

施策の柱6 区民とともに区政を進める

区の基本姿勢

公共サービスは行政が提供することが当然であり、住民はそのサービスを楽しむだけという時代が長く続きました。しかし、地域社会のあり様や住民意識の変化とともに、地域の現場が抱える課題は多様化・複雑化しており、様々なニーズが生まれています。新たなニーズは、行政だけで対応できるものではありません。区と区民や団体などが適切な役割分担の下で協働することが重要です。

地域の現場では、町会・自治会をはじめ、NPO・ボランティア団体などが地域の課題をわが事として考え、自発的に活動する動きが広がりつつあります。こうした取組を、区政の広範な分野に広げ、区政を「参加と協働」から「参加から協働へ」と深化させ、練馬ならではの住民自治を創造していきます。

区政を支えているのは“人”です。区はこれまで、区民サービスの向上を目的に、区政改革計画を策定し、職員の育成と組織運営の改革、委託民営化によるサービス向上、ICTの活用などの改革を進めてきました。窓口での職員対応への区民満足度は87%に向上しましたが、厳しい意見がいまだに寄せられています。こうした区民の皆さんの声に応えていかなければなりません。

区民の皆さんと直接対応する窓口は、区役所の顔というべき存在です。目に見える形で区役所全体の改革を進めるため、まず窓口から具体的な課題に着実に取り組んでいきます。窓口サービスの向上から区役所を変えます。

施策の方向性

- ・町会・自治会の活性化を促進する。
- ・区民協働の取組を推進する。
- ・来庁しなくても手続きができるサービスを拡大する。
- ・窓口の混雑状況が分かる仕組みを導入する。
- ・窓口対応力を向上させる。
- ・複数の申請書を一括で作成するシステムを導入する。

いくつかの自治体では、1か所で全ての手続きが完了するワンストップ窓口を設置していますが、かえって待ち時間が長くなるなど課題が生じています。来庁前から手続完了まで、それぞれの段階に工夫をこらし、「待たない」「まごつかない」「何度も書かない」窓口を実現します。来庁しなくても手続ができる電子申請の拡充、窓口の混雑状況が分かる仕組みの導入、窓口対応力の向上、複数の申請書の一括作成支援、事務処理ミスの防止など、具体的な課題に着実に取り組みます。

主要な取組

区民協働による住民自治の創造

防災や一人暮らし高齢者の見守りなど、様々な地域活動を行っている町会・自治会組織の基盤強化を促進します。転入者へのパンフレット配布や地区祭での呼びかけなど、様々な機会を捉えて加入促進活動を実施します。組織の活性化に向け、23区で初めて町会・自治会が作成した「これからの町会・自治会運営のヒント集」を活用し、具体的な取組について議論を促します。

区はこれまで、練馬の未来を語る会、ねりまちレポーターなどを実施し、協働の取組や区政への反映につなげてきました。今後、更なる取組を進め、「参加から協働へ」と深化させていきます。

新たな協働の取組として、「(仮称)練馬こどもcafé」、コンビニや薬局と連携した新しいスタイルの「街かどケアカフェ」、地域の防災情報をまとめた「地域別防災マップ」の作成などを開始します。区民による公園の管理運営や個人のみどりを地域で守り育てる取組を推進し、区民協働の流れ「みどりのムーブメント」の輪を広げていきます。また、地域活動に参加したいという区民の背中を後押しするため、「パワーアップカレッジねりま」をリニューアルします。区民の自由な発想から生まれたアイデアを具現化する地域おこしプロジェクトは、実施団体を増やします。