

## 施策の柱6 区民とともに区政を進める

### 区の基本姿勢

公共サービスは行政が提供することが当然であり、住民はそのサービスを楽しむだけという時代が長く続きました。しかし、地域社会のあり様や住民意識の変化とともに、地域の現場が抱える課題は多様化・複雑化しており、様々なニーズが生まれています。新たなニーズは、行政だけで対応できるものではありません。区と区民や団体などが適切な役割分担の下で協働することが重要です。

地域の現場では、町会・自治会をはじめ、NPO・ボランティア団体などが地域の課題をわが事として考え、自発的に活動する動きが広がりつつあります。こうした取り組みを、区政の広範な分野に広げ、区政を「参加と協働」から「参加から協働へ」と深化させ、練馬ならではの住民自治を創造していきます。

区政を支えているのは“人”です。区はこれまで、区民サービスの向上を目的に、区政改革計画を策定し、職員の育成と組織運営の改革、委託民営化によるサービス向上、ICTの活用などの改革を進めてきました。窓口での職員対応への区民満足度は87%に向上しましたが、厳しい意見がいまだに寄せられています。こうした区民の皆さんの声に応えていかなければなりません。

区民の皆さんと直接対応する窓口は、区役所の顔というべき存在です。目に見える形で改革を進めるため、具体的な課題に着実に取り組んでいきます。窓口サービスの向上から区役所を変えていきます。

### 施策の方向性

- ・町会・自治会の活性化を促進する。
- ・区民協働の取組を推進する。
- ・来庁しなくても手続きができるサービスを拡大する。
- ・窓口サービスを改革する。

区役所に行かなくても自宅や近所で手続きができるよう、パソコンやスマートフォンから手続きできる電子申請を拡充します。インターネットを通じて窓口の混雑予想やリアルタイムの混雑状況をお知らせし、できるだけ空いている日時を選んで窓口へ行けるようにします。来庁した方には、フロアマネージャーや窓口職員が用件を確認し、案内を正確に行います。多岐にわたる申請書を一括して作成できる支援システムを導入します。ミスをなくすため事務処理全体を見直します。

### 主要な取組

#### 区民協働による住民自治の創造

防災や一人暮らし高齢者の見守りなど、様々な地域活動を行っている町会・自治会組織の基盤強化を促進します。転入者へのパンフレット配布や地区祭での呼びかけなど、様々な機会を捉えて加入促進活動を実施します。組織の活性化に向け、「活動のヒント集」を紹介するとともに、具体的な取組について議論を促します。

区はこれまで、練馬の未来を語る会、ねりまちレポーターなどを実施し、協働の取組や区政への反映につなげてきました。今後、更なる取組を進め、「参加から協働へ」と深化させていきます。

新たな協働の取組として、(仮称)「練馬子ども café」、コンビニや薬局と連携した新しいスタイルの「街かどケアカフェ」、地域の防災情報をまとめた「地域別防災マップ」の作成などを開始します。区民による公園の管理運営や個人のみどりを地域で守り育てる取組を推進し、区民協働の流れ「みどりのムーブメント」の輪を広げていきます。また、地域活動に参加したいという区民の背中を後押しするため、「パワーアップカレッジねりま」をリニューアルします。区民の自由な発想から生まれたアイデアを具現化する地域おこしプロジェクトは、実施団体を増やします。