

62 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

区政改革の具体的な内容について検討を行うため、平成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。4年度は「区の現状と課題」、「取組体制強化プラン」、「『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」について検討した。

●取組体制強化プラン

～区民協働 DX 人事・人材育成～

区は、「グランドデザイン構想」で示した将来像の実現に向けて政策を進めている。政策を実現する具体的な取組と体制を強化するため、「区民協働」「DX（※）」「人事・人材育成」を3つの柱とする取組体制強化プランを5年3月に策定した。

※ DX（デジタル・トランスフォーメーション）：

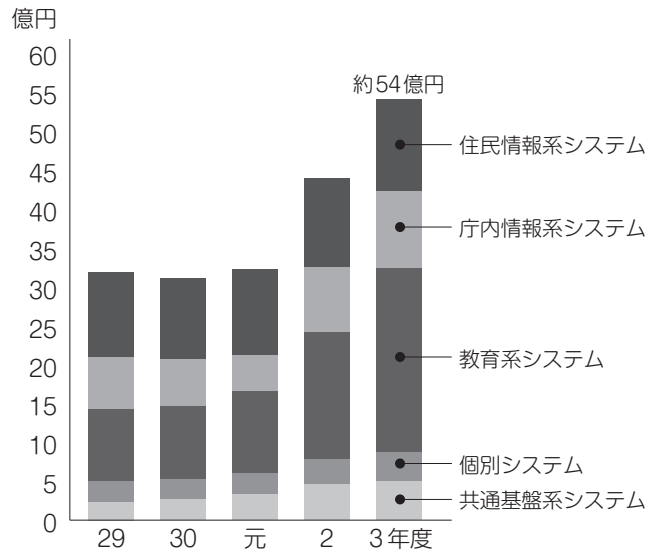
デジタル技術やデータを活用して、制度やサービス、業務を抜本的に「変革」し、これまで実現できなかった新たな価値を創造すること

(2) DX推進による区民サービスの向上と効率的な区政運営の実現

●情報システムの現状

4年4月現在、区は254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

●DXの推進

デジタルを活用した区民サービスの向上と業務の効率化を実現するため、「改定アクションプラン」に新たな戦略計画として「DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進」を新設した。

計画に基づき、区民の視点に立ったサービスの利便性や質の向上、紙や対面を前提とした業務のあり方の見直しに取り組み、区のDXを推進している。

1 区民の視点に立ったサービスの展開

- (1) 子育てや介護に携わる方、働く世代などが、時間や場所を選ばずに必要な手続きができるよう、妊娠の届出など子育て・介護に関する11手続や、転入届・転入予約にオンライン申請を導入した。
- (2) 4年6月から、インターネットを利用して口座振替（自動払込）の申込みができるWeb口座振替受付サービスを、住民税、保育所保育料、学童クラブ保育料、介護保険料、後期高齢者医療保険料に拡大した。
- (3) 4年9月から、区民事務所など11か所の窓口で、住民票の写しや戸籍証明書などの発行手数料の支払いにキャッシュレス決済を導入した。
- (4) 4年10月から、LINEを活用した情報配信の分野を拡充し、子ども、保健・福祉、税・国保・年金、都市農業・観光・産業など、区政全般に関する情報配信を開始した。
- (5) 5年1月、中村橋福祉ケアセンターにイラスト・文字で会話を補助するアプリやパソコンを視線の

動きで操作する機器など、障害者の意思疎通を助けるツールの相談や体験、貸出、操作方法のサポートを行う「障害者ICT総合窓口」を開設した。

- (6) はつらつセンターや敬老館等で実施しているスマホ教室を充実するとともに、高齢者などが身近な場所で繰り返し操作を学べる定期相談会を実施した。
- (7) 町会・自治会が日々の活動にデジタルを活用できるように、SNSについて学べる講習会の実施および相談対応を行った。

2 業務の改革

- (1) 4年4月から、RPA（※1）をすべての部署で利用できる環境を整備し、帳票作成の自動化や、受信メールの自動保存など、内部事務の効率化を図っている。
- (2) 同年4月に、専門的知識が不要なノーコード開発（※2）による申請フォーム作成ツールを導入し、書面で行っていた調査や報告業務、区民向けアンケートなどのデジタル化を推進した。
- (3) 5年3月から、住民税等の徴収業務効率化に向けて、住民税と国民健康保険料の滞納整理にAIシステムを活用する実証実験を全国で初めて実施している。

3 DXを推進する体制の整備

- (1) 5年3月に、区におけるDX推進の基本的な考え方や取組を示し、更なる区民の利便性向上と業務の効率化に職員が一丸となって取り組むため、「DX推進方針」を策定した。
- (2) 同月、デジタル人材の育成に向けて、管理監督者のマネジメント力向上や、職員全体のデジタルスキルの底上げを図るため、「練馬区デジタル人材育成プログラム Ver.1.0」を策定し、体系的な研修体制を構築した。
- (3) 手続のオンライン化や、RPAの活用を促進するため、高度な専門的知識を有する情報処理専門技術員を1名から2名に増員し、DX推進体制の強化を図った。

