

## 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

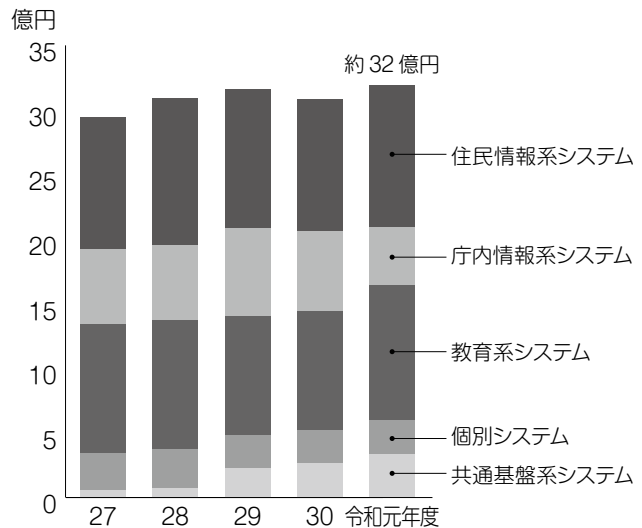
区政改革の具体的内容について検討を行うため、27年6月に公募区民や学識経験者などで構成する区政改革推進会議を設置した。令和2年度は「新型コロナウイルス感染症対策に関する区のこれまでの取組と今後の課題」、「行政手続のデジタル化」、「令和3年度予算編成に向けた緊急対応について」、「『ビジョン』の重要業績評価指標（KPI）および「アクションプラン」の達成状況の点検・評価等について検討した。

### (2) デジタル化による区民サービスの向上と効率的な区政運営の推進

#### ●情報システムの現状

令和2年4月現在、区は228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

#### ●デジタル化の推進

紙を前提とした行政手続や事務のあり方を抜本的に見直し、デジタル化（※1）を推進するため、令和2年3月に「練馬区情報化基本計画（令和2年度～6年度）」を策定した。

計画に基づき、デジタル技術を活用した区民サービスの向上と業務効率化に取り組みとともに、新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するため、新たな取組を実施した。

#### 1 いつでも、どこでも、簡単・便利な窓口サービスの実現

- (1) 行政手続のオンライン化を進めるため、申請や届出などの手続について、区の権限で廃止できる unnecessary 押印を廃止した。
- (2) 令和2年4月から、保護者のリフレッシュのためなど、理由を問わず子どもを預かる「乳幼児一時預かり」について、利用予約や空き状況の確認ができるインターネット予約システムを導入した。
- (3) 令和2年5月から、新型コロナウイルス感染症に係る生活支援や特別定額給付金について、AIチャットボット（※2）を活用した情報提供を行う「練馬区生活相談チャット」を導入した。
- (4) 令和2年10月から、練馬区 LINE 公式アカウントを開設し、保育施設の検索や、AIチャットボットによる問合せなどができる保活支援サービスを開始した。
- (5) 令和3年1月から、転入や転出などで窓口に来

庁される方のために、必要な手続を特定し、申請書や窓口の場所等を記載した案内書を一括して発行するシステムを6区民事務所に導入した。

## 2 ICTを活用した安心して心豊かに暮らせるまちの実現

- (1) 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、介護認定審査会や建築審査会などの会議や、練馬こどもカフェなど区民向けの事業において、Web会議システムを導入した。
- (2) 令和2年12月から、防災無線の放送内容を文字化し、ねりま情報メールに自動配信するとともに、区公式ホームページに自動掲載する取組を開始した。
- (3) 令和3年2月、児童・生徒の情報活用能力の育成や、一人ひとりに応じたきめ細やかな学びを実現していくため、区立小・中学校の全児童・生徒へタブレットパソコンを配備した。

## 3 業務改革の徹底

- (1) 事務の効率化およびミスの防止を図るため、健診結果の確認作業や、税業務における入力作業など、定型的かつ反復作業の多い業務にRPA(※3)を導入し、事務処理の削減時間等について効果を検証した。
- (2) 令和2年度から、内部事務における電子決裁の拡充や、職員手当等の手続の電子化を進めるため、文書管理、庶務事務および財務会計の業務を一括して取り扱う総合システムの運用を開始した。
- (3) 新型コロナウイルス感染症のまん延や災害などの非常時においても区の業務を継続するため、令和3年2月からテレワークの試行を開始した。

## 4 デジタル社会に向けた基盤整備

- (1) マイナンバーカードの普及を促進するため、令和2年4月から、マイナポイント(※4)の予約支援窓口を開設したほか、オンライン申請補助サービスの拡大や、石神井個人番号カード交付窓口の開設など、マイナンバーカード交付体制の強化を図った。
- (2) 令和2年9月から、区政資料公開用ウェブサイト「練馬わがまち資料館」を開設し、区が所蔵する写真95点をオープンデータとして公開した。
- (3) 令和元年度から実施している住民税業務におけるAI活用の実証実験の結果、処理の正確性と作業時間の削減効果が確認できたため、令和4年1月から本格運用を開始する。

