

令和元年度葛飾区区民サービス向上改革プログラム
の取組状況

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	01	業務自動化ツール（RPA・AI等）の活用による業務改善の推進	新規	所管部	政策経営部 各部		
取組内容	<p>近年、官民共に注目を集めているシステムとして、RPA（ロボットによる業務自動化）やAI（人工知能）等があります。</p> <p>RPAは、パソコン上の定型業務をソフトウェアロボットに代行させることにより、職員をより質の高い区民サービスに注力するとともに、残業時間を減らし、働きやすい職場づくりの一助となることが期待されています。</p> <p>AIは、定型業務だけでなく、大量のデータ分析や分析を基にした方針決定における選択肢の提案までもできるしくみとして注目されており、短時間でデータの分析や単純業務以外の業務支援が期待されています。</p> <p>区は、平成29年度からRPAの検討を始め、試行環境を整備し、検証してきました。そして平成30年度には、一部業務において導入を開始しました。</p> <p>今後は、RPA単独だけでなく、導入済みのOCR（紙帳票の電子化）と組合せ可能な業務の選定を行い、適用範囲を拡大することで、入力業務の短縮化や正確性の向上により業務の効率化をめざします。</p> <p>また、平成31年度からAIを活用したチャットボットや会議録作成システムの試行を始め、平成32年度以降の実施・拡大をめざします。</p>						
	年次計画			H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	RPA活用業務拡大の検討・推進			→	→	→	→
	AI活用業務の試行			→			
	AI活用業務の検討・実施				→		
	AI活用業務拡大の検討・実施					→	→

取組状況	<p>平成29年度から導入したOCR及びRPA、また、AIを活用したツールや会議録作成システムについて、今年度の取組みは以下のとおりです。来年度も引き続き適用範囲を拡大し、入力業務の短縮化や正確性の向上などにより業務の効率化や区民サービスの向上をめざしてまいります。</p>			
	種類	主管課	業務名	開始年月
	OCR	保健センター	3歳児健診帳票	令和元年7月
	RPA	介護保険課	生活保護開始終了情報入力	令和2年2月
		全庁	源泉精算処理 支出命令（一部）	令和2年3月
	OCR+RPA	介護保険課	保険料還付金請求書	令和2年2月
			保険料還付・充当対象者リスト	令和2年2月
		子育て支援課	施設等利用給付認定申請書	令和2年2月
	AI	戸籍住民課	住民票等手続チャットボット	令和元年12月
		リサイクル清掃課	ごみ分別チャットボット	
会議録作成システム	全庁	会議録の自動作成（試行）	令和元年8月	

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	02	行政評価制度等の活用による業務改善の推進	継続	所管部	政策経営部 総務部 各部	
取組内容	<p>行政評価制度の活用を通して、計画事業を含めたすべての事務事業について見直し、改善の取組みを推進することで、より一層区民サービスの向上を図ります。</p> <p>また、業務改善表彰制度を活用しながら業務改善意識を向上させ、具体的な業務改善を図るとともに、人材育成ニュースや研修を通じて業務改善の成果の全庁的な活用を推進していきます。</p> <p>さらに、各年度の実施結果等を踏まえ、今後もこれらの取組みの検証・改善を進めながら、さらなる業務改善へとつなげます。</p>					
	年次計画		H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	行政評価制度等を活用した業務改善の実施					
	行政評価制度等の検証・改善					
取組状況	<p>○区民への説明責任の徹底と区民サービス向上の一層の推進を図るため、計画事業も含めた事業の評価を行い、事務事業の改善を進めました。</p> <p>○職員の業務改善意識を向上させるため、各階層に求められる知識や役割、区民対応、実務の理解を深める研修を実施するとともに、引き続き業務改善の表彰を実施しました。</p>					


葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	03	区民の信頼に応える適正な事務処理の推進	継続	所管部	政策経営部 総務部 各部			
取組内容	<p>様々な分野で区民や事業者と区が手を取り合い、協働を推し進めていくためには、迅速かつ的確な事務処理を確保・推進して、協働のパートナーとして区民からの信頼に応えることが不可欠です。</p> <p>区民サービスの多様化に伴い年々複雑化していく事務処理について、誤りを見逃さないチェック体制を確立するとともに、常に問題意識を持ち、より高いレベルへの改善を図ります。</p>							
	年次計画		H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>		
	各種研修の実施		→	→	→	→		
	各職場の点検の実施		→	→	→	→		
取組状況	<p>適正な事務処理の推進に向け、職員個人の実務能力の向上を図るため、予算、契約、会計、文書、情報公開・個人情報保護等について、実務に即した研修を実施しました。</p> <p>また、組織のチェック体制の強化を図るため、組織係長を対象に、文書事務及び会計事務等について、決裁時の留意点や心構えなどの研修を行い、チェック意識の向上を図りました。</p> <p>さらに、各所属で行われている会計処理についてヒアリングをした上で、会計事務の基礎や現状の事務処理の確認と改善を支援するスキルアップ職場訪問、契約管財課職員による各課の契約書類の点検を実施したほか、各所属で行っている現金管理・証拠書類の保存・金銭出納簿の作成などについて、会計管理課職員による点検を実施しました。</p>							

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	04	時代に即した柔軟な組織体制の整備	継続	所管部	政策経営部
取組内容	<p>少子高齢化をはじめとした様々な区政課題や新たな行政需要に迅速かつ的確に対応するためには、組織体制の不断の見直しが必要です。 「おもてなし」、「おせっかい」、「スピードアップ」の精神で区民サービスをより一層向上させていくため、個々の力を最大限発揮させ、いざというときには臨機応変に協力し合える、効果的・効率的な組織体制を整備していきます。</p>				
	年次計画	H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	各課の状況把握・検証	→	→	→	→
	組織改正の実施	→	→	→	→
取組状況	<p>8～9月の人員組織ヒアリングにおいて、各課の課題・要望等の聞き取りを行うとともに、23区の組織体制の調査を行いました。ヒアリング等を踏まえ、各課と調整しながら、来年度の新規業務や区政課題に迅速かつ的確に対応できる組織体制を整備しました。 今後、さらに効果的・効率的な組織体制とするため、課題等を整理しながら検討を進めます。</p>				

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)


取組項目	05	働きやすい職場環境づくりの推進	新規	所管部	総務部
取組内容	<p>現在、働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律が制定され、長時間労働の是正、正規雇用労働者と非正規雇用労働者との格差解消等への対策が積極的に進められています。本区においても、条例整備等の準備を進め、平成32年度に会計年度任用職員制度を導入します。</p> <p>また、区民サービスの一層の向上を図るため、職員一人ひとりが最大限の能力を発揮し、意欲的に仕事に取り組むことができる職場環境を整備します。職員の勤務時間の弾力化をはじめ、長時間労働の是正、休暇の取得促進等に取り組むことにより、多様な働き方を実現し、仕事と家庭をバランス良く調和させることで、職員の意欲と能力を向上させ、組織力を強化します。</p>				
	年次計画	H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	検討・実施				
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ○条例等の規程整備を行い、超過勤務命令における上限規制制度を導入しました。 ○職員の長時間労働の是正や休暇取得を促進するため、全所属長に対して超過勤務の多い職員や休暇取得の少ない職員への注意喚起を行い、改善するように通知しました。 ○会計年度任用職員制度の導入に向けて、条例規則等の規程の整備を行いました。 ○早出勤務制度の導入 <p>子の育児や要介護者の介護が必要な職員が、1日の勤務時間を変えることなく勤務できるように、現在導入済みの遅出勤務に加えて、早出勤務の導入について検討を進めます。</p>				

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)


