

令和6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

1 更なる業務改革・改善の推進

(1) デジタル技術の活用とDXの推進

①DXによる様々な区民サービスの向上

担当 政策経営部・各部

区役所におけるDXを推進することで、「いつでも」「どこでも」「気軽に」身近なスマートフォンで行えるオンライン手続の推進など区民サービスの実現と、区民目線で利用しやすい「行かない」「書かない」「待たない」窓口サービスの実現を図ります。

また、各事業におけるサービスの向上に向けた新たな展開を図ります。

* DX（デジタルトランスフォーメーション）

企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データやデジタル技術を活用して、製品やサービス、ビジネスモデルを変革し、提供価値の方法を抜本的に変えること。

【令和6年度の取組状況】

戸籍住民課窓口や住所異動に係る窓口業務改革、子育て・教育など手続のオンライン化	○ノーコードツールを活用して手続のオンライン申請受付、施設利用時、事業・イベントのアンケート及び相談の申込み等を実施した。 ・広報かつしかの子ども広報員の募集 ・区民保養施設利用者アンケート ・（仮称）かつしかアート・カルチャー基本方針の策定に係るアンケート調査及びパブリック・コメント ・寅さんサミット等イベント実施時のアンケート ・環境に係る啓発講座の申込み ・低所得世帯への給付金支給事務照会手続 ・各種シニア向け講座等の申込み ・障害基礎年金相談の窓口予約 ・ハッピーバースデーすくすく歯科健診日程変更申込み ・2か月児の会及び育児相談申込み ・産後ケア事業の利用後アンケート ・食育ボランティア手続 ・食中毒調査
---	--

	・多胎児用ベビーカー購入等費用助成事業及びベビーシッター利用支援事業の申請手続 ・保育施設入所申請手続 ・児童手当手続の不足書類等提出 ・妊娠届の申請手続（オンライン電子申請サービス「ぴったりサービス」） ・妊娠8か月アンケート ・地域公共交通計画など交通に関わるアンケート ・自転車乗車用ヘルメット購入費補助申請手続・区民交通傷害保険加入手続 ・学校施設開放新規団体登録相談受付 ・「小学校ってこんなところ教室」等講習会参加手続 ・放課後子ども事業（わくわくチャレンジ広場）登録申込み ・「かつしか家庭教育のすすめ」に対する保護者アンケート ・図書館利用登録 ・不在者投票用紙申請手続 など
戸籍証明書類のコンビニ交付の実施	○戸籍諸証明（戸籍全部事項証明書、戸籍個人事項証明書及び戸籍の附票の写し）のコンビニ交付サービスを9月18日から開始した。
タブレット端末の窓口配置による手続等の利便性向上	○戸籍住民課窓口におけるタブレット端末を活用した書かない窓口について検討を進めた（令和7年7月稼働開始予定）。
マイナンバーカード等を活用した自動入力・情報連携の推進	○マイナンバーカードからの自動入力など書かない窓口システムの構築を開始した（令和7年7月稼働開始予定）。
インターネットを利用した窓口での呼び出しサービスの普及や来庁予約機能の検討	○新庁舎における窓口での呼び出しサービスや来庁予約機能について検討を進めた。
区民事務所でのオンライン手続の支援の実施や取扱手続拡充の検討	○区民事務所での取扱手続拡充に向けた生成AIの実証実験を1月から開始した。
DXによる健康づくりや防災の取組の推進	○最適な健康づくりの提案を行い、健康づくりやその成果に応じてポイントが貯まるスマートフォンアプリ（モンチャレ）の提供を10月から開始した。 ○一連の災害対応を迅速かつ円滑に行うため、災害情報の収集・共有・発信の一元化や意思決定支援及び物資管理が実現可能な総合防災情報システム導入の検討を進めた。

区民向けサービスにおけるDXの取組	○住民税証明交付申請書及び住民税申告書について、窓口における申告書の記入補助システムの導入を検討した（令和7年6月導入予定）。 ○災害時の区民の避難に関わる冊子のテキスト版をホームページで掲示し、多言語化、やさしい日本語、音声読み上げソフトのいずれにも対応できるようにした。 ○粗大ごみ受付票等を電子データで委託事業者へ送付することについて検討した（令和7年度実施予定）。 ○認知症理解促進に向けて認知症普及啓発講演会の動画を区ホームページで公開した。 ○区民が道路・公園の損傷などを通報する手段として、画像や位置情報を送付できるMCR（My City Report）を活用した。 ○学校施設開放時に団体が利用人数等を記載する「学校開放日誌」をオンライン化し、10月から一部学校（4校）にて試行実施した。 ○文化的景観に関わる情報を博物館ホームページに一元化した。 ○10月から鎌倉図書館にICT機器（自動貸出機、セルフ予約棚）を導入した。 ○電子書籍サービスについて、電子書籍の蔵書数を約17,900冊に拡大した。 ○図書館ホームページから個人閲覧席の一部の事前予約及び空き会議室の学習室スペース利用可能日時の閲覧ができるようにした。 ○電子書籍にアクセスしやすいように、9月から中学生に貸与しているタブレットのホーム画面にアイコンを設置した。
--------------------------	--

