

平成28年度経営改革の取組結果について

本区では、基本計画を貫く理念である「夢と誇りあるふるさと葛飾」を実現するため、「区民第一・現場第一」、「おもてなし」、「スピード感」を区政運営の主眼として、区民との協働のもと着実にその歩みを進めてきた。平成29年度も引き続き、「子育て環境の充実」や「教育環境の充実」のほか、「健康でともに支えあうまちづくりの推進」、「安全・安心なまちづくりの推進」、「魅力と活力あふれるまちづくりの推進」、「公共施設の効果的・効率的な活用」など、本区が取り組むべき様々な課題に積極果敢に取り組み、その実現を目指す必要がある。

そのため、本区の平成29年度予算は、以下のような経済財政状況等への認識や財政運営の基本原則を踏まえ編成を行った。

まず、わが国の経済状況は、一部に改善の遅れもみられるものの、景気は緩やかな回復基調が続いており、先行きについても、雇用・所得環境の改善が続くなか、各種政策の効果もあり、緩やかに回復していくことが期待されている。しかしながら、海外経済の不確実性や金融資本市場の変動にも留意が必要であり、今後も景気の動向を注視する必要がある。

今後の財政環境を見通すと、国においては、先送りされることにはなったが、消費税率引き上げに伴う法人住民税の一部国税化のさらなる拡大など、今後の区財政に与える影響に注視していく必要があり、将来を見据えた新たな取組みを行うには、これまで以上に簡素で効率的な行財政運営に努め、社会経済状況の変化に柔軟に対応できる財政基盤の強化を図る必要がある。

そのため、区民サービス向上に向けた安定的な行財政基盤を構築し、持続可能な区民サービスを提供するために、「おもてなしサービスとスピードアップ」、「健全財政の推進」、「行政の見える化」を柱とした「区民サービス向上改革プログラム」に基づき、全庁を挙げて経営改革に取り組んだところである。

1 葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況について

経営改革の具体的な取組内容等を明らかにするために策定した区民サービス向上改革プログラムの取組状況については、別紙「葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況（平成28年度）」のとおりである。

2 電力供給契約に基づく光熱費の削減

光熱費の削減の取組みとして、小・中学校全校において電力供給契約の相手方を競争入札により決定したことで、前年度と比較して、約5千3百万円削減する見込みである。

また、来年度については、区本庁舎や地区センター等48施設についても新たに新電力を導入する予定であり、約1千8百万円の削減効果を見込んでいる。

3 特別区民税等の収納率向上

収納額の大部分を占める現年度分について、キャッシュカードで簡単・迅速に口座振替の手続きができる「口座振替受付サービス」も活用しながら口座振替を積極的に勧奨し、納期内納付の促進と新たな滞納の発生を未然に防止した。

また、滞納整理については、現年度分の早期着手に努め、夜間や土・日曜日、休日にも徴収嘱託員による積極的な臨戸徴収に取り組むとともに、滞納処分を強化し、効果的・効率的に収納率の向上に努めた。

さらに、給与等支払請求権を差し押さえた場合において、第三債務者である給与等支払者の協力を得られないために当該請求権の取立ができない事案及び葛飾区奨学資金貸付金の返済が滞っている事案について、弁護士に回収業務を委託した。

平成28年度決算については、特別区民税、国民健康保険料等の主要7債権の現年度分収納率は94.6%になり、前年度決算との比較では0.2ポイント上回る見込みである。

奨学資金貸付金等の貸付金3債権の現年度分及び滞納繰越分を合わせた収納率は29.4%となり、前年度決算との比較では0.2ポイント上回る見込みである。

なお、10債権の現年度分、滞納繰越分を合わせた収納総額は前年度決算より7億8千万円程度増加する見込みである。

4 健全な財政運営の継続

(1) 財政指標による管理

国が地方公共団体の財政状況の健全化を判断するために定めている、実質赤字比率、連結実質赤字比率、実質公債費比率、将来負担比率について、平成27年度決算については、実質公債費比率が対前年度で0.8ポイント改善するなど、引き続き国の基準を大幅に下回っている。今後も、基本計画及び中期実施計画に掲げた事業を推進するため、財政基盤の強化を着実に図り、健全な財政運営を継続していく。

(2) 区の財政状況の公表

区の資産・負債等の財政状況を明らかにするため、平成27年度決算に基づき、新公会計制度の基準モデルにより、バランスシート等の財務4表を作成するとともに、地方公共団体の財政の健全化に関する法律に基づき算定した区の健全化判断比率や区財政の現状、主要施策の概要等と合わせ、財務報告書として公表した。

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの
取組状況(平成28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(平成28年度)

取組項目	01	指定管理者制度の効果的な運用	継続	所管部	政策経営部	
取組内容	<p>限りある財源の中で区民サービスを最大限向上させるためには、民間活力を積極的に活用し、事業運営のさらなる効率化を図ることが必要です。これまで以上に満足度の高い区民サービスを提供するため、業務分析・業務の見直しを行うなど、さらなる民間活用の推進を図ります。</p> <p>平成18年度から導入している指定管理者制度について、より効果的な運用を行うため、これまでの指定管理者公募・選定、管理運営での課題の洗い出し等を行い、現状に合ったガイドラインに改訂します。また、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ことで、適切な管理運営の確保とより一層の区民サービス向上を図る労働環境モニタリングを実施します。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	検討・実施		→			
取組実績等	<p>○指定管理者導入施設の所管課に管理運営する中での課題や、今後の再公募に向けた改善点等のヒアリングを行い、ガイドラインを改訂しました。</p> <p>○労働環境モニタリングの試行実施を踏まえ、円滑にモニタリングが実施されるよう社会保険労務士会と指定管理者との間で訪問方法や必要書類等の調整等を行いました。</p>					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	02	納付機会の拡大による利用者の利便性の向上	継続	所管部	総務部 各部	
取組内容	<p>現在、特別区民税、軽自動車税で導入しているペイジー(※1)やインターネットを利用したクレジットカード納付(※2)を適宜、他の債権に導入し利用者の利便性の向上を図ります。</p> <p>また、上記のインターネットを利用した納付などのほか、コンビニエンスストアでの納付やモバイルレジなどの各種納付方法を、生活スタイルに合わせて利用できるよう、様々な機会において、積極的に周知します。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	検討・実施		→			

(※1) 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、パソコンや携帯電話、金融機関ATMから特別区民税などを納付すること。