取組項目	06	区民サービスを向上できる職員の育成	継続	所管部	総務部
取組内容	<p>平成29年11月に改定した「葛飾区人材育成基本方針（平成30年4月改訂）」に基づき、葛飾区職員としての使命を十分に理解した上で、区民第一・現場第一の姿勢で区民に寄り添いながら、おもてなしや仕事のスピードアップ、業務改善を実践し、区民サービスを向上できる職員を育成します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 人材育成に対する職員の意識改革 葛飾区人材育成基本方針で定める4つの職員成長戦略に掲げる取組みを推進し、積極的に業務改善を進める職員を育成します。 2 人事考課制度を活用した人材育成の推進 効果的な人材育成や能力開発の実現に向けて、人事考課制度の意義や目的、手法の理解を深め、人材育成への活用意識を高めていきます。 3 新たな研修基本方針に基づく研修の実施 研修の目的である組織パフォーマンスの向上に向けて、職場外研修と職場内研修の連携・組み合わせによる効果的な実施や、職員の自己啓発に向けた必要な支援を行います。 4 組織力のさらなる向上に向けた取組みの推進 区民サービスの向上を図るためには、職員個人の意識や能力と併せて、組織力のさらなる向上も必要であることから、職員がモチベーションを高め、活躍できる組織マネジメントを推進していきます。 				
	年次計画	H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	検討・実施				

取組状況	<p>○区民サービスの向上をはじめ、業務の効率化や組織の活性化に向け、業務改善を実践することができる職員を育成するため、業務改善の意義や目的のほか、各職層に求められる知識や役割、区民対応、実務の理解を深める研修を実施しました。また、各職場で行われた業務改善の表彰を引き続き実施し、職員一人ひとりが業務改善にチャレンジする意識の醸成を図りました。</p> <p>○人事考課制度を活用した人材育成をより一層推進するため、管理監督職へ昇任した職員を対象に制度の理解を深める研修を行いました。加えて、全管理監督者を対象に、人事考課制度を活用した人材育成の実践に向けた研修を実施しました。</p> <p>○職員を取り巻く環境や社会情勢の変化に合わせ、政策形成や公文書作成、各職層の役割などの理解を深める研修を実施しました。また、職務知識をより一層深めるための専門機関が開催する研修への受講支援や、知識・スキルの向上・課題解決に向け、各職場で実施する職場プロデュース研修の開催支援を行いました。</p> <p>○人材育成は、職場外研修とともに、各職場での日常業務を通じて行われるOJTが重要であることから、職員としての心構えやOJTの具体的な実施方法をまとめた「葛飾区職員OJTハンドブック」を作成しました。また、上司と部下がともに成長することができる組織づくりのため、OJTの中心的役割を担う係長及び主任を対象に、OJTスキルの向上を図る研修を実施しました。</p>
------	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)


取組項目	07	職員が心身ともに健康で力を発揮できる職場づくり	継続	所管部	総務部
取組内容	<p>平成29年11月に改定した「葛飾区人材育成基本方針（平成30年4月改訂）」に基づき、全ての職員が生きいきと活躍できる環境づくりを推進していきます。ストレスチェックの結果に基づく全体的な傾向や対策の周知をはじめ、職員が病気休暇・休職から職場復帰する際の組織対応の強化、セルフケア能力の向上、産業保健スタッフによるケア活動の推進など、職員が心身ともに健康で最大限力を発揮できる職場環境整備を進めます。</p>				
	年次計画	H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	検討・実施				
取組状況	<p>令和元年度の健康診断の受診率は84.0%、また、平成28年度から実施しているストレスチェックの受診率は86.1%と、いずれも高い水準です。</p> <p>健康診断の結果については、産業医面接をはじめ、委託事業者による医師や保健師面接、さらには専門相談員によるメンタルヘルス相談等、適切なフォローアップを実施し、健康な職場づくりの支援を行いました。</p> <p>また、メンタル不調による病気休職者に対しては、職場復帰プログラムを活用した円滑な職場復帰を進めました。</p>				

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	08	区民サービス向上のための執行体制の確立	継続	所管部	総務部
取組内容	<p>区民サービスの向上を図るためには、職員個人の能力や意欲を高め、それを組織全体の強化につなげていくことが必要です。</p> <p>そのために、適性や経験に応じた人事配置や業績に基づく昇給・昇任制度など、職員一人ひとりの取組結果がよりの確に反映されるものとなるよう、人事・給与制度の見直しを適宜進めていくことで、時代に則した執行体制の確立に取り組みます。</p>				
	年次計画	H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	検討・実施				

取組状況	<p>○係長職昇任能力実証の実施について 行政系人事制度の見直しに伴い、近年の業績評価を活用した係長職昇任能力実証を実施しました。</p> <p>○任期付職員の配置 正規職員の配置が不可欠な場合において、任期付職員（令和元年度 一般事務10名、保育士23名、児童指導10名）を採用・配置しました。</p> <p>○早出勤務制度の導入 子の育児や要介護者の介護が必要な職員が、1日の勤務時間を変えることなく勤務できるように、現在導入済みの遅出勤務に加えて、早出勤務の導入について検討を進めます。</p> <p>○「葛飾区職員 仕事・子育て生きいき計画」の推進 次世代育成支援に取り組むとともに、女性職員の職業生活における活躍の推進を目的として、女性の活躍推進研修を実施しました。</p>
------	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	09	適正な職員定数の管理	新規	所管部	総務部	
取組内容	社会情勢や区民ニーズの変化を的確に捉え、区の将来を見据えた新たな取組みを推進していくためには、これまで以上に簡素で効率的な執行体制の確保が必要です。限られた人的資源を重点的・効率的に配分するため、職員定数を精査し、適正な定数管理を行います。					
	年次計画		H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	検討・実施					
取組状況	8・9月の人員組織ヒアリングをはじめ、現場確認等により各課の課題を把握し、民間活力やICTなどの活用も検討の上、職員定数を精査し、適正配置に努めました。					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	10	葛飾区ICT推進計画の推進	継続	所管部	政策経営部	
取組内容	<p>ICT（情報通信技術）は、今や私たちの日常生活に欠かせないものとなっています。特に、スマートフォンやタブレット型端末などの普及により、時間や場所を選ばずインターネットを利活用するライフスタイルが一層広まっていくと考えられます。</p> <p>さらに、RPAやAIを活用したチャットボット等、従来の仕事のやり方すら変える可能性のある技術が生まれてきています。</p> <p>こうした社会環境の変化に的確かつ迅速に対応するために、本区では葛飾区ICT推進計画2016（平成28年度～平成32年度）を推進するとともに、平成32年度には次期ICT推進計画を策定します。</p> <p>本計画に基づき、グローバル化の進展への対応や地域活性化、内部情報の効率化、職員の働き方改革などの課題に対し、より積極的なICTの活用を推進し、一層のサービス向上を図ります。</p>					
	年次計画			H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>
	葛飾区ICT推進計画2016の推進			→		
	葛飾区ICT推進計画2016の評価				→	
	次期葛飾区ICT推進計画の策定				→	
	次期葛飾区ICT推進計画の推進					→
取組状況	<p>地域BWA（※）の活用、VR、ドローン、業務自動化ツール、庁舎外からのシステム活用等の令和元年度から追加した新たな取組みを含め、令和2年3月のICT計画推進委員会で進捗状況を報告する予定です。また、来年度は次期葛飾区ICT推進計画を策定してまいります。</p>					


（※）地域BWA(Broadband Wireless Access)

「地域広帯域移動無線アクセスシステム」の略で、デジタルデバイドの解消や地域の公共の福祉の増進に寄与することを目的として導入された2.5GHz帯の周波数の電波を用いた電気通信業務の無線システムのこと。

