

# 練馬区行政改革推進プラン

平成 23 年度(2011 年度)～平成 26 年度(2014 年度)

— 区民とともに築く 持続可能な区政経営 —

平成 23 年(2011 年)12 月

練 馬 区

## はじめに

このたび、平成 26 年度までを計画期間とする「練馬区行政改革推進プラン」を策定いたしました。このプランは、私が区長就任以来、2 期 8 年にわたり全力で取り組んできた行政改革を、さらに推進するための計画であります。

区の行政改革は、行政の体質を改善する取り組みです。私は、行政の無駄を徹底して省き、それによって生み出された行政資源を真に必要とされる行政サービスに振り向けることで、区民本位の効率的で質の高い行政運営を目指してまいりました。この取り組みにより、区立施設や業務の委託化・民営化を進め、民間活力の一層の活用とサービスの向上を図るとともに、8 年間で 900 人を超える職員数を削減いたしました。また、財政運営面では、基金の積み増しと地方債残高の縮減による財政基盤の強化に取り組んできました。その結果、約 178 億円の累積財政効果を得るとともに、これらの成果を踏まえて、区民福祉の向上のための様々な施策を充実してきたところです。

しかしながら、先に発生した東日本大震災は、稀に見る甚大な被害を我が国にもたらし、安全と安心への取り組みは急務となっています。加えて、急速な円高の進行により、日本経済は依然として不透明な状況が続いており、区財政も厳しい状況が当面続くものと見込んでおります。こうしたなか、区が、地域経営の主体として一層自主的・自立的な区政経営を進め、基本構想に掲げる目標を実現していくためには、不断の行政改革により、財政基盤のさらなる強化を図ることが、益々重要となってきております。

そこで、この「練馬区行政改革推進プラン」では、区民の皆さまの安全と安心を守り、基本構想が目指す目標の実現に向けて着実に施策を推進し、あわせて区の財政基盤をさらに強固なものとするために、4 つの柱のもと、全 40 の項目を掲げて取り組むことといたしました。本プランの策定にあたりまして、区議会をはじめ多くの区民の皆さまから貴重なご意見をいただきましたことに、心より感謝申し上げます。

区は、このプランに基づき、区民の皆さまとともに全庁一丸となって行政改革を推進し、基本構想に掲げる「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」の実現を目指してまいります。今後とも、皆さまの一層のご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

平成 23 年 12 月

練馬区長 志 村 豊 志 郎

# 目 次

I	これまでの行政改革の取り組み	1
1	第1次行政改革および第2次行政改革	1
2	新行政改革プラン	1
3	行政改革推進プラン	2
II	さらなる行政改革の必要性	3
1	区民の安全と安心のために	3
2	基本構想を実現するために	3
3	財政基盤をさらに強化するために	3
III	新たな行政改革推進プランがめざすもの	5
1	新たな行政改革推進プランの位置づけ	5
2	行政改革推進プランの目的	5
3	行政改革推進プランの体系	5
4	計画期間	7
5	推進体制と進行管理	8
IV	実施計画	9
1	総括表	9
2	個別取り組み項目	12
3	各事業本部・教育委員会事務局における取り組み	34
	【別記】区立施設の委託化・民営化実施計画（平成23年度～平成26年度）	40
	練馬区行政改革推進プラン平成23年度(2011年度)～平成26年度(2014年度)策定の経過	47



## I これまでの行政改革の取り組み

### 1 第1次行政改革および第2次行政改革(平成9年度から平成14年度)

区は、昭和62年に「練馬区行政改革懇談会」を設置し、また、平成5年度には「練馬区行政改善推進委員会」を設置するなど、学識経験者等の区民参加を得て、行財政運営の見直しや改善に不断に取り組んできました。

平成7年、社会経済情勢の激しい変化と、区財政の急激な悪化を受け、従来の取り組みをさらに進め、抜本的な行政改革を実施するため、区内有識者からなる「行政改革推進懇談会」を設置しました。その提言を踏まえて、平成8年12月に、平成9年度から11年度を計画期間とする「行政改革実施計画」を策定し、徹底した経費の削減を主眼とした第1次行政改革を実施しました。

続いて、平成12年4月に実現した特別区制度改革や地方分権の進展、引き続き景気低迷による区財政構造の硬直化などを見据え、平成12年3月に「第2次行政改革実施計画(平成12年度～14年度)」を策定し、行政の一層の体質改善を図りました。

これらの取り組みにより、第1次行政改革で約100億円、第2次行政改革では約45億円の累積財政効果を得るとともに、職員定数の削減も計画的に進め、平成9年度から15年度当初の7年間で354人の職員を削減しました。

### 2 新行政改革プラン(平成16年度から平成18年度)

平成15年12月に、区は、「新行政改革プラン(平成16年度～18年度)」を策定しました。このプランは、国と地方の関係を見直す「地方分権改革」の進展に対処し、区が地域経営の主体として自律できるよう、管理から経営へと行政システムを大きく転換し、区と区民・地域団体等との連携や行政分野の民間開放を一層推進することにより、持続可能な公共経営システムの確立をめざしたものです。

「新行政改革プラン」では、4つの柱のもとに設けた48の取組項目のうち、取組期間中(一部は15年度に前倒しで実施)に30項目を達成(残りの18項目のうち、概ね達成が8項目、一部達成が10項目)し、約117億円の累積財政効果を得ました。

本プランに基づく取り組みにより、区立施設への指定管理者制度の導入や業務委託など、民間活力の活用を積極的に推し進めた結果、施設の開館日や開館時間の延長、保育園における延長保育の拡充や病後児保育などを実現しました。また、この間の行政改革の成果を踏まえ、子ども医療費の無料化を中学3年生まで拡大したのをはじめ、認証保育所園児保護者への新たな保育料助成や私立幼稚園児の入園料補助金の増額など、区民の声を反映した事業展開を図りました。

一方、財政面においては、地方債残高を240億円削減するとともに、将来の需要に備える基金積立額も初めて500億円規模を確保しました。

また、職員数削減計画については、5年間(平成16年度から20年度)で350人の

削減を目標として取り組みましたが、さらに平成 17 年 12 月には、これまでの委託化・民営化の実施状況、「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」（平成 17 年 3 月）などを踏まえ、「練馬区新長期計画」（平成 18 年度～22 年度）の策定にあわせて削減目標を改訂しました。その結果、「新行政改革プラン」の計画期間においては、平成 15 年度当初の職員数を、平成 20 年度までの 5 年間で 350 人削減する目標に対し、19 年度当初までの 4 年間で 412 人を削減しています。

### 3 行政改革推進プラン（平成 19 年度から平成 22 年度）

新行政改革プランの終了後の行政改革を考えるにあたり、区では平成 18 年 6 月に、学識経験者、実務経験者、公募区民で構成する「練馬区行政改革推進会議」を設置し、区の行政改革のあり方や、取り組み項目を検討していただきました。

推進会議は、平成 19 年 3 月に、「行政改革推進に関する提言－練馬区行政改革推進会議報告－」を区長に提出し、新行政改革プランの取り組み状況や成果の検証を行ったうえで、次期行政改革を新長期計画で定めた区の目標を着実に達成する手段であるとして、その位置づけを明確にするため、区がめざすべき「練馬区の経営システム」を提示しました。その上で、次の行政改革計画の策定に当たっては、新行政改革プランで掲げた 4 つの柱を継承・発展させた 4 点を柱とすることを提案しました。

この提言を踏まえ、区は平成 19 年 10 月に「行政改革推進プラン（平成 19 年度～22 年度）」を策定し、行政改革に取り組んできました。

行政改革推進プランでは、4 つの柱のもとに設定した 40 の取組項目のうち、25 項目を達成（ほかに概ね達成が 4 項目、一部達成が 11 項目）しました。区立施設の委託化を一層進めるとともに、施設の開館日・開館時間や延長保育などの拡大をさらに図りました。一方、財政の健全性の面では、基金の積立と地方債残高の削減を進め、平成 20 年度末には、基金積立額 673 億円に対し地方債残高 671 億円と、両者をほぼ均衡させることができました。また、職員数については、平成 19 年度当初に対して 24 年度当初までの 5 年間で 600 人の削減を目標として取り組んできましたが、23 年度当初までの 4 年間ですでに 501 人を削減しています。こうした推進プランによる取り組みにより、約 61 億円の累積財政効果を得たところです。

行政改革の成果を踏まえ、保育所の定員増、学校など区立施設の耐震化と災害に強いまちづくりの推進、中小企業支援の充実をはじめとする経済対策など、さまざまな区民サービスの向上に向けた施策に取り組んできました。

## Ⅱ さらなる行政改革の必要性

### 1 区民の安全と安心のために

平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災は、地震と大津波による死者・行方不明者がおよそ 2 万人にのぼる大災害となりました。加えて、原子力発電所の事故による放射能災害が大勢の住民に避難生活を余儀なくさせています。

この災害は、行政そのものが被災して機能が麻痺してしまう場合があること、情報とその活かし方が、生命の安全を左右するものであることなどを、あらためて浮き彫りにしました。

また、今回の大震災では、被災者の救護や被災後の避難所生活を送るうえで、地域のコミュニティが大きな力を発揮したことが伝えられています。仮に練馬区において大規模な災害が発生した場合にも、区職員だけですべての事態に対応することは不可能です。区民が安心して暮らしていくためには、区と地域コミュニティがともに力を合わせて、危機に立ち向かって行く態勢を築くことが、極めて重要になっています。

コミュニティの絆を強め保持することは、防災だけに限らず、福祉やまちづくりなど、区政運営の基本です。無縁社会といわれる中で、地域コミュニティを一層活性化することが求められています。

行政改革の取り組みを通して、情報の発信や地域コミュニティの活性化、人材の育成を図っていく必要があります。

### 2 基本構想を実現するために

区は、平成 21 年度に、平成 30 年代初頭を目標年次としてめざしていく、区のあるべき姿—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—を掲げた「練馬区基本構想」と、その実現に向けた施策・事業を体系的に明らかにした「練馬区長期計画」を策定しました。

限られた行政資源の中で、多様化する区民のニーズに的確に応えながら、基本構想の目標を一層着実に推進していくためには、事務事業の効率化や収納対策の強化など、区政のあらゆる面において改革・改善を進め、安定的で持続可能な行財政基盤の確立に取り組む必要があります。

### 3 財政基盤をさらに強化するために

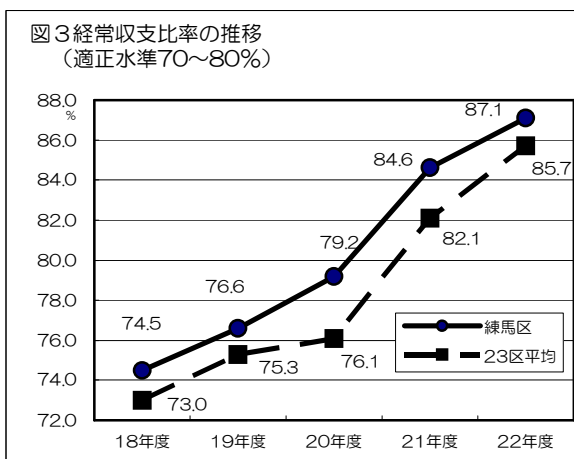
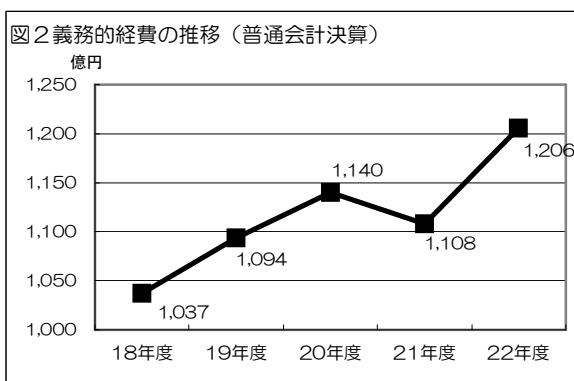
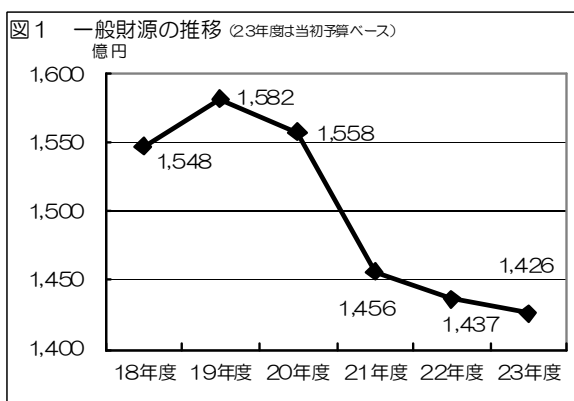
区は、行政改革によって得られた財政効果を活用し、基金への積立と地方債残高の縮減に努めるなど、財政基盤の拡充に取り組んできました。

しかし、平成 20 年秋の米国金融機関破綻に端を発した全世界的な不況により、わが国の経済も大きな影響を受けました。また、本年 3 月に発生した東日本大震災および原子力発電所事故の影響による電力供給の制約や放射能対策など新たな課題への

