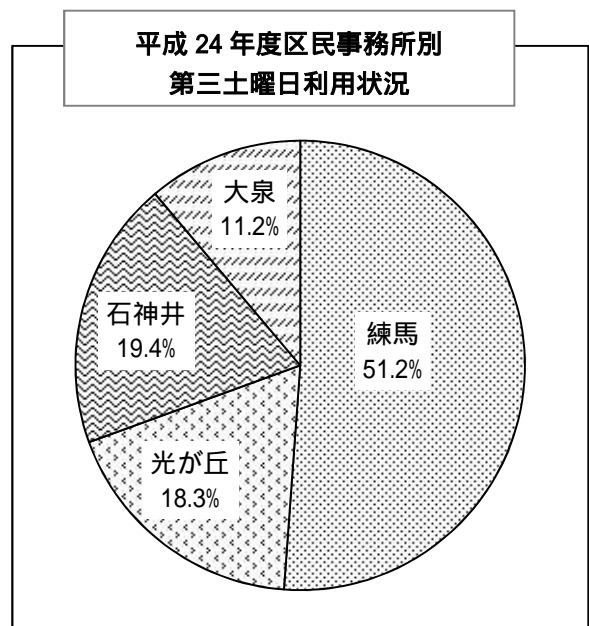
(4) 区民事務所のサービスを拡大します

土曜開庁の拡大

現在、平日に来庁しづらい方の利便性を確保するため、4か所の区民事務所において、毎月第三土曜日の午前9時から午後5時まで窓口を開設しています。区民の皆さまからは、土曜開庁の拡大、さらには日曜開庁のご要望が寄せられています。

区として、こうした区民要望に応え利便性の向上を図る必要がありますが、一方、土曜開庁の拡大や日曜開庁には、電算システムの運用に伴う経費や窓口運営を行う職員配置などが必要になります。

平成24年度の第三土曜日の窓口利用実績は、7,845件で年間の届出や証明受付件数全体の約2.5%であり、そのうち区役所本庁舎内にある練馬区民事務所での取扱が4,013件と、ほぼ半数を占めています。こうした利用実態を踏まえ、区民の皆さまにとって分かりやすく利便性の向上に資すると考えられることから、練馬区民事務所を毎週土曜日に開庁することとし、他の区民事務所については土曜開庁を行わないこととします。



今後、練馬区民事務所での毎週土曜日の窓口開設について周知を十分に行い、土曜日の利用を推進することによって、平日の来所者の集中緩和と待ち時間の短縮を図ります。

なお、3月～4月の混雑期においては、混雑緩和対策として、すべての区民事務所において、土曜日を活用した臨時窓口の開設を実施していますが、この対策については今後も継続していきます。

日曜開庁のご要望には現時点でお応えできませんが、土曜日、日曜日においても、住民票の写しや印鑑登録証明書などの証明書の発行については自動交付機の利用ができ、住民税などの収納については、コンビニエンスストアの窓口を利用することが可能です。

