

V. 行財政運営・協働分野（第5分科会）

行財政運営・協働分野（第5分科会）では、まず平成30年代初頭を想定し、当分野で江東区がめざすべき将来像について意見を交わしました。

その結果、江東区の行財政運営の中心となる区役所の組織運営に関すること、予算編成・事業実施など財政運営に関すること、そして、区政への区民や事業者の協働・参画に関することの3点を重点テーマとして取り上げ、各将来像の実現に向けた取り組みの方向性と具体的事業のアイデアを提言することになりました。

1. 現状および問題認識

（1）行政運営～区政の組織運営に関すること～

■区職員のビジョン（理念・使命）が統一・明確化されていません

- ・現状では区職員が「どのような行政をめざしているのか」「どのようなサービスを提供していくべきなのか」という理念・使命を共有できていないと思います。
- ・また、ビジョンに向けて、区職員は区民のために尽力する（働く）という役割を再認識する必要があります。こうした点からも、事業の途中であっても、区職員の人事異動を機械的に実施している現状には問題があります。
- ・新しい職員も時間がたつと言いつくまくなっていきます。「前例がない」と言わず、また、できない理由を探すのではなく、冒険もいとわず可能性に挑戦する行政になるべきです。

■縦割り行政の弊害が見受けられます

- ・区長への手紙の回答は各々担当者の回答であり、関係者で討議した様子は見受けられません。縦割り行政の弊害を乗り越え、討議して答えを出してほしいと思います。
- ・自分の部署のことだけでなく、全体を考えるとという姿勢が必要です。また、変化に興味をもち、勉強する姿勢を持つべきです。

■区民にとって行政サービスが「わかりにくい」状況にあります

- ・行政サービスを提供する組織（部・課・係）の役割とサービス提供内容がわかりにくく、重複している組織や事業も見受けられます。
- ・区民の意見に対してどのようなプロセス（過程）で答えを出し、責任を明確にしていくのかを見えるようにしていくべきです。

■区民から意見を聴取したり、協力を仰いだりする機会が少ないと思います

- ・区が新しい事業を検討する際に、事前に区民の意見を聞く場が十分でないと思います。
- ・区民にとってよりよい行政サービスになるよう、区民を信頼してもっと協働の場を増やしていくべきです。
- ・各委員会等で陳情者の意見を聞く場を設けたり、傍聴者の制限をはずすべきです。

■区民に開かれた議会運営になっていません

- ・現在の区議会は平日の日中に開催されており、区民の多くは議会を傍聴する機会すらありません。
- ・区民のための議会・行政でなく、議員のための議会・行政になっている部分も見受けられます。

(2) 財政運営～予算編成・事業実施に関すること～

■予算の最適な使用に向けた改善余地がまだまだあります

- ・公共サービスを行うため業務の委託などは、「安ければ良い」という考え方ではダメな場合があります。
- ・行政の効率化・最適化の観点から業務の民営化や民間委託は進めていくべきだと思いますが、保育や教育など進めていくべきでない分野もあります。
- ・国や都の補助金や助成金が目的達成のために、どのように使用されているのかわかりません。

■現行の行政評価システムの取り組みは十分に知られていません

- ・現在の江東区には、事業の改善に向けた評価システムが存在していますが、こうしたシステムが存在していることや、評価方法・評価基準・評価対象事業などが区民に十分知られていません。

■現行の行政評価システムの内容は十分ではないと思います

- ・現行の評価システムもそれなりにおもしろい内容ですが、専門的すぎるような気がします。
- ・現行の評価システムは区役所の自己評価のみになっており、区民の評価を取り上げてもらえる形にはなっていません。
- ・行政サイドはNPO活動や、NPO活動の成果をどのように評価し、行政の活動に反映させるのでしょうか。