※1 デジタル化：

紙を前提とした手続や事務を電子化し、そこで取り扱われるデータを活用することで、更なるサービスの向上、業務効率化を実現していくこと

※2 AIチャットボット：

「chat(チャット)」と「robot(ロボット)」を組み合わせた造語で、入力した質問等に対して、AI(人工知能)が自動で応答するプログラムのこと

※3 RPA(Robotic Process Automation)：

人間が手作業で行っているパソコン操作を、ソフトウェアロボットを使って自動化する仕組み

※4 マイナポイント：

マイナンバーカードを取得して、マイナポイントの予約および申込を行った人が、キャッシュレス決済サービスを利用してチャージまたは買い物をした場合に取得できるポイント

## (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21万部を発行している。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19万5,000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、「点字版ねりま区議会だより」、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。令和2年度は元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。

令和元年度に全面改訂を行い、2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(カセットテープ版、デジター版CD)および点字版を配布している。

## 5 練馬区暮らしガイド

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月から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、発行している。令和3年3月に更新表（英語・中国語・韓国語）を作成し、併せて配布している。

### ●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。令和2年度は主要日刊紙と地元報道機関へ131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。

令和2年度のアクセス件数は約5,098万件、訪問者数は延べ約3,981万人であった。

#### 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、登録した人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、令和2年度末現在で38,705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
- ・YouTube 練馬区公式チャンネル
- ・練馬区公式フェイスブック

#### 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。

また、区公式ホームページおよびYouTube 練馬区公式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〕

令和2年度

項目	件数等
区民情報ひろば利用者数	10,189人
インターネット利用者数	330人
区政資料等開架点数（貸出数）	2,407点（55件）
有償刊行物取扱点数（販売数）	118点（346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） 令和3年3月現在

刊行物の名称	価格
ねりま区報縮刷版（令和元年版）	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（令和元年版）	1,000
練馬区勢概要（令和2年版）	1,700
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、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、令和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。

#### 1 公文書の公開請求と処理状況

令和2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 3,102件】】

(単位：件) 令和2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	1,107	1,667	23	139	0	166

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、99.2%であった。また、令和2年度は8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) 令和2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	1,051
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	920
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	12
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	22
事務事業の適正な遂行に支障を及ぼす恐れがあるもの	136
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	32

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

令和2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、自己情報の外部提供の中止に関する審査請求が1件あった。

## 【開示請求等の処理状況【全 316件】】 (単位：件) 令和2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	230	61	4	14	0	6

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	1	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）。令和2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）。令和2年度は9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。令和2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) 令和2年度

区分		件数
個別広聴（※1）	区長への手紙	389
	一般郵便	50
	電話・来訪等	214
	電子メール	2,096
合計		2,749
団体陳情（※2）		30

※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。投稿内容や区の対応は、専用ホームページで公開している。

令和2年度末現在のレポーター数は1,653人で、投稿数は667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、26年度から開催している。令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催を中止した。

## 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。

令和2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対する区民の意識や行動」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。

令和2年度の総受付件数は3,524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) 令和2年度

相談名	件数
一般区民相談	12,417
法律相談	2,254
交通事故相談	86
身の上相談	242
税務相談	490
不動産取引事前相談	117
人権擁護相談	1
行政相談	2
表示登記（調査・測量）相談	1
暮らしと事業の手続	23
権利登記・供託相談	61
心の相談	269

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・民間研修機関等に職員を派遣している。

区で実施する研修は以下の5つに大別できる。

##### (1) 職層別研修

##### ① 新任研修

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

係のリーダーとしての意識向上

##### ④ 係長研修

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

管理職として必要なリーダーシップ等のスキルの修得

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) 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) 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。

#### (5) 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、令和2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) 令和2年度

研修機関	受講者
練馬区職員研修所	
職層別研修	1,086
能力開発型研修	1,219
能力開発支援	2,045
特別区職員研修所	622
第四ブロック研修会	8
計	4,980

### 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(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、令和2年3月に改定を行いながら、施設配置の最適化、改修・改築、長寿命化等に取り組んでいる。

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。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いる。令和3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に委託するなど、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。

### ●外国人住民を対象とした通訳サービス

日本語に不慣れな外国人住民が住民登録などの手続を行えるよう、区民事務所などの窓口で電話を介した通訳コールセンターによる通訳サービスを行っている。24年7月の導入時は英語・中国語・韓国語、28年4月からはベトナム語を追加し、4言語に対応している。令和2年度は12の窓口で158件の利用があった。

なお、練馬区民事務所で28年6月から実施していたタブレット端末のテレビ機能を利用した通訳サービスは、31年3月で終了した。

### ●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28年2月から開始した。令和2年度末現在で、累計253,183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日から設置している。

## 〔コンビニ交付で交付する証明書〕 令和2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
30	35,492	25,969	7,601	4,742
令和元	41,376	28,454	8,535	5,613
令和2	61,273	39,272	13,044	8,706

## 〔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
30	9,840	8,183	2,639	1,834
令和元	10,946	8,756	2,896	2,167
令和2	11,439	9,494	3,107	1,864

## ●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、住居表示板類の配付・管理等を行っている。

令和2年度の住所付定件数は2,371件であった。