(※2) クレジットカード納付

特別区民税などをパソコンや携帯電話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。

取組実績等	<p>特別区民税、軽自動車税について導入したペイジー(※1)やインターネットを利用したクレジットカード納付(※2)について、広報やホームページ等で周知を行い、いつでもどこでも納付ができることをアピールしました。</p> <p>また、上記のインターネットを利用した納付などのほか、コンビニエンスストアでの納付や、いつでも、どこでもスマートフォンからも納付ができるモバイルレジなどの納付方法について、広報やホームページ等を有効活用し、利用者に対して周知をしました。</p>				
-------	--	--	--	--	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	03	効率的な清掃事業の推進	継続	所管部	環境部	
取組内容	<p>さらなるごみ減量を目指して、区民・事業者がより積極的に3R(※)に取り組めるよう、効果的な普及啓発や利便性の向上など事業の改善を図るとともに、協働型の清掃事業を推進します。</p> <p>また、引き続き民間活用を進めていくほか、事業執行体制の見直し、清掃施設の有効活用の検討などにも取り組みながら、より効率的・効果的な清掃事業を推進します。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	検討・実施		→			

(※)3R
 ごみを減らし、循環型社会を構築するためのキーワード。第一に「ごみの発生抑制＝リデュース(Reduce)」、第2に「再利用＝リユース(Reuse)」、第3に「再生利用＝リサイクル(Recycle)」であり、各頭文字をとって「3R」と称する。

取組実績等	<p>発生抑制を最優先とした普及啓発において、食品ロスの削減につながるフードドライブ事業等の新たな取組みを含め、区民と協働した事業を推進しました。</p> <p>さらに、平成29年1月から配信を開始した葛飾区総合アプリの中に、収集日や間違いやすいごみの種別が検索できる機能や、ごみの分別をゲーム形式で学べる機能などを設定し、区民の利便性向上や新たな啓発ツールとしての活用に取り組みました。</p> <p>また、東京2020オリンピック・パラリンピックに向けたクリーンアップ収集作業の拡大や、排出指導を強化していくための事業執行体制の検討に取り組む中では、清掃技能系職員の採用を抑制し民間を活用するなど、より効率的・効果的な体制となるよう検討を進めます。</p>
-------	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	04	シニア活動支援センターの機能強化	新規	所管部	福祉部	
取組内容	<p>団塊の世代が後期高齢者となる2025年に向けて、元気な高齢者が虚弱な高齢者を支える仕組みづくりが求められています。</p> <p>そこで、高齢者がより身近な場所で気軽に介護予防に取り組めるよう、これまでシニア活動支援センターを会場に実施してきた介護予防講座や介護予防事業を区内各地域で実施するようにします。</p> <p>また、シニア活動支援センターが中心となり、介護予防の担い手となるリーダーを養成するとともに、リーダーを中心に介護予防に自主的に取組む団体の育成や持続的な活動を支援します。</p> <p>さらに、シニア活動支援センターの利用率向上を図るため、施設の利用時間の区分等を見直すとともに、施設の維持管理コストの低減を図るため、委託事業の範囲や委託先を見直します。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	検討・実施		→			

取組実績等	<p>筋力向上トレーニング、脳カトレーニング、回想法及びうんどう教室については、計画どおりリーダー等を育成し、自主グループを立ち上げました。会場については、シニア活動支援センターのほか、区内の地区センター、憩い交流館、集い交流館、旧学校体育館など活動範囲を広げて実施しました。</p> <p>筋力向上トレーニングについては、今年度、新たに33人のリーダーを養成しました。また、自主グループも新たに6団体増えて全体で56団体となったため、今後の自主グループ団体と区との関わり方等についての意見交換を始めました。</p> <p>うんどう教室では、平成28年11月より東金町四丁目平成公園の教室が始まり、地域指導員9人が加わりました。また、平成29年3月に各公園で実施しているうんどう教室の地域指導員同士の交流、情報交換の場を設け、指導員が孤立せず持続的に続けていける仕組みづくりの検討を始めています。</p> <p>シニア活動支援センターの利用率を向上させるための利用時間の細分化は、他の公共施設の細分化の効果を参考に、シニアの方にとって利用しやすい区分のあり方を検討しています。また、1階フロアをセンターで行う事業や利用団体の紹介などのスペースとして活用するなど、区民により分かりやすく利用しやすいレイアウトに改善しました。</p> <p>現在一般開放していない3階の洋室については、既存設備の撤去や1階フロアとの機能分担を図り、一般利用の拡大や利用しやすいさの向上を進めていきます。</p>
-------	---

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	05	生活保護受給者等生活困窮者の就労支援の充実	新規	所管部	福祉部 子育て支援部	
取組内容	生活保護受給者、児童扶養手当受給者及びこれらの相談・申請段階にある者並びに生活困窮者自立相談支援事業の利用者に対して、東京労働局及び墨田公共職業安定所と連携して葛飾区役所内に設置した「就職支援コーナーかつしか」を活用し、求人情報の提供、職業紹介、職業訓練の斡旋等就労支援をすることにより、自立の促進を図ります。					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	支援対象見込み者数 年間220人以上					→
	就職目標 就職率60%以上 前年度実績以上(H29～)					→
取組実績等	就職支援コーナーかつしかにおいて、157人の利用者へ職業紹介等の就労支援を実施し、125人が新たな仕事に就職した。就職率は79.61%であった(平成28年12月末現在)。					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	06	生活保護実施体制の強化	継続	所管部	福祉部	
取組内容	<p>生活保護受給者の増加傾向が続く中で、これまで以上に生活保護給付の適正化や就労支援の強化が求められています。</p> <p>生活保護費全体のうち、医療扶助費の占める割合は4割を超えています。そのため、頻回受診や重複処方の抑制、後発医薬品（ジェネリック医薬品）の利用促進など、業務の委託化や専門非常勤職員の活用により給付の適正化を図ります。</p> <p>また、年金受給資格の確認を徹底して行うとともに、受給資格を得るために必要な保険料の納付期間が10年間に短縮されるとの制度改革の動きも見据え、専門非常勤職員を活用した調査などにより、受給申請に漏れがないようにします。</p> <p>就労支援については、就労支援や生活支援に実績のある法人や専門非常勤職員の活用を進めることにより強化します。</p> <p>さらに、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に対応したシステムの改修とともに、重複受給の防止や資産調査を徹底できる体制を整備します。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	後発医薬品の使用率向上		→			
	頻回受診や重複処方の抑制		→			
	年金受給資格の調査 (H29から10年年金を含む。)		→			
	就労支援見込み者及び就職率 300名 60%以上 前年度実績以上(H29~)		→			
	稼働世帯率 15%以上 前年度実績以上(H29~)		→			
取組実績等	<p>○レセプト点検委託業者や医療扶助・相談指導員の活用により、一層の給付適正化に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・向精神薬重複処方 同じ月に2か所以上の医療機関から向精神薬を重複して処方されている者のうち受診状況の改善又は改善指導中の者の割合 85.71% ・頻回受診 3か月継続して月15日以上外来受診し、嘱託医等の審査で指導対象となった者のうち受診状況の改善又は改善指導中の者の割合 100% ・後発医薬品使用率(平成28年12月審査分) 78.80% <p>○年金受給資格期間の10年に短縮する制度改革の施行期日が平成29年8月とされたことを受け、年金・資産調査員の活用により、年金受給資格の調査・確認の徹底に取り組んでいます。</p> <p>○就労支援に実績のある社会福祉法人や専門非常勤職員によって、306名の生活保護受給者へ就労支援を実施し、165名が新たな仕事に就職した。就職率は53.92%であった(平成28年12月末現在)。</p> <p>○稼働世帯の割合は、全体の10,558世帯に対し、世帯主又は世帯員が稼働している世帯が1,616世帯であり、稼働世帯の割合は15.31%であった(平成28年12月末現在)。</p>					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	07	自転車総合対策事業の推進	新規	所管部	都市整備部	
取組内容	<p>自転車利活用の推進を図るため、自転車駐車場の管理運営、放置自転車の指導誘導、撤去搬送及び保管所の管理運営業務を民間事業者に一括委託することにより、区民からの問い合わせや苦情等にスピーディに対応できる体制を構築します。これに併せて施設の改修及び学割などの料金体系の見直しも行い、自転車利用環境の向上を図ります。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	自転車総合対策事業の実施計画作成		→			
	実施			→		

