

第5章

新たな区政の創造

- 51 区政改革の推進 …………… 208
- 52 平和と人権の尊重、
男女共同参画の推進 ……… 215



繋がるフェスタより ボッチャ体験の様子

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、情報化の推進や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。30年度は「第2次みどりの風吹くまちビジョン（素案）」、『ビジョン』の重要業績評価指標（KPI）および「アクションプラン」の達成状況の点検・評価等について検討した。

(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

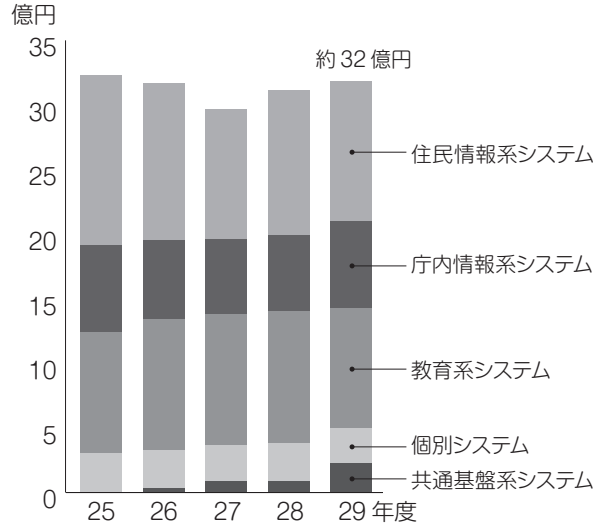
●ICT（情報通信技術）を活用した

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

30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、233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つぎ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 情報化の推進

ICTを活用した情報化を推進するため、28年10月に「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)までの3つの目標と31の具体的な項目を掲げ、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

30年9月から、利用者の利便性向上、情報発信力の強化等を図るため、区公式ホームページのデザインや構成を見直し、全面リニューアルした。

31年2月から、学校図書館の蔵書を適切に管理し、児童・生徒の調べ学習を一層充実させるため、区立小・中学校37校に学校図書館システムを導入した（令和2年度までに全校に導入予定）。

また、マイナンバー制度では、国が運営するマイナポータル（※1）の「ぴったりサービス」機能を活用し、30年6月から児童手当の現況届、30年7月から保育の現況届について、オンライン受付を開始した。さらに、30年9月から、パソコンやスマートフォンを保有していない人でもマイナポータルが利用できるよう、各区民事務所等にマイナポータル専用パソコンを設置した。

(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。

30年度は、「練馬区^{CSIRT}CSIRT（※2）」の事故対応力を強化するため、関係機関と連携し、区の情報部が外部へ漏えいした場合を想定した対応訓練を実施した。

セキュリティ監査では、ヒューマンエラーの防止を徹底するため、新たに事務改善の視点を監査項目に取り入れ、課題の抽出を行った。さらに、業務システムのサーバが設置されたデータセンターの監査を行うなど、監査内容を強化した。

「平成30年度1月期震災訓練」では、「練馬区情報システム運用継続計画（ICT-BCP）」に基づき、発災時における重要情報システムの被害状況調査および復旧手順の確認訓練や、全庁的な災害時用パソコンの使用訓練を実施した。

(3) 情報システムの効率化・高度化のさらなる推進

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（※3）化を推進している。

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（※4）である「練馬区共通基盤」へ順次集約している。31年3月時点で、52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 マイナポータル：

マイナンバーを含む個人情報が行政機関などの間でやり取りされた記録の確認や、行政サービスの検索、子育てに関する行政手続のオンライン申請などができるインターネット上のサイト

※2 CSIRT：

サイバー攻撃等によるセキュリティ事故が発生した際に、被害拡大の防止や復旧等を迅速・的確に行うための組織体制

※3 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

※4 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22万部を発行している。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・デジ版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22万部を発行している。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・デジ版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。30年度は、29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、30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・デジ版CD）を配布している。

5 練馬区くらしガイド

外国人住民に区の手続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・韓国語）と日本語の文章を1冊に集約し、累計15,000部発行した。また、29年度末に更新表（英語・中国語・韓国語）を作成し、併せて配布している。