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	11	マイナンバー制度への対応	継続	所管部	政策経営部	
取組内容	<p>平成28年1月からの社会保障、税、災害対策の行政手続におけるマイナンバーの利用開始に伴い、マイナンバーを活用した行政事務が本格的に始まりました。また、平成29年11月からは自治体間情報連携が本格実施され、各種申請・届出の際に添付する行政書類が簡素になるなど、ますます便利になりました。また、「マイナポータル(情報提供等記録開示システム)」も本格開始され、行政機関から様々な行政手続に関する情報が提供されるようになりました。</p> <p>今後は、「子育てワンストップサービス」や「マイキープラットフォーム(マイナンバーカードを活用して様々なサービスを呼び出すための共通情報基盤)」の活用が見込まれます。</p> <p>国のロードマップには、健康保険証としての利用などが検討課題として挙がっています。区では、これらのマイナンバー制度に関わる状況を注視し、セキュリティを確保しつつ、マイナンバーカードを活用した区民サービス向上の取組を検討します。</p>					
	年次計画		H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	子育てワンストップサービスの利用拡大		→			
	マイナンバーカードを活用した区民サービスの検討		→			
	国の動向に対する検討・対応		→			
取組状況	<p>マイナポータルの「ぴったりサービス(子育てワンストップサービス)」において、平成31年3月から、児童手当の各種手続きをオンラインでできるようにしました。今後は、介護等の分野に係る手続きについて、「ぴったりサービス」からオンラインで手続きができるよう進めてまいります。</p> <p>また、令和2年度にマイナンバーカードを活用した消費活性化策が実施されます。これには、マイキーID(マイナンバーカードのICチップを活用して作成するID)を設定する必要がありますが、区では令和元年10月から、区役所2階区民ホールにマイキーID設定支援ブースを設け、自宅にパソコンなどを所有していない区民等を対象に、マイキーIDの設定を支援する取組を行っています。</p> <p>今後も、国によるマイナンバー制度に関わる状況を注視し、セキュリティを確保しつつ、引き続きマイナンバーカードを活用した区民サービス向上の取組を検討します。</p>					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	12	スマートフォンアプリによる区行政情報の配信	継続	所管部	政策経営部
取組内容	<p>スマートフォンの急速な普及により、スマートフォンで情報取得をする機会が多くなるにつれ、自治体の子育て世帯への情報提供、観光地・公共施設などの情報を地図上で確認できる機能などの様々な行政情報について、スマートフォンアプリを活用した情報配信を行う事例が増えてきています。</p> <p>区は、利用者の利便性を高めるため、キュレーションアプリ（行政情報を収集し、まとめたスマートフォン用アプリケーション）である「葛飾区総合アプリ」を平成29年1月から配信開始し、電子母子手帳やごみ分別ゲーム、モンッチAR等、各種機能を順次追加してきました。</p> <p>また、日本語だけでなく、外国語（中国語繁体・簡体、韓国語及び英語）に対応し、区に居住する外国人や観光客の方にもご利用いただけるよう区の情報を配信しています。</p> <p>今後は、障害者歩行支援機能の構築やチャットボット等の新技術を総合アプリ上で活用できるか検討するとともに、エコチャレンジ等既存事業のアプリ化によるさらなる利用者の拡大をめざします。また、コミュニケーションボードの多言語化等、アプリの多言語化にも積極的に取り組むとともに、同じ基盤を持つ他の自治体等との連携を検討していきます。</p>				
	年次計画	H31 (2019年度)	H32 (2020年度)	H33 (2021年度)	H34 (2022年度)
	配信情報拡大の検討・実施				

取組状況	<p>平成29年1月に開始した葛飾区総合アプリは、今年度、従来機能の拡張やアプリならではの新機能として、次の取組みを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「かつしか郷土かるた機能（かるたの札にゆかりのある場所を実際に巡り、札にまつわるクイズに正解すると限定のフォトフレームで写真が撮影できる機能）」を10月に開始しました。 ○ごみの分別及び戸籍・住民登録について、「チャットボット機能（AIが文字情報で対話形式により自動で質問に回答する機能）」を12月に開始しました。 ○昨年度検証を行った障害者向け移動支援ツールについては、民間事業者と協働し、当該事業者が開発するアプリの実証実験へ人的支援や実証フィールドの提供等を行い、実現に向けて引き続き検討・開発を進めてまいります。
------	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	13	公衆無線LANの整備	継続	所管部	政策経営部	
取組内容	<p>現在、私たちは、インターネットを通じて、様々な情報を入手、発信しています。このような情報は、画像や動画など、大容量の情報が多く、利用者から快適な通信環境の整備が求められています。</p> <p>また、2020年には、東京2020大会が開催され、国内外からの観光客の増加が見込まれています。観光客は携帯端末等を利用し、インターネットを通じて観光情報を入手したり、ツイッターやフェイスブックなどで情報発信します。</p> <p>自治体や民間において、観光スポットや都市部を中心に、住民、観光客等が快適にインターネットを利用するための「公衆無線LAN」の整備が進められています。</p> <p>区では、平成27年度に柴又地区に公衆無線LANを整備して以降、区内観光スポットを中心に整備を進めてきました。</p> <p>今後は、観光スポットだけでなく、災害対策や区民サービス向上の視点から、民間との協働により、点ではなく面としての展開を視野に、計画的な拡大をめざします。</p>					
	年次計画		H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	整備対象地域拡大の検討・実施		→			
取組状況	<p>今年度は、観光スポットや公共施設等への公衆無線LAN拡張に向けた検討を行いました。また、地域限定の無線システムである「地域BWA」の活用に向けて事業者と協定を締結いたしました。</p> <p>来年度は、公衆無線LANの整備対象地域の拡大について継続して検討を進めるとともに、学校避難所等において地域BWAを活用した無線LAN環境を整備してまいります。</p>					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	14	納付機会の拡大による利用者の利便性の向上	継続	所管部	総務部 各部	
取組内容	<p>利用者の利便性の向上を図るために、地方税共通納税システムによる特別区民税（特別徴収分）の電子納税を導入します。</p> <p>さらに、インターネット等を活用した各種納付方法について、生活スタイルに合わせて利用できるよう、特別区民税、軽自動車税以外の債権についても費用対効果を勘案し、可能な債権から実施していきます。</p> <p>また、各種納付方法について、様々な機会を活用して積極的に周知し、利用者の利便性を向上させます。</p>					
	年次計画		H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	特別区民税（特別徴収分）の電子納税の実施		→			
	各種納付方法導入に向けた調査研究		→			

取組状況	<p>○特別区民税（特別徴収分）については、令和元年10月から地方税共通納税システムを導入したことで、特別徴収義務者が複数の地方公共団体へ一括して電子的に納付することができるようになりました。</p> <p>○コンビニエンスストアでの納付、モバイルレジや特別区民税・軽自動車税について導入したペイジー(※1)、インターネットを利用したクレジットカード納付(※2)など、多様な納付方法について、広報やホームページで周知するとともに、各窓口でパンフレットの配布を行いました。</p> <p>○SNS(ラインペイ)(※3)による納付の導入準備を進めました。令和2年度の導入を目指しています。</p>
------	--

(※1) ペイジー

収納機関と金融機関等を結ぶネットワーク（マルチペイメントネットワーク）を活用し、納付書情報を入力することで、パソコンや携帯電話、金融機関ATMから特別区民税などを納付すること。