また、平日夜間(午後5時～午後7時)の窓口開設については、増設する2か所を含めすべての区民事務所で実施していきます。

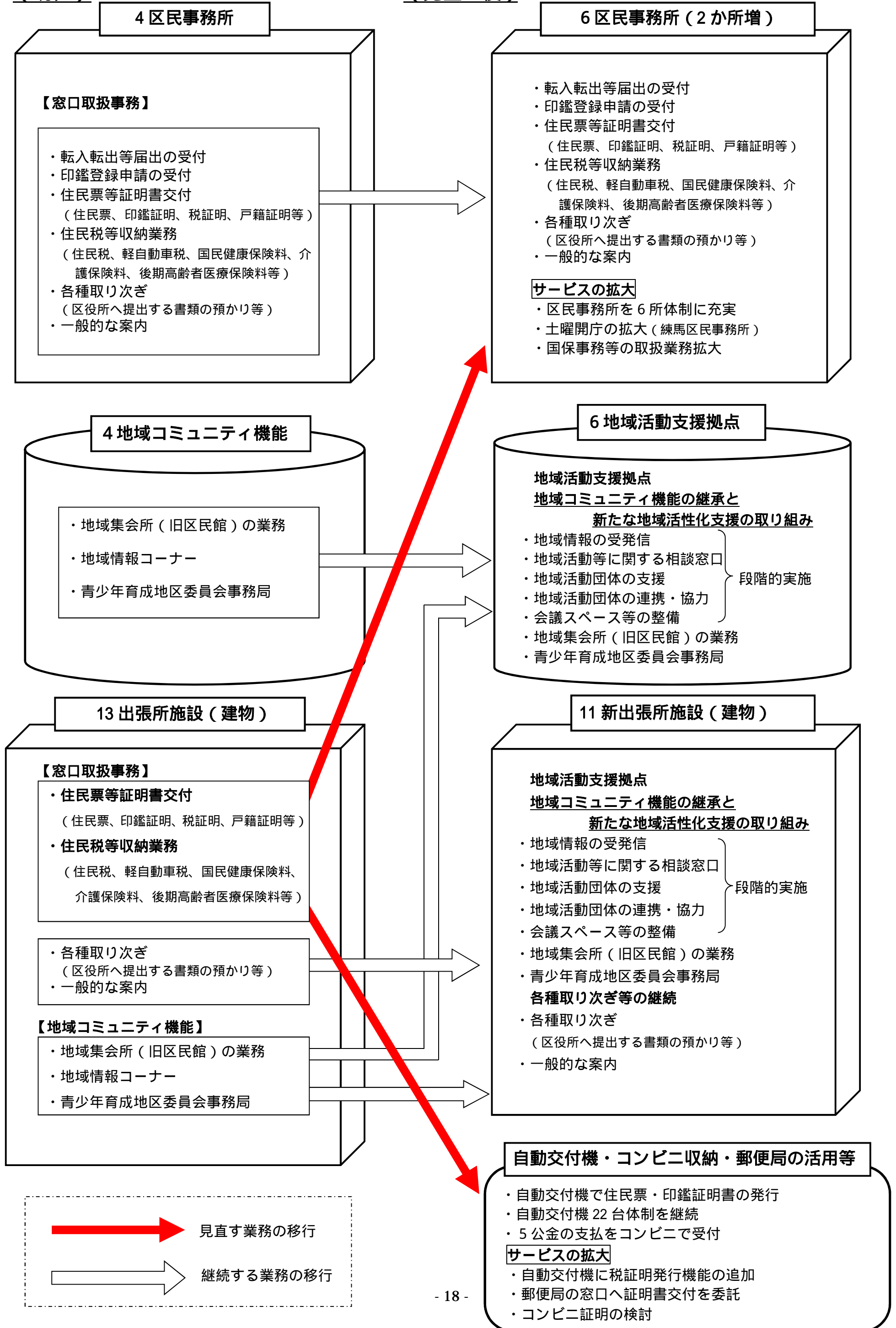
窓口業務の拡大

区民事務所については、行政サービスを提供する地域の拠点として、幅広く窓口業務を行う必要があります。そこで、区民の皆さまに共通する基幹的な行政サービスを扱っている区民部の業務の中から、国民健康保険関連を中心に、新たに区民事務所の窓口で扱う業務を検討し、より便利で身近な窓口としていきます。

< 主な業務の移行イメージ >

(現在)

