



令和4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4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4年度行政評価については、事務事業を費用対効果中心の視点だけでなく、成果指標に基づき必要性や有効性などにも重点を置いて分析するよう、見直しを行いました。</p> <p>○令和4年度の行政評価委員会は、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開催しました。</p> <p>令和4年度評価対象事務事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・雇用・就業マッチング支援事業</li> <li>・認知症事業の充実</li> <li>・防災の意識啓発</li> <li>・学校施設を活用した放課後子ども支援事業</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5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4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(※)を効果的に活用することにより、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、新たに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みました。 ノーコードツール操作研修受講人数：50人（内訳：初級33人、中級17人※重複有） ICT資格取得支援制度による助成対象者数：3人（令和4年12月現在）</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4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】 各種手続やイベント・講座等の申込みのオンライン化や、相談・面談のオンライン予約の開始のほか、新たにクレジットカードによるオンライン決済機能を活用した申請から支払いまでの一貫したオンライン化を実現し、オンライン手続の利便性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するほか、講座や講演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4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4年8月に、現金のみの取扱いとなっている戸籍住民課、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、普及が進むキャッシュレス決済サービス（※）による支払方法を導入し、窓口サービス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】 令和5年2月からマイナポータル及びマイナンバーカードを活用した転出手続のオンライン化を開始しました。</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ついて検討を進め、令和5年1月から、戸籍住民課及び子育て支援窓口に導入し、運用を開始しました。</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

（※）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4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>区政情報の効果的な発信に向け、令和4年7月から新たに、SNSの一つであるLINEの公式アカウントの運用を開始し、プッシュ通知による情報発信の充実や、各種オンラインサービス等へのアクセス性の向上など、区民サービスの利便性向上を図りました。</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4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あたっては、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（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、令和4年度は住民基本情報システム、国民健康保険システムにおいて構築を進めました。</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にお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4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拡大に向け準備を進めました。</p> <p>○キャッシュレス決済サービス、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>○軽自動車税（種別割）の地方税共通QRコードを用いた納付方法の導入に向け、準備を進めました。</p>
-------	--

(※)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4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><b>【マンモグラフィ検査】</b> マンモグラフィ検査オンライン予約について、ノーコードツール「LoGoフォーム」による受入開始を令和5年度から予定しています。令和4年度は、関係部署と調整し、予約受入フォームを作成し、保健所業務システムに対応させるための準備を進めました。また、これまでコールセンターで行っていた受付業務は、今後も継続し、更に予約内容をフォームに代理入力し、データ化することについて、関係部署と調整してまいります。</p> <p><b>【PHR】</b> 令和4年度からPHR(※)への健診・検診データ等の提供を開始しました。これにより令和4年度に受診した健診・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、精密検査の結果情報等を、マイナポータル上で閲覧可能となりました。今後もPHRの活用推進について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4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>【オンライン学習】（令和4年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○オンライン（ライブ配信）講座を、3講座開催しました。</li> <li>○上記講座のうち、1講座は「葛飾区生涯学習課公式YouTubeチャンネル」からライブ配信しました。その後、3週間程度オンデマンド配信を行いました。</li> <li>○「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」となるようにしています。</li> </ul> <p>【対面とオンラインを併用した学び】（令和4年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○対面とオンライン（ライブ配信）の併用講座を、14講座開催しました。</li> <li>○14講座のうち、1講座は画面上双方向で行う講座としました。</li> <li>○14講座のうち、1講座は「葛飾区生涯学習課公式YouTubeチャンネル」からライブ配信しました。その後、3週間程度オンデマンド配信を行いました。</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4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約11,000コンテンツに拡大しました（令和4年11月30日現在）。</p> <p>利用者数 約 4,900人（令和4年11月30日現在）</p> <p>貸出数 約 16,000冊（令和4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、約5,300人の利用がありました（令和4年11月30日現在）。</p> <p>○令和3年9月1日までに中央図書館以外の図書館で開始したKatsushika Library Wi-Fiは、図書館利用者の利便性を踏まえ、引き続き使用可能な環境を整えるため、機器の更改を行いました（令和4年10月1日）。</p> <p>○令和3年8月23日に開始したオンライン利用者登録は、約460件の申請がありました（令和4年11月30日現在）。</p>
-------	--

