

計画18 新しい成熟都市に向けた区政の創造

区政は、少子高齢化と人口減少、新しい成熟社会への移行など、初めて経験する時代を迎えます。

区は、これまでも区民本位の効率的で質の高い行政運営をめざして改革に取り組んできましたが、時代の大きな転換点にあたり、行政のあり方を改めて見直していく必要があります。

区民に最も身近な基礎的自治体として、社会的弱者への支援、防災対策、まちのインフラ整備といった課題については、行政としてその責任を徹底して果たしていかなければなりません。変化する時代の中で、真に行政が果たすべき役割を明らかにし、そのための仕組みを改革していくことは、区政にとっても永続的に取り組む大きな課題です。既成概念にとらわれず工夫を凝らし、時代の変化に先んじて大胆に変革していくことが強く求められています。

公共分野は、地域団体や民間事業者などの参加・参画により、担い手の多様化が進みました。区は、法令に基づく事務を正確に、かつ公平、効率的に行うことにとどまらず、公共活動全体の「舵取り」の役割を担っていく必要があります。

区政改革の基本方針

このビジョンの中で明らかにした施策を着実に推進するため、区議会との緊密な連携のもと、当面の区政運営の改革に集中的に取り組む必要があります。そのために、以下の3点を基本方針として進めます。

- 第一 リアルな行政需要に応え、区民生活の質のさらなる向上に取り組めます。**
- 第二 行政需要に的確かつ迅速に応える組織にします。そのために、組織を支える職員の意識改革を進めます。**
- 第三 地域団体、民間事業者等と力を合わせ、良質で効果的な区民サービスを提供します。**

区は、以上の取組をベースにして、最少の経費で効率的に区政運営を進めながら、質の高い区民サービスを提供するために全庁一丸となって区政改革を推進します。

区政改革の当面の取組項目

以下の取組項目について、平成27年度に具体的な内容を明らかにします。

1 区民サービスの「質」を高めるための取組

(1) 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

- ① ICTを活用して、区民生活の利便性の向上、区民サービスの質の向上を図ります。
- ② 住民税、国民健康保険料および介護保険料など納付・支払手続きの多様化と簡素化に取り組みます。

(2) 社会保障・税番号（マイナンバー）制度の導入に伴う区民サービスの拡充

- ① 番号の活用により申請時の添付書類の削減など区民サービス向上と行政の効率化を図ります。
- ② コンビニエンスストアでの証明書の交付を開始します。移行期間を経て、自動交付機を廃止します。

(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

- ① 区民から寄せられた意見・要望に、迅速かつ的確に対応する態勢をつくります。
- ② 広報を通じて区政の課題を分かりやすく伝え、説明責任を果たします。
- ③ 「住んでよし」「訪れてよし」のまちのイメージを区内外に定着させるため、区の魅力を戦略的に発信します。

(4) 費用対効果の分析と方向性の提示

- ① 区が取り組んできた主要な事務事業について、費用対効果の分析などを行い、今後の事務事業のあり方を考えます。
- ② 行政評価については、より実効性の高い制度となるように見直しに取り組みます。

(5) 恒常的な区民サービスの改革・改善や組織連携など取組の工夫

- ① 区民サービスの質の向上に向けた職員の意識啓発を進めます。
- ② 空き家対策、地域包括ケアシステムの構築など分野横断的に推進し、都市農業の維持・拡大と地域医療の充実では、特別区域制度などの活用を図ります。
- ③ 区民が身近な場所で区政に関する相談ができるように取組を工夫します。
- ④ 発行物の整理・統合など各所管が連携して効率的・効果的に事業を進めます。