

6

## 区政経営分野

69,857,070,696 円

## ～ ビジョンの実現に向けて～

## 政策1 区政を支える基盤整備

56,607,587,479 円

## &lt; 今後の課題と方向性 &gt;

自治・分権の時代にあつて、基礎自治体である区は、自らの判断と責任に基づき地域を経営していく重要な役割を担っています。この役割を踏まえ、多様化・複雑化する地域の課題解決に向け、引き続き区民等との協働の地域社会づくりを進めるとともに、効率的で効果的な組織体制の構築に努め、区民サービスの一層の向上を図っていかねばなりません。

区民生活の基盤である安全・安心の確保には、職員の危機管理意識の向上と組織としての危機対応力の強化・充実、関係機関等との連携強化が欠かせないものであり、時代の変化を踏まえつつ、これらに引き続き取り組んでいく必要があります。

特に東日本大震災の影響の長期化を受け、被災地への支援とともに、今後は放射能に対する区民生活の安全・安心施策を推進するとともに、区役所や区立施設の節電、電力需給対策に適切に対応した区民サービスの確保、さらには今後、想定される直下型地震への対応など取り組む必要があります。

## 政策2 区民と行政の協働

57,280,766 円

## &lt; 今後の課題と方向性 &gt;

インターネットを利用した区政モニター、区のホームページを利用した区民意向調査、電子掲示板及び電子会議室の充実を図り、ITを活用した区民の区政参加を促進します。特に、意見表明の機会が少ない傾向にある若年層の区政に対する意見要望の把握に努めていきます。

杉並の魅力を広く発信するウェブサイト「すぎなみ学倶楽部」の運営により、地域を再発見し、地域に対する誇りと愛着を醸成します。

## 政策3 創造的で開かれた自治体経営

11,678,389,679 円

## &lt; 今後の課題と方向性 &gt;

創造的で開かれた自治体経営を推進するためには、多様化・増大化する区民ニーズを踏まえ、区職員の政策経営能力を高め、区政情報の提供・公開の充実に努めるとともに、時代の変化に即した、より機動的な組織体制を構築していく必要があります。また、東日本大震災等の影響により、区財政を取り巻く環境は今後更に厳しさを増すことが予想されます。そこで、引き続き行財政改革に取り組むとともに、区民等との協働を推進し、財政の健全化・弾力化を図っていかねばなりません。平成23年度中に策定する新基本構想と総合計画に基づき、効率的かつ効果的な、すぎなみの魅力をさらに高める自治体経営を進めていきます。

政策4 地域と行政の情報化

1,513,812,772 円

< 今後の課題と方向性 >

効果的な業務改革に向けて、現行システムの更新期を見据えた、業務とシステムの全体最適の姿を描いていく必要があります。

高度情報処理技術や通信技術の進展を踏まえた情報化の推進には、膨大な経費を必要としています。

効率的な運用とコスト低減のため、規模の適正化と統合化による情報システムそのものの合理化を進めます。

不安定な電力供給が続くことが予想される中でシステムの安定稼働を図るために、電子計算組織の運営方法について検証を進めます。

## 6 区政経営分野の体系

### 政策1 区政を支える基盤整備

56,607,587,479 円

施策1 内部事務等の適正かつ効率的な執行 16,874,513,605 円

〔(参考) 人件費 602,437 千円、 総事業費 17,476,951 千円〕

厳しい地域経済状況の中、入札における区内業者限定枠の拡大等の臨時的緊急措置の継続や施工能力等審査型総合評価方式の試行等を実施しました。また、決算説明資料である「区政経営報告書」において、計画事業の達成状況を見やすくする等の改善を図るとともに資金運用の知識・経験のある基金管理監の支援等により成果目標を上回ることができました。

区議会では、開かれた議会を目指して、本会議に加え決算及び予算特別委員会もインターネット中継を実施しています。総務事務では、平成23年3月に発生した東日本大震災で、災害時相互援助協定を締結している南相馬市等被災地を支援するため、義援金を区民・団体・事業者・職員から募るなどの活動も行いました。

<平成22年度の施策の成果指標>

落札率

90.6 % (目標 %)

指標の説明 工事・委託は3,000万円以上、物品は1,000万円以上の契約を対象

<今後の課題と方向性>

区を取り巻く社会経済状況は依然厳しく、平時における事務事業の効率かつ適正な執行を支えるとともに東日本大震災や金融機関システム障害の経験から業務継続計画を含めた危機管理体制にも取り組み、契約・会計・文書事務等の事務が円滑に遂行できるよう、区の事務事業を支える内部事務の一層の基盤整備に努めていきます。

契約事務	1,018,391円
外部監査	4,593,330円
文書事務	33,472,402円
会計・物品管理事務	57,235,491円

主要事業の概要169頁

施策2 行政財産の適切な取得・運営及び維持管理 2,211,372,057 円

〔(参考) 人件費 562,923 千円、 総事業費 2,774,295 千円〕

区施設の保全管理において、教育施設も含めた区立施設の老朽化による改修需要に対し、施設整備基金の積極的な活用を図ることにより対応しました。改修等の執行にあたっては、営繕積算システム(RIBC)の使用賃借・データ使用の契約を結ぶなど、業務の円滑な執行を支援しました。

また、平成23年3月に発生した、東日本大震災により被害を受けた区立施設については、迅速に復旧工事を行いました。

<平成22年度の施策の成果指標>

低公害車保有割合

96.4 % (目標 95.9 %)