※1 RPA：

人間が手作業で行っているパソコン操作を、自動化することができる仕組み

※2 ノーコード開発：

プログラミングの知識やスキルがなくてもアプリやWebサービスが開発できる手法

(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20万部を発行している。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。電子ブック版では、8か国語（英語・中国語・韓国語・タイ語・ポルトガル語・スペイン語・インドネシア語・ベトナム語）に自動翻訳した情報を配信している。

また、「点字広報」とカセットテープ版、デジター版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18万5,000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。希望者には郵送している。

また、「点字版区議会だより」、カセットテープ版、デジター版CDによる「声の区議会だより」を発行し、希望する視覚障害者に郵送している。声の区議会だよりの音声データは、ホームページでも提供している。

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。4年度は3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

区のさまざまなサービスや施設のご案内、区に関する情報を掲載した冊子を年1回発行している。元年度に全戸配布を行い、2年度以降は転入者および希望者に配布している。

また、希望する視覚障害者に音声版（カセットテープ版、デジター版CD）および点字版を配布している。

5 練馬区くらしのガイド

外国人住民に区のサービスや手続、相談窓口などの情報を提供するため、4か国語（日本語・英語・中国語・韓国語）を1冊に集約し、年1回発行している。

●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、テレビなど）に提供している。4年度は主要日刊紙と地元報道機関へ179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。

4年度のアクセス件数は約3,759万件、訪問者数は延べ約3,056万人であった。

3 ねりま情報メール

防災、防犯および区政に関する情報を、登録したメールアドレスに配信している。登録者数は、4年度末現在で39,677人である。

4 ソーシャルメディアの活用

- ・練馬区公式ツイッター
- ・練馬区公式フェイスブック
- ・練馬区公式YouTubeチャンネル
- ・練馬区公式LINE

5 練馬区情報番組「ねりまほっとライン」

平成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2回放送している。

また、区公式ホームページおよび練馬区公式YouTubeチャンネルでも配信している。

●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〕

4年度

項目	件数等
区民情報ひろば利用者数	8,331人
インターネット利用者数	452人
区政資料等開架点数（貸出数）	2,555点（21冊）
有償刊行物取扱点数（販売数）	119点（247冊）

〔区民情報ひろばで販売している主な有償刊行物〕

（単位：円） 5年3月現在

刊行物の名称	価格
ねりま区報縮刷版（令和3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（令和3年版）	1,000
練馬区勢概要（令和4年版）	1,800
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、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、歴史的資料の管理および利活用の充実を図るため、特に重要な資料のデジタル化に着手している。併せて、2年9月に区政資料公開用ウェブサイト「練馬わがまち資料館」を開設。所蔵写真やデジタル化した資料の閲覧・検索、利用申込等を時間や場所に捉われず行える環境を整備した。

●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。

なお、5年4月から「個人情報の保護に関する法律」が地方公共団体に直接適用されたことに伴い、現在は法に則り、個人情報保護制度を運用している。

1 公文書の公開請求と処理状況

4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2,199件】】

(単位：件) 4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	986	700	44	148	1	320

請求件数（「不存在」、「存否応答拒否」および「取下げ」を除く）に占める「全部公開」と「部分公開」の割合は、97.5%であった。また、4年度は1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) 4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	450
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	270
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	2
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	13
事務事業の適正な遂行に支障を及ぼす恐れがあるもの	134
法令等の規定によって公開できないもの	2
他の制度との調整が必要なもの	46

注：同一公文書に複数の理由が含まれている場合がある。

2 自己情報の開示等請求と処理状況

4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。

【開示等請求の処理状況【全172件】】

(単位：件) 4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	90	63	4	10	0	3

区分	応じる		応じられない	取下げ
	全部	一部		
訂正・削除請求	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	2	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、区長等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等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）。4年度は4回開催した。

なお、5年4月から「個人情報の保護に関する法律」が地方公共団体に直接適用されることに伴い、審議会の定数、構成、所掌事項について、「練馬区情報公開および個人情報保護運営審議会条例」の改正を行った。

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）。4年度は10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。4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) 4年度

区分	件数	
個別広聴（※1）	区長への手紙	276
	一般郵便	12
	電話・来訪等	93
	電子メール	841
合計	1,222	
団体陳情（※2）	34	

※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 ねりまちレポーター

区民が、スマートフォンの専用アプリを使って道路や公園遊具の破損、粗大ごみの不法投棄等を区に投稿し、区が修復・撤去をして、その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いる。

4年度末現在のレポーター数は2,624人で、投稿数は1,048件であった。

3 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、平成26年度から開催している。4年度は意見交換を11回、計65人が参加した。

4 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。

4年度の調査テーマは、「区の施策および評価について」、「新型コロナウイルス感染症について」、「電子申請を活用した区民サービスの向上について」および「省エネルギーに関する意識や取り組みについて」であった。