取組実績等	<p>平成26年度から28年度まで実施した放置自転車の指導誘導、撤去搬送及び保管所の管理運営業務を新小岩駅周辺を対象に一括して行う総合管理委託を実施した。その結果、放置自転車の台数が半減したことから、平成29年度から対象を高砂保管所管内の駅周辺(亀有・青砥・高砂)に拡大します。</p> <p>また問合せなどにスムーズに対応するため、平成29年度からコールセンター及び放置自転車管理システムについても一部稼働から全区的に導入します。</p>				
-------	--	--	--	--	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	08	学校業務等の効果的・効率的な運営	継続	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・効率的に運営するため、以下の取組みを進めます。</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、効果的・効率的な執行体制の構築を推進します。</p> <p>2 給食調理業務 これまで小・中学校合わせて37校(平成27年度時点)で給食調理業務の委託化を進めてきました。今後も、効率的な提供体制を構築するため、委託校を拡大します。</p> <p>3 施設開放業務 施設開放業務等の運営について、実施体制における課題を整理するとともに、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		H28	H29	H30	H31
	検討・実施		→			

取組実績等	<p>1 用務業務 学校用務員の退職に合わせて、再任用職員と用務非常勤職員の活用を拡大しながら、引き続き効果的・効率的な執行体制の構築を進めました。</p> <p>2 給食調理業務 給食調理職員の退職に合わせて、平成28年度に2校(こすげ小・北野小)を委託し、小・中学校併せて39校が委託校となりました。</p> <p>3 施設開放業務 施設開放調整員の採用を拡大することで、引き続き執行体制の効率化を図りました。</p>				
-------	---	--	--	--	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	09	図書館の効果的・効率的な運営	新規	所管部	教育委員会事務局	
取組内容	<p>平成26年度に策定した「葛飾区立図書館の基本的な考え方【取組方針】」に基づき、いつでも、どこでも、だれにでも区民の拠り所となる図書館の実現に向けてサービス向上への取組みを進めます。</p> <p>また、利便性向上の観点から図書館の開館時間の拡大を推進します。</p> <p>さらに、図書館業務の効果的・効率的な運営を行うため、様々な角度から事業内容の検証や業務執行体制を検討します。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	検討・実施		→			

取組実績等	<p>「いつでも、どこでも、だれにでも区民の拠り所となる図書館」の実現に向けて、サービス向上のために以下の取組みを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○区民生活に役立つ情報の収集と提供 区民の知る権利を保障するために、地域の情報拠点として資料の充実を図り、図書館全体で、約25,000冊の資料を増やし、区民生活に役立つ情報の提供を行いました。 ○ボランティア活動の推進 読み聞かせ、音訳・点訳、マルチメディアデイジー、図書館友の会等、図書館を支えるボランティア活動を支援し、活動機会の充実に努めました。 また、各種養成講座を開催し、ボランティアの養成を行いました。 ○図書返却ポストの設置等 図書館をより身近に活用してもらうため、平成28年7月に堀切地区センター前に「図書返却ポスト」を設置しました。 また、利用者の利便性向上を図るため、図書館サービスの一部（予約本の貸出・返却等）を実施するサービスカウンターの整備に向けて検討を行いました。
-------	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	10	葛飾区ICT推進計画2016の推進	継続	所管部	政策経営部 各部	
取組内容	<p>ICT(情報通信技術)は、今や私たちの日常生活に欠かせないものとなっています。特に、スマートフォンやタブレット型端末などの普及により、時間や場所を選ばずインターネットを活用するライフスタイルが一層広まっていくと考えられます。</p> <p>さらに、マイナンバー制度が運用されることにより、区民生活に関わるICT環境は、今後も変化していくことが予測され、ICTは、ますます重要なツールになります。</p> <p>こうした社会環境の変化に的確かつ迅速に対応するために、本区では葛飾区ICT推進計画2016(平成28年度~平成32年度)を推進します。</p> <p>本計画に基づき、グローバル化の進展への対応や地域活性化、内部情報の効率化などの課題に対し、より積極的なICTの活用を推進し、一層のサービス向上を図ります。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	葛飾区ICT推進計画2016の計画事業推進		→			

取組実績等	<p>本計画で推進する15事業の進捗状況をICT計画推進検討部会及びICT計画推進委員会に報告を行いました。</p> <p>【主な取組実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○平成29年1月13日から葛飾区行政情報配信等アプリ(葛飾区総合アプリ)によるサービスを開始しました。 ○亀有地区の「こち亀」銅像周辺、柴又地区の山本亭、山田洋次ミュージアムに公衆無線LAN(Katsushika_Free_Wi-Fi)の整備を行いました。 ○ICTを活用した授業を展開するために、中学校等に無線LANやタブレット端末などのICT環境の整備を行いました。 ○二要素認証の導入やインターネット環境の再整備を行い、セキュリティ対策の強化を図りました。
-------	---