(※2) クレジットカード納付

特別区民税などをパソコンや携帯電話から専用サイトにアクセスし、クレジットカードで納付すること。

(※3) SNS（ラインペイ）

ソーシャルネットワークサービスを用いてスマートフォンやパソコンで税金等が24時間いつでも電子決済で支払いできるシステムのこと。


葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	15	ICTを活用した健康づくりの推進	継続	所管部	健康部	
取組内容	<p>区民の健康寿命の延伸につなげるためには、がんなどの生活習慣病の予防に取り組み、健康づくりを支援していくことが必要です。特に、がん検診の受診率を向上させていくことが求められています。</p> <p>区では、保健所システムを活用し、がん検診・精密検診受診者のデータを管理し、受診勧奨を行う取組みを実施してきました。平成29年度からは、特定健康診査と同時に受診できるがん検診の受診券シールを、特定健康診査の受診券に同封する取組みを実施しました。また、平成30年度からは、乳がん・子宮がん検診について、受診勧奨後の再勧奨も実施しました。</p> <p>今後は、受診勧奨対象者の選定方法や、勧奨・再勧奨のタイミング・方法などについてさらなる工夫・検討を行うとともに、子宮がん検診、乳がん検診受診対象者に対して、乳がん、子宮がん検診の受診券シールを特定健康診査のお知らせに同封することで、がん検診の受診率向上につなげていきます。</p>					
	年次計画		H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	再勧奨の実施		→			
	受診率向上に向けた先進自治体の研究		→			
取組状況	<p>保健所システムの改修を行い、特定健康診査の受診票を送る際、がん検診の受診券シールを同封することで、がん検診の受診を勧奨する取組みについて、肺がん・大腸がん・前立腺がん、胃がんハイリスク検診は平成29年度から、乳がん、子宮頸がん検診は平成30年度から、胃がん検診内視鏡検査は令和元年度から実施しました。</p> <p>また、乳がん、子宮頸がん検診については、令和元年5月に受診勧奨した対象者が未受診の場合、12月に再勧奨のお知らせを送付するという受診勧奨の取組みを実施しました。</p> <p>こうした取組みを行うことで、対象者からの問い合わせが減る一方で、受診者の増加にもつながりました。</p> <p>今後も、保健所システムを活用して、がん検診の受診歴や精密検査の受診歴を正確に把握し、より質の高いがん検診を実施するための環境を整備して、がんの早期発見、早期治療に結びつけてまいります。</p>					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	16	さらなる民間活用の推進	継続	所管部	政策経営部
取組内容	<p>限りある経営資源の中で区民サービスを最大限向上させるためには、民間活力を積極的に活用し、事業運営のさらなる効率化を図ることが必要です。これまで以上に満足度の高い区民サービスを提供するため、業務分析・業務の見直しを行うなど、さらなる民間活用の推進を図ります。</p> <p>また、指定管理者制度については、公募・選定、管理運営上の課題を整理してガイドラインを改訂し、効果的な運用を図るとともに、労働環境モニタリング結果の公開を進めることで、従事職員の適切な労働環境等を確保し、区民サービスの向上につなげます。</p>				
	年次計画	H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	民間活用の検討・実施	—————→			
	指定管理者制度の効果的な運用	—————→			
取組状況	<p>○セミナーへの参加や事業者からのヒアリングなどを行い、区で実施できる民間活用策について研究を進めました。</p> <p>○指定管理者導入施設の所管課に管理運営する中での課題や、今後の再公募に向けた改善点等のヒアリングを行い、ガイドラインの改定を行います。</p>				

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	17	効率的な清掃事業の推進	継続	所管部	環境部
取組内容	<p>さらなるごみ減量をめざして、区民・事業者がより積極的に3Rに取り組めるよう、効果的な普及啓発や利便性の向上など事業の改善を図るとともに、協働型の清掃事業を推進します。</p> <p>また、引き続き民間活用を進めていくほか、事業執行体制の見直し、清掃施設の有効活用の検討などにも取り組みながら、より効率的・効果的な清掃事業を推進します。</p>				
	年次計画	H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	検討・実施				
取組状況	<p>○ごみ発生抑制を最優先とした普及啓発において、食品ロスの削減につながるフードドライブ運動やかつしか食べきり協力店事業の拡大のほか、ごみ減量キャンペーンの取組み・年末年始の3010運動の推奨など、区民・事業者と協働した事業を推進しました。</p> <p>○クリーンアップ収集作業の実績を踏まえた検討や、排出指導を強化していくための事業執行体制の見直しに取り組む中では、清掃技能系職員の採用を抑制し民間を活用したほか、より効率的・効果的な清掃事業の推進をするため、清掃関連施設整備基本計画に着手しました。</p>				

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	18	シニア活動支援センターの機能強化	継続	所管部	福祉部	
取組内容	<p>地域包括ケアシステムの深化、推進に向けて、元気な高齢者から虚弱、介護医療を必要とする高齢者まで、健康寿命を延伸するために、部署横断的な連携した取組みが求められています。</p> <p>そのため、地域の自主グループの育成や支援を主体とした事業へ今まで以上に重点的に取組みを進めます。関係機関・団体との連携、協力を進め、区内各所で行われる事業に、養成した介護予防の担い手であるリーダー等を派遣することで、地域の自主的な活動の活発化をめざします。</p> <p>さらに、団塊の世代が後期高齢者となる2025年に向けて、シニア活動支援センターを介護予防及び高齢者の社会参加の活動拠点として、高齢者からの相談や関係する機関につなぐ機能、また、それに伴う情報発信機能を整備します。</p> <p>利用率を向上させるため、施設の各部屋やフロアの利用実態を調査し、シニアの活動拠点として、シニアが使いやすい機能への改修を検討するとともに、利用率と施設の周知向上のため、さらなる一般開放についても検討します。</p>					
	年次計画		H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	検討・実施					→

取組状況	<p>地域の自主グループの育成や支援について、新たな活動団体として、筋力トレーニングと回想法はそれぞれ1団体、脳力トレーニングは2団体の立ち上げ支援を行いました。令和元年12月末日現在、112団体が活動しています。</p> <p>関係機関・団体との連携・協力では、高齢者総合相談センター高砂・水元が実施した認知症カフェ、立石図書館が実施した回想法イベント、それぞれにシニア活動支援センターが養成した介護予防リーダーを派遣しました。また、かつしかシニアフェアについてはNPO法人葛飾アクティブドットコムと共催して、回想法学習会については回想法トレーナーの会と共催して、それぞれ開催しました。</p> <p>情報発信機能としての新たな取組みとして、今年度からシニア活動支援センター情報誌「じぶんすたいる」の頁数を増やし、紙面に教室・講座参加者の声をこれまで以上に掲載することで、介護予防への興味・関心を高めるきっかけとしました。</p> <p>今後、シニア活動支援センターをより多くの方にご利用いただけるよう、高齢者の自主的な活動や介護予防活動に対する支援策の強化に取り組みます。</p> <p>施設の改修については、施設の内装工事(3Fホール・3F団体活動室・3F洋室1・2F大広間・階段室)を行いました。今後は3F洋室1の部屋を一般開放できるよう、検討を進めます。</p>				
------	--	--	--	--	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	19	生活保護受給者等生活困窮者の就労支援の充実	継続	所管部	福祉部 子育て支援部			
取組内容	生活保護受給者、児童扶養手当受給者及びこれらの相談・申請段階にある者並びに生活困窮者自立相談支援事業の利用者に対して、東京労働局及び墨田公共職業安定所と連携して葛飾区役所内に設置した「就職支援コーナーかつしか」を活用し、求人情報の提供、職業紹介、職業訓練の斡旋等就労支援をすることにより、自立の促進を図ります。							
	年次計画			H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度	
	支援対象見込み者数 年間220人以上			→				
	支援対象見込み者数 前年度実績と同等以上				→	→	→	→
	就職目標 就職率67%以上			→				
就職目標 前年度実績と同等以上				→	→	→	→	
取組状況	就職支援コーナーかつしかにおいて、131人の利用者へ職業紹介等の就労支援を実施し、113人が新たな仕事に就職しました。就職率は86.25%です（令和元年12月末現在）。							

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	20	生活保護実施体制の強化	継続	所管部	福祉部	
取組内容	<p>現状では、生活保護受給者数は横ばいで推移していますが、引き続き生活保護給付の適正化や就労支援の強化に取り組めます。</p> <p>生活保護費全体のうち、医療扶助費の占める割合は4割を超えています。また、後発医薬品（ジェネリック医薬品）の使用原則化などを踏まえ、引き続き頻回受診や重複処方の抑制、後発医薬品（ジェネリック医薬品）の利用促進など、業務の委託化や専門非常勤の活用により給付適正化に取り組むとともに、被保護世帯の健康管理支援に向けた検討を行います。</p> <p>また、年金受給申請に漏れがないようにするために、専門非常勤職員による被保護者の年金受給権を確実に把握し、年金申請につなげることで、本人資産の活用を図ります。</p> <p>就労支援については、就労支援や生活支援に実績のある法人や、専門非常勤職員の活用を進めることにより強化します。</p> <p>さらに、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に対応したシステム改修を行うとともに、生活保護の重複受給の防止や資産調査を徹底できる体制を整備します。</p>					
	年次計画		H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	後発医薬品の使用率向上		→			
	頻回受診や重複処方の抑制		→			
	年金受給者の調査		→			
	就労支援見込み者及び就職率 300名 60%以上		→			
	就労支援見込み者及び就職率 前年度実績以上		→			
	稼働世帯率 15%以上		→			
稼働世帯率 前年度実績以上		→				

