

令和2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2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 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	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OCR及びRPAの導入、令和元年度からAIを活用したチャットボットや会議録作成システムの導入を進め、業務の効率化を推進しました。</p> <p>令和2年度の実績は以下のとおりです。</p>			
	種類	主管課	業務名	開始年月
	OCR+RPA	税務課	過誤納金還付請求書	令和3年3月
	RPA	税務課	課税対象者管理	令和2年7月
	AI	全庁	新型コロナウイルス相談チャットボット	令和2年5月
保育課		保育チャットボット	令和3年1月	
		保育所AI入所選考	令和3年1月 (検証)	
交通政策課	自転車チャットボット	令和3年1月		

OCR：申請書等の紙帳票をスキャナで読み込み、文字情報を読み取り、電子データ化する技術
RPA：あらかじめプログラミングされたロボットが、定型的なパソコン入力を代行する技術
AI：人工知能の略で、人間と同様の知能を実現させるための技術

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2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、計画事業を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>○令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、行政評価委員会は実施しませんでした。</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しました。</p> <p>○各職場で実践している業務改善の取組を募集し、令和3年1月に「かつしか人づくり推進本部」において取組内容を審査の上、業務改善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2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2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。</p> <p>「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、各課における課題・要望等の聞き取りや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効果的・効率的な組織体制を整備しました。</p> <p>また、切迫する行政課題には、機動的な対応ができるよう、年度途中においても組織を編成し、区民サービスの向上に向けた取組を推進しました。</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2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	<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した。</p> <p>○柔軟な働き方の推進や業務継続性の確保等を目的として、テレワークや時差勤務の仕組みの導入に向けた検討を進めました。</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2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。</p> <p>○各職場で行われた業務改善の表彰を引き続き実施し、職員一人一人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、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、上司と部下がともに成長することができる組織づくりを推進しました。</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2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	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。					
	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>令和2年度の健康診断では、受診者・従事者の手指消毒や検査機器の消毒に加え、受診日時指定による受診者の分散や待合スペースにおけるソーシャルディスタンスの確保等、感染症対策を徹底して実施しました。また、専門相談員によるメンタルヘルス相談を通年で実施しているほか、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> <p>健康診断受診率：81.9% ストレスチェック受検率：84.7%</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2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必要があります。</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>○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>○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2年4月1日時点 一般事務10名、保育士16名、児童指導7名）を採用・配置しました。</p> <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した。</p> <p>○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2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	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。 また、新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた対応に際して、あらゆる人的資源を活用し体制の構築を行いました。					

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2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 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	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>葛飾区ICT推進計画2016に基づき、区民サービスの向上や内部事務の効率化に向けたICTの活用を推進しています。</p> <p>令和2年度は、中央図書館に公衆無線LANを整備したほか、「新小岩公園再整備」等においてVRの構築を進めました。また、学校避難所のほか、災害発生時に応急対策の拠点となる施設120箇所において、地域BWA（※）を活用した公衆無線LANを整備、葛飾区総合アプリのチャットボット機能に「新型コロナウイルス」、「保育」、「自転車」の 카테고리を追加するとともに、保育所入所選考業務においてAIの検証を開始しました。</p>
------	---