②生成AIを活用した業務効率化の浸透と分析の深化

担当 政策経営部・各部

文書作成や情報収集などに生成AIを活用した業務効率化を庁内に浸透させるとともに、生成AIに独自に区政のデータを学習させることで、区政の課題の発見、分析やそれに対する具体的な対策の提案につなげるなど、区民サービスの向上を図ります。

また、職員が生成AIを使用する上で、デジタルリテラシーの向上にも力を入れています。

- * 生成 A I
プロンプト（指示文）に回答して、回答文を生成することができる人工知能システムのこと。
- * デジタルリテラシー
デジタル技術を理解して適切に活用するスキルのこと。

【令和 6 年度の取組状況】

生成 A I 利用のためのガイドラインや事例集の作成、職員研修の実施	○ 6 月に新規採用職員を対象に研修を実施した。 ○ 11 月に「生成 A I 活用事例集」を作成し、全庁に配布した。
生成 A I 用区情報データベースの構築と継続的な更新	○ 区情報データベースと連携した生成 A I を 6 月から稼働した。
生成 A I を効果的に活用した区民問合せ対応などの検討・実施	○ 窓口対応の向上に向け、行政参考資料のほか、日常的に窓口業務で活用している業務手引やマニュアルを生成 A I に投入し、質問に対する回答精度を確かめる実証実験を 1 月から開始した。

③高齢者や障害者、外国人への手続支援とデジタルデバйдへの対応

担当 政策経営部・地域振興部・福祉部・各部

高齢者や障害者、外国人の方のほか、オンライン手続が苦手な方へ「書かない」「待たない」などのサービス向上に向けて、デジタル技術を活用するための普及啓発や多言語対応機器の設置を充実させ、誰もがデジタル技術の利便性を実感できるよう、親切・丁寧な環境づくりを進めていきます。

- * デジタルデバйд
インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる情報格差

【令和 6 年度の取組状況】

スマートフォン操作やオンラインサービスの利用方法の講座の実施・拡充	○ マイナポータルや L I N E を含むスマートフォンの使い方に関する出前講座を 6 回実施した。 ○ 電子書籍体験会を 2 月と 3 月に実施した。
窓口への翻訳対応透明ディスプレイの活用・普及の検討	○ 外国人居住者や聴覚障害者の利便性向上を目指し、翻訳対応透明ディスプレイと組み合わせた、行政用語に強い翻訳サービスの活用について検討を進めた。 ○ 5 月に新小岩区民事務所に翻訳対応透明ディスプレイを 1 台設置した。

「やさしい日本語」の活用	○外国人に向けた出前講座「災害から生き延びるために～葛飾区民の心構え～」をNP0 法人と連携して実施した。 ○区民向け「やさしい日本語」講座の実施回数を増やし、実践的な使い方等を学ぶ機会を提供した。 ○職員出前講座を区内の学校で子どもを対象に実施し、「やさしい日本語」の重要性について普及啓発を行った。
--------------	--

④業務のＤＸ推進に伴う業務執行体制の見直し

担当 政策経営部・総務部・各部

窓口サービスなど業務のＤＸ推進により、区民サービスの向上を図るとともに、業務効率化・業務改革を実施し、各業務の今後の事業の業務量を踏まえながら、持続可能な業務執行体制を検討していきます。

【令和６年度の実施状況】

業務のＤＸを推進するためのＢＰＲによる業務フローの整理・見直し	○「職員申請関連業務」、「特別区民税・都民税申告業務」、「学校施設開放業務」、「５歳児健康診査関連業務」、「放課後子ども事業関連業務」、「学童保育クラブ入会事務」についてＢＰＲを実施した。
ＤＸ後の業務量に基づく業務執行体制の見直しの検討・実施	○ＢＰＲによる業務フローの整理、見直しを行い、課題に対する改善策を実施したことで、業務時間の削減も含めて効率化を図ることができた。
ペーパーレスの更なる推進	○使用枚数等の調査を行ったほか、紙資料の電子化を試行した。また、ペーパーレスの考え方等を職員へ周知した。
ビジネスチャットツールやウェブ会議の更なる活用	○庁内の一部でチャットツールを試行実施し、活用方法等の検証を開始した。ウェブ会議は継続して活用している。
デジタル技術を活用した業務効率化の検討	○オンライン上でのやり取りや業務効率化につながる「Microsoft365」について、令和７年度の本格活用に向けて政策経営部における試行・検証を実施した。 ○生成ＡＩやノーコードツールをはじめとして、業務効率化につながるデジタルツールについて、積極的に試行検証を行い、活用につなげた。 ○気象情報について、システム利用による自動連携で人の手を介さずに行う自動配信を開始した。