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。30年度は、主

要日刊紙と地元報道機関へ 244 件の情報を提供した。

2 練馬区公式ホームページ

区政の最新情報や区での手続に関する情報、区の各種事務事業、イベント・観光情報、区の自然や歴史などの情報を紹介している。

また、英語・中国語・韓国語の自動翻訳にも対応している。

30 年度のアクセス件数は 108,592,852 件、訪問者数は延べ 17,031,749 人であった。

3 ねりま情報メール

防災、防犯および区のイベントに関する情報などを、登録していただいた方のパソコンや携帯電話、スマートフォンなどにメールで配信するサービスを行っている。登録者数は、30 年度末現在で 32,238 人である。

4 ソーシャルメディアの活用

以下のソーシャルメディアを活用し、区政情報や区の魅力を発信している。

- ・練馬区公式ツイッター（23 年 3 月開始。区政情報全般の発信は、25 年 8 月開始）
- ・動画共有サイト「ユーチューブ」（25 年 4 月開始）
- ・練馬区公式フェイスブック（25 年 10 月開始）

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。

区公式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 の貸出しや、区長室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、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〕

30 年度

項目	件数等
区民情報ひろば利用者数	13,339 人
インターネット利用者数	385 人
区政資料等開架点数（貸出数）	2,671 点（41 件）
有償刊行物取扱点数（販売数）	120 点（730 件）

〔区民情報ひろばで販売している主な有償刊行物〕

（単位：円） 31 年 3 月現在

刊行物の名称	価格
ねりま区報縮刷版（平成 30 年版）	1,300
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 30 年版）	900
練馬区勢概要（平成 30 年版）	1,600
練馬区独立 70 周年記念誌 くるりとねりま	1,700
ねりま 60	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 練馬大根	900
練馬発わかわかかむかむ元気ごはん	300
夢の工場 ねりま・映画・ものがたり	1,300

●区政資料管理体制の整備

刊行物、写真資料等を含む公文書のうち、歴史的資料として重要なものを体系的に収集・管理し、利活用を図るため、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、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

30 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 958 件】〕

（単位：件） 30 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	490	296	14	46	0	112

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、98.3%であった。

また、30年度は、4件の審査請求があった。

〔公開請求に対する非公開の理由別件数〕

(単位：件) 30年度

非公開とした理由（部分公開を含む）	件数
個人に関する情報で、特定の個人が識別され得るもの	242
法人等に関する情報で、法人等の正当な利益を害するもの	101
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	3
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	8
事務事業の適正な遂行に支障を及ぼす恐れがあるもの	28
法令等の規定によって公開できないもの	10
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

30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。

〔開示請求等の処理状況【全486件】〕 (単位：件) 30年度

区分	全部開示	部分開示	非開示	不存在	存否 応答 拒否	取下げ
件数	355	111	0	20	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、区長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）。30年度は3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

区の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）。30年度は7回開催した。

●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。30年度の受付件数は以下のとおりであった。

〔受付件数〕

(単位：件) 30年度

区分	件数	
個別広聴（※1）	区長への手紙	222
	一般郵便	34
	電話・来訪等	143
	電子メール	541
モニターの声	14	
合計	954	
団体陳情（※2）	192	

※1：個人が行う要望・苦情等

※2：団体等が文書で行う陳情・要望等

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23期区政モニター（任期は29～30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。30年度は、アンケートを2回実施した。

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、まち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区に投稿し、投稿を受けた区が対応結果をレポーターにメールで報告する仕組みである。投稿内容や区への対応は、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。

30年度末現在のレポーター数は1,461人で、30年度の投稿数は、まちの不具合に関する投稿が998件、「まちをよくする行動」に関する投稿は21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。30年度は、地域活動団体との意見交換を6回、環境美化推進地区との意見交換を2回実施し、計79人が参加した。

