

5 行政運営分野

未来を拓く区政経営を進める

政策51 持続可能な区政経営を行う

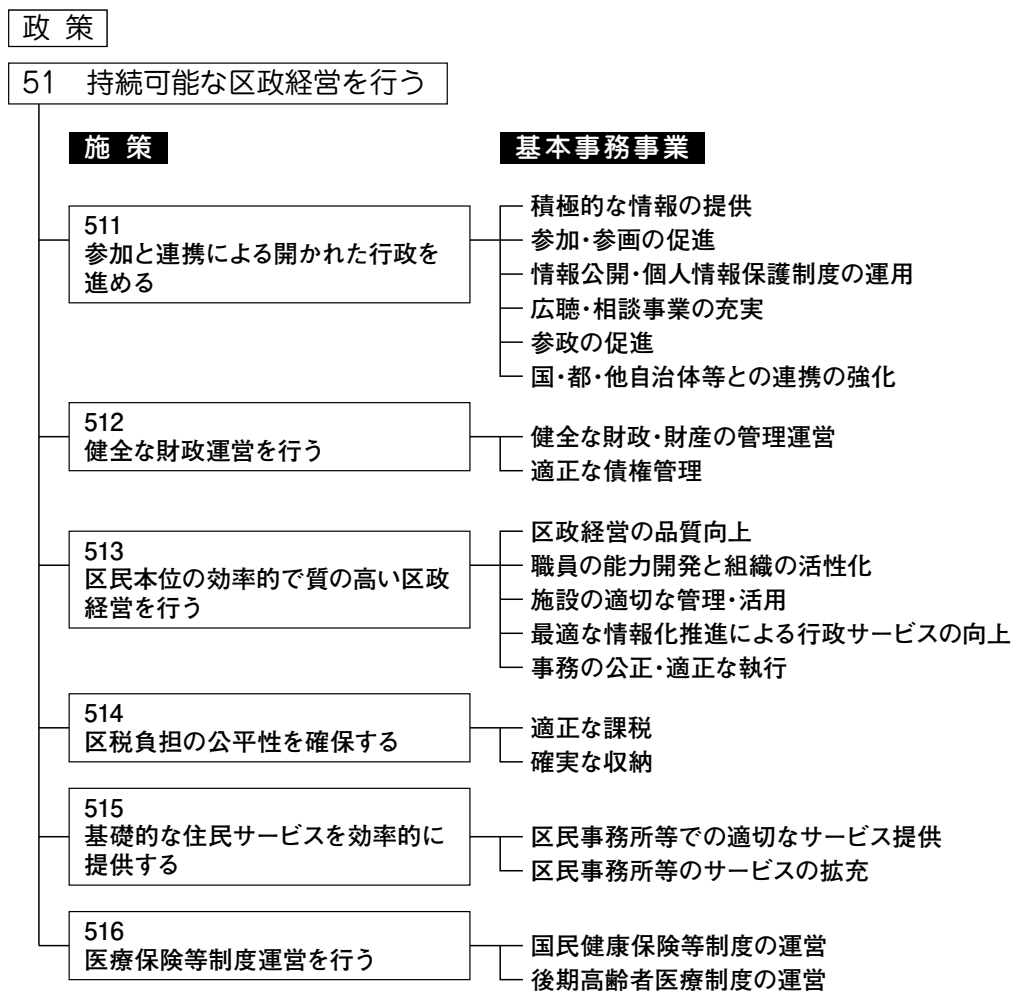
政策5 1

持続可能な区政経営を行う

政策の概要

区政に関する情報提供や広聴・相談を充実し、区民の参加・参画・参政を促すとともに、国・都・他自治体との連携を強化し、開かれた区政を進めます。また、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います。さらに、区税負担の公平性の確保に努めるとともに、身近な住民サービスの効率的提供、医療保険制度等の安定的な運営を進めます。

この政策で展開する施策と基本事務事業



政策51 持続可能な区政経営を行う

施策511

参加と連携による開かれた行政を進める

この施策の目標（めざす状態）

区民が必要とする区政情報を容易に入手でき、また容易に意見を表明できることにより、区政への参加・参画が進んでいる状態

この施策をめぐる現状と課題

■現状

生活様式や価値観の多様化に伴い、区民の情報に対するニーズも多様化・高度化しています。また、自治意識の高まりから、公共分野に積極的な参加・参画を求める区民が増えています。

