

令和3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3年度）

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、計画事業を含めたすべ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、さらなる業務改革・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		→					

取組実績等	<p>○区民への説明責任の徹底と区民サービスの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、事務事業の業務改革・改善を進めました。</p> <p>○令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底しながら行政評価委員会を開催しました。</p> <p>令和3年度評価対象事務事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緑と花のまちづくり事業（環境部環境課）</li> <li>・葛飾ブランド創出支援事業（産業観光部商工振興課）</li> </ul> <p>○職員の業務改革・改善意識を向上させるため、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>○各職場で実践している業務改善の取組を募集し、令和4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3年度）

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、導入にあたっては、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>						
	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）		→				

取組実績等	<p>○デジタル技術の活用による業務改革 RPAやAIチャットボット（※）の活用に加え、新たに簡易なシステム構築ツールであるノーコードツール（※）を導入し、オンライン手続や内部管理業務への活用を進め、業務の効率化と区民サービスの向上に取り組みました。</p> <p>○デジタル化に対応する人材育成 区民サービスや業務の様々な分野でデジタル化を進めていくため、必要となるデジタル技術の基礎知識やデジタル化による業務見直しへのプロセスを学ぶ研修を実施したほか、ICT資格取得支援制度により、デジタル化に対応する人材育成に取り組みました。</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。

（※）AIチャットボット：AIが対話形式により自動的に質問に回答し、問合せに対応できるサービス。

（※）ノーコードツール：専門的なプログラミング知識を用いることなく、簡易にシステムを構築することができるツールのこと。

## 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3年度）

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）	→			

取組実績等	<p>○行政手続等のオンライン化 区で実施しているすべての行政手続を対象に、手続の根拠法令や添付書類の有無等のオンライン化に係る課題を把握するための基礎調査を行うなど、各手続のオンライン化に向けた検討を進めました。また、スマートフォンからでもオンライン手続時の公的個人認証機能が利用できるオンライン手続ツールを新たに導入し、活用を開始しました。</p> <p>○相談・講習会等におけるオンラインの活用 区役所に来なくても各種相談ができるよう、15の相談においてオンラインによる相談に対応するほか、講座や講習会等の実施においてもオンラインの活用を進めました。</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3年度）

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>						
	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）		→				

取組実績等	<p>○キャッシュレス決済の拡大 令和3年12月に、特別区民税・都民税、軽自動車税（種別割）及び国民健康保険料の納付書払いにおいて、SNSアプリなどと連携したキャッシュレス決済サービスを導入しました。 また、令和4年度中の一部窓口へのキャッシュレス決済サービス導入に向け、検討を進めました。</p> <p>○マイナンバー制度の活用 国が制度構築を進めている引っ越しワンストップサービスや標準システムの導入と合わせたマイナポータルの活用に向け、検討を進めました。</p> <p>○デジタル技術の活用による窓口の利便性向上 窓口での待ち時間、混雑状況などをインターネット上で確認できる仕組みの導入に向けた検討を進めました。</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

## 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3年度）

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>						
	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）						

取組実績等	<p>○デジタル技術を活用した情報発信の充実          区政情報の効果的な発信に向け、情報収集やコミュニケーションのツールとして多くの方に利用されているSNSアプリの導入について、検討を進めました。</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。

## 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3年度）

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>				
	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）	→				

取組実績等	<p>○サービス利用形態への移行 ニーズに応じた迅速な情報システムの導入や柔軟な切り替えが可能なクラウドサービスの利用に向け、利用可能なサービスや導入の可能性について検討を進めました。</p> <p>○標準システムの導入 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律の成立（令和3年5月公布）を踏まえ、国民健康保険システムについては令和5年度の標準システム導入に向けて構築を進めました。また、その他の対象業務システムについて、国等の動向を踏まえた導入検討を進めました。</p> <p>○情報システムの共同調達・共同利用 特別区長会調査研究機構における情報システムの共同調達に係る研究に参加し、特別区における共同調達の仕組みや運用方法等について検討を進めました。</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、さまざまなサービスを利用することができる。

## 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3年度）

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		→				

取組実績等	<p>○特別区民税・都民税、軽自動車税(種別割)及び国民健康保険料の納付方法として、SNSアプリなどと連携したキャッシュレス決済サービス(※)を導入し、利用者の利便性の向上を図りました。</p> <p>○コンビニエンスストアでの納付、モバイルレジやペイジー(※)、クレジットカード納付(※)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。</p> <p>○クレジットカード納付について、利用拡大の観点から、専用サイトから納付する方法のほか、アプリから納付できる方法を導入しました。</p>
-------	--