指標の説明 低公害車数÷保有台数

施設計画保全対象施設延床面積

272,427 m<sup>2</sup> (目標 272,427 m<sup>2</sup>)

施設計画保全対象施設

303 施設 (目標 303 施設)

< 今後の課題と方向性 >

現在、高度成長期に多数建設された区立施設が、順次耐用年数を迎えるにあたり、財政負担を平準化させるため、中長期修繕計画を策定し、施設の長寿命化や複合的な使用による有効活用を行うとともに、改築等を行う際には、環境に配慮した省エネタイプの設備機器の導入や、さらなるランニングコストの削減に向けた取組を行う必要があります。

区は、この夏の節電対策として、区立施設の使用最大電力の20%削減を目標として掲げ、また、総使用電力量の削減にも最大限努めていくこととしており、節電対策に全力をあげて取り組んでいきます。

区役所本庁舎等維持管理	主要事業の概要169頁	685,247,759円
庁有車の管理 <b>実</b>		91,053,886円
区施設の改修・改良工事	主要事業の概要170頁	534,602,613円

**施策3 政治意識の高揚と政治参加の促進** 261,555,984 円

〔(参考) 人件費 183,128 千円、 総事業費 444,684 千円〕

平成22年度は、7月11日に参議院議員選挙と併せて杉並区長・区議会議員補欠選挙を同日で執行しました。さらに、平成23年4月に執行した統一地方選挙の準備も行いました。また、今回の参議院議員選挙から、当日投票における立会人に交替制を導入し、負担軽減を図っています。

若年啓発事業の「明るい選挙ポスターコンクール」の作品数は、最近の10年間では最も多い450点余りの応募がありました。若年層の投票立会人の割合も、目標値までは届きませんでした。前年度の選挙より2ポイント上昇しました。

< 平成22年度の施策の成果指標 >

明るい選挙推進委員が開催する話し合いの会開催数	95 回	(目標 300 回)
区議会議員選挙の投票率	57.6 %	(目標 50.0 %)
若年層の投票立会人の割合	18.0 %	(目標 20.0 %)

指標の説明 20代の投票立会人数 ÷ 全投票立会人数

< 今後の課題と方向性 >

有権者の中で、比率の高い20～30代の有権者に対する、効果的な投票参加の呼びかけを地域の意見なども取り入れながら展開する必要があります。また、投票区間の有権者数や投票所面積のアンバランスの解消、有権者の高齢化に対応した投票環境の整備など、今後検討していかなければならない課題があります。

そのため、既定事業である選挙管理委員会の運営、選挙に関する常時啓発活動の2事業については、事業方法の改善など図りながら、こうした課題を解決していく必要があります。

選挙に関する常時啓発活動	2,577,501円
参議院議員選挙	107,404,312円

**施策4 効率的で効果的な組織・体制づくり** 37,187,822,323 円

〔(参考) 本施策は人件費事業を含む。〕

職員数について、目標としていた1000人削減を達成することができました。職員健康管理について、東京都職員共済組合と連携・協力して特定健康診査・特定保健指導を行いました。職員研修アンケートの総合評価は、目標としていた値を超え、98.5点となりました。

< 平成22年度の施策の成果指標 >

職員削減数

1,015 人 (目標 1,000 人)

指標の説明 平成13年度以降の累計

研修アンケート総合評価

98.5 点 (目標 95.0 点)

指標の説明 実施した全ての研修に対する受講生による総合評価の平均点

< 今後の課題と方向性 >

今後とも事務の効率化を図る一方、職員の意識改革及び人材育成のさらなる推進を図り、効率的で効果的な組織・体制づくりを目指します。

職員人事・給与支払事務

85,933,175円

職員の健康管理

59,115,373円

職員人材育成

主要事業の概要170頁

32,837,290円

施策5 危機管理体制の強化

72,323,510 円

[(参考) 人件費 90,736 千円、 総事業費 163,060 千円]

区民生活の安全確保を目指し、区役所組織の危機管理対応力の強化を図るため、業務継続計画(新型インフルエンザ編)をもとに優先業務実施を具体化・明確化し、計画を改定しました。また、新型インフルエンザについて区の対策を検証し、行動計画を見直しました。さらに、平成23年3月に発災した東日本大震災について危機管理対策会議(震災関連7回)を開催し、全庁的な体制で災害対策に取り組みました。

区民が安心して暮らすことができるまちづくりを推進するため、街角防犯カメラを50台増設(延162台)するとともに、防犯自主団体研修会等の開催や防犯啓発物品の企画・製作、すぎなみ防犯かるたの読み札文章区民公募を行いました。さらに、各種啓発行事(年末防犯パレード、防犯かるた大会等)を開催しました。

< 平成22年度の施策の成果指標 >

ヒヤリハットシステムへのアクセス数

420,671 回 (目標 1,000,000 回)

全刑法犯認知件数

6,277 件 (目標 6,500 件)

空き巣の発生件数

237 件 (目標 300 件)

< 今後の課題と方向性 >

東日本大震災の教訓をもとに区の危機管理能力を一層向上させるとともに、職員の危機管理意識の向上及び危機管理対応能力の強化を図ります。

また、引き続き犯罪のない地域を目指してまいります。区内の「空き巣」被害は、毎年減少していますが、今後は、空き巣被害の約40%を占める無締り被害への対策が求められています。さらに、全刑法犯の35%を占める自転車盗難対策として、防犯啓発物品を新たに製作・配布することにより、区民の防犯意識の高揚を図る必要があります。