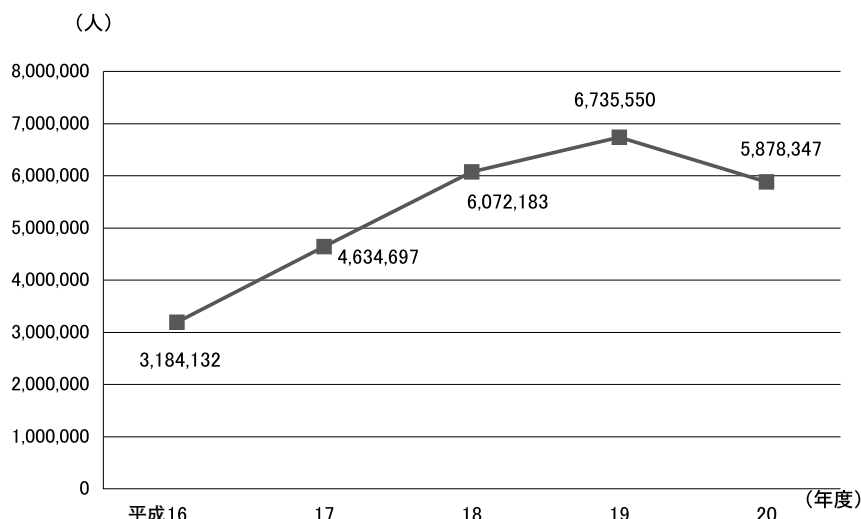
■課題

情報提供に当たっては、社会情勢や情報通信技術の変化への対応が必要です。また、区民の区政等への参加・参画の充実や、区民の意見の効果的な活用に向けた仕組みを検討する必要があります。

■国・都・他自治体の動向

多くの自治体がインターネットによる多様な機能を活用した情報発信を行うほか、コールセンター^{※1}を導入し、迅速で効率的な対応を図る事例も増えています。また、自治基本条例等により参加・参画を含めた自治のあり方を定める自治体や、重要な施策や計画の策定にパブリックコメント制度^{※2}を活用する自治体も増えています。

図1 区公式ホームページアクセス状況



(図1 出典：区広聴広報課)

▶用語解説

※1 コールセンター：電話による問い合わせ対応業務を集中して行う窓口。

※2 パブリックコメント制度：区の計画などの策定に当たり、区民に原案を公表し、意見を募り、それに対する区の見解を公表することにより、区的意思決定に区民等の意見を反映させるための手続（練馬区では、平成16年6月から制度化）。

この施策で展開する主な事業

<積極的な情報の提供>

○区民が必要な情報を必要なときに入手できるように、区報・ホームページをはじめとする各種の広報媒体や区民情報ひろばなど、様々な方法と機会を活用して、区政情報を積極的に提供します。また、将来にわたって説明責任を果たすため、区政資料管理体制を整備します。

☞実施計画85：区政資料管理体制の整備

<参加・参画の促進>

○区政への参加・参画の仕組みを明確にし、区民と区との協働を推進することにより、豊かで自立した地域社会の実現をめざすために、(仮称)自治基本条例を制定します。

<情報公開・個人情報保護制度の運用>

○個人情報取扱の基本事項を定めることにより、区民等のプライバシーを保護するとともに、区が管理する公文書について、区民等からの請求に基づき公文書の公開および管理個人情報の開示をすることにより、区民の知る権利を保障し、区政に対する区民の信頼の確保を図ります。

<広聴・相談事業の充実>

○区政に対する意見・要望等を様々な方法により収集し、内容に応じた適切な回答に努めるとともに、区政へ反映させるための手法を検討します。また、区民相談事業を中心として、各相談窓口との連携を検討します。

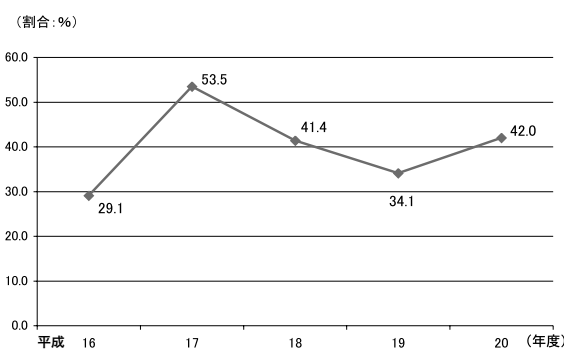
<参政の促進>

○適正に選挙を管理・執行し、民主政治の健全な発達を促していきます。

<国・都・他自治体等との連携の強化>

○様々な機会をとらえ、国・都・他の自治体および住民団体などとの連携を充実します。

図2 区政情報の入手しやすさ、意見の言いやすさに満足している区民の割合



(図2 出典：区広聴広報課)

