

# 計画の実現に向けて

# 1 成果を適切に把握・評価する

## (1) 成果重視の区政運営の推進

### \*行政評価制度の導入

区民に対する説明責任の徹底、事業の継続的な改善や見直し、費用に対するより大きな効果をめざし、成果重視の区政を推進する。

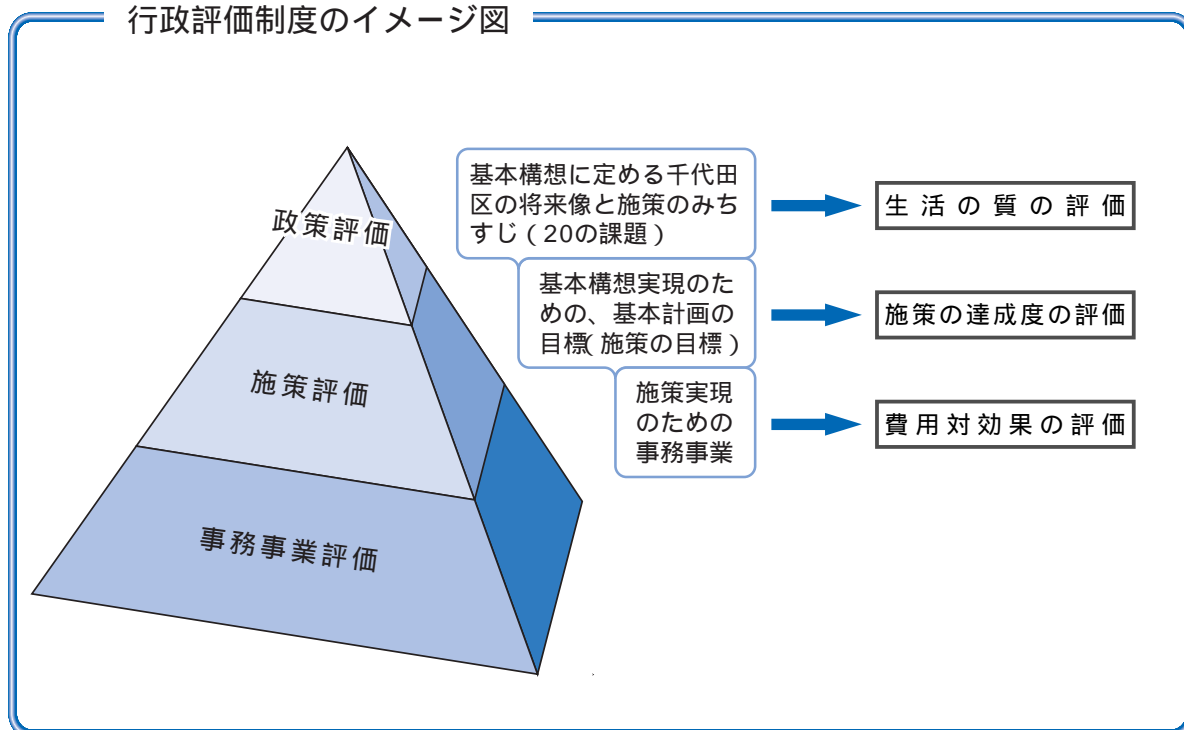
そのため、行政評価制度を導入し、基本計画で定める「施策」と個々の具体的な「事務事業」の評価を行うしくみをつくる。その際、「施策」や「事務事業」の目標とその達成度、事業実施の成果などを、わかりやすく区民に伝える方法を工夫し、さまざまな視点から評価できるようにする。

