

第1回練馬区区政改革推進会議
(平成27年6月26日)資料

練馬区における 行政改革の取組

1	これまでの行政改革の取組	P2
2	財政効果	P3
3	委託・民営化の取組	P4
4	サービス向上の取組	P7
5	ICT活用の取組	P8
6	職員数の削減	P9
7	歳入の拡大に向けた取組	P12
8	人材育成の取組	P14
参考	区民意識意向調査結果	P15

練馬区区政改革担当部
区政改革担当課

1 これまでの行政改革の取組

第1次行政改革および第2次行政改革 (平成9年度～平成14年度)

第1次行政改革平成9年度～11年度)

- 区内有識者からなる「行政改革推進懇談会」の提言を踏まえる
- 徹底した経費の削減を主眼

第2次行政改革(平成12年度～14年度)

- 行政の一層の体質改善を図る
- 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る

行政改革推進プラン (平成19年度～平成22年度)

- 区民サービスの向上と行政のスリム化を推進
- 区民本位の行政サービスの提供
- 協働型地域経営の推進
- 戦略的マネジメント・財政の健全化の推進
- 職員の意識改革と能力開発

新行政改革プラン (平成16年度～平成18年度)

- 持続可能な公共経営システムの確立をめざす
- 管理から経営へと行政システムを大きく転換
- 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
(一部、平成15年度に前倒しで実施)。

行政改革推進プラン (平成23年度～平成26年度)

- 区民の安全と安心のための情報発信や地域コミュニティの活性化
- 厳しい財政状況における区民福祉のさらなる向上
- 安定的で持続可能な行財政基盤の確立

2 財政効果

◆行政改革により、18年間で、累積約340億円を削減

単位：百万円

			行政改革 実施計画 (H9～11)	第2次 行政改革 実施計画 (H12～14)	新行政改革 プラン (H16～18) ※1	行政改革 推進プラン (H19～22)	行政改革 推進プラン (H23～26) ※2	総計
行政改革による プラスの財政効果 (区の収入増 ・支出減) …A	支出減	○ 事務事業の見直しや施設の 委託等による職員数削減	2,312	1,960	7,506	9,128	6,728	27,634
		○ 事務事業の見直しによる 支出の減	7,111	2,525	—	—	—	9,636
	収入増	○ 区民税・国民健康保険料等 の納入方法の利便性の向上 や滞納者への働きかけによっ て増収となった額	1,238	485	6,555	4,173	1,497	13,948
行政改革の マイナスの財政効果 (支出の増加) …B	○ サービス向上のための支出の増加 ○ 施設の委託のために事業者を支払う 委託料の増加 など		696	495	2,291	7,159	6,457	17,098

『プラスの財政効果』から『マイナスの財政効果』を差し引いて
その差額が『行政改革の効果額』

行政改革の財政効果額 (A-B)	9,965	4,475	11,770	6,142	1,768	34,120
---------------------	-------	-------	--------	-------	-------	--------

※1 「新行政改革プラン」では、一部平成15年度に前倒して実施。 ※2 「行政改革推進プラン」の効果額は、平成25年度までの額。

3 委託・民営化の取組

区立施設の運営形態

(平成27年4月1日現在)