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	11	マイナンバー制度への対応	継続	所管部	政策経営部 各部	
取組内容	<p>平成28年1月からの社会保障、税、災害対策の行政手続におけるマイナンバーの利用開始に伴い、マイナンバーを活用した行政事務が本格的に始まりました。引き続き、平成29年7月からの自治体間情報連携の実施に向けた情報システムの整備を行います。このシステム整備により、各種申請・届出の際に添付する行政書類が簡素になるなど、ますます便利になります。</p> <p>また、平成29年1月には、国がインターネット上に「マイナポータル(情報提供等記録開示システム)」を設置する予定です。この「マイナポータル」では、行政機関から様々な行政手続に関する情報が提供されるようになります。</p> <p>区では、これらのマイナンバー制度に係わる状況を注視し、セキュリティを確保しつつ、マイナンバーカードを活用した区民サービス向上の取組みを検討します。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	自治体間情報連携環境の整備		→			
	マイナンバーカードを活用した区民サービスの検討		→			
取組実績等	<p>○自治体間連携に向けた住民情報系システムの改修及びテストを行いました。</p> <p>○住民情報系システムで使用する端末をパスワードと生体情報の二種類で認証及び使用できるよう改修を行いました。</p> <p>○マイナンバーカードを活用した区民サービスについて、マイナポータルのサービス内容や国・他自治体の動向を注視し、研究しました。</p>					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	12	スマートフォンアプリによる区行政情報の配信	新規	所管部	政策経営部 各部	
取組内容	<p>スマートフォンの急速な普及により、スマートフォンで情報取得をする機会が多くなるにつれ、自治体の子育て世帯への情報提供、観光地・公共施設などの情報を地図上で確認できる機能などの様々な行政情報について、スマートフォンアプリを活用した情報配信を行う事例が増えてきています。</p> <p>しかしながら、利用者は、欲しい情報の分野の数だけアプリをダウンロードしなければなりません。</p> <p>区は、利用者の利便性を高めるため、キュレーションアプリ（行政情報を収集し、まとめたスマートフォン用アプリケーション）を開発し、一つのアプリで様々な分野の行政情報を配信します。</p> <p>これにより、情報の分野ごとにアプリをダウンロードする必要をなくし、キュレーションアプリをダウンロードすることで、利用者は欲しい情報を選択して必要な情報を得ることができるようになります。</p> <p>「必要な人に必要な情報を区から配信」や「区が利用者に知って欲しい情報を配信」といった、アプリをダウンロードした区民に、きめ細やかなサービスを提供します。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	アプリの設計、開発		→			
	区行政情報の配信		→	→	→	→
	配信情報拡大の検討及び実施			→	→	→
取組実績等	<p>区内在住者だけでなく、外国人を含む来訪者に向け、葛飾区の行政情報を集約した情報配信等アプリを構築し、平成29年1月13日から情報配信等のサービスを開始しました。</p> <p>配信するコンテンツは、「観光・産業」「妊娠・子育て」「暮らし【ごみ・リサイクル、環境】」「防災・防犯」の4つの行政分野で開始しました。</p> <p>配信する情報は多言語（日本語、英語、中国語【繁体文字・簡体文字】、韓国語）に対応しています。</p> <p>平成29年度に追加する行政分野のコンテンツについて、検討しました。</p>					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	13 公衆無線LANの整備	新規	所管部	政策経営部 各部		
取組内容	<p>現在、私たちは、インターネットを通じて、様々な情報を入手、発信しています。このような情報は、画像や動画など、大容量の情報が多く、利用者から快適な通信環境の整備が求められています。</p> <p>また、2020年には、東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催され、国内外からの観光客の増加が見込まれています。観光客は携帯端末等を利用し、インターネットを通じて、観光情報を入手したり、ツイッターやフェイスブックなどで情報発信します。</p> <p>自治体や民間において、観光スポットや都市部を中心に、住民、観光客等が快適にインターネットを利用するための「公衆無線LAN」の整備が進められています。</p> <p>区では、平成27年度に柴又帝釈天参道を中心とした観光スポットや中央図書館において、公衆無線LANの整備をしました。</p> <p>今後は、柴又地域に加え、他の区内観光スポット、商店街、公共施設に公衆無線LANを整備していきます。</p> <p>また、公衆無線LANの整備に当たっては、大規模災害時の一般開放を考慮し、災害時でも効果的に情報を受発信できる環境にします。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	公衆無線LAN整備対象地域及び公共施設検討、実施					→
取組実績等	<p>本年度は以下の観光スポット及び公共施設に公衆無線LANの整備をしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○平成28年12月 柴又地区・・・山本亭及び山田洋次ミュージアム ○平成29年 2月 亀有地区・・・「こち亀」銅像15体周辺 <p>また、平成29年7月から新小岩駅周辺において公衆無線LANサービスを開始するための調査を行いました。</p>					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	14	ICTを活用した健康づくりの推進	新規	所管部	健康部	
取組内容	<p>区では、胃・大腸・肺・乳・子宮・前立腺のがん検診を実施していますが、対象者は性別、生年月日などで区別され、受診できるがん検診は、各個人で異なるため、区民自身が判別した上で、区や医療機関への申し込みが必要であり、複雑でわかりにくく、がん検診の受診率向上を阻む一因ともなっています。そこで、まず初めに区が行う特定・長寿・基本健康診査の受診票を送る際に、健診と同時に本人が受診できるがん検診受診券ラベルを同封して送付します。これにより、自分がどのがん検診を受診できるかが、一目瞭然となり、区民の受診率の向上に繋がっていきます。</p> <p>次に、乳がん・子宮がんなど健診と同時実施以外の申込制によるがん検診についても、ラベルを追加し印字して送付し、申込をしなくても受診できるがん検診を増やし、更なる利便性の向上を図ります。</p> <p>また、ラベルには個々のバーコードが記載されているため、区に返戻された検診結果を保健所システムにデータを取り込むことが容易となり、がん検診の受診の有無、要精密検査の把握・集計・分析などが可能となります。それにより、効果的な受診勧奨を行い、受診率の一層の向上を図るとともに、より効率的・効果的ながん検診を実施することができます。さらに、がん検診の精度管理を向上させるとともに、がんの早期発見・早期治療に結びつけ、区民の健康寿命の延伸に繋がります。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	健診同時実施のがん検診（肺・大腸・前立腺等）の受診券ラベル送付の準備		→			
	健診同時実施のがん検診（肺・大腸・前立腺等）の受診券ラベル送付の実施			→	→	→
	健診同時実施以外のがん検診（乳・子宮等）受診券ラベル送付の準備				→	
健診同時実施以外のがん検診（乳・子宮等）受診券ラベル送付の実施					→	
取組実績等	<p>健診同時実施のがん検診の受診券ラベルの送付に向け、ラベルの様式、印字項目や印字位置等の検討を行いました。それに基づき、ラベル印字のための保健所システムの改修と健診受診票送付委託契約の封入・封緘仕様書の変更を行いました。</p> <p>これにより平成29年度からは、区民に特定・長寿・基本健康診査の受診票を送付する際には、同時に受診できるがん検診を明示したがん検診受診券ラベルの送付を実施します。</p>					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	15	公共施設の活用と適正な保全の推進	継続	所管部	政策経営部 総務部 各部	
取組内容	<p>公共施設の効果的・効率的な活用に向け、葛飾区基本計画や施設白書、葛飾区公共施設等見直し推進計画などの計画や方針、学校や子育て支援施設等の整備方針、道路や公園、橋梁などのインフラ施設の安全管理や長寿命化計画など、公共施設全体と施設類型ごとの計画や方針などを体系的に整理し、区が保有する全ての公共施設を対象とする「公共施設等総合管理計画」を策定します。</p> <p>本計画の策定にあたっては、公共施設等を取り巻く現状や将来にわたる見通し・課題を客観的に把握・分析するとともに、公共施設等の総合かつ計画的な管理に関する基本的な考えや施設類型ごとの管理に関する基本的な考え方を定めます。これにより、区民ニーズや社会情勢の変化に対応し、区民サービスの向上を図ることができるよう、公共施設の効果的・効率的な活用を進めます。</p> <p>さらに、施設の長寿命化によるライフサイクルコストの抑制と財政負担の平準化を図るため、保全工事計画を策定し、計画的・予防的な修繕に取り組むほか、施設の快適性や機能の向上を図る即効性のあるスピード修繕にも取り組みます。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	公共施設等総合管理計画の策定	→				
	公共施設等総合管理計画の運用	→				
	区有建築物保全工事計画に基づく予防保全の実施	→				
	スピード修繕の実施	→				