対応が問われています。さらに、外国為替市場において円相場が過去最高水準を更新するなど、日本経済の成長率の低下が懸念されています。

本区においても、区の基幹的な歳入である特別区税や特別区財政調整交付金は減収傾向にあります。平成22年度決算における一般財源は1,437億円となり、過去最高水準であった平成19年度決算額に比べ、約145億円の減収（図1参照）となっています。その一方で、人件費や公債費の縮減を図っているものの、不況による生活保護費の大幅な増加などの要因により、義務的経費は増加傾向にあり、平成18年度に比べ約169億円増加（図2参照）しています。このため、区は平成21年度から2年間で189億円の基金を取り崩すなど、基金（貯金）と起債（借金）を活用して財源不足を補っている状況にあります。また、財政弾力性（ゆとり）を示す財政指数である経常収支比率は悪化を続け、平成22年度には過去2番目に高い数値87.1%（図3参照、最高値：平成11年度88.4%）となり、財政の硬直化が進んでいます。今後も、予断を許さない経済情勢や国の補助金の一括交付金化の動向などを勘案すると、区財政の厳しい状況は当面続くものと見込まれます。

こうした状況のなか、区民福祉のさらなる向上を図っていくためには、収納率の向上をはじめとした財源の確保と、効果的・効率的な事業運営による行政のスリム化に向けた取り組みを推進し、財政基盤の強化を図ることが重要です。





### Ⅲ 新たな行政改革推進プランがめざすもの

#### 1 新たな行政改革推進プランの位置づけ

前計画である「行政改革推進プラン（平成 19 年度～平成 22 年度）」は、先に記したとおり、平成 18 年度に設置した「練馬区行政改革推進会議」からの提言を受けて策定したものでした。また、前計画で示した練馬区がめざすべき「公共経営システム」は、「区民サービスの改善サイクル」として取り組んでいるものです。そこで、新たな行政改革計画の策定にあたっては、前計画の枠組みを踏襲して、改訂する手法によることとし、計画の名称も「練馬区行政改革推進プラン（平成 23 年度～平成 26 年度）」としています。

この新たな「練馬区行政改革推進プラン（平成 23 年度～平成 26 年度）」は、練馬区基本構想と長期計画で定めた目標を着実に達成する手段であり、個々の施策をより効率的かつ効果的に実現するための仕組みをつくるためのものです。本プランは、総合的・体系的に推進する行政改革の取組を示すとともに、練馬区がめざす公共経営システムの中で、「区民サービスの改善サイクル」を確立するものとして位置づけます。

#### 2 行政改革推進プランの目的

新たな行政改革推進プランは、これまでの行政改革への取り組みの成果を踏まえ、さらに発展させるものとして、取り組むための計画です。その目的は、前計画を継承し、以下のとおり設定します。

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をめざします

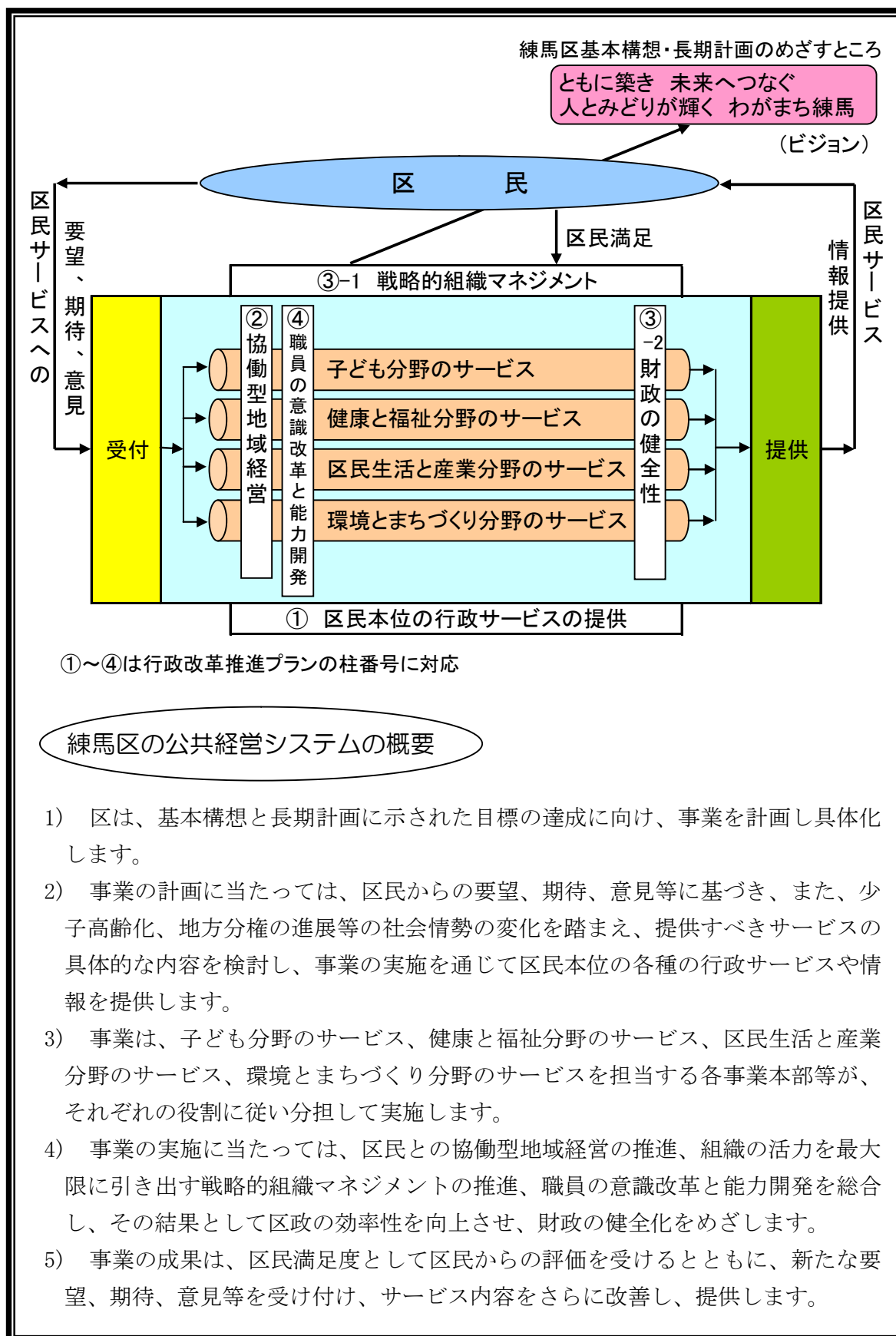
#### 3 行政改革推進プランの体系

「区民サービスの改善サイクル」の確立に向けて、新たな推進プランでは、前計画の「行政改革推進プラン」を継承し、以下のとおり 4 つの柱と 40 の個別取組項目を設定しました。個別取組項目には、取組内容の達成状況を数値で示すため、可能な限り「指標」を設定し、現状を踏まえた「目標値」（平成 26 年度末）を記載しています。

##### 【柱 1】 区民本位の行政サービスの提供

急速に進む少子高齢社会や I C T 社会の進展、大規模災害の発生など、社会経済

## 練馬区の公共経営システム（区民サービスの改善サイクル）



状況の変化に応じて、区はより一層、地域で生活する区民の視点に立った効率的で質の高い区政経営を進める必要があります。

区民が必要とする情報を確実に区民に届けられるよう、情報提供手法を見直して充実させるとともに、区民の意見・要望を幅広く把握して、それを的確に区政へ反映させる仕組みを構築し、各事業本部等が提供する区民本位のサービスの品質を一層向上させます。

## 【柱2】 協働型地域経営の推進

区は、区民相互、区民と区をつなぐものとして、地域コミュニティの営みを大切にしながら、区民との協働を進め、区政経営の担い手としての責務を果たしていくことを区政経営の基本姿勢としています。

このため、地域コミュニティの活性化に取り組むとともに、協働の推進体制を充実させ、協働の担い手となる人材を育成します。また、多様化する区民ニーズにきめ細かく対応するために、区民や町会・自治会、NPO、事業者等との連携をさらに強化し、それぞれの特性を活かした役割分担のもとに、協働によるサービスの提供や事業の実施を進めます。

## 【柱3】 戦略的組織マネジメント・財政の健全化の推進

区民本位の質の高い行政サービスを効率よく提供するために、行政評価と予算・決算との連携を一層強化し、事務事業の改革・改善を進めるとともに、より機動的、効果的、効率的に対応できる組織体制を構築します。

あわせて、さらなる職員数の削減に取り組むとともに、民間活力をさらに活用し、委託業務の質を確保しながら、区立施設の委託化・民営化を進めます。

また、財政の弾力性確保のための取り組みの強化と計画的な財政運営の推進などにより、持続可能な財政基盤の確立を図ります。

## 【柱4】 職員の意識改革と能力開発（働きがいのある職場づくり）

行政改革を着実に推進し、成果を出すためには、職員の意識改革と人材の育成、組織の活性化が不可欠です。区では求められる職員像として「地域行政のプロとして自ら考え行動する職員」を、人材育成の目標としています。

職員数のさらなる適正化を進めるなかで、全職員の意欲を一層喚起し、基礎的スキルはもちろん、高い目的意識とコンプライアンス意識を持った職員の育成に取り組みます。

# 4 計画期間

平成 23 年度から 26 年度までの 4 か年を計画期間とします。

ただし、職員数削減計画については、平成 24 年度から 27 年度までの 4 か年計画とします。

## 5 推進体制と進行管理

### (1) 推進体制

- ① 行政改革推進本部を中心に総合的に推進します  
区長を本部長とし、副区長、教育長、事業本部長、全部長で組織する「練馬区行政改革推進本部」を引き続き設置し、総合的に推進します。
- ② 横断的な課題に対する組織体制により推進します  
協働の推進や、収納対策の強化など、特に組織を超えて取り組まなければならない課題に対応するため、協働・地域コミュニティ活性化プロジェクト推進委員会、収納対策推進本部といった横断的な会議体により、連携の強化を図ります。
- ③ 各事業本部等で主体性をもって取り組みます  
全庁としての取り組みに加え、事業部制組織の特性を十分に生かし、各事業本部等において、それぞれの組織目標に適合した取り組みを積極的に推進します。

### (2) 取組状況の進行管理

- ① 状況に即した柔軟な対応を図ります  
地域主権改革等の動向を見ながら、取り組み内容や設定した目標について常に見直しを行い、柔軟に対応します。
- ② 取り組み計画を作成し目標管理を徹底します  
計画期間中は、各年度当初に課題ごとに取り組み計画を作成し、改革の進行状況や成果指標の達成状況を把握・検証するとともに、各年度の目標を明確にして着実な進行を図ります。

### (3) 結果報告

毎年度、取り組み状況と財政効果を議会に報告するとともに、区報・ホームページで公表します。

#### 【財政効果の測定】

このプランの取組により得られる財政効果は、毎年度以下のものを測定して把握します。

- ① 収納対策等による歳入の増
- ② 職員数の削減による人件費の減
- ③ 委託の拡大や事業の充実等による経費の増

※ このプラン全体の財政効果は、①+②-③により測定します。

# 実施計画

## 1 総括表

柱1 区民本位の行政サービスの提供			
1 - 1 区からの情報発信の充実			
	1	多様な媒体を活用した情報提供手法の見直し	12 頁
	2	区報による情報提供の充実	13 頁
	3	ホームページによる情報提供の充実	13 頁
	4	シティセールスの観点からの情報発信の充実	14 頁
1 - 2 区民の要望、期待、意見の把握と的確な対応			
	5	区民の要望等に対する迅速、的確な対応	14 頁
	6	区民の意見・満足度を把握する仕組みの充実	15 頁
	7	区の政策づくりへの区民の参加・参画機会の拡充	15 頁
1 - 3 区民本位の行政サービスの拡充			
	8	区民事務所・出張所のサービスの向上	16 頁
	9	施設の開館時間等の拡大	16 頁
	10	電子マネーによる納付方法などの導入	17 頁
	11	窓口サービス向上への取組強化	17 頁
柱2 協働型地域経営の推進			
2 - 1 地域コミュニティの活性化と協働のための基盤づくり			
	12	地域コミュニティの活性化支援	18 頁
	13	協働推進体制の充実	18 頁
2 - 2 協働の推進に向けた団体等の運営・人材育成等の支援			
	14	協働事業の実施、充実	19 頁
	15	協働を担う団体・活動への支援強化	19 頁
	16	協働社会をつくるための人材づくり	20 頁
柱3 戦略的組織マネジメント・財政の健全化の推進			
3 - 1 戦略的組織運営の確立			
	17	効率的・効果的な組織体制・仕組みの確立	21 頁
	18	職員の適正な配置および職員数の削減	22 頁
	19	外郭団体の自立的経営への支援	22 頁
3 - 2 民間活力のさらなる活用			
	20	区立施設の委託化・民営化の推進と事業者支援	23 頁