## (2) P D C Aサイクルの確立

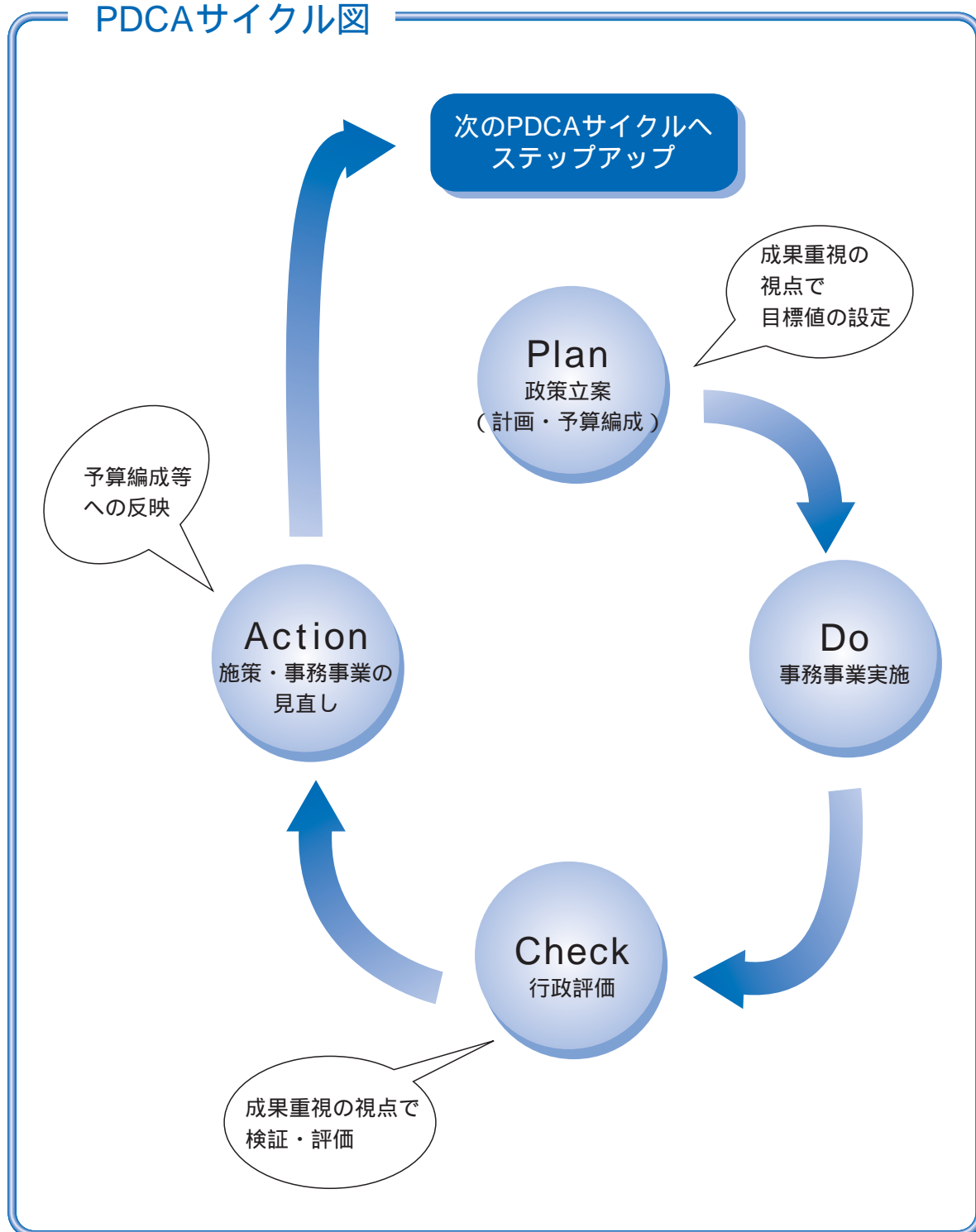
### 区民満足度の高い区政をめざす

施策の企画・立案、実施、評価・検証、見直し(Plan-Do-Check-Action)のサイクルを確立し、「施策」や「事務事業」を不断に見直し、その結果を事業の実施方法の改善や予算へ反映させることで、区民満足度の高い区政を推進する。

行政評価制度のイメージ図



## PDCAサイクル図



## (1) 区民満足度の高い区政にする

## 区民と区政の信頼関係の確立

区民に対するより良い行政サービスを提供していくためには、サービスの受け手である区民のサービスに対する満足度や評価を聞くことが重要である。その結果を、次の施策や事務事業に反映させていくことで、区民満足度の高い区政としていく。

また、区民から寄せられた苦情等については、迅速に対応し、区民と区政との信頼関係の向上に努める。

## 区民が意見を寄せられる仕組みの充実

区民が区長と気軽に意見を交換し、提案を行える「ふらっと区長室」、くらしやまちづくりに関する意見やニーズを把握し区政に生かす「区民世論調査」、区政に関する意見や評価を随時調査する「区政モニター」など、区民が区政に関する意見や提案を行えるしくみを充実する。

## 区民との対話の促進

区民の要請に応じて職員が出向き、区民の求めるテーマに沿った説明や意見交換を行うなど、対話型の区政を促進する。

また、在住者はもとより、在勤者や企業、大学、各種活動団体などとの区政に関する対話づくりの場を広げる。

## 意見・提案とそれらへの区政の対応状況の公表

一人ひとりの区民や各種団体等から寄せられる意見や提案のうち、代表的なものを公表し、それらの意見や提案に、区政がどのように対応したかを公表し、区政理解の一助とするとともに、区民等との円滑な対話の糸口としていく。

## (2) 区民と区政情報を共有する

### 開かれた区政を推進する情報公開制度の推進

公正で透明性の高い開かれた区政を推進していくため、区が保有・管理している情報について、情報公開を一層推進する。

また、<sup>\*</sup>総合文書管理システムの整備にあわせて、文書の電子化・データベース化を進め、インターネット等を介して、情報公開請求・公開ができるようにする。