施策の成果を測る指標（モノサシ）と目標値

指標	20年度の状況	26年度目標	方向
区政情報の入手しやすさ、意見の言いやすさに満足している区民の割合	42.0%	60%	↑

(指標と目標値の設定理由)
 区政への参加・参画、行政の透明性の状況について測定します。過去における区民意識意向調査や区政モニターの調査結果、他区における区民意識意向調査を参考とし、60%をめざします。

この施策の主な担当組織	区長室 広聴広報課
-------------	-----------

政策51 持続可能な区政経営を行う

施策512

健全な財政運営を行う

この施策の目標（めざす状態）

持続可能な財政運営を行うことにより、区財政の健全性が保たれている状態

この施策をめぐる現状と課題

■現状

平成20年度の区の経常収支比率^{※1}は79.2%となっています。また、一般会計と特別会計はともに黒字で、財政健全化判断比率^{※2}の4つの指標はいずれも早期健全化基準を大幅に上回っており、区の財政状況はきわめて健全な状態にあります。しかし、平成20年度後半からの経済情勢悪化の影響により、平成21年度においては、区の基幹的な歳入である特別区民税や特別区財政調整交付金^{※3}が大幅な減収となる見通しであるなど、区の財政運営は今後厳しい状況となることが見込まれます。

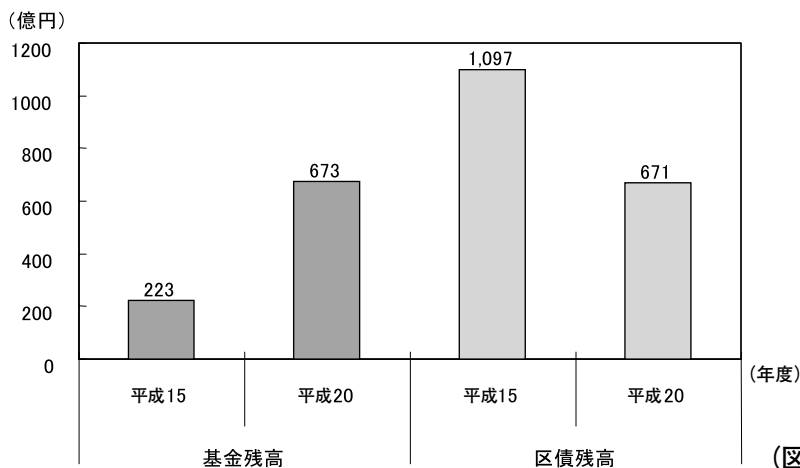
■課題

区の財政が経済情勢の影響を受けることは避けられませんが、区民サービスの向上を図りつつ、持続可能な財政運営を行っていきます。そのため、これまで以上に効率的・効果的な区政運営を進めるとともに、収入未済^{※4}額の縮減を図るなど確実な税収の確保に努める必要があります。また、便益が将来に及ぶ社会資本整備等については、後年度負担を勘案しながら、区債発行により財源確保を図るなど計画的な運営を進める必要があります。さらに、区民に対し、財政状況や行政活動の実績について説明責任を果たし、行政運営の透明性の向上に努めていかなければなりません。

■国・都・他自治体の動向

他の自治体でも、厳しい財政状況のもと、効率的で質の高い行政運営に向けた工夫を行っています。また、税収の確保に向け、公債権や私債権の回収を一体的に行う自治体もあります。

図1 基金残高と区債残高の推移



▶用語解説

※1 経常収支比率：人件費などの経常的支出が特別区税などの経常的収入に対して占める割合で、財政構造の弾力性を測定する指標として用いられます。概ね70～80%が適正水準といわれています。