危機管理体制の強化 **実**

主要事業の概要171頁

4,786,274円

防犯対策の推進 **実**

主要事業の概要171頁

67,537,236円

政策2 区民と行政の協働

57,280,766 円

施策1 区民と行政の協働

57,280,766 円

〔(参考) 人件費 68,423 千円、 総事業費 125,704 千円〕

自治基本条例のPR用パンフレットを作成し、配布しました。  
 杉並区区民意向調査については、前年並みの調査票を回収することが出来ました。(回収率89.4%)  
 区政モニター会議は3回の予定でしたが、東日本大震災のための中止があり2回の実施でした。  
 すぎなみ学倶楽部では、公募の運営委員による運営委員会の開催や電子メールを使った番組評価を実施しました。

<平成22年度の施策の成果指標>

区の審議会・懇談会に参加してみたいと思う区民の割合  
 54.0 % (目標 70.0 %)

指標の説明 区民意向調査による

区民意向調査回答率  
 89.4 % (目標 80.0 %)

指標の説明 回答者÷調査対象者数

<今後の課題と方向性>

自治・分権の推進については、引き続き取り組んでいきます。  
 区政モニター会議や対話集会など直接区民から意見を聴取する広聴事業には課題がありますので、対象や実施方法の見直しなど存廃も含め検討していきます。  
 すぎなみ学倶楽部は、杉並への好意度・愛着度の向上に加え、来街者を増やし地域経済を活性化させることも目標とします。サイト全体のリニューアルが課題となっています。

自治・分権の推進	<b>実</b>	主要事業の概要172頁	514,500円
広聴活動			50,018,988円
すぎなみ学倶楽部の運営	<b>実</b>	主要事業の概要172頁	6,747,278円

政策3 創造的で開かれた自治体経営

11,678,389,679 円

施策1 創造的な政策形成と行政改革の推進

16,490,534 円

〔(参考) 人件費 69,939 千円、 総事業費 86,430 千円〕

最終年度を迎えた「すぎなみ五つ星プラン(基本計画・実施計画)」と「スマートすぎなみ計画(行財政改革大綱・行財政改革実施プラン)」を着実に推進し、いずれも目標を概ね達成することができました。  
 また、これまでの区政を区政を検証する取組の一環として、事務事業等の外部評価(杉並版「事業仕分け」)を実施し、平成23年度予算に反映しました。  
 さらに、10年後を見据えた新たな基本構想及び総合計画策定に向け、区民から意見を求めるとともに、基本構想審議会を設置し、新たな検討を進めました。

<平成22年度の施策の成果指標>

区の事業・サービスに満足している区民の割合  
 72.1 % (目標 80.0 %)

指標の説明 区民意向調査による

職員削減数  
 1,015 人 (目標 1,000 人)

指標の説明 平成13年度以降の累計

< 今後の課題と方向性 >

東日本大震災の影響等により、今後も厳しい財政状況となることが予想されるため、一層の行財政改革の推進と迅速かつ的確な取組が課題となっています。  
 厳しい状況を踏まえながら、平成23年度中に、10年後を展望した新基本構想と、その実現の具体的道筋となる総合計画を策定し、引き続きより質の高い行政サービスの提供を目指して取り組んでいきます。

区政運営の総合調整	主要事業の概要173頁	10,077,395円
区政経営改革の推進	主要事業の概要173頁	2,971,607円

実

施策2 財政の健全化と財政基盤の強化 11,059,947,509 円

〔(参考) 人件費 1,159,470 千円、 総事業費 12,219,418 千円〕

特別区債の残高については、定時償還のほか、比較的高利の建設債の一部を繰上償還するなどして、着実な減少に努めました。

区民税については、平成22年5月から「モバイルレジ(携帯電話を利用した決済サービス)」による収納を開始し、収納機会の拡大を図るとともに、納付センター業務においては、従来の催告・督促の案内に加え、平成22年11月から小額滞納者に対する分割納付の案内等を重点的に実施しました。一方で、高額滞納者(滞納額100万円以上)に対する体制を強化し、差押や搜索を重点的に実施しました。

< 平成22年度の施策の成果指標 >

経常収支比率

84.0 % (目標 80.0 % )

指標の説明 経常的経費充当の一般財源額 ÷ (経常一般財源額 + 減収補てん債特例分 + 臨時財政対策債)

自主財源比率(一般会計)

54.2 % (目標 50.0 % )

指標の説明 自主財源 ÷ 収入済額

特別区債残高

165 億円 (目標 80 億円 )

< 今後の課題と方向性 >

極めて厳しい社会経況が続く中、区民ニーズに適切に対応するためには、景気や金利の動向、将来的な財政収支を見据え、必要に応じて基金に加え起債をバランスよく活用しながら現実的で健全性にも配慮した財政運営を行います。  
 今後も引き続き、区民税の安定的収入確保を図るため、納付機会の拡大と効率的な滞納処分に取り組み、徴収率向上を図ります。

予算編成事務		4,757,792円
特別区民税、都民税賦課事務		145,452,317円
特別区民税、都民税徴収整理事務	主要事業の概要174頁	77,996,563円
減税基金積立金	主要事業の概要175頁	1,034,352,464円