### 区の説明責任の徹底

区が積極的に説明責任を果たすことにより、区民と区が区政情報を共有していくことで、区民の参画を得て、区政課題の解決に取り組んでいく。

### 区政情報を伝える広報活動の充実

「広報千代田」などの紙媒体や「インターネットホームページ」などの情報通信技術(<sup>\*</sup>IT)を活用した自主広報活動、「区政情報ルーム」における区民への情報提供、報道機関へのパブリシティ活動を充実し、きめ細かな区政情報の提供を推進する。

また、区民だけでなく、昼間区民の区政参画を促進する観点から、企業や在勤者・在学者へも<sup>\*</sup>メールマガジンを配信するなど積極的な情報提供を行う。

さらに、電子メールを活用し区民等と行政との双方向の交流を促進していく。

## (3) 区民参画のしくみづくり

### 区政への区民参画の促進

区民と区政の双方がともに責任を担い、協働体制を築き、区政運営にあたっていく。

また、計画策定やまちづくり等においては、区民やさまざまな立場の人びとの意見や提案を活かしながら合意形成を図っていくことが重要である。そのために、区政の各分野の構案や計画を素案段階から広く区民に公表し意見を求める「<sup>\*</sup>政策広聴」を充実するなど、さまざまな機会を提供することにより、多くの区民や各種団体等が区政に参画できるしくみづくりに努める。特に、本区の地域特性を踏まえて在勤、在学者や企業等についても区政により積極的に参画できるしくみをつくる。

さらに、インターネットを利用した広聴の充実や、既の実施している<sup>\*</sup>Eメールモニターについて、昼間区民を含めたアンケートなどを通して、より幅広く、迅速な区民意向の把握などに活用していく。

## (1) 行財政運営の効率化の推進

## 限られた行政資源の効果的な活用

効果的、効率的な区政運営を推進するため、行政運営にかかる原価と成果の比較・評価を通じて、事務の簡素化や効率化を進めるとともに、限られた財源、人材等の資源の重点配分や職員数の適正化を図る。あわせて、行政サービスの性質に応じて、利用者負担の適正化に取り組む。

また、公共施設については、利用者の視点にたった柔軟な運用や多角的な活用を進め、利用者の満足度を最大限に高める。

さらに、区民満足度の高い上質なサービスを提供するため、これまで実施してきた施策の見直しを行う。これにより、将来的な財政負担を見直し、新たな区民ニーズへの行政資源の再配分を進める。

## 区民サービス向上のためのしくみづくり

社会経済情勢の変化や区民ニーズの多様化・高度化に的確・迅速に対応するため、行政組織内部の見直しを進め、新たな課題にも的確に対応できる柔軟な執行体制を整備する。

また、住民記録、税、国民健康保険などに係わる窓口業務を一元化し、区民等が窓口を移動しなくても、関連する手続きを一箇所で済ますことができる総合窓口の整備や、インターネットを利用した電子相談窓口の設置など、ITの活用についても取り組みを進める。

## 多様なサービスの提供主体の活用

民間企業などがもつ多彩な人材や技術、情報や経営能力等の活用による「\* P F I」などの新たな事業手法の導入を検討する。

また、官民の役割分担を踏まえ、民間でのサービス提供が可能なものについては、実施主体の民間への移行を行う。

## 公社のあり方の見直し

公社については、公社経営の自律性を促進する観点から、区との役割分担を踏まえ、財政支援のあり方などを見直す。

## 財源の確保

千代田区独自の個性ある施策を展開していくため、税源の移譲や\*法定外目的税等の研究を含め、財政力強化に向けた取り組みを進める。

また、区税徴収率の改善を図るため、実効性ある徴収体制の強化に努める。

## 外部評価のしくみの導入

区政の透明性や信頼性を高めるとともに、より適切な執行を確保するため、\*外部監査制度などの導入を行う。

## (2) 強い使命感と高い意欲を持った 職員の育成

職員の意識改革と職務遂行能力の向上  
既存の組織や前例にとらわれない柔軟な発想  
で、独創的で、個性ある施策の企画・立案、実施  
ができるよう、職員の意識改革と育成を推進し、  
職員の能力や業績を重視した人事・給与制度の  
確立を図る。

### 区民の目線に立った質の高い行政サ ービスの提供

区政は区民が選択できない「サービス業」で  
あることを職員一人ひとりが認識し、区民が何  
を求め、何を必要としているのかを的確に把握  
し、区民の目線に立った質の高い行政サービス  
を、迅速に展開できる職員の育成を推進する。