この施策で展開する主な事業

<健全な財政・財産の管理運営>

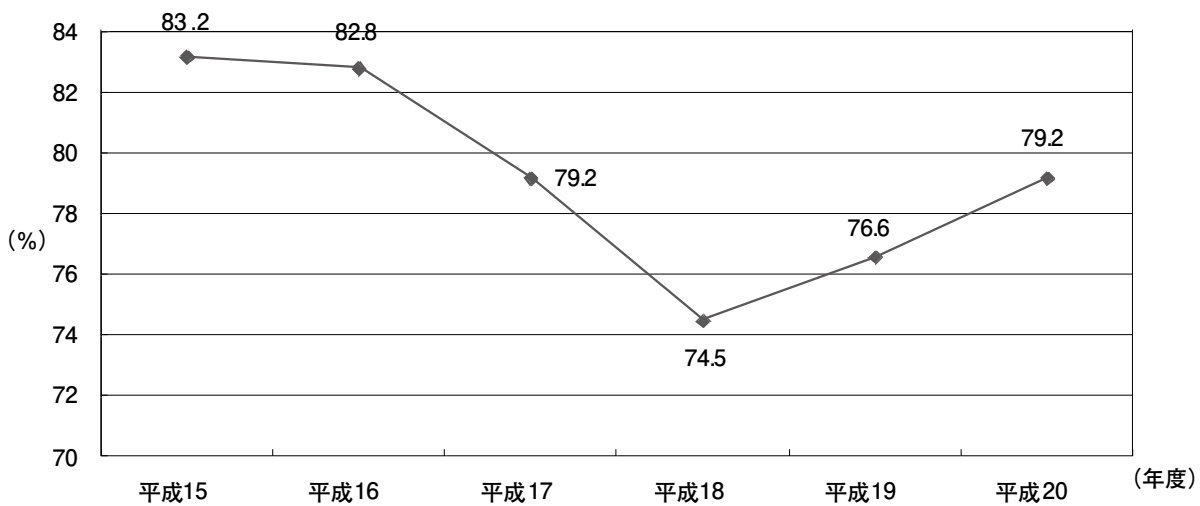
○行政サービスの世代間負担の公平性を担保しながら必要な区債を発行し、財政の硬直化を招かないように計画的な運営を行います。また、現行の官庁会計に加え、一般企業における複式簿記・発生主義会計^{※5}の手法を導入することで一層的確な財務情報を把握し、区民への説明責任を果たすことに努めます。これらを通じて行政運営の透明性の向上と区民本位で持続可能な財政運営をめざします。

実施計画 86：新公会計制度の導入・整備

<適正な債権管理>

○収入未済額の縮減に努め、公金負担の公平性を確保します。また、区の公債権および私債権を計画的に管理・回収し、適正な債権管理を行います。

図2 経常収支比率の推移



(図2出典：区財政課)

施策の成果を測る指標（モノサシ）と目標値

指標	20年度の状況	26年度目標	方向
経常収支比率	79.2%	80%以内	➡

(指標と目標値の設定理由)
 財政の弾力性を測定します。近年の経済情勢悪化により財政の硬直性が増すことが懸念されますが、適正水準といわれている80%以内をめざします。

この施策の主な担当組織	企画部 財政課
-------------	---------

.....

※2 財政健全化判断比率：地方公共団体の財政の健全度を測るものさし（指標）として、平成19年度決算から設けられた、法律に基づく新たな財政指標。実質赤字比率、連結実質赤字比率、実質公債費比率、将来負担比率の4つの指標について、それぞれ早期健全化基準が定められており、区は毎年度各指標の算定結果を公表しています。

※3 特別区財政調整交付金：都が徴収する市町村税等の一部を財源として特別区相互間の財源調整などのため、特別区に交付するものです。

※4 収入未済：区が法令等に基づき収入すべき特別区税や手数料等について、当該年度内に区民等から納付がなく、歳入されないこと。

※5 複式簿記・発生主義会計：現金の収支のみを記録するのではなく、一つの取引について原因と結果の両面で捉え、資産の増減や収益、費用の発生事実に基づいて記録する会計手法。

政策51 持続可能な区政経営を行う

施策513

区民本位の効率的で質の高い区政経営を行う

この施策の目標（めざす状態）

区民へ質の高い行政サービスを提供するため、行政資源が有効かつ効率的に活用され、全ての施策目標が達成されている状態

この施策をめぐる現状と課題

■現状

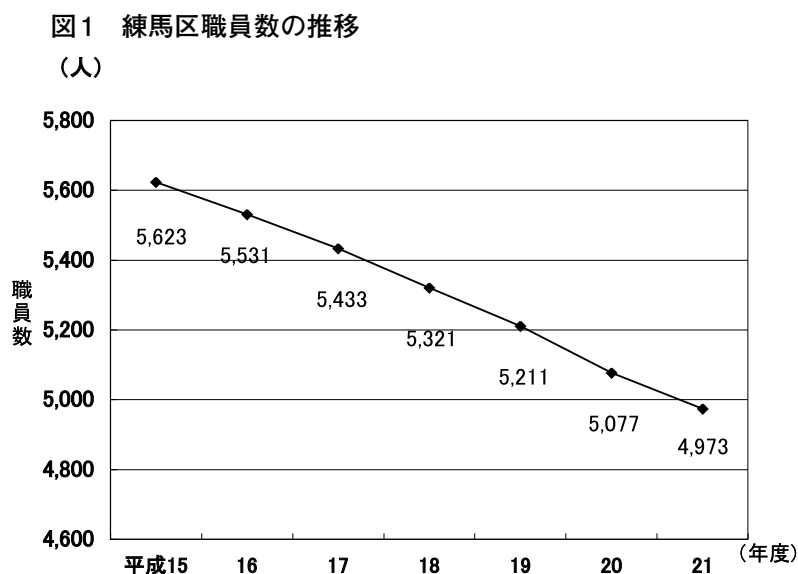
社会の成熟に伴い区民の要望が多様化・高度化する一方、区の財政状況は厳しさを増しています。また、自治体の自律性が重視され、地域の多様な主体との協働による公共サービスの提供や、行政資源の有効で効率的な配分が求められています。

