

令和5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5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>○令和5年度行政評価については、計画事業を中心とした事務事業に対し、費用対効果の視点に加え、成果指標に基づき必要性・効率性及び有効性にも重点を置いて分析をすることで、事務事業の業務改革・改善を進めました。</p> <p>○区民の視点から様々な意見を出し合って評価を行い、より効果的・効率的なものに改善していくことを目的に、令和5年度の行政評価委員会を開催しました。</p> <p>令和5年度評価対象事務事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不登校対策プロジェクト ・地域安全活動支援事業 ・働く世代への総合的な健康づくり支援／高齢者の保健事業【区民の総合的な健康づくり支援】 <p>※区の健康づくり事業について一体的に行政評価することが適切であるため、2つの事業を評価対象としています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空家等対策
-------	--

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5年度）

取組項目	O2	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】 簡易なシステム構築ツールであるノーコードツール(※)を効果的に活用し、オンライン手続やオンライン予約の推進による区民サービスの向上や内部管理業務の効率化に取り組んでいます。 また、令和5年度は新たに戸籍住民課の転入手続や保育課の入園手続など6業務を対象としてデジタル技術を効果的に活用し、重点的にデジタル化の取組を進めました。</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、ノーコードツールの職員向け操作研修及びデジタル技術の基礎知識や情報システム環境について学ぶICT・デジタル基礎研修を継続して実施するとともに、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んでいます。 ICT・デジタル基礎研修受講者数（採用1年目職員向け） 180人 ICT・デジタル基礎研修受講者数（採用2年目職員向け） 133人 ICT資格取得支援制度による助成対象者数 6人（令和5年12月時点）</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。

(※)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5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】 令和5年度からは、活用を進めているノーコードツールのオンライン申請ページに新たに「マイページ機能」を追加し、申請した手続の一覧やイベントの当落状況が確認できるようにすることで、区民サービスの向上を図りました。</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しました。 また、講座や講演会のオンライン配信についても、引き続き全庁で活用を進めていきます。</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5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	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。						
	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】 戸籍住民課、区民事務所、区民サービスコーナー、税務課、新小岩地域活動センターにおいて導入しているキャッシュレス決済サービス(※)について、令和5年10月に開所の新小岩区民事務所及び新小岩地域活動センター別館においても導入し、窓口の利便性向上を図りました。</p>
	<p>【マイナンバー制度の活用】 マイナポータル及び区の電子申請サービスにおいて、マイナンバーカードの公的個人認証を利用し、各課の手続オンライン化を推進することで、来庁せずに実施可能な手続を増やしています。</p>
	<p>【デジタル技術の活用による窓口の利便性向上】 デジタルの有効活用により時間や労力を使わない手続の実現と業務省力化によるスピードアップにより区民サービスの向上を図るため、令和6年度中に書かない窓口を導入できるよう検討を進めています。</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

(※)キャッシュレス決済サービス：クレジットカードや電子マネー、スマートフォン決済等で現金を使用せずに支払う決済手段のこと。

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5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>区政情報を効果的に発信するため運用を進めているLINEの公式アカウントについて、総合メニューの見直しを行い、新たに広聴分野を追加しました。また、区公式ホームページに掲載している「いざというときに」機能をタブとして追加し、緊急情報や医療関係情報へのアクセス性を高めました。</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5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】 情報システムの調達に当たって、ニーズに応じた迅速な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及び導入について検討を進めています。</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（令和3年9月施行）を踏まえ、標準化対象システムの今後の調達方針について検討を行い、国が求める令和7年度末までのガバメントクラウド上での稼働に向け、各業務システムのFit&Gapの結果を基にBPR(※)を進めています。</p> <p>【情報システムの共同調達・共同利用】 情報システムや機器の共同調達、デジタル人材の共同活用等に向け、23区によるワーキンググループ及びGovTech東京での検討を進めています。</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。

(※)BPR：Business Process Re-engineeringの略。既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れ（ビジネスプロセス）を最適化する観点から再構築すること。