**施策3 区民に身近で開かれた行政運営**

601,951,636 円

【(参考) 人件費 397,165 千円、 総事業費 999,117 千円】

広報紙、ホームページによる情報提供、また区民相談やコールセンターへの問い合わせなどを通して、区民の必要とする情報を迅速かつ積極的に提供するとともに、情報公開制度を的確に運用しました。また、各種統計調査、とりわけ5年に一度の国勢調査を円滑に実施することができました。一方、コールセンターについては、区民の利便性と費用対効果の観点から、そのあり方について存廃を含めた抜本的な見直しを行うとともに、ホームページの機能やそれに掲載する区政資料の提供方法について検討を行いました。なお、東日本大震災に伴い、区の震災対策や被災地支援に関する情報発信の新たな手段として、ツイッターの活用を開始しました。

<平成22年度の施策の成果指標>

ホームページ訪問者数	4,708,126 件	(目標 6,500,000 件)
コールセンター1日当たり利用数	743 件	(目標 728 件)
区政相談課における法律・くらし等の区民相談者数	5,855 件	(目標 6,100 件)

<今後の課題と方向性>

区民に身近で開かれた行政運営とするためには、何よりも正確かつ時機を捉えた、公平な情報のやり取りが不可欠となります。広報紙の発行や窓口対応など、これまで基本としてきた提供する情報の充実、正確性の確保を各事業担当課ともども何よりも優先しながら、多様化した生活スタイルの区民のニーズに応えることができるよう、先ずホームページの活用範囲を広げ、情報提供にも情報収集にも区民や区が有効に利用できるよう、機能拡充・再構築に向け早期に取り組みます。加えて、新たなメディアの活用についても、区民にとっての利便性と費用対効果の観点から早期に調査・検討します。なお、平成22年度事務事業等の外部評価(杉並版事業仕分け)での評価を受けて本庁土日の区民相談窓口のあり方とコールセンターの運営のあり方についても存続廃止を含めた抜本的な見直しを行います。

情報公開・個人情報保護・法規		10,507,327円
区政の広報	<b>実</b>	主要事業の概要175頁 170,450,567円
区民相談		18,260,630円
コールセンターの運営	<b>実</b>	主要事業の概要176頁 131,125,010円
国勢調査		主要事業の概要176頁 268,892,430円

## 政策4 地域と行政の情報化

1,513,812,772 円

### 施策1 地域と行政の情報化

1,513,812,772 円

【(参考) 人件費 368,753 千円、 総事業費 1,882,566 千円】

情報化基本方針及びアクションプランに基づく行政の情報化を着実に進めることができました。また、情報の電子化、共有化を進める中で、システムの安定供給、委託業務を監視できる知識・経験の蓄積と、十分なセキュリティ対策を講じることも必要な課題であるため、職員のマネジメント力向上や、電子区役所の基盤を支える人材育成及び体制の強化に努めました。

#### < 平成22年度の施策の成果指標 >

ホスト系情報システム運用率

99.3 % (目標 100 %)

ネットワーク系情報システム運用率

99.0 % (目標 100 %)

#### < 今後の課題と方向性 >

システムの開発・運用に係る費用は多額であり、委託経費も非常に多いため、これらの内容を十分に検証し、一層の適正運用、効率化を進めていきます。また、不安定な電力供給が続くことが予想される中でシステムの安定稼働を図るために、電子計算組織の運営方法について検証を進めます。

情報システムの運営 **実**

主要事業の概要177頁

1,513,812,772円

## (1) 会計・物品管理事務

57,235,491 円

会計管理室会計課

公金の収納及び支払、物品管理、資金管理を行うとともに、決算に関する歳入歳出決算書や区政経営報告書等の作成を行いました。また、企業会計手法を応用した財務書類をまとめた報告書を作成し、公表しました。新たな取組として、資金運用の知識・経験のある基金管理監を設置し、支援・助言を得た資金管理ができました。平成21年度から発行を始めた区政経営報告書は、主要な計画事業の達成状況を見やすくするなどの改善を行いました。

【主な取組】 公金支払手数料の支払い  
事務用机等の購入・修繕  
資金管理支援業務委託  
新たな公会計制度

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤)	18.25 人 /	0.00 人
人件費(常勤/非常勤)	162,790,000 円 /	0 円
総事業費		220,025,491 円

【成果指標】 積立基金平均利回り 0.826 % (目標 0.800 % )

【評価・課題】

金利低下など厳しい状況のなか、適切な資金運用により成果指標は、目標数値を上回る平均利回りを確保することができました。また、区政経営報告書は、計画事業結果を詳しくするなど内容を充実しました。今後は、東日本大震災と金融機関システム障害の経験から、大規模な災害やシステムトラブルが発生した場合でも出納事務や資金管理を継続する危機管理体制づくりに取り組むとともに、低迷した経済状況下での資金管理について、基金管理監の助言を得ながら確実な運用を行っていきます。

歳出決算一覧 P 408

## (2) 区役所本庁舎等維持管理

685,247,759 円

政策経営部経理課

本庁舎や分庁舎など、区役所周辺の執務場所における光熱水費用の支払事務や庁舎の全般的な保全業務や警備事務、清掃等の建物管理業務、駐車場管理業務などの委託事業のほか、区役所代表電話における電話交換業務の委託事務、庁舎等に関する工事や修繕、備品の整備など総合的な管理業務を実施しました。また、平成23年3月に発生した東日本大震災の際には、来庁者への安全を確保することに努めました。

【主な取組】 本庁舎、分庁舎、職員会館の庁舎保全業務委託  
本庁舎、分庁舎、職員会館、賃借ビルの総合衛生管理業務委託  
本庁舎、分庁舎、職員会館、賃借ビルの光熱水費  
賃借ビルの借り上げ業務

