

### 3 改革の視点

#### (1) 基礎的自治体としての区の責務

新しい成熟社会に向けて、区民の皆さんに最も身近な基礎的自治体として、練馬区が果たすべき責務を、区は次のように考えています。

##### ○ 区役割

公共サービスには、行政でなければ責任を持って実行できない課題があります。たとえば、児童虐待の対応、生活困窮者や重度障害者への支援、防災対策、まちのインフラ整備といった課題は、行政としてその責任を徹底して果たしていきます。

一方、民間の知恵と経験を活用したほうが効果的な分野は、民間と力を合わせることを原則とします。区は、区民全体の利益を実現するために、サービスの向上と持続可能性の確保が両立する、公共サービスの仕組みづくりとコーディネート、チェック機能を担います。

##### ○ 区民の視点に立ってサービスを向上

社会状況の変化に伴って、区民生活のあり方も変わっています。変化に応じて、リアルな区民ニーズに応えるサービスを提供します。サービスの量的な拡大だけでなく、区民の視点に立った質の確保・向上を重視します。

##### ○ 持続可能性を確保

区民の皆さんが必要とするサービスを安定的に受けられるようにするためには、将来にわたって持続可能性を確保していくことが重要です。将来の社会変化を見通した施策の優先度、コストと効果のバランス、受益と負担、効率性などの観点からサービスのあり方を見直し、区民の皆さんが納得できる仕組みにしていきます。

#### (2) 区民参加と協働を基軸に公共サービスを展開

公共サービスの範囲や内容が拡大するに従って、その担い手も多様化しています。区民サービスの向上と持続可能性の確保を両立させるには、区民の参加と協働が欠かせません。区民や事業者など多様な主体が力を発揮し、豊かな公共サービスを実現できるようにします。

##### ○ 主体的な活動を側面から支援

意欲ある区民の自立した活動を側面から支援するのが、行政の役割です。主体性を尊重しつつ、情報提供や相談など、活躍しやすい環境を整えます。

##### ○ 区民が積極的に参加できるきっかけづくり

これから地域のために活動したいという区民の意欲やパワー、地域社会を良くするための区民の気づきが活かせるよう、一歩踏み出すきっかけづくりをします。

### **(3) 区民と区をつなぐ回路の充実**

皆さんにとって、「練馬区役所」や「練馬区政」は、身近な存在でしょうか、遠い存在でしょうか。“遠い存在”に感じられるとしたら、それは何故でしょうか。区のお伝えする力が不足しているのかも知れません。区民の皆さんの声をお聴きする力をもっと付けなければいけないのかも知れません。参加と協働による新しい自治の創造に向け、区民の皆さんと区の間で双方向の受発信を活性化します。

#### **○ 必要な情報が届く手法の工夫**

「多くの情報の中から、自分にとって必要な情報が見つけれられない」という声が寄せられています。公共サービスを必要とする方に的確な情報が届くにはどうしたらよいか、知恵を絞らなければなりません。区報やホームページなど通常の媒体による情報発信に加え、地域での見守りなど、きちんと届いてフォローできる手法を工夫します。

窓口などで、区民感覚に即して分かりやすく説明するとともに、区民の意向を十分聴き取り、必要なサービスにつなげられるようにしていきます。

#### **○ 区政を身近に感じられる情報発信**

ふだん区政にかかわりを持ちにくい区民の方々も、区政を身近に感じ、わがまちに関心をもてるよう、区民参加による練馬の魅力発信などをさらに充実します。

#### **○ 区民参加と協働を支える職員の育成**

現場に出向き、皆さんの声をお聴きしながら地域の実情を把握し、区民とともに考え、行動できる職員を育成します。

**改革に取り組むことにより、区における仕事の仕方、区民と区とのつながり、職員のあり方を変えていき、区民の皆さんとともに新しい自治を創造していきたいと願っています。**

memo