

第5章

新たな区政の創造

- 51 区政改革の推進 …………… 196
- 52 平和と人権の尊重、
男女共同参画の推進 …………… 204



8月5日 練馬区平和祈念コンサート

「語り継ごう未来へ 平和と復興を祈って」をテーマに練馬文化センターで開催

51 区政改革の推進

(1) 区政の改革に向けて

区政改革は、『ビジョン』に掲げた政策を実現するための具体的な仕組みや態勢を、区民の視点から改めて見直すものである。

区政改革の目的は、区民サービスを充実し、向上することにある。基礎的自治体としての役割を果たすためには、公共サービスのあり方を根本から見直し、時代の状況と地域の実態に即した、質の高いものにしなければならない。同時に、厳しい財政状況にあっても、これを継続していく持続可能な仕組みをつくる必要がある。

そのため、将来を見通した観点から施策の質や方向性を検証し、これまでの発想を転換して見直すこと、さらに区政全般において、区民との協働を進めることが不可欠である。

●区政改革推進会議の設置

区政改革の具体的内容について検討を行うため、27年6月に公募区民や学識経験者などで構成する区政改革推進会議を設置した。28年度は会議を6回開催し、区政改革計画、公共施設等総合管理計画、情報化基本計画、人事戦略等について検討した。

●区政改革計画の策定

区政改革推進会議の提言を根幹に据え、区政の改革に向けた資料について区民等から寄せられた意見を活かして作成した区政改革計画の素案を、28年5月に公表した。

素案に対する区民意見反映制度を実施するとともに、練馬の未来を語る会や担当職員による説明会などを開催し、区民の意見を募り、28年10月に区政改革計画を策定した。

計画では、計画期間を28年度～31年度の4か年を基本としており、「区民参加と協働の区政に取り組みます」「区民サービスの向上と持続可能性の両立を実現します」「区役所の総力をあげて改革を実行します」の3つの方策のもと、16の具体的な取組を盛り込んでいる。

(2) ICT（情報通信技術）などの積極的な活用による利便性の向上

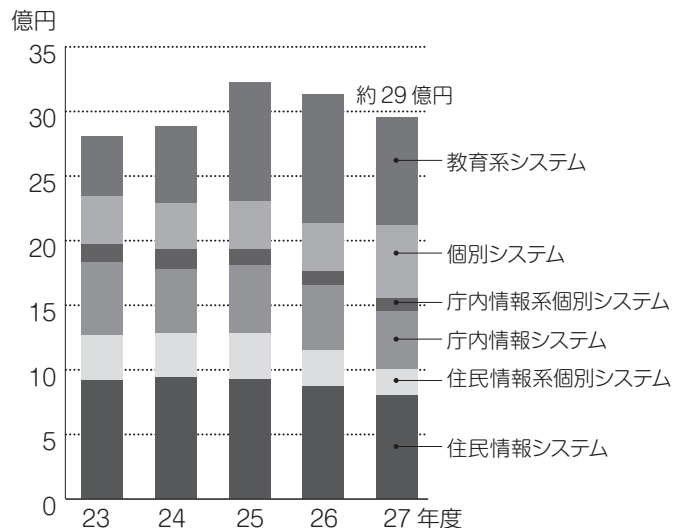
●ICT（情報通信技術）を活用した

区民生活の質の向上と効率的な区政運営の推進

1 情報システムの現状

28年4月現在、各業務を処理し、区民サービスの基礎を支えるインフラとして、211の情報システムを運用している。近年の運用経費の推移は以下のグラフのとおりである。

〔システムの運用経費の推移〕



注：各システムの導入経費は除外

2 情報化施策の推進

28年10月に、区の情報化の方向性を示した、新たな「練馬区情報化基本計画（平成28年度～31年度）」を策定した。計画では、つぎの(1)から(3)の3つの目標と31の具体的な施策を掲げ、実現に向けた取組を進めている。

