

葛飾区区民サービス向上改革プログラム

令和3(2021)年度～令和6(2024)年度

1 葛飾区区民サービス向上改革プログラムの目的

平成 25 年度から令和 4 年度までの 10 年間を計画期間とする前葛飾区基本計画においては、区民サービスの向上、健全財政の推進、行政のスピードアップなどを柱とした行財政運営の取組の方向性を定めています。この方向性を受け、基本計画を具体化した実施計画を着実に推進するために、「葛飾区区民サービス向上改革プログラム」を策定し、側面からの支援に取り組んできました。

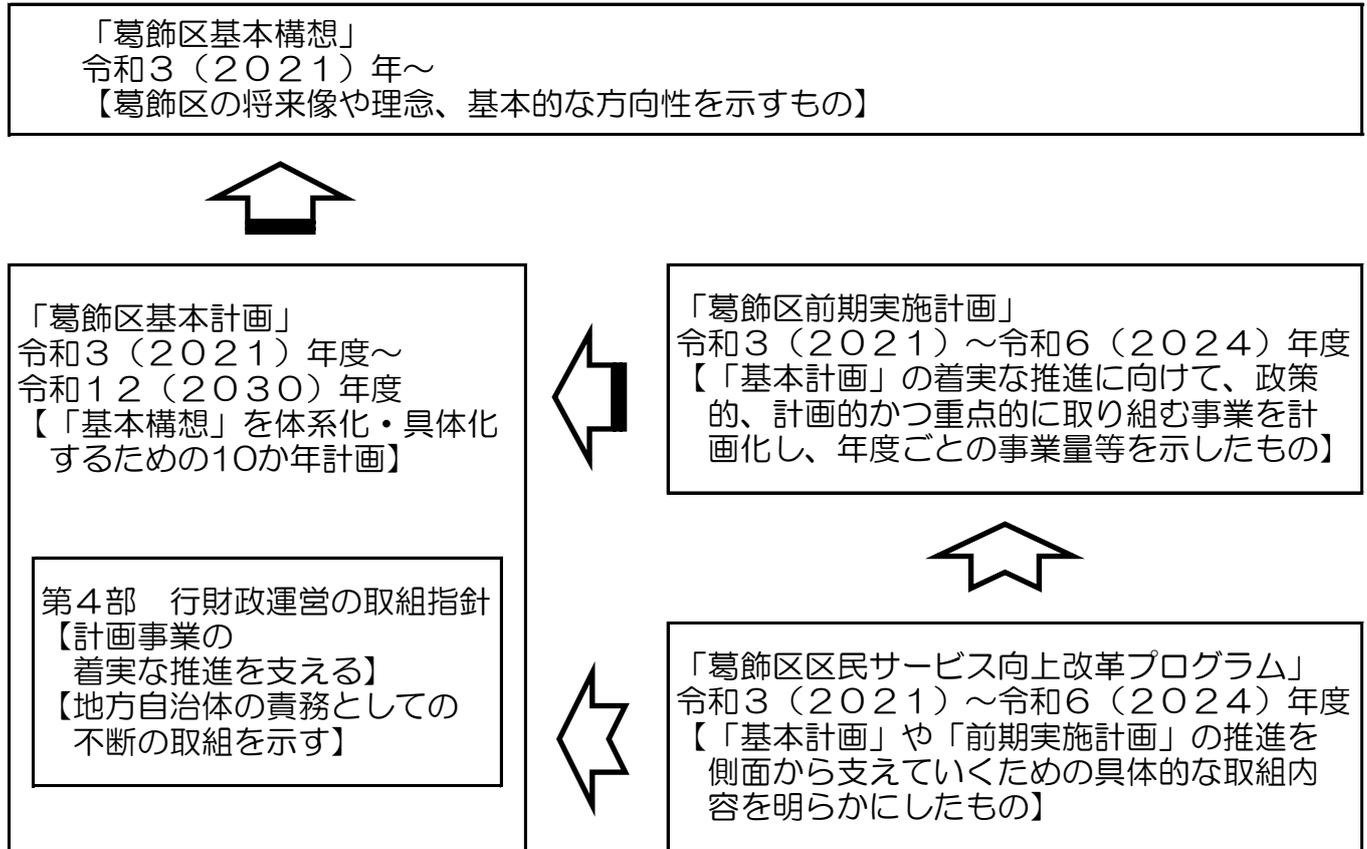
今回これを引き継ぎ、新たな基本計画・前期実施計画の策定に併せて、「区民サービスの向上と開かれた区政の実現」「職員の能力向上と執行体制の確立」「健全財政の推進」を柱とした「葛飾区区民サービス向上改革プログラム」を新たに策定しました。

今般、新型コロナウイルス感染症の世界的な流行を契機に、デジタル化の進展や経済活動の縮小などによって社会が変容していく中においても、常に適切な区民サービスを提供していくためには、社会の変化を敏感に受け止め、従来の考え方にとらわれることなく事業を見直すことができる行財政運営が求められています。

このプログラムは、前期実施計画における計画事業の着実な推進を側面から支えるだけでなく、最少の経費で最大の効果を挙げるといふ地方自治体の責務を果たすことを目的とし、令和 3 年度から令和 6 年度までの具体的な取組をまとめたものになります。