（※）地域BWA

地域BWA(地域広帯域移動無線アクセス)システムとは、地域の公共の福祉の増進に寄与すること等を目的に国が導入した地域限定の無線ネットワークのこと。


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2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 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	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>令和2年度は、国においてマイナンバーカードを活用した消費活性化策（マイナポイントの発行）が実施されました。マイナポイントの申請に当たっては、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るため、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2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、モンタッチ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 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	配信情報拡大の検討・実施					
取組状況	<p>葛飾区総合アプリを活用し、区政情報を配信したほか、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症への緊急対策として、チャットボット機能に「新型コロナウイルス」を追加しました。また、問い合わせの多い「保育」、「自転車」の 카테고리についてもチャットボットを導入しました。</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2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 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	整備対象地域拡大の検討・実施				
取組状況	<p>これまで導入してきた観光客向けの公衆無線LANに加え、令和2年度は、施設利用者向けサービスとして、中央図書館に公衆無線LANを整備しました。また、災害発生時の通信環境確保を目的として、学校避難所のほか、災害発生時に応急対策の拠点となる施設120箇所に、地域BWAを活用した避難所公衆無線LANを整備しました。</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2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	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。 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。 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。				
	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>
	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	○インターネットを活用したクレジットカード等での納付について、特別区民税、軽自動車税以外の債権についても導入の検討を行いました。 ○コンビニエンスストアでの収納、モバイルレジやペイジー（※1）、クレジットカード納付（※2）などの多様な納付方法について、パンフレットの配布やホームページで周知を行い利用拡大を進めました。 ○SNSアプリなどと連携したキャッシュレス決済サービス（※3）による収納について、導入に向けて検討を行いました。 ○インターネットからの口座振替申込について、調査研究を行いました。
------	---

（※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アプリなどと連携したキャッシュレス決済サービス

SNSアプリなどと連携し、スマートフォンなどで税金等が24時間いつでも電子決済で支払いできるサービスのこと。


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2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 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	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>新型コロナウイルス感染症の流行を考慮し、がん検診、健康診査等を一時、休止しましたが、乳がん・子宮頸がんの検診については6月中旬から再開し、8月には無料クーポン券配付対象者に限定して受診勧奨を実施しました。またその他のがん検診及び健康診査については、8月から随時、開始しました。</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2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 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	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>○西井堀第一自転車駐車場について、駐車場整備に加え、更に土地を有効活用する整備手法の検討を進めるため、事業者からのヒアリングなどを行いました。</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2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など、区民・事業者と協働した事業を推進しました。</p> <p>また、清掃技能系職員の採用を抑制し民間活用をしたほか、効率的・効果的な清掃事業の推進のため、清掃関連施設の再編に着手しました。</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2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 <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>○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向上トレーニングと脳力トレーニング、それぞれ3団体の立ち上げ支援を行いました(令和2年12月末日時点)。</p> <p>○各機関・団体が実施したイベント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する取組等、関係機関・団体との連携・協力を進めました。また、情報発信については、令和元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>○施設の登録団体利用について、新型コロナウイルス感染拡大防止のため令和2年4月に一旦休止しましたが、令和2年6月に再開しました。</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2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、158人の利用者へ職業紹介等の就労支援を実施し、107人が新たな仕事に就職しました。就職率は67.72%です（令和2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2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>○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めました。</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2年12月審査分の調剤レセプトによる後発医薬品使用率 91.27% <p>○令和3年1月に「被保護者健康管理支援事業」を実施しました。</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、94人の生活保護受給者への就労支援を実施し、44人が新たな仕事に就職しました。就職率は46.81%です（令和2年12月末現在）。</p> <p>○稼働世帯の割合は、全体の10,662世帯に対し、世帯主又は世帯員が稼働している世帯が1,461世帯であり、稼働世帯の割合は13.70%です（令和2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2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 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不用自転車引き取り事業 上半期180件 下半期は上半期と同数と予測 ・民間事業者による自転車駐車場整備 上半期2件86台 下半期は上半期と同件数と予測 ・区営自転車駐車場整備 四つ木高架下自転車駐車場（拡張）、四つ木保管所は白鳥へ移転、立石北第三自転車駐車場（改修、拡張予定） <p>○自転車保険普及啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ・TSマーク取得費補助 上半期 5,513件 補助額11,026千円 下半期は上半期と同件数、同額と予測
------	---