(2) ねりまビッグバン

谷原・光が丘の2地域で、まちを元気にするアイデアを持つ区民が集まり、そのアイデアを区民同士で具現化する取組について支援した。

この2つの地域の取組から、区民の参加と協働の推進に向けた今後の課題や支援のあり方について明らかにし、事業のこれまでの取組と成果をまとめた報告書「ねりまビッグバンの取組」を作成した。

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。

30年度の調査テーマは、「区の施策および評価について」「都市農業・農地について」「地域福祉について」「区民のみどりを守り育てる活動について」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・日曜日および休日の午前9時から午後5時まで（予約不要）で、30年度の総受付件数は4,085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。

●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〕

（単位：件） 30年度

相談名	件数
一般区民相談	16,064
法律相談	3,229
交通事故相談	168
身の上相談	351
税務相談	487
不動産取引事前相談	147
人権擁護相談	15
行政相談	99
表示登記（調査・測量）相談	41
暮らしと事業の手続	37
権利登記・供託相談	135
心の相談	320

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 人事・人材育成改革プランに基づく人材育成の推進

人事や組織を一体的に改革し、職員の仕事への姿勢を変えるため、29年12月に「練馬区人事・人材育成改革プラン」を策定した。

このプランに基づき、職員が能力を最大限発揮するため、信賞必罰の組織運営に取り組むとともに、OJTを基本とした職員の育成や、組織体制の強化のための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での多様な研修や、近隣の区等と連携・補完しあうことで職員の能力開発を進めている。また、専門分野については、国・都・民間研修機関等に職員を派遣している。

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の修得

② 現任研修（採用2～4年目）

上位職層へのステップアップに必要な能力の強化

③ 主任研修（主任選考合格者）

係のリーダーとしての意識向上

④ 係長研修（係長能力実証合格者）

監督者としての職責の自覚と職員育成についての意識向上

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の早期修得

上記のほかに、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（自動体外式除細動器）の使用方法を含んだ「普通救命講習」を実施している。

(3) 能力開発型研修

職務のみでは習得できない知識等を修得し、個別の課題に対応した能力を向上させるために、「CS・接遇向上研修」、「プレゼンテーション研修」等、ワークショップ研修として創造力向上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いる。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) (単位：人) 30年度

研修機関	受講者
練馬区職員研修所	
職層研修	1,594
実務研修	732
能力開発型研修	1,197
能力開発支援	3,433
特別区職員研修所	834
第四ブロック研修会	99
計	7,889

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に取り組んでいる。

また、区職員を対象に、モチベーションの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・介護等の両立支援や、女性職員の活躍の推進に努めている。

●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5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「練馬区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。30年3月には、計画に示した方針を具体的に進めるため、実施計画を策定した。

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「練馬区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。31年3月には、年度別計画等を明らかにし、具体的な取組を定めた実施計画を策定した。

2 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、29年3月に「練馬区公共施設等総合管理計画」、30年3月に「練馬区公共施設等総合管理計画〔実施計画〕」を策定した。区立施設の運営は、施設の特性に応じて、「業務委託」、「指定管理者制度」、「民営化」および「直営」から最適な手法を選択することとしており、31年4月1日現在、194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やめた。

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

外国人住民が円滑に住民登録等の手続を行えるよう、28年6月から練馬区民事務所の窓口へ、タブレット端末のテレビ電話機能を利用した通訳サービスを導入した。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、申請に基づく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。30年度末現在で、累計141,140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各種証明書を取得できるサービス（コンビニ交付）を28年4月から開始した。

また、区民事務所に同様の機器（証明書発行機）を29年8月1日から設置した。

〔コンビニ交付で交付する証明書〕

30年度末現在

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
住民税の証明書	1通 200円
戸籍全部（個人）事項証明書	1通 350円

〔コンビニ交付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	戸籍全部(個人)事項証明書
28	10,832	7,178	2,069	1,089
29	27,006	20,979	6,004	3,217
30	35,492	25,969	7,601	4,742

〔証明書発行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	戸籍全部(個人)事項証明書
29	5,497	4,580	1,328	1,024
30	9,840	8,183	2,639	1,834

注：29年8月からの交付状況

●住居表示

区内の住居表示実施は、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。

30年度の住所付定件数は2,423件であった。