

葛飾区区民サービス向上改革プログラム

令和6(2024)年度～令和9(2027)年度

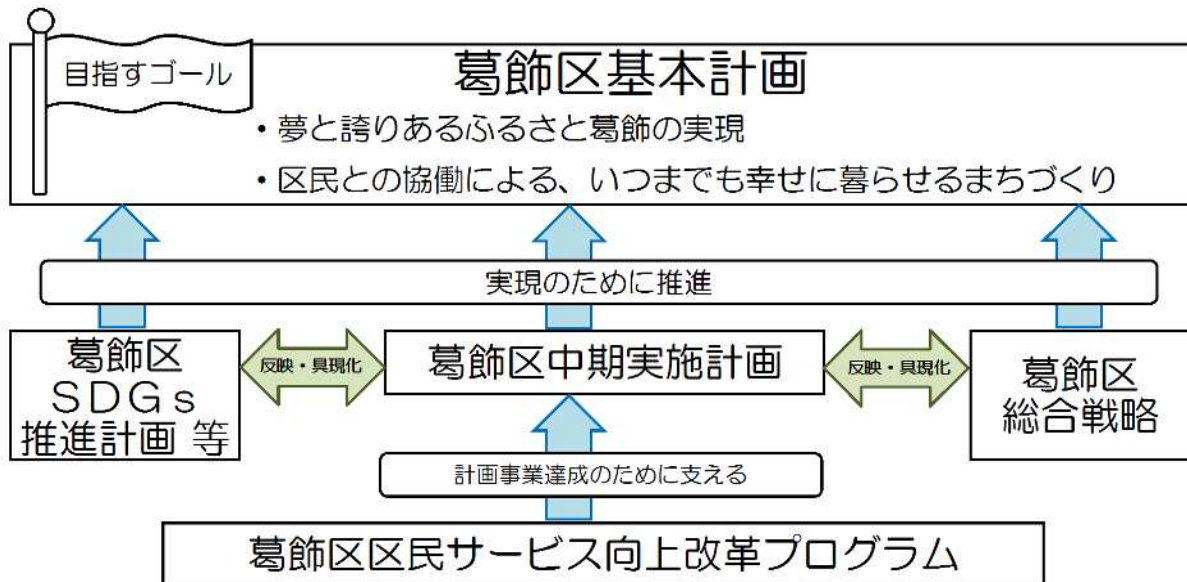
I 葛飾区区民サービス向上改革プログラムの策定について

基本計画を受け、それを具体化するために今回策定された中期実施計画の着実に円滑な実施を支えることを目的に、本プログラムでは、今後の課題を踏まえて取り組むべき行財政運営の方向性と区民サービス向上の取組についてまとめました。

新型コロナウイルス感染症の位置付けが感染症法の5類感染症に引き下げられ、その流行に一定の落ち着きを取り戻したものの、今後の様々な災害への備えや急速に進む社会のデジタル化のみならず、少子高齢化や子育て支援、まちづくり、教育振興など、増大する行政需要に対し、適切な執行体制をもって、持続的に様々な課題に対応を図っていかねばなりません。

今回のプログラムでは、中期実施計画を推進するために区が目指す姿を示し、計画期間（令和6年度～令和9年度）の中でその実現や推進を支えていきます。

II 葛飾区区民サービス向上改革プログラムの位置付け



Ⅲ 区民サービス向上のための3つの柱

区は区民に最も身近な行政主体として、少子高齢化や子育て支援、環境保護、街づくり、教育振興、災害対策、経済支援など、限られた行財政資源の中で、多様化・複雑化する行政需要や課題に適切に取り組み、区民サービスの向上を図ることで、今後も持続可能な地域社会を目指さなければなりません。