	○緊急時に区民への早急な情報提供を行うため、各種SNSの一括配信を行うようシステム連携を行った。
施設部DXの推進	○令和6年度から複数のパース図や模型に替えて3D動画を作成し、施設整備前に様々な角度から施設の外観及び内観の検討を行うほか、関連工事の近隣説明会で利用した。今後は区ホームページへの掲載により、学校新校舎等のPRに活用する予定である。

(2) 事業成果の把握・検証に基づく業務改善・見直し

①行政評価による事業成果の把握と検証の徹底

担当 政策経営部・各部

区の事業は費用対効果のみで成果を捉えるのではなく、様々な指標を用いてその成果を把握する必要があります。

このため、行政評価等により、その事業成果が何かを把握し、成果を上げるための方策を検証することによって、業務の改善やサービスの見直しを行います。

【令和6年度の取組状況】

行政評価制度の一層の浸透	○行政評価を実施するに当たり、各課の庶務担当係長に対し説明会を実施した。計画事業を中心とした対象事務事業に対し、費用対効果の視点に加え、必要性や有効性、効率性にも重点を置いた分析を行い、業務改善を進めた。
行政評価制度の継続した見直し	○対象事務事業の単位や評価方法について継続した見直しを図っている。

②行政評価と予算編成との連動強化

担当 政策経営部・各部

行政評価では事業の効率性や有効性を勘案しながら、その成果を分析し、その後に必要な改善に取り組んでいます。

今後、一層行政評価と予算編成の連動を強化し、経費に関わる改善は次年度以降の予算に適切に反映させ、限りある財源をより有効かつ適切に配分していきます。

【令和6年度の取組状況】

行政評価制度の一層の浸透	○行政評価を実施した結果、「改善」とした事務事業について、今後の方向性に基づき次年度の予算要求につなげ、その結果を改善一覧表として区ホームページ上で公開した。
行政評価結果を踏まえた各部ヒアリングの実施	○行政評価の結果を踏まえて、各部における次年度の事業の方向性について、政策経営部と各部とのヒアリングを実施した。
事業成果や社会情勢の変化等事実に基づいた予算要求説明の徹底	○行政評価において、成果の分析や今後の方向性を整理し、その結果を予算要求に活用した。

③事実や結果に基づいた区民サービスの立案・検証の実施

担当 政策経営部・各部

区民ニーズを的確に捉え、効果的な区民サービスを提供していくには、事実・結果に基づいたデータを活用することが重要です。マーケティングリサーチやEBPMなどによる事業の立案や検証を行い、より有効性の高い区民サービスを実施していきます。

* マーケティングリサーチ

課題に対するデータを様々な手法により収集・分析し、区民が求めるニーズを明確にして実態把握・将来予測などに活用すること。

* EBPM (Evidence Based Policy Making エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング)

その場限りの情報に頼るのではなく、政策目的を明確化した上で、合理的根拠に基づいて企画すること。

【令和6年度の取組状況】

研修による職員への浸透	○実務に携わる職員が事実や結果に基づいたビッグデータを活用し、事業の立案・分析能力の向上と業務の効率化を図るため、活用方法を含めた職員向け操作説明会を6月に開催した。 ○区民ニーズや社会の流れを適切に把握し、効果的な施策を実施できる職員の育成を目的として、採用2年目と希望する職員を対象にマーケティングリサーチ研修を実施した。
-------------	--

オープンデータ・ビッグデータの活用検討	○観光事業や街づくり事業等における人流把握や施策の事業効果の検証等に位置情報ビッグデータを活用する環境を整備した。 ○東京都と連携し、オープンデータを活用した子育て情報のプッシュ配信を試行した。
---------------------	---

(3) 区民ニーズに対応した公共施設マネジメントの推進

①利用実態を踏まえた公共施設の一層の利用促進と公共施設マネジメントの推進

担当 施設部・地域振興部・子育て支援部・各部

「葛飾区公共施設等経営基本方針」に基づき、区民の貴重な財産である公共施設において持続的に区民サービスを提供していくためには、長寿命化や予防的修繕により適正に保全するとともに、地域特性や将来の需要等を踏まえ、他の行政目的への転用や周辺公共施設の集約・再編など、効果的・効率的な活用を進め、適切に管理運営していく必要があります。

公共施設を取り巻く社会環境や行政需要の変化に対応するため、公共施設の利用実態を分析し、区民ニーズに対応した活用を積極的に図ることで更なる公共施設の利用促進につなげていきます。

また、地域コミュニティ施設や子育て支援施設など、それぞれの施設の目的に照らしながら、適切な整備・跡地活用を図っていきます。

【令和6年度の取組状況】

区内全域の公共施設を対象とした施設レポートの作成と並行した現状分析の実施	○令和6年度は、地域コミュニティ施設を中心に区内11施設を対象として施設の使われ方の調査を行った。施設の利用者へのアンケートを実施したほか、予約時間に対する実利用時間の差異や目的及び利用人数などの利用実態を調査することで、求められる機能や施設の課題の把握に取り組んだ。
--------------------------------------	---