- (※) SNSアプリなどと連携したキャッシュレス決済サービス：  
ソーシャルネットワークサービスなどを用いてスマートフォンやタブレットで税金等が24時間いつでも電子決済で支払うことができるシステムのこと。
- (※) 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、パソコンやスマートフォン等、金融機関ATMから特別区民税などを納付すること。
- (※) クレジットカード納付：  
特別区民税・都民税などをパソコンやスマートフォン等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。



## 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3年度）

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てる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					→		

取組実績等	<p>○精密検査の受診結果把握に向けて、子宮頸がん検診については検査委託事業者による検診受診医療機関に対する調査で受診結果が把握できない区民に対して、保健所システムを活用し、区が区民に対して精密検査の受診結果を調査する仕組みを構築し、調査票を送付しました。肺がん検診についてはシステムを変更して、区から医療機関に対して精密検査の受診結果の調査を行えるようにしました。また、マンモグラフィ検査オンライン予約について、先進自治体から情報収集しながら関係部署と調整し、システム化に向けた検討を進めました。今後も、マンモグラフィ検査オンライン予約システムの導入に向けた検討を進めるとともに、がん検診の受診しやすい環境を整備して受診率の向上に取り組み、がんの早期発見、早期治療に取り組んでまいります。</p> <p>○国から示された健診・検診データ項目と区保健所システムのデータ項目の仕様を比較し、調整を行いました。今後も、国が推進するPHRへの健診・検診データ提供に向けて必要な調整を行い、PHRの活用推進に取り組んでまいります。</p>
-------	---

(※) PHR：Personal Health Recordの略。

個人の健康・医療・介護に関する情報のことを指しており、これらの情報を自分自身で生涯にわたって管理・活用することによって、自己の健康状態に合ったサービスの提供を受けることができることを目指すもの。

## 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3年度）

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			→				

取組実績等	<p>コロナ禍をきっかけに令和2年度から生涯学習についてオンライン化を加速し、区民が安心して学べる仕組みを構築しています。</p>
	<p>1 オンライン学習</p> <p>(1) オンライン（ライブ配信）講座を、2講座開催しました。 2講座中1講座は、画面上双方向で行う講座としました。</p> <p>(2) 「葛飾区生涯学習課公式YouTubeチャンネル」から“ライブ配信”1講座と“オンデマンド配信”を2講座開催しました。</p> <p>(3) 「葛飾区公式YouTubeチャンネル」での“オンデマンド配信”を1講座開催しました。</p> <p>2 対面とオンラインを併用した学び</p> <p>(1) 対面とオンライン（ライブ配信）の併用講座を、6講座開催しました。 6講座中2講座は、画面上でも双方向で行う講座としました。</p> <p>(2) 対面とオンデマンド配信の併用講演会を、2講演実施しました。</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3年度）

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			→			

取組実績等	<p>○電子書籍コンテンツ数約8,000点を揃え、令和3年9月1日からサービスを開始しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和3年12月31日現在 利用者数 約5,000人 貸出数 約12,000冊</li> </ul> <p>○地域図書館は令和3年7月に、地区図書館は8月に公衆無線LANを整備し、令和3年9月1日から区内全ての図書館において、公衆無線LANサービスの提供を開始しました。来年度は、利用状況を検証し、館内の提供エリア拡大を検討します。</p> <p>○東京電子自治体共同運営サービスの電子申請サービスを活用し、令和3年8月23日からオンラインによる図書館利用登録を開始しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和3年12月31日現在 オンラインによる申請件数 684件</li> </ul>
-------	---