5 土・日・休日区政案内

土・日曜日および休日の午前9時から午後5時まで、電話や窓口で、区民から区政に関する意見・要望を受け、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。

4年度の総受付件数は3,340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〕 (単位：件) 4年度

相談名	件数
一般区民相談	16,501
法律相談	2,971
交通事故相談	80
身の上相談	318
税務相談	572
不動産取引事前相談	185
人権擁護相談	7
行政相談	86
表示登記（調査・測量）相談	58
暮らしと事業の手続相談	48
権利登記・供託相談	128
心の相談	440

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、平成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種

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・民間研修機関等の研修に職員が参加している。

区で実施する研修は以下の4つに大別できる。

(1) 職層研修

新規採用者から管理職まで一定の職務段階に応じて、必要な知識やスキルを習得するための研修を実施している。

- ① 新任研修
- ② 現任研修
- ③ 係長研修
- ④ 管理職研修

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) 能力開発型研修

日常業務の処理に要する知識や技能の修得等の実務能力向上を目的とした研修や、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の向上を目的とした研修を実施している。

(3) 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。

(4) 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。なお、4年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、受入れを中止した。

〔研修受講者数〕 (単位：人) 4年度

研修機関	受講者
練馬区職員研修所	
職層研修	1,842
能力開発型研修	1,471
能力開発支援	3,141
特別区職員研修所	802
計	7,256

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の保持・増進などを目的に、意識啓発のツールとして、「やる気応援スイッチ」を隔月発行している。

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(第二期)」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。

●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に取り組んできたが、これらの施設の老朽化が進み、大規模改修や改築が集中する時期を迎えている。施設の建設当時とは、人口構成や社会状況が大きく変わり、区民の意識や利用の仕方も変化している。

施設の維持・更新、管理には多額の財政支出が伴うため、限られた財源の中、必要に応じて施設のあり方を見直し、区民ニーズに応えるサービスの提供と持続可能性の確保の両立が求められている。

これらの課題に対応するため、区立施設等の総合的なマネジメント方針を示した「練馬区公共施設等総合管理計画」を平成29年3月に策定した。計画に基づく具体的な取組を進めるため、「実施計画」を30年3月に策定し、2年3月に、2年度から5年度までの取組内容について改定を行った。

4年3月に、新型コロナウイルス感染症への緊急対策として延期・中止した事業も含め、改めて安全性の向上や財政負担の平準化などを基本に優先順位を精査し、4年度から5年度までの2か年の取組内容について「実施計画」を策定した。「実施計画」に基づき、施設配置の最適化、改修・改築、長寿命化に取り組んでいる。

また、区立施設の床面積の約半分を占める学校施設は、個別計画として「練馬区学校施設管理基本計画」を平成29年3月に策定し、学校施設の管理に関する方針を定めた。基本計画に基づく年度別計画等を明らかにするため、「実施計画」を31年3月に策定し、改修・改築、長寿命化等に取り組んでいる。

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。平成15年6月の「地方自治法」の一部改正によって導入された。

29年3月に策定した「練馬区公共施設等総合管理計画」において、区立施設の運営は、施設の特性に依

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いる。5年4月1日現在、190施設で指定管理者制度を適用している。

(5) 窓口から区役所を変える

●区民視点での窓口改革の推進

これまで、「またない」「まごつかない」「何度も書かない」窓口の実現に向け、目に見える形で窓口改革を進めてきた。

今後は、時間や場所を選ばず、パソコンやスマホから手続・相談ができる“行かない・書かない”デジタル区役所の実現を目指す。

1 窓口情報提供システムの導入

窓口の混雑情報をインターネットで確認できる窓口情報提供システムを、区民事務所、税務課、国保年金課、保育課などで2年1月から稼働させ、19か所で運用している。

2 区民事務所に申請書一括作成システムを導入

転入や転出等の手続の際、氏名などが印字された複数の申請書を一括で作成する申請書一括作成システムを3年1月に導入した。

3 おくやみコーナーの設置

おくやみに関する多岐にわたる手続について、遺族の負担を減らすことができるよう、4年6月から本庁舎2階におくやみコーナーを設置した。

コーナーでは、戸籍証明書や住民票の請求のほか、健康保険の手続など、区役所内の手続に必要な各種申請書を一括して作成し、ワンストップで受付を行っている。

4 キャッシュレス決済の推進

4年9月から、区民事務所など11か所の窓口で、住民票の写しや戸籍証明書などの発行手数料の支払いにキャッシュレス決済を導入した。

●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の交付を平成28年2月から開始した。4年度末現在で、累計468,752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)を平成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日から設置している。

〔コンビニ交付で交付する証明書〕 4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
2	61,273	39,272	13,044	8,706
3	87,706	50,475	19,495	14,269
4	109,451	62,308	24,219	22,647

〔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
2	11,439	9,494	3,107	1,864
3	15,667	12,851	4,522	3,082
4	17,910	15,669	4,968	3,782