中央区行政経営方針

中 央 区
令和 5 (2023) 年 3 月

目 次

はじめに	1
第1 行政経営の基本的考え方	2
1 行政経営の基本的視点	2
(1) 区民が主人公の区政運営	2
(2) 時代の変化に即応できる執行体制の整備	2
(3) 健全で持続可能な財政	2
2 行政経営方針の性格	3
第2 行政経営方針	4
1 区民・地域等に密着した区政運営	4
(1) 区民・地域等との連携の推進	4
(2) 開かれた区政と情報発信	4
(3) デジタル活用による区民サービスの一層の向上	4
2 柔軟で機動的な執行体制	5
(1) 組織の見直しと職員配置の適正化	5
(2) 民間資源の多様な活用	5
(3) 職員の意識改革と人材活用	6
3 健全で持続可能な行財政運営	6
(1) 新たな行政需要に対応し得る財政の弾力性確保と 適正な行政運営	6
(2) 既存ストックの有効活用	7
付表 「行政経営方針」に基づく視点	8

はじめに

社会経済状況が大きく変化する中で、複雑化・多様化する区民ニーズを把握し、的確な行政サービスにつなげていくため、本区における行政改革の総合的な指針として、平成11(1999)年2月に「中央区行政改革大綱」を策定し、大きな成果を挙げた。その後、区政を取り巻く環境の変化を踏まえた更なる改革に向け、平成17(2005)年2月に「第二次中央区行政改革大綱」を策定した。

大綱策定から今日に至るまでの改革において、パブリックコメントや協働提案事業の実施などにより区民や地域とともに公共的な課題の解決に取り組んできたほか、電子申請の導入や指定管理者制度の活用など区民サービスのさらなる向上、スクラップ・アンド・ビルドや成果重視型マネジメントサイクルの徹底など持続可能な財政運営に努めてきた。

一方、社会情勢はこの間も大きく変化し、デジタル技術の進展を背景としたデジタル社会の実現、二酸化炭素排出量実質ゼロを目指す地球温暖化対策への取組、新型コロナウイルス感染症を契機とした新しい生活様式の実践、国際的な原材料価格高騰による物価上昇への対応などのほか、本区においては、令和6(2024)年春には晴海地区に新たなまちが形成されるなど、「中央区基本計画2023」の下で、人口20万都市を見据えた行政の運営体制を確たるものとしていかなければならない。

そのため、社会の変化を捉え、現下の課題に的確に対応することができる組織づくりを進めるとともに、将来にわたり、健全で強固な財政基盤を堅持し、第二次中央区行政改革大綱に掲げている考え方を発展させ、区民サービスの向上と行政コストの適正化の両立を図り、より柔軟で効率的・効果的な行政運営を積極的かつ果敢に推進していくため、新たに「中央区行政経営方針」を策定する。

第1 行政経営の基本的考え方

1 行政経営の基本的視点

(1) 区民が主人公の区政運営

区民は、主権者であり行政サービスの受け手としての顧客であることはもとより、地域の課題にきめ細かく対応する公共サービスの担い手でもある。

このため、区民の目線から見てより開かれた分かりやすい区政を目指し、区民とともに区政を作り上げていく視点が大切である。

変化の急速な時代にあって、区民が真に必要なサービスを適切に享受できるよう、スピード感を持って対応するとともに、より質の高い行政サービスを目指すほか、地域の課題解決に向けて自ら率先して考え行動する「プロアクティブ・コミュニティ」を確立する。

(2) 時代の変化に即応できる執行体制の整備

地域の実情にあわせ、地域の責任で行政運営を行う地方分権の時代に応えるためには、柔軟で機動的な行政組織を確立し、課題に即応できる体制を整備していかなければならない。また、人的資源の重点的、効果的配分を行い、職員配置の適正化を図るとともに、職員の意識改革を進め、変化に激しい時代に対応できる人材を育成する。

さらに、限られた人員や財源の中でより質の高い行政サービスを提供するために、多様な民間資源や新たな官民連携の仕組みを積極的に活用するほか、財政支出監理団体等についても、設立趣旨を踏まえ、時代の変化にあわせた活用を図る。