■課題

区民の要望に適切に対応するため、事務の適正な執行に加え、成果を重視した効率的な行政運営が必要です。また、区政の推進に最大限の力を発揮できる職員・組織づくりや施設の適切な管理も必要です。

■国・都・他自治体の動向

全国の市区（806団体）の約7割で行政評価^{*1}が導入され、予算・計画・人事管理との連携など効率的で質の高い行政運営に取り組む自治体が多く見られます（平成20年10月現在。総務省調査）。また、自治体行政改革に関する国の通知でも、情報公開の徹底と住民監視の下での総人件費、公共サービス、公会計の改革推進を求めています。



^{*}区は行政改革の一環として、職員削減計画を着実に推進してきました。現在の計画では、平成19年度当初の職員数5,211人を基準に、平成24年度当初までに4,611人（削減数600人）にする予定です。

(図1 出典：区職員課)

この施策で展開する主な事業

<区政経営の品質向上>

- 「行政改革」と「行政評価」による2つの仕組みを機軸とした効率的で質の高い区政経営を行います。
- 改革・改善事例をまとめ情報の共有化を行い、行政サービスの品質の向上を図ります。
- 練馬区基本構想で定めた「ねりま未来プロジェクト」の推進を図ります。

☞実施計画87：「ねりま未来プロジェクト」の推進

<職員の能力開発と組織の活性化>

- 委託化・民営化方針（平成16年3月策定）を踏まえ、民間にできることは民間に任せ、行政のスリム化を図っていきます。
- 急激に変化する社会状況の中で、区民サービスを維持・向上させ、多様化する区民の要望に対応するために、常に区民の視点に立ち、問題意識を持って新たな業務や課題に率先的に取り組む職員を育成します。窓口サービス向上事業や研修により、職場環境を整備するとともに、職員の接遇能力を高めます。

<施設の適切な管理・活用>

- 区立施設を計画的に耐震化していくことにより、施設の防災性の向上を図ります。改修改築についても、計画的に工事を行っていくことにより、年度ごとの工事費の支出を平準化します。また、公有財産等の効率的な利活用を進めていきます。

☞実施計画88：学校適正配置に伴う跡施設活用

☞実施計画89：関越自動車道高架下の活用

<最適な情報化推進による行政サービスの向上>

- ICT^{*2}等を通じ、行政の簡素化・迅速化を推進して行政サービスの更なる向上を図るとともに、区民と区、区民と区民の相互関係を重視した情報施策を推進します。
- 個人情報の保護や情報セキュリティ対策の充実を図ります。

施策の成果を測る指標（モノサシ）と目標値

指標	20年度の状況	26年度目標	方向
区民意識意向調査における全施策に対する区民の満足度	53.3%	60%以上	↑

（指標と目標値の設定理由）

区が行う各施策の区民満足度を測定します。過去5年間における最高水準（平成17年度50.0%、18年度50.3%、19年度45.9%、20年度53.3%、21年度56.4%）以上の60%を毎年めざします。

この施策の主な担当組織

企画部

経営改革担当課

▶用語解説

※1 行政評価：行政が実施している施策や事務事業について、成果指標等を用いて有効性・効率性・必要性などを点検・評価し、その結果を改革、改善に生かす手法。

※2 ICT：Information and Communication Technology 情報通信技術と訳され、情報や通信にかかる技術の総称。国際的にはITよりもICTという呼称の方が定着しています。

政策51 持続可能な区政経営を行う

施策514

区税負担の公平性を確保する

この施策の目標（めざす状態）

公正で適正な課税が行われ、かつ、納税しやすい環境の提供、適切な収納対策により区税収入が確保され、区税負担の公平性が確保されている状態

この施策をめぐる現状と課題

■現状

地方税法が頻繁に改正され、税制度が複雑化するとともに、国から地方自治体への税源移譲に伴い、所得税と特別区民税・都民税の負担割合が変化しています。

また、厳しい経済状況にあって、失業者や低所得者の増加により、税収の減少と納付困難な納税者の増加が見込まれます。

■課題

所得を正確に把握し課税するため、各種調査や申告勧奨等を行い、適正かつ自主的な期限内の申告・報告を促すこと、および、他の税務機関との連携を強化し、電子申告等を視野に入れながら、申告しやすい環境を整備することが必要です。