	21	委託化・民営化における行政サービスの質の確保	23 頁
3 - 3 効率的で質の高い事業の展開			
	22	改革・改善の推進	24 頁
	23	入札・契約制度の改革	24 頁
	24	I C Tを活用した業務効率化のさらなる推進	25 頁
3 - 4 健全で持続可能な財政構造の確保			
	25	財政の弾力性確保のための取組強化	25 頁
	26	計画的な財政運営の推進	26 頁
	27	新財政白書の発行など情報提供の充実	26 頁
	28	収納・滞納対策の強化と区税等の納付方法の拡大	26 頁
	29	施設等の適正配置・再編、有効活用の推進	27 頁
	30	施設使用料の見直し	28 頁
	31	広告掲載媒体の拡充	28 頁
柱4 職員の意識改革と能力開発（働きがいのある職場づくり）			
4 - 1 職員の能力開発、職場環境の整備			
	32	質の高い知識の習得と職務遂行能力の向上	29 頁
	33	管理職、係長職の能力向上	29 頁
	34	職員のメンタルヘルス対策の充実	30 頁
	35	活気と働きがいのある職場づくり	30 頁
	36	コンプライアンス意識の醸成と徹底	31 頁
4 - 2 人事制度の改革			
	37	管理職、係長職の養成	31 頁
	38	ベテラン職員の人材活用とノウハウの伝承	32 頁
	39	次代の区政を担う若年層職員の育成	32 頁
	40	多様性を持った人材の活用	33 頁

# 《 凡 例 》

柱（大項目）

柱 1 区民本位の行政サービスの提供

中項目

1 - 2 区民の要望、期待、意見の把握と的確な対応

通し番号

取り組み項目

6	区民の意見・満足度を把握する仕組みの充実		
	取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
	区民意識意向調査 <sup>1</sup> の対象者数、質問項目などをより充実します モニター通信の内容の充実やメールによる意見聴取の拡大など、区政モニター制度 <sup>2</sup> を充実します 施設利用者の満足度調査を毎年度実施し、満足度の調査結果を公表します	[成果] 区民満足度を多様な方法で把握することにより、窓口対応、施設の利用勝手、事業内容の改善が図られる [代表指標] 施設利用者による評価を実施して公表した施設の割合（平成22年度 89.8% 100%）	平成24年度～
担当部	区長室、企画部、各部		

「～」の表記は、その年度から段階的に取り組むことを示します。

取り組み内容の補足説明

中心となって取り組む部名を表示  
 「各部」と記載があるものは、各部においても個別に課題に取り組んでいくもの

用語説明

## 満足度調査

区民意識意向調査や区政モニター制度など、区全体の事業・課題については、区民の満足度を把握する仕組みが既に確立され、また各種事業や施設の利用者アンケートについても、その充実・拡大を図ってきました。今後は施設利用者による満足度を整理して公表し、サービス向上の達成度を数値化して見えるようにします。

## 区民意識意向調査<sup>1</sup>

区では、区政の課題に関する区民の意識や以降を統計的にとらえ、区政運営の基礎資料とするため、区民意識意向調査を毎年度実施しています。対象者は無作為に抽出された1500名です。

## 区政モニター制度<sup>2</sup>

区民の意見・要望を区政に反映させるため、区政アンケートや懇談会を実施しています。公募による50名と無作為抽出された250名で構成されています。

## 2 個別取り組み項目

### 柱1 区民本位の行政サービスの提供

#### 1-1 区からの情報発信の充実

1	多様な媒体を活用した情報提供手法の見直し		
	取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
	<p>様々な媒体や手法を活用した情報の提供方法を総合的に検討し、区民が必要なときに必要な情報を入手できるよう、より効果的に区政情報を発信します</p> <p>特に、災害時の情報発信機能を強化します (検討対象の例) コミュニティFM 1、防災行政無線 2、電話応答サービス 3、エリアメール 4、ツイッター 5、ファックス、区政協力員 6 など</p> <p>チラシ、リーフレット、啓発用小冊子などの発行を統合化するなど、見直し削減を行います</p>	<p>[成果] 平時に限らず、災害時においても区からの情報を入手することができる</p> <p>[指標] 区政情報を容易に入手できると感じている区民の割合 (平成22年度 48.0% 60%)</p>	平成24年度~
担当部	区長室、企画部、危機管理室、各部		

#### 情報の提供方法の検討

東日本大震災は、情報というものが人の生命に直接係わるものとして、その重要性をあらためて浮き彫りにしました。平時はもちろんのこと災害時においても、区民が必要とする区政情報を確実に伝えることができるよう、区が発信する情報の内容と、情報の伝達手段の両面から、費用対効果を含めて総合的に見直しを行います。

#### コミュニティFM 1

区市町村等の一部の区域等を放送対象区域とするFM放送のこと。

#### 防災行政無線 2

区市町村が防災行政のために設置・運用する防災無線のこと。区では屋外に設置した拡声器や区立施設等に設置した受信装置を通じて災害等の緊急時のお知らせや夕べの音楽を放送している。

#### 電話応答サービス 3

ここでは、防災行政無線で放送した内容を、電話で確認できるサービスのこと。

#### エリアメール 4

気象庁が配信する緊急地震速報や、区が配信する災害・避難情報を、受信することができるNTTドコモの携帯電話向けサービスのこと。

#### ツイッター 5

インターネット上で、短い投稿を入力して、大勢で共有するサービスのこと。

#### 区政協力員 6

区政モニター、緑化協力員など、多様な分野で区政に協力いただいている行政協力員のこと。ここで



は、災害時に区からの情報を紙と文字で、地域で発信する役割を担う協力員を想定している。

2 区報による情報提供の充実		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
区報のページ数を月 1 回現行よりも増やすとともに、政策的な記事や企画記事を積極的に発信するなど、区報の内容を充実します	[成果] 区報の紙面が、区民にとってより分かりやすく、親しみやすいものになっている [指標] 区民が区報を読んでいる割合（平成 22 年度 62.9% 70%）	平成 24 年度～
担当部	区長室	

#### 区報の増ページ

ねりま区報は、臨時号を除いて月 3 回、8 ページで発行していますが、掲載記事量の増加に伴い、お知らせ記事が中心になっています。これに対応するため、月 1 回は 12 ページの号を発行し、政策に関する記事を積極的に発信するとともに、企画記事や連載記事を充実します。

3 ホームページによる情報提供の充実		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
ホームページに対する外部の評価を受けて、より見やすく、活用しやすいホームページづくりに取り組みます 自動翻訳システムを導入し、区のホームページを英語、中国語、ハングルで閲覧できるようにします	[成果] ホームページが見やすく、役に立つ区政情報が容易に入手できる [指標] ホームページ利用に関するアンケートの満足度の割合（平成 22 年度 80.6% 85%）	平成 24 年度～  平成 23 年度
担当部	区長室、総務部、各部	

#### ホームページの充実

ホームページでは、各ページで簡易なアンケートを行い、その運営に役立てていますが、より見やすく、活用しやすいホームページづくりのために、外部の方の評価を受けることとします。また、動画による情報発信を増やしていきます。

4 シティセールスの観点からの情報発信の充実		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>新たな練馬ブランドの発信拠点づくりなどの検討を進め、区の魅力を内外に積極的に発信し、シティセールス<sup>1</sup>に活用します</p> <p>シティセールスの観点から、各種事業についてのパブリシティ<sup>2</sup>を充実します</p> <p>区を採り上げた放送や情報誌の発行などに向けて、テレビ局や出版社などに働きかけを行います</p> <p>(例) るるぶ練馬区</p>	<p>[成果]</p> <p>区民だけでなく区外の人々にも区への関心を高めてもらうことができるとともに、区政情報が新聞やテレビから入手できる</p> <p>[指標]</p> <p>報道機関への情報提供を年1回以上実施した課の割合(平成22年度 55.5% 80%)</p>	平成23年度~
担当部	区長室、企画部、各部	

#### シティセールス<sup>1</sup>

地方自治体が、都市の特色や魅力を、積極的に外部に発信して知名度や好感度を上げること。

#### パブリシティ<sup>2</sup>

政府や団体・企業などが、その事業や製品に関する情報を報道機関に提供し、報道されるように働きかける広報活動のこと。

### 1 - 2 区民の要望、期待、意見の把握と的確な対応

5 区民の要望等に対する迅速、的確な対応		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>各種問い合わせに対して、迅速に対応できるように、コールセンター<sup>1</sup>の設置について検討します</p> <p>ホームページにおけるFAQ<sup>2</sup>を充実します</p> <p>窓口や電話による問合せから、区民のニーズを把握し、常に最新の区政情報をホームページで公開します</p>	<p>[成果]</p> <p>意見・要望、問合せに対する迅速な回答が得られる</p> <p>[指標]</p> <p>FAQを作成した課の割合(平成22年度 28.9% 80%)</p>	平成23年度~
担当部	区長室・総務部、都市整備部、各部	

#### コールセンター<sup>1</sup>

行政への問い合わせや対応業務を集中して行う部署のこと。

#### FAQ<sup>2</sup>

Frequently Asked Questionの略で、よくある質問の意味。行政サービスに対して頻繁に寄せられる質問とその回答が掲載されている仕組みやシステムの総称のこと。

6 区民の意見・満足度を把握する仕組みの充実		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
区民意識意向調査 1 の対象者数、質問項目などをより充実します モニター通信の内容の充実やメールによる意見聴取の拡大など、区政モニター制度 2 を充実します 施設利用者の満足度調査を毎年度実施し、満足度の調査結果を公表します	[成果] 区民満足度を多様な方法で把握することにより、窓口対応、施設の利用勝手、事業内容の改善が図られる [指標] 施設利用者による評価を実施して公表した施設の割合（平成 22 年度 89.8% 100%）	平成 24 年度～
担当部	区長室、企画部、各部	

#### 満足度調査

区民意識意向調査や区政モニター制度など、区全体の事業・課題については、区民の満足度を把握する仕組みが既に確立され、また各種事業や施設の利用者アンケートについても、その充実・拡大を図ってきました。今後は施設利用者による満足度を整理して公表し、サービス向上の達成度を数値化して見えるようにします。

#### 区民意識意向調査 1

区では、区政の課題に関する区民の意識や意向を統計的にとらえ、区政運営の基礎資料とするため、区民意識意向調査を毎年度実施しています。対象者は無作為に抽出された 1,500 名です。

#### 区政モニター制度 2

区民の意見・要望を区政に反映させるため、区政アンケートや懇談会を実施しています。公募による 50 名と無作為抽出された 250 名で構成されています。

7 区の政策づくりへの区民の参加・参画機会の拡充		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
区の政策的な課題について、きめ細かく意見を聴取できるよう、年代や性別、地域等さまざまな区民の参加・参画を促す仕組みを導入します (例) 無作為抽出した区民委員	[成果] 幅広い区民の参加・参画により、全体として平均に近い意見が得られる	平成 25 年度～
担当部	企画部	

#### 無作為抽出した区民委員

政策課題について、無作為抽出して選ばれた委員どうしてグループごとに討議・検討してもらい、最後に全体で意見を集約して取りまとめる手法です。無作為抽出により区民に呼びかけ、年代や性別、地域等、幅広くさまざまな区民の参加・参画を促すことで、全体として平均に近い意見や、積極的には発言をしない人々の意見を聴取できるようになります。

### 1 - 3 区民本位の行政サービスの拡充

8 区民事務所・出張所のサービスの向上		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
利便性の向上、サービスの拡大の観点から、より適切な執行体制を構築するため、区民事務所・出張所のあり方を見直します 自動交付機 <sup>1</sup> により住民税証明書を発行できるようにします 休日開庁日の拡大を図ります	[成果] 休日等において受けられるサービスが拡大する  [指標] 自動交付機による1年間の証明書発行件数(平成22年度約186千件 250千件)	平成25年度
担当部	区民部	

#### 区民事務所・出張所のあり方

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。

#### 自動交付機<sup>1</sup>

事前に必要な登録をした方が、住民票の写しと印鑑登録証明書を、音声案内に従った簡単な操作で受け取ることができる装置。

9 施設の開館時間等の拡大		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
区民ニーズと費用対効果を考慮し、図書館、体育施設など、施設の開館時間・開館日を拡大するとともに、保育園・学童クラブの延長保育の実施施設を拡大するなど、利用時間の延長を図ります	[成果] 施設利用の利便性が高まる  [指標] 開館時間等の拡大を行った施設数(40施設以上)	平成23年度~
担当部	福祉部、児童青少年部、生涯学習部	

#### 施設の開館時間等の拡大

新行政改革プラン(平成16年度~18年度)、行政改革推進プラン(平成19年度~22年度)においても取り組み、開館日・開館時間の拡大を図りました。区民の要望や意見を踏まえ、引き続き取り組んでいきます。

10 電子マネーによる納付方法などの導入		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
電子マネーの活用方法を検討します (例) ・住民票の写しの交付手数料などの納付 ・区民活動に対して、電子マネーを使って地域通貨としてのポイントを付与する仕組み	[成果] 窓口における区民の利便性が向上する	平成24年度～
担当部	区民部、企画部、産業地域振興部	