## (3) 区政全般にITを活用する (\*e - 千代田の推進)

### 区民と行政の接点の電子化による区民 サービスの向上(電子申請・届出等の 実現)

申請・届出等の手続きを行うための様式をホ  
ームページから取りだせるようにするととも  
に、24時間いつでも、自宅や職場に居ながら  
にして行政手続きが行えるよう、申請・届出等  
の手続きの電子化を進めていく。あわせて、区民  
サービス提供手段の多様化を進める。

また、自分の住民票の写しを全国どこでも  
とることができる\*住民基本台帳ネットワーク  
の整備を行なう。

### 電子調達の実現

入札等にかかる事業者等の負担を軽減するた  
め、ホームページでの入札情報の提供を行う。

さらに、入札・契約事務の効率化やより一層  
の透明性・競争性の向上などを図る観点から、  
入札にかかわる一連の手続きを電子化し、事業者  
等が区役所まで出向かなくてもインターネット  
を利用して入札に参加できる\*電子入札システム  
を導入する。

### 行政内部の情報化の推進(\*全庁LAN環 境の活用)

全庁LAN端末の一人1台体制を早期に実現す  
る。また、職員が個々に持つ知恵や知識、経  
験を共有することで、新しい知恵を作り出し、  
それを創造的な仕事につなげる\*ナレッジ・マ  
ネジメントの導入など、全庁LANを活用した

問題解決の相互支援を進め、業務の質の向上につなげていく。

#### 事務処理方法の電子化

文書事務の簡素化・効率化や迅速な意思決定を実現するために、決裁を含めた一連の手続きを電子化し、保管・保存・廃棄に至るまで一元的に管理する総合文書管理システムを導入する。また、情報公開制度や財務会計システムとの連携を進めていく。

さらに、内部管理事務の電子化に取り組み、事務の効率化を図っていく。

#### 外部ネットワークとの連携

国や他の地方公共団体との文書交換の迅速化や法令・統計等の情報の共有化を図り、相互のコミュニケーションの円滑化や業務処理の効率化につながるよう、\*総合行政ネットワークへの接続を行う。

#### ITを活用するための基盤整備

区民の誰もがITの成果を享受できるよう、ITの活用に向けた支援を行うとともに、IT機器に馴染みの薄い方々にとっても利用しやすいシステムの導入や、パソコン等に頼らなくても行政サービスを受け入れられる方策など、アクセス手段の多様化に取り組む。

また、情報化社会の進展に応じて、本区の個人情報の保護や情報セキュリティを確保・向上させるため、基本的かつ統一的な方針や運用基準等を内容とする\*セキュリティ・ポリシーを策定する。

さらに、研修等を通じて職員に周知・徹底を

図るとともに、その実施状況や情報化を取り巻く環境の変化等を踏まえて、継続的な見直しを繰り返していく。

#### \*電子認証基盤の構築

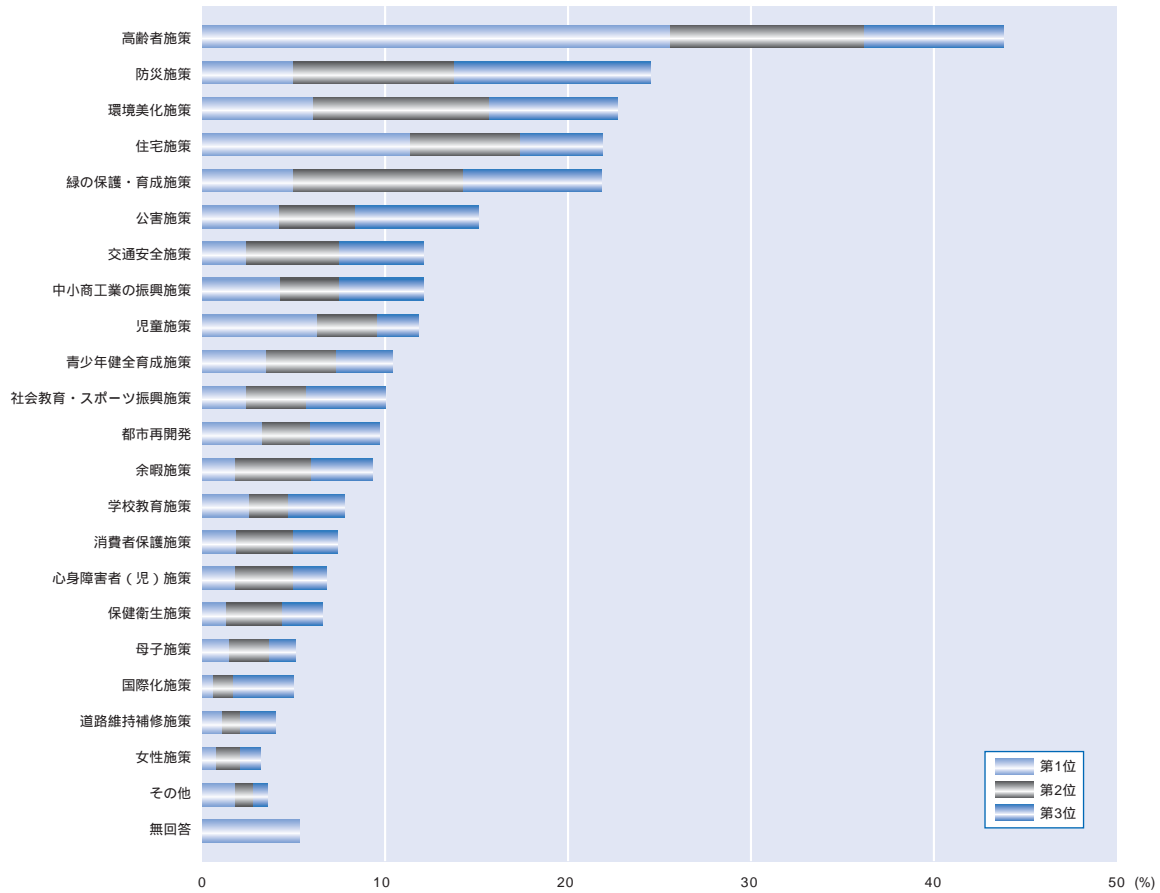
インターネットなどを利用した電子申請・届出等を実現していくため、手続きを行う個人や組織を電子的に確認し証明する電子認証基盤（個人認証基盤や組織認証基盤）の整備について、国の動向等も参考にしながら整備を進める。