今後 4 年間、「夢と誇りあるふるさと葛飾」を実現するために「区民第一」、「現場第一」を基本姿勢に効果的・効率的な区民サービスの提供に取り組んでいきます。

2 葛飾区区民サービス向上改革プログラムの位置付け



凡例

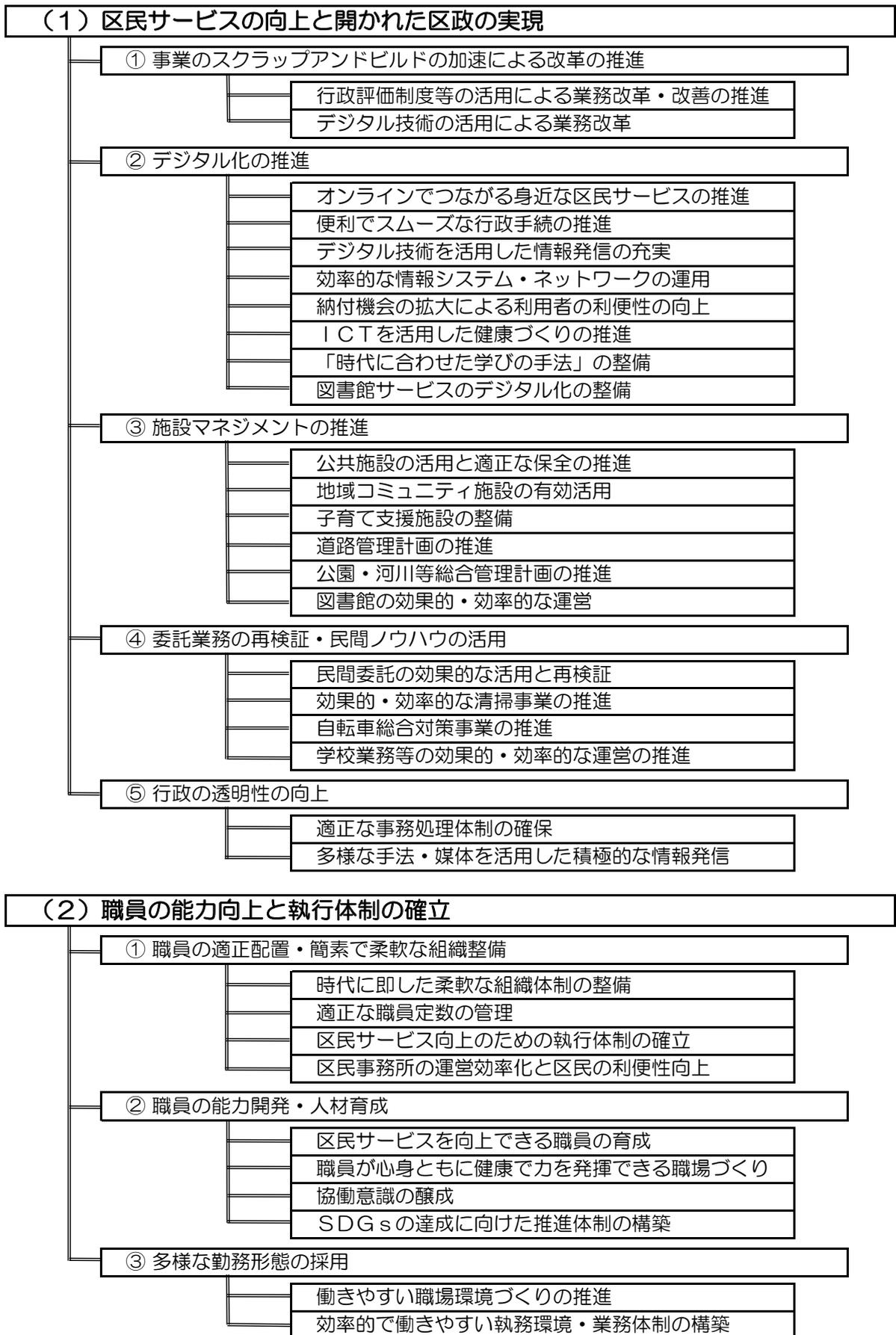


：上位計画の推進のため体系化・具体化したもの

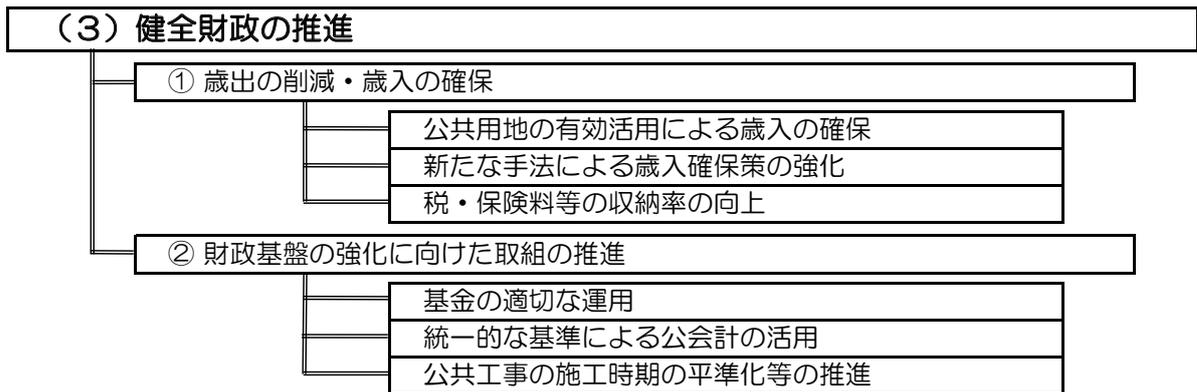


：計画の推進を側面から支えていくもの

3 体系図



3 体系図



4 具体的な取組内容

(1) 区民サービスの向上と開かれた区政の実現

今後、大幅な歳入増加が見込めない状況下にあっても、より良質な区民サービスの提供を進めていくためには、区民ニーズを的確に把握していくことが重要です。

区は、区政に関する情報を区民に積極的に提供しつつ、様々な機会を捉えて区民の意見やニーズを把握し、区民の意見を区政に反映させていくとともに、先進技術や民間ノウハウの活用により、一層の区民サービスの向上を図ります。

① 事業のスクラップアンドビルドの加速による改革の推進

行政評価制度の更なる活用により、費用対効果の検証や先進技術の活用も踏まえながら、事業の一層のスクラップアンドビルドに取り組み、多様化する行政需要に向けた改革を進めます。

取組項目	01	行政評価制度等の活用による業務改革・改善の推進	所管部	政策経営部 総務部 各部			
取組内容	<p>行政サービスを取り巻く環境の変化に的確に対応していくためには、事務事業の見直しを継続していく必要があります。</p> <p>行政評価制度の活用を通して、計画事業を含めた全ての事務事業の見直しを推進することで、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革・改善意識を向上させ、具体的な業務改革・改善を図るとともに、人材育成ニュースや研修を通じて、そ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の検証・改善を進めながら、更なる業務改革・改善へとつなげます。</p>						
	年次計画			R3	R4	R5	R6
	行政評価制度等を活用した業務改革・改善の実施			→			
	行政評価制度等の検証・改善			→			

取組項目	02	デジタル技術の活用による業務改革	所管部	政策経営部			