取組実績等	<p>○「公共施設等総合管理計画」について、本区は、公共施設を取り巻く現状や将来の見通しを把握し、公共施設経営の基本的な方針を定めるとともに、施設類型ごとの活用の基本的な方針を定めた「葛飾区公共施設等経営基本方針」として策定しました。この方針に基づき、公共施設で実施するサービスや事業のあり方といったソフトと建物の維持管理といったハードの両面について日々チェックを行うことから始めるマネジメントの仕組みを確立し、全庁体制で公共施設の効果的・効率的活用を推進していきます。</p> <p>○平成27年度に策定した「葛飾区区有建築物保全工事計画」に基づき、学校16校及び学校以外の13施設について、施設の日常点検や各種調査結果による建物の劣化状況のほか、施設利用者のニーズの把握にも努めながら、外壁や屋上防水、空調設備等の予防保全に向けた設計や工事を実施しました。さらに、複数の工事を効果的・効率的に組み合わせるなど、工事費の縮減や施設利用者の負担軽減を図りました。</p> <p>○地域コミュニティ施設の憩い交流館等において、内装のクロス・カーペットの貼り替え、手すりやベンチ、温水洗浄便座の設置などの施設の快適性や機能性の向上を図るスピード修繕を実施しました。</p>
-------	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	16	地域コミュニティ施設の有効活用	継続	所管部	地域振興部	
取組内容	<p>「葛飾区公共施設見直し推進計画」で示した「集会機能を持つ地域コミュニティ施設の効率的な利用・廃止・転用等の基準」に基づき、区内に70か所ある地域コミュニティ施設の中で施設ごとの利用率が基準を下回る施設について、地域特性や地域ニーズに沿った施設機能の転用や、周辺施設との複合化など、その有効活用に向けた様々な方策を、地域や利用者の意向に十分配慮しながら、検討し実施していきます。</p> <p>また、老朽化等により今後、修繕や更新が必要な施設や設備については、利用者のニーズを十分に踏まえて計画的・予防的な修繕に取り組むほか、施設の快適性や機能の向上を図る即効性のあるスピード修繕にも取り組みます。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	低利用の地域コミュニティ施設の有効活用策の検討と実施		→			
	計画的修繕と利用者ニーズに即した改修の実施		→			

取組実績等	<p>1 低利用の地域コミュニティ施設の有効活用策の検討と実施について</p> <p>(1) 平成28年度中に有効活用策を実施した施設とその概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設：西小菅集い交流館・小菅東集い交流館 ○有効活用策の概要 <p>行政財産の用途廃止を行い、平成28年7月1日に普通財産として地元自治会の小菅西自治会・小菅東自治会に無償で貸付けし、自治会の自主管理に移行した。</p> <p>(2) 今後の地域コミュニティ施設の見直しについてその他の地域コミュニティ施設については、「葛飾区公共施設等経営基本方針」を踏まえながら、より効果的・効率的な活用方法を検討していくこととする。</p> <p>2 計画的修繕と利用者ニーズに即した改修の実施について</p> <p>(1) 平成28年度に改修工事を実施した主な施設とその概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ○空調機・照明器具の高効率化等工事 新宿憩い交流館、お花茶屋地区センター ○外壁改修・屋上防水・鉄部塗装等工事 お花茶屋地区センター、東金町地区センター、柴又地区センター、新小岩北地区センター、渋江集い交流館、小菅憩い交流館 <p>(2) 平成28年度に施設維持課で実施したスピード修繕</p> <p>憩い交流館において、内装のクロス・カーペットの貼り替え、手すりやベンチ、温水洗浄便座の設置などの施設の快適性や機能性の向上を図るスピード修繕を実施しました。</p>
-------	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	17	子育て支援施設の整備	継続	所管部	子育て支援部
取組内容	<p>区民が必要とする子育て支援サービスを安定的、継続的に提供していただけるように、子育て支援施設について、子育て支援施設の整備方針に基づき、子育て支援サービスにおける官民の役割分担を図りながら、需要状況を踏まえて、適正規模の建替え、複合化や、他の行政目的への転用を行うなどにより、効率的・効果的な施設の整備を進め、子育て支援サービスの向上を図ります。</p>				
	年次計画	H28	H29	H30	H31
	検討・実施	→			

取組実績等	<p>○本田保育園の施設更新のため、旧園舎を解体し、平成30年4月開設を目途に民間事業者による保育園の整備を進めています。</p> <p>○亀が岡保育園、新小岩保育園の施設更新のため、平成27年度には亀が岡保育園の、平成28年度には新小岩保育園の運営事業者を選定しました。</p> <p>○児童会館・上平井保育園の施設更新について、複合施設として整備していくため、新小岩北地域公共施設整備検討作業部会で検討を進めました。</p> <p>○小菅児童館・保育園の施設更新にあたり、代替地として活用するため、旧小菅保健センターを解体しました。</p> <p>○細田児童館・南鎌倉保育園を拠点施設として施設更新するため、実施事業について検討を進め、基本設計に着手しました。</p> <p>○新たな施設更新の対象施設として、半田保育園、西亀有保育園、白鳥児童館・保育園を選定しました。</p>
-------	---