# 関連データ等

## 60 優先してほしい区の施策

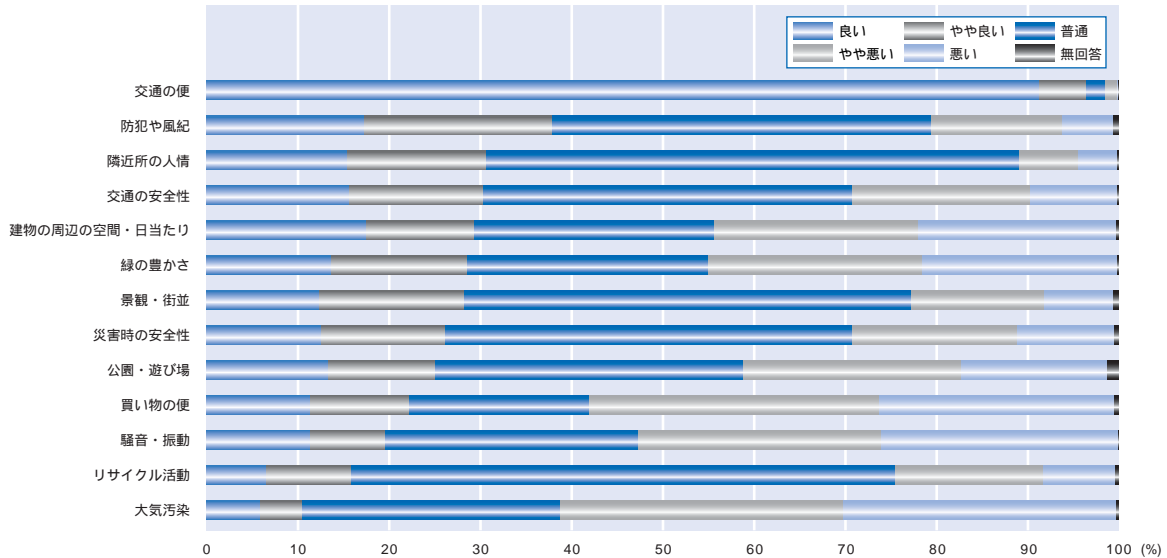
問：あなたは、区の施策のうち、どれを優先してやってほしいと思いますか。



出典：第28回千代田区民世論調査（平成13年）  
注：第1位から第3位までの合計である。

## 61 生活環境への評価

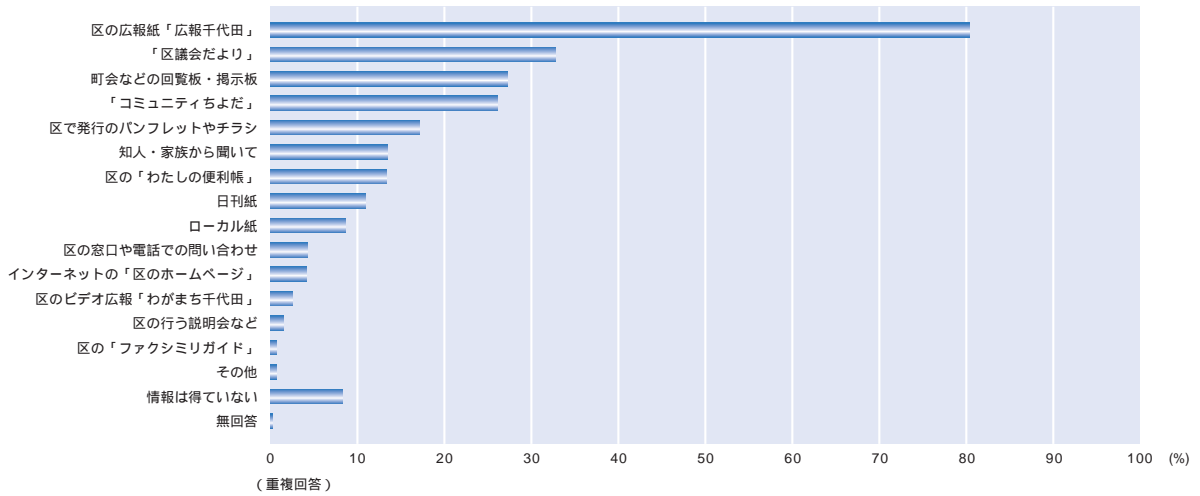
問：あなたは、お宅の周辺の生活環境についてどう思いますか。



出典：第28回千代田区民世論調査（平成13年）

62 区からの情報の入手方法

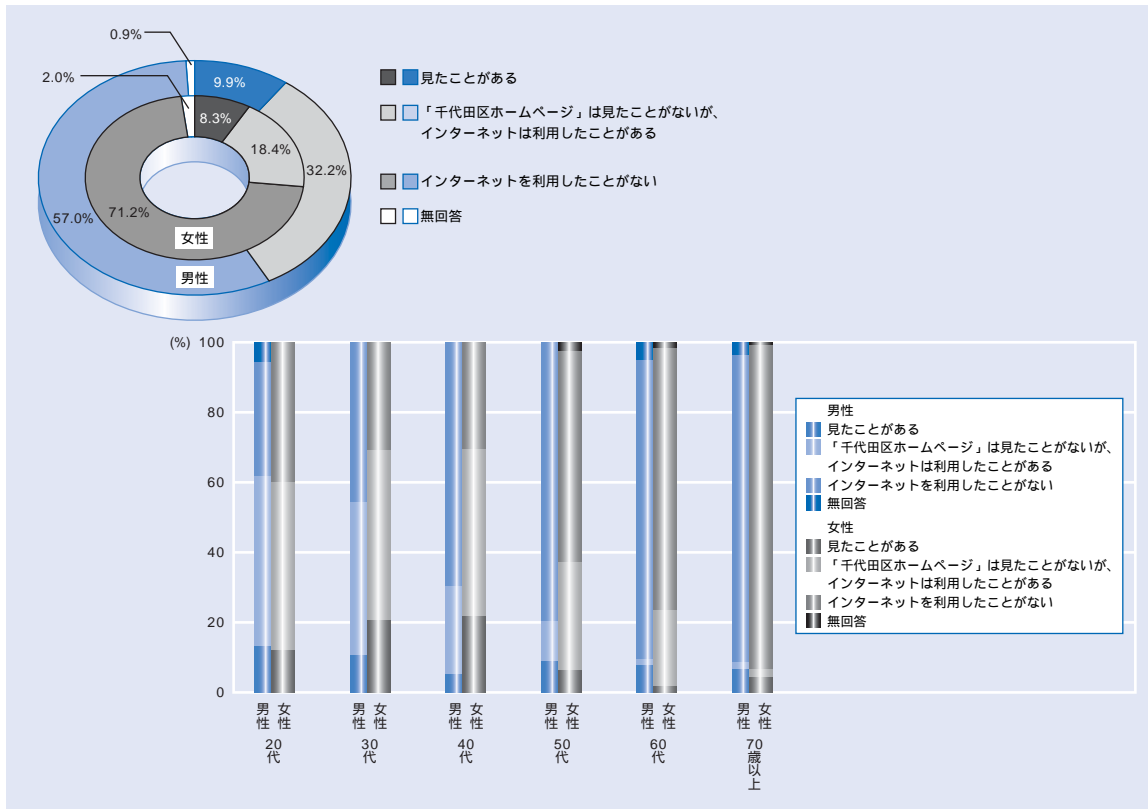
問：あなたは、区に関する情報をどこから得ていますか。



出典：第28回千代田区民世論調査（平成13年）

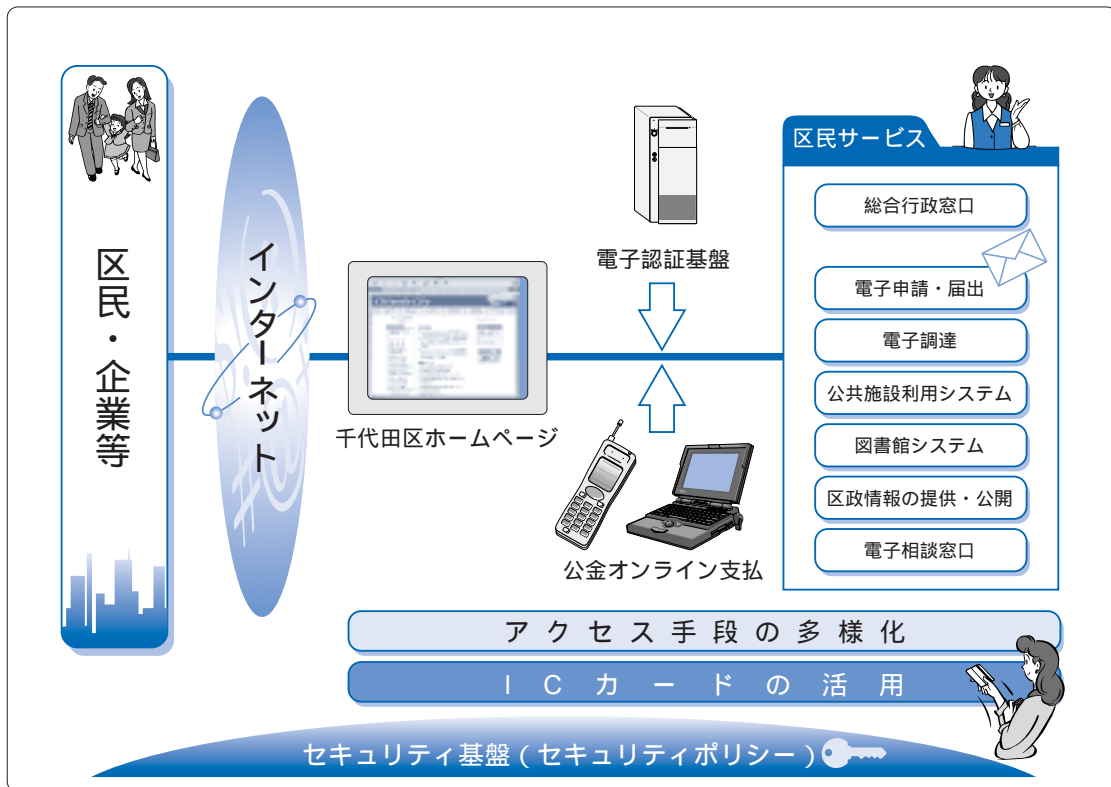
63 区民のインターネット利用状況

問：区では、インターネットに「千代田区ホームページ」を開設し、区政情報を提供していますが、あなたはこれを見たことがありますか

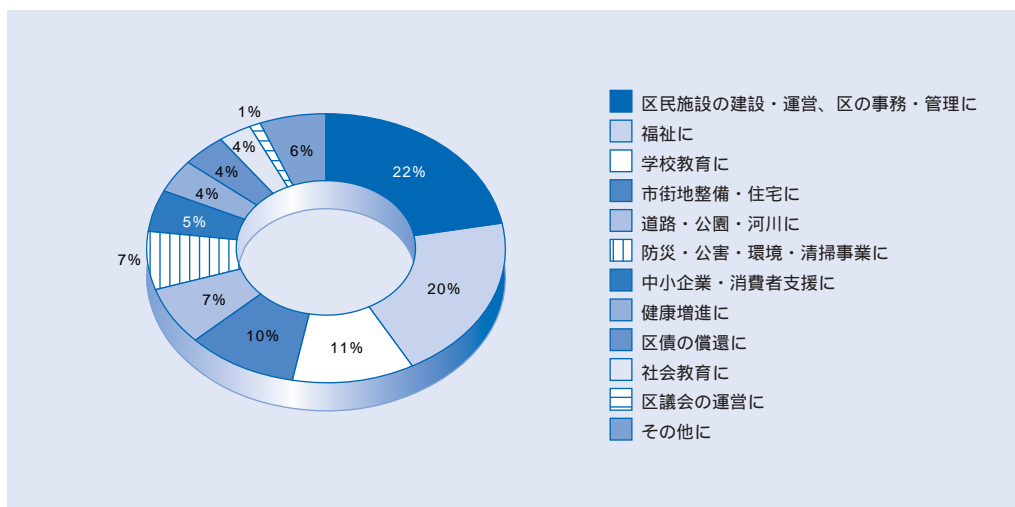


出典：第28回千代田区民世論調査（平成13年）

64 ITを活用した区民サービスのイメージ図