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2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 再任用職員と会計年度任用職員を活用しつつ、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効果的・効率的な執行体制の構築を進めました。また、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、業務委託を試行導入することを方針としました。</p> <p>2 給食調理業務 令和2年度に3校（金町小、中之台小、川端小）を新たに委託し、小・中学校合わせて62校を委託校とすることで、効率的な執行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9校、学校施設使用申請受付業務等について小学校2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2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みを進めます。</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 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	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>地域図書館・地区図書館の運営について、登録者を増やし貸出冊数を増やすなど利用効率を高めるための図書館アンケートを行うなど業務内容の検証・検討を行いました。</p> <p>にいじゅく地区図書館の運営について、業務内容の検討を行いました。</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2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 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	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、JRが施工する（仮称）新小岩駅南口駅ビルや東金町一丁目西地区への公共施設の導入と、それに伴う既存サービスの向上や地域特性に応じた新たな行政サービスの提供について検討を進めました。また、複合施設となる（仮称）葛飾区新小岩地域活動センターの整備に取り組みました。</p> <p>○平成28年度に策定した「第1期葛飾区有建築物保全工事計画」に基づき、現地調査や各種点検の結果から適宜計画を見直しつつ、必要な工事・設計を行いました。令和2年度は、学校18校及び学校以外9施設において保全の工事や設計に取り組みました。</p> <p>○施設の快適性や機能性の向上を図るため、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等のスピード修繕を実施しました（のぞみ発達クリニック、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）。</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2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 <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>○地域コミュニティ施設において、老朽化等による予防保全のため、計画的に空調機や照明器具の高効率化工事や外壁改修及び屋上防水工事、内装工事などを行いました。</p> <p>○コロナ禍での施設休館時において、普段、手の行き届かなかった箇所や備品類の確認を行い、利用者に気持ちよく利用していただけるよう、清掃や改修を行いました。</p> <p>○葛飾区公共施設予約システムのリプレイスを実施し、空き状況画面で施設を検索しやすくしたり、パスワードの強度を上げ、クレジットカード利用におけるセキュリティの強化を行うなど操作性や安全性の向上を図りました。また、スマートフォンに対応した画面を用意し、幅広い世代が同システムを活用して地域コミュニティ施設の予約ができるようにしました。</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2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。 そのため、「子育て支援施設の整備方針」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 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	整備対象施設の検討	—————→			
	施設整備の実施	—————→			

取組状況	<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するため、設計が完了し、建設工事に着手しました。</p> <p>○小菅保育園・児童館の施設更新について、建設予定地に土中アスベストが含有していたため、土壌処理の検討を進めました。</p> <p>○渋江保育園・渋江児童館の施設更新について、(仮称)子ども未来プラザ東四つ木として整備するため、新施設の設計を進めました。</p> <p>○西亀有保育園、白鳥保育園・児童館の施設更新について、仮園舎の整備を進めました。また、西亀有保育園を民設民営化するにあたり、運営事業者の選定を行いました。</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)。</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2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 <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138km）で調査実施</p> <p>②路面下空洞調査：区内の主要区道、JR常磐線以北の幅員6.0m以上の生活道路（延長約286km）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]</p> <p> 路面性状調査の結果をもとに舗装修繕を実施 （予定延長約3,600m）</p> <p> [橋梁]</p> <p> 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2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>○区内の公園、児童遊園の遊具定期点検調査を実施。</p> <p>○老朽化した施設の修繕 上千葉公園や間栗公園、曳舟川親水公園をはじめ、区内の公園、児童遊園で施設や遊具の更新、全面改修工事を一部実施。</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2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、情報誌などに積極的に区の情報提供をし、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」、「わたしの便利帳」や「水害ハザードマップ」などを配信しました。音声読み上げや文字拡大などの機能を備え、高齢者や視覚障害者にも配慮しています。</p> <p>○広報かつしかに、令和2年2月5日号から毎号、新型コロナウイルス感染症に関連する情報を継続して掲載しました。(感染者情報、健康相談電話、区の経済支援対策、特別定額給付金関連情報など)</p> <p>○新型コロナウイルス感染症に関する区の施策について、区長が出演する5分程度の動画を制作し、ケーブルテレビ(J:COM)やYouTubeで配信しました。</p> <p>○専門家からアドバイスを受ける広報物等制作アドバイザリー制度を実施し、職員のスキルアップとデザイン性の向上を図り、情報伝達力の強化につなげました。令和2年度はチラシや通知文まで対象を広げて実施しました。</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」を制作し、ケーブルテレビ(J:COM)で放送したほか、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。</p> <p>○雨や強風の際にもポスターが破れないように、全ての葛飾区広報掲示板の板面を透明なビニールシートで覆う取組を行いました。</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2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>
	検討・実施			→	→	→