(1) ICTやマイナンバー制度を活用したきめ細かな区民サービスの実現

28年4月からマイナンバーカードを利用して、全国のコンビニエンスストアで、住民票の写しなどの証明書が取得できるサービス（コンビニ交付）を開始した。

28年10月には、区民と区が協働でまちの課題を解決していくための取組として、スマートフォン専用アプリ「ねりレポ」の運用を開始した。

28年11月には、区が保有する公共データを誰

もが自由に活用できるようにするため、「練馬区オープンデータの推進に関する指針」を策定し、オープンデータの公開を開始した。現在は、人口統計、予算・決算、防災、観光、施設情報に関するデータを公開しており、今後、公開データを拡充していく。

(2) 情報化による区民の安全・安心を支える体制の強化

サイバー攻撃をはじめとする情報セキュリティの脅威が増大する中、より一層のセキュリティ対策の強化が求められている。

28年度には、全課において「情報資産に係るセキュリティマネジメント実施手順」、「情報セキュリティ事故等発生時対応手順～緊急時対応計画～」を作成するなど、運用面におけるセキュリティ対策の実効性強化に取り組んだ。

システム面では、マイナンバーを利用する事務で使用する端末のログイン時における認証機能を二重化したり、インターネットを内部事務用ネットワークから分離するなど、抜本的な強化対策を実施した。

28年12月には、災害時において、優先的に実施する業務に必要な重要システムを可能な限り停止させず、または停止しても早急に復旧させるための計画として、「練馬区情報システム運用継続計画」を策定した。

(3) 情報システムの効率化・高度化のさらなる推進

区では、情報システムの経費削減、事業継続性の確保やデータの安全性の向上、システム運用管理業務の効率化などを図るため、クラウド（※1）化を推進することとしている。

現在、住民基本台帳などの基幹業務を行う住民情報システムは、自治体専用のクラウドサービスを利用し、運用している。

その他の情報システムについても、更新時期にあわせて、区のプライベートクラウド（※2）である練馬区共通基盤へ順次集約している。29年3月時点で、38の業務システムが共通基盤上で稼働している。

引き続き、共通基盤やクラウドサービスの活用により、情報システムの効率化、高度化を推進していく。

※1クラウド：

専用回線やインターネットを経由して、外部のデータセンターに設置された情報システムを利用する形態の総称。

※2プライベートクラウド：

地方公共団体や企業等が自ら構築した、自組織専用のクラウド環境。

(3) 開かれた区政に向けた情報発信の充実と区民要望への迅速な対応

●主な広報出版物

1 ねりま区報

毎月3回（1・11・21日）、各回約23万部を発行している。日刊6紙の新聞に折り込むほか、区立施設、区内および隣接の駅、区内の金融機関などで配布している。新聞未購読で、配布場所での入手が困難な希望者には個別配布も行っている。

また、「点字広報」とカセットテープ・デージー版CDによる「声の広報」を区報とほぼ同じ内容で発行し、希望する視覚障害者に郵送している。

2 ねりま区議会だより

区議会定例会の内容を中心に、年4回、各回約23万部を発行している。日刊6紙の新聞に折り込むほか、区立施設、区内および隣接の駅、区内の金融機関などで配布している。また、希望者には郵送も行っている。「ねりま区議会だより点字版」、カセットテープ・デージー版CDによる「声のねりま区議会だより」を発行し、希望する視覚障害者に郵送している。

3 練馬区勢概要

区政のあらましをまとめ、年1回発行している。28年度は、27年度の区政の動きを中心に編集し、9月に発行した。

4 わたしの便利帳

区の手続きや担当窓口・施設の利用方法など、必要な情報を探し出すことができるよう編集して、4年毎に全面改訂を行っている。

27年度に全面改訂を行い、28年度は転入者および希望者向けに更新版を発行した。

また、希望する視覚障害者に音声版（カセットテープ・デージー版CD）を配布している。

5 練馬区くらしガイド

区の手続きや担当窓口などの情報を提供するため、28年3月に3か国語（英語・中国語・ハンガール）と日本語の文章を1冊に集約し6,000部発行した。

6 外国人向け広報紙

年4回（1・4・7・10月）、各回英語版3,500部、中国語版3,500部を発行している。区立施設、区内および隣接の駅、区内の郵便局などで配布している。

●その他の広報活動

1 報道機関への情報提供（プレスリリース）

区の施策や催しなど各種情報を、報道機関（新聞、テレビ、ラジオなど）に提供している。28年度は、主要日刊紙と地元報道機関へ278件の情報を提供し、主要日刊紙およびテレビには186件（延べ326件）の掲載・