No.	施設種別	計	指定 管理者	委託		直営	No.	施設種別	計	指定 管理者	委託		直営
				全部	一部						全部	一部	
男女共同参画施設							体育施設						
1	男女共同参画センター	1	1				20	体育館、中村南スポーツ交流センター	7	6		1	
防災関係施設							福祉施設						
2	防災学習センター	1				1	21	運動場、野球場、庭球場、プール	13	11	2		
産業経済施設							高齢者福祉施設						
3	東京中高年齢労働者福祉センター	1	1				23	厚生文化会館	1			1	
4	勤労福祉会館	1	1				24	母子生活支援施設	1	1			
5	区民・産業プラザ	1	1				障害者福祉施設						
6	石神井公園区民交流センター	1	1				25	デイサービスセンター	9	9			
7	市民農園	6		6			26	高齢者センター	3	3			
8	区民農園	19		19			27	大泉ケアハウス	1	1			
集会施設							28 敬老館						
9	地区区民館	22			22		障害者福祉施設						
10	地域集会所	27		27			29	福祉園、福祉工房	8	6			2
地域・文化施設							30 福祉作業所						
11	区民ホール	2	2				31	障害者地域活動支援センター	1	1			
12	文化交流ひろば	1		1			32	しらゆり荘、大泉つつじ荘	2	2			
13	区民協働交流センター	1			1		33	心身障害者福祉集会所	1		1		
14	向山庭園	1	1				34	障害者地域生活支援センター	4	4			
15	生涯学習センター・分館	2			2		35	心身障害者福祉センター	1			1	
16	美術館	1	1				36	こども発達支援センター	1			1	
17	石神井公園ふるさと文化館・分室	2	2										
18	練馬文化センター	1	1										
19	大泉学園ホール	1	1										

No.	施設種別	計	指定 管理者	委託		直営	No.	施設種別	計	指定 管理者	委託		直営
				全部	一部						全部	一部	
みどり関係施設						教育関係施設							
37	牧野記念庭園	1			1		49	学校教育支援センター	1			1	
38	土支田農業公園	1		1			50	少年自然の家	4	3	1		
39	花とみどりの相談所	1				1	51	図書館・分室	13	8		5	
40	大泉交通公園	1	1				こども関係施設						
リサイクル関係施設													
41	リサイクルセンター	3	3				52	児童館	17	2		1	14
42	資源循環センター	1		1			53	学童クラブ	92	3	25		64
住宅施設													
43	従前居住者用住宅	2		2			54	子ども家庭支援センター	6	1	4	1	
44	区営住宅	20	20				55	保育園	60		18		42
45	高齢者集合住宅	4		4			56	青少年館	2			2	
交通関係施設													
46	自転車駐車場	67	67				57	秩父青少年キャンプ場	1		1		
47	ねりまタウンサイクル	7	7				計		469	182	123	40	124
48	駐車場	4	4										

※ 「委託」「全部」とは、施設の管理運営を事業者へ委託し、区職員は施設に配置されていないものをいう。

※ 「委託」「一部」とは、区職員が施設に配置されているが、窓口業務等、施設の運営業務の一部を事業者へ委託しているものをいう。

※ 特別養護老人ホーム4施設、デイサービスセンター4施設は、民営化したため区立施設に含めない。

区立施設 469施設のうち

指定管理者 182施設(全体の38.8%)

委託 163施設(全体の34.8%)

直営 124施設(全体の26.4%)



主な直営施設は

児童館 14館

学童クラブ 64クラブ

保育園 42園

主な窓口業務等の委託の状況(平成27年4月1日現在)

◆国民健康保険や保育園入園相談等の窓口業務や内部事務を委託

● 窓口業務の委託

年 度	業務内容
20年度	後期高齢者医療窓口業務
	介護保険課窓口等業務
21年度	予防接種・各種医療費助成に係る電話・窓口受付等業務
23年度	地球温暖化対策設備設置補助窓口業務
	建築基準法上の道路種別等の相談補助業務
24年度	税証明・軽自動車税窓口業務
	保育園入園相談等の一部業務
26年度	国民健康保険窓口受付事務等業務

● 窓口以外の業務の委託

年 度	業務内容
15年度	小学校・中学校の給食調理業務(一部)
	学童擁護業務(一部)
19年度	粗大ごみ収集業務
21年度	職員給与および福利厚生事務の一部業務
	国民健康保険内部事務等業務
22年度	粗大ごみ・容器リプラ収集業務
23年度	小学校・中学校の用務業務
	児童手当等業務
24年度	広報作成業務
27年度	可燃・不燃ごみ収集業務(一部)