公共施設の活用と適正な保全の推進	○「葛飾区有建築物保全工事計画策定方針」及び「第２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、学校 13 校及び学校以外 12 施設において効果的・効率的な保全工事・設計を実施した。 ○「第３期葛飾区有建築物保全工事計画」を令和 7 年 3 月に策定した。 ○清掃施設の再編により、複数の施設を一つに集約したことで清掃施設の効率化を図った。 ○道路管理計画に基づき区道に必要な点検・修繕を行った。 ○公園の巡回や遊具の点検、施設更新を行った。
地域コミュニティ施設の有効活用	○老朽化等による予防保全のため、計画的に外壁改修及び屋上防水工事や電気設備改修工事、空調設備等改修工事などを行った。 ○旧新小岩北区民事務所及び旧新小岩区民サービスコーナーの内装改修工事を行い、貸室の増設や区民ロビーの拡張等施設を有効活用した。 ○施設の快適性向上を図るため、トイレの洋式化及び温水洗浄便座の設置について立石地区センターをはじめとする 5 施設で実施した。
子育て支援施設の整備	○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た（令和 9 年度後半開設予定）。また、旧園舎の解体工事を行った。 ○二上保育園の施設更新に伴い民設民営化するために、プロポーザル方式により保育園運営事業者を選定している（令和 7 年 2 月下旬事業者決定、令和 9 年 4 月開設予定）。
公共施設のおもてなし対応強化	○トイレの状況調査の結果に基づき、地域コミュニティ施設等に温水洗浄便座を設置した。 設置施設数：9 施設、設置数：14 か所 ○亀有リリオパークトイレの洋式化及び（仮称）江戸川堤さくら公園等にバリアフリースイートイレ新設を行った。
図書館の効果的・効率的な運営	○４月から立石図書館及び地区図書館の窓口等業務委託を開始するとともに、火曜日から土曜日までの地区図書館の利用時間を午後 6 時までに拡大した。 ○４月から地域図書館児童室の利用時間を午後 6 時までに拡大した。 ○年末年始について、12 月 31 日から 1 月 2 日までを休館とし、12 月 29・30 日及び 1 月 3 日は、中央図書館及び立石図書

	館に加えて地域図書館5館を新たに開館するように見直した。 ○図書館で貸出し等の利用を終えた絵本を区立保育園に贈与する事業を開始した。
--	--

(4) 区民等への情報発信と意見把握

①多様な方法による区民等からの意見聴取の検討と実施

担当 政策経営部・総務部・各部

区民の意見を適切に区政に反映させていくことは、区民サービス向上の観点から必要です。

区の施策や事業の実施などに当たり、適宜区民の意見を聴き、それを区政に活かすことができる仕組みを確立していきます。

【令和6年度の取組状況】

ウェブモニター制度の本格実施	○調査回数を年3回から年5回に増やして実施した。
マーケティングリサーチの活用促進の検討	○政策・施策マーケティング調査の対象年齢を「18歳以上」から「15歳以上」に引き下げるとともに、区立小学校の5・6年生の児童並びに区立中学校の生徒を対象に、質問項目を子ども向けに変更して小・中学生向けのマーケティング調査を行った。 ○小・中学生向けマーケティング調査結果について、15歳以上を対象とした政策・施策マーケティング調査結果との比較や、小・中学生特有の結果等について分析を行った。 ○データ利活用ツール「Tableau」を活用し、講義とグループワークからなるデータ利活用研修を9月に実施した。
求める区民等へ届く広報活動の充実	○広報かつしかに折り込みをしていたスポーツかつしかとパワフル！かつしかの発行を廃止し、広報かつしかにスポーツ面と、産業・しごと面を設け、必要な情報にたどり着きやすくした。また、全面カラー印刷とし、伝えたい部分にメリハリをつけて目立たせることができるようにした。

	○東京都や子育て支援アプリ運営事業者と連携し、子育て世代が普段利用しているアプリ等を通じて、必要な情報を先回りで届けるプッシュ型の情報発信を試行した。令和7年度には区公式LINEで子どもの年齢に応じた子育て支援情報の発信を行う予定である。
--	---

②子ども・若者の意見を区政に活かすための仕組みづくり

担当 総務部・子育て支援部・各部

子ども・若者が「葛飾区に住み続けたい」と思える施策を展開していくために、子ども・若者自身が区政を知り、意見聴取した上で、区政にその意見を適切に反映していくことが重要です。