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5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支払いに使用できるキャッシュレス決済サービスの種類を拡大しました。</p> <p>○国民健康保険料の納付方法として、クレジットカード納付(※)やペイジー(※)収納を導入し、利用者の利便性向上を図ります。</p> <p>○軽自動車税（種別割）について、地方税共通QRコードを用いた納付方法を導入しました。</p>
-------	---

(※)クレジットカード納付：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。

(※)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5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	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。 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。						
	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>【マンモグラフィ検査】 4月から、マンモグラフィ検査オンライン予約受付を開始しました。コールセンターでは、受付内容をフォームに代理入力し、予約データを一本化しました。このことにより受診者数も順調に増加しました。 コールセンターへの電話予約が一時的に集中したことがありましたが、がん検診の通知方法を工夫し改善しました。また、システム及び実施体制の一部変更に伴い、オンライン予約受付体制を随時更新しました。 今後も見直し、調整をしながら取り組みます。</p> <p>【PHR(※)】 令和4年度から、受診した健診・検診（特定健康診査、長寿医療健康診査、がん検診、骨粗しょう症予防検診、歯周疾患検診、肝炎ウイルス検査）の一次検診、精密検査の結果がマイナポータル上で閲覧でき、区民自身の健康管理に役立てられるよう仕組みを整えました。今後も国が推進するPHRの活用に取り組みます。</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5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>生涯学習のオンライン化に取り組み、区民が安心して学べる仕組みを構築しています。</p> <p>【オンライン学習】 ○「葛飾区生涯学習課公式note」では、対面やオンラインで開催した講座の内容や、葛飾区で出会った方々・場所などをブログ形式で紹介し、講座に参加できなかった区民にも「学び」となるようにしました。</p> <p>【対面とオンラインを併用した学び】 ○対面とライブ配信の併用講座を、7講座開催しました。 ○対面とオンデマンド配信の併用講演会を、1講演会開催しました。</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5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>○令和3年9月1日に約8,000コンテンツで開始した電子書籍閲覧サービスを14,239コンテンツに拡大しました（令和5年11月30日現在）。</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和4年度 貸出者数 9,486人 令和5年度 貸出者数 8,430人（令和5年11月30日現在） <p>・令和4年度 貸出数 29,585冊</p> <p>・令和5年度 貸出数 23,451冊（令和5年11月30日現在）</p> <p>○令和4年4月1日に約100タイトルで開始した電子雑誌閲覧サービスは、184タイトルまで拡大しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和4年度 閲覧実績 7,212冊 令和5年度 閲覧実績 4,342冊（令和5年11月30日現在） <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> <p>【利用登録件数】</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和4年度 申請件数 670件 令和5年度 申請件数 261件（令和5年11月30日現在）
-------	---