取組内容	<p>AI（※）やRPA（※）等のデジタル技術が進歩する中、他自治体等においても様々な業務へデジタル技術の活用が進んでいます。区においても、新たな活用フィールドの研究を進めるとともに、導入に当たっては、デジタル技術の活用を前提とした業務プロセスへの改革を同時に行い、より効果的・効率的な業務体制の構築を進めていきます。また、様々な業務においてデジタル技術の効果的な活用を促進するため、職員のデジタル技術の活用能力の向上に取り組んでいきます。</p> <p>※AI：Artificial Intelligenceの略。人工知能のこと。 ※RPA：Robotic Process Automationの略。 AI（人工知能）等の技術を用いて、業務効率化・自動処理を行うこと。</p>						
	年次計画		R3	R4	R5	R6	
	デジタル技術の活用による業務改革（検討・実施）		→				
	デジタル化に対応する人材育成（検討・実施）		→				

①

区民サービスの向上と
開かれた区政の実現

② デジタル化の推進

デジタル技術の積極的な活用により、来庁することなく手続きが可能な仕組みの構築等、新たな形態の区民サービスの導入を進めるとともに、業務プロセスを見直して業務の改善につなげていきます。

取組項目	03	オンラインでつながる身近な区民サービスの推進	所管部	政策経営部	
取組内容	<p>新たな生活様式に対応しながら、社会・経済活動を維持していくためには、これまで対面を前提として行ってきた区民サービスにおいても、オンライン化を前提としたサービスに変革していく必要があります。</p> <p>電子申請・届出サービスやマイナンバーカードを活用した各種手続きのオンライン化を拡大し、自宅や外出先からでも、時間を選ばず、スマートフォンやパソコン等により必要な手続きができるようにします。また、各種相談や面談などについても、オンライン化を進め、いつでもどこからでも手続きや各種相談ができる身近につながる区民サービスを目指していきます。</p>				
	年次計画	R3	R4	R5	R6
	行政手続等のオンライン化（検討・実施）				→
	相談・講習会等におけるオンラインの活用（検討・実施）				→

取組項目	04	便利でスムーズな行政手続の推進	所管部	政策経営部	
取組内容	<p>電子マネーやモバイルウォレット（※）によるキャッシュレス決済が急速に普及する中、区においても、税・保険料等の納付や窓口での手数料の支払いなどに、こうした新しいキャッシュレス決済の導入を進めていきます。また、マイナンバー制度の効果的な活用により、手続における押印や添付書類の省略化など行政手続の利便性向上を図るほか、来庁する方がよりスムーズに手続を行えるよう、デジタル技術を活用した窓口の利便性向上を進めていきます。</p> <p>※モバイルウォレット：デビットカードやクレジットカードなどの決済手段とスマートフォン等のモバイル端末を紐づけて利用することができるキャッシュレス決済機能</p>				
	年次計画	R3	R4	R5	R6
	キャッシュレス決済の拡大（検討・実施）				→
	マイナンバー制度の活用（検討・実施）				→
デジタル技術の活用による窓口の利便性向上（検討・実施）				→	