取組状況	<p>○平成30年10月から後発医薬品の使用が原則化されましたが、引き続きレセプト点検委託業者や医療扶助・相談指導員の活用により、一層の給付適正化に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 向精神薬重複処方 指導対象者のうち受診状況の改善又は改善指導中の割合 100% ・ 頻回受診 指導対象者のうち受診状況の改善又は改善指導中の割合 95.00% ・ 令和元年12月審査分の調剤レセプトによる後発医薬品使用率 90.74% <p>○令和3年1月の「被保護者健康管理支援事業」実施に向け、具体的な検討を進めています。</p> <p>○年金受給申請に漏れが無いよう、年金・資産調査員による被保護者の年金受給権を確実に把握し、年金申請につなげました。</p> <p>○就労支援に実績のある社会福祉法人や専門非常勤職員によって、107人の生活保護受給者への就労支援を実施し、62人が新たな仕事に就職しました。就職率は57.94%です（令和元年12月末現在）。</p> <p>○稼働世帯の割合は、全体の10,642世帯に対し、世帯主又は世帯員が稼働している世帯が1,553世帯であり、稼働世帯の割合は14.59%です（令和元年12月末現在）。</p>
------	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	21	自転車総合対策事業の推進	継続	所管部	都市整備部	
取組内容	<p>老朽化した自転車駐車場の改修や民間自転車駐車場の拡大支援により駐輪スペースの拡大を図るほか、学割制度の導入をはじめとする料金体系の見直しにより、一層、利用しやすい自転車駐車場を整備し、自転車の利活用を推進します。</p> <p>また、指導誘導、撤去搬送及び保管所の管理運営事務を民間事業者に一括委託する総合管理委託について、適宜見直しを図りながら放置自転車対策を推進し、歩行者・自転車の安全通行を確保します。</p> <p>さらに、自転車事故に備えて自転車保険の普及啓発活動を行うとともに、自転車の正しい乗り方について啓発活動も行い、安全な自転車利用の推進を図ります。</p>					
	年次計画		H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	放置自転車対策の推進		→			
	自転車保険普及啓発活動		→			

取組状況	<p>○放置自転車対策の推進 放置自転車総合管理委託については、高砂、新小岩保管所管内において各々、委託契約を締結し10月1日から業務を開始しました。特に、業務計画を四半期ごとに区に提出するようにしたことで、区と協議を行い柔軟に放置自転車への対応をできるようにしました。また、高砂、新小岩、新柴又保管所（四つ木保管所を除く）では、令和2年2月から「不用自転車引き取り事業」を実施しました。</p> <p>【民間事業者による自転車駐車場整備（3か所）】 立石1-21 126台 東四つ木4-14-18 51台 亀有3-21 43台</p> <p>【自転車駐車場の改修】 「西井堀せせらぎパーク」の老朽化しているラックについて、撤去・回収を令和2年1月から3月で実施します。</p> <p>○自転車保険普及啓発活動 T Sマーク（自転車保険付帯）（※）の取得費の補助を開始しました（令和元年8月1日から）。 東京都自転車商協同組合の協力店で自転車の点検整備を受け、T Sマークを取得した際、その費用を補助しました。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>補助実績</th> <th>件数</th> <th>補助額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8月</td> <td>574件</td> <td>1,148千円</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>770件</td> <td>1,540千円</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>611件</td> <td>1,222千円</td> </tr> <tr> <td>11月</td> <td>580件</td> <td>1,160千円</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,535件</td> <td>5,070千円</td> </tr> </tbody> </table> <p>12月から3月までの見込みは上記実績件数、補助額と同額で算出。 8月から3月 5,070件 10,140千円</p>	補助実績	件数	補助額	8月	574件	1,148千円	9月	770件	1,540千円	10月	611件	1,222千円	11月	580件	1,160千円	合計	2,535件	5,070千円
補助実績	件数	補助額																	
8月	574件	1,148千円																	
9月	770件	1,540千円																	
10月	611件	1,222千円																	
11月	580件	1,160千円																	
合計	2,535件	5,070千円																	

（※）T Sマーク

自転車安全整備士が点検確認した自転車に貼付するもので、傷害保険や賠償責任保険などが付帯される。

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	22	学校業務等の効果的・効率的な運営の推進	継続	所管部	教育委員会事務局
取組内容	<p>学校業務等をより効果的・効率的に運営し、学校が教育活動に専念するための支援体制を構築するため、以下の取組みを進めます。</p> <p>1 用務業務 学校施設の安全管理体制の確保や校内美化を充実させるため、効果的・効率的な執行体制の構築を推進します。</p> <p>2 給食調理業務 これまで小・中学校合わせて73校のうち53校（平成30年度時点）で給食調理業務の委託を進めてきました。今後も委託校を拡大し、充実した豊かな学校給食を実現するための効率的な執行体制の構築を推進します。</p> <p>3 施設開放業務 施設開放業務等の運営について、実施体制における課題を整理するとともに、効果的・効率的な執行体制の構築を推進します。</p>				
	年次計画	H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	執行体制の検討・構築	→	→	→	→
	委託校の拡大	→	→	→	→

取組状況	<p>1 用務業務 再任用職員と用務非常勤職員を活用しつつ、技能主任による定期的な学校巡回により、学校用務の充実を図るなど引き続き効果的・効率的な執行体制の構築を進めました。</p> <p>2 給食調理業務 令和元年度に6校（奥戸小、原田小、水元中、上平井中、双葉中、常盤中）を新たに委託し、小・中学校合わせて59校を委託校とすることで、効率的な提供体制の構築を進めました。</p> <p>3 施設開放業務 施設開放調整員を活用し、地域住民が円滑に利用できるように引き続き執行体制の効率化を図るとともに、遊び場開放事業について、小学校8校を委託とすることで安定した実施体制を確保しました。</p>				
------	--	--	--	--	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	23	図書館の効果的・効率的な運営	継続	所管部	教育委員会事務局	
取組内容	<p>「葛飾区立図書館の基本的な考え方【取組方針】」に基づき、いつでも、どこでも、だれにでも区民の拠り所となる図書館の実現に向けてサービス向上への取組を進めます。</p> <p>また、利便性向上の観点から図書館の開館時間の拡大を推進します。</p> <p>さらに、図書館業務の効果的・効率的な運営を行うため、様々な角度から事業内容の検証を実施し、新たな業務執行体制を検討します。</p>					
	年次計画		H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	地区図書館の開館時間の拡大検討		→			
	地区図書館の開館時間の拡大の実施				→	
	図書館運営の検討・試行		→			
	図書館運営の試行の検証及び拡大への検討					→
取組状況	<p>23区の図書館の開館状況を調査し、地区図書館の祝日開館及び開館時間の延長について、検討を進めました。また、立石図書館を除く地域館の開館時間についても検討を行いました。</p> <p>23区の図書館の執行体制の調査や、本区の図書館の来館者、貸出数、登録者数などの推移を分析し、社会教育委員からの提言「区民のよりどころとなる図書館を目指して」を踏まえ、より図書館業務の効果的・効率的な運営の検討を進めました。</p>					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	24	公共施設の活用と適正な保全の推進	継続	所管部	政策経営部 施設部 都市整備部 各部	
取組内容	<p>公共施設は、区民の貴重な財産であり、区にとっては重要な経営資源です。区民のために最大限有効に活用していくために、平成28年度に公共施設の経営に関する基本的な方針を定めた「葛飾区公共施設等経営基本方針」の適切な運用により、区民ニーズや社会情勢の変化に対応し、区民サービスの向上を図ることができるよう、公共施設の効果的・効率的な活用を進めます。加えて、施設の使用料等についても、サービスを利用する方と利用しない方の負担の公平性など「受益者負担の原則」を踏まえるとともに、より効率的な施設利用が可能となるよう利用実態やサービス提供内容などから見直しに努めます。</p> <p>また、公共施設を適正に保全していくためには、利用する区民と職員一人ひとりが我が家のように愛着を持って維持管理していく意識を高め、いつでも・いつまでも快適に利用できるようにすることが大切です。そのため区では、公共施設の長寿命化を図り、公共施設を適正に保全するマネジメントサイクルを進めます。具体的には、保全工事計画等に基づく計画的・予防的な修繕や施設の快適性や機能の向上を図る即効性のあるスピード修繕に取り組むことで、ランニングコストを含めたライフサイクルコストの抑制と財政負担の平準化を図りつつ、公共施設を適正に保全します。</p>					
	年次計画		H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	施設サービスの見直し、施設の更新、複合化等の検討		→			
	葛飾区有建築物保全工事計画等に基づく予防保全の実施		→			
	次期保全工事計画（平成33年度～）の策定		→			
	スピード修繕の実施		→			
取組状況	<p>○「葛飾区公共施設等経営基本方針」に基づき、公共施設の整備についてソフトとハードの両面から検討を行いました。具体的には、JRが施工する新小岩駅南口駅ビル（仮称）や東金町一丁目西地区における公共施設のあり方と地域特性に応じた新たな行政サービスの導入等について検討を進めました。</p> <p>○「葛飾区有建築物保全工事計画」に基づき、学校15校及び学校以外の8施設について、予防保全のための施設の日常点検や各種調査結果を活用し、それぞれの施設の状況に合わせた外壁改修や屋上防水、空調設備等の設計や工事に取り組みました。これに加え、機能性や快適性の向上を図る工事を同時期に実施することで、施設利用者のニーズへの対応、休館による利用者への影響の縮小、工事費の縮減を図り、効果的・効率的な施設の維持保全に取り組むとともに、次期保全工事計画の策定に着手しました。</p> <p>○施設の快適性や機能性の向上を図るため、シニア活動支援センター、新小岩創業支援施設、地域コミュニティ施設及び保育園、児童館等の子育て支援施設において、内装のクロス・ビニル床シートの張替え、掲示板等の製作設置などのスピード修繕を実施しました。</p>					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	25	地域コミュニティ施設の有効活用	継続	所管部	地域振興部	
取組内容	<p>「葛飾区公共施設等経営基本方針」に基づき、地域コミュニティ施設の「使われ方」を日頃から点検、把握及び検証し、施設を十分に使い切ることを目標に、施設の利用向上に努めます。</p> <p>一方、施設の利用低迷や再編などにより、当該施設のあり方を見直す場合は、地域特性や地域ニーズ、利用状況などを踏まえ、施設機能の近隣施設への移転や周辺施設との複合化など、様々な方策を地域や利用者の意向に配慮しながら検討し、施設利用の向上と施設の有効活用を図っていきます。</p> <p>また、老朽化等により今後改修が必要な施設・設備については、利用者のニーズを十分に踏まえて計画的・予防的に修繕を実施し、利用者が安心して利用できる施設をめざします。</p>					
	年次計画		H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	施設の利用状況や地域ニーズ等の把握・検証		→			
	利用向上策及び有効活用策の検討		→			
	計画的な施設改修		→			