■区民が参画できる評価システムを考えていく必要があります

- ・区民が様々な区の制度、チェックシステムを知らないなので、今後は参加できるようにしていくべきだと思います。
- ・区民参画で政策全体の評価をやるのは難しいと思います。事業の具体的な内容に即して、評価方法、評価対象などを整理していく必要があります。
- ・区民の参画を得るとしても、区民全体が評価に関わっていくのは難しいと思います。

(3) 協働・参画～区民の協働・参画に関すること～

■ボランティア活動に対する支援の仕組みが十分ではありません

- ・現在でも多くのボランティアが区内で活動されており、公共サービスの一翼を担っています。しかし、これらボランティアの活動を支援するしくみは必ずしも十分ではありません。

■区政が身近でない人をどのようにして巻き込んでいくのかが課題です

- ・一言で「区民」といっても区に対する関わり方は多様です。町内会活動を積極的にされ区政を身近に感じられている方から、ベッドタウンとして当区に住んでいる方や通勤・通学で当区を訪れている方など、区政が身近でない方まで幅広い区民が当区にいます。
- ・区民の協働・参画による区政を実現していくためには、区政が身近でない区民をどのようにして協働・参画に巻き込んでいくか、また、どのようにして意見や意向、提案等を把握していくのかが大きな課題です。

■せっかく区民協働のしくみがあってもPR不足で十分に知られていません

- ・江東区には既に、子育て中の親を区民協働によって支援する制度があります。しかしながら制度のPR不足により、この制度は十分に機能していない状況にあります。

■区民に身近な公共施設であっても協働で運営できていません

- ・区内には様々な公共施設があり、区民の日常生活に欠かせないサービスを提供しています。しかしながら、現状ではこうした身近な施設の運営に区民が参画できていない例が多くあります。

■審議会等の会議への区民参画の方法が確立されていません

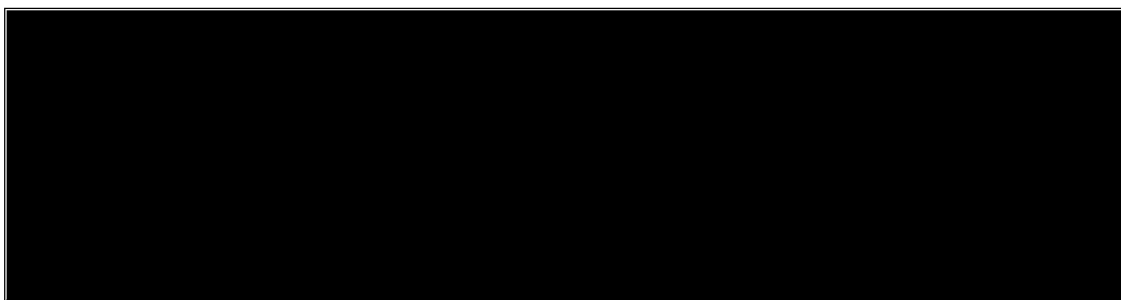
- ・区が設置する審議会や委員会など各種会議には区民が参加することも多くなってきていますが、参加する区民の選定方法は確立されていません。

2. 江東区が目指すべき将来像



—下記の3将来像を踏まえ、第5分科会全体の将来像を提示—

(1) 行政運営～区政の組織運営に関すること～



区民の日常生活に欠かすことのできない公共サービスを提供する区役所は、区民にとってより身近であってほしいと願います。また、その区役所で働く区職員の方々には、区民の生活のために”本気”になって職務に励むことを望みます。こうした望むべき区役所像を一言で表すとすれば、”わかりやすい行政”になることです。

区民が区役所の仕事に対して納得・理解できる”わかりやすい行政”の実現に向けて、区職員の努力だけでなく、区民と事業者が一体となって取り組んでいきます。

(2) 財政運営～予算編成・事業実施に関すること～



区民の税金が、本当に区民にとって大切な事業やサービスに使われていくことが区民の切なる願いです。本当に必要な事業・サービスに私たちの税金が使われるよう、行政が実施する事業は常に改善と最適化が求められます。