放映があった。

2 練馬区ホームページ

「練馬区ホームページ」は22年2月に全面リニューアルを行い、「暮らしのガイド」、「区政情報」、「ねりまの案内」など大きく5つに分けて情報を掲載している。23年9月からは英語・中国語・ハングルへの自動翻訳を開始し、25年7月からはスマートフォンに対応した運用を始めた。

28年度アクセス件数は133,216,368件、訪問者数は延べ10,390,412人であった。

3 ねりま情報メール

22年7月から「ねりメール」を開始し、25年6月からは「防災気象情報」「安全・安心情報」「区政情報」「緊急情報」を内容とする「ねりま情報メール」の配信を始めた。「ねりま情報メール」の登録者数は、28年度末現在で28,833人である。

4 ソーシャルメディアの活用

23年3月から、練馬区公式ツイッターを開始し、25年8月からは、区政全般の情報を発信している。

また、25年4月から動画共有サイト「ユーチューブ」を活用した区政情報の動画配信をしているほか、同年10月からは、練馬区公式フェイスブックで区の魅力を発信している。

5 練馬区情報番組「ねりまほっとライン」

19年5月からケーブルテレビJ:COM東京で、区の事業やできごとなどを毎日3回放送している。

区ホームページおよび動画共有サイト「ユーチューブ」で動画配信しているほか、区立図書館、区民情報ひろばでのDVDの貸し出しや、広聴広報課での複写サービスを行っている。

6 庁内等モニター広告事業

26年4月から区役所本庁舎および全ての区民事務所にディスプレイを設置し、区政情報および練馬区情報番組ねりまほっとライン、ねり丸アニメ等を放映している。

●区民情報ひろばの運営

区民情報ひろばでは、情報公開制度に基づく情報公開の総合的な推進を担っている。区政資料等の閲覧・貸出し・配布、有償刊行物の販売や、公文書公開請求および自己情報開示等請求の受付を行っている。

〔区民情報ひろば利用状況〕

28年度

項目	件数等
区民情報ひろば利用者数	14,693人
インターネット利用者数	436人
区政資料等所蔵点数（貸出数）	40点（48件）
有償刊行物取扱点数（販売数）	119点（433件）

〔区民情報ひろばで販売している主な有償刊行物〕

28年4月現在

刊行物の名称	価格
ねりま区報縮刷版（平成28年版）	1,200
平和への架け橋 上巻	1,000
平和への架け橋 下巻	1,000
練馬区統計書（平成28年版）	900
練馬区勢概要（平成28年版）	1,200
ねりま60	2,500
練馬50年の移り変わり	2,500
練馬区小史	1,100
練馬区史 歴史編	8,300
練馬区史 現勢編	9,800
練馬区史 現勢資料編	6,400
練馬の伝統野菜	900
練馬区の遺跡地図	100
練馬発わかわかかむかむ元気ごはん	300

●区政資料管理体制の整備

公文書のうち歴史的資料として重要なものを、体系的に収集・管理し、利活用を図ることを目的として平成21年11月に「練馬区区政資料管理整備計画」を策定した。

現在は、収集した公文書や、区の刊行物、写真資料を含めた歴史的資料の管理および利活用体制の充実を図るために運用面の整備を進めている。

●情報公開と個人情報保護

区民参加を促進し、公正で開かれた区政を実現するため、情報公開制度を設けている。「知る権利」の具体化の一つとして区民等に公文書公開請求権を保障するとともに、情報の公表や提供を積極的に行っている。

個人情報の保護については、総合的、体系的な保護を図るため、練馬区個人情報保護条例を整備し、適正な執行に努めている。また、個人情報に係る区民等の基本的人権の擁護を目的に、自己情報の開示等請求権を保障している。