4 サービス向上の取組

◆施設の開館時間の延長や、手続きの利便性向上、情報発信の強化などでサービスの質を向上

計 画	サービス向上の主な内容
第1次 行政改革 実施計画 (9～11年度)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 区立保育園で緊急一時保育の実施 ○ 申請書等(一部)の押印廃止 ○ 学童クラブの利用定員の弾力化により約1割の定員拡大
第2次 行政改革 実施計画 (12～14年度)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 図書館蔵書検索システム、防災気象情報等の開始 ○ 区民館(現地域集会所)の通年開館を実施 ○ 図書館の開所時間の拡大(4館の時間延長、7館の第二月曜開館) ○ 区立施設空き情報照会・申込システムの導入 ○ 保育園開所時間の拡大(開所を30分拡大し11時間開所。延長保育は7時30分まで) ○ 出張所での外国人登録原票記載事項証明書の発行
新行政改革 プラン (16～18年度)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 区立施設13施設で、開館日・開館時間を拡大 ○ 国民健康保険料・軽自動車税のコンビニ収納の開始 ○ 住民票・印鑑登録証明書の自動交付機を練馬・石神井庁舎・各出張所(計17か所)に設置 ○ 地図情報システム(GIS)を活用した地図情報の公開 ○ 公共施設の予約、図書館資料貸出予約、粗大ごみ処理、情報公開請求などのインターネット受付 ○ 区民意見反映制度の導入

計 画	サービス向上の主な内容
行政改革 推進プラン (19～22年度)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 区立施設の開館日・開館時間の拡大(福祉園全園、学童クラブ6クラブ、保育園24園) ○ 出張所を機能別に再編し、開庁時間を拡大、自動交付機の設置(22台) ○ ホームページのリニューアルを実施 ○ 区政情報のメール配信サービスを開始 ○ 区役所本庁舎に情報ディスプレイを設置 ○ 図書館において、携帯電話による資料検索、貸出予約状況や予約登録が可能に
行政改革 推進プラン (23～26年度)	<ul style="list-style-type: none"> ○ ツイッターによる情報発信内容を区政情報全般に拡大 ○ フェイスブックによる情報発信を開始 ○ 学校・学童クラブ・保育園の緊急一斉メール連絡網システムを整備 ○ 介護保険給付費通知にSPコードを添付 ○ 区立施設の利用者満足度の測定・公表 ○ 自動交付機による住民税証明書の発行開始 ○ 区立施設の開館時間の拡大(学童クラブ2、保育園3) ○ 通訳コールセンター(英語、中国語、韓国語)の設置 ○ 都市計画情報システムの運用開始

〔参考〕施設・サービス廃止の主なもの

廃止年月	施設・サービス廃止の主なもの
平成9年3月	憲法記念のつどい等の廃止、敬老金(敬老月間に75～84歳…5,000円、85歳以上…8,000円を贈呈)の廃止
平成14年3月	練馬福祉会館(現在、生涯学習センター分館)、健康増進センター(現在、子ども家庭支援センター等)、授産場(現在、シルバー人材センター作業場等)の廃止
平成15年3月	老人福祉手当(要介護3～5と認定された65歳以上高齢者対象。70歳以上…月額15,000円、70歳未満…月額8,000円)の廃止
平成17年3月	下田学園の廃止(売却予定)
平成22年3月	学校給食第一総合調理場の廃止(特別養護老人ホームを誘致)
平成23年3月	学校給食第二総合調理場の廃止(特別養護老人ホームを誘致)
平成24年4月	光が丘地区の区立小学校8校を4校に統合(現在、こども発達支援センター、学校教育支援センター、インターナショナルスクールへ貸付等)
平成26年3月	区立幼稚園2園を廃止(認可保育所を誘致)