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5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>○令和4年度に改定した「葛飾区公共施設等経営基本方針」に基づき、施設の使われ方を把握・分析する「施設レポート（新施設白書）」に順次着手しています。「施設レポート（新施設白書）」は、コマ稼働率だけではなく、部屋の定員と実利用者数、予約時間と実利用時間の差異など踏み込んだ調査を行うことで、実際の使われ方やニーズ、課題、求められる機能などを把握し、分析します。令和5年度は、立石周辺の公共施設について調査・分析を行いました。</p> <p>○「葛飾区区有建築物保全工事計画策定方針」及び「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、必要な工事・設計を行っています。令和5年度は学校14校及び学校以外14施設において効果的・効率的な保全工事・設計を計画し実施に取り組みました。</p> <p>○令和6年度公表予定の「第3期葛飾区区有建築物保全工事計画」の策定に着手しています。</p> <p>○令和5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）、子育て支援施設（保育園及び児童館）、本庁舎（703会議室、E会議室）、区民事務所（堀切）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。また、施設の突発的な破損に係る相談を受け、適切な修繕につなげる支援を行いました。今後も引き続きスピード修繕を実施し、施設の快適性や機能性といった区民サービスの向上を図ってまいります。</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5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、老朽化等による予防保全のため、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、空調設備等改修工事などを行いました。</p> <p>○令和4年7月31日に廃止した新小岩学び交流館の解体工事が完了し、令和5年10月末ににこわ新小岩（新小岩地域活動センター）の外構工事も完了しました。</p> <p>○令和5年10月1日にJR新小岩南口ビル6階のえきにこわ（新小岩地域活動センター別館）内施設の多目的ひろば及びワーク&スタディブースを開設しました。</p> <p>○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JR新小岩南口ビル移転後の施設有効活用のため、新小岩北地区センター及び新小岩地区センターの改修工事設計を行いました。</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5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	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。						
	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>○小菅保育園・小菅児童館の施設更新について、旧園舎の解体工事を行いました。今後、旧園舎の敷地は覆土・舗装工事を行う予定です。</p> <p>○渋江保育園・渋江児童館の施設更新について、子ども未来プラザ東四つ木として整備を行いました（令和6年1月開設）。</p> <p>○白鳥保育園・白鳥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の施設の設計を進めています。令和6年1月から旧園舎の解体工事に着手するため、仮園舎へ移転しました（令和8年度後半開設予定）。</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令和5年4月に開設しました。</p> <p>○二上保育園の施設更新について、令和6年度の保育園運営事業者選定の準備を進めています（令和9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5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>【施設の定期点検】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○路面下空洞調査 幅員6m以上の主要な区道（5年毎） 令和5年度：南東エリア 道路延長約87km ○ひび割れ率調査 幅員4m以上の主要な区道（5年毎） 令和5年度：北東エリア 道路延長約110km ○道路土工構造物点検（5年毎） 令和5年度：近接目視による道路擁壁点検 ○橋梁通常点検（6か月毎） 令和5年度：橋面上からの目視点検（29橋） ○橋梁定期点検（5年毎） 令和5年度：近接目視による点検（6橋） <p>【老朽化した施設の修繕（予防保全）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○路面性状調査等の結果をもとに舗装修繕を実施 令和5年度：道路延長約3.0km ○橋梁長寿命化計画に基づき修繕工事を実施 令和5年度：奥戸橋、小松橋、八剣橋（架替） <p>【道路メンテナンスサイクルの構築・運用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○点検・診断から措置・記録までのメンテナンスサイクルの計画的な運用
-------	--