子ども・若者が理解しやすい情報発信を行った上で、意見表明ができる機会を確保し、子ども・若者の意見を区政に活かす仕組みを検討し、実施していきます。

【令和6年度の取組状況】

かつしか若者未来会議の実施	○第1期として6名の応募があり、会議を18回実施した。会議の中で若者から出された「若者にもっと葛飾を好きになってもらいたい」、「若者が地域に関わる機会を設けたい」という思いを実現するイベントとして、カナマチぷらっとで「かつしかデザインラボ」を2月に実施した。
葛飾区子どもの権利条例の普及啓発	○職員を対象とした子どもの権利に関する研修を3回実施した（うち1回は区民向け講座を兼ねた。）。 ○区内図書施設において、子どもの権利に関する書籍紹介及びポスター展示を実施した。 ○子どもに向けた普及啓発を進めるため、子ども用学習ツール（絵本・デジタル紙芝居・学習用動画）の制作及び子どもページの構築等を行った。
子どもにもわかりやすい情報提供	○生成AIの活用方法の一つとして、子ども向けの平易な文章要約を例示として取り上げ、全庁に周知した。 ○（仮称）かつしかアート・カルチャー基本方針等の策定に係るパブリック・コメントについて、学校を通じて実施する際に方針等の子ども向け概要版を作成することで、子どもにもわかりやすい情報提供に取り組んだ。

	○区公式ホームページ内に、子どもに関する情報を集約し、「相談・意見」などの種別ごとに分けし、わかりやすい言葉と親しみやすいデザインを使った子どもページを構築した（令和7年4月から運用開始）。 ○子ども向けの葛飾区バス路線図を作成中である。
子どもの権利委員会の設置	○子どもの権利保障の状況を検証することを目的に、9月に葛飾区子どもの権利委員会を設置した。今年度は2回開催し、子どもに関する区の取組について検証を行った。
「葛飾区子ども・若者の社会参画に関する指針」の運用	○全庁に広く周知するため、「葛飾区子ども・若者の社会参画に関する指針」を職員用掲示板に掲示したほか、全庁調査にて本指針に基づいた取組状況を把握した。
「葛飾区子ども世論調査」の実施	○子どもの意見を積極的に聴取することを目的として、オンラインで子ども世論調査を実施した。
子どもがのびのび遊べる環境の整備	○子どもからの意見・要望を汲み取り、白鳥四丁目公園及び東新小岩西児童遊園拡張部において、天井までネットで囲んだボール遊び専用広場を整備した。

2 職員の育成と適正な業務執行体制の確立

(1) 区政を支える職員の育成と意識向上、職場環境整備

①職員の経営感覚の育成、意識向上

担当 政策経営部・総務部・各部

絶えず変化する社会情勢とそれに伴う様々な区民のニーズを敏感に捉え、効果・効率を踏まえながら適切に区民サービスへ反映していくことができる、経営感覚を持った職員の育成、意識向上に一層力を入れていきます。

【令和6年度の取組状況】

「葛飾区人材育成基本方針」改定の検討	○今後も質の高い区民サービスの提供を継続していくため、職員の生産性の一層の向上を目指して、人材育成について見直しを始めた。見直しの過程で、令和7年度以降に人材育成基本方針の改定についても検討を進めていく。
研修の推進・充実	○職員の生産性の一層の向上を目指し、研修内容の一部見直しを実施した。今後も適宜見直しを行い、研修の充実を図っていく。
経営感覚育成研修の試行実施	○今後の区政を担う管理・監督職の昇任を見据えた「経営感覚を持った職員」を育成することを目的として、主任1～3年目の職員を対象に研修を実施した。研修を通して経営感覚の意識が高まるとともに、昇任意欲についても向上した。

②区民サービスを支える職員の育成

担当 政策経営部・総務部・各部

「葛飾区人材育成基本方針」に基づき、職員としての使命を十分に理解した上で、区民に寄り添い、区民サービスの向上を図りながら、日々の業務に励む職員を育成していきます。

また、区で取り組む区民等との協働やSDGsの推進に対する意識の向上や、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などを図ります。

【令和6年度の取組状況】

各種研修の実施	○研修の実施に当たって、「葛飾区人材育成基本方針」で定める「求める5つの職員像」を実践できる職員の育成に資する研修を実施した。 ○職員の交通事故防止を図るため交通安全講習会を2回実施した。 ○情報セキュリティ管理者及び新規採用職員に対して情報セキュリティ研修を実施し、一般職員向けにJ-LIS「リモートラーニングによるデジタル人材育成のための基礎研修」を実施した。 ○配偶者暴力防止法（DV防止法）の改正を踏まえた職員向け窓口研修を1回実施した。 ○性の多様性に関する職員向け研修を1回実施したほか、「性自認・性的指向に関する職員ハンドブック」により、理解促進を図った。 ○障害を理由とする差別を解消するための措置（「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」）を適切に行えるように体験を含めた職員研修を3回実施した。 ○認知症に関する基礎知識や認知症の方への接し方を学ぶための認知症サポーター養成講座を2回実施した。
地域を守る防災意識の向上	○避難所指定職員の研修の際に、マンホールトイレや給水栓の組み立て訓練等を行った。 ○水害時に職員としての意識・行動を周知する研修、災害対策本部図上訓練、受援訓練（動画研修）、危機管理能力習得のためのロールプレイ研修、国民保護訓練（動画研修）、応急対策連絡会の検証訓練等を行った。
デジタル人材の育成	○ICT資格取得の補助事業を行った。 ○デジタルツールの使用方法及びDX基礎知識を学ぶ研修用動画コンテンツ(Udemy)を用いた研修を300名に実施した。 ○ドローンの資格取得に向けて3名が講習を受講し、国家資格を取得した。
協働意識の醸成	○区内における様々な協働の取組を冊子や映像で周知を行うとともに、「職員向け協働推進ガイドライン」を活用して研修を行い、協働意識の醸成を図った。