# 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3年度）

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								

取組実績等	<p>○「葛飾区公共施設等経営基本方針」に基づき、（仮称）新小岩駅南口駅ビルへの区民事務所の移転やそれに伴う新小岩駅周辺の公共施設の集約・再編、東金町一丁目西地区へ移転する地区センター等の整備などについて、関係所管課と調整を図りながら検討や準備を進めました。また、複合施設であるにこわ新小岩については、施設所管課となる地域振興課と共に、施設の愛称の決定やにぎわいスペースへのカフェ事業者の募集を行ったほか、関係所管課と調整を図りながら、令和4年夏の開設に向けた整備に取り組みました。</p> <p>○平成28年度に策定した「葛飾区区有建築物保全工事計画策定方針」及び、令和2年3月に策定した「第2期葛飾区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3年度は、学校11校及び学校以外8施設において保全の工事や設計に取り組みました。</p> <p>○令和3年度は施設の快適性や機能性の向上を図るため、地域コミュニティ施設（地区センター等）、子育て施設（保育園及び児童館）、本庁舎（区民相談室等）、男女平等推進センター、子ども発達センター（ウェルピア・分室）などについて、内装の改修修繕や製作物の設置などのスピード修繕を実施しました。引き続き、施設の快適性や機能性の向上を図るためのスピード修繕を実施します。</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3年度）

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ごろから把握に努め、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		→				

取組実績等	<p>○地域コミュニティ施設において、老朽化等に対する予防保全のため、計画的に電気設備改修工事や外壁改修及び屋上防水工事、空調機及び照明設備等更新工事などを行いました。</p> <p>○令和3年3月31日に廃館となった渋江憩い交流館解体工事や令和4年夏に開館予定のにこわ新小岩の工事監理委託及び建設工事、同年7月31日で廃止となる予定の新小岩学び交流館解体工事設計委託を行いました。</p> <p>○にこわ新小岩の活動室の貸出しを1時間単位とするとともに、当日使用の使用料を半額にすることで利用促進を図る取組を進めました。また、使用料の支払いについては、キャッシュレス決済サービス導入に向けた検討を進めました。</p> <p>○にこわ新小岩の貸出時間の設定やキャッシュレス決済対応に伴い、葛飾区公共施設予約システムの改修を行い、パソコンやスマートフォンで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3年度）

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		→					

取組実績等	<p>○上平井保育園・児童会館の施設更新について、複合施設であるにこわ新小岩内に子ども未来プラザ西新小岩として整備するため、建設工事を完了しました。</p> <p>○小菅保育園・児童館の施設更新について、建設予定地の土中にアスベストが含有していたため、新たな整備予定地等の検討を進めました。</p> <p>○渋江保育園・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の施設の設計を完了し、建設工事に着手しました。</p> <p>○白鳥保育園・児童館の施設更新について、（仮称）子ども未来プラザ白鳥として整備するため、建物のレイアウトの検討を進めました。</p> <p>○西亀有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5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3年度）

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		→					

取組実績等	<p>1 施設の定期点検</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○路面下空洞調査 幅員6m以上の主要な区道（5年毎） 【R3】中川以西 調査延長約258km</li> <li>○橋梁通常点検（6ヵ月毎） 【R3】橋面上からの目視点検（29橋）</li> </ul> <p>2 老朽化した施設の修繕（予防保全）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○路面性状調査等の結果をもとに舗装修繕を実施 【R3】延長約4.5km</li> <li>○橋梁長寿命化計画に基づき修繕工事を実施 【R3】奥戸橋、小松橋、八剣橋（架替）</li> </ul> <p>3 道路メンテナンスサイクルの構築・運用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>【R3】道路管理計画の更新 <ul style="list-style-type: none"> <li>・土木構造物等各種調査・点検に基づく計画の更新</li> <li>・管理方針・管理水準の見直し</li> </ul> </li> </ul>					
-------	---	--	--	--	--	--

## 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3年度）

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		→					

取組実績等	<p>○区内の公園、児童遊園の遊具定期点検調査を実施しました。</p> <p>○老朽化した施設の修繕については、上千葉砂原公園、鎌倉公園、曳舟川親水公園をはじめとする、区内の公園、児童遊園において施設および遊具の更新、ならびに全面改修工事を一部で実施しました。</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3年度）

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さまざま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					→		

取組実績等	<p>地域図書館の児童エリアにおいて、現在は午後5時までとなっている小学生以下の利用時間を延長する検討を行いました。令和4年度は利用時間を1時間延長し、午後6時までとする試行に向けた検討を進めます。</p> <p>また、令和5年度に開設予定の（仮称）新小岩駅ビル6階フロアに図書サービスカウンターを設置するため、令和4年度は、図書サービスカウンターの運営方針及び事業内容について、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3年度）

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		→				

取組実績等	<p>指定管理制度を導入している施設について、従事職員の勤務条件や労働環境における法令遵守の状況について把握するとともに、必要に応じて指定管理者に改善を促すことで、施設の適切な管理運営を図ることを目的に労働環境モニタリングを実施、その結果をホームページ上で公表しました。</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3年度）