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	18	区民サービスを向上できる職員の育成	継続	所管部	総務部 各部	
取組内容	<p>1 挑戦し続ける職員の育成 複雑化、多様化、高度化する区民ニーズに対して、業務改善をはじめ、新たな行政課題に対しても素早く、積極的、意欲的に取り組むことができる、挑戦し続ける職員を育成します。</p> <p>2 区民と協働して課題解決ができる職員の育成 区民第一、現場第一の精神を踏まえ、区民ニーズを収集する力や課題を発見する力を向上させるとともに、区民と情報交換や意見交換を通じて相互理解を図りながら、区民と協働して課題解決ができる職員を育成します。</p> <p>3 おもてなしサービスを提供できる職員の育成 区民第一の精神を徹底し、区民サービスの向上を図るため、組織が一体となって、職員のコミュニケーション能力や説明能力、傾聴力などの接遇レベルをさらに向上させることにより、おもてなしサービスを提供できる職員を育成します。</p> <p>4 OJTに対する支援の強化 人材育成基本方針では、各職場を人材育成の中心と位置づけ、日常業務の遂行や改善を通じた育成をはじめ、仕事管理のさらなる活用や、各職場の課題解決を図るための職場内研修に対する支援など、各職場での人材育成に対する意識を向上させることで、区民サービスを向上できる職員の育成を組織的かつ効果的に進めます。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	検討・実施		→			

取組実績等	<p>1 挑戦し続ける職員の育成 平成28年度の職員行動目標を「自ら積極的に行動する職員～職員一人ひとりが業務改善にチャレンジ～」と定め、主任主事1年目や学校用務職員を対象とした「業務改善研修」の新たな実施や、全庁を挙げての「業務改善表彰」の実施、さらには人事考課制度を活用した業務改善意識の向上など、業務改善を通じて挑戦し続ける職員の育成を図りました。</p>				
	<p>2 区民と協働して課題解決ができる職員の育成 採用2年目職員を対象とした「協働研修」について、産業経済課、商工振興課、環境課、生涯学習課、生涯スポーツ課と連携し、より多様な協働の現場を経験し、区民と接する機会を確保できるよう実施しました。また、中堅研修において、グループワークを通じて区民との協働による課題解決を検討・企画し、区長に向けてプレゼンテーションを行うことで課題解決能力等の向上を図りました。</p>				
	<p>3 おもてなしサービスを提供できる職員の育成 新任職員や窓口職場に新たに配属された職員を対象に「接客向上研修」を実施しました。また、相手方に好印象を与える言葉遣いやクッション言葉を「おもてなし言葉」としてまとめ積極的に活用されるよう、各職場に配布される職員配置表や電話番号表、人材育成ニュースへの掲載により周知を図りました。</p>				
	<p>4 OJTに対する支援の強化 新任の管理監督者を対象とした職層研修において、OJTや仕事管理、人事考課制度の活用方法などの理解を深めました。また、各職場での研修を支援する「職場プロデュース研修」や「専門機関派遣研修」は、300人を超える職員が活用し、各職場でのOJTの推進や人材育成の職場風土の醸成につながりました。</p>				

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	19	職員が心身ともに健康で力を発揮できる職場づくり	継続	所管部	総務部	
取組内容	<p>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を整えるために、健康診断やストレスチェックの受診を積極的に促すとともに、健診結果に基づく産業医の相談指導を実施します。また、メンタルヘルス対策として、専門相談員によるメンタルヘルス相談を実施し、不調者自身や管理監督者への助言・指導を行うことにより、健康な職場づくりの支援を行います。</p> <p>さらに、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す。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	検討・実施		→			

取組実績等	<p>平成28年度の健康診断の受診率は、安全衛生委員会で定める目標値を上回る82.5%、また新たに実施したストレスチェックの受診率は90.0%と、いずれも高い水準でした。</p> <p>健診結果については、産業医面接をはじめ、委託事業者による医師や保健師面接、さらには専門相談員によるメンタルヘルス相談等により、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した。</p> <p>また、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>				
-------	--	--	--	--	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	20	区民サービス向上のための執行体制の 確立	継続	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。 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、職員一人ひとりの取組結果がよりの確に反映されるものとなるよう、人事・給与制度の見直しを適宜進めていくことで、時代に則した執行体制の確立に取り組みます。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	検討・実施			→		

取組実績等	<p>○業績評価制度 すべての職員に対して能力と業績の両面から評価を行い、これを人事管理の基礎とするため、一般職の職員についても、監督職の職員と同様に、業績に関する評価を行うこととしました。</p> <p>○職員の退職管理 平成28年4月1日より地方公務員法に退職管理の項目が加えられたことに伴い、公務員の営利企業等への再就職に関する透明性を高めるため、条例を制定しました。</p> <p>○介護時間の新設並びに介護休暇及び育児休業の改正等 平成29年1月1日に「地方公務員の育児休業等に関する法律及び育児休業、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一部を改正する法律」が施行されたことにより、介護時間の新設、介護休暇の分割化及び育児休業等の対象となる子の範囲の拡大等を実施するため、条例等の改正を行いました。</p> <p>○特別区行政系人事制度のあり方の検討 引き続き、特別区行政系人事制度のあり方の検討を行い、本区においても、昇任制度や人事配置、給与処遇に関する制度改正を進めていきます。</p> <p>○任期付職員（一般事務）の配置 これまで、事務職の育児休業代替には、臨時職員または人材派遣を配置していたが、正規職員の配置が不可欠な場合において、任期付職員を採用し配置することとしました。</p> <p>○「葛飾区職員 仕事・子育て生きいき計画」の策定 次世代育成支援に取り組むとともに、新たに女性職員の職業生活における活躍の推進を目的として策定しました。</p>
-------	---

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)


取組項目	21	時代に即した柔軟な組織体制の整備	継続	所管部	政策経営部
取組内容	<p>少子高齢化をはじめとした様々な区政課題や新たな行政需要に迅速かつ的確に対応するためには、組織体制の不断の見直しが必要です。 「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させ、いざというときには臨機応変に協力しあえる、効果的・効率的な組織体制を整備していきます。</p>				
	年次計画	H28	H29	H30	H31
	各課の状況把握、検証	→			
	先進自治体の研究	→			
組織改正の実施	→				

取組実績等	<p>○8・9月に人員組織ヒアリングにおいて、各課における課題・要望等の聞き取りを行った。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な組織体制を整備しました。 ○8月に先進的な組織体制の豊島区や文京区を訪問し、現状の課題や課題解決に向けての取組み等の意見交換を行いました。</p>
-------	--

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	22	基金の積立・活用	新規	所管部	政策経営部	
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、今後、施設の維持・保全や長寿命化に対応するため、基金の枠組みを検討します。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	基金の積立・活用		→			
	基金の枠組みの検討		→			
	新たな枠組みによる基金の積立・活用				→	
取組実績等	<p>引き続き、年度間の財政負担の均衡を図るため、基金への積立を行いました。</p> <p>また、基金の枠組みを検討し、基金を取り崩す対象事業や施設の再整理を行うとともに、これまでの「公共施設建設基金」の名称を改め、「公共施設整備基金」とする規定整備を行いました。</p>					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	23	公共用地の有効活用による歳入の確保	継続	所管部	政策経営部 総務部 各部	
取組内容	<p>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。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	実施					