取組項目	05	デジタル技術を活用した情報発信の充実	所管部	政策経営部		
取組内容	<p>現在、多くの方がスマートフォンやSNS（※）アプリを利用し、日常的にオンライン上で様々な情報のやり取りを行うようになってきました。また、双方向での情報発信やマーケティング手法を取り入れた新たな仕組みなど、情報発信の手法も多様化しています。時代やニーズの変化に応じた効果的な情報発信ツールを活用するとともに、新たな技術やサービスを活用することで、必要な情報を必要な方が受け取れるよう、情報発信の充実を進めていきます。</p> <p>※SNS：Social Networking Service (Site) の略。 参加者が共通の趣味や嗜好、居住地域、出身校等を元に様々な交流を図ることができる個人間の交流を支援するサービス（サイト）のこと。</p>					
	年次計画		R3	R4	R5	R6
	デジタル技術を活用した情報発信の充実（検討・実施）		→			

取組項目	06	効率的な情報システム・ネットワークの運用	所管部	政策経営部		
取組内容	<p>国が定める標準仕様に準拠した情報システムの導入や、情報システム調達方法の構築型からクラウドサービス（※）等の利用型への切替え、情報システムの共同調達・共同利用に向けた検討などに取り組み、行政運営の基盤となる情報システム・ネットワークの効率的な構築・運用を進めていきます。</p> <p>※クラウドサービス：従来は利用者が手元のコンピューターで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するものこと。 利用者側が最低限の環境（パソコンやスマートフォンとインターネット接続環境など）を用意することで、どの端末からでも、様々なサービスを利用することができる。</p>					
	年次計画		R3	R4	R5	R6
	サービス利用形態への移行（検討・実施）		→			
	標準システムの導入（検討・実施）		→			
	情報システムの共同調達・共同利用（検討・実施）		→			

取組項目	07	納付機会の拡大による利用者の利便性の向上	所管部	総務部 各部		
取組内容	<p>区はこれまで、生活スタイルの変化に対応し、コンビニエンスストアやインターネットを利用した納付など、新たな納付方法を導入することで、利便性向上を図ってきました。</p> <p>現在、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、新たな生活様式に対応した非接触型の納付方法の導入が求められています。そこで、SNSアプリなどと連携したキャッシュレス決済サービスによる納付方法を導入し、区民サービスの向上を図ります。</p> <p>また、近年、デジタル技術の進歩に伴い、新たな納付方法が確立されることもあることから、引き続き各種納付方法導入に向けた調査研究を進めます。</p>					
	年次計画		R3	R4	R5	R6
	キャッシュレス決済サービスによる納付方法の導入検討・実施		→			
	各種納付方法導入に向けた調査研究		→			

取組項目	08	ICTを活用した健康づくりの推進	所管部	健康部		
取組内容	<p>1 がん検診の受診しやすい環境を整備して受診率の向上を図るとともに、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結果を正確に把握することで、がんの早期発見、早期治療に結びつけていきます。</p> <p>2 国が推進するパーソナル・ヘルス・レコード（PHR）に健診・検診情報を提供して、これらの情報の活用を推進することで、区民が自身の健康増進や生活改善などに役立つための環境を整備していきます。</p>					
	年次計画		R3	R4	R5	R6
	先進自治体の事例研究、実施		→			
	マンモグラフィ検査オンライン予約検討		→			
	マンモグラフィ検査オンライン予約検討・実施		→			
	PHRへの健診、検診データ等提供検討		→			
	PHRへの健診、検診データ等提供検討、提供開始		→			
	PHRへの健診、検診データ等提供、活用推進		→			

取組項目	09	「時代に合わせた学びの手法」の整備	所管部	教育委員会事務局			
取組内容	<p>いついかなる場合においても、区民に対して必要な学習の機会を提供するため、時代に合わせた学びの手法を取り入れ、学びと活動を循環させていくことが必要です。これからの人と人のつながり方が、より多様化していくことに鑑み、会場に足を運ばなくても、広い会場を用意しなくてもたくさんの方が学習できる「オンライン学習の場」や、「”対面”と”オンライン”を併用した学びの場」を提供していきます。</p> <p>デジタル化を推進し、区民があらゆる機会や場所で学習できるよう「時代に合わせた学びの手法」を整備していきます。</p>						
	年次計画	R3	R4	R5	R6		
	「オンライン学習」の検証・検討	→					
	「オンライン学習」の検証・拡大検討		→				
	「オンライン学習」の拡大			→	→		
	「対面とオンラインを併用した学び」の検証・検討	→					
「対面とオンラインを併用した学び」の検証・拡充			→	→	→		

(1)