1 公文書の公開請求と処理状況

28年度における公文書の公開請求と処理状況はつぎの表のとおりである。

〔公文書の公開請求件数と処理状況【全765件】〕

（単位：件）28年度

区分	全部公開	部分公開	非公開	不存在	存否 応答 拒否	取下げ
件数	307	391	4	17	0	46

請求件数（「不存在」と「取下げ」を除く）に占める

「全部公開」と「部分公開」の割合は、99.4%であった。また、28年度は、2件の審査請求があった。

【公文書公開請求の非公開の理由別件数】

(単位：件) 28年度

非公開および部分公開とした理由	件数
個人に関する情報で、特定の個人が識別されうるもの	198
法人等に関する情報で、法人等の正当な利益を害すると認められるもの	174
公共の安全と秩序の維持に支障が生じる恐れがあるもの	18
審議・検討・協議に関する情報で、意思決定の中立性が不当に損なわれるなどの恐れがあるもの	2
事務事業の適正な遂行に支障をおよぼす恐れがあるもの	113
法令等の規定によって公開できないと認められるもの	0
他の制度との調整が必要なもの	0

注：同一公文書に複数の理由が含まれている場合あり

2 自己情報の開示等請求と処理状況

28年度における自己情報の開示等請求と処理状況は以下の表のとおりである。

なお、自己情報の非開示決定について、審査請求が1件あった。

【開示請求等の処理状況【全213件】】(単位：件) 28年度

区分	全部開示	部分開示	非開示			取下げ
			不存在	全部非開示	存否応答拒否	
開示請求	115	88	8	2	0	0

区分	応じる		応じられない	取下げ
	全部	一部		
訂正請求	0	0	0	0
目的外利用中止請求	0	0	0	0
外部提供中止請求	0	0	0	0

3 練馬区情報公開および個人情報保護運営審議会

情報公開制度および個人情報保護制度の適正な運用を図るため、区長の附属機関として「練馬区情報公開および個人情報保護運営審議会」を設置している。審議会は、区の諮問に応じて審議を行い、答申を出している。また制度運営の重要な事項について区長に意見を述べている。

審議会は、区民、学識経験者、区議会議員から組織されている（任期2年）。28年度は2回開催した。

4 練馬区情報公開および個人情報保護審査会

区が行った公文書の非公開決定や自己情報の非開示

決定等の処分に対する請求者からの審査請求を審査するため、区長の附属機関として「練馬区情報公開および個人情報保護審査会」を設置している。

審査会は、優れた識見を有する者のうちから区長が委嘱した委員5人で組織されている（任期2年）。28年度は10回開催された。

●主な広聴活動

1 意見要望等の受付

文書等で寄せられた意見・要望等を区長室広聴広報課で一括して受け付け、各担当主管部との連携により速やかな解決に努めている。28年度の受付件数は1,213件であった（「モニターの声」35件含む）。

このうち、個人が、区政に関する意見・要望等を気軽に申し出られるように、区立施設と区内各駅に置いている「区長への手紙」などにより行う要望・苦情等を個別広聴として受け付けている。28年度の受付分は、「区長への手紙」273件、一般郵便が47件、電話や来訪等が193件、電子メールが651件、ファクスが2件であった。

また、団体等が文書で行う陳情・要望等は団体陳情として受け付けており、28年度は12件であった。

2 区政モニター

区政への意見・要望等を継続的に聴くことにより、区民の意向を把握し、区政に反映させるため、区民に区政モニターを委嘱している。第22期区政モニター（任期は27～28年度の2年間）は公募により100人、無作為抽出によって100人を選出した。

28年度は、アンケートを5回実施し、懇談会を1回、施設見学会を1回開催した。

3 ねりまちレポーター

区民の気づきをまちの維持管理に活かしていくため、28年10月から、「ねりまちレポーター」制度を開始した。これは、道路の穴、公園遊具の破損、粗大ごみの不法投棄等、地域の不具合に気付いた区民が、スマートフォンの専用アプリを使って写真撮影し、区に投稿する仕組みである。投稿を受けた区は迅速に対応し、その結果をレポーターにメールで報告する。投稿や区への対応は、専用ホームページで公開しており、区と区民、および区民同士の情報の共有化を図っている。