取組実績等	平成29年3月31日現在の有効活用実績は、次のとおりです。														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">項目</th> <th>平成28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>14件</td> </tr> <tr> <td>市街地整備用地一時貸付</td> <td>5件</td> </tr> <tr> <td>区土地建物貸付</td> <td>7件</td> </tr> <tr> <td>(定期借地)</td> <td>定期借地</td> <td>5件</td> </tr> </tbody> </table>		項目		平成28年度	(一時貸付等)	公社所有地一時貸付	14件	市街地整備用地一時貸付	5件	区土地建物貸付	7件	(定期借地)	定期借地	5件
	項目		平成28年度												
	(一時貸付等)	公社所有地一時貸付	14件												
		市街地整備用地一時貸付	5件												
区土地建物貸付		7件													
(定期借地)	定期借地	5件													
<p>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。</p>															

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	24	新たな手法による歳入確保策の強化	継続	所管部	政策経営部 各部	
取組内容	<p>これまでも、区では歳出削減の取組みと並行して、様々な手段によって歳入確保を図ってきました。しかし、我が国の景気は先行き不透明な状況にあり、区としても施設の老朽化をはじめ多くの課題を抱えているため、今後より一層、財源確保の必要性が高まります。</p> <p>そこで、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最大限に活用するとともに、多様な歳入確保策を研究し、実現に向け取り組みます。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	検討・実施		→			

取組実績等	<p>○平成26年4月から募集している中央図書館の雑誌スポンサーについては、8社から12誌分の応募がありました。平成29年度においては、より多くの事業者にもスポンサーになってもらえるよう、他自治体の取組事例等を参考に募集方法等を検討します。</p> <p>○公共施設等の区有財産を広告媒体として活用するため、関係部署と連携し、他自治体の取組事例等を参考に、次年度からの広告媒体掲出に向けて準備・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(平成28年度)

取組項目	25	税・保険料等の収納率の向上	継続	所管部	総務部 各部	
取組内容	<p>確実な徴収と適正な債権管理を行い、歳入の確保をより一層図ります。 収納額の大部分を占める現年度分収納率の向上を図るために未納者に対する滞納整理の早期着手とともに、窓口での勧奨など口座振替を積極的に推進し、新たな滞納の発生を未然に防止します。 また、夜間や土・日曜日、休日にも勤務が可能な徴収嘱託員を活用した滞納整理を行いながら、それぞれの状況に応じた適正な債権管理を進めます。</p>					
	現年度分目標収納率					
			(現状 H26)		(目標 H31)	
		特別区民税	97.1%	→	97.6%	
		国民健康保険料	82.9%	→	84.7%	
	後期高齢者医療保険料	98.6%	→	99.0%		
	介護保険料	97.4%	→	97.9%		

取組実績等		(26実績)		(27実績)		(28見込み)		(31目標)	
		特別区民税	97.1%	→	97.4%	→	97.5%	→	97.6%
		国民健康保険料	82.9%	→	83.9%	→	84.2%	→	84.7%
		後期高齢者医療保険料	98.6%	→	98.6%	→	98.6%	→	99.0%
		介護保険料	97.4%	→	97.3%	→	97.4%	→	97.9%

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	26	国民健康保険事業の安定的な運営	継続	所管部	福祉部	
取組内容	<p>増大する医療費や少子高齢化の進展による現役世代の負担増などが、医療保険制度全体の課題となっています。とりわけ、国民健康保険の被保険者は、被用者保険と比べて、高齢者の比率が高くかつ低所得者が多いため、一人当たりにかかる医療費が高い反面、保険料負担能力は低いという構造的な問題を抱えています。このため、区においても、制度運営に毎年度、多額の一般財源を投入しています。</p> <p>こうした中で、平成27年5月、持続可能な医療保険制度を構築するため、医療保険制度の財政基盤の安定化、負担の公平化、医療費適正化の推進などを内容とする医療保険制度改革関連法が成立しました。国民健康保険については、国による財政支援の拡充や平成30年度からの財政運営主体の都道府県への移行が盛り込まれました。</p> <p>区は、こうした動きを踏まえて、これまで以上に後発医薬品（ジェネリック医薬品）使用による差額通知や特定健康診査の受診率向上などによる医療費の適正化、不当利得の保険者間調整の積極的な活用などによる事務の効率化、滞納整理の強化などによる保険料収納率の向上により、安定的な事業運営を行います。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	医療費の適正化、事務の効率化及び収納率の向上		→			
	財政運営主体の都道府県への移行		→			

取組実績等	<p>【医療費の適正化】</p> <p>○医療費の適正化を進めるため、後発医薬品（ジェネリック医薬品）の差額通知を送付したことで、昨年度は約6,200万円、今年度は上半期で約2,100万円の調剤医療費が削減されたと推計されます。このほかレセプトや柔道整復施術療養費申請書の点検等により、不正請求の事案の把握に努めました。また、海外療養費の不正請求の疑いがある案件1件について、慎重な調査のうえ、不支給決定を行いました。</p> <p>○特定健康診査及び特定保健指導については、個々の対象者に対する取組みを継続し、昨年度と同様、受診勧奨ハガキの送付や電話勧奨を行いました。また、より広く特定健康診査や特定保健指導の必要性を理解していただくため、チラシを作成し子どもまつり等で配布しました。さらに、今年度から中央図書館や総合スポーツセンターに加え、各地区図書館や区民事務所・サービスコーナーの掲示板・広報スタンド等に掲示又は配置するとともに、事業所等に勤める被保険者に向けての取組みとして葛飾区商店街連合会に加え葛飾区工場団体連合会を通じた配布も行いました。</p> <p>【事務の効率化】</p> <p>○不当利得は本来、被保険者から医療費を返還してもらうものですが、昨年度から保険者間調整を開始し、昨年度は19件約420万円、今年度は12月末現在で42件約250万円を歳入することができました。被保険者の負担減及び確実な歳入の手段として保険者間調整を積極的に活用します。</p> <p>【保険料収納率の向上】</p> <p>○滞納繰越分保険料の高額滞納者については、滞納整理方針に則り、今年度は12月末現在で差押を383件実施しました。さらに今年1月から現年分保険料の滞納者についても、財産調査や滞納処分を実施し、今年度は現年分84.2%、滞納繰越分30.6%の収納率を見込んでいます。</p>
-------	---

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	27	区民の信頼に応える適正な事務処理の推進	継続	所管部	総務部 各部
取組内容	<p>様々な分野で区民や事業者と区が手を取り合い、協働を推し進めていくためには、迅速かつ的確な事務処理を確保・推進して、協働のパートナーとして区民からの信頼に応えることが不可欠です。</p> <p>区民サービスの多様化に伴い年々複雑化していく事務処理について、日々の文書作成の段階から誤りを見逃さないチェック体制を確立するとともに、常に問題意識を持ち、より高いレベルへの改善を図ります。</p>				
	年次計画	H28	H29	H30	H31
	検討・実施	→			