税務機関や納税関係団体^{※1}との連携による、健全な納税意識の啓発、納付方法の拡大、より一層の収納事務の効率化、納付相談を充実することなどにより、状況に応じた適切な収納対策を講じ、区税の収納率^{※2}を向上していくことが求められています。

■国・都・他自治体の動向

社会福祉等の財源を確保するため、消費税の引き上げが議論される等、今後も国、地方を通じた税制改革の動きがあります。

課税資料となる給与支払報告書の電子化や通信技術を活用した納付方法など、納税者の利便性と税事務の効率化に取り組む自治体が増えていきます。

表1 特別区税の収納率の推移

(単位：千円)

	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
調定額	60,668,754	59,225,788	59,932,476	63,019,820	67,513,445	68,676,049
収納額	53,278,030	52,484,895	54,051,039	58,882,807	63,255,468	64,126,607
収納率	87.8%	88.6%	90.2%	93.4%	93.7%	93.4%

(表1 出典：区収納課)

▶用語解説

※1 納税関係団体：区内には、青色申告会、税理士会、法人会、納税貯蓄組合連合会があります。期限内申告・納付を勧め、納税意識の啓発を行っています。

この施策で展開する主な事業

<適正な課税>

- 税の申告時期や方法、税法改正の内容等について、区報・ホームページ等を活用し、分かりやすい広報を行うとともに、未申告者に対する個別通知や訪問調査等の多様な方法により申告を促し、未申告者の抑制や解消に努めます。

<確実な収納>

- 公的年金から特別徴収することにより、納税者の納付にかかる負担を軽減するとともに、未納を防止し、収納率の向上を図ります。
- 多様な納付方法（携帯電話やパソコン、コンビニエンスストア等）で納付できる環境を整備し、収納率の向上および収納事務の合理化を図っていきます。
- 納付案内センター※³による電話案内や嘱託収納員による訪問収納など、きめ細かい収納対策を行います。また、支払い能力があるにもかかわらず、納付しない者に対しては、差押え、搜索、公売を行い、租税債権の回収を実施します。
- 各種のイベントを通じて、納税意識の醸成を図ります。

施策の成果を測る指標（モノサシ）と目標値

指標	20年度の状況	26年度目標	方向
特別区民税の現年度課税分収納率	97%	97%	➡

（指標と目標値の設定理由）
 特別区民税の現年度課税分収納率は、経済状況等により毎年増減する調定額（課税額）に対し、収納目標がわかりやすく、他の自治体との比較も可能です。変化する社会状況下でも安定した収入を確保できているかを測定できる指標です。平成20年度は、嘱託収納員や納付案内センターの活用により、高い収納率（97%）を達成することができました。今後も、収納率の向上に取り組み、平成20年度の実績値97%を維持することをめざします。

この施策の主な担当組織	区民生活事業本部	区民部	税務課
	区民生活事業本部	区民部	収納課

※2 区税の収納率：税として確定した納付されるべき金額（調定額）のうち、実際に納付された金額（収納額）の割合。
 ※3 納付案内センター：自主納付および滞納の未然防止を図るため、電話オペレーターによる働きかけを行うもので、練馬区では、平成19年7月に開設しました。

政策51 持続可能な区政経営を行う

施策515

基礎的な住民サービスを効率的に提供する

この施策の目標（めざす状態）

住民記録や戸籍にかかわる事務が効率的かつ適正に行われ、区民事務所等における窓口業務について区民が満足できている状態

この施策をめぐる現状と課題

■現状

多様化する区民のライフスタイルに応じ、証明書の発行時間を拡大した自動交付機^{※1}の活用、窓口における親切丁寧な対応など、区民のニーズに応える適切な住民サービスの提供に取り組んでいます。