取組状況	<p>1 施設の利用状況や地域ニーズ等の把握・検証 各施設の利用率や使われ方を把握し、施設・設備の整備や備品の充実、施設利用の利便性向上などの取組みを行いました。また、駅周辺の街づくりに合わせ、地区センターを中心に周辺の地域コミュニティ施設も含めて、利用状況や使われ方を調査・分析し、今後必要な機能を検討しました。</p> <p>2 利用向上策及び有効活用策の検討 渋江憩い交流館の閉館を令和3年3月31日に控え、憩い交流館が持つ地域コミュニティ施設としての機能を、周辺施設の活用によって継続するため、東四つ木地区センター1階ロビーなどの有効活用について検討を行いました。</p> <p>3 計画的な施設改修 (1) 空調機・照明器具の高効率化等工事 柴又憩い交流館・中道憩い交流館 (2) 外壁改修、屋上防水等工事 東立石地区センター・南綾瀬地区センター別館・中道憩い交流館・鎌倉憩い交流館 (3) 施設維持課で実施する内装改修修繕等 (地区センター) 東立石・東四つ木・堀切・堀切別館・南綾瀬・新小岩・高砂・金町・水元 ・西水元 (集い交流館) 青戸高架下・木根川・高砂北・奥戸しらさぎ・幸田・渋江・いづか (憩い交流館) 柴又</p>				
------	--	--	--	--	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	26	子育て支援施設の整備	継続	所管部	子育て支援部	
取組内容	<p>区民が必要とするサービスを安定的・継続的に提供していくには、効果的・効率的に子育て支援施設を整備していくことが必要です。</p> <p>そのため、「子育て支援施設整備方針」に基づき、需要状況を踏まえつつ適正規模の建て替え、複合化、他の行政目的への転用等を進めるとともに、官民の役割分担を図りながら施設を整備し、子育て支援サービスの向上を図ります。</p>					
	年次計画		H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	整備対象施設の検討		→			
	施設整備の実施		→			

取組状況	<p>○南鎌倉保育園・細田児童館を施設更新するため、整備工事を行い、令和2年1月に子ども未来プラザ鎌倉として開設しました。</p> <p>○上平井保育園・児童会館の施設更新について、(仮称)新小岩地域活動センターとして整備していくため、児童会館の解体工事を行いました。</p> <p>○小菅保育園・児童館を(仮称)子ども未来プラザ小菅として施設更新するため、旧小菅保健センター跡地に仮園舎を整備し移転するとともに、旧園舎の解体工事に着手しました。また、新施設の設計を行いました。</p> <p>○渋江保育園・児童館を(仮称)子ども未来プラザ東四つ木として施設更新するため、新施設の設計業務に着手しました。</p> <p>○西亀有保育園、白鳥保育園・児童館の施設更新に着手し、仮園舎整備用地について都と協議を進めました。</p> <p>○子ども未来プラザで新規サービスとして提供するいっとき預かり事業、給食体験事業、交流保育事業について検討を行いました。</p> <p>○新小岩保育園の施設更新について、民間事業者による保育園整備を進めました。(令和2年4月にひのか保育園として開設)</p> <p>○東立石保育園の施設更新について、民間事業者による保育園整備を進めました。(令和3年4月開設予定)</p>
------	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	27	道路管理計画の推進	新規	所管部	都市整備部	
取組内容	<p>安全で利用しやすい道路インフラサービスを継続して提供していくため、中長期の修繕費用を考慮した適切な維持管理を行うことを目的として、平成29年度に「葛飾区道路管理計画」を策定しました。</p> <p>この計画に基づき、道路施設の定期点検、確保すべきサービスレベルに対する適切なタイミングでの修繕（予防保全）を行っていきます。また、道路の基礎情報と点検・修繕の結果とを管理し、道路のメンテナンスサイクルを構築・運用していきます。</p>					
	年次計画		H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	施設の定期点検		→			
	老朽化した施設の修繕（予防保全）		→			
道路メンテナンスサイクルの構築・運用		→				

取組状況	<p>○施設の定期点検</p> <p>①路面性状調査：幹線道路（延長=約68km）で調査実施</p> <p>②路面下空洞調査：JR常磐線以北の幅員=6.0m以上の生活道路（延長=約146km）で調査実施</p> <p>③擁壁、壁面調査：JR常磐線アンダーパス部の一部（面積=60㎡）で調査実施</p> <p>○老朽化した施設の修繕（予防保全）</p> <p>【舗装】 路面性状調査の結果を基に舗装修繕を実施（延長=約1,100m（予定））</p> <p>【橋梁】 橋梁長寿命化計画による補修工事を実施（奥戸橋、小松橋補修工事）</p>
------	---

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	28	公園・河川等総合管理計画の推進	新規	所管部	都市整備部
取組内容	<p>公園・児童遊園の約半数が開園から30年以上を経過して老朽化が目立ち始め、施設や電気・機械設備を中心に劣化が進行してきており、その更新費用として年間平均で7.7億円かかると試算されています。</p> <p>そのため、将来にわたる適切な維持管理及び修繕を継続して行い、施設の更新、統廃合及び長寿命化を図るなど、「公園・河川等総合管理計画」に基づき公園等のメンテナンスサイクルを構築・運用していきます。</p>				
	年次計画	H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	施設の定期点検	—————→			
	老朽化した施設の修繕（予防保全）	—————→			
	公園等のメンテナンスサイクルの構築・運用	—————→			
取組状況	<p>令和元年8月に「公園・河川等総合管理計画」を策定しました。今後は、本計画に基づき、施設の適切な維持管理や更新を計画的に進めていきます。</p> <p>○施設の定期点検 ①遊具定期点検調査：区内の公園、児童遊園で実施</p> <p>○老朽化した施設の修繕（予防保全） ①施設更新工事：柴又公園で実施 ②維持工事：区内の公園7箇所、児童遊園4箇所で遊具更新などを実施</p>				