## 葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況（令和4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>○平成29年度に策定した「葛飾区公共施設等経営基本方針」に基づき、予防保全による施設の長寿命化や公共施設の集約・再編などを行い、効果的・効率的な施設運営を進めてきました。また、策定から5年が経過しSDGs(※)の推進やDX(※)の導入推進、ZEB(※)化の検討など、新たな社会課題やそれらに対する様々な考え方を施設運営に取り入れ、時代に合った魅力ある公共施設を目指すため、葛飾区公共施設等経営基本方針の改定に取り組みました。</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4年度は、学校15校及び学校以外14施設において保全工事や設計に取り組んでいます。</p> <p>○令和4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（新館7階廊下）、区民事務所（金町）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>						
-------	---	--	--	--	--	--	--

- (※)SDGs：持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals）の略。  
2015年9月、ニューヨーク国連本部で開催された「国連持続可能な開発サミット」にて採択された成果文書。2030年を目標年とし、人間、地球及び繁栄のための行動計画として宣言された。17の目標と169のターゲットからなる。
- (※)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。
- (※)ZEB：Net Zero Energy Buildingの略。  
先進的な建築設計によるエネルギー負荷の抑制やパッシブ技術の採用による自然エネルギーの積極的な活用、高効率な設備システムの導入等により、室内環境の質を維持しつつ大幅な省エネルギー化を実現した上で、再生可能エネルギーを導入することにより、エネルギー自立度を極力高め、年間の一次エネルギー消費量の収支をゼロとすることを目指した建築物のこと。

## 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4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月に開館したにこわ新小岩（新小岩地域活動センター）の外構部トイレ設置工事設計を行い、外構工事に着手しました。</p> <p>○にこわ新小岩内の使用料支払いにおいて、キャッシュレス決済サービスを導入しました。</p> <p>○令和5年秋に開設予定の（仮称）新小岩駅南口駅ビル6階フロアに設置する多目的ひろばの利用運営について、ワークショップを開催し方策を検討しました。また、ワーク&amp;スタディブース（個室とカウンター席を備えたテレワークや学習等で利用できる個人用ブース）の設置についても検討を進めました。</p> <p>○令和4年7月31日に閉館した新小岩学び交流館の解体工事や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新小岩駅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に着手しました。</p>
-------	--

## 葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況（令和4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開設しました。</p> <p>○渋江保育園・渋江児童館の施設更新について、（仮称）子ども未来プラザ東四つ木として整備するため、建設工事を進めました。</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に着手しました。</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> <p>○二上保育園の施設更新について、二上小学校との合築によるレイアウトとスケジュール案を検討しました（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4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"> <li>○路面下空洞調査 幅員6m以上の主要な区道（5年毎） 令和4年度：中川～新中川 道路延長約53km</li> <li>○道路土工構造物（擁壁、大型カルバート）等点検（5年毎） 令和4年度：近接目視による点検</li> <li>○橋梁通常点検（6か月毎） 令和4年度：橋面上からの目視点検（29橋）</li> <li>○橋梁定期点検（5年毎） 令和4年度：近接目視による点検（10橋）</li> </ul> <p>【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 令和4年度：道路延長約2.9km</li> <li>○橋梁長寿命化計画に基づき修繕工事を実施 令和4年度：奥戸橋、八剣橋（架替）</li> </ul> <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"> <li>○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</li> <li>○道路管理計画の更新 令和4年度：各種調査、点検に基づく計画の更新、管理方針の見直し</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4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、こあい公園、白鳥わかば公園、青戸平和公園をはじめとする、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4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>○地域図書館における児童室開館時間の1時間延長について、試行実施を予定しておりましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、令和4年度は中止としました。その代わりに、令和4年度は、17時以降入室不可としている児童室の資料を、一般室へ一部展示する試行を実施しました。</p> <p>○令和5年度に開設予定の（仮称）新小岩駅南口駅ビル6階フロアに図書サービスカウンターを設置するため、関係各課と検討を進めました。</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4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>指定管理者制度ガイドラインを適宜改訂したほか、指定管理者制度を導入している施設において、業務従事者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、施設の適切な管理運営を目的に労働環境モニタリングを実施しました。必要に応じて施設所管課から指定管理者に改善を促し、施設が適切に運営されることで、利用者の安全・安心、安定的な区民サービス提供を図るもので、結果をホームページ上で公表します。</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4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を進めるとともに、フードドライブ常設窓口の増設を実施するなど、区民・事業者と協働した事業を実施しました。</p> <p>また、収集作業において民間活用を進めたほか、清掃関連施設の再編に向けて、葛飾区清掃事務所奥戸分室等の解体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4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答えられるよう、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>○新小岩東南地区の民間開発の提供公園内に、区内初となる地下機械式の「新小岩東南自転車駐車場（収容台数408台）」を開設しました。</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、民間事業者と協定を締結し、「葛飾区シェアサイクル事業」の社会実験を開始し、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を、区内公共自転車駐車場12か所に設置しました。</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6校で実施し、令和4年度は新たに小学校7校及び高校2校で実施しました。</p> <p>○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するため、「区民交通傷害保険」を導入し、令和4年度は1,786の方が加入しました。</p>
-------	---