(3) 健全で持続可能な財政

時代の変化に即応し、必要な施策を素早く実現するためには弾力性ある健全で安定的な財政基盤を確立しなければならない。そのため、施策や事業の目的、

成果目標をあらかじめ明確にし、事後評価を通して歳出の不断の見直しを進めるとともに、区税や保険料、使用料等の収納率の向上や受益者負担の適正化を図り、国や東京都の補助制度の一層の活用など、歳入の確保に努める。

また、新たな施設需要に対しては、区がこれまでに整備し蓄積した貴重な財産である公共施設の有効活用を図っていく。

2 行政経営方針の性格

行政は、その時々々の区民要望や課題に的確に応えていく必要があり、常に自己研鑽を怠ることなく業務の改善に取り組むとともに、将来にわたり安定した質の高い行政運営に努めなければならない。

そのため、第二次中央区行政改革大綱を発展させた本方針は、加速する時代の変化を踏まえた新たな取組を推進していくための基盤となるものでもあり、また、事務事業の不断の見直しにあたっての基本となるものである。

なお、本方針は、区を取り巻く環境の変化を踏まえた上で、必要に応じて見直すものである。

第2 行政経営方針

1 区民・地域等に密着した区政運営

(1) 区民・地域等との連携の推進

区民などによる地域活動や企業などによる社会貢献活動は多様な分野にわたるとともに、重要な役割を担っている。人口20万都市を見据え、地域コミュニティの活性化や脱炭素社会の実現などの行政課題に対応し、地域ごとの実情に即したきめ細かなサービスを提供していくためには、区民を始め様々な主体との連携に取り組むとともに、地域における特別出張所等行政機関のあり方を検討していく必要がある。

区民や町会・自治会などの地域団体、NPO、ボランティア団体などがそれぞれの特性を生かしながら、区とともに公共サービスの担い手となり、地域の課題解決に向けて自ら率先して考え行動する「プロアクティブ・コミュニティ」を確立し、温もりのある豊かな地域社会づくりを推進していく。

(2) 開かれた区政と情報発信

区民の意見や要望を十分に把握し、施策に反映させていくことは、区民ニーズに応える区政を推進していくに当たって大変重要であり、行政サービスの質の向上に資するものである。そのため、パブリックコメントや区政への提案制度をはじめ、区民参加型の会議体やワークショップなどを積極的に活用し、区民が参画する機会の充実を図っていく。

また、ICTの積極的な活用により、一人ひとりに適した情報発信を推進するとともに、区政の透明性の更なる向上や、地域の活性化と課題解決を目的として、オープンデータ化をさらに進めていく。

(3) デジタル活用による区民サービスの一層の向上

多様化する区民ニーズに応え、区民サービスの一層の向上を図っていくため

には、デジタル技術の活用や行政手続のオンライン化・キャッシュレス化は必要不可欠である。

区民にとってより便利でやさしい区役所の実現に向け、インターネットを利用した電子申請の取扱内容を充実し、使用料や手数料等についてキャッシュレス決済の導入を進めるとともに、マイナンバーカードやスマートフォン、タブレット端末などを利用して、必要な手続きを同時に一つの窓口で行うことができるワンストップサービスを目指していく。

併せて、高齢者などデジタル機器の利用に不安を持つ区民に対して、利用に向けた支援やデジタル化が障壁とならないよう配慮を行っていく。

2 柔軟で機動的な執行体制

(1) 組織の見直しと職員配置の適正化

人口20万都市を見据え、社会環境の変化に伴う新たな区民ニーズや行政課題に対応するため、本庁と特別出張所等行政機関のあり方を含めた組織の役割や機能を見直すとともに、意思決定プロセスの簡素化や迅速化を図るなど柔軟で機動的な組織を整備していく。

また、BPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）などの手法を用いた業務分析やデジタル技術の活用などにより事務の効率化を図るほか、定型的業務における委託の拡大などを通じて職員配置を見直し、区民サービスに欠かすことができない業務に人的資源を重点的、効果的に配置していく。