江東区では既に行政評価システムを導入し、事業の改善に向けた取組を実施していますが、区役所内部での自己評価にとどまり、その取り組みは十分ではありません。

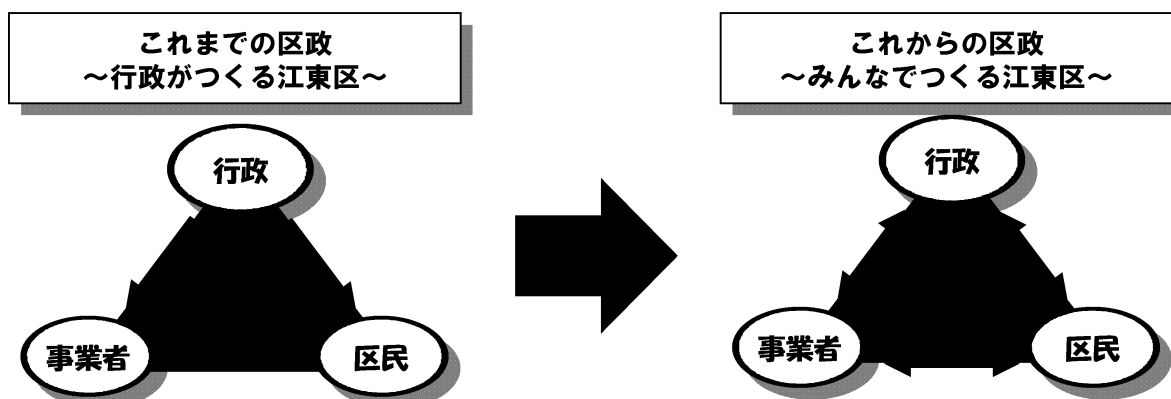
これからは、区だけでなく、区民や事業者との3者協働による行財政評価の仕組みを導入し、常に最善の施策・事業に私たちの税金が使われる江東区を実現します。

(3) 協働・参画～区民の協働・参画に関すること～



区民にとって、より質の高い公共サービスを実現・享受していくためには、行政（区役所）の努力だけでは十分でなく、区内で生活する区民や、区内で活動する事業者やNPO等が各々の役割を意識して、責任を持って区政に参画していく必要があります。

公共サービスを行政がすべてを担うのではなく、事業者やNPO、区民それぞれが分担しながら最適な公共サービスが提供され、あらゆる世代が安心・安全に暮らせる江東区をみんなでつくることこそが、望むべき区政の姿です。



3. 将来像の実現に向けた取り組みの方向性と具体的事業のアイデア

(1) 行政運営～区政の組織運営に関すること～

①取り組みの方向性



将来像“わかりやすい行政”の実現に向けて、「区職員のビジョン・ミッションを”わかりやすく”」、「区民からみて区政の実態を”わかりやすく”」、「区民にとって区の対応を“わかりやすく”」するという観点から、必要な取り組みを重点的に実施していきます。

②実現に向けた具体的な事業のアイデア

■職員のビジョン・ミッションの醸成・共有をすすめます

◎ミッションステートメント（使命・行動指針）の作成と携行・掲示

	区職員が常にミッション（使命）を意識できる環境をつくる 区民が区のミッション（使命）を理解しやすくする
	区
	<p>区政や区職員としての使命・行動指針を記載したミッションステートメントを作成します。これは携行できる名刺大のカードやポスターとして作成し、常に携行したり、目にとまるようにしたりします。</p> <p>また、使命・行動指針の内容は今後策定する基本構想と連動させ、区政の将来像に向け、長期計画と区職員の行動指針・姿勢が一体となるようにします。</p> <p>なお、ミッションステートメントは区全体のものと同時に、部局ごとのミッションステートメントを作成していくことも検討します。</p>