## 葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況（令和4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><b>【用務業務】</b> 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、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・構築を進めました。</p>
	<p><b>【給食調理業務】</b> 令和4年度に4校（葛飾小、新宿小、東綾瀬小、綾瀬中）を新たに委託し、小・中学校合わせて70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><b>【施設開放業務】</b> 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りました。また、令和3年度から学校施設開放業務について小学校1校に委託を試行導入しました。さらに、令和4年度は、学校施設使用申請受付業務等については小学校2校を新たに委託することで合計4校とし、校庭遊び場開放管理業務については小学校9校を新たに委託することで合計18校とし、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4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>適正な事務処理の確保に向け、予算・契約・会計・文書・情報公開・個人情報保護及びICT・デジタル等について、実務に即した研修を実施し、職員個人の実務能力の育成・向上を図りました。</p> <p>また、係長になる職員を対象とした研修の中で、過去の監査結果を踏まえた財務事務点検チェックリストを配付するなどして、事務処理に対する組織的なチェック体制の強化を図りました。</p> <p>特に今年度は、係長や予算担当者を対象に、一層の組織的なチェック体制強化のために、会計事務について研修を追加実施するとともに、来年度に向けて、会計事務の研修強化等による職員の実務能力の底上げと、事務処理におけるリスクを可視化し、ミスの予防につなげられるよう、職場でのリスクマネジメントの確立について検討を行いました。</p>					
-------	---	--	--	--	--	--