SDGsの意識の醸成	○SDGsの趣旨を踏まえて事務事業を進めていけるよう、採用4年目の職員を対象としてSDGsに関する知識の定着を図る研修を実施した。 ○10・11月を「Katsushika SDGs Autumn」と称し、各課の実施するイベントにSDGsを関連付けて集中的にPRを行うことで、啓発効果を高めた。
保健師人材育成方針	○区民へ質の高い保健活動を提供することを目的に「葛飾区保健師人材育成方針」を策定した。キャリアラダーを作成し、保健師の成長目標を具体的に定め、職能としての課題の可視化などに取り組んだ。
福祉職人材育成基本方針	○令和5・6年度に、福祉職人材育成基本方針策定検討会及び作業部会を開催し、福祉職の目指すべき姿や福祉職に求められる能力等についての整理を行った。また、わかりやすい人材育成の共通ツールとして、福祉職のキャリアラダーを作成し、経験年数別の到達目標を設定した。
衛生監視職の人材育成基本方針	○10月に「葛飾区衛生監視職の人材育成基本方針」を策定した。この方針に従い、衛生監視職に必要とされる事務・監視能力について、今回作成したスキル達成度チェックリストを活用し、人事考課の面談時に使用した。

③職員の適性をより活かした異動・配置の仕組みの検討と実施

担当 総務部

生産年齢人口が減少し、今後多くの職員を採用、配置し続けることが難しくなる中、民間委託やDX等による業務の効率化だけではなく、限られた人員で業務の質を維持・高めていくことがより一層必要となってきます。

そのため、今後、職員の能力の向上と併せ、職員の適性をより活かした異動や配置の仕組みを検討し、実施していきます。

【令和6年度の取組状況】

人材情報の共有化の検討	○職員の人材情報をデータベース化し、人事業務の効率化、人材育成、人材配置等に活用していくタレントマネジメントシステムの導入を検討した（令和8年度導入予定）。
-------------	---

職員の人事異動基準の見直し	○職員一人一人の能力と適性に応じた職場配置を行うため、人事異動方針や人事異動基準を見直すことについて検討した。
---------------	---

④専門性を有する職員の採用と活用

担当 総務部・各部

多様化する区民ニーズや時代の変化に伴い必要となるデジタル技術など専門性の高い分野についても、区が主体性を持って区民サービスを提供していくために、専門的な知識・経験を有する職員の採用やその後の活用について検討し、実施していきます。

【令和6年度の取組状況】

専門性を必要とする業務の把握	○児童相談部の統括・運営業務や教育委員会における法規担当業務など専門的な知識・経験を必要とする職務に従事するため、地方公共団体の一般職の任期付職員の採用に関する法律に基づき、葛飾区任期付職員を採用した。
専門知識等を有する職員の採用・適正配置	

⑤職員が働き続けることのできる職場環境づくり

担当 総務部・各部

職員の柔軟な働き方の推進とともに、職員が持続的に生産性高く仕事に取り組むことができるよう、テレワークや時差勤務の活用、長時間勤務の是正、休暇の取得促進など、育児や介護をしながら働き続けることのできる職場環境を不断に整備し、区民サービスを支える職員の多様な働き方を実現していきます。

【令和6年度の取組状況】

長時間勤務の是正策の検討	○ノー残業デー（毎月15日）及び超過勤務命令の上限を周知し、長時間勤務の是正に努めた。
テレワーク、時差勤務の推進	○職員の仕事と生活の調和を推進するため、事由を問わないテレワーク、時差勤務を推進した。

⑥職員のメンタルヘルス対策の推進

担当 総務部・各部

近年、精神的疾患により休務となる職員が増加していることから、既存のメンタルヘルス研修、ストレスチェック検査、専門相談員による相談対応に加え、新たにメンタリング制度を導入しました。また、計画的な職場復帰訓練の実施により、円滑な復職を支援するなど、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を引き続き図っていきます。

【令和6年度の取組状況】

各種研修の実施	○新任職員を対象に、ストレスの概要や対処方法を習得する「セルフケア」の研修、管理監督者を対象に、働きやすい職場づくりを実践するための知識を習得する「ラインケア」の研修を実施した。
メンタリング制度の推進	○メンターの役割やＯＪＴを通じたメンター支援について理解を深めることを目的として研修を実施した。
ストレスチェックの成果向上	○職場環境を改善する期間を確保するため、開始を2か月早めて実施し、職場分析についても、5人以上10人未満の課・係においても実施した。また、高ストレス職場を対象に専門家を派遣し環境改善のアドバイスを行う職場環境改善支援を実施した。