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤)	12.71 人 /	7.00 人
人件費(常勤/非常勤)	113,373,000 円 /	20,650,000 円
総事業費		819,270,759 円

【成果指標】 苦情・要望件数 15 件 (目標 0 件 )

【評価・課題】

コージェネレーションシステムの運転調整や、冷暖房運転の稼働調整により、平成21年度にも増し、CO2削減の効果を得ることができました。今後は、引き続き環境に配慮した庁舎内運営を推進するほか、来庁者や職員にとって快適で安全安心な庁舎空間を確保するため、設備機器の保全など課題の把握、改善に努めます。また、平成23年の3月に発生した東日本大震災の影響による電力不足に伴う節電対応など一層の省エネ対策を検討の上実施します。

歳出決算一覧 P 400

### (3) 区施設の改修・改良工事

534,602,613 円

政策経営部営繕課

区有施設の定期点検での指摘事項や、緊急的な対応に対する検証等を踏まえるとともに、施設の長寿命化や社会情勢の変化に対応した計画となるよう、施設の一元管理として、区有施設の建築・修繕の計画、設計、工事、監督等を行っています。また、平成23年3月に発生した東日本大震災により被害を受けた施設についても迅速に復旧工事を行いました。

【主な取組】 松ノ木運動場テニスコート人工芝張替えその他工事  
井草地域区民センター冷温水発生機改修工事  
障害者雇用支援事業団空調設備改修工事  
杉並会館1階パントリー外2箇所空調機及び冷却塔改修工事

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤)	6.16 人 /	0.31 人
人件費(常勤/非常勤)	54,947,000 円 /	915,000 円
総事業費		590,464,613 円

【成果指標】 執行済額÷事業費

97.3 % (目標 100 % )

【評価・課題】

定期点検での指摘等を踏まえ、施設の保全計画に基づき、効率的・効果的に施設の延命化や社会情勢の変化に見合った改良に現在取り組んでいます。今後は、東日本大震災による影響から安全性・省エネ対策を十分に施しながら、築50年を超える施設の増加に伴う改築や修繕の経費増へ対応できる修繕計画を立案していくことが大きな課題です。

歳出決算一覧 P 402

### (4) 職員人材育成

32,837,290 円

政策経営部人材育成課

杉並区が自立した「地方政府」として責任を持って「公務」を果たし、区民サービスの一層の向上を図るため、目指すべき職員像を自律・自学の杉並区職員、進取果敢な杉並区職員、最強のチームワークを築く杉並区職員と定め、「五つ星の区役所」にふさわしい職員の実現に向けて研修を行いました。

もう一段上の「五つ星の区役所」を目指して新しいコンセプトを「期待を超える区役所」と定め、職員から新規提案、改善提案を広く募り、発表会での審査を経て優秀な提案を表彰しました。

【主な取組】 杉並区研修の実施 110 回  
第四ブロック研修への職員の派遣 7 回  
職場研修助成、派遣研修 222 回  
区民満足度調査 42 箇所

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤)	3.44 人 /	2.00 人
人件費(常勤/非常勤)	30,685,000 円 /	5,900,000 円
総事業費		69,422,290 円

【成果指標】 研修アンケート総合評価 98.5 点 (目標 95.0 点 )

指標の説明 研修アンケートの「全体の総合評価」の平均(100点満点)

研修受講率 112.6 % (目標 100 % )

指標の説明 研修延修了者数÷研修対象職員数

【評価・課題】

自治と分権の時代にふさわしい人材を育成するため、第2期杉並区人材育成計画に従った研修体系に基づいて、杉並区職員人材育成事業実施計画を策定しました。また、研修業務を専門業者に研修の企画・運営、日々の業務まで一括して委託し、専門業者のノウハウを取り入れたことで受講生の研修への総合評価が高まりました。

「五つ星の区役所づくり」については、新しいコンセプト「期待を超える区役所」を職員間で共有して、各職場での主体的な取組を一層推進していきます。

歳出決算一覧 P 400

(5) 危機管理体制の強化 **実**

4,786,274 円

危機管理室危機管理対策課

新型インフルエンザ対策本部事務局会議を5回開催し、新型インフルエンザ対策(H1N1)について検証を行い、「今後の新型インフルエンザ対策に向けて(冊子)」を作成しました。また、新型インフルエンザ業務継続計画における人員配備体制や業務について見直しを行いました。

東日本大震災対応の危機管理対策会議を7回開催し、全庁的な体制で災害対策に取り組みました。

【主な取組】 業務継続計画(新型インフルエンザ編)に関わる検討支援

業務継続計画(新型インフルエンザ編)別冊資料と概要版及び危機管理ポケットマニュアルの作成 830 部

杉並区国民保護計画の増刷 40 部

危機管理研修 3 回

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤) 3.23 人 / 0.00 人

人件費(常勤/非常勤) 28,812,000 円 / 0 円

総事業費 33,598,274 円

【成果指標】 ヒヤリハットシステムへのアクセス数

420,671 回 (目標 1,000,000 回)

指標の説明 職員数(1日1人1回のアクセス)×260日

【評価・課題】

優先業務実施の具体化を図るため業務継続計画を改定しました。今後は、より実践的な体制を構築するための支援・研修等を実施します。また、全庁のお知らせや危機管理ニュースなどに加え、ヒヤリハットシステムを新システムに移行し、より利用しやすくすることにより、より一層、職員の危機管理意識の向上と情報の共有を図ります。