■協働・参画の促進に向けた情報公開を積極的におこないます

◎区民総会（株主総会）およびタウンミーティングの開催

	区民にとってオープンでわかりやすい行政にする
	区
	<p>民間企業が決算の際に開催する株主総会のように、区も各年度の決算時に区長から区民に対して説明する場を設けます。説明はデータやヴィジュアルなどを用い、区民に対してわかりやすくなるよう努めます。</p> <p>区民総会では予算・決算内容のほか、各部局での事業の達成状況や、今後の短・中・長期の方向性等についても説明し、区政運営の実態を明らかにします。</p> <p>また、各地区で頻りにタウンミーティングを開催し、積極的に意見交換の場、説明の場を設けます。</p>

◎区民に開かれた区議会（出張区議会）の実施

	区民にとってオープンでわかりやすい区議会にする
	区議会、区民、区
	<p>区民に開かれた区議会とするため、以下の取り組みを実施します。</p> <p>①区議会を平日の夜間に開催するなど、区民が傍聴・参加できる日程にします。②区民が立ち寄りながら気軽に傍聴できるような議場にします。</p> <p>参考：前長野県知事のガラス張りの執務室</p> <p>③各地域で議会がどのようなことを決めているのか報告する機会を設けます。（(仮)出張区議会の開催）</p>

◎Web等を活用した情報公開の拡充

	区民が区政情報を閲覧しやすい環境を整備する
	区
	<p>区民が区政情報を閲覧しやすくなるよう以下の取り組みを実施します。</p> <p>①課・係の目標を設定し、短・中・長期の達成率を公開する（主要プロジェクト等）</p> <p>②新たな方針を出す際、事前の区民意向把握はインターネット、区報、Faxなど多様な手段で実施しますが、フォーマットを統一し、結果はデータベース化した上でWebで閲覧できるようにします。</p>

■区民の声を活かす組織運営を実現します

◎区民の声を活かす課の設置

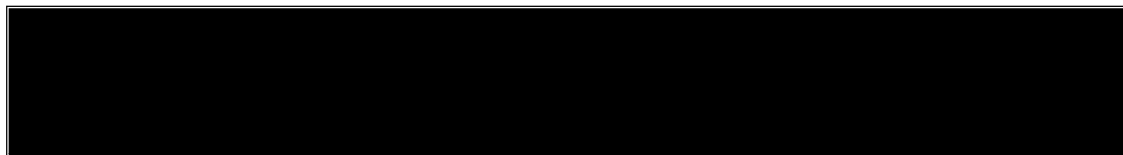
	区民からの問い合わせや苦情、提案等に対して迅速な対応を図る
	区・区民・事業者
	<p>志のある職員、区民、事業者の協働により分野横断的組織を庁内に設置し、区民の声（問い合わせ、苦情、提案等）に迅速に対応できる体制をつくります。</p> <p>具体的には、職員から2名、区民から2名、事業者から2名の計6名（コーディネーターと呼ぶ）で組成し、テーマ横断的に区民の声が活かされるよう、各部局への働きかけや対応の要請、課題解決方法の検討・実施等を行います。</p> <p>参考：マツモトキヨシや千葉県松戸市が設置した「すぐやる課」</p>

◎庁内会議、委員会等への区民参加の拡充

	区民の意見が反映される組織運営を実現する
	区・区民
	各委員会の広聴スペースを拡充したり、委員会等の会合に区民が数名ずつ参加するなど、区民参加機会を拡充していきます。

(2) 財政運営～予算編成・事業実施に関すること～

①取り組みの方向性



区民にとって真に必要な事業・サービスを提供し、税金が有効に使用されていくようにするためには、事業・サービスの事後評価、改善（予算への反映）が不可欠です。

現在、江東区では行政評価システムが導入されていますが、区役所の自己評価にとどまっており、その存在や内容が区民に知られていないばかりか、評価結果に区民の意向は反映されていません。