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5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、かわばた公園、堀切東公園、金町駅北口児童遊園をはじめとする、区内の公園、児童遊園において施設及び遊具の更新、並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5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>○図書館の将来像を見据えて、効率的で効果的な図書館運営について検討を始めました。その一環として、午後10時15分まで勤務している中央図書館の職員の勤務時間の見直しを行いました。中央図書館は令和5年度から午後8時15分までの勤務とし、以降は委託事業者が運営しています。立石図書館は令和6年度から実施予定です。</p> <p>○令和5年10月1日、JR新小岩南口ビル6階のえきにこわ（新小岩地域活動センター別館）に「新小岩図書サービスカウンター」を開設しました。平日及び土曜日は午前9時から午後9時まで、日曜・祝日は午前9時から午後7時まで開庁しています。カウンター業務は委託し、予約資料の受取、資料の返却、利用登録等を行っています。</p> <p>○令和6年4月から児童室の利用時間については、午後5時までだった地域図書館を火曜日から土曜日までは午後6時までに延長します。</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5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>令和5年度は、多くの施設が次期指定管理者の選定年度に該当し、公募・選定に当たっては円滑かつ適正に実施しました。また、各公募・選定における課題の収集・整理等を行い、今後に向けてガイドラインの改定について検討していきます。</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5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、引き続きボトルtoボトルによる水平リサイクルや燃やさないごみの資源化品目の拡大、フードドライブ常設窓口の運営を進めるとともに、粗大ごみの一部資源化や「繊維to繊維」の推進により繊維資源循環の啓発と集団回収による古布資源化の拡大など、区民・事業者と協働した事業を実施しています。</p> <p>また、収集作業において民間活用を進めているほか、清掃関連施設の再編に向けて、新たな葛飾区清掃事務所の建設工事を行っています。</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5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されるよう、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>○「葛飾区シェアサイクル事業」の社会実験後の本格実施に向け、区有施設及び民間事業者と協議し、自転車の貸出・返却を行う無人の駐輪施設であるシェアサイクルポートの拡充を進めます。</p> <p>○スタントマンによる交通事故を再現するスケアード・ストレイト方式による交通安全教室を中学校8校、小学校7校、高齢者向け交通安全教室を2か所で実施しました。</p> <p>○区公式ホームページや広報かつしかでの周知活動を行うとともに、区民が利用しやすいように銀行、郵便局等に加入申込用紙の設置及び今年度よりWEB申込を導入し、自転車利用者の自転車保険加入促進を図っています。</p> <p>○令和5年4月に改正道路交通法が施行し、自転車ヘルメットの着用が努力義務化されたため、自転車利用者のヘルメットの着用促進を図り、令和5年8月に自転車ヘルメットの購入費助成を開始しました。</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5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>【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、暫定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とともに、令和3年度から委託を試行導入した3校（白鳥小、花の木小、上平井中）では、引き続き履行内容を点検して改善点を把握するなど、効果的・効率的な執行体制の検証・構築を進めています。</p>
	<p>【給食調理業務】 令和5年度に1校（立石中）を新たに委託し、小・中学校合わせて71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>【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っています。また、学校施設使用申請受付業務等については小学校4校の委託を継続するとともに、校庭遊び場開放管理業務については小学校8校を新たに委託し合計26校を委託することで、安定した実施体制を確保しています。さらに、令和3年度から学校施設開放業務について委託を試行導入した小学校1校（花の木小）では、履行内容を検証するなど、効果的・効率的な執行体制の構築を進めています。</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5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>不適正な業務執行の未然防止や被害の拡大防止に向けた取組として、リスクマネジメント制度を全庁に導入しました。各課で担当する契約、支出、収入、補助金・助成金、システム構築、イベント開催等の各事業について、作業工程の中で生じるリスクと対策を、リスク対策シートを活用して可視化し、各課で職場内のリスクの認識、共有及び対策のための体制を構築していくことでミスの予防につなげています。</p> <p>区役所で発生・発覚した事故・事件については、より明確に、組織的に、適宜、庁内に情報共有を行い、類似事例の未然防止や被害拡大防止につなげる体制を構築しました。</p> <p>また、日常のチェック作業の中心となる監督職(係長等)を対象としたリスクマネジメント研修を実施することで、職場のリスクマネジメントに対する意識の向上を図りました。</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5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>○広報かつしかを4月5日号から原則全ての記事中に二次元コードを記載することで、情報発信力を強化しています。</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。また、ポスターの内容を区公式ホームページに掲載し、詳細のページにリンクを張ることで、情報発信力を向上しています。</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につなげています。</p> <p>○区公式ホームページやX（旧ツイッター）、フェイスブック、LINEの活用に加え、6月からは区公式ティックトック（TikTok）の運用を開始し、情報発信を積極的に行っています。</p> <p>○区長記者会見や、区長による区の施策のPR動画をケーブルテレビ（J:COM）やYouTubeで配信しています。</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5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>新たな業務や区政課題に柔軟かつ適切に対応するために、8・9月に人員組織ヒアリングを実施し、令和6年度に向けた各課の課題・要望を整理し、組織体制を整備しました。また、長期的な観点から、先進自治体へのヒアリングや情報収集を行い、効果的・効率的な組織体制についての研究を進めました。 年度途中においては、突発的に発生した行政課題への対応のため組織整備を実施しており、今後も社会状況の変化に応じて、適宜、対応していきます。</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5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給付金の速やかな給付など、緊急的な対応が必要な事業の実施に当たって、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5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するとともに、令和5年度当初には、管理職の安定的な確保に向けた管理職選考種別Ⅱ類の選考を実施しました。また、正規職員の配置が不可欠な場合には、任期付職員を採用し配置しました。</p> <p>定年引上げや役職定年の導入に合わせ、高齢期職員の多様な働き方のニーズに応える高齢者部分休業制度を構築したほか、定年前再任用短時間勤務職員や暫定再任用職員の職務の級や勤務時間の取扱いに当たっては、高齢期職員が有する知識、技術、経験等を最大限活用するとともに、意欲をもって働き続けることができる環境整備を行いました。</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5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				→	