#### 電子マネーの活用方法

ICカードなどを使って窓口で支払いを行う電子マネーが普及してきたことを受け、これを住民票の写しや印鑑証明書等の交付手数料などの支払いに導入することや、地域通貨としてのポイントを区民の活動に付与する仕組みを検討します。

11 窓口サービス向上への取組強化		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
高度化・多様化する区民ニーズに的確に対応できる能力向上に向けて、研修等の継続・拡充を図るとともに、各事業本部における所管事務事業に特化した取り組みを行い、窓口サービスの更なる質の向上を図ります。	[成果] 各組織の窓口に応じた的確な対応が図られ、区民満足度が向上する。 [指標] 区の窓口サービスの向上に満足している区民の割合(平成22年度57.2% 70%)	平成23年度～
担当部	総務部、各部	

#### 窓口サービス向上への取組

行政改革推進プラン(平成19年度～22年度)においても、外部機関による窓口診断、各職場における自主的な取組体制の整備および各種研修等により、窓口サービスの向上に取り組んできました。今後も、各窓口の特性を踏まえた窓口サービスの質の向上に向けて取り組んでいきます。

## 柱 2 協働型地域経営の推進

### 2 - 1 地域コミュニティの活性化と協働のための基盤づくり

12 地域コミュニティの活性化支援		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>「(仮称)練馬区地域コミュニティ活性化プログラム」を策定し、モデル地域での実施を経て、拡大を図ります</p> <p>多様な地域の団体の活動を活性化するために、出張所施設等を活用したより身近な地域での支援拠点づくりを進めます</p> <p>地域の防災力の向上に向け、各団体の連携の促進等を図ります</p>	<p>[成果]</p> <p>地域の実情に即した支援により地域コミュニティが活性化する</p> <p>[指標]</p> <p>活性化プログラムの実施地域(全区的实施)</p>	平成24年度~
担当部	危機管理室、産業地域振興部	

#### (仮称)練馬区地域コミュニティ活性化プログラム

区は、基本構想において「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、区民の自発性・主体性を尊重しながら、地域コミュニティづくりを支援していくこととしています。(仮称)練馬区地域コミュニティ活性化プログラムは、地域コミュニティの活性化を図る具体的な方策を明らかにするものです。

#### 身近な地域での支援拠点

身近な地域での支援拠点では、地域活動に関する情報の受発信を行うとともに、地域の各団体の支援や連携・協力等を図ります。

13 協働推進体制の充実		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>協働を推進し、協働事業の質や効果を高めるため、区民参加の協議組織である「練馬区区民協働推進会議」からの意見を踏まえ、全庁横断的な組織で調整を図りながら、取組を進めます</p> <p>区民と区が協働の意義について、共通の認識をもって活動するために、区民への普及啓発に努めるとともに、区職員の意識の向上を図ります。</p>	<p>[成果]</p> <p>区民や協働を担う団体の意見が反映され、庁内の連携を図りながら、総合的に協働が推進される</p>	平成23年度~
担当部	産業地域振興部	

## 2 - 2 協働の推進に向けた団体等の運営・人材育成等の支援

14 協働事業の実施、充実		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
区民から提案事業を募集・実施し、取組結果を評価しながら改善していきます 区民との協働による施設管理や事業運営を拡大、充実します	<b>[成果]</b> 多様な団体が、その特性を十分発揮しながら、区の施設運営や事業を協働で担うことができる	平成23年度～
担当部	産業地域振興部、福祉部、生涯学習部、環境部、各部	

### 区民からの事業提案

町会・自治会やNPO<sup>1</sup>・ボランティア団体などの自由な発想や地域性、専門性、柔軟性を活かした事業を募集して実施します。また、施設利用者などから事業に関する提案を受けて、区民の声を活かした協働事業に取り組みます。

### NPO<sup>1</sup>

Non Profit Organization の略。非営利組織、非営利団体。福祉やまちづくり、環境保全など社会のさまざまな課題に主体的に取り組んでいる民間の組織や団体のこと。

15 協働を担う団体・活動への支援強化		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
町会・自治会、NPO、事業者など、協働を担う団体が、より活発に活動に取り組めるよう支援します 多様な団体を支援し、協働を推進するため、団体同士の交流や、情報の収集・発信、活動に関する相談等ができる拠点として、(仮称)区民協働交流センターの整備を進めます。	<b>[成果]</b> 協働を担う団体の活動が活発化する	平成23年度～
担当部	産業地域振興部、各部	

### (仮称)区民協働交流センター

区では、平成22年7月に策定した「練馬駅北口区有地活用事業計画」における施設計画のうち、区民交流や産業振興を図るための施設として、同年9月「(仮称)区民・産業プラザ整備基本方針」を策定しました。(仮称)区民協働交流センターは、(仮称)区民交流ホール、(仮称)産業振興会館とともに、(仮称)区民・産業プラザ内に整備を予定しています。

16 協働社会をつくるための人材づくり		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
地域福祉パワーアップカレッジねりまや、ねりま防災カレッジなどの人材育成事業を（仮称）ねりま区民大学へ統合し、協働の担い手となる人材の育成と、その活動に向けた支援を、一体的に進めます	[成果] 地域づくりを担う人材が育成され、様々な分野で活動することができる	平成26年度~
担当部	危機管理室、福祉部、生涯学習部、各部	

（仮称）ねりま区民大学

区民の生涯学習に関する活動や成果が豊かな地域社会づくりに活かされるよう、区民の主体的な生涯学習活動を支援し、地域活動を担う人材の育成と育成した人材を活かすことを目的として設置します。学校教育法上の大学ではなく、練馬区が任意に設置するもので、地域を活性化するための人材の育成・活用および区民の生涯学習活動を総合的に支援する拠点となるものです。

地域福祉パワーアップカレッジねりま・ねりま防災カレッジ

少子高齢化、住民相互の関係の希薄化、家族や地域の機能の脆弱化など、地域の活力や支え合いの力が減退しているといわれる中で、区民自らが地域福祉の担い手となる人材を育成するために「地域福祉パワーアップカレッジねりま」を設置しました。また、防災に対する意識の向上を図り、地域における防災力を高める人材を育成するために、「ねりま防災カレッジ」を設置することとし、これまで先行的に防災リーダー育成講習会を実施してきました。

なお、「カレッジ」とは、単科大学または総合大学の学部を意味しますが、地域福祉パワーアップカレッジねりま、ねりま防災カレッジとも、学校教育法上の大学ではなく、練馬区が任意に設置するものです。



### 柱3 戦略的組織マネジメント・財政の健全化の推進

#### 3 - 1 戦略的組織運営の確立

17 効率的・効果的な組織体制・仕組みの確立		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>より機動的、効果的、効率的に対応できる組織体制を構築します</p> <p>組織間の横断的な連携を一層強化します</p> <p>新たな政策課題等について、法令や技術的な情報、他自治体の動向の提供など、事業部門をサポートするスタッフ部門の機能をより強化します</p>	<p>[成果]</p> <p>基本構想と長期計画の体系に合わせた組織体制により、各施策を関連する組織が一体となって総合的、効果的に展開できる</p>	平成24年度～
担当部	企画部、区民部、健康部、総務部	

#### より機動的、効果的、効率的に対応できる組織体制

平成21年度に策定した基本構想と長期計画において、政策と施策の体系を子ども分野等新たな5分野に再編しました。基本構想を実現する施策・事業を、より一体的、総合的、かつ効率的、効果的に推進できる新たな組織体制を構築します。

#### 組織間の横断的な連携（例）

特定健診の実施主体である区民部国保年金課と、保健指導の担当部署である健康部健康推進課・保健相談所が、より有機的な連携のもとで、区民への健康づくりの働きかけができるように、横断的な検討組織を設けます。

18 職員の適正な配置および職員数の削減																												
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度																										
<p>職員の適正な配置を行うことにより、平成 23 年 4 月 1 日の職員数を基準に、27 年 4 月 1 日までの 4 年間で職員数を 250 名削減します</p> <p>【参考：平成 16 年度以降の職員数削減状況】 新行政改革プラン（平成 16 年度～20 年度：目標数 350 平成 19 年度で達成）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>16</th> <th>17</th> <th>18</th> <th>19</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>削減数</td> <td>92</td> <td>98</td> <td>112</td> <td>110</td> <td>412 人</td> </tr> </tbody> </table> <p>行政改革推進プラン（平成 19 年 4 月 1 日の職員数に対し、平成 24 年度当初までに 600 人削減）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>20</th> <th>21</th> <th>22</th> <th>23</th> <th>24</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>削減数</td> <td>134</td> <td>104</td> <td>91</td> <td>172</td> <td>-</td> <td>501 人</td> </tr> </tbody> </table>	年度	16	17	18	19	計	削減数	92	98	112	110	412 人	年度	20	21	22	23	24	計	削減数	134	104	91	172	-	501 人	<p>[成果] 固定的な義務的経費である人件費の削減を図ることにより、財政運営の柔軟性を確保する</p> <p>[指標] 平成 23 年 4 月 1 日の職員数 4,710 人を基準に、平成 27 年度当初までに 250 人削減し、4,460 人にする</p>	平成 24 年度～ 27 年度当初
年度	16	17	18	19	計																							
削減数	92	98	112	110	412 人																							
年度	20	21	22	23	24	計																						
削減数	134	104	91	172	-	501 人																						
担当部	総務部																											

19 外郭団体の自立的経営への支援		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>外郭団体 1 の透明性、自立性をより向上させるために、公益法人制度への移行の動向も踏まえ、自らの改革を進めるよう指導します</p>	<p>[成果] 区と外郭団体との適切な連携により、区政の課題に取り組んでいける</p>	平成 24 年度～
担当部	総務部、産業地域振興部、福祉部、環境部、都市整備部	

#### 外郭団体 1

区では、区の出資割合が二分の一以上の法人、区から運営補助を受け、その事業内容が区の代行補完関係にあり、区と極めて密接な関係を有する団体、を外郭団体と呼んでいます。平成 23 年 9 月現在、次の 11 団体があります。

の団体：練馬区文化振興協会、練馬区土地開発公社、ねりまファミリーパーク、練馬区社会福祉事業団、練馬区障害者就労促進協会、練馬区都市整備公社、練馬みどりの機構、江古田駅整備株式会社

の団体：練馬区観光協会、練馬区社会福祉協議会、練馬区シルバー人材センター

### 3 - 2 民間活力のさらなる活用

20 区立施設の委託化・民営化の推進と事業者支援		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
区立施設の委託化・民営化を別記のとおり計画的に推進します 指定管理者 1による運営の効果が発揮され、区民サービスの向上や歳入の増につながる仕組みを検討します 区が実施する委託業務などへの、区内事業者の受託能力を高めるための支援を行います	[成果] 効率的な行政運営と区民サービスの向上が図られる  [指標] 委託化(委託の拡大を含む)・民営化実施施設数(72施設)	平成23年度~
担当部	産業地域振興部、福祉部、児童青少年部、環境部、土木部、生涯学習部	

#### 区立施設の委託化・民営化

区では、平成15年度に「委託化・民営化方針」を定め、「民間でできることは民間に委ねる」ことを基本に、区が専管的に実施しなければならない事務事業を除き、区が行っている事務事業(区立施設の管理運営を含む。)の委託化または民営化を積極的に推進することとしました。これを受け、平成16年度からの2次にわたる「区立施設委託化・民営化実施計画」に基づき、平成22年度までに、体育館や保育園をはじめ計236施設を委託化(業務委託の拡大や、業務委託から指定管理者への移行などを含みます。)しました。

今後も、「委託化・民営化方針」に基づき、委託化・民営化を積極的に推進していきます。

#### 指定管理者 1

地方自治法に基づき、公の施設の管理を行わせるために、当該都道府県または区市町村が期間を定めて議会の議決を経て指定する法人その他の団体のこと。NPO法人なども指定管理者になることができる。

21 委託化・民営化における行政サービスの質の確保		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
指定管理者以外の委託化施設についてモニタリング(監督)を実施し、適正な管理と区民サービス向上を図るチェック体制を強化します 委託業務の受託者に対する適切な管理監督業務における法律上の知識や、スキルを持った職員を育成し、適切な対応ができるようにします	[成果] 委託化・民営化の効果を高め、施設の管理運営の良好な品質が確保される  [指標] 区民と直接接する委託業務のうちモニタリングを行った業務の割合(100%)	平成24年度~
担当部	総務部、各部	

#### モニタリングの実施

委託化・民営化、指定管理者制度により、株式会社やNPO法人など様々な実施主体が区の事業を行っています。区としては、利用者の視点に立ち、施設が安全で快適に利用されているか、適正なサービスが提供されているかなど、様々な観点から確認・評価していく必要があります。指定管理者のモニタリング・システムはすでに確立したので、今後は指定管理者以外の委託化施設についても、モニタリングの方法を検討し、実施します。

### 3 - 3 効率的で質の高い事業の展開

22 改革・改善の推進		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>行政評価と予算・決算との連携を一層強化し、事務事業の改革・改善をさらに進めます。</p> <p>行政サービスの品質向上のための取り組みに対する職員への意識付けとして、職場における改革改善事例の発表の場を定期的に設けます</p>	<p>[成果]</p> <p>マネジメントサイクル 1 をより効果的なものにし、事務事業の改革改善を進めることができる</p>	平成24年度～
担当部	企画部	