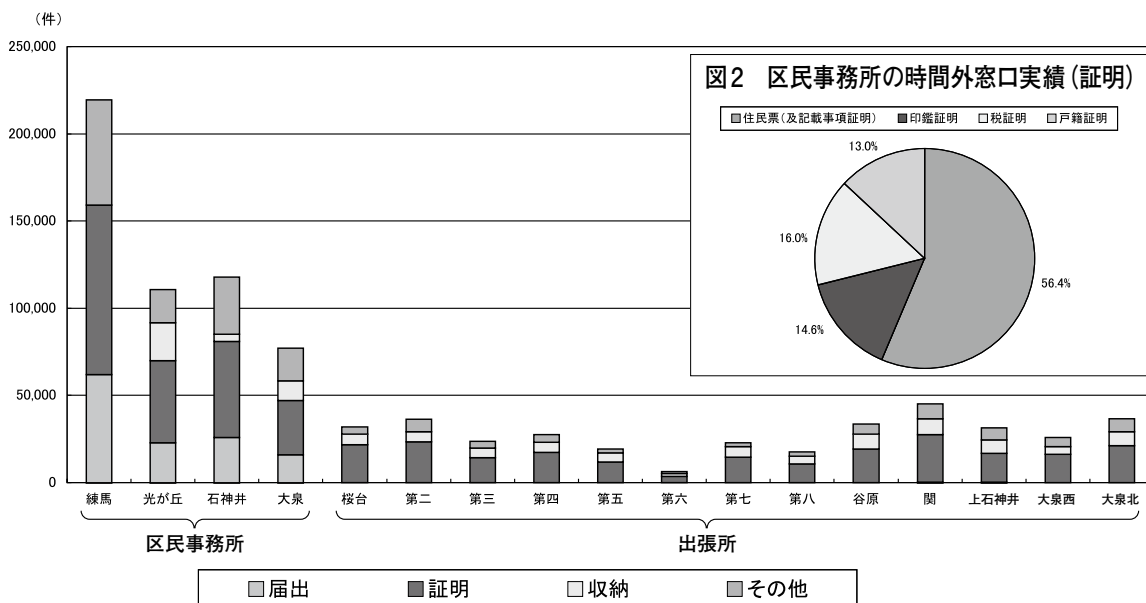
■課題

窓口の手続や事務の効率化を踏まえながら、区民事務所や出張所において、常に適切なサービスを提供することについて検討する必要があります。

■国・都・他自治体の動向

総務省の主導により、平成21年度に住基カード^{※2}とコンビニ端末^{※3}を利用した住民票の写しの交付の実証実験が行われています。また、外国人登録制度が見直され、住民基本台帳と一体化されます。これにより、困難だった日本人と外国人世帯の把握や居住証明が容易になり、行政事務の効率化が期待されています。

図1 平成20年度区民事務所、出張所別の主な事務処理件数



(図1, 2 出典：区戸籍住民課)

▶用語解説

※1 自動交付機：住民票の写し等を銀行のATMのような自動機械から交付する装置のこと。専用のカードと暗証番号等の組み合わせで本人確認を行い、現金の投入で各種証明書を交付するものです。

この施策で展開する主な事業

<区民事務所等での適切なサービス提供>

○お客さまのアンケートにより接遇の状況を把握し、これを向上させ、取扱業務の充実を図ります。

<区民事務所等のサービスの拡充>

○大泉区民事務所の移転や、自動交付機の利用拡大を図ることにより、区民の満足度を高めます。

☞ **実施計画 90：区民事務所等のサービスの拡充**

写真1 自動交付機



(写真1 出典：区戸籍住民課)

施策の成果を測る指標（モノサシ）と目標値

指標	20年度の状況	26年度目標	方向
区民事務所・出張所窓口サービス改善アンケートによる満足度	73.5%	82%	↑

(指標と目標値の設定理由)
 窓口等の職員の対応について、区民アンケートにより満足度を把握します。平成20年度の数値を踏まえ、平成26年度目標に向かって、接遇面でのサービス向上もめざします。

この施策の主な担当組織 区民生活事業本部 区民部 戸籍住民課

※2 住基カード：本人の申請により交付される住民基本台帳カードのこと。写真付のカードと写真無しのカードがあり、写真付のカードは本人確認書類として一般的に利用されています。
 ※3 コンビニ端末：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のこと。住民票の写しなどの証明書の交付が検討されています。

政策51 持続可能な区政経営を行う

施策516

医療保険等制度運営を行う

この施策の目標（めざす状態）

国民健康保険、後期高齢者医療制度および国民年金制度の安定的かつ効率的な運営とサービスの向上が図られ、加入者が安心して生活している状態

この施策をめぐる現状と課題

■現状

国民健康保険は、離職者・高齢者の加入という構造的要因や医療費の増加などにより厳しい財政状況にあります。また、国民年金は、持続可能な運営に向けた負担と給付の見直しが図られてきています。