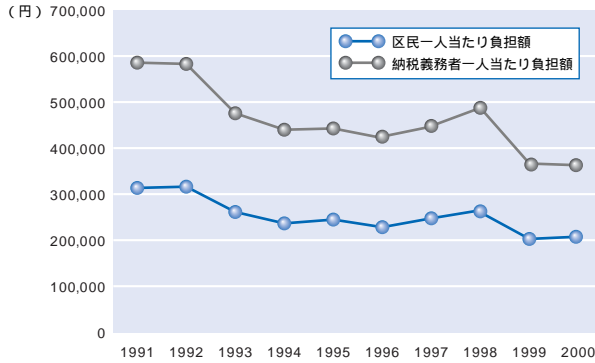


65 歳出における予算の使い道



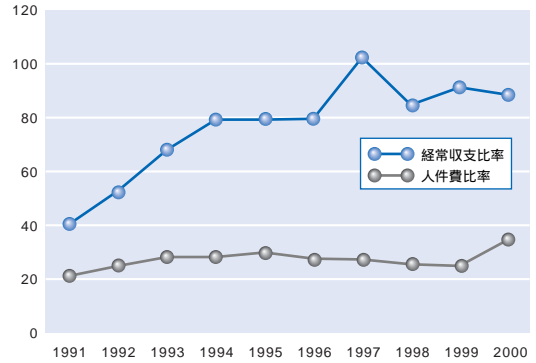
出典：平成12年度決算の状況

66 特別区民税負担額の推移



出典：区民生活部資料

67 経常収支比率、人件費比率の推移



出典：財政白書（平成13年8月）

68 平成12年度バランスシート

(平成13年3月31日現在) (単位：百万円)

借 方		貸 方	
[資産の部]		[負債の部]	
1. 有形固定資産		1. 固定負債	
(1)総務費	19,900	(1)地方債	15,463
(2)民生費	37,940	(2)債務負担行為	
(3)衛生費	5,118	物件の購入等	0
(4)労働費	9	債務保証又は損失補償	0
(5)農林水産業費	0	債務負担行為計	0
(6)商工費	1,904	(3)退職給与引当金	10,977
(7)土木費	55,527	固定負債合計	26,440
(8)消防費	626		
(9)教育費	39,198	2. 流動負債	
(10)その他	32	(1)翌年度償還予定額	1,050
計	160,254	(2)翌年度繰上充用金	0
(うち土地)	67,269	流動負債合計	1,050