#### 行政評価

練馬区は、持続的な行政改革システムとして、「行政評価制度」を導入しています。これは、区の行政サービスを「区民にとってどのような成果があったか」という視点で評価し、評価結果を改革改善に活かし、よりよい区行政の実現を図ることを目的としています。

#### マネジメントサイクル 1

ここでは、計画（Plan） 実施（Do） 評価（Check） 改革・改善（Action）の繰り返しからなる経営の管理サイクルのこと。「PDCA サイクル」とも呼ばれる。

23 入札・契約制度改革		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>電子入札・一般競争入札を引き続き拡大し、公正かつ効率的な入札契約制度を推進します</p> <p>業務委託契約のうち人的サービスの提供が業務の大部分を占めるものについて、適正な履行を担保するための方策を検討します（労働関係法規の遵守状況の確認、再委託の制限）</p> <p>委託契約における委託料の算定において、主管課がより適切に価格を設定できる仕組みを検討します</p>	<p>[成果]</p> <p>公正性、透明性の向上と効率的な制度運営が図られる</p> <p>[指標]</p> <p>電子入札（工事、委託など）： 平成22年度 48.9% 100%</p> <p>一般競争入札（1千万円以上の工事、委託など）： 平成22年度 81.0% 100%</p>	平成23年度～ ・ 平成24年度～
担当部	総務部	

24 ICT 1を活用した業務効率化のさらなる推進		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
GIS（統合型地理情報システム） <sup>2</sup> を活用しての全庁にわたる事務事業の効率化を促進し、区民にわかりやすい資料をホームページで公開することより、区民サービスを向上させます 本庁舎等におけるオンデマンド印刷 <sup>3</sup> を検討します	[成果] 地図情報と各種情報を組み合わせた行政資料を効率的に作成できるとともに、区民に分かりやすい情報を提供することができる [指標] GISを活用した情報の種類（平成22年度419件 450件）	平成23年度～ 平成24年度～
担当部	総務部、土木部、各部	

### ICT 1

Information and Communication Technology（インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー）の略。情報や通信にかかる技術の総称。

### GIS（統合型地理情報システム）<sup>2</sup>

デジタル化された地図（地形）データと、統計データや位置に関連したデータとを扱う情報システムのこと。

### オンデマンド印刷<sup>3</sup>

要求があり次第すぐに印刷できる、小部数・短納期の印刷をするための印刷機（オンデマンド印刷機）を使った印刷のこと。コンピュータのデータを印刷機から直接印刷する。

## 3 - 4 健全で持続可能な財政構造の確保

25 財政の弾力性確保のための取組強化		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
各事業本部において、行政評価制度・新財務会計システムなどを活用し、事務事業の見直しを推進し、経常的経費の抑制に取り組みます	[成果] 政策的経費へ充当できる財源の拡充が期待できる [指標] 経常収支比率 （平成22年度87.1% 80%）	平成23年度～
担当部	企画部	

### 経常的経費

経常的経費とは、人件費や物件費、扶助費、公債費のように、地方自治体の行政活動を支えるために、毎年度、継続的・恒常的に支出される経費をいいます。

### 経常収支比率

経常収支比率とは、経常的経費が、区税や財政調整交付金など毎年度の経常的な収入に対して占める割合をいいます。この比率が低いほど、柔軟に対応できる健全な財政状況といえます。

26 計画的な財政運営の推進		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>長期計画の後期実施計画の策定にあたって、「選択と集中」を徹底し、財源の有効活用を図ります</p> <p>において3年間の財政計画を策定し、計画的な財政運営を推進します</p> <p>事業の実施状況に応じて、基金 1 のあり方等を検討します</p>	<p>[成果]</p> <p>持続可能な財政基盤を確立することにより、安定的な行政サービスの提供が可能になる</p>	平成23年度～
担当部	企画部	

#### 基金 1

特定の目的のために、財産を維持し、資金を積み立て、または定額の資金を運用するために設けた財産のこと。練馬区には、平成23年9月現在次の基金がある。

財政調整基金、減債基金、まちづくり基金、区営住宅整備基金、芸術作品設置基金、福祉基金、みどりを育む基金、施設整備基金、用地取得基金、美術作品取得基金、介護保険給付準備基金、介護従事者処遇改善臨時特例交付金基金、大江戸線延伸推進基金

27 新財政白書の発行など情報提供の充実		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>社会経済状況の変化を踏まえ、新たな「財政白書」を作成します</p> <p>事業別の行政コストなど、よりわかりやすい財政情報を区報、ホームページなどで提供します</p>	<p>[成果]</p> <p>多くの区民が、区の財政状況について理解できる</p>	平成24年度～
担当部	企画部	

28 収納・滞納対策の強化と区税等の納付方法の拡大		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>自治体の債権管理に精通した弁護士の指導のもと、債権管理・債権回収体制のより一層の強化を図ります</p> <p>債権回収における民間活力の活用、私債権回収における法的手段の適用、滞納者に対する行政サービスの制限などの手法により、収納・滞納対策に取り組みます</p> <p>利便性と収納率の向上に向けて、区税等の納付方法の拡大について検討します</p>	<p>[成果]</p> <p>適正な収納や債権回収が促進され、区民の公平感が増す</p> <p>[指標]</p> <p>ア 区民税収納率 (平成22年度 91.9% 92.3%)</p> <p>イ 国民健康保険料収納率 (平成22年度 72.4% 74.4%)</p> <p>ウ 保育料収納率 (平成22年度 94.0% 96.0%)</p> <p>エ 介護保険料収納率 (平成22年度 93.4% 94.6%)</p> <p>オ 後期高齢者医療保険料収納率</p>	平成23年度～

	(平成22年度 98.7% 98.8%) カ 収入未済額 (平成22年度 104億円 94億円)	
担当部	区民部、福祉部、児童青少年部	

#### 弁護士による私債権等管理所管課へのヒアリング

委託契約を交わした弁護士は、債権管理所管課のヒアリングを実施し、私債権等の管理や回収について確認し、法律に基づく適切なアドバイスを提供します。アドバイスを受けた各所管課は、収納課の支援を受けて委託化の推進等を行い、債権の管理・回収を実効性あるものとしていきます。

#### 納付方法の拡大

区税、国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料の納付については、コンビニエンスストアでの納付、モバイルレジ<sup>1</sup>による納付を導入し、納付方法の拡大を図ってきました。引き続き、クレジットカード支払いや、マルチペイメントネットワーク(MNP)<sup>2</sup>による収納を検討します。

#### モバイルレジ<sup>1</sup>

請求書に印刷されたバーコードを携帯電話のカメラで読み取り、モバイルバンキング(携帯電話からインターネットを経由して利用する銀行サービス)を利用して、税金や保険料を納めるサービス。

#### マルチペイメントネットワーク(MPN)<sup>2</sup>

税金、公共料金、携帯電話料、インターネットショッピングの購入代金などをATMやパソコン、携帯電話などから「いつでも・どこでも・かんたんに」納付することができ、支払データが即座に支払先に送信されるサービスなどを提供するネットワーク組織のこと。同ネットワークから提供される「収納」サービスを「ペイジー(Pay-easy)」と呼ぶ。

29	施設等の適正配置・再編、有効活用の推進		
	取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
	<p>改修改築計画の進捗状況などを踏まえ、新たな「施設白書」を作成し、費用の推計を行ったうえで、施設の適正配置・再編を検討します(その際、財産の売却処分も含めた最適な活用方法についても検討します)</p> <p>「区立小・中学校および区立幼稚園の適正配置基本方針」に基づき</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区立幼稚園の適正配置を進めます</li> <li>・区立小・中学校の適正配置については、国の学級編制基準の見直しなどに留意しながら引き続き検討します</li> </ul> <p>道路事業における先行取得用地および関連用地について、有効活用を図ります</p> <p>仮称「施設カルテ」を作成し、施設情報の共有化・継続化を図り、施設維持管理コストの節減策を講じていきます</p>	<p>[成果]</p> <p>既存資産の有効活用と、維持管理コストの削減が図られ、時代に即した、より効果的な施設の運営が行われる</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成24年度~</li> <li>・平成23年度~</li> </ul>
担当部	企画部、学校教育部、土木部、総務部		

### 区立小・中学校および区立幼稚園の適正配置基本方針

児童生徒数および園児数の減少や学校規模の格差による教育指導上、学校運営上の課題などから、学校・幼稚園の適正配置を進めるため、平成 17 年 4 月に適正配置の基本方針を策定しました。

30 施設使用料の見直し		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
指定管理者制度や業務委託の拡大による効果等を踏まえ、施設使用料の額や減額免除基準の見直しを行います	[成果] 社会経済状況の変化に応じた公正・公平な利用者負担が実現される	平成 24 年度～
担当部	企画部	

#### 施設使用料の見直し

施設使用料については、最近では平成 21 年度に受益者負担の原則に立って見直しを行いました。その後の業務委託や指定管理者制度の拡大の効果等を踏まえて、使用料などの見直しを行います。

31 広告掲載媒体の拡充		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
「印刷物等への有料広告掲載に関する基本方針」に基づき、より多くの区刊行物に有料広告を掲載します 区立施設での有料広告導入を検討します	[成果] 広告収入による収入増とともに、地域経済の活性化に寄与することができる [指標] 広告が掲載された区刊行物等の数（平成 22 年度 17 誌 25 媒体以上）	平成 23 年度～
担当部	企画部、各部	

#### 印刷物等への有料広告掲載に関する基本方針

区は、新たな財源の確保と地域経済の発展に寄与することを目的に、平成 16 年 9 月に「印刷物等への有料広告掲載に関する基本方針」を定め、刊行物などに有料広告を掲載しています。方針では、広告掲載の範囲を、通常の印刷物、ホームページのほか、有体物（かんばん・掲示板、建物等）を含むとしています。



## 柱4 職員の意識改革と能力開発(働きがいのある職場づくり)

### 4 - 1 職員の能力開発、職場環境の整備

32	質の高い知識の習得と職務遂行能力の向上		
	取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
	<p>「練馬区人材育成基本方針」を踏まえ、各職層の能力開発と意識改革を推進し、意欲ある職員を育成します</p> <p>○J T<sub>1</sub>等で職務知識やスキル<sub>2</sub>の習得を図るとともに、事務能力向上のための実務研修の拡充を図ります</p> <p>○J Tリーダー研修をはじめ、各所属の実態に合わせた研修を実施します</p>	<p>[成果] 職員一人ひとりの能力開発をとおして、新たな区政を担う人材の育成を図ることができる</p> <p>[指標] 常に自己啓発に努めていると考えている職員の割合(85%)</p>	平成23年度~
担当部	総務部、各部		

#### 練馬区人材育成基本方針

区では、限られた「人的資産」である職員一人ひとりの能力を最大限に引き出し、それをさらに伸ばしていくための指針として、平成22年3月に、「練馬区職員人材育成基本方針」を定めました。この基本方針で目指している区職員像は、「地域行政のプロとして自ら考え行動する職員」です。質の高いコミュニケーション能力、高度な専門性、経営的な視点、高い倫理意識をもち、各職位において求められる役割を果たしていく人材の育成に取り組んでいきます。

#### O J T<sub>1</sub>

職場内研修(On the Job Training(オンザジョブトレーニング))。研修所等において行われる職場外研修に対して、各職場での職務を通じて必要な知識や能力を身につけていくこと。

#### スキル<sub>2</sub>

訓練によって得られる技能や能力のこと。

33	管理職、係長職の能力向上		
	取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
	<p>管理職、係長の昇任者に対し、効果的な研修等を実施し、所属職員の指導育成に必要な知識やスキルを向上させます</p> <p>管理職、係長に対し、職員の指導育成に資する情報を適時に提供することにより、職員の資質向上を支援します</p>	<p>[成果] 管理職・係長が、自信を持って所属職員の指導育成に取り組むことができる</p> <p>[指標] 職員意識調査において、人事考課制度による課長の評価が妥当だと思う職員の割合(80%)</p>	平成23年度~
担当部	総務部		

34 職員のメンタルヘルス対策の充実		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>職員への研修や啓発を通じ、職員および職場が早期に不調に気づける環境を整備します</p> <p>相談体制を重層化することにより、不調をきたした職員に対して早期に対応します</p> <p>職員サポートセンターの活用により、円滑な職場復帰に向けて職員および職場への支援を行います</p>	<p>[成果] 職員の健康を保持増進し、公務効率を向上させることができる</p> <p>[指標] メンタル系疾患が原因で病気休暇を取得している職員の割合（平成22年度を下回る）</p>	平成23年度～
担当部	総務部	