区民サービスの向上と
開かれた区政の実現

取組項目	10	図書館サービスのデジタル化の整備	所管部	教育委員会事務局			
取組内容	<p>1 新しい生活様式に対する取組として、電子書籍サービスを導入し、来館しなくても図書館サービスを受けられるようにします。</p> <p>2 全図書館に公衆無線LANを導入し、かつしかのGIGAスクールにより葛飾区立学校の児童生徒に貸与されたタブレット端末での学習を支援するほか、一般の来館者にも利用できるようにし、区民のデジタル機器による学びを支援します。</p> <p>3 手続きや動画配信などオンラインによる図書館サービスを検討・実施します。</p>						
	年次計画			R3	R4	R5	R6
	電子書籍サービスの導入			→			
	電子書籍サービスの検証				→	→	→
	公衆無線LANサービス全館導入			→			
	公衆無線LANサービスの検証				→	→	→
	オンラインによる図書館サービスの検討・実施			→	→	→	→

(1) 区民サービスの向上と開かれた区政の実現

③ 施設マネジメントの推進

老朽化が進む公共施設への対応として、計画的・予防的な修繕の実施による施設の長寿命化と財政負担の平準化を進めるほか、地域特性や将来にわたる需要等を踏まえながら、他の行政目的への転用や周辺施設との複合化などについても積極的に推進し、効果的・効率的な施設マネジメントに取り組みます。

取組項目	11	公共施設の活用と適正な保全の推進	所管部	政策経営部 施設部 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。区では公共施設を最大限に有効活用していくことを目的に定めた「葛飾区公共施設等経営基本方針」に基づき、地域特性や将来にわたる需要等を踏まえながら、他の行政目的への転用や周辺公共施設の集約・再編に取り組むなど、公共施設の効果的・効率的な活用を進め、区民サービスの向上を図ります。</p> <p>また、公共施設を適正に保全していくため、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及び機能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			R3	R4	R5	R6
	施設サービスの見直し、公共施設の集約・再編の検討						→
	保全工事計画の更新及び予防安全の実施						→
	次期保全工事計画（令和8年度～）の策定						→
	スピード修繕の実施						→

① 区民サービスの向上と開かれた区政の実現

取組項目	12	地域コミュニティ施設の有効活用	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利用状況を日頃から把握に努め、施設を身近に感じ、気軽に利用しやすい施設となることを目標に、施設の利用向上策を講じていきます。</p> <p>一方、周辺施設の再編や併設施設の更新などにより、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、施設の効率的な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目指します。</p>						
	年次計画			R3	R4	R5	R6
	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			→			

取組項目	13	子育て支援施設の整備	所管部	子育て支援部			
取組内容	<p>子育て支援サービスを安定的・継続的に提供していくため、保育園・児童館等の子育て支援施設の施設更新時に、地域の子育て支援の拠点となる「子ども未来プラザ」の整備を進めるとともに、官民の役割分担や需要状況を踏まえた適正規模の施設整備、他の行政目的への転用を図るなど、効果的・効率的に子育て支援施設を整備します。</p>						
	年次計画			R3	R4	R5	R6
	整備対象施設の検討			→			
	子ども未来プラザの整備			→			
	施設整備の実施			→			

取組項目	14	道路管理計画の推進	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		R3	R4	R5	R6	
	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		→				

取組項目	15	公園・河川等総合管理計画の推進	所管部	都市整備部			
取組内容	<p>公園・児童遊園の約1/4は開園または改修後約40年を経過しており、老朽化や安全基準等に適合しない施設が数多く残されています。利用者の安全確保及び利便性の向上ならびに計画的なライフサイクルコストの縮減を図るため、令和元年度に「葛飾区公園・河川等総合管理計画」を策定しました。</p> <p>この計画に基づき、適切な維持管理及び修繕を継続して行い、施設の更新や長寿命化を図るなど、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		R3	R4	R5	R6	
	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		→				

取組項目	16	図書館の効果的・効率的な運営	所管部	教育委員会事務局			
取組内容	<p>1 図書館業務の効果的・効率的な運営を行うため、地域図書館における開館日、開館時間の検討及び既存事業の見直しを実施し、図書館に来たことのない方々に足を運んでもらえる施設運営を目指します。 また、執行体制について、費用対効果を勘案し、常勤職員・会計年度任用職員・委託業者の業務の検証を行い、新たな業務運営を検討します。</p> <p>2 新小岩駅ビルに設置予定の区民事務所内に図書サービスカウンターを設置し、他用途との複合施設化を視野に入れた様々な公共サービスの提供を検討します。</p>						
	年次計画			R3	R4	R5	R6
	運営内容の検証・検討			→			
	運営内容の一部試行				→		
	一部施行の検証・新たな運営内容の検討					→	
	新たな運営内容の実施						→
	図書サービスカウンター設置検討			→			
	図書サービスカウンター設置準備				→		
	図書サービスカウンターの設置					→	
図書サービスカウンター運営の検証						→	

(1) 区民サービスの向上と開かれた区政の実現

④ 委託業務の再検証・民間ノウハウの活用

既存の委託業務については、有用性の再精査やサービス向上の余地等について検討を行うとともに、今後も民間委託が効果的で効率性の向上が見込める業務には積極的に導入を図っていきます。

(1) 区民サービスの向上と開かれた区政の実現

取組項目	17	民間委託の効果的な活用と再検証	所管部	政策経営部			
取組内容	<p>既存の委託業務について、有用性の再精査をするとともに成果主義的契約の導入を含め、民間活用指針の改訂等、業務内容の質にも留意しながら一層の業務効率化が見込めるものについて、民間活力の積極的な導入に向けた検討に取り組んでいきます。</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、効果的な運用を図るとともに、労働環境モニタリングを実施することで、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ていきます。</p>						
	年次計画		R3	R4	R5	R6	
	検討・実施		→				