また、ごみ拾い、落ち葉清掃など、区民自身による「まちをよくする行動」を投稿する機能もあり、区民との協働によって、よりよいまちづくりを目指していく。

28年度末現在のレポーター数は936人で、28年度の投稿数は、まちの不具合に関する投稿が309件、「まちをよくする行動」に関する投稿は10件であった。

4 区長との対話集会

(1) 区長とともに練馬の未来を語る会

区民と区長が区政の課題を直接話し合い、今後の区政運営に活かしていくため、26年度から開催している。28年度は、まちの活性化に取り組む地域活動団体等との意見交換を17回、地区区民館運営委員会との意見交換を4回、町会連合会支部会との意見交換を2回実施し、計219人が参加した。また、区政改革計画についての説明会として、区長が直接区民の意見・アイデアを伺う意見交換を4回実施し、計286人が参加した。

(2) ねりまビッグバン

まちを元気にするアイデアを区民が持ち寄り、区民同士でアイデアを具現化する取組を支援している。28年度は、光が丘地域で「認知症を知ろう講演会」、谷原地域で「地域活動見本市」が開催された。

5 区民意識意向調査

区民の意識や意向を統計的に把握し、区政運営の基礎資料としている。対象者数は、3,000人である。

28年度の調査テーマは、「区の施策および評価について」「区職員の接遇等について」「区民参加と協働について」「『みどり』について」であった。

6 土・日・休日区政案内

14年度から「なんでも相談窓口」（18年度から「土・日・休日区政案内」に名称変更）を開設している。電話や窓口で、区民から区政に関する意見・要望等を受け、必要な場合には関係機関、専門相談等への案内を行っている。

開設時間は、土曜、日曜および休日の午前9時から午後5時まで（予約不要）。28年度の総受付件数は4,119件であった。

7 広聴専門員

区民からの区政への苦情等に関する区の対応について、公正中立な立場から調査・検討し、区に意見を述べる広聴専門員（1人、弁護士）を19年度から設置している。任期は2年（27・28年度）である。28年度の案件数は1件であった。

●区民相談

練馬区区民相談所および石神井庁舎区民相談室では各種の区民相談を行っている。

〔区民相談件数〕

28年度

相談名	件数
一般区民相談	17,693
法律相談	3,435
交通事故相談	167
身の上相談	337
税務相談	467
不動産取引事前相談	163
人権擁護相談	9
行政相談	106
表示登記（調査・測量）相談	53
暮らしと事業の手続相談	17
権利登記・供託相談	104
心の相談	300

注：法律相談の件数は、男女共同参画センターえーるでの実施分を含む。

(4) 行政需要に柔軟に対応するための 人材育成・体制整備

●職員の人材育成

1 人材育成基本方針に基づく人材育成の推進

区は、限られた人的資源である職員の能力を最大限に引き出し区民の負託に応えていくため、22年3月に「練馬区職員人材育成基本方針」を策定した。

この方針に基づき、職員の能力開発のあり方や職員の役割を見直すとともに、職員が意欲的に職務に取り組むことができる職場づくりを進めるための様々な取組を実施している。

2 職員の能力開発

23区が共同で設置した特別区職員研修所や近隣の区等と連携、補完しあい、また、専門分野については、国・都・民間研修機関等に派遣する等により、多種多様な研修を通して職員の能力開発を進めている。

区で実施する研修は以下の6つに大別できる。

(1) 職層研修

① 「新任研修」(採用年次)

区職員として必要な知識を身につけさせる

② 「現任研修」(採用2年～4年目)

上位職層へのステップアップに必要な能力を強化させる

③ 「主任主事研修」(主任主事選考合格者)

係のリーダー的役割を認識させる

④ 「係長研修」(係長昇任選考合格者)

監督者としての職責の自覚と職員育成を考える契機とさせる

⑤ 「管理職研修」(管理職昇任選考合格者)

管理職として必要なリーダーシップ等のスキルを早期に修得させる

上記の他に、全職員を対象にコンプライア

ンス e ラーニング研修を実施している。

(2) 実務研修

日常業務の処理に要する知識や技能を修得するために、「行政法研修」「文書実務研修」等を実施している。また、17年度末から、職員全員を対象にAED（自動対外式除細動器）の使用方法を含んだ「普通救命講習」を実施している。