#### メンタルヘルス

メンタルヘルスとは、直訳では「精神保健」を意味します。区は職員が健康で働けるようメンタルヘルス対策を充実させることにより、公務能率の向上を図っていきます。

35 活気と働きがいのある職場づくり		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>職員の健康管理に関する支援を強化していきます</p> <p>ワークライフバランスに配慮し、特に男性職員が育児に参加しやすくなる職場づくりを支援します</p>	<p>[成果] 職員が健康で活気をもって仕事に取り組むことにより、公務能率を向上させることができる</p> <p>[指標] 定期健康診断において、要医療と判断された職員が医療機関に受診した割合（平成22年度を上回る）</p>	平成23年度～
担当部	総務部、各部	

#### ワークライフバランス

ワークライフバランスとは、仕事と生活の調和のことで、平成19年に仕事と生活の調和(ワークライフバランス)憲章と「仕事と生活の調和推進のための行動指針」が策定されています。

36 コンプライアンス意識の醸成と徹底		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>職員が遵守すべき法令や区職員倫理規程などを徹底させるため、所属長の指導をはじめ研修やグループウェア<sup>1</sup>等を活用した、周知と理解を促します</p> <p>多様性をもった人材を活用し事務事業に取り組んでいることに伴う任用等のルールを手引書や研修等を通じて定着を図ります</p>	<p>[成果] 職員に対する法令遵守の徹底により、区民に信頼される区政運営が図られる</p> <p>[指標] 懲戒処分を行った件数（平成 22 年度 1 件 平成 26 年度 0 件）</p>	平成 23 年度～
担当部	総務部、各部	

### コンプライアンス

一般的には法令遵守、法令に従った事業の実施のことをいいますが、法律や条令・規則といった法令を守るだけでなく、社会的規範や組織倫理を厳守することも必要です。企業や組織の社会的責任が広く問われる場面が多く見受けられますが、行政は、公共機関として、民間の組織以上に社会的責任を問われることを認識する必要があります。

### グループウェア<sup>1</sup>

区の組織内のコンピュータネットワークを用いた、職員間の情報共有のためのシステムのこと。

## 4 - 2 人事制度の改革

37 管理職、係長職の養成		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>今後の管理職、係長職の大量退職時期の到来の中で、将来の区政を担う組織のリーダーを養成するため、係長昇任選考の見直しを行います</p> <p>管理職昇任選考については、実施主体である特別区人事委員会における制度の改善を踏まえ、受験者増加と管理職昇任に向けたスキルアップに取り組みます</p> <p>管理職、係長職の指導力、判断力の向上に向けた研修体系や悩み相談体制を構築するとともに、昇任に向けた人事配置を行います</p> <p>女性職員の管理職、係長職昇任選考の受験者数を増やすための取り組みを行います</p>	<p>[成果] 将来の区政運営のリーダーとなる有為な人材の登用が可能となる</p> <p>[指標] 管理職、係長職昇任選考受験者数（平成 22 年度 166 人 200 人）</p>	平成 23 年度～
担当部	総務部	

38 ベテラン職員の人材活用とノウハウの伝承		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>職員の大量退職と高齢化の中で、ベテラン職員の知識と経験を有効活用できるような人事配置を行うとともに、さらなる資質の向上を図ります</p> <p>ベテラン職員の知識と経験を次代の職員に伝承していくための人事や研修の仕組みづくりを行います</p> <p>現行の再任用職員制度とともに、職員の定年延長に向けた国等の動向を踏まえ、高齢期職員の更なる人材活用と活躍できる基盤を整備します</p> <p>係長職における職人制度の見直しを含め、職員の適性と専門性を生かした人員配置と組織運営を行います</p>	<p>[成果]</p> <p>ベテラン職員が実務経験で培われた知識やスキルを活かし、より質の高い区政運営と区民サービスに取り組む</p> <p>[指標]</p> <p>41歳以上の職員が、職員意識調査において、将来再任用・再雇用職員となった場合、経験したことがある仕事をしたい、または自分の知識や経験を後進に伝承したいと思っている割合 (平成23年度 46.9% 平成26年度 60%)</p>	平成23年度~
担当部	総務部	

#### 職人制度

様々な職場における実務経験の中で、より高度な知識や技術(スキル)を身に付けた係長級職員を、その専門性に応じた職場に配置し、活用することにより、適材適所の効果的な人材活用を図り、あわせて専門性を組織や他の職員に継承させることを目的とした制度です。

平成22年4月からの人事異動から試験的に導入しています。

39 次代の区政を担う若年層職員の育成		
取組内容	見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>職員の年齢構成が高齢化する中、若年層職員が、地域行政のプロとして、自ら考え行動する職員となるような、人事配置やジョブローテーション<sup>1</sup>を行います</p> <p>主任主事昇任選考受験対象年齢の引き下げに伴う、係長職、管理職の若年齢化に対応した、区政の課題の研究や検討をする学習会の立ち上げの促進と運営の支援を行います</p> <p>全体研修に加え、職場での若年層職員を育成する取り組みを行うとともに、育成面談等を通じた相談・指導を行います</p>	<p>[成果]</p> <p>若手職員が、将来の目標を持ちつつ意欲をもって仕事をすることができる</p> <p>[指標]</p> <p>35歳以下の職員(管理職を除く)が、職員意識調査において係長級以上の職層に昇任したいと思っている割合 (平成23年度 36.8% 毎年度、前年度を上回る)</p>	平成23年度~
担当部	総務部、各部	

#### ジョブローテーション<sup>1</sup>

人材育成の一環として、人事異動により様々な職務や職場を経験させること。

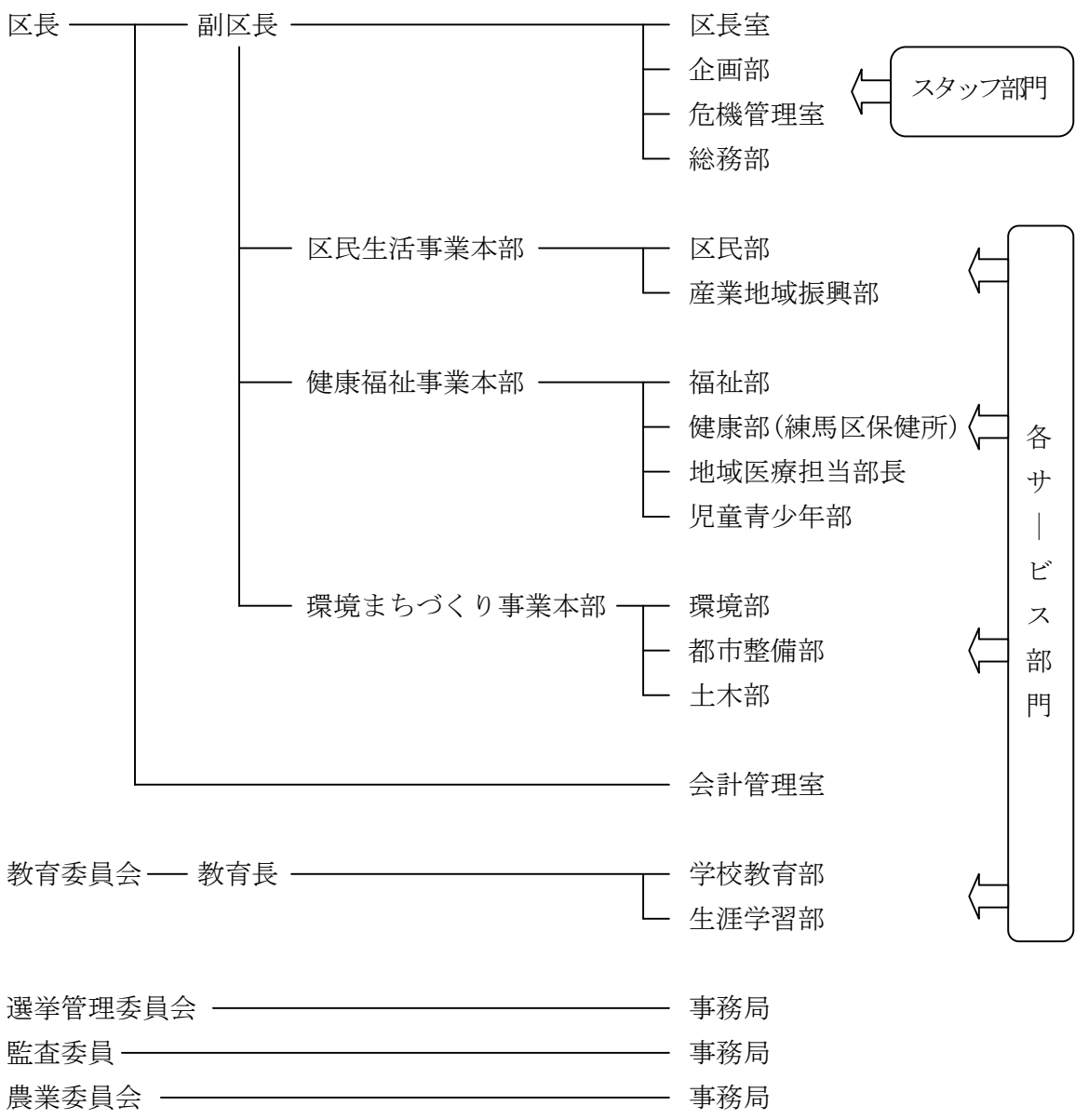
40 多様性を持った人材の活用			
取組内容		見込まれる効果と指標	実施予定年度
<p>多様性を持った人材のさらなる活用を図り、効率的かつ効果的な区政運営を推進します</p> <p>高い資質と能力を有する多様性を持った人材の起用により、区民サービスの向上を図るとともに区内雇用に寄与します</p>		<p>[成果]</p> <p>区政運営が効率的か効果的に行われるとともに、区民サービスの維持・充実が図られている状態</p> <p>[指標]</p> <p>区の窓口サービスの向上に満足している区民の割合（平成 22 年度 57.2% 70%）</p>	平成 23 年度~
担当部	総務部、各部		

### 3 各事業本部・教育委員会事務局における取り組み

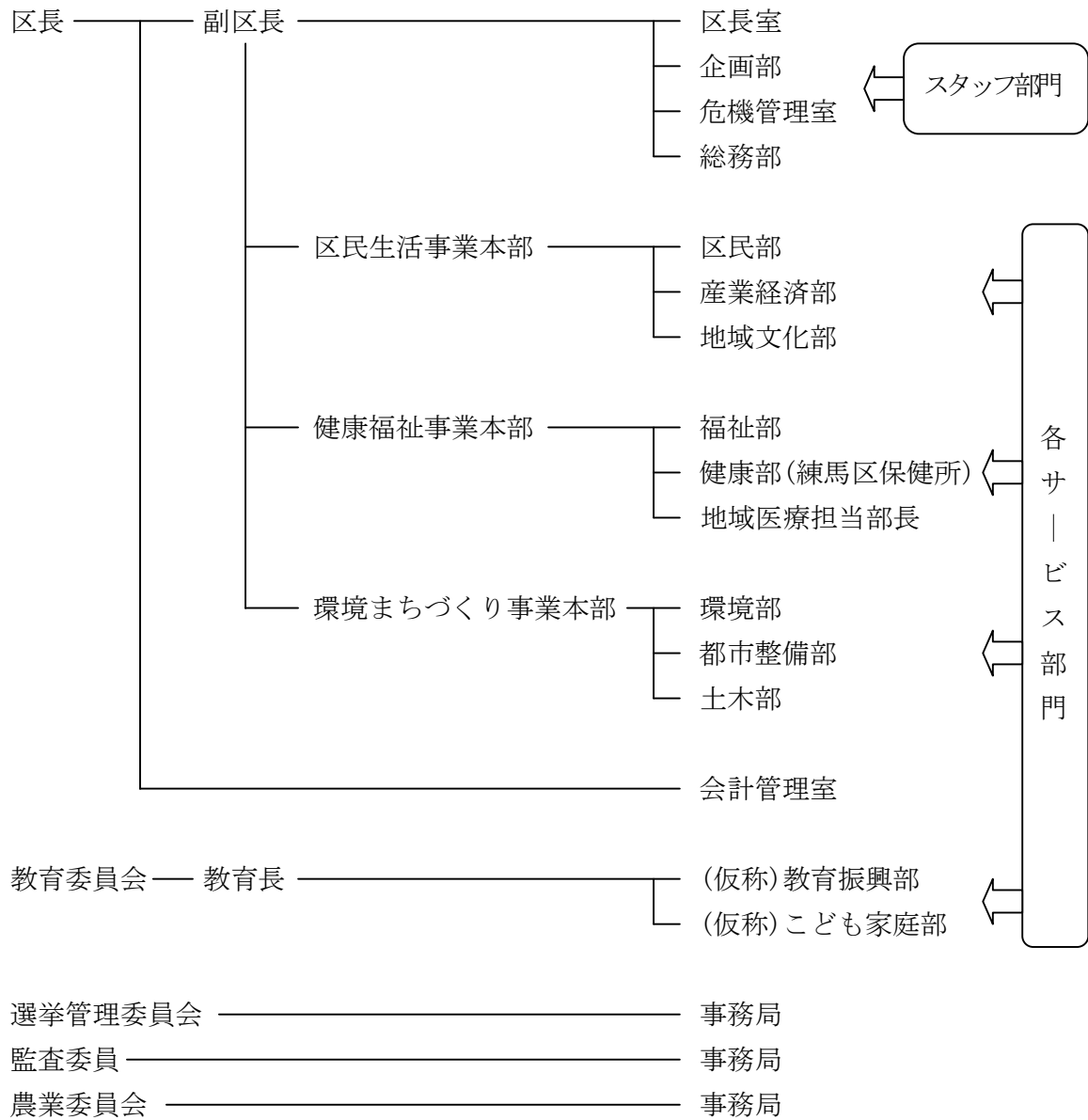
練馬区行政改革推進プランの取り組みに当たっては、各事業本部、教育委員会事務局が、それぞれの組織目標に即した重点課題を設け、改革の着実な推進を図っていきます。