後期高齢者医療制度は、開始直後は多くの区民から問い合わせがありましたが、その後のきめ細かな制度周知により、安定した制度運営が行われています。

■課題

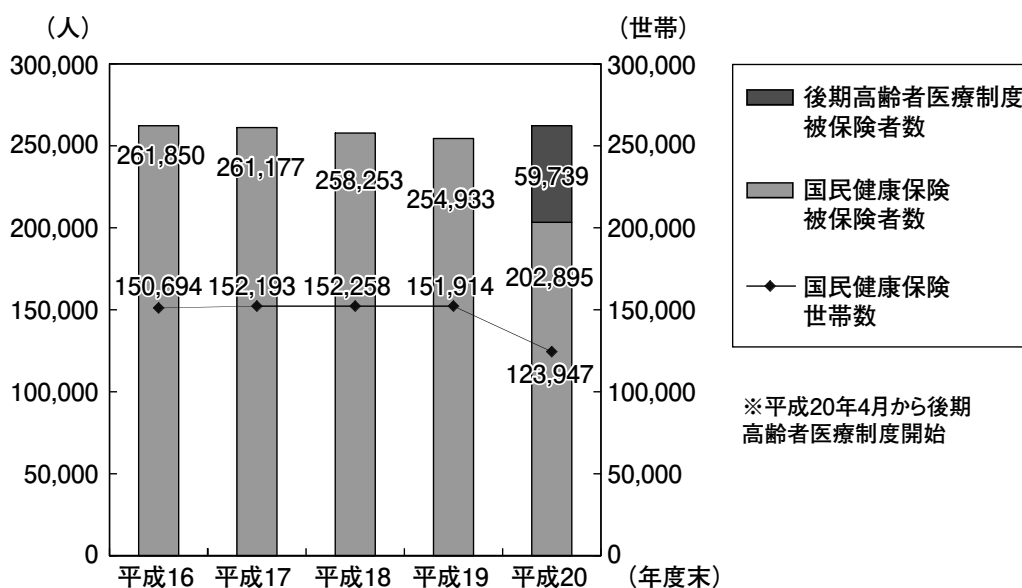
国民健康保険は、景気の悪化に伴い、国民健康保険料の収納率*の低下が懸念されます。

後期高齢者医療制度は、保険料収納率は高いものの、新規加入者等へ制度の周知、説明をきめ細かく行い続ける必要があります。

■国・都・他自治体の動向

国は、後期高齢者医療制度を廃止する方向を示し、新たな医療制度を検討するため、平成21年11月に「高齢者医療制度改革会議」を設置しました。この会議では、区市町村国民健康保険などの負担増への配慮や国民健康保険の広域化につながる見直しという視点を含めた検討が行われるとされています。

図1 国民健康保険被保険者数・世帯数、後期高齢者医療制度被保険者数の推移



(図1 出典：区国保年金課、東京都後期高齢者医療広域連合)

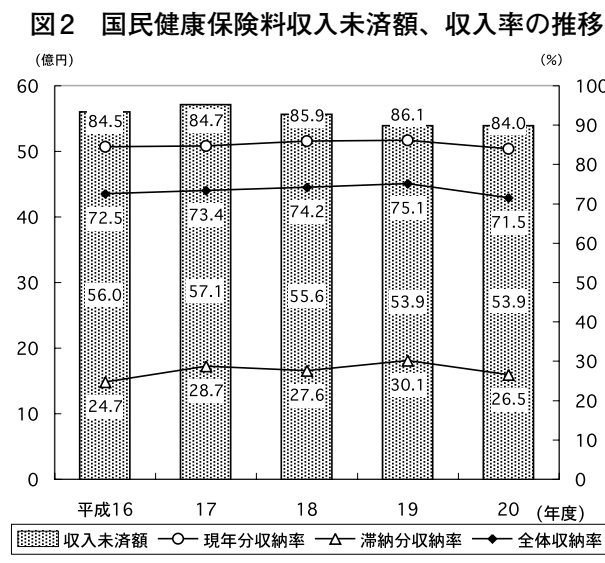
この施策で展開する主な事業

<国民健康保険等制度の運営>

○練馬区は、区市町村を保険者とする公営国民健康保険である練馬区国民健康保険を運営します。また、練馬区は法定受託事務として、国民年金の資格取得・喪失等の届出および給付申請の受理経由事務などを実施します。

<後期高齢者医療制度の運営>

○後期高齢者医療制度は、東京都後期高齢者医療広域連合が主に運営しますが、練馬区では、保険料の徴収および各種申請の窓口事務を担当します。また、東京都後期高齢者医療広域連合から受託した被保険者に対する健康診査等の事務を行います。



(図2出典：ねりまの国保)

施策の成果を測る指標（モノサシ）と目標値

指標	20年度の状況	26年度目標	方向
国民健康保険料の収納率（現年分・滞納繰越分合計収納率）	71.5%	74.0%	↑

(指標と目標値の設定理由)
 保険料負担の公平性を確保し、安定的な保険財政の確立を測定するためです。

この施策の主な担当組織	区民生活事業本部	区民部	国保年金課
	健康福祉事業本部	福祉部	高齢社会対策課

▶用語解説

※ 国民健康保険料の収納率：保険料として確定した納付されるべき金額のうち、実際に納付された金額の割合。