取組実績等	<p>○適正な事務処理の推進に向け、個人レベルでの実務能力の向上を図るため、予算、行政評価、契約、会計、法令基礎、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、組織レベルで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に精通したベテラン職員が講師を務める「係長の仕事の極意」を実施し、決裁時の留意点や心構えなどについて、意識の向上を図りました。さらには、各課の庶務担当係長を対象にコンプライアンス研修を実施し、その中で「ミスを起こさない・ミスに強い組織づくり」について取り上げ、チェック体制のさらなる強化に向けて意識を高めました。</p> <p>○人材育成課職員が各職場を訪問し、会計事務に関する事務処理の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点検（56箇所）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引き続き実施します。</p>
-------	---

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	28	行政文書公開の推進	継続	所管部	総務部	
取組内容	<p>適切な公文書管理は、情報公開制度と相まって、区民にとって区政に関する情報を迅速かつ容易に得ることや、区政への参加を進めるために重要です。さらに行政機関は、その活動の記録である公文書を広く公開し、行政としての説明責任を果たしていく必要があります。</p> <p>公文書等の管理に関する法律の趣旨を踏まえ、公文書を区民共有の財産として、公文書の作成・保存・廃棄に至る一連の過程を見直し、行政文書の適正な管理、後世に残すべき重要な公文書（歴史的公文書）の適切な保存及び利用やデジタル化による公開の仕組みを整備します。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	公文書管理、提供の新たな仕組みづくりについて検討		→			
	新たな公文書等保存の基準に基づく文書管理・文書整理の実施			→	→	→
歴史的公文書の利用やデジタル化による公開の開始					→	
取組実績等	<p>○平成27年度に各部庶務担当課長等により構成する公文書管理検討会を設置し、公文書等の管理に関する法律の趣旨を踏まえ、公文書等の適正な管理、保存方法等について下記のとおり検討結果をとりまとめるとともに、具体的な文書管理、文書整理の実施について検討を進めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保存年限が過ぎた文書のうち、区及び区民共通の財産として後世に残すべき重要な文書を「歴史的公文書」として活用していく。 ・「長期」の保存年限を廃止し、最長保存年限を30年とする。保存年限は延長できるものとする。 ・歴史的公文書は、歴史的公文書主管課において管理し、公開していく。 <p>○平成29、30年度に昭和63年までに作成又は取得した文書を整理するための準備として、文書量調査を行いました。</p>					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	29	行政評価制度の推進	継続	所管部	政策経営部	
取組内容	<p>平成23年度に導入した新たな行政評価制度を通じて、事務事業の不断の見直しに取り組むとともに、平成29年度からは、新たな評価実施方法を導入し、より一層区民への説明責任の徹底と区民サービスの質の向上を図ります。</p> <p>また、PDCAサイクルをより円滑に運用するため、計画事業の進捗管理における行政評価制度のさらなる活用を図り、その結果を各年度の重点事業の選定や予算編成に反映させます。</p> <p>さらに、各年度の実施結果等を踏まえ、今後も行政評価制度の検証・改善を進めることで、時代の変化に対応した効果的・効率的な行政評価制度を構築します。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	新たな評価実施方法の検討		→			
	新たな評価方法の導入			→		
	行政評価制度を活用した計画事業の進捗管理の実施		→			
	行政評価制度の検証・改善		→			
取組実績等	<p>○行政評価制度を活用した事務事業の見直しによる、区民サービスの質の向上をより一層推進し、区民への説明責任を徹底するため、事務事業の単位や分析・評価の仕方を改め、平成29年度からの、新たな評価実施方法の導入に向けて準備を行います。</p> <p>○引き続き、各課の事務事業担当者向けの各種研修を通じて、職員の行政評価制度に対する理解促進を図り、事務事業の再構築等への行政評価制度の活用につなげました。</p> <p>○今年度は、重点評価における3年間の評価サイクルの二巡目の三年目にあたるため、平成25年度に行った重点評価の内容やその後の実施状況を踏まえた評価を行い、事務事業の実施方法の検討に生かしました。</p>					

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	30	多様な手法・媒体を活用した積極的な情報発信	継続	所管部	政策経営部	
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」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、区公式ホームページをわかりやすいものにしていくとともに、既存の手法・媒体にとらわれず、ICT分野の新たな可能性を追求しながら、区の魅力や区政情報について情報発信力を強化し、より多くの区民が情報に触れる機会を増やします。</p> <p>さらに、平成27年度に初めて実施した「学生意識調査」の結果を踏まえ、若い世代に関心を持ってもらえる情報発信にも取り組みます。</p>					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	検討・実施		→			

取組実績等	<ul style="list-style-type: none"> ○複数のスマートフォン用アプリケーションソフトを活用して「広報かつしか」を発信しました。 ○区公式ホームページに複数のファイル形式により「声の広報」を発信しました。 ○全世帯に配布されるNTTタウンページに区民に身近な最新の生活情報を掲載しました。 ○区公式ホームページ、区公式フェイスブック、区公式ツイッターなどの独自媒体で区の魅力的な情報の発信を積極的に行いました。 ○新聞、テレビといった報道機関へ情報提供を行い、葛飾区PRに繋がりました。 ○ケーブルテレビに協力し、積極的に葛飾区をPRする番組を作りました(全国放送2回・関東ローカル放送2回)。 ○東京スカイツリーのイベントスペースで葛飾区をPRしました。(2回、平成28年5月・平成29年1月) ○テレビの情報番組・情報誌・インターネットサイトなどに積極的にイベント情報を発信しました。 ○区民にとってわかりやすいホームページを目指して、トップページに区の出来事のスライダー画像を入れました。 ○押上駅コンコース内の葛飾区インフォメーションボードの運営を始めました。 ○広報課取材用ベストを導入しました。 ○タカラトミーとの協働によるハロウィンパレードイベントを創出しました。 ○ARを活用した動画の自主制作をしました。
-------	---

葛飾区区民サービス向上改革プログラムの取組状況(平成28年度)

取組項目	31	統一的な基準による公会計の整備促進	継続	所管部	政策経営部	
取組内容	国の統一的な基準に基づく財務書類を作成・公表し、区の財政状況をわかりやすく示すとともに、予算編成や行政評価など今後の行財政運営に活用します。					
	年次計画		H28	H29	H30	H31
	統一的な基準による財務書類の作成検討、準備		→			
	統一的な基準による財務書類の作成、公表及び活用			→		
取組実績等	○平成29年度から統一的な基準による財務書類を作成・公表できるよう、国の「統一的な基準による地方公会計マニュアル」に沿った検討・準備を進めました。					