「〇〇（分科会全体の将来像）」を実現するために、事業の評価だけでなく、事業改善提案を区民協働で実施するとともに、多様な手段を活用した新パブリックコメントを実施し、広く区民の意向を評価・提案に反映させていきます。

②実現に向けた具体的な事業のアイデア

■事業の評価だけでなく、事業改善提案を区民協働で実施します

◎行財政評価委員会の設置

	事業の評価だけでなく、事業改善提案を区民協働で実施する
	区・区民（行政評価委員）・事業者
	<p>区・区民・事業者で構成される行財政評価委員会を設置し、区が実施した事業を評価していく。評価の途中で実施する新パブリックコメント（次項参照）の結果を踏まえ、事業の廃止・継続や予算の増減などの評価結果・改善提案を決定し、区役所に提出します。</p> <p>委員会からの評価結果・改善提案は予算案に反映することを前提に区役所は予算編成作業を行い、議会に対して説明する責任を負います。</p> <p>なお、実施した事業については5年ごとなど一定期間をおいて再評価しながら改善を図っていきます。</p>

◎よりよい行政評価の実現に向けた評価者の育成

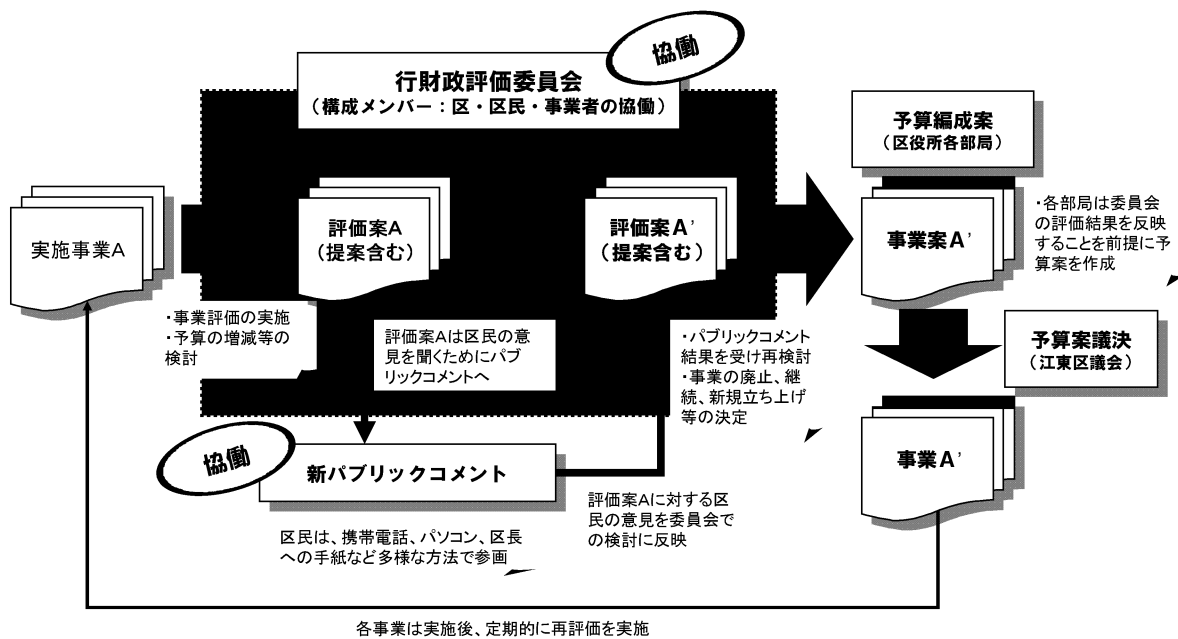
	行政評価をよりよいものにしていくために、評価する人材を育成する
	区・区民・事業者
	三者協働の評価委員会をよりよいものにしていくためには、評価者の育成が不可欠です。区民や事業者が適切な評価を行えるよう、区民は自ら勉強するなどの知識を高める努力をする一方、区では人材を育成する機会の提供や自主努力する区民を支援していきます。