平成22年度に発生した東日本大震災に伴い、放射線に対する問題など、これまでに想定されていない様々な問題が浮上しました。これらを踏まえた検証と見直しをしていく必要があります。

歳出決算一覧 P 404

(6) 防犯対策の推進 **実**

67,537,236 円

危機管理室危機管理対策課

区民が安心して暮らすことができるまちづくりを推進するため、以下の事業を実施しました。

街角防犯カメラの増設 112台 162台 (設置施設:保育園、学校、ゆうゆう館、高円寺駅北口等)

防犯知識の普及・啓発のため防犯自主団体向け研修会等の開催、防犯啓発物品(すぎなみまもるくん)の企画・製作、すぎなみ防犯かるたの読み札文章区民公募

警察等関係団体と連携し、区民を対象とした各種啓発行事(防犯のつどい、年末防犯パレード、防犯かるた大会、防犯フェア等)の開催

【主な取組】 安全パトロール業務

防犯協会補助金 3 所

街角防犯カメラの設置 162 台

地域防犯自主団体活動助成金 33 所

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤)	2.15 人 /	14.49 人
人件費(常勤/非常勤)	19,178,000 円 /	42,746,000 円
総事業費		129,461,236 円

【成果指標】 全刑法犯認知件数 6,277 件 (目標 6,500 件 )

指標の説明 全刑法犯認知件数とは、殺人、強盗など「刑法」に規定する全ての犯罪認知件数のこと(交通事故及び特別法犯を除く)

空き巣発生件数 237 件 (目標 300 件 )

【評価・課題】

安全パトロール隊や防犯自主団体によるパトロール活動及び街角防犯カメラの設置促進並びに区民への啓発活動により、重点対策を行った「空き巣」の発生は、一定の効果をあげ、平成以降最少となる237件の被害数に抑えることができました。しかし、空き巣被害のうち、約40%を占める無締りによる被害対策の検討が求められています。また、全刑法犯の35%を占める自転車盗難対策として、防犯啓発物品(キャラクター付きキーホルダー)を新たに製作し、配布することにより、防犯意識の高揚を図ります。

歳出決算一覧 P 406

(7) 自治・分権の推進

実

514,500 円

政策経営部企画課

平成21年12月に制定公布し、平成22年4月1日から施行となった改正自治基本条例の普及啓発のため、PR用パンフレットを作成し、区施設での閲覧・配布や、転入者への配布を実施しました。また、自治・分権の推進に関し、国の地域主権改革や、都区のあり方検討委員会などの都区制度改革の動向について、情報収集、調査・検討を行いました。

【主な取組】 杉並区自治基本条例PR用パンフレットの作成 10,000 部

杉並区自治基本条例PR用パンフレットデザイン委託(女子美術大学)

自治・分権に関する調査・研究

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤)	0.91 人 /	0.00 人
人件費(常勤/非常勤)	8,117,000 円 /	0 円
総事業費		8,631,500 円

【成果指標】 区の審議会・懇談会に参加してみたいと思う区民の割合 54.0 % (目標 70.0 % )

【評価・課題】

自治基本条例が施行され7年が経過し、区民等の意見提出手続き(パブリックコメント)や審議会等への区民参加などが定着し、条例制定による成果が見られています。今後も、平成22年度に発行したパンフレットを活用するなど普及啓発に努め、条例や各制度の認知度を高め、区民等の参画・協働をさらに推進していきます。また、国の地方分権改革や、都区制度改革の動向を注視し、特別区の自治権拡充に向け適切な対応を図っていきます。

歳出決算一覧 P 396

(8) すぎなみ学倶楽部の運営

実

6,747,278 円

区民生活部産業振興課

区民ライターの記事・執筆によるサイトの更新や、公募委員による電子メールを使用した番組評価など、「区民参加型」のウェブサイトとして「すぎなみ学倶楽部」を運営し、「杉並への好感度・愛着度」の向上を図りました。

【主な取組】 ウェブサイト「すぎなみ学倶楽部」の運営等業務委託

運営委員謝礼

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤)	0.70 人 /	0.00 人
人件費(常勤/非常勤)	6,244,000 円 /	0 円
総事業費		12,991,278 円

【成果指標】	一月当たりの閲覧数	39,076 回	(目標 60,000 回)
	指標の説明	総ページビュー数÷月	

【評価・課題】

事業費を圧縮しながら、目標の100本を超える126本の番組を更新した一方、月平均の総ページビュー数は、目標6万回に対し3万9,076回にとどまりました。今後は、情報の鮮度を高めるとともに、これまでの文化的な側面に加えて、地域経済の活性化等の観点から、より「役に立つ」情報の発信を展開するなど、新たな視点からの再構築が課題です。

歳出決算一覧 P 416

(9) 区政運営の総合調整

10,077,395 円

政策経営部企画課

新たな基本構想の策定に向け、基本構想審議会を設置し議論を開始しました。また、より広く区民の意見を反映できるように区民アンケートを実施しました。すぎなみの輝き度向上事業では、女子美術大学との協働によるポスター作成を7件行いました。旧若杉小学校の跡地活用については、新基本構想・総合計画を策定する中で、当該跡地の活用を含め、区施設全体の再編整備について改めて検討することとしましたが、本格活用までの暫定活用として、保育の待機児童対策に資するため、区保育室を設置しました。

【主な取組】	新基本構想の策定(審議会の開催ほか)
	すぎなみの輝き度向上(ポスターデザイン協働ほか)