取組項目	18	効果的・効率的な清掃事業の推進	所管部	環境部			
取組内容	<p>更なるごみ減量や3Rを推進するため、区民や事業者と協働して、資源循環や食品ロスの削減等を効果的・効率的に推進します。</p> <p>また、引き続き民間活用を進めていくほか、事業執行・処理体制の見直しや清掃施設の再編による効率化にも取り組んでいきます。</p>						
	年次計画		R3	R4	R5	R6	
	検討・実施		→				

取組項目	19	自転車総合対策事業の推進	所管部	都市整備部	
取組内容	<p>駅周辺において、自転車の駐車需要に对应えられるよう、民間活力も活用しながら、様々なニーズに応じた自転車駐車場の整備を推進します。また、駐輪環境の整備と合わせて夜間の放置自転車の撤去等、違法駐輪対策を強化します。</p> <p>自転車の活用を推進していくため、公共用地の有効活用や民間活力の活用により、周辺自治体と連携した利用しやすいシェアサイクル、サイクルポートの整備を推進していきます。</p> <p>自転車利用者を含めた交通事故の防止と交通安全の啓発を進めるため、これまでの小・中学生に加え、高校生や外国人区民を対象とした啓発活動を推進します。また、高齢者には警察署と協力して自動車運転免許の自主返納を促すとともに、交通安全教室の開催や自転車安全利用五則（利用ルール・マナー）の周知啓発、自転車安全利用体験を行います。</p> <p>さらに、自転車の安全利用を促進するために、自転車保険への加入促進や自転車保険制度の導入を検討します。</p>				
	年次計画	R3	R4	R5	R6
	自転車駐車場の整備	→			
	自転車走行空間の確保	→			
	シェアサイクルの普及	→			
	自転車保険の検討・実施	→			
	自転車利用・交通安全啓発活動	→			

取組項目	20	学校業務等の効果的・効率的な運営の推進	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、現状の執行体制に加え一部の小・中学校において業務委託を3年間試行導入し、更なる効果的・効率的な執行体制の検証・構築を推進します。</p> <p>2 給食調理業務 全小・中学校73校を委託校とするため、引き続き委託校を拡大し、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 地域住民が学校施設を円滑に安定して利用できるよう、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		R3	R4	R5	R6	
	執行体制の検討・構築		—————→				

⑤ 行政の透明性の向上

区と区民・事業者との一層の協働の実現に向け、様々な媒体を活用し、区政情報の多言語化も図りながら発信していきます。また、区の業務の適正な執行を確保することで、より透明性を高めていきます。

取組項目	21	適正な事務処理体制の確保	所管部	政策経営部 総務部 各部			
取組内容	<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、法令に適合し、かつ適正に実施されることを確保するため、方針を定め、これに基づき必要な体制を整備する内部統制の導入検討を含め、既存の取組を整理するとともに、必要に応じて改善を図っていきます。</p>						
	年次計画		R3	R4	R5	R6	
	検討・実施		→				

取組項目	22	多様な手法・媒体を活用した積極的な情報発信	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」、「区公式YouTube」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、既存の手法・媒体にとらわれず、デジタル技術や新たなICT（情報通信技術）の利活用も模索しながら、区の魅力や区政情報について情報発信力を強化し、外国人住民を含む、幅広い世代のより多くの区民が情報に触れる機会を増やすことで、透明性の向上に努めます。</p>						
	年次計画		R3	R4	R5	R6	
	検討・実施		→				

(2) 職員の能力向上と執行体制の確立

複雑化・多様化する区民ニーズに的確に対応していくためには、職員全員一人一人の能力を向上させていくとともに、その能力を最大限発揮できる仕組みづくりが不可欠です。区は、社会状況の変化も見据えながら、研修等を通じて将来の区政を担う人材を育成するとともに、簡素で柔軟な組織づくりを進めます。

① 職員の適正配置・簡素で柔軟な組織整備

先進技術の活用などにより業務の一層の効率化を進め、職員の適正配置を行うほか、急激な環境の変化にも機動的に対応できる、簡素で柔軟な組織づくりを進めます。

取組項目	23	時代に即した柔軟な組織体制の整備	所管部	政策経営部			
取組内容	社会の変化や、それに伴い生じる区政課題・新たな行政需要に迅速かつ的確に対応していくためには、組織体制の不断の見直しが不可欠です。 「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でき、社会の変化にも柔軟に対応できるよう、組織体制を効果的・効率的に整備していきます。						
	年次計画			R3	R4	R5	R6
	各課の状況把握・検証			→			
	組織改正の実施			→			

取組項目	24	適正な職員定数の管理	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			R3	R4	R5	R6
	検討・実施			→			

(2) 職員の能力向上と執行体制の確立

取組項目	25	区民サービス向上のための執行体制の確立	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、職員一人一人の取組結果をよりの確に反映させるとともに、今後導入が見込まれている、定年延長や役職定年制度への対応など、人事・給与制度の見直しを適宜進めていくことで、時代に即した執行体制の確立に取り組みます。</p>						
	年次計画		R3	R4	R5	R6	
	検討・実施					→	