なお区長室、企画部、総務部など、区長のトップマネジメントを支えるいわゆるスタッフ部門は、事業本部等の取り組みをサポートするとともに、全庁的な取り組みを推進します。

練馬区の組織概要(1)平成23年度



練馬区の組織概要(2)平成24年度(予定)



※ 平成24年度に組織改正を予定していますが、各事業本部・教育委員会事務局における取り組みは、平成23年度現在の組織体制で検討作成しました。

## 区民生活事業本部の重点的な取り組み

区民生活事業本部では、様々な地域の資源を活用し、効率的で質の高い行政サービスの提供に努め、区民と区がともに力を合わせ、安全で安心して暮らせるまちづくりを進めるため、「地域の絆」を深める取り組みを推進していきます。

### 【主な取り組み】

#### 柱1 区民本位の行政サービスの提供

区民の皆さまが利用しやすい窓口とするため、区民の意見や要望を把握して区民に役立つサービスの提供を行います。また、提供しているサービスの利用状況や区民意見を踏まえてサービスの改善に努めます。

- ▽より効果的・効率的にサービスを提供するための区民事務所・出張所のあり方の見直し
- ▽自動交付機などを活用した税証明の発行を検討
- ▽接遇の一層の向上を目指し、職員研修を充実し、接遇マニュアルを作成、その活用と共有化を図る

#### 柱2 協働型地域経営の推進

地域の実情を踏まえた支援策を実施することにより、地域コミュニティを活性化し「地域の絆」を深めていくとともに、区民や町会・自治会を始めとする多様な地域団体と区との協働を推進します。

- ▽「(仮称)練馬区地域コミュニティ活性化プログラム」の策定とプログラムのモデル地域での実施およびその拡大
- ▽(仮称)区民協働交流センターの整備による多様な地域活動の支援
- ▽区民から提案される協働事業を実施するとともに、区民や活動団体と協議を行いながら協働を推進

#### 柱3 戦略型組織マネジメント・財政の健全化の推進

施策・事業を効果的かつ効率的に推進するため、新たな組織体制を構築し産業経済団体等との連携などを進めます。また、弁護士の助言に基づいて、債権の管理・回収についての取組を一層強化するとともに収納率の向上を図ります。

- ▽外郭団体の役割や区との連携について検討し、改革の推進を指導
- ▽弁護士の指導のもとに債権管理および債権回収の体制の一層の強化を推進
- ▽税等の納付方法についてさらなる利便性の向上を検討

#### 柱4 職員の意識改革と能力開発（働きがいのある職場づくり）

業務をより円滑に行うため、職員のスキルアップを支える研修体制を充実します。あわせて事業本部の政策課題に対応していくため政策形成能力の強化を図ることにより区民からの信頼を高めていきます。

- ▽区民からの要望や意見などを活用した事例研究および職場内研修を推進
- ▽業務知識の習得につながる調査研究に対し各機関等への視察研修を充実



## 健康福祉事業本部の重点的な取り組み

健康福祉事業本部では、だれもが安心して暮らせる社会の実現を目指して、組織のチームワークを強化し、多様な区民ニーズを的確に捉え、必要な支援やサービスをすみやかに提供できるよう取り組みます。

### 【主な取り組み】

#### 柱1 区民本位の行政サービスの提供

子どもから高齢者まで、そして障害のある方などだれもが必要な情報を容易に入手できるよう情報提供手法を改善します。また、多様な区民ニーズを的確に区政へ反映させ、必要な行政サービスを必要な方へ迅速に提供できるよう努めます。

▽発行する文書の音声化等の推進

▽事業のアンケートや第三者評価、施設の自己および利用者評価等による区民満足度の把握

▽委託化の推進による保育園、学童クラブの利用時間の延長

▽窓口サービスの一層の向上を目指した職員研修の充実

#### 柱2 協働型地域経営の推進

地域福祉の理念に則り、地域が抱える課題を地域の様々な人や組織のつながりの中で、解決していく仕組みづくりを区民の方々とともに進めていきます。

▽福祉のまちづくりパートナーシップによる区民との協働によるまちづくり

▽健康づくりサポーターと協働した健康づくりの推進

▽地域福祉パワーアップカレッジねりまなどによる地域福祉を担う人材育成

▽高齢者の地域における支え合いの強化（認知症徘徊ネットワークの推進）

▽介護予防推進員（おたっしゅ隊）・認知症予防推進員の育成および活動支援

#### 柱3 戦略型組織マネジメント・財政の健全化の推進

民間活力の更なる活用なども行いながら、区民の立場に立った、効率的・効果的な行政サービスの提供体制を拡充します。あわせて、福祉分野での収納対策の取り組みを強化します。

▽関連組織での情報共有と連携の強化

▽敬老館、学童クラブ、保育園の委託化の推進

▽委託化した施設のモニタリングの実施とサービスの質の確保

▽福祉分野における債権の回収体制の強化と収納率の向上

#### 柱4 職員の意識改革と能力開発（働きがいのある職場づくり）

職員一人ひとりの能力をさらに伸ばし、「地域行政のプロとして自ら考え行動する職員」を育成するための組織体制の構築に取り組みます。また、多様化する区民要望に的確に対応するため、非常勤職員や人材派遣などの人材の活用に取り組みます。

▽事業本部研修体制の充実（接遇やコンプライアンスなど）

▽ベテラン職員を活用した研修体制の強化（新任ケースワーカーの育成・指導）

▽複雑・高度化する区民要望に対応するための多様性を持った人材の活用

## 環境まちづくり事業本部の重点的な取り組み

環境まちづくり事業本部では、だれもが安心して快適に暮らせるよう、都市基盤の整備を進めるとともに、災害対策への対応を強化し、「災害に強くみどり豊かで環境と共生するまちづくり」の実現に向け、効率的、効果的に事務事業を推進していきます。

### 【主な取り組み】

#### 柱1 区民本位の行政サービスの提供

専門的かつ複雑な取り組みが求められる環境まちづくり事業について、区民の視点に立ち、区民が必要とする情報提供の充実を図ります。さらに、窓口レイアウトを見直し、区民が利用しやすく効率的な事務執行を行える窓口体制の整備を進めます。

- ▽区民の情報ニーズを反映させた最新の区政情報をホームページで公開
- ▽窓口レイアウトの見直しおよび窓口の効率的な執行による区民満足度向上

#### 柱2 協働型地域経営の推進

区民・事業者・地域団体との連携のための仕組みづくりを進め、協働の取り組みによるみどりの保全や温暖化対策事業を推進します。

- ▽練馬みどりの機構へ、憩いの森等の管理運営を委託
- ▽練馬区地球温暖化対策地域協議会などの団体と連携し、区民・事業者とともに地球温暖化対策を推進

#### 柱3 戦略型組織マネジメント・財政の健全化の推進

環境まちづくり関連施設の委託化・民営化について、各施設に適した運営方法の検討を進めるとともに、事務事業の一層の見直しを図り、事務事業の効率化の徹底と戦略的な事業執行の推進に取り組みます。

- ▽リサイクルセンター（大泉地区）の指定管理者制度の適用や自転車駐車場の民営化の検討等
- ▽道路事業の先行取得用地および関連用地の有効活用

#### 柱4 職員の意識改革と能力開発（働きがいのある職場づくり）

職員の事務執行・課題解決の能力を高めるため、事業本部独自に、専門能力をさらに高めるための職場研修を充実します。また、災害に強いまちづくりを担当する事業本部職員として求められる、防災対策知識の習得やプロフェッショナル意識の一層の向上を図ります。

- ▽事業本部内における基礎的・専門的スキルの習得やコンプライアンス意識の向上を目的とする職場研修の充実
- ▽被災地支援の経験、災害に関する知識、防災力向上の取り組みなど、様々な情報の共有化や自主勉強会の機会を通じた職員意識の改革

## 教育委員会事務局の重点的な取り組み

教育委員会では、子どもが楽しく学ぶことができ、地域に開かれた学校教育を進めるため、また、文化芸術・生涯学習、スポーツ活動を活発にするため、区民の声を的確に反映させた教育施策の展開を行い、場や機会の提供に努め、区民とともに歩む教育行政を目指して、さらなる行政改革に取り組みます。

### 【主な取り組み】

#### 柱1 区民本位の行政サービスの提供

区民の声を反映させ、満足度の高い教育施策の展開を図るため、区民の意見を把握する機会を充実させるとともに、区民の利便性の向上に努めます。また、区民に対し、教育情報を積極的に発信していくため、情報提供の充実を図ります。

- ▽ホームページや「教育だより」による情報提供の充実
- ▽事業および施設利用者に対するアンケート等による区民の意見・満足度の把握
- ▽生涯学習施設、図書館、スポーツ施設の開館時間・開館日の拡大

#### 柱2 協働型地域経営の推進

「地域とともに歩む学校づくり」を進めるため、地域の様々な資源を活かした教育の充実を図るとともに、区民の生涯学習の成果が豊かな地域づくりに活かされるよう、区民の主体的な生涯学習活動を支援します。

- ▽「学校応援団」事業の充実
- ▽学校施設の安全管理、生涯学習施設等の事業における区民との協働の推進
- ▽（仮称）ねりま区民大学における協働の担い手となる人材の育成と活動の支援

#### 柱3 戦略型組織マネジメント・財政の健全化の推進

教育課題に的確に対応していくため、各部課の有機的な連携を図るとともに、教育委員会のトップマネジメントを強化します。また、民間活力のさらなる活用など、効率的な事業運営を進めます。

- ▽学校用務業務および学校調理業務の委託化の推進
- ▽生涯学習施設、スポーツ施設、図書館への指定管理者制度の導入の検討・推進
- ▽区立幼稚園の適正配置の推進

#### 柱4 職員の意識改革と能力開発（働きがいのある職場づくり）

職層や任用の違いを超えて、各職員の資質、考え方等を的確に把握するとともに、組織の考え方、目標を職員全員で共有し、共通の目標に向かって連携して進んでいくことができる組織づくりを目指します。

- ▽朝礼や育成面談の積極的な活用による、風通しの良い職場環境づくり
- ▽OJT等を中心とする各職場における自主的な研修の推進
- ▽ワークライフバランスを配慮した職場環境づくり

【別記】区立施設の委託化・民営化実施計画（平成23年度～平成26年度）

1 既存の区立施設の委託化・民営化実施計画総括表

施設	計画期間中に委託化・民営化する施設				(d) 委託の拡大を検討する施設	民営化の可能性を検討する施設(e)	参考 (22年度末現況)	
	委託の拡大		合計(a+c)	民営化(c)			施設数	委託化した施設数
	指定管理者(a)	業務委託(b)						
①産業地域振興関係施設	1	8	9			23	23	
光が丘区民ホール	1		1			1	1	
地区区民館		8	8			22	22	
②福祉関係施設	1	3	8	12	4	5	36	26
心身障害者福祉センター					1		1	0
福祉園	1		1			5	7	4
特別養護老人ホーム			4	4			4	4
デイサービスセンター			4	4			13	13
敬老館		3	3	3	3		11	5
③児童青少年関係施設	4	23	27	87			179	27
児童館	2		2	15			17	1
学童クラブ	2	13	15	68			※ 97	14
保育所		9	9				60	7
子ども家庭支援センター		1	1	※ 4			5	5
④環境関係施設	1		1				3	2
リサイクルセンター	1		1				3	2
⑤土木関係施設						68	68	68
自転車駐車場						68	68	68
⑥生涯学習関係施設	22	1	23	6			42	42
練馬公民館				1			1	1
図書館	6		6				12	12
青少年館				2			2	2
美術館				1			1	1
少年自然の家				2			4	4
石神井公園ふるさと文化館		1	1				1	1
庭球場・運動場・野球場	9		9				12	12
体育館・中村南スポーツ交流センター	5		5				7	7
プール	2		2				2	2
計	29	35	8	72	97	73	351	188

※学童クラブの22年度末施設数には、休室クラブで23年度も設置されているものを含まず。

※子ども家庭支援センターの(d)欄の施設数には、計画期間中の業務委託拡大施設1か所((b)欄)を含まず。

(1) 委託を拡大する施設

区立施設のうち、計画期間中に委託を拡大する施設は以下のとおりです。「委託を拡大する」とは、①直営から指定管理者、業務委託または一部業務委託にすること、②一部業務委託を業務委託にすること、③一部業務委託・業務委託から指定管理者にすること、④業務委託等の委託業務の範囲を拡大することを指します。