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤)	2.73 人 /	0.00 人
人件費(常勤/非常勤)	24,352,000 円 /	0 円
総事業費		34,429,395 円

【成果指標】	区民の区事業・サービスに対する満足度	72.1 %	(目標 80.0 %)
	指標の説明	区民意向調査「とても満足」「まあ満足」の割合	

【評価・課題】

この事務事業は、区政全体を総合的に調整し、社会経済状況等の変化に即した一体的かつ効果的・効率的な区政運営を図ることが大きな役割です。平成22年12月には基本構想審議会を設置し、新たな基本構想・総合計画の策定に向けた取組を開始しましたが、総事業費の多くを人件費が占めているように、成果をあげる上では職員の力量に負うところも大きく、日々の職務経験の中で政策形成に必要な創造力と調整力、法務知識などを高めていきます。

歳出決算一覧 P 396

(10) 区政経営改革の推進

2,971,607 円

政策経営部企画課

行財政改革として公益法人改革を進める中で、財団等の事業について、今後のあり方について検討を行いました。行政評価については、これまでの区政を検証する取組の一環として、「事務事業等の外部評価(杉並版「事業仕分け」)」を実施するとともに、行政評価制度の見直し検討を進めました。モニタリングについては、利用者サービスの向上に資するため、地域区民センター7箇所と区民集会所10箇所を対象に顧客満足度に関する覆面調査を実施しました。

【主な取組】	杉並区外部評価委員会の運営	4 回
	委託事業等のモニタリングの実施	

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤)	3.87 人 /	1.00 人
人件費(常勤/非常勤)	34,520,000 円 /	2,950,000 円
総事業費		40,441,607 円

【成果指標】	職員定数の削減数	1,015 人	(目標 1,000 人)
	指標の説明	平成13年度以降の累計数	
	協働化率	60.9 %	(目標 60.0 %)
	指標の説明	事業の全部・一部に協働、民営化・委託が採用されている事業÷全事務事業(会計整理上の事業除く)	

【評価・課題】

この10年間の行財政改革の取組により、「スマートすぎなみ計画」について、目標のひとつである「経常収支比率を80%以下」は、リーマンショック後の景気低迷が大きく影響し、目標達成が困難な状況にあるものの、「職員定数1,000名削減」や「区民との協働等6割」など概ね目標を達成いたしました。

しかしながら今後も、東日本大震災の影響により、区財政はしばらく厳しい状況が続くことが予想されることから、区として不断の行財政改革に取り組んでいかなければなりません。

歳出決算一覧 P 396

(11) 特別区民税、都民税徴収整理事務

77,996,563 円

区民生活部課税課・納税課

納付センターの電話による催告と、区職員による督促・催告、財産調査、差押等を実施することで滞納の解消を図りました。納付センターによる電話催告では、区民税の収納額について投資額の5.5倍の成果がありました。

平成22年5月からは「モバイルレジ(携帯電話を利用した決済サービス)」による収納を開始し、収納機会の拡大を図りました。また、口座振替勧奨を積極的に実施するなど、納期内納付の徹底に努めました。

【主な取組】	電話催告業務委託(納付センター)
	徴収整理事務(納税課)
	徴収整理事務(課税課)

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤)	49.53 人 /	10.00 人
人件費(常勤/非常勤)	441,808,000 円 /	29,500,000 円
総事業費		549,304,563 円

【成果指標】	現年度分の調定額に対する収納額の割合	97.60 %	(目標 97.64 %)
	滞納繰越分の調定額に対する収納額の割合	27.95 %	(目標 30.77 %)

【評価・課題】

効果的な滞納整理を行うため、納付センター業務においては、従来の催告・督促の案内に加え、平成22年11月から小額滞納者に対する分割納付の案内等を重点的に実施しました。一方で、高額滞納者(滞納額100万円以上)に対する体制を強化し、差押や搜索を重点的に実施しました。

なお、平成22年度モバイルレジの収納実績は、1,268件 57,744千円(区民税)ありました。今後も引き続き、納税機会の拡大と効率的な滞納処分に取り組み、徴収率向上を図ります。

歳出決算一覧 P 422

(12) 減税基金積立金

1,034,352,464 円

政策経営部企画課

平成22年度に創設した減税基金は、当初予算で10億円を積み立て、平成22年度杉並区減税基金運用計画に基づき運用しました。

【主な取組】 減税基金積立金

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤)	0.01 人 /	0.00 人
人件費(常勤/非常勤)	89,000 円 /	0 円
総事業費		1,034,441,464 円

【成果指標】 減税基金積立金 1,034,352 千円 (目標 1,034,352 千円 )  
 指標の説明 年度末基金残高

【評価・課題】

平成22年度の減税基金は、平成22年度杉並区減税基金運用計画に基づき、年利1.5%の利回り確保を目指して運用しました。国内長期債券市場の動向を見極め、所有国債の中途売却・再購入などを行う中で、目標を大きく上回る運用(3.24%)を行うことができました。

歳出決算一覧 P 396

(13) 区政の広報 実

170,450,567 円

区長室広報課

広報紙は、区民の方々に手に取っていただけるよう、また読みやすくするため、1面と最終面をカラー化しました。また、ホームページは見やすさ、わかりやすさを追求し、内容の充実とタイムリーな掲載に努めました。特に東日本大震災関係の情報については、広報紙、パブリシティとともに、日々の情勢の変化に的確に、それぞれの特性を生かして対応しました。なお、平成23年度の「くらしのガイド(便利帳)」の全面改訂・発行を目指し、企画・作成する選定委員会を設けプロポーザル方式により事業者を選定しました。