(3) 特別研修

職務を効率的に進めていく上で必要な知識や技能等を修得するために、「CS・接遇向上」、「プレゼンテーション」等、ワークショップ研修として民間企業との交流の研修等を実施している。

(4) 能力開発支援

各職場や職員の能力開発意欲を促し、自発的な取組を支援するため「派遣研修」、「職場研修」および「担当課企画研修」を実施している。

(5) 外部機関への派遣研修

職員の専門知識や政策形成能力、行政運営能力を養成するため、政策研究大学院大学および民間企業へ職員を派遣している。

(6) その他

インターンシップ生を武蔵大学等から受け入れて就業体験を実施して、学生への教育等を通じ、職員の能力開発および職場の活性化につなげている。

〔研修受講者数〕

28年度

研修機関	受講者（人）
練馬区職員研修所	
職層研修	1,324
実務研修	780
特別研修	631
能力開発支援	3,582
特別区職員研修所	694
第四ブロック研修会	94
計	7,105

3 職員の意識改革

職員が自ら課題を発見し、区民とともに考え行動することができるよう育成するため、地域の現場などで学ぶ機会の充実などに取り組んでいる。

また、民間事業者の視点を活用した「職場経営コンサルティング事業」をモデル職場で取り組んでいる。

そのほか、区職員を対象に、モチベーション向上や健康に働き続けられることなどを目的に、意識啓発のツールとして、「やる気応援スイッチ」を毎月発行している。

4 職場環境の向上

健康診断やメンタルヘルス対策などの健康管理、過重労働対策および安全衛生委員会の活動等を行い、職場環境の向上を推進している。

また、次世代育成支援対策推進法および女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく「練馬区職員ワーク・ライフ・バランス推進計画」を策定し、職員の仕事と子育て・介護等の両立や、女性職員の活躍に努めている。

●職員報の発行

区職員を対象として、区政情報の共有と職員間のコミュニケーションを活性化させるため、年4回Web版を発行している。

●施設の適切な管理・活用

1 区立施設等の総合的な維持管理・更新

これまで、人口の増加や区民ニーズに対応して施設建設を進めてきたが、これらの施設の老朽化が進み、今後、大規模改修や改築が集中する時期を迎える。

27年12月に公表した区政の改革に向けた資料では、今後30年間の改修・改築費用を約6,450億円と試算し、施設を現状のまま維持するのは困難であることを明らかにした。

少子高齢化など社会経済情勢の変化を見据え、限られた財源の中で、区民ニーズに合わせた機能の見直し、効果的・効率的な維持保全と更新、施設の長寿命化などが求められている。

これらの課題に総合的に対応するため、区の特性を踏まえた「公共施設等総合管理計画」を29年3月に策定し、施設の適正配置や複合化、長寿命化、維持管理の効率化等についての基本方針を明らかにした。現在、計画に示した方針を具体化する実施計画の策定に向けて検討を進めている。

また、区立施設の床面積の約半分を占める学校施設について、個別計画として「学校施設管理基本計画」を29年3月に策定し、具体的な学校施設の管理に関する方針を定めた。今後、改築対象校や改築の時期・方法を示す「(仮称)練馬区学校施設管理実施計画」や、児童生徒数の動向や学校施設の改築の状況、小中一貫教育の取組などを踏まえた「適正配置基本方針」の策定に向けた検討に着手する。

2 関越高架下の活用

高架道路下の活用について、国が「積極的な利用を認める方針」へと転換したことから、区は関越自動車道の高架下を「区民の皆様の利用に供する可能性を持った貴重な空間」と位置づけ、活用に向けた検討を進め、26年9月に道路保有者から占用許可を取得した。

28年度までに施設整備を行い、29年4月に「はつらつセンター大泉（高齢者の健康増進施設）」「大泉リサイクルセンター（環境学習活動施設）」「大泉運動場」「地域交流ひろば」「地域活動倉庫」などの施設を開設した。

3 指定管理者制度

指定管理者制度は、地方公共団体の出資法人や公共団体等に限らず民間事業者も、地方自治体の指定を受けて「公の施設」の管理を行うことができる制度である。15年6月の地方自治法の一部改正によって導入された。