取組項目	26	区民事務所の運営効率化と区民の利便性向上	所管部	地域振興部			
取組内容	<p>区民事務所は、住所異動や各種証明発行をはじめ、住民税や国民健康保険、介護保険、母子手帳、児童手当から犬の登録まで、様々な行政手続を行う総合窓口として区民の身近な行政機関となっています。しかしながら、マイナンバー制度による行政機関の情報連携により手続そのものが不要になったり、デジタル化が推進される中で、区役所に行かなくてもサービスが受けられるようになってきたりすることで、将来的には区民事務所機能は縮小していくと想定されます。</p> <p>一方で、区民事務所の取扱業務以外についても、様々な問い合わせや相談が日常的に区民事務所に寄せられ、高齢化の進展とともにその件数が増加しています。また、デジタル手続やデジタル機器取扱に関する支援も必要になります。</p> <p>そこで、人口推移や高齢化の状況、行政手続デジタル化により変化するサービス総量、多様化する区民ニーズなどを踏まえ、区民の利便性向上と区民事務所運営の効率化を図っていきます。まずは、令和5年度の（仮称）新小岩駅ビル区民事務所の開設に伴い、新小岩北区民事務所及び新小岩区民サービスコーナーの移転、併せて新小岩北区民事務所跡地への（仮称）区民サービススポット設置を行い、区民の利便性の向上を図っていきます。</p>						
	年次計画		R3	R4	R5	R6	
	駅ビル区民事務所の運営効率化と区民の利便性向上の検討		→				
	駅ビル区民事務所開設準備 区民サービススポットの運営検討			→			
	駅ビル区民事務所開設 区民サービススポットの開設準備				→		
	区民サービススポット開設 駅ビル区民事務所の運営状況の検証					→	

② 職員の能力開発・人材育成

複雑化・多様化する区民ニーズに応えていくため、専門性やマネジメント能力の向上など、キャリアステージに応じた計画的な人材育成を行っていくとともに、コンプライアンスを実践し、災害対応も含めた区民サービス全般の向上に向けて業務に取り組む職員を育成します。

取組項目	27	区民サービスを向上できる職員の育成	所管部	総務部 地域振興部			
取組内容	<p>「葛飾区人材育成基本方針」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> <p>また、地震や近年増えつつある風水害等の災害発生の際にも、「葛飾区地域防災計画」等に基づき、区民の生命と財産を守るため、職員の災害対応能力の向上を図ります。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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を推進し、積極的に業務改善を進める職員を育成します。 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。 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・組合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。 組織力の更なる向上に向けた取組の推進 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、組織力の更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。 災害対応にかかる訓練・研修の実施 特に全庁的に求められる災害時の職員対応について、日頃より実践的な訓練や研修を通じ、災害対応力の向上を図っていきます。 						
	年次計画			R3	R4	R5	R6
	検討・実施			→			

(2)

職員の能力向上と
執行体制の確立

取組項目	28	職員が心身ともに健康で力を発揮できる職場づくり	所管部	総務部	
取組内容	<p>「葛飾区人材育成基本方針」に基づき、全ての職員がい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	R3	R4	R5	R6
	検討・実施	→			

取組項目	29	協働意識の醸成	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の原動力となるのは、自分の住む地域や人々、「郷土」を愛し、大切にしたい気持ちです。こうした郷土意識を育むためには、葛飾の現状や区の取組を区民・事業者・団体等の方々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・職員一人一人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>こうした取組により、職員と区民等の協働意識を醸成し、協働によるまちづくりを推進していきます。</p>				
	年次計画	R3	R4	R5	R6
	協働の取組の発信	→			
	職員出前講座の実施	→			
	協働職員研修の実施	→			

取組項目	30	SDGsの達成に向けた推進体制の構築	所管部	政策経営部 総務部 環境部			
取組内容	<p>SDGsとは、2015年9月に国連総会で採択された、2030年までに持続可能でより良い社会の実現を目指す世界共通の目標です。SDGsの掲げる、経済・社会・環境の全ての面における発展を達成するためには、区民・事業者・区など全ての人々が協力して、課題を解決していく必要があります。</p> <p>区では、SDGsについて職員研修により職員の知識の定着を進めながら、組織運営や事業執行に反映させ、区民・事業者と共にSDGsの達成に向けて取り組んでいきます。</p>						
	年次計画		R3	R4	R5	R6	
	検討・実施		→				

(2)

職員の能力向上と
執行体制の確立

③ 多様な勤務形態の採用

時差勤務やテレワークをはじめとする多様な勤務形態の推進により、職員一人一人がその能力を最大限に発揮できる環境を構築します。

取組項目	31	働きやすい職場環境づくりの推進	所管部	総務部			
取組内容	<p>区民サービスの一層の向上を図るため、職員一人一人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、テレワーク、時差勤務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よ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		R3	R4	R5	R6	
	検討・実施		→				

