

## 政策分析シート（平成27年度）

|                    |  |                      |         |           |                  |                 |                   |
|--------------------|--|----------------------|---------|-----------|------------------|-----------------|-------------------|
| <b>政策名</b>         | 積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進   | <b>政策No</b>          | 14      | <b>部名</b> | 総務企画部            |                 |                   |
| <b>関連部名</b>        | 区民生活部、監査事務局  |                      |         |           |                  |                 |                   |
| <b>行政評価事業体系</b>    | <b>分野</b>  | VII 計画推進のために         |         |           |                  |                 |                   |
| <b>目的</b>          | 区政に関する情報を区民に幅広く提供することにより、区民への説明責任を果たすとともに、区民の区政への関心と信頼を高め、区と区民の協働による開かれた区政を実現する。<br>また、総合相談窓口の設置等により、区民の様々な要望・相談等に適切に対応するとともに、夜間や休日の窓口開設等により区民の利便性の向上を図る。  |                      |         |           |                  |                 |                   |
| <b>指標</b>          | <b>幸福実感指標名</b>   | <b>指標の推移</b>         |         |           | <b>指標に関する質問文</b> |                 |                   |
|                    |  | 24年度                 | 25年度    | 26年度      |                  |                 |                   |
|                    | ①  |                      |         |           |                  |                 |                   |
|                    | ②  |                      |         |           |                  |                 |                   |
|                    | ③  |                      |         |           |                  |                 |                   |
|                    | ④  |                      |         |           |                  |                 |                   |
|                    | ⑤  |                      |         |           |                  |                 |                   |
|                    | ⑥  |                      |         |           |                  |                 |                   |
| <b>指標</b>          | <b>政策の成果とする指標名</b>   | <b>指標の推移</b>         |         |           |                  | <b>指標に関する説明</b> |                   |
|                    |  | 24年度                 | 25年度    | 26年度      | 27年度<br>見込み      |                 | 目標値<br>(28年度)     |
|                    | ①  | ホームページ訪問回数（月平均）      | 230,603 | 239,032   | 221,431          | 237,500         | 250,000           |
|                    | ②  | 区政に関心がある区民の割合（%）     | 47.4    | 60.2      | 54.1             | 56.0            | 58.0 荒川区政世論調査結果より |
|                    | ③  | 窓口の夜間延長・日曜開庁の取扱件数    | 12,012  | 12,999    | 13,251           | 14,500          | -                 |
|                    | ④  | 包括外部監査による指摘事項の改善率（%） | 55.0    | 55.0      | 60.4             | 60.0            | -                 |
|                    | ⑤  |                      |         |           |                  |                 |                   |
|                    | ⑥  |                      |         |           |                  |                 |                   |
| ⑦                  |  |                      |         |           |                  |                 |                   |
| <b>現状と課題（指標分析）</b> | ○区政に関する情報については、多様な媒体を活用し、幅広く区民に提供するよう努めるとともに、区政情報に関する総合的な相談にも応じているところだが、それぞれの提供媒体の利点・欠点を活用・補完しながら、さらに工夫していく必要がある。また、区が保有する個人情報保護については、万全を期すことが求められており、慎重かつ適切な情報公開制度の運用が必要である。<br>○窓口サービスについては、区民の生活様式の多様化等により、サービスの提供日・提供時間等の拡充に関する要求が強まっている。区民が的確かつ迅速に、サービスを快適に受けることができるよう、休日及び夜間における開庁時間やサービス内容を見直し、職員の意識改革を含め、さらに効果的な事務執行を図ることが必要である。<br>○契約制度の見直しや監査等の充実により、区政運営の効率化・合理化を図り、信頼される区政運営を行っていく。 |                      |         |           |                  |                 |                   |
| <b>今後の方向性</b>      | 《今までの成果及び指標分析を踏まえて》<br>○個人情報保護には万全の態勢で取り組むとともに、区報・ホームページなどを通じて、区政に関する情報を区民に幅広く、迅速かつ分かりやすく提供する。<br>○区民がサービスを正確かつ迅速・快適に受けることができるよう窓口サービスの一層の充実に努める。<br>○公益通報者保護制度等の周知など、不正防止のための仕組みをさらに充実させていく。また、監査等により、事務の適正化に引き続き取り組む。  |                      |         |           |                  |                 |                   |

| 政策を構成する施策の分類  |            |        |  |
|---------------|------------|--------|--|
| 施策名           | 政策推進のための分類 |        | 分類についての説明・意見等  |
|               | 27年度設定     | 28年度設定 |  |
| 区政に関する情報提供の拡充 | 重点的に推進     | 重点的に推進 | 区民とともに築く開かれたまちづくりを進めるためには、基礎自治体の説明責任を果たすとともに区民参加を促進していく必要がある。その基礎となる「区政に関する情報提供」は極めて重要度の高い施策である。 |
| 窓口サービス等の充実    | 重点的に推進     | 重点的に推進 | 区民との第一線の窓口となるため、サービス向上に努める。  |
| 事務の適正・公正な執行   | 継続         | 継続     | 事務改善やチェック機能の強化等を通じて、事務の適正、公正な執行に引き続き努める。   |
| 統計・調査の推進      | 継続         | 継続     | 区民生活全般にわたって各種の基礎資料が得られる統計調査は必要不可欠なものであり、法定受託事務であることを前提に今後も継続して実施する。                              |
| 各種団体等との円滑な連携  | 継続         | 継続     | 区内地域団体等との一層の連携と信頼関係の強化を図る。   |
| 監査機能の充実       | 継続         | 継続     | 監査実施方法等の改善を図りながら、引き続き、公正で合理的かつ効率的な区行政を確保する。  |
| 事務の共同処理       | 継続         | 継続     | 他区との共同処理を行うことにより、事務の効率化を図る。  |