5 ICT活用の取組

各計画における主なICT(情報通信技術)活用状況

計 画	主なICT活用状況
第1次行政改革実施計画 (9～11年度)	○ 区ホームページの発信
第2次行政改革実施計画 (12～14年度)	○ 申請様式のダウンロードサービスの開始 ○ 図書館蔵書検索システムの導入 ○ 庁内LANの整備
新行政改革プラン (16～18年度)	○ 文書管理・財務会計・庶務事務システムを導入 ○ 電子入札システムの導入 ○ 地理情報システム(GIS)を活用した地図情報の区民開放 ○ インターネットを通じた、住民票写・税証明の交付申請、情報公開請求、公共施設の予約、図書館資料貸出予約、粗大ごみ処理申込等の開始
行政改革推進プラン (19～22年度)	○ 図書館の携帯電話による資料検索・予約登録等の開始
行政改革推進プラン (23～26年度)	○ ツイッター、フェイスブックによる情報発信の開始 ○ 学校・学童クラブ・保育園の緊急一斉メール連絡システムの導入 ○ スマートフォン対応版ホームページの発信 ○ 都市計画情報システムの導入

◆最新の動向を捉えながら、区民サービスの向上、情報システムの効率化・高度化等が必要

6 職員数の削減

◆事務事業の精査や区立施設の委託・民営化等により、職員数を約1,500人削減

単位:人

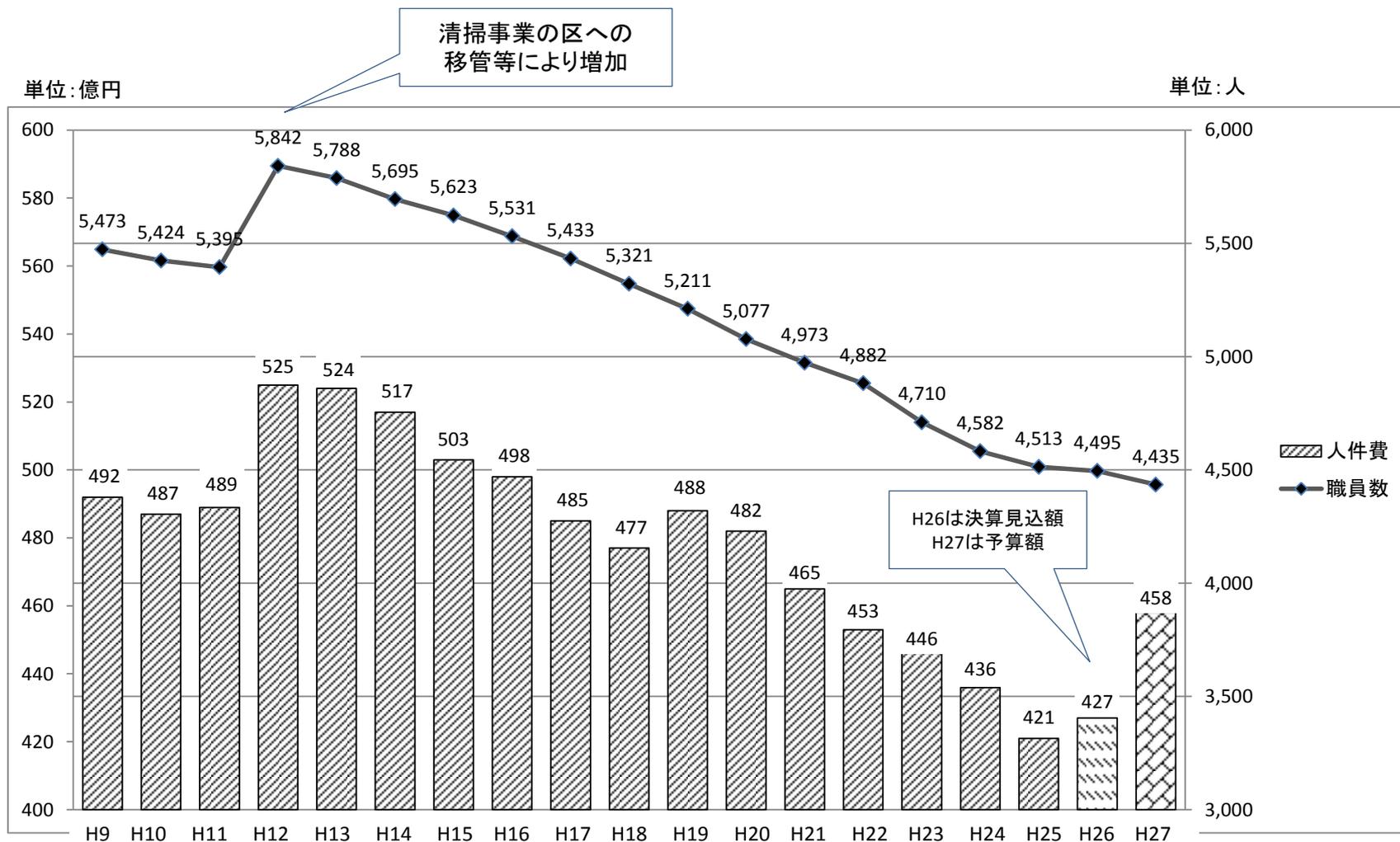
年度	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18
削減数	49	60	49	31	43	66	56	92	98	112
年度	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	計
削減数	110	134	104	91	172	128	69	18	60	1,542