有形固定資産合計	160,254	負債合計	27,490
2. 投資等			
(1)投資及び出資金	6,450	[正味資産の部]	
(2)貸付金	515	1. 国庫支出金	7,761
(3)基金		2. 都道府県支出金	2,416
特定目的基金	44,445	3. 一般財源等	185,416
土地開発基金	0	正味資産合計	195,593
定額運用基金	0	負債・正味資産合計	223,083
基金計	44,445		
投資合計	51,410		
3. 流動資産			
(1)現金・預金			
財政調整基金	8,173		
将来における財政の健全な運営に資するための基金	0		
減債基金	0		
歳計現金	1,886		
現金・預金計	10,059		
(2)未収金			
地方税	1,219		
その他	141		
未収金計	1,360		
流動資産合計	11,419		
資産合計	223,083		

区が建設、整備した区民生活基盤を取得目的別に区分計上しています。昭和44年度以上に建設・整備したものの累計であり、土地以外の資産は減価償却後の価格としています。

(1) 投資及び出資金  
外郭団体、企業会計等に対する出資金等

(2) 貸付金  
中小企業、外郭団体等への貸付金

(3) 基金  
特定目的基金  
特定の目的のために積み立てる基金

(1) 現金・預金  
容易に換金できる預金等  
財政調整基金  
将来における財政の健全な運営に資するための基金  
減債基金  
将来における区債（借入金）の償還に充てるための基金  
歳計現金  
年度末の手持ち現金（=決算上の歳入歳出差引額（形式収支））

(2) 未収金  
未納となっている税金等

資産形成の財源として調達した資金のうち将来返済を要するものです。

(1) 地方債(区債)  
長期にわたって区が返済しなければならぬ借入金(区債の実質的な残高)

(3) 退職給与引当金  
年度末に区職員全員が普通退職したと仮定した場合に必要な退職手当総額

区債の平成13年度償還額  
1. 固定負債の(1)地方債の残高と合計した額が12年度末の区債残高総額となります。

15,463+1,050 = 16,513 (百万円)

資産形成の財源として調達した資金のうち将来返済を要しないもの（資産 - 負債の金額）です。

1. 国庫支出金  
2. 都道府県支出金  
有形固定資産の取得に充当した国・都支出金（減価償却後）  
3. 一般財源  
区民の税金、地方交付税等

複数年度にわたる工事請負等の翌年度以降の支出予定額

債務負担行為に関する情報

物件の購入等	13,162百万円
債務保証及び損失補償	0百万円
利子補給等に係るもの	0百万円

出典：財政白書（平成13年8月）