取組実績等	<p>令和5年10月1日、JR新小岩南口ビル6階フロアに新小岩区民事務所を開設しました。</p> <p>○開庁時間は、平日は午後7時30分まで、土曜・日曜・祝日は午後5時までとしました。</p> <p>○受付及び交付をお知らせするメール機能のついた番号発券機を導入しました。</p> <p>○新小岩駅周辺に、区民事務所の場所をお知らせするサインを設置しました。また、新小岩駅周辺の区営自転車駐車場の一部について、区民事務所利用者は無料で利用できるようにしました。</p> <p>○新小岩北区民事務所の跡地に新小岩北区民サービススポットを設置し、令和5年10月2日に開設しました。</p> <p>○開設前には、新小岩北区民事務所と新小岩区民サービスコーナーの駅ビルへの移転について、地元町会長会議やまちづくり協議会等において説明を行いました。</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5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"> 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。 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。 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			→			

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、全管理監督職を対象に、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> <p>○震災時の職員の災害対応能力の向上を図るため、首都直下地震を想定した災害対策本部運営の図上訓練をはじめ、本部従事職員向け研修及び各部で担当者の災害時受援訓練を実施しました。さらに、全職員約3,000名を対象に動画研修を行い、葛飾区の被害想定や災害発生時の業務、過去の大地震時の行政対応の課題や教訓について学んでもらうことで、区職員の災害対応に関する知識習得と意識醸成を図りました。</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5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5年度は、定期健康診断及び特定保健指導、一定時間以上の超過勤務者等に対する産業医面接により、職員の健康状態のケアを実施しました。また、メンタルヘルスに関しては、心の不調を未然に防止するためのストレスチェック検査、専門相談員によるメンタルヘルス相談、メンタル不調による病気休職者に対しての職場復帰プログラムを活用した円滑な職場復帰への支援を行いました。</p> <p>（令和5年度実績） 定期健康診断受診率：81.4% ストレスチェック受検率：89.0%</p> <p>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5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>○職員出前講座について、令和5年4月に新たにオンライン申請フォームを設け、区民の方が利用しやすい環境を整えました。今後は、時間や場所にとらわれずに受講できるオンライン講座のコンテンツを更に充実させ、区の現状や取組を地域へ発信していきます。</p> <p>○区内の様々な協働の取組事例を映像及び冊子としてまとめ、協働意識の醸成を図るとともに、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りました。</p> <p>○地域への郷土愛を育む取組である協働のまち葛飾下町川柳コンクールについて、令和4年度に引き続き、第一生命保険株式会社が実施する「地元サラ川」と共催で実施しました。</p> <p>○葛飾みんなの協働サイトについて、団体のイベントやボランティア募集の投稿を促進するとともに、助成金など団体等の活動に資する情報を区からも積極的に発信し、サイトの活性化を図りました。また、投稿が少ない団体等には個別にサポートするなど、より使いやすい環境を整えました。</p> <p>○職員が協働についての理解を深め、その意義や取組方法を共有していくため、新任研修や採用2年目研修、主任昇任前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5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4年度に策定した「葛飾区SDGs推進計画」に基づき、庁内連携を図りながら各施策・事務事業を進めるとともに、「葛飾区中期実施計画」において「SDGsかつしか未来プロジェクト」の具体化を図りました。</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、係長級以下も対象として研修を実施し、SDGsに関する知識の定着を図りました。</p> <p>○区民・事業者等に向けてSDGsの周知・啓発を図るため、引き続き各種イベントへの出展や出前講座の実施、SNSの活用、広報かつしか特集号の発行を行ったほか、令和5年度は子どもにもわかりやすい冊子を新たに作成し、活用することにより、啓発効果を一層向上させました。</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5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導入したテレワーク、時差勤務等の制度の運用を継続しました。</p> <p>○休暇・休業制度及び給与制度について、パートナーシップ関係の相手方も配偶者と同様に取り扱うことができる制度を構築しました。</p> <p>○高齢期職員の多様な働き方のニーズに応える高齢者部分休業制度を構築しました。</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5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>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やモバイルルーターによる無線環境を全庁で効果的に活用し、テレワークやオンライン会議、ペーパーレス会議など、時間や場所の有効活用につながる働きやすい執務環境・業務体制の構築に取り組んでいます。