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		→				

取組実績等	<p>資源循環や食品ロスの削減等を推進するため、ボトルtoボトルによる水平リサイクルの推進や、燃やさないごみの資源化の実施、フードドライブ常設窓口のモデル実施を行う等、区民・事業者と協働した事業を推進しました。</p> <p>また、収集作業において民間活用をしたほか、清掃関連施設の再編に向けて、分室を1つに集約しました。</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3年度）

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		→				

取組実績等	<p>○自転車利用に適した地域特性を生かしつつ、区民や来訪者の誰もが自転車を快適に、そして安全・安心して利用できる環境の構築を目指し、ハードとソフトの両面から、総合的かつ計画的に自転車活用の施策を推進する「葛飾区自転車活用推進計画」を策定しました。</p> <p>○新小岩東南地区の民間開発の提供公園内に地下機械式自転車駐車場の整備を進めました。</p> <p>○様々な場面で自転車が利用できる環境づくりを実現するため、「葛飾区シェアサイクル事業」の社会実験を実施することとし、共同事業者の募集を行いました。</p> <p>○区民向け交通傷害保険の導入について検討を進め、令和4年4月1日から「区民交通傷害保険」を導入し、全ての自転車利用者が自転車保険に加入できる状況を実現しました。</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3年度）

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			→			

取組実績等	<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、再任用職員と会計年度任用職員を活用しつつ、技能長や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、令和3年度は新たに3校（白鳥小、花の木小、上平井中）に委託を試行導入しました。</p> <p>2 給食調理業務 令和3年度に4校（渋江小、末広小、東水元小、堀切中）を新たに委託し、小・中学校合わせて66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校を委託し、令和3年度は学校施設開放業務について新たに小学校1校に委託を試行導入することで、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3年度）

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	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。						
	年次計画		R3	R4	R5	R6	
	検討・実施		→				

取組実績等	<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3年度）

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	→			

取組実績等	<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」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4月26日臨時号を発行し、新型コロナワクチンに関する情報を速やかに区民に周知しました。8月15日号は通常8ページ構成のところを4ページ増とし、初診でも新型コロナワクチン接種が受けられる病院を掲載したほか、漫画イラストを用い、若い人への接種を勧奨する構成としました。</p> <p>○11月に「わたしの便利帳」を新規発行し、区内全世帯・全事業所へ配布しました。新規発行に当たり、誌面全体の見直しを図り、高齢者支援・子育て支援の事業紹介、本区ゆかりのアスリート、区の様々な魅力や人気スポットを紹介するページを新たに追加し、内容を充実させています。また、ライフサイクルインデックスの追加により索引機能を強化しました。表紙にはこち亀のイラストを使用することで、3年間手元に保存し、いざという時にいつでも思い出すことができる冊子にしています。</p> <p>○雨や強風の際にもポスターが剥がれたり破れたりしないように、全ての掲示板235基に透明なビニールシートを設置しています。</p> <p>○掲示板のポスター掲出枠には限りがある中で、できる限りポスターの規格をB3横型に統一し、より多くのポスターを掲出できるよう工夫しました。</p> <p>○ワクチン接種など、区民が必要としている内容については、職員がポスターを作成して掲示板に掲出するなどし、早急な情報発信に努めました。</p> <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を提供し、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>○新型コロナウイルス感染症等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）やユーチューブで配信しました。</p> <p>○区長による記者会見の様子を、ケーブルテレビ（J：COM）やユーチューブで配信しました。</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）やユーチューブで配信しました。</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3年度）

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	<p>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。</p>							
	年次計画		R3	R4	R5	R6		
	各課の状況把握・検証		→					→
	組織改正の実施		→					→

取組実績等	<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。  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3年度）

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		→				

取組実績等	<p>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、民間活カや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。</p> <p>また、住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金の速やかな給付や、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。</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3年度）

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		→			

取組実績等	<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3年4月1日時点一般事務9名、保育士15名、児童指導3名）を採用・配置しました。</p> <p>定年引上げや役職定年制度の導入を見据え、能力と意欲のある高齢期の職員を最大限活用するため、再任用職員の職務の級の取扱いについて見直しを実施するとともに、役職定年後の管理職員の配置に係る検討を進めました。</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3年度）