（２）適正な業務執行体制の確立

①柔軟な組織体制の整備と適正な職員数管理

担当 政策経営部・総務部・各部

社会情勢や区民ニーズ等の変化を敏感に捉え、それに伴う行政需要・課題に適切、迅速に対応していくために、個々の職員が最大限能力を発揮できるような組織体制を柔軟に整備していきます。

また、より一層簡素で効率的な執行体制を確保していくために、限られた人的資源である職員を効果的・効率的に配置していけるよう、業務量を踏まえながら、必要となる職員数を精査し、適正な職員数管理を行っていきます。

【令和6年度の取組状況】

適正な業務執行を確立するための組織整備の不断の検討・実施	○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7年度に向けた各課の課題・要望を整理し、令和7年度に向けた組織体制を整備した。
業務量に基づく効果的・効率的な人員体制の不断の検討・実施	○執行体制強靱化検討業務支援委託により、業務処理方法、組織形態及び人員配置、職員育成及び異動方針など、執行体制に係るマネジメント全般を対象として、先進自治体や民間事例などを踏まえながら、検討を進めた。 ○所属長ヒアリング及び現場視察等にて各課の現状・課題を把握し、必要となる業務量を算定した。外部委託やICTの活用が効果的・効率的と判断した業務については、導入手法を検証し、活用することで適正な職員数管理を行った。
各職場に共通する内部事務の集約による業務効率化の検討	○執行体制強靱化検討業務支援委託の中で、各職場に共通する内部事務の集約による業務効率化について、先進自治体や民間事例などを踏まえながら、検討を進めた。 ○契約、会計、庶務事務などの適切な業務執行と効率化を図るため、生成AIに関連マニュアル類を投入し、回答生成できる仕組みを構築し、6月から全庁で活用を開始した。 ○支出命令等の審査において、進捗状況を会計管理課内で共有し支払遅延の防止に取り組んだ。また、決算調整事務において、各課への校正依頼方法を見直し、業務の効率化を図った。 ○物品管理事務について、全庁における業務効率化の観点から備品管理業務を見直し、備品基準価格の改定を行った。（施行時期：令和7年4月1日）

②【再掲】業務のDX推進に伴う業務執行体制の見直し

担当 政策経営部・総務部・各部

窓口サービスなど業務のDX推進により、区民サービスの向上を図るとともに、業務効率化・業務改革を実施し、各業務の今後の事業の業務量を踏まえながら、持続可能な業務執行体制を検討していきます。

【令和6年度の取組状況】

業務のDXを推進するためのBPRによる業務フローの整理・見直し	※「1（1）④業務のDX推進に伴う業務執行体制の見直し」参照
DX後の業務量に基づく業務執行体制の見直しの検討・実施	
ペーパーレスの更なる推進	
ビジネスチャットツールやウェブ会議の更なる活用	

③不適正な業務執行を未然防止する仕組みづくり

担当 政策経営部・総務部

既に導入したリスクマネジメント制度の効果検証や必要に応じた見直しを行います。また、その他、不適正な業務執行を未然防止する仕組みについて検討していきます。

【令和6年度の取組状況】

リスクマネジメント制度の効果検証と必要に応じた見直し	○不適切事務の発生防止に向けて、7月から会計、個人情報、リスクマネジメントなどの分野におけるWeb研修・Webテストを開始した。 ○8月からメール送信時のチェック機能を追加した。 ○個人情報を含む送付物は原則窓あき封筒による郵送とした。 ○各職員のリスクマネジメントに対する現状の意識やリスクマネジメントを進めていく上で弊害となっている事項を把握するため、令和6年度末に、職員に向けてアンケートを実施した。
その他不適正な業務執行の未然防止策の検討	○契約・会計などの庶務業務の適切な執行につながるよう、関連マニュアル類を投入し、回答生成を可能にした生成AIを構築し、全庁で活用を開始した。

リスクマネジメント研修の実施	○リスク発生原因を分析し、発生時の対処方法や組織体制の在り方を学ぶことを目的として、監督者を対象に研修を実施した。
実務研修の実施	○適正な事務処理を行うための文書・予算・契約・会計に係る実務能力を習得することを目的に研修を実施した。
適正な会計処理の更なる推進	○毎月、全課あてに執行状況表をメールし、各課における執行管理との確認を徹底することで適正な会計処理の定着を図った。

④新庁舎移転後の利便性の高い窓口体制の構築の検討

担当 政策経営部・総務部・各部

今後、新庁舎へ移転するに当たり、駅前という立地や昨今のデジタル技術の発展などを踏まえ、これまで以上の窓口サービスの向上が求められます。

現行の庁舎の制約にとらわれることなく、より便利で快適な窓口サービスを提供できるよう、窓口サービスのＤＸをはじめ、総合窓口の在り方や開庁時間の見直し、持続的に業務執行できる体制などについて検討していきます。