区では、16年3月に策定した「委託化・民営化方針」に基づき、区立施設を委託する場合には、原則として指定管理者制度を適用することとしている。これは、民間事業者等のノウハウにより効率的な施設運営や区民サービスの向上が図れるとともに、事業者選定手続の公正性・透明性が担保され、区民への説明責任を果たしやすい仕組みとなっているためである。

29年4月1日現在、192施設で指定管理者制度を適用している。

(5) 基礎的な住民サービスを効率的に提供する

●区民事務所等のサービスの拡充と事務の効率化

25年6月に「区民事務所等のサービスの拡充と事務の効率化に関する基本計画」を策定し、26年7月から、6区民事務所と11出張所の体制とした。

区民事務所では、練馬区民事務所を毎週土曜日の午前9時から午後5時まで開庁し、窓口受付時間の拡大を図った。出張所では、住民票等の証明書発行や税金等の収納事務を取り止めた。

一方、証明書発行を郵便局窓口へ委託するなど、地域の事務サービスの水準を維持しながら、事務の効率化を進めた。

29年1月に「出張所跡施設活用計画」を策定し、全ての出張所を29年3月末で廃止した。廃止後の出張所スペースは、区民の自主的な地域活動の拠点とすることとした。

●タブレット端末を使用した通訳サービス

日本語が不慣れな外国人住民の方が円滑に住居登録等の手続きを行えるよう、28年6月から練馬区民事務所の窓口へタブレット端末を設置した。対応言語は英語・中国語・韓国語・ベトナム語の4か国語であり、画面越しに通訳者と会話をすることができる。

●マイナンバーカードの交付

マイナンバー制度の施行に伴い、申請に基づいたマイナンバーカード（個人番号カード）の交付を28年2月から開始した。28年度末現在で、80,576枚交付した。

●コンビニ交付サービスの実施

マイナンバー制度の施行に伴い、マイナンバーカード（個人番号カード）を利用して全国のコンビニエンスストアのマルチコピー機で住民票の写し、印鑑登録証明書、住民税の課税（非課税）証明書・納税証明書および戸籍の全部（個人）事項証明書を取得できるサービス（コンビニ交付）を28年4月4日から開始した。

コンビニ交付で交付する証明書	交付手数料
住民票の写し	1通 200円
印鑑登録証明書	1通 200円
住民税の課税（非課税）・納税証明書	1通 200円
戸籍の全部（個人）事項証明書	1通 350円

●自動交付機による証明書発行サービス

自動交付機は、区民事務所等に設置し、区内22台の運用を行っている。

利用に当たっては、事前の利用登録（暗証番号等の登録）が必要である。28年度末現在、277,507人が登録している。

なお、自動交付機は、コンビニ交付を開始したことに伴い29年6月で取り扱いを終了する。

自動交付機で交付する証明書	交付開始年月日	交付手数料
住民票の写し	平成18年10月2日 (ただし外国人については平成24年7月9日)	1通 200円
印鑑登録証明書	平成18年10月2日 (ただし外国人については平成21年1月5日)	1通 200円
住民税の課税（非課税）・納税証明書	平成25年10月15日	1通 200円

〔自動交付機による証明書の交付状況〕

(単位：枚)

年度	住民票の写し			印鑑登録証明書			住民税の証明書		
	自動交付機 交付枚数	全交付枚数	占有率	自動交付機 交付枚数	全交付枚数	占有率	自動交付機 交付枚数	全交付枚数	占有率
26	172,913	392,839	44.0%	157,481	232,655	67.7%	21,377	132,407	16.1%
27	174,112	393,829	44.2%	156,559	230,368	68.0%	27,364	158,157	17.3%
28	140,310	404,087	34.7%	139,935	228,807	61.2%	26,687	153,379	17.4%

注：①自動交付機交付枚数は、自動交付機の点検時等に、代替措置として窓口で発行したものを含む。

②全交付枚数は、無料交付分を含まない。

●住居表示

区内の住居表示の実施は、平成2年1月に完了した。

その後は、大規模な再開発に伴う街区の変更や、新築・建替え等に伴う住居番号の付定、住居表示板類の設置・管理等を行っている。

28年度の住所付定件数は2,740件であった。