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					→		

取組実績等	<p>新小岩駅ビル区民事務所の開設準備に当たり、以下のとおり取組を進めました。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>区民の利便性向上の観点から <ul style="list-style-type: none"> <li>夜間・休日の開庁、外国人への対応、デジタル活用による待ち時間ストレスフリーなどについて具体的に検討を行いました。</li> <li>プライバシーや身体状況に配慮した窓口（仕切りの設置やローカウンター等）や相談ブースの設置、分かりやすい案内表示などについて詳細に検討を行いました。</li> <li>区民サービススポットについて、提供するサービス概要を決定しました。</li> </ul> </li> <li>運営効率化の観点から <ul style="list-style-type: none"> <li>新たに設置する図書サービスカウンターも含め、法令で義務付けされている業務以外は委託化を基本に仕様書を検討することにより、効率的運用を図ります。</li> <li>区職員と委託職員の区画割を明確にした区民事務所レイアウトを作成しました。</li> <li>区民事務所と区民サービスコーナーの移転について、公共施設でポスター・チラシによる周知を図り、町会に対しては掲示板へのポスター掲示を依頼しました。</li> </ul> </li> </ol>
-------	--

# 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3年度）

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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>組織力のさら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。</li> <li>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。</li> </ol>						
	年次計画			R3	R4	R5	R6
	検討・実施			→			

取組実績等	<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、管理監督職に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および主任を対象に、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> <p>○風水害時における職員の災害対応力の向上を図るため、ハザードマップの内容や、災害対策本部を設置した際の業務内容、避難所の運営について習熟することを目的とした研修を実施し、約1,000名の職員が受講しました。また、避難情報を発令した際の災害対策本部の運営について、災害対策本部の従事職員等241名を対象に、災害対策本部図上訓練を実施しました。</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3年度）

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	R3	R4	R5	R6
	検討・実施	→			

取組実績等	<p>令和3年度の定期健康診断では、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>《令和3年度実績》          定期健康診断受診率：81.3% ストレスチェック受検率：84.0%          今後も、健診結果を踏まえた特定保健指導やストレスチェックで「高ストレス」と判定された職員に対する医師面接・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3年度）

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、大切にしている気持ちです。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			→			

取組実績等	<p>【これまでの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○職員出前講座（71講座）の実施について、従来の対面での開催に加えて、時間や場所にとらわれず受講できるオンライン版の出前講座を制作し、葛飾区公式YouTubeチャンネルにて配信を開始するなど、区の現状や取組を地域へ発信しました。</li> <li>○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（14事例）としてまとめ、協働意識の醸成を図りました。</li> <li>○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。</li> <li>○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、採用2年目研修や主任昇任前研修などで協働職員研修を実施しました。</li> </ul> <p>【今後の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○職員出前講座について、オンライン講座のコンテンツを更に充実させ、区の取組等を区民にPRして発信していきます。</li> <li>○協働の活動団体等が会員登録し、活動報告等の情報発信で活用している「葛飾みんなの協働サイト」について、より気軽に各々の活動状況等を発信し、共有が行えるよう、SNS（フェイスブック）を活用した新サイトへ移行します。活動者同士の交流を促進しながら新たな協働の担い手にも情報を届けられるようにし、これまで以上に協働の活動を広げていきます。</li> </ul>						
-------	--	--	--	--	--	--	--

## 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3年度）

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			→			

取組実績等	<p>○令和3年2月に区長を本部長とする葛飾区SDGs推進本部を設置し、SDGsの実現に向けた区の施策の総合的な推進を図っています。また、SDGsの実現に向けた取組をより積極的に推進していくため、令和4年1月に担当組織を新たに設置しました。</p> <p>○職員一人一人がSDGsの趣旨を踏まえて事務事業を進めていけるよう、管理職に研修を実施するとともに、職層研修においてもSDGsに関する理解促進を図りました。また、区民・事業者等に向けてSDGsの周知・啓発を図るため、広報かつしかへのコラムの掲載やFMかつしかにおける放送、ポスターの掲示やリーフレットの配布等に取り組みました。今後も、全職員に向けたSDGs研修の実施や更なるSDGsの普及啓発を進めます。</p> <p>○葛飾区基本計画・実施計画に掲げる政策・施策をSDGs実現の観点から更に発展させていくため、（仮称）SDGs推進計画を策定します。この計画の下、区民、事業者などの多様な主体との連携・協働を促進して、区全体でSDGs実現に向けた取組を推し進め、「持続可能な葛飾」を実現していきます。</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3年度）