【令和６年度の取組状況】

窓口サービスのＤＸの検討	○窓口業務を所管する各課とのヒアリング等を通して、新庁舎における窓口業務フロー案やデジタルツールの導入についての検討を行った。
総合窓口の開設に係る配置や開庁時間・曜日、組織体制の検討	○窓口業務を所管する各課とのヒアリング等を通して、新庁舎における総合窓口の構成、取扱手続及びフロアの配置について検討を行った。

⑤業務のＤＸに伴う区民事務所業務の在り方の検討

担当 政策経営部・地域振興部・各部

区役所の様々な業務でＤＸが進み、「いつでも」「どこでも」「気軽に」区民サービスの手続等が可能となっていくことに伴い、地域にある区民事務所の業務の在り方についても見直しを図る必要があります。

今後、区民のニーズ等を踏まえながら、区民事務所業務の在り方について検討していきます。

【令和6年度の取組状況】

業務のＤＸに伴う区民事務所業務の在り方の検討	○令和7年度に戸籍住民課に導入予定の窓口支援システムについて、区民事務所への導入を検討した。
------------------------	--

3 持続可能な財政運営の構築

(1) 歳入確保と持続可能な財政基盤の構築

① 確実な徴収と適正な債権管理

担当 総務部・各部

歳入の確保を図るためには、確実な徴収と適正な債権管理を行う必要があります。

口座振替や多様な納付方法を周知することで、納期内納付を図るとともに、早期催告・財産調査などを行い、現年度内の確実な徴収を推進します。納付義務者に対してきめ細かに相談に応じるとともに、法令に基づいた滞納整理を行います。また、納付義務者の状況に応じ、執行停止や各種制度を適用するなど、適正な債権管理を行います。これらの取組により、税や保険料等の収納率向上を目指します。

【令和6年度の取組状況】

現年度内の確実な徴収の推進	○納付方法の拡充について、二次元コードを活用した納付方法の導入を検討した。また、「Web口座振替受付サービス」の導入（令和7年10月導入予定）を検討した。 ○納期限内に納付がされない場合、速やかに督促状を発付し、督促で反応がない場合、催告を実施した。さらに、高額な案件に対しては差押予告書の発付や勤務先照会などを行い、滞納者への納付勧奨を積極的に行った。 ○ウェブサービスによる金融機関への預金調査（pipitLINQ など）を本格的に実施し、確実な滞納処分の実施を進めた。
法令に基づいた滞納整理の実施	○財産調査等を実施後、滞納者の担税力を見極めた上で適切な滞納処分を行った。
執行停止や各種制度の適用などの適正な債権管理の実施	○経済的な事情等があつて納期限内の納付が困難である方に対して、各種猶予制度を活用し、分割納付などを認めるなど、柔軟な納付に対応した。 ○十分な担税力がないと判断された滞納者に対しては、滞納処分の執行停止を行った。

②公共用地の有効活用による歳入の確保

担当 政策経営部・総務部

用途廃止された公共用地や未利用の公共用地について、効果的・効率的に利用方法を検討して、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す。

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。）の貸付により歳入の確保を図ります。

【令和6年度の取組状況】

公共用地の貸付・転用・売却の実施	〇区有財産の有効活用・一時貸付等について、次のとおり実施した。
	・法定外公共物売却 7件
	・一般用地売却 0件
	・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 12件
	・定期借地制度（定期借家制度含む） 10件

③交付金や補助金等の特定財源確保の精査

担当 政策経営部・各部

現在も国や都等の交付金・補助金等制度について、区の貴重な財源として活用を図っているところですが、今後、改めて交付金・補助金等制度を精査・情報収集し、より積極的な活用を推進します。全庁的に情報共有を密にし、積極的かつ適切な活用につなげ、一層の歳入確保を図ります。

【令和6年度の取組状況】

補助金等の有効活用	〇全庁を挙げて、国や都の補助金活用に向けた総点検を実施した上で、補助金活用に向けた事業要件の変更や新規事業構築について、検討状況を各課からヒアリングした。
-----------	---

補助金等の活用における 全庁共有の仕組みの構築	○東京都の補助金の公表状況や各所管部署で実施している歳入確保に向けた取組状況について、全庁で共有することにより、所管以外の補助金制度を全部署が把握するとともに、積極的な活用に向けた検討を行った。
----------------------------	---

④基金の効果的な活用と運用

担当 政策経営部・会計管理室

区が区民サービスを柔軟に提供していくためには、財政の弾力性を保ち、健全な運営に努める必要があります。

そのため、財政状況を踏まえながら基金への積立を行い、十分な残高を確保するとともに、基金の活用により特別区債の発行を抑制することで、引き続き財政負担の軽減を図ります。

また、安全性と効率性に留意しながら、SDGs債等を活用して積極的に基金を運用していきます。

【令和6年度の取組状況】

基金の効果的な積立	○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た。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った。
基金の積極的な運用	○「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る。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た。今年度の利子収入額は、約3億349万円で、昨年度より約1億2千万円上回った。