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	29	多様な手法・媒体を活用した積極的な情報発信	継続	所管部	総務部	
取組内容	<p>区では、「広報かつしか」や「わたしの便利帳」、「区公式ホームページ」、「区公式フェイスブック」、「区公式ツイッター」などの独自媒体のほか、マスメディアを活用して、様々な方法で区民へ情報を発信しています。</p> <p>今後も区民が知りたい情報を容易に入手して活用できるよう、区公式ホームページをわかりやすいものにしていくとともに、既存の手法・媒体にとらわれず、ICT分野の新たな可能性を追求しながら、区の魅力や区政情報について情報発信力を強化し、より多くの区民が情報に触れる機会を増やします。</p> <p>さらに、平成30年度に実施した「第16回葛飾区世論調査」の結果を踏まえ、幅広い世代に関心を持ってもらえる情報発信にも取り組みます。</p>					
	年次計画		H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	検討・実施		→			


取組状況	<p>○新聞、テレビ、インターネットサイト、情報誌などに積極的に情報提供し、区のPRにつなげました。</p> <p>○区公式ホームページ、フェイスブック、ツイッターなどで情報発信を積極的に行いました。</p> <p>○外国人に区の行政情報を提供するため、10言語に対応した電子書籍版「広報かつしか」及び「わたしの便利帳」を配信しました。音声読み上げや文字拡大などの機能も備え、高齢者や視覚障害者にも配慮しています。</p> <p>○区にゆかりのあるアスリート（松元克央選手（競泳）・剣翔関（大相撲）・ブライントサッカー日本代表）の活躍を、速報性を持って広報かつしか1面で紹介しました。また、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の気運を醸成するため、広報かつしか1面上部に開催までの日数（オリンピック・パラリンピック開催まであと〇日）を継続的に掲載するようにしました。</p> <p>○引き続き広報かつしかに、子育て世代のページや他のページよりも文字を大きくしたシニア世代のページを設け、対象の区民の方が記事を探しやすくしています。</p> <p>○区の広報掲示板の板面を透明なシートで覆い、雨や強風の際にもポスターが破れないようにしました。</p> <p>○広報掲示板等に掲出するポスターを対象に専門家からのアドバイスを受けるポスターアドバイザー制度を実施し、職員のスキルアップとデザイン性の向上を図ることで情報伝達力の強化につなげました（19件）。</p> <p>○平成29年度に好評だった、区の魅力的な情報を掲載し区内外に葛飾をPRする情報誌「We Love かつしかWalker第2弾」を令和2年3月に刊行する予定です。</p> <p>○区をPRするイベントを実施しました。（平成31年4月ニコニコ超会議（幕張メッセ）で実施）</p> <p>○インターネットで生配信し、区の事業やイベント情報をお知らせする動画「KKPTV」を毎週配信しています。</p> <p>○かつしか観光大使の内山信二さんが区内を巡り魅力をPRする広報番組「カツシカデシカ」を制作。年3回ケーブルテレビで放送し、区公式YouTubeチャンネルで配信しました。</p> <p>○「東京新聞」や「東都よみうり」などに区のイベント広告を掲載し、区内外から誘客を図りました。令和2年1月現在で11件のイベント広告を掲載しました。</p>
------	---

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)


取組項目	30	協働意識の醸成	新規	所管部	政策経営部 各部
取組内容	<p>自分の住む地域や葛飾をより良くしていこうとする協働の取組みの原動力となるのは、自分の住む地域や人々、すなわち「郷土」を愛し、大切にしている気持ちであり、この気持ちを育むためには、葛飾の現状や区の取組みを区民に知ってもらうことが必要です。</p> <p>そのため区では、区の様々な情報を区民に知ってもらうということを常に意識し、各課・職員一人ひとりが情報媒体の選択や表現方法の工夫を行いながら積極的にPRしていきます。</p> <p>また、地域への説明会や職員出前講座など様々な機会を捉えて職員が積極的に地域に赴いて区の取組みについて知ってもらうとともに、区民とのコミュニケーションを深めるための職員のスキルアップを図ります。</p> <p>こうした取組みにより、区民の区への興味や関心を高め、協働意識を醸成していきます。</p>				
	年次計画	H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	検討・実施				→

取組状況	<p>○職員出前講座（69講座）の実施により区の現状や取り組みを地域へ発信するとともに、地域で行われている様々な協働の事例を協働DVD（5事例）及び協働事例集（22事例）としてまとめ、協働による地域づくりの事例を広く紹介することで、協働意識の醸成を図りました。</p> <p>○協働による地域づくり活動の功績を称える協働まちづくり表彰により、活動意欲の向上や活動の広がりを図るとともに、地域への郷土愛を育む取り組みとして実施する協働のまち葛飾下町川柳コンクールでは、子ども達が参加しやすいよう応募期間を夏休み期間に拡大して募集を行いました。</p> <p>○職員が協働についての理解を深め、その意義や取り組み方を共有していくため、新規採用者研修や採用2年目研修、新任係長・新任管理職研修などで協働職員研修を実施しました。</p> <p>引き続き、協働による地域づくりをさらに推し進めるため、協働意識の醸成に取り組んでいきます。</p>
------	---

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	31	新たな手法による歳入確保策の強化	継続	所管部	政策経営部 各部
取組内容	<p>これまでも、区は歳出削減の取組みと並行して、様々な手段によって、歳入確保を図ってきました。しかし、我が国の景気は先行き不透明な状況にあり、区としても施設の老朽化をはじめ多くの課題を抱えているため、財源確保の必要性が高まっています。</p> <p>そこで、新たな自主財源の創出に向け、公共施設などの区有財産を広告媒体として最大限活用するとともに、ふるさと納税の寄付先を使い道から選ぶことで地域の課題を解決していくガバメントクラウドファンディングなど、多様な歳入確保策を検討し、実現に向け取り組みます。</p>				
	年次計画	H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	検討・実施				
取組状況	<p>○本区の魅力発信を目的に、区外からのふるさと納税者に対して、本区の特産品等をお礼の品として送付する事業を平成30年7月から開始し、令和元年度は12月末現在で226件、9,466,000円の申込みがありました。本事業は、本区の魅力発信はもとより、本区へのふるさと納税の促進にもつながり、新たな自主財源となるため、今後さらに区内事業者への働きかけや、区外へのPRに取り組んでいきます。</p> <p>○ガバメントクラウドファンディングについては、導入に向けて他区の事例を参考にしたほか、事業者及び庁内関係部署との調整を行いました。</p>				

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	32 公共用地の有効活用による歳入の確保	継続	所管部	政策経営部 総務部 各部	
取組内容	用途廃止された公共用地や効果的・効率的に利用していない公共用地などについては、「葛飾区公共施設見直し推進計画」に基づき、区民ニーズや行政需要などを十分に踏まえつつ、積極的に貸付や転用・売却などによる有効活用を図り、また、公共利用に供する前の公共用地（葛飾区土地開発公社保有地含む。）は貸付により、歳入の確保に努めます。				
	年次計画	H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	実施				

取組状況	公共用地の有効活用として、一時貸付、定期借地権制度を活用した有償貸付を実施しました。令和元年度の有効活用実績は、次のとおりです。	
	項目	令和元年度
	(一時貸付等)	6件
	市街地整備用地一時貸付	2件
	区土地建物貸付	10件
	(定期借地)	7件
	定期借地	7件
	今後も公共用地の有効活用を図るため、売却や貸付により歳入の確保に努めます。	

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	33 税・保険料等の収納率の向上	継続	所管部	総務部 各部	
取組内容	収納率の向上に向けた取組方針の下、確実な徴収と適正な債権管理を行い、歳入の確保をより一層図ります。 <取組方針> ア 口座振替や早期催告を徹底し、新たな滞納を発生させない。 イ 滞納処分や収納対策課への早期引き継ぎ、徴収嘱託員の活用、弁護士委託の活用を行うことで、発生した滞納に適切に対応する。 ウ 回収不能な債権は、執行停止や債権放棄などによる不納欠損の処理を着実にを行う。				
	現年度分目標収納率				
		(現状 H29)		(目標 H34)	
	特別区民税	97.9%	→	98.6%	
	国民健康保険料	85.8%	→	87.2%	
	後期高齢者医療保険料	98.9%	→	99.2%	
	介護保険料	97.5%	→	98.0%	
	保育園保育料	98.9%	→	99.3%	
	住宅使用料	98.1%	→	98.7%	
学童保育クラブ使用料	98.4%	→	98.6%		