(2) 民間資源の多様な活用

限られた人員や財源の中でより質の高い行政サービスを提供するためには、民間事業者による提案やノウハウを最大限に活用していく必要がある。

そのため、指定管理者制度の活用にとまらず、民間事業者の参入を促進する

ほか、行政と民間事業者が連携して公共サービスの提供を行う官民連携制度や民間事業者の提案を自治体が事業化して委託する民間提案制度、複数の定型的な業務や施設の維持管理業務などをそれぞれ集約して委託する包括的民間委託制度など多様な手法により、様々な分野で民間資源の活用を推進していく。

(3) 職員の意識改革と人材活用

社会のデジタル化の進展や脱炭素化への意識の高まりなど、社会環境が大きく変化していく中においても、職員一人一人が常に高い倫理観と自覚を持ち、専門知識の獲得に努め、創意工夫と柔軟な発想で、多種多様で困難な課題に自ら進んで取り組んでいく職員を育成していく。併せて、区民への説明責任を果たし、区民との信頼関係を築いていく。

また、デジタル化や脱炭素化など専門性の高い分野に的確に対応するため、専門知識や豊富な経験を有する人材を外部から採用するなど多様な人材の活用を図っていくほか、特別区職員採用試験・選考によるデジタル人材の確保と積極的な採用に努めていく。

一方、職員の働き方についてはワーク・ライフ・バランスの支援のほか、新たな業務手法への取組としてテレワークや時差出勤など柔軟な勤務制度を推進していく。

3 健全で持続可能な行財政運営

(1) 新たな行政需要に対応し得る財政の弾力性確保と適正な行政運営

社会環境や区民ニーズの変化に即応した行政サービスを展開するためには、すべての事業の成果を検証し不断の見直しを行うなど効率的な財政運営に努め、将来にわたり弾力性のある健全で強固な財政基盤を堅持していかなければならない。

そのため、事業構築に当たっては、既存事業のスクラップ・アンド・ビルドを原則とした上で、事業目的を明確化し、データやエビデンスなど客観的事実

に基づいた効果の見える化を図っていく（E B P Mの推進）とともに、各種評価指標の設定とその検証を徹底し、行政評価などを通じた成果や課題を踏まえた積極的な見直し・改善に取り組むなど、最少の経費で最大の効果が得られるよう、限られた財源を有効に活用していく。

一方、歳入においては、特別区民税や国民健康保険料、使用料などにおける債権管理の適正化を図り、収納率向上と収入未済の解消に努めるとともに、受益者負担の適正化の観点からの負担水準の見直しなどにより、自主財源の確保を図っていく。

また、行政サービスの複雑化・多様化に伴い事務処理上のリスクも増大することから、予めリスクについて認識及び評価を行い、対応策を講じるなど、適正な行政運営に取り組んでいく。

(2) 既存ストックの有効活用

公共施設は、これまで必要な行政サービスを提供するために整備してきた区民の貴重な財産である。今後とも安定かつ充実した行政サービスを提供し続けるため、計画的な維持管理などにより施設の長寿命化を図りライフサイクルコストの低減に努めるとともに、更新時にはP P P / P F Iなどの官民連携について広く検討するなど、効率的かつ効果的な質の高い公共サービスの提供していく。

新たな施設需要に対しては、周辺施設を含めた既存施設の有効活用を図るとともに、民間による整備等の可能性を検討する。そのうえで、区として新たな施設整備を行う際は、区民ニーズや社会環境の変化に的確かつ柔軟に対応できるように、用途変更が容易にできる建築構造を採用していく。

利用率の低い施設については、施設ニーズを多角的に分析したうえで、用途の見直しや施設の縮小、統廃合を検討していく。

付表 「行政経営方針」に基づく視点

1 区民・地域等に密着した区政運営

(1) 区民・地域等との連携の推進

No.	項目	説明
1	連携体制の強化	区民や企業などひとのつながり、地域間につながりなどコミュニティの強化、地域における行政機関のあり方の検討
2	ボランティアとの連携	ボランティアとの積極的な連携と活動支援
3	社会貢献活動団体や大学、民間企業との連携	NPO、ボランティア団体等との協働や大学、民間企業との連携による課題解決
4	プロアクティブ・コミュニティの推進	自ら率先して地域課題の解決に取り組むプロアクティブ・コミュニティの確立