【主な取組】

広報紙の配布	6,880,500 部
広報すぎなみの印刷	7,546,000 部
すぎなみニュースの作成	52 本
ホームページ運用	

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤)	13.60 人 /	1.00 人
人件費(常勤/非常勤)	121,312,000 円 /	2,950,000 円
総事業費		294,712,567 円

【成果指標】 ホームページ訪問者数 4,708,126 件 (目標 6,500,000 件 )

【評価・課題】

平成22年度区民意向調査では、区の情報の入手方法として広報紙が69.1%、ホームページが24.9%という結果から、パブリシティの活用も含め、これまで以上に積極的な時機を捉えた情報発信を行っていく必要があります。現在、広報紙は新聞折り込みにより配布していますが、新聞購読世帯数が減少している中、より多くの区民に行きわたる有効な配布方法を引き続き研究する必要があります。また、ホームページについても、誰もが使いやすく、情報が確実に入手できるよう運用方法を工夫していきます。

歳出決算一覧 P 404

(14) コールセンターの運営

実

131,125,010 円

区長室区政相談課

コールセンターの利用件数は、昨年度より粗大ごみ受付が1万件以上増え、トータルで約6,200件増加しました。また、東日本大震災の際には、オペレーターの避難によるコールセンターの一時閉鎖等がありましたが、時々刻々と変わる情報を迅速に区民に伝えることができました。

【主な取組】 コールセンター運営業務委託

着信短縮ダイヤルサービス使用料 NTT東、ジェイコムフォン、携帯電話

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤)	1.90 人 /	0.00 人
人件費(常勤/非常勤)	16,948,000 円 /	0 円
総事業費		148,073,010 円

【成果指標】 一日当たり利用数 743 件 (目標 728 件)

指標の説明 利用数÷日数

一次対応完結率 96.1 % (目標 85.0 %)

指標の説明 一次対応完結数÷利用数

【評価・課題】

コールセンターは、一箇所で区の全ての事務の問合せに対応できるワンストップサービスや休日・夜間の情報提供ができ「24時間・365日の安心・安全」を目指して区民の利便性向上のために実施している事業ですが、利用実績を踏まえた事業の効果把握や費用対効果の観点からの検証が充分ではありませんでした。今後、時間変更や粗大ごみ回収受付業務の分離など経費節減を図るとともに、区民の利便性の確保と費用対効果の観点から検証を行い、そのあり方について存廃を含めて抜本的な見直しを行います。

歳出決算一覧 P 404

(15) 国勢調査

268,892,430 円

区民生活部管理課

今回の国勢調査では、新たに郵送による調査票の提出やインターネットによる回答方式が導入された上、調査票の全封入方式により調査員の審査がなくなったことで、調査員の負担が大幅に軽減されました。また、杉並区国勢調査実施本部のもと全庁的に取り組んだことや、調査員事務打合せ会やコールセンター運営を業務委託したことにより、調査票の審査等の事務を効率的に進めて、事業を円滑に実施することができました。

【主な取組】 調査員報酬 2,786 人

調査員事務打合せ会実施及びコールセンター設置等業務委託

調査用品保管・印刷・仕分・配送等業務委託

調査票の仕分け作業等業務委託

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤)	8.62 人 /	2.26 人
人件費(常勤/非常勤)	76,890,000 円 /	6,667,000 円
総事業費		352,449,430 円

【成果指標】 調査員一人当たりの担当調査区数 1.91 調査区 (目標 1.27 調査区)

指標の説明 調査区数÷調査員数

【評価・課題】

平成22年国勢調査は、調査方法を大幅に改善し、杉並区国勢調査実施本部のもと、区を挙げての事業として円滑かつ適正に実施しました。町会推薦による調査員の選任が町会役員の高齢化等により難しくなっていることや、オートロックマンションの増加等により戸別訪問方式の調査方法には限界があることが課題です。

歳出決算一覧 P 422

(16) 情報システムの運営

実

1,513,812,772 円

政策経営部情報システム課

地方税ポータルシステムによる住民税の電子申告との連携をはじめ、業務システムの拡充を進めました。

住民基本台帳法の改正に対応するため、住民基本台帳事務処理システムの改修準備を進めました。

- 【主な取組】 情報システム機器の賃借
- 情報システム機器の保守
- 情報システムの運用
- 情報システムの開発

【人件費を含めたコスト(参考)】

職員数(常勤/非常勤)	41.34 人 /	0.00 人
人件費(常勤/非常勤)	368,753,000 円 /	0 円
総事業費		1,882,565,772 円

- 【成果指標】 ホスト系情報システム運用率 99.3 % (目標 100 % )
- 指標の説明 住民情報システムオンライン提供時間(中央電子計算組織)÷区民課窓口開設時間×100
- ネットワーク系情報システム運用率 99.0 % (目標 100 % )
- 指標の説明 内部情報システム提供時間(統合内部情報システム)÷統合内部情報システム提供予定時間×100

【評価・課題】

情報システムは個別業務ごとに開発を進めてきたため、全体としてのシステムの複雑性が増す結果につながっています。

法改正等の環境の変化に対応していくためには、情報システムについても、柔軟性・機敏性を確保しつつ、これらの複雑なシステムを統合的に機能させることが求められ、これを実現するための人材育成が不可欠です。

歳出決算一覧 P 398