施設	光が丘区民ホール	計画数	1	区正規職員数	3
実施予定年度	平成 23 年度	22 年度末の状況	業務委託 1		
委託の概要等	23 年度から指定管理者制度を導入しました。				
施設	地区区民館	計画数	8	区正規職員数	27
実施予定年度	平成 23、24、25、26 年度	22 年度末の状況	一部業務委託 8 業務委託 14		
委託の概要等	全館の平日昼間業務委託など業務委託の拡大を実施します。(23 年度 5 館、24 年度 1 館、25 年度 1 館、26 年度 1 館)				
施設	福祉園	計画数	1	区正規職員数	22
実施予定年度	平成 23 年度	22 年度末の状況	直営 3 指定管理者 4		
委託の概要等	23 年度から光が丘福祉園に指定管理者制度を導入しました。				
施設	敬老館	計画数	3	区正規職員数	3
実施予定年度	平成 24 年度	22 年度末の状況	直営 6 業務委託 4 指定管理者 1		
委託の概要等	直営 6 館のうち 3 館を 24 年度までに委託化します。				
施設	児童館	計画数	2	区正規職員数	8
実施予定年度	平成 25 年度	22 年度末の状況	直営 16 一部業務委託 1		
委託の概要等	25 年度に 2 館について指定管理者制度を導入します。				
施設	学童クラブ	計画数	15	区正規職員数	31
実施予定年度	平成 23、24、25、26 年度	22 年度末の状況	直営 79 業務委託 13 指定管理者 1		
委託の概要等	学童クラブの校内化に伴う新設を含め、15 か所について委託化(2 か所は指定管理者制度)します。				
施設	保育所	計画数	9	区正規職員数	262
実施予定年度	平成 23、24、25、26 年度	22 年度末の状況	直営 53 業務委託 7		
委託の概要等	28 年度までに 20 園の区立保育園を委託化することとし、22 年度までに 7 園を委託化しました。新たに計画期間中に 9 園、計画期間後(27 から 28 年度)に 4 園を委託化します。				

施設	子ども家庭支援センター	計画数	1	区正規職員数	5
実施予定年度	平成 23 年度	22 年度末の状況	一部業務委託 2 業務委託 3		
委託の概要等	23 年度に関子ども家庭支援センターを、一部業務委託から業務委託へ拡大しました。				
施設	リサイクルセンター	計画数	1	区正規職員数	2
実施予定年度	平成 23 年度	22 年度末の状況	直営 1 指定管理 2		
委託の概要等	直営の豊玉リサイクルセンターを、すでに指定管理者を導入していた他の 2 つのセンターとともに、一括して指定管理者による管理にしました。				
施設	図書館	計画数	6	区正規職員数	23
実施予定年度	平成 24、25、26 年度	22 年度末の状況	一部業務委託 11 指定管理者 1		
委託の概要等	24 年度 3 館、25 年度 2 館、26 年度 1 館に指定管理者制度を導入します。				
施設	石神井公園ふるさと文化館	計画数	1	区正規職員数	10
実施予定年度	平成 23 年度～	22 年度末の状況	一部業務委託 1		
委託の概要等	23 から 26 年度に博物館運営業務を順次委託します。27 年度から、博物館の運営に関わる施設維持管理、交流業務、教育普及業務、展示業務について指定管理者制度を導入します。				
施設	庭球場・運動場・野球場	計画数	9	区正規職員数	0
実施予定年度	平成 24 年度	22 年度末の状況	業務委託 12		
委託の概要等	24 年度から 4 庭球場・2 運動場・3 野球場に指定管理者制度を導入します。				
施設	体育館・中村南スポーツ交流センター	計画数	5	区正規職員数	9
実施予定年度	平成 24 年度	22 年度末の状況	業務委託 6 指定管理者 1		
委託の概要等	24 年度から総合体育館を除く 5 体育館に指定管理者制度を導入します。総合体育館については、練馬区長期計画に基づく改築計画を策定する中で、施設の管理運営のあり方を検討します。				
施設	プール	計画数	2	区正規職員数	0
実施予定年度	平成 24 年度	22 年度末の状況	業務委託 2		
委託の概要等	24 年度から 2 プールに指定管理者制度を導入します。				

(2) 民営化を実施する区立施設

「委託化・民営化方針」では、区の事務事業として継続する必要性が検証できないものについては、民営化を検討することとしています。計画期間中に民営化を実施する施設は、つぎのとおりで、いずれも平成 23 年 4 月に民営化しました。

施設	特別養護老人ホーム	計画数	4	区正規職員数	0
実施年度	平成 23 年度	22 年度末の状況	指定管理者 4		
民営化の概要等	区立特別養護老人ホームの 4 所を 23 年度から民営化しました。				
施設	デイサービスセンター	計画数	4	区正規職員数	0
実施年度	平成 23 年度	22 年度末の状況	指定管理者 13		
民営化の概要等	区立特別養護老人ホームに併設するデイサービスセンターを平成 23 年度から民営化しました。				

(3) 委託の拡大を検討する施設

「委託化・民営化」方針では、区が専管的に実施しなければならない事務事業を除き、委託化・民営化を検討・推進することを基本としています。現時点での検討状況は次のとおりです。

施設	心身障害者福祉センター	検討施設数	1	区正規職員数	26
委託の方向性等	22 年度末の状況		直営 1		
新たに開始する中途障害者支援事業について、委託化を含め実施方法を検討します。					
施設	敬老館	検討施設数	3	区正規職員数	3
委託の方向性等	22 年度末の状況		直営 6 業務委託 4 指定管理者 1		
直営 6 館のうち、24 年度に業務委託する 3 館以外の 3 館について、委託化を検討します。					
施設	児童館	検討施設数	15	区正規職員数	62
委託の方向性等	22 年度末の状況		直営 16 一部業務委託 1		
25 年度に 2 館に導入する指定管理者制度の効果の検証を踏まえ、その他の館についても、27 年度以降の指定管理者制度の導入を検討します。					
施設	学童クラブ	検討施設数	68	区正規職員数	136
委託の方向性等	22 年度末の状況		直営 79 業務委託 13 指定管理者 1		
直営で運営している学童クラブについて委託化を検討します。					

施設	子ども家庭支援センター	検討施設数	4	区正規職員数	0
委託の方向性等	22年度末の状況 一部業務委託2 業務委託3 業務委託のモニタリング結果を踏まえ、4か所のセンターについて、指定管理者制度の導入を検討します。				
施設	練馬公民館	検討施設数	1	区正規職員数	8
委託の方向性等	22年度末の状況 一部業務委託1 施設改修等の状況を踏まえ、指定管理者制度の導入を検討します。				
施設	青少年館	検討施設数	2	区正規職員数	8
委託の方向性等	22年度末の状況 一部業務委託2 指定管理者制度の導入を検討します。				
施設	美術館	検討施設数	1	区正規職員数	7
委託の方向性等	22年度末の状況 一部業務委託1 学芸部門のあり方を含め、指定管理者制度の導入について検討します。				
施設	少年自然の家	検討施設数	2	区正規職員数	0
委託の方向性等	22年度末の状況 業務委託2 指定管理者2 業務委託を行っている下田・岩井少年自然の家について、今後の施設のあり方をまとめ、指定管理者制度の導入を検討します。				

(4) 民営化の可能性を検討する施設

区立施設の民営化について、その可能性を検討する施設は以下のとおりです。

施設	福祉園	検討施設数	5	区正規職員数	0
民営化の方向性等	22年度末の状況 直営3 指定管理者4 練馬区長期計画において、平成26年度に福祉園（生活介護事業所）を民間誘致により設置することとしており、その効果の検証などを踏まえ、区立5福祉園について民営化の可能性を検討します。				
施設	自転車駐車場	検討施設数	68	区正規職員数	0
民営化の方向性等	22年度末の状況 指定管理者68 自転車駐車場は、区有地、道路用地、民有地などさまざまな条件下で設置運営を行っているため、条件ごとの課題を整理して、民営化の可能性を検討します。				



## 2 新規開設する施設の委託化・民営化

平成 26 年度までに新たに開設する施設の委託化・民営化については、以下のとおりです。

施設	文化芸術振興・多文化共生支援施設				
実施予定年度	平成 25 年度	委託の形態	—	計画数	1
委託の概要等	委託の形態を検討します。				
施設	(仮称) 産業振興会館				
実施予定年度	平成 26 年度	委託の形態	指定管理者	計画数	1
委託の概要等	事業運営や施設維持管理業務について指定管理者制度を適用します。				
施設	(仮称) 区民交流ホール				
実施予定年度	平成 26 年度	委託の形態	指定管理者	計画数	1
委託の概要等	ホール貸出等や施設維持管理に係る業務について指定管理者制度を適用します。				
施設	(仮称) 区民協働交流センター				
実施予定年度	平成 26 年度	委託の形態	一部業務委託および指定管理者	計画数	1
委託の概要等	相談業務等については、一部の業務を委託します。なお、施設維持管理業務について指定管理者制度を適用します。				
施設	高齢者センター（大泉地区）				
実施予定年度	平成 26 年度	委託の形態	指定管理者	計画数	1
委託の概要等	事業運営や施設維持管理業務について指定管理者制度を適用します。				
施設	(仮称) こども発達支援センター				
実施予定年度	平成 25 年度	委託の形態	一部業務委託	計画数	1
委託の概要等	案内・受付業務や施設維持管理業務については、業務委託を検討します。また、他の事業についても、委託化を検討していきます。				
施設	練馬子ども家庭支援センター（仮称）練馬駅北口分室				
実施予定年度	平成 26 年度	委託の形態	業務委託	計画数	1
委託の概要等	子どもに関する相談、情報提供および乳幼児一時預かり事業について業務委託します。なお、施設維持管理業務は、適切な委託の形態について検討します。				

施設	リサイクルセンター（大泉地区）				
実施予定年度	平成 26 年度	委託の形態	指定管理者	計画数	1
委託の概要等	事業運営や施設維持管理業務について指定管理者制度を適用します。				
施設	公園（日本銀行石神井運動場跡地） 区立スポーツ施設（日本銀行石神井運動場跡地） 文化芸術振興施設（日本銀行石神井運動場跡地旧クラブハウス）				
実施予定年度	平成 26 年度	委託の形態	—	計画数	1
委託の概要等	公園施設、スポーツ施設および文化芸術振興施設の施設維持管理等を一体的に委託化する方向で検討します。				
施設	自転車駐車場				
実施予定年度	平成 25、26 年度	委託の形態	指定管理者	計画数	6
委託の概要等	新規に整備する自転車駐車場は指定管理者制度を適用することとし、民営化の可能性についても検討します。				
施設	（仮称）学校教育支援センター				
実施予定年度	平成 25 年度	委託の形態	一部業務委託	計画数	1
委託の概要等	複合施設の案内・受付業務について業務委託を検討します。				
施設	こどもと本のひろば（南大泉図書館分室）				
実施予定年度	平成 25 年度	委託の形態	—	計画数	1
委託の概要等	委託の形態を検討します。				

練馬区行政改革推進プラン 平成 23 年度(2011 年度)～平成 26 年度(2014 年度)  
策定の経過

年 月 日	実 施 内 容
平成 23 年 5 月 18 日	● 行政改革推進本部 「次期行政改革計画の策定について」 ※次期行政改革計画検討会議の設置を決定
6 月 10 日 6 月 22 日	第 1 回 次期行政改革計画検討会議 ○ 議会報告 「次期行政改革の策定について」
8 月 10 日 8 月 23 日 8 月 26 日 8 月 29 日	第 2 回 次期行政改革計画検討会議 第 3 回 次期行政改革計画検討会議 第 4 回 次期行政改革計画検討会議 第 5 回 次期行政改革計画検討会議
9 月 7 日 9 月 15 日	● 行政改革推進本部 「次期行政改革計画の検討について」 ※練馬区行政改革推進プラン（素案）の検討 ○ 議会報告 「練馬区行政改革推進プラン（素案）について」
10 月 1 日 10 月 1 日 10 月 1 日 10 月 15 日	◇ ねりま区報（行政改革特集号）発行 区民意見反映制度による意見募集（10 月 1 日～10 月 21 日） ■ 区政モニター懇談会 ■ 第 2 回区政モニターアンケート実施 □ 説明会
11 月 25 日 11 月 29 日	第 6 回 次期行政改革計画検討会議 ● 行政改革推進本部 「次期行政改革計画の検討について」 ※練馬区行政改革推進プラン（案）の検討
12 月 8 日 12 月 13 日	○ 議会報告：練馬区行政改革推進プラン（案） ◆ 練馬区行政改革推進プラン決定・公表

## 練馬区行政改革推進プラン

平成23年度(2011年度)～平成26年度(2014年度)

— 区民とともに築く 持続可能な区政経営 —

<発行> 練馬区企画部経営改革担当課

〒176-8501 練馬区豊玉北6-12-1

電話:03-5984-1092(直通)

FAX:03-3993-1195

電子メールアドレス:gyoukaku@city.nerima.tokyo.jp

区ホームページ:<http://www.city.nerima.tokyo.jp/>