# 葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況（令和4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日号から原則として横書きとし、記事中のメールアドレスや電話番号の可読性を向上させました。</p> <p>○若年層への情報発信を強化するため、広報かつしかのウェブ版を令和5年新年号から開始しました。</p> <p>○外国人に区の行政情報を提供するため、10言語に対応した電子書籍版「広報かつしか」などを配信しています。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>○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>○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>○7月から、区公式LINEアカウントの運用を開始しました。区公式ホームページ、フェイスブック、ツイッターと併用し、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YouTube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YouTubeで配信しました。</p> <p>○令和5年2月に区公式ホームページのデザインリニューアルを行いました。スマホやタブレットなど、様々な媒体からの見やすさを考慮したデザインになるよう工夫しました。</p> <p>○葛飾区のPRにつながる広報動画を2本制作し、ケーブルテレビ（J:COM）やYouTubeで配信しました。</p> <p>○葛飾区のPRにつながるクイズ企画をLINEとツイッターで配信しました。</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4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>各部署の課題・要望等についてヒアリングを通じて検証しつつ、来年度に向けて新規業務や区政課題に的確に対応できるよう効果的・効率的な組織体制に改正しました。また、年度途中においても、喫緊の行政課題に対応するため、必要に応じて組織整備を実施しました。</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4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、新型コロナウイルス感染症の感染拡大時における対応や住民税非課税世帯等に対する臨時給付金の速やかな給付に際して、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4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4年4月1日時点一般事務11名、保育士12名、児童指導5名）を採用し配置しました。</p> <p>定年引上げや役職定年に係る制度を構築し、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ついて、高齢層職員が有する知識、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4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>（仮称）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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○区民事務所の開庁曜日・時間を決定しました。</li> <li>○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検討を行いました。</li> <li>○駅ビル区民事務所を利用される方に場所をお知らせするサインの設置位置や内容、また、自転車でお越しになる方のために駐輪場の確保について検討を行いました。</li> <li>○（仮称）区民サービススポットで提供するサービスの内容を決定しました。</li> <li>○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、コアメンバー会議、地元説明会等において説明を行いました。</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4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>○風水害時の職員の災害対応力の向上を図るため、参集職員向け研修と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4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4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4年度実績》 定期健康診断受診率：80.3% ストレスチェック受検率：85.1%</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4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、大切に作る気持ちです。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>○職員出前講座について、従来の対面実施（71講座）に加え、オンライン講座を制作し区公式YouTubeチャンネルにて配信するなど、区の現状や取組を地域へ発信しました。</li> <li>○区内の様々な協働の取組事例を映像（5事例）及び冊子（17事例）としてまとめ、協働意識の醸成を図りました。</li> <li>○協働による活動の功績を称える協働まちづくり表彰について、令和4年度は区制施行90周年を記念し特別表彰（23団体）を実施しました。</li> <li>○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年度はテーマを「葛飾愛」として募集し、1,093句の応募がありました。</li> <li>○職員が協働についての理解を深め、その意義や取組方法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> <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、令和4年4月より、SNS（フェイスブック）を活用した新サイトへ移行しました。</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、時間や場所にとらわれず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ていきます。</li> <li>○葛飾みんなの協働サイトについて、投稿が少ない団体等には個別にサポートするなど、より使いやすいサイトにしていきます。また、協働サイトの具体的な活用例を団体等に発信するなど活性化を行い、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、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4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、令和4年度は「葛飾区SDGs推進計画」の策定に取り組みました。今後も、職員一人一人が庁内連携を図りながら各施策・事務事業を進めていくとともに、区民・事業者等との多様な主体との連携・協働を更に推し進め、「持続可能な葛飾」を実現していきます。</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。令和4年度は、1級職に対しては内容を理解しやすいゲーム形式で、主任・係長級に対しては深く内容を理解できる講義＋演習形式で研修を行いました。今後もSDGsを意識して業務に取り組むことができる能力を身につけられるよう、全職員を対象に研修を継続して実施していく予定です。</p> <p>○区民・事業者等に向けてSDGsの周知・啓発を図るため、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、リーフレット配布等に取り組みました。今後も、区民・事業者に向けた普及啓発や理解促進を図っていきます。</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4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>○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進するため、令和4年4月より出生サポート休暇を導入しました。</p> <p>○令和3年6月の「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律」の改正を踏まえ、令和4年4月より非常勤職員の育児休業及び介護休業等の取得要件の緩和を図り、育児や介護と仕事の両立支援を推進しました。</p> <p>○育児休業の取得回数制限の緩和等に係る「地方公務員の育児休業等に関する法律」の一部改正を踏まえ、令和4年10月より非常勤職員の育児休業の取得要件の緩和や柔軟化等を図り、育児休業を取得しやすい環境整備を推進しました。</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、介護休業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4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4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4年度の有効活用実績は次のとおりです。			
	項目		令和3年度	令和4年度(見込み)
	一時貸付等	公社所有地一時貸付	4件	1件
		用地取得基金に属する土地一時貸付	4件	3件
		区土地建物貸付	10件	11件
定期借地	定期借地	9件	10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4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4年度は令和5年1月末時点で1,339件、31,400,481円の寄付がありました。</p> <p>ガバメントクラウドファンディングについては、他自治体の事例研究を深めながら、事業者や関係部署と導入に向けた検討・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4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3年度結果）	（令和4年度見込み）
	特別区民税	98.5%	98.6%
	国民健康保険料	88.3%	88.4%
	後期高齢者医療保険料	98.7%	99.2%
	介護保険料	98.0%	97.2%
	保育園保育料	99.3%	99.3%
	住宅使用料	99.0%	98.0%
	学童保育クラブ使用料	99.2%	98.6%
	○取組方針に基づき、確実な徴収と適正な債権管理を行い、令和4年度の収納率は、特別区民税が0.1%、国民健康保険料が1.0%、目標値を上回る見込みとなりました（令和6年度に向けて、特別区民税は98.8%、国民健康保険料は88.6%を新たな目標とし、取組を推進していきます。）。  ○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、介護保険料において、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いました。		

（※）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4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>○新型コロナウイルス感染症対策や公共施設等の整備など、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、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、有利な金融商品を選び運用しています。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1億4,500万円で、昨年度より約2千万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4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4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4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>