取組状況		(令和元年11月末)		(令和元年度見込み)
	特別区民税	63.7%		98.3%
	国民健康保険料	48.6%		86.3%
	後期高齢者医療保険料	58.0%		98.9%
	介護保険料	66.1%		98.0%
	保育園保育料	91.4%		99.2%
	住宅使用料	85.5%		98.5%
	学童保育クラブ使用料	97.2%		98.6%
○収納額の大部分を占める現年度分については、送付物等への口座振替依頼書の同封やその場で登録できる口座振替受付サービス(※)の勧奨などにより口座振替の利用拡大を図ることで、納期内納付の推進と新たな滞納の発生防止に努めました。 ○滞納繰越分については、徴収困難案件の税務課、国保年金課、保育課、介護保険課から収納対策課への引継ぎ総件数を増加させ、収納率の向上を図りました。 ○令和元年12月8日に税務課、国保年金課、介護保険課、保育課、収納対策課で休日合同納付相談を実施したほか、税務課、国保年金課は令和元年9月にも日曜開庁を延長して休日納付相談を実施しました。				

(※)口座振替受付サービス

口座名義人ご本人がキャッシュカードをお持ちいただくとその場で口座登録手続きができる仕組みのこと。


葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	34	国民健康保険事業の安定的な運営	継続	所管部	福祉部	
取組内容	<p>増大する医療費や少子高齢化の進展による現役世代の負担増などが、医療保険制度全体の課題となっています。とりわけ、国民健康保険の被保険者は、被用者保険と比べて、高齢者の比率が高くかつ低所得者が多いため、一人当たりにかかる医療費が高い反面、保険料負担能力は低いという構造的な問題を抱えています。このため、区においても、制度運営に毎年度、多額の一般財源を投入しています。</p> <p>こうした中で、平成27年5月、持続可能な医療保険制度を構築するため、医療保険制度の財政基盤の安定化、負担の公平化、医療費適正化の推進などを内容とする医療保険制度改革関連法が成立しました。国民健康保険については、国による財政支援の拡充が図られるとともに、平成30年度から財政運営主体が都道府県へ移行されています。</p> <p>区は、こうした動きを踏まえて、これまで以上に後発医薬品（ジェネリック医薬品）使用による差額通知や特定健康診査の受診率向上、新たに試行する残薬調整支援事業などによる医療費の適正化、不当利得の保険者間調整の積極的な活用や窓口業務等の委託導入などによる事務の効率化、滞納整理の強化などによる保険料収納率の向上により、安定的な事業運営を行います。</p>					
	年次計画		H31 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	医療費の適正化及び収納率の向上 ※H34は残薬調整支援事業を含む		→			
	業務委託導入による事務の効率化		→			
	残薬調整支援事業実施（試行）		→			
残薬調整支援事業実施（効果検証）		→				
取組状況	<p>【医療費の適正化】</p> <p>○医療費の適正化を進めるため、後発医薬品（ジェネリック医薬品）の差額通知を16歳以上の被保険者に送付したことで、平成30年度は約7,000万円、令和元年度は上半期で約2,180万円の調剤医療費が削減されたと推計されます。このほかレセプトや柔道整復施術療養費申請書の点検等により、不正請求の事案の把握に努めました。</p> <p>○令和元年7月から葛飾区薬剤師会との協働により残薬調整支援事業を実施しました。葛飾区薬剤師会の協力薬局が残薬調整支援事業を実施することにより、区民の健康管理につなげるとともに、薬剤費の適正化を図ります。葛飾区は、葛飾区薬剤師会に対して効果測定費、バック代等の助成を行います。</p> <p>○特定健康診査の受診勧奨通知対象者を拡充（前年度健診未受診者）するとともに、特定保健指導の利用勧奨通知は健診結果の変化・推移などで健康課題を認識してもらえよう内容に変更するなど勧奨方法について見直しを行いました。また、事業周知用のチラシは、自治町会を通じた回覧、葛飾区工場団体連合会等を通じた配布や区施設の広報スタンド等への配置を行い、ポスターは、各地域の広報掲示板及び図書館等の区施設の掲示板等に掲示しました。</p> <p>【事務の効率化】</p> <p>○被保険者からの医療費の不当利得の返還について、平成27年度から保険者間調整を開始し、平成30年度は43件約960万円、令和元年度は12月末現在で38件約430万円の歳入を確保することができました。被保険者の負担減及び確実な歳入の手段として保険者間調整を積極的に活用します。</p> <p>○平成31年1月からの窓口業務等委託の導入により、区職員定数を34人削減（令和元年度19人、令和2年度15人）しました。一方、委託によるフロア案内機能の強化や混雑状況に応じた柔軟な職員配置などによって、窓口における待ち時間の短縮（約5分→3分）を図ることができました。また、アンケート調査を実施した結果、国保年金課の区民サービスに対する満足度が向上（約45%→69%）しました。</p> <p>【収納率の向上】</p> <p>○現年分保険料の収納については、普通徴収の納付方法を原則口座振替とし、新規加入者に対し、国保年金課・区民事務所・戸籍住民課窓口において、保険証を交付する前に口座登録勧奨を行いました。その結果、平成30年度の収納率は86.3%と前年度に比べ0.5ポイント上回り、23区内の順位は13位でした（令和元年度は10月末現在で、23区中12位）。</p> <p>また、滞納繰越分保険料については、滞納整理方針に則り、令和元年12月末現在で差押を301件実施しました。なお、令和元年度は、現年分86.3%、滞納繰越分31.8%を目標収納率としています。</p>					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	35	統一的な基準による公会計の活用	継続	所管部	政策経営部
取組内容	国の統一的な基準による財務書類を作成し、区の財政状況をわかりやすく公表します。また、他自治体との財政状況の比較分析等を通じて、財政指標の設定や適切な資産管理等を進め、今後の行財政運営に活用します。				
	年次計画	H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	財務書類の作成、公表、活用	→	→	→	→
	さらなる活用方法の検討	→	→	→	→
取組状況	本区と連携協力している、特別区人事・厚生事務組合や東京都後期高齢者医療広域連合等との連結決算による財務書類を作成しました。 さらに、他の自治体との比較分析が可能な財政指標を設定し、広報かつしか・区公式ホームページにより公表を行いました。 引き続き、区の財政状況のよりわかりやすい公表に向けて取り組むとともに、行財政運営への活用方法の検討を行います。				

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(令和元年度)

取組項目	36	公共工事発注等の平準化の推進	新規	所管部	政策経営部 総務部 施設部 都市整備部
取組内容	<p>年間を通じた切れ目のない公共工事の発注は、地域の担い手となる建設業者の経営の効率化及び安定化、公共工事の品質確保を図る上で重要であり、公共工事の品質確保の促進に関する法律においても、工事完成時期の年度末への集中を避けるため、発注・施工時期等の平準化に努めることとなっています。発注・施工時期等の平準化に当たっては、債務負担行為や発注見通しの統合・公表、余裕期間の設定等により、発注時期及び工期末を分散させる必要があります。</p> <p>葛飾区でも、債務負担行為や繰越制度を活用して適切な工期設定をするなど、発注・施工時期等の平準化を進め、工事の不調・不落を抑制し、さらには品質確保へとつなげ、区民サービス向上に努めていきます。</p>				
	年次計画	H31 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	検討・実施				

取組状況	<p>①発注見通しの統合・公表 国土交通省で取りまとめている「発注見通しの統合・公表」に参画しました。 発注予定工事が地区単位で一括して確認できるようになることで、建設業者による人員配置や建設資機材の手配など、計画的な施工体制の確保に役立つことが期待されます。</p> <p>②工事施工時期の平準化 全国統一指標となっている平準化率の目標値を定め、債務負担行為を活用するなど、来年度工事における施工時期の平準化に向けて準備を進めています。この目標値は段階的に引き上げていく予定であり、今後も工事のさらなる平準化に取り組みます。</p>
------	---