行政改革の主な職員削減内容

計 画	主な職員削減内容
第1次行政改革実施計画 (9～11年度)	○ 保育園職員の配置基準、用務・調理業務、学童擁護等の見直しにより、158人削減
第2次行政改革実施計画 (12～14年度)	○ 事務事業の整理統合、OA化、事務の委託、組織の簡素効率化等により、140人削減
新行政改革プラン (16～18年度)	○ 委託等民間活力の活用や、再任用、非常勤・臨時職員の活用等により、302人削減
行政改革推進プラン (19～22年度)	○ 委託・民営化等により、501人削減
行政改革推進プラン (23～26年度)	○ 事業精査による職員配置の見直し、委託・民営化により、275人削減

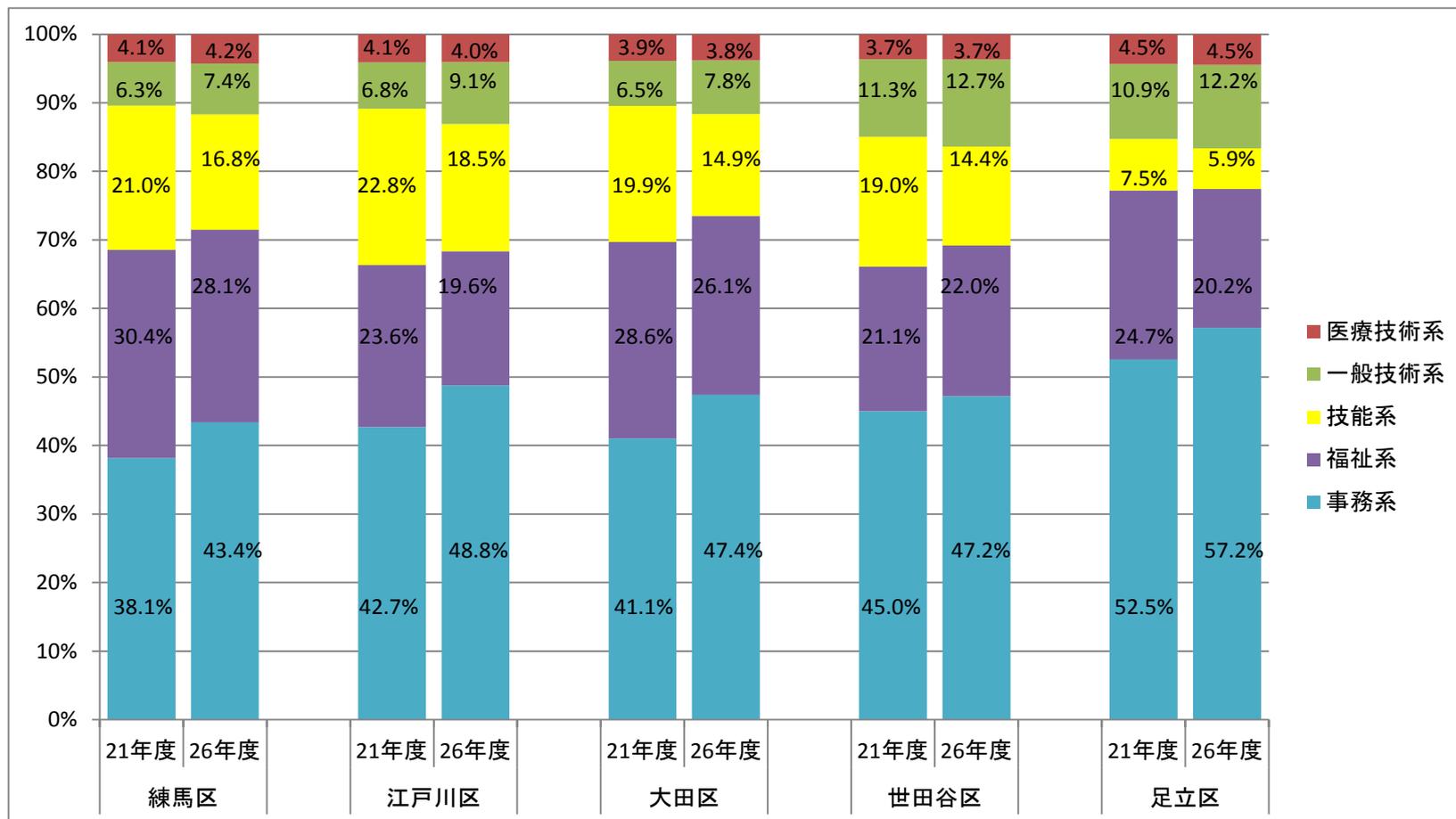
職員数と人件費の推移

◆区立施設の委託・民営化等により職員数を削減し、人件費を縮減



職種別職員割合の人口同規模他区との比較

◆他区と比較して、事務系職員の割合が低い練馬区



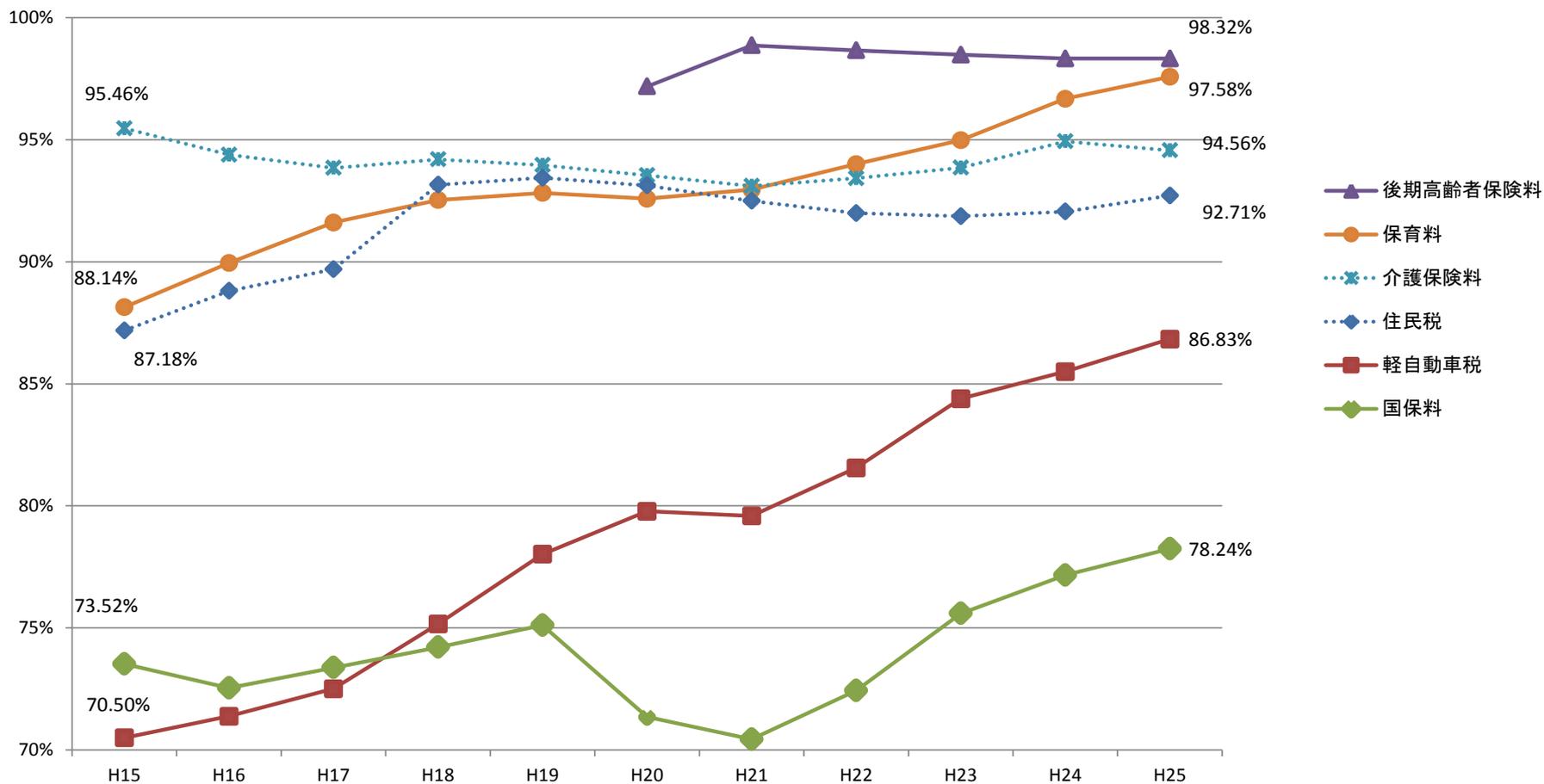
7 歳入の拡大に向けた取組

◆収納強化や納付の利便性の向上で歳入の拡大

年 度	取組内容	年 度	取組内容
9年度	○区立施設使用料の改定 ○証明事務手数料の改定 ○保育料の改定	18年度	○軽自動車税のコンビニ収納の開始 ○住民票等の自動交付機の設置
13年度	○債権管理条例の制定 ○道路占用料等の改定 ○区民農園の有料化	20年度	○公金収納コーナーの設置 ○住民税・介護保険料のコンビニ収納の開始
14年度	○区立施設使用料の減額・免除制度の見直し ○生涯学習事業の参加者負担の導入	21年度	○施設使用料および減免制度の見直し ○納付案内センターの設置 ○インターネット公売の実施
16年度	○印刷物等への有料広告掲載を開始 ○石神井庁舎、体育館などの駐車場の有料化 ○一部健康診断の自己負担制の実施 ○休日収納窓口の開設 ○国民健康保険料のコンビニ収納の開始	22年度	○携帯電話による各種納付制度の導入
		24年度	○滞納者への法的措置(裁判所への提訴)を適用
		25年度	○保育料のコンビニ収納を開始