取組状況	<p>○職員出前講座（69講座）の実施により、区の現状や取組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（13事例）としてまとめ、協働意識の醸成を図りました。</p> <p>○協働による地域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組として実施する協働のまち葛飾下町川柳コンクールを行いました。</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>
------	---

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2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、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 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	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2年度は12月末時点で286件、8,953,000円の申込みがありました。</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2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 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>	H34 <small>(2022)年度</small>
	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2年度（見込み）の有効活用実績は、次のとおりです。		
	項目	令和2年度（見込み）	
	（一時貸付等）	公社所有地一時貸付	7件
		市街地整備用地一時貸付	2件
		区土地建物貸付	9件
	（定期借地）	定期借地	9件

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2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	(現年度収納率) (※1)	(令和元年度結果)	(令和2年度見込み)
	特別区民税	98.3%	98.4%
	国民健康保険料	85.9%	86.9%
	後期高齢者医療保険料	98.5%	99.0%
	介護保険料	98.0%	98.1%
	保育園保育料	99.2%	99.2%
	住宅使用料	97.8%	98.5%
	学童保育クラブ使用料	100.9%	98.6%
	○現年分については、納期内納付を進めるために、送付物に口座振替依頼書を同封するほか、その場で登録できる口座振替受付サービス(※2)の勧奨を行うことで、口座振替の拡大に努めました。 ○滞納繰越分については、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件数を増やしました。また、給与債権等の回収業務を弁護士へ委託することで、収納率の向上を図りました。		

(※1)

収納率は「収入済額/調定額」で計算しており、還付未済額によっては収納率が100%を超える場合がある。

(※2) 口座振替受付サービス

口座名義人本人がキャッシュカードを持参すると、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2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 <small>(2019)年度</small>	H32 <small>(2020)年度</small>	H33 <small>(2021)年度</small>
	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> <ul style="list-style-type: none"> ・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、令和元年度は約4,000万円、令和2年度は上半期で約690万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。 ・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した。葛飾区は、葛飾区薬剤師会に対して効果測定費、バッグ代等の助成を行いました。令和元年度は、約340万円の薬剤費を削減することができました。 ・特定健康診査について、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、積極的な受診勧奨と利用勧奨は行わないようにしました。 <p>○事務の効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、それにより令和元年度は65件約1,300万円、令和2年度は9月末現在で35件約480万円の実績となっています。この保険者間調整は、被保険者の負担減を図りながら、確実な収入が見込まれるので、今後も積極的に活用していきます。 ・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（平成30年度19人、令和元年度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と処理時間の合計の短縮（約39分→38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69%→70%）しました。 <p>○収納率の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規加入者への口座振替原則化の推進、未納者に対する滞納整理による初期未納の解消、財産のない未納者の執行停止の推進を図りました。 				
------	--	--	--	--	--

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2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 (2019)年度	H32 (2020)年度	H33 (2021)年度	H34 (2022)年度
	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	平成28年度決算から統一的な基準による財務書類を作成し公表しています。 また、平成29年度決算からは、会計基準が異なる葛飾区土地開発公社と特別区競馬組合を含めた連結財務書類を作成し公表しています。 令和元年度、令和2年度は、公表にあたって、他の自治体との比較分析が可能な財政指標を設定するなど、よりわかりやすい財政状況の公表に取り組みました。					

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2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>○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>○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により、施工時期の平準化を進めました。</p>
------	--