■パブリックコメントを実施し、広く区民の意向を評価・提案に反映します

◎新パブリックコメントの実施

	行財政評価委員会が実施する評価・改善提案に、より多くの区民の意向を反映させる
	行財政評価委員会、区民
	行財政評価委員会が実施する評価・改善提案に対するパブリックコメントを実施し、その結果を委員会の評価・改善提案に反映します。 なお、新パブリックコメントは携帯電話、パソコン、手紙など様々な手段でアクセスすることができ、気軽に参加できる環境を整えます。

<行財政評価委員会による評価システムのイメージ>



(3) 協働・参画～区民の協働・参画に関すること～

①取り組みの方向性

将来像”みんなで作る江東区”を実現するため、まず参画の場を積極的に設け、区民同士の交流や新たな出会いを創出し、協働・参画の裾野を広げていきます。また同時に区民の協働・参画を促す情報共有も進めていきます。

さらに、実際に協働・参画している区民の活動を支援していくことで、協働・参画の取り組みが安定的・継続的、そして発展していくようにします。

②実現に向けた具体的な事業のアイデア

■多様な区民が参画できる場を設けます

◎区民による施設運営とプログラムづくり

	区民のニーズにあった施設運営の実現と、区民同士の交流、出会いを創出する
	区民、区
	区内にある同種の施設について、全館の利用者懇談会で同種施設全体として提供するプログラム内容を決め、各地域の施設で分担して実施することで、区民が望むプログラムが区内のどこかの施設で提供されているようにします。具体的な対象施設イメージとしては、児童館・スポーツ会館・図書館・特養ホームなどです。

◎在勤・在学者向けミーティングの実施

	普段、意見を伝える場所が限られる在勤・在学者のニーズを吸い上げる
	区内で活動している人、区
	ベッドタウンとして当区に住んでいる方や通勤・通学で当区を訪れている方などは、教育現場や通勤環境等に対して様々な意見・提案を持っているにもかかわらず、それを区に伝える機会は極めて限られているため、こうした層を対象としたミーティングを開催し、意見聴取・意見交換を促します。

■区民の協働・参画を促す情報を共有できるようにします

◎区民参加による区報の内容の拡充

	区政が身近でない区民も含め、情報共有できる環境を創る
	区、区民
	<p>区民参画で区の刊行物を総点検し、区報とその他分野別刊行物との役割分担を明確にし、区報については最後の1ページを区民参画のページとして作成します。</p> <p>このパートでは、区民から寄せられた苦情や提案に対し、必ず次号でその回答を掲載していくという双方向の情報媒体としていきます。</p>

◎区政情報媒体への積極的にアクセスする

	区民が自ら区政の情報を共有するように努める
	区民
	<p>区民は区政に関する情報を待っているだけでなく、区報、インターネット、CATVなど自ら活用できる情報媒体に積極的にアクセスしていくことが責務となります。</p>

■協働・参画する区民を支援していきます

◎意欲のある人材を登録する制度（特技・専門能力等）

	特技や専門能力を持っている人とこれらを求めている人をつなぐ
	区、区民
	<p>区内には多様な特技や専門能力を持ち、ボランティア活動に意欲を持った区民がいる一方、こうした特技や専門能力を必要としている区民がいます。</p> <p>こうした区民同士をつなげるために、人材登録のしくみを創設し、区民同士の協働を支援していきます。</p>

◎ボランティアの活動の支援

	ボランティアがいきいきと取り組める環境をつくっていく
	区、区民
	<p>区民の協働・参画の裾野を広げていくため、ボランティア活動に取り組みやすい環境を創っていきます。これはボランティア活動に対して報酬を求めるものではなく、具体的には実費や賄いの支給、区民に対し理解・協力を促すことなどきめ細やかな支援を実施します。</p>