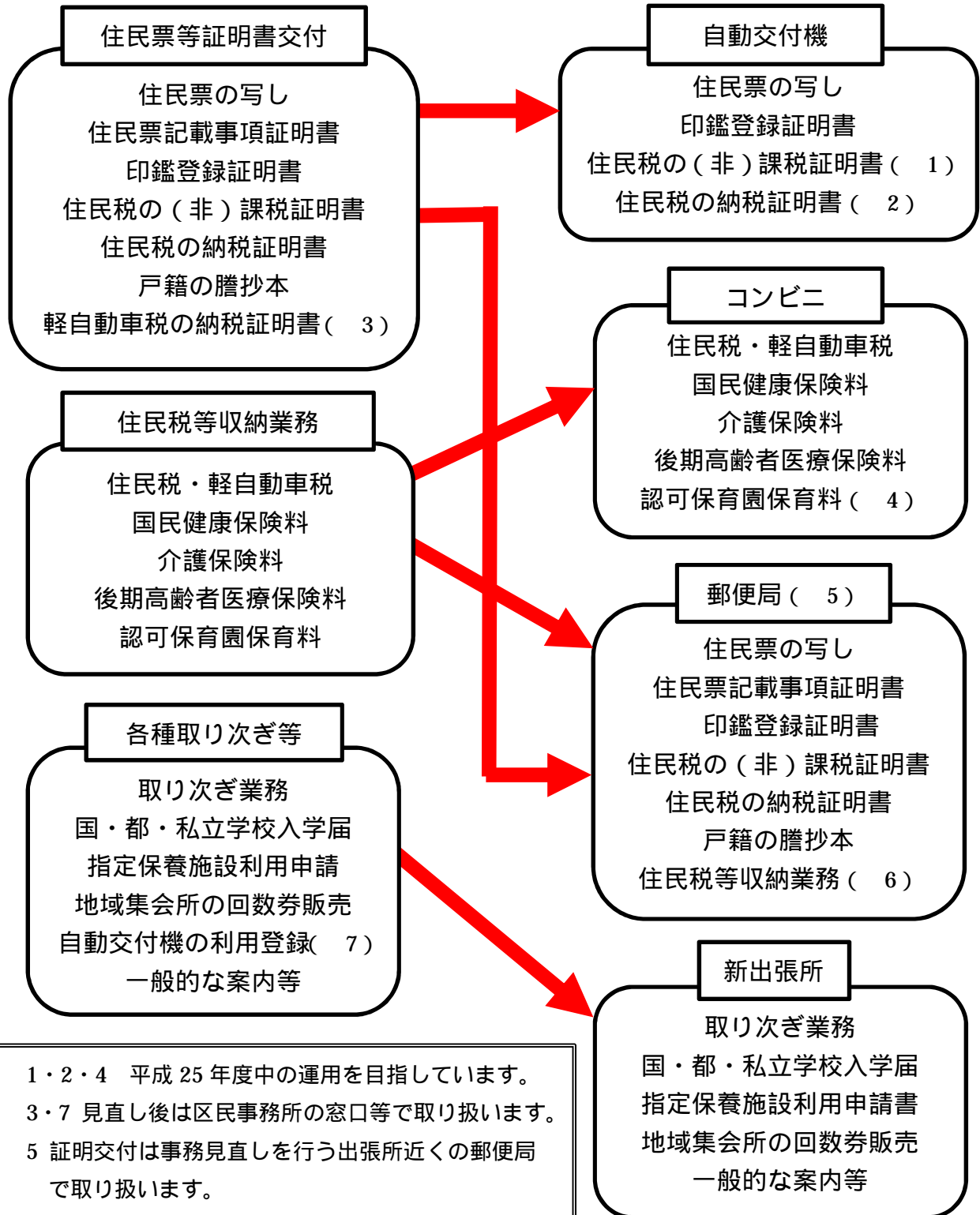
(見直し後)



< 出張所の窓口取扱事務の移行 >

(現出張所の窓口取扱事務)

(見直し後の事務の移行先)



- 1・2・4 平成 25 年度中の運用を目指しています。
 3・7 見直し後は区民事務所の窓口等で取り扱います。
 5 証明交付は事務見直しを行う出張所近くの郵便局で取り扱います。
 6 現出張所で扱っている 6 種類の収納業務を扱っています。

基本計画策定後のスケジュール

この基本計画は、現在の区民事務所・出張所の現況調査や区民の皆さまからいただいたご要望等を踏まえ、区民事務所・出張所の具体的な見直しの計画をお示したものです。

皆さまの意見を踏まえ、基本計画の策定を行った後、新たな体制の整備に向けて、事前に区民の皆さまに対する十分な周知を行い、円滑な体制移行を図ってまいります。

平成 25 年 6 月 基本計画策定

平成 25 年 6 月以降 新たな窓口サービス提供体制の整備、十分な区民周知等

平成 26 年 7 月 区民事務所の 6 所体制開始、11 出張所の新出張所への移行

なお、地域活動支援拠点の整備については、練馬区地域コミュニティ活性化プログラムに基づき、平成 26 年度以降、各地域での体制が整い次第それぞれの地域で実施していきます。

窓口サービスのさらなる改善を目指して

本基本計画に基づき区民事務所等のあり方を見直し、新たな体制を整備していきますが、その後もさらに利便性が高く効率的な窓口サービスの実現を目指して改善を重ねていきます。

本基本計画に基づく新たな体制を整備した後、1年以内に評価・検証を実施するとともに、区の行政評価の仕組みに基づき定期的に評価を行い、改革改善に取り組みます。

その際には、都市基盤整備の進展や人口構成の変化、情報技術の進歩など社会情勢の変化を踏まえ、窓口サービス提供体制のあり方についても継続的に検討していきます。

また、窓口サービスの内容を充実させる側面からは、窓口で区民の皆さまと直接対応する職員の接遇技術等の向上を図ることが重要であり、練馬区行政改革推進プラン等に基づき人材育成の取組みを積極的に推進し、区民の皆さまの満足度向上を追求していきます。