取組項目	32	効率的で働きやすい執務環境・業務体制の構築	所管部	政策経営部			
取組内容	<p>テレワークやオンライン会議といった新たなワークスタイルの活用は、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方の実現や大規模災害時等の業務継続性の確保など、効果的・効率的な業務体制の実現につながるものです。新たな生活様式に対応したオンラインの活用が社会全体で急速に広がる中、こうした社会の変化に対応した執務環境の整備を更に進めていくとともに、新たなワークスタイルを各職場で柔軟に取り入れていくことで、効率的で働きやすい業務体制の構築を進めていきます。</p>						
	年次計画		R3	R4	R5	R6	
	効率的で働きやすい執務環境・業務体制の構築 (検討・実施)		→				

(3) 健全財政の推進

社会経済状況の変化が激しい中、増加する行政需要に对应していくためには、安定的な財政運営を行っていくことが不可欠です。区は、将来にわたり持続可能な財政運営を行っていくため、歳出削減・歳入確保等に向けた一層の取組を進めます。

① 歳出の削減・歳入の確保

様々な業務改革・改善等により歳出の削減を図ります。また、用途廃止された公共用地などの未利用資産の積極的な貸付や転用・売却の検討、税・保険料等の確実な徴収と適正な債権管理を実施して収納率の一層の向上などに取り組み、歳入の確保を図ります。さらに、民間資金の活用を図るなど、新たな自主財源の創出に向けた取組を進めます。

取組項目	33	公共用地の有効活用による歳入の確保	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		R3	R4	R5	R6	
	実施		→				

取組項目	34	新たな手法による歳入確保策の強化	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、少子高齢化の進行や人口の減少に加え、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う経済活動の落ち込みに伴う歳入減少などが懸念される中においては、より一層の財源確保に向けた取組が重要になっています。</p> <p>そこで、未利用資産の売却・貸付のほか、施設利用料の見直し等による歳入確保に取り組んでいくほか、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活用することや、ふるさと納税の仕組みを活用し地域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、多様な歳入確保策の実現に向け取り組みます。</p>						
	年次計画		R3	R4	R5	R6	
	検討・実施		→				

取組項目	35	税・保険料等の収納率の向上	所管部	総務部 各部		
取組内容	<p>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、歳入の確保を図ります。</p> <p><取組方針></p> <p>ア 口座振替や多様な納付方法を周知することで、納期内納付を推進する。</p> <p>イ 早期催告・財産調査などを行うことで、現年度内納付を推進し、新たな滞納繰越を発生させない。</p> <p>ウ 収納推進員の活用、区外転出者実態調査の実施、収納対策課への早期引き継ぎ、弁護士委託の活用などを行うことで、発生した滞納に適切に対応する。</p> <p>エ 社会情勢や各債権の特性に鑑み、執行停止や各種制度の適用などの適正な債権管理を行う。</p>					
	年次計画（現年度分目標収納率）		R3	R4	R5	R6
	（現状 R1）					（目標 R6）
	特別区民税	98.3%	→			98.5%
	国民健康保険料	85.6%	→			87.4%
	後期高齢者医療保険料	98.2%	→			99.4%
	介護保険料	97.8%	→			97.8%
	保育園保育料	99.1%	→			99.4%
	住宅使用料	97.8%	→			98.2%
	学童保育クラブ使用料	98.3%	→			98.6%

② 財政基盤の強化に向けた取組の推進

長期的な経済動向や財政需要を見据え、限りある財源を効果的・効率的に配分し、財政基盤の強化に取り組みます。

取組項目	36	基金の適切な運用	所管部	政策経営部 会計管理室			
取組内容	<p>財政の健全な運営に努めることは地方公共団体の責務であり、年度間の財政負担の均衡を図るためには、基金を有効に活用することが必要です。そのため、財政状況を勘案し、基金への積立を積極的に行い、弾力性のある財政基盤を確立します。</p> <p>また、世代間の公平性を図ることを目的とした特別区債の発行について、基金への積立による世代間の公平性の確保など、新たな基金の積立・活用の枠組みを検討することにより、発行を抑制し財務負担の軽減を図ります。</p> <p>さらに、積立基金の運用においては、安全性を確保しながら、効率的な運用に努めるとともに、調達された資金が地球温暖化などの環境問題や新型コロナウイルス対策などの社会問題を解決するために使われるSDGs債を積極的に活用していきます。</p>						
	年次計画		R3	R4	R5	R6	
	検討・実施		→				

取組項目	37	統一的な基準による公会計の活用	所管部	政策経営部			
取組内容	<p>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。</p>						
	年次計画		R3	R4	R5	R6	
	財務書類の作成、公表、活用		→				
更なる活用方法の検討		→					

取組項目	38	公共工事の施工時期の平準化等の推進	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や施工時期の平準化は、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す。施工時期の平準化に当たっては、債務負担行為等を活用することにより、発注時期及び工期末を分散させることや、その発注時期を事前に公表することにより建設業者の施工体制の確保を促進し、入札制度の円滑な運用を図っていく必要があります。</p> <p>葛飾区でも、債務負担行為や早期発注、繰越制度等を活用して適切な工期設定をすることで施工時期の平準化を進めるとともに、発注見通しの公表を行うことで、工事の不調・不落の抑制、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		R3	R4	R5	R6	
	検討・実施						