主な歳入の収納率の推移

◆財政基盤の強化に向けて、収入未済金の徴収強化が必要



8 人材育成の取組

各計画における主な人材育成の取組

計 画	人材育成の取組内容
第1次行政改革実施計画 (9～11年度)	○ 職員の接遇態度の向上
第2次行政改革実施計画 (12～14年度)	○ 職員参加による事業化提案制度の導入 ○ 人事考課制度の導入 ○ 職員顕彰規定の活用 ○ 人材育成基本方針の策定 ○ 職場内接遇リーダー養成研修の実施
新行政改革プラン (16～18年度)	○ 人事考課制度の充実 ○ 人材育成実施計画の策定 ○ 民間企業・他自治体等との交流研修の実施 ○ 倫理規定の整備 ○ 庁内企業制度の導入
行政改革推進プラン (19～22年度)	○ OJTリーダー研修の実施 ○ 職員サポートセンターの設置 ○ 懲戒分限公表基準の改定 ○ 育成面談制度の実施 ○ 定期評定の開示制度・苦情処理制度の創設
行政改革推進プラン (23～26年度)	○ 採用2～4年目の職員対象研修と主任5年目研修を充実 ○ eラーニング研修の導入 ○ メンタルヘルス研修の実施

◆窓口サービスの評価は民間企業レベルに向上

【参考】

窓口サービス診断結果

年度	総合点(ランク)	
17年度	C	57.9点
18年度	B	70.7点
19年度	B	75.4点
23年度	B	74.3点
25年度	B	74.2点

【ランク凡例】

Aランク(90～100点)

Bランク(70～89点)＝一般的な民間企業レベル

Cランク(50～69点)＝自治体レベル

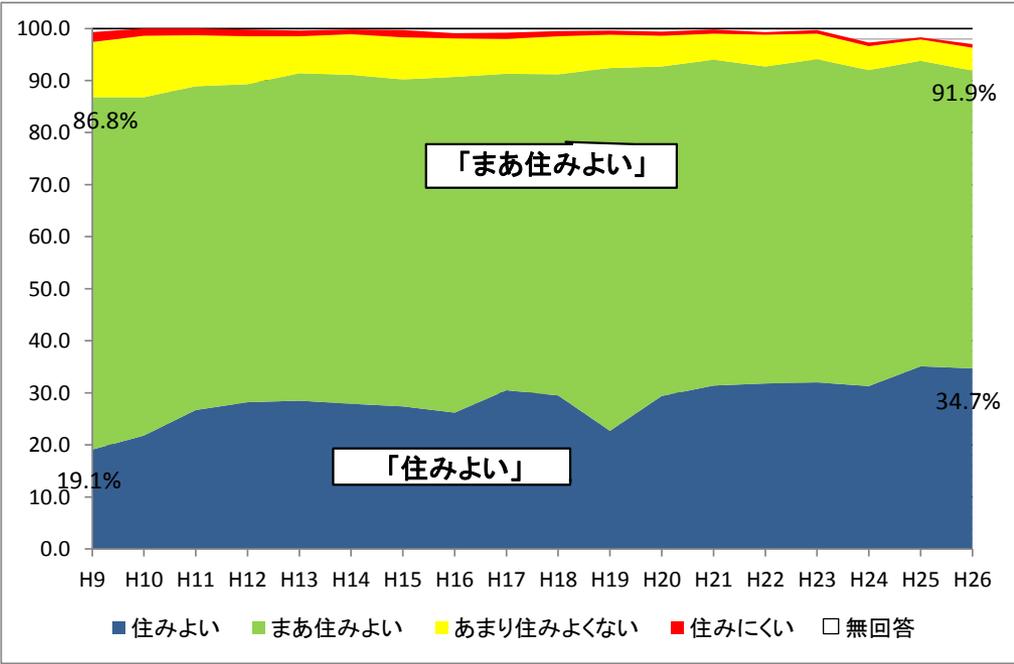
Dランク(39～49点)

Eランク(29点以下)

〔参考〕 区民意識意向調査結果

○ 住みごころ

- ◆「住みよい」と答えた人の割合が
15.6ポイントアップ(9年度比)
- ◆「まあ住みよい」と合わせると
9割を超える区民が肯定的評価



○ 定住意向

- ◆「ずっと住み続けたい」と答えた人の割合が
11.6ポイントアップ(9年度比)
- ◆「当分は住み続けたい」と合わせると
7割を超える区民が肯定的評価