</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5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	令和6年3月末時点（見込み）の有効活用実績は次のとおりです。														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">項目</th> <th>令和5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">一時貸付等</td> <td>公社所有地一時貸付</td> <td>1件</td> </tr> <tr> <td>用地取得基金に属する土地一時貸付</td> <td>2件</td> </tr> <tr> <td>区土地建物貸付</td> <td>11件</td> </tr> <tr> <td>定期借地</td> <td>定期借地</td> <td>9件</td> </tr> </tbody> </table>		項目		令和5年度	一時貸付等	公社所有地一時貸付	1件	用地取得基金に属する土地一時貸付	2件	区土地建物貸付	11件	定期借地	定期借地	9件
	項目		令和5年度												
	一時貸付等	公社所有地一時貸付	1件												
		用地取得基金に属する土地一時貸付	2件												
区土地建物貸付		11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5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5年度は、令和6年1月時点で2,514件、53,985,000円の寄附がありました。</p> <p>また、クラウドファンディングについて、2つのプロジェクトの寄附を受け付け、合計で22件、635,000円の寄附がありました。今後も、関係部署と協議・調整を進めて効果的に実施していきます。</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5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5年度見込み） 特別区民税 98.7% 国民健康保険料 88.8% 後期高齢者医療保険料 99.3% 介護保険料 97.5% 保育園保育料 99.4% 住宅使用料 98.1% 学童保育クラブ使用料 99.1%					
	○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ています。また、国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料において、SMS（ショートメッセージサービス）を活用した保険料の納付勧奨を行っているほか、行動経済学の知見を活用した納期内納付を促すチラシを新たに作成し、催告書に同封します。 また、介護保険料等においても、行動科学の知見を活用した口座振替勧奨を行いました。 ○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、差押えや執行停止を行うことで、適正な債権管理を行っています。また、国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料において、SMSを活用した保険料の納付勧奨を行います。 ○令和6年度に向けて、学童保育クラブ使用料は99.1%を新たな目標とし、取組を推進していきます。					

（※）現年度収納率：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。

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5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>○公共施設等の整備や物価高騰対策など、目的に応じた基金を活用することにより、年度間の財政負担の均衡を図るとともに、決算見込額調査により決算収支を見通し、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す。</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は、基金を活用することにより発行を極力抑制し、将来的な財政負担の軽減を図ります。</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」に基づき安全性を第一に、流動性にも留意し、国内外の金融情勢に関する資料をタイムリーに収集・分析するなどして、利回りの高い金融商品を選び運用していきます。</p> <p>また、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債も、引き続き積極的に購入していきます。</p> <p>今年度の利子収入予定額は、約1億8,300万円で、昨年度より約3,800万円上回る予定です。</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5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>統一的な基準による財務書類及び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5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5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>○今年度においても、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、年度当初の閑散期（4月から6月）の施工や工事の完了時期の分散化を行い、工事の施工時期の平準化に取り組んでいます。</p> <p>○本区発注工事の年間発注予定を取りまとめ、区公式ホームページにて159件の工事発注予定を公表しました。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ていきます。</p>
-------	---