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		→			

取組実績等	<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、時差勤務等の制度を導入し、運用を開始しました。</p> <p>○令和2年5月に閣議決定された「少子化社会対策大綱」における、不妊治療と仕事の両立のための職場環境整備を推し進めるため、出生サポート休暇導入に向けた検討を進めました。</p> <p>○次世代育成支援に取り組むとともに、女性職員をはじめとした全ての職員の職業生活における活躍の推進を目的として、職員研修の機会を捉え、子育て支援、介護休暇等の制度説明を行いました。</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3年度）

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)					

取組実績等	<p>○効率的で働きやすい執務環境・業務体制の構築 令和3年6月に、職員が業務端末を使用して自宅等において業務ができるテレワーク環境の構築を行うとともに、庁内においても会議室等で業務端末の無線使用ができるよう、モバイルルーターによる無線環境を整備し、時間や場所を有効に活用できる執務環境の構築に取り組みました。</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3年度）

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		→				

取組実績等	公共用地の有効活用として、一時貸付、定期借地制度を活用した有償貸付を実施しました。令和3年度の有効活用実績は次のとおりです。						
	項目		令和2年度	令和3年度			
	一時貸付等	公社所有地一時貸付	7件	4件			
		用地取得基金に属する土地一時貸付	3件	4件			
		区土地建物貸付	10件	10件			
定期借地	定期借地	9件	9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3年度）

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		→				

取組実績等	<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3年度は12月末時点で568件、19,214,000円の申込がありました。</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3年度）

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	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。 <取組方針> 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。 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。 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。 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。					
	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%				

取組実績等	（現年度収納率）（※）	（令和2年度結果）	（令和3年度見込み）	
	特別区民税	98.2%	97.7%	
	国民健康保険料	86.7%	87.1%	
	後期高齢者医療保険料	98.7%	99.1%	
	介護保険料	97.9%	97.0%	
	保育園保育料	99.2%	99.3%	
	住宅使用料	99.2%	97.9%	
	学童保育クラブ使用料	99.4%	98.6%	
	○現年分については、送付物に口座振替依頼書を同封するほか、窓口で登録できるペイジー口座振替受付サービス（※）の勧奨を行うことで口座振替の拡大に努めました。また、行動科学の知見を活用した口座振替勧奨の検証を実施しました。 ○納期内納付を推進させるため、インターネットからの口座振替申込の導入について検討を進めました。 ○滞納繰越分については、財産調査等により担税力を慎重に見極め、差押や執行停止を行うことで、適正な債権管理を行いました。			

（※）収納率は「（収納済額-還付未済額）/調定額」で計算している。

（※）ペイジー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3年度）

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			→			

取組実績等	<p>年度間の調整財源である財政調整基金や公共施設等の整備など、目的に応じた基金の活用に努めるとともに、決算見込額調査により決算収支を見込み、基金積立金の財源を確保するなど、健全な財政運営に努めました。</p> <p>また、財源の補充と世代間の負担の公平性を確保するために発行してきた特別区債について、積立基金の活用方法を見直すことにより、発行を抑制し、将来的な財政負担を軽減する取組を検討しました。</p> <p>積立基金の運用においては、「葛飾区公金運用管理基準」に基づき安全性を確保しながらも、債券市場などの状況を注視し、比較的利回りの高い債券を選び購入しています。また、令和2年度からは、調達された資金が環境問題や社会問題を解決するために使われるSDGs債を積極的に購入しています。</p> <p>今年度の利子収入予定額は、11月末現在約1億2,300万円で、昨年度より約1千万円上回る見込みです。</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3年度）

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	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	R3	R4	R5	R6		
	財務書類の作成、公表、活用	→					
	さらなる活用方法の検討	→					

取組実績等	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>令和3年度は、引き続き、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。</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3年度）

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		→				

取組実績等	<p>○全国統一指標となっている平準化率の目標値を定め、債務負担行為等を積極的に活用して計画的に工事発注を進めることで、工事の施工時期の平準化に取り組みました。</p> <p>○本区発注工事の年間発注予定等を取りまとめ、ホームページにて公表しました。あわせて、国土交通省による「発注見通しの統合・公表」に引き続き参画することで、建設業者による人員確保や建設資機材の手配など、計画的な施工体制の確保を促進しました。</p>
-------	--