(2) 開かれた区政と情報発信

No.	項目	説明
5	開かれた区政の推進	区政への提案制度やパブリックコメント制度などの周知と積極的な活用、区民公募委員等の活用
6	情報発信の充実	区民ニーズに応じた情報発信の拡充、ターゲットに応じた情報発信の推進
7	データの活用促進	オープンデータへの取組とデータ活用、区民生活の発展に資するデータの収集・活用

(3) デジタル活用による区民サービスの一層の向上

No.	項目	説明
8	電子申請による利便性の向上	インターネットを利用した電子申請の取扱内容の充実と利用促進
9	キャッシュレス決済の充実	窓口のキャッシュレス化や、オンライン決済の充実
10	窓口手続きの簡略化	タブレット端末活用などによる、窓口手続きの簡略化や障害者、外国人などに対する円滑なコミュニケーションの向上
11	窓口における円滑なコミュニケーションの向上	
12	ワンストップサービスの推進	マイナンバーカードの活用などによる各種手続きのワンストップサービスの提供

2 柔軟で機動的な執行体制

(1) 組織の見直しと職員配置の適正化

No.	項目	説明
13	組織の見直し	区民ニーズや行政課題に対応した組織（本庁と特別出張所等行政機関のあり方を含む）の整備と強化
14	事務改善の推進	A I - O C R や R P A を活用した定型業務の自動化と省力化
15		B P R などの手法を用いた業務分析と見直し
16		ペーパーレス会議の推進や電子決裁の構築などペーパーレス化による業務効率の向上
17		電子契約などデジタル化の検討
18	業務の委託化	窓口業務や定型的な内部事務の委託
19	職員配置の適正化	業務内容に応じた職員定数の管理
20		経験を生かすことができる職場への配置
21	職員の育成	若手職員に対する教育やサポート体制の強化

(2) 民間資源の多様な活用

No.	項目	説明
22	指定管理者制度の活用	指定管理者導入施設の適切な評価と、指定管理者によるサービスのさらなる向上
23	官民連携による施設の整備・検討	公私連携幼保連携型認定こども園の開設等、教育・保育施設、福祉施設等における官民の連携による効率的な施設運営の推進
24	民設民営施設の誘致	財政支援を含めた民設民営施設の誘致
25	民間活力の活用促進	民間提案制度や包括的民間委託制度、公募設置管理制度(P a r k - P F I)などの活用促進

(3) 職員の意識改革と人材活用

No.	項目	説明
26	意識改革と育成	キャリアパスと職員研修の連動、自治体DX推進に向けた職員の育成
27		職員の成長支援やワーク・エンゲージメント向上につながる人事評価制度の検討
28	新たな業務手法への取組	在宅勤務型テレワークや時差出勤、オンライン会議などの環境整備
29	多様な人材活用	専門知識を有する外部人材などの採用

3 健全で持続可能な行財政運営

(1) 新たな行政需要に対応し得る財政の弾力性確保と適正な行政運営

No.	項目	説明
30	エビデンスに基づく事業構築（EBPMの推進）	エビデンスと成果目標の設定
31	収納率の向上	納付環境の充実、債権の適正管理
32	受益者負担の適正化	負担水準の定期的な見直し
33	公共施設等の適正管理	長寿命化などによるコストの低減、地域特性やニーズに応える施設運営
34	マネジメントサイクルの徹底	成果重視による事業の見直し
35	財務諸表を活用した行政評価	ストック情報やフルコスト情報に基づいた事業の検証
36	内部統制による適正な行政運営	財務や個人情報に関する事務などのリスク管理と適正な執行

(2) 既存ストックの有効活用

No.	項目	説明
37	既存施設の有効活用	既存施設の利用状況の検証
38		タイムシェアや施設用途の転用などによる既存施設の有効活用
39	施設マネジメント体制の強化	横断的に取り組む施設マネジメント体制の構築
40	未利用地の利活用	未利用地の利活用に向けた検討

中央区行政経営方針

刊行物登録番号
4-090

令和5年3月

編集・発行 中央区総務部総務課
東京都中央区築地一丁目1番1号