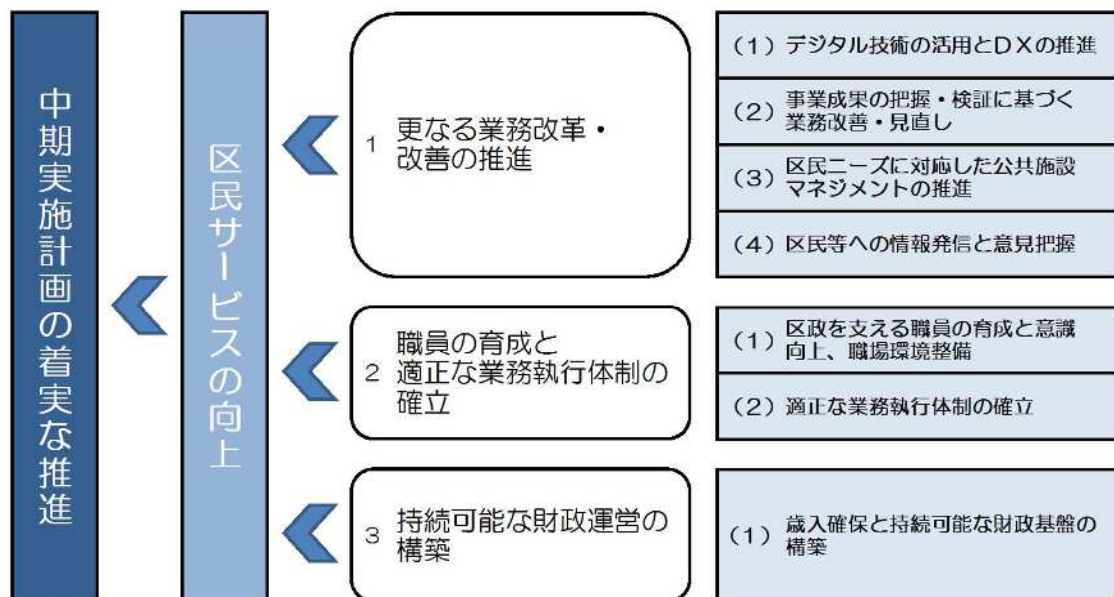
そのためには、職員一人一人が社会情勢への感度を高く保ち、経営感覚を持って業務に取り組み、個々の生産性を一層高めることで業務の成果につなげ、区民サービスを向上させていくことが必要です。

区には、そうした職員を育成し、意欲を持って継続的に働くことのできる職場環境を整備するとともに、適正な業務執行体制・組織の構築に努め、デジタル技術の活用とDX^{*1}の推進、公共施設の更なる有効活用、区民サービスの根源の一つである財政基盤の強化などに取り組み、コロナ禍を経て強まる社会のデジタル化に備えながら、これまで以上に効果的・効率的な行財政運営を行い、中期実施計画を着実に推進することが求められています。

今回の葛飾区区民サービス向上改革プログラムでは、「1 更なる業務改革・改善の推進」、「2 職員の育成と適正な業務執行体制の確立」、「3 持続可能な財政運営の構築」の3つを大きな柱として、取組方針を示し、課題について今後取り組んでいきます。

また、本プログラムはSDGsの理念を踏まえており、SDGsの目標との関係は、3つの大きな柱に示します。

【葛飾区区民サービス向上改革プログラムの概略図】



IV 取組方針と目指す方向

1 更なる業務改革・改善の推進

新しい価値観や社会潮流の変化を捉えながら、様々な行政需要や課題を適切に把握し、区民サービスの向上を図るため業務改革・改善を実施します。



(1) デジタル技術の活用とDXの推進

目指す方向

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^{*1}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。

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
実施			

→ 主な取組項目は316ページ参照

*1 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。

②生成A I 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A I^{*2}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A I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A Iを使用する上で、デジタルリテラシー^{*3}の向上にも力を入れていきます。

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
実施			

→ 主な取組項目は316ページ参照

③高齢者や障害者、外国人への手続支援とデジタルデバイド^{*4}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。

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
実施			

→ 主な取組項目は317ページ参照

*2 生成A I

プロンプト（指示文）に応答して、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。

*3 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。


*4 デジタルデバイド

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

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は317ページ参照

(2) 事業成果の把握・検証に基づく業務改善・見直し

目指す方向

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は317ページ参照

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は317ページ参照

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^{*5}やEBPM^{*6}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。

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は317ページ参照

*5 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。

*6 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。

(3) 区民ニーズに対応した公共施設マネジメントの推進

目指す方向


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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は317ページ参照

(4) 区民等への情報発信と意見把握


目指す方向

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も必要です。

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は318ページ参照

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は318ページ参照

2 職員の育成と適正な業務執行体制の確立

経営感覚を持った生産性の高い職員の育成や意識の向上を図り、適正な業務執行体制のもとで質の高い区民サービスを提供していきます。



(1) 区政を支える職員の育成と意識向上、職場環境整備

目指す方向

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度


→ 主な取組項目は318ページ参照

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は318ページ参照

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は318ページ参照

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は318ページ参照

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は318ページ参照

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
実施			

→ 主な取組項目は318ページ参照

(2) 適正な業務執行体制の確立

目指す方向

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
検討・実施			

→ 主な取組項目は318ページ参照

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は319ページ参照

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っていきます。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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は319ページ参照

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は319ページ参照

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は319ページ参照

3 持続可能な財政運営の構築

持続可能な財政運営に必要な歳入を確保し、財政基盤の安定化を図ります。



(1) 歳入確保と持続可能な財政基盤の構築

目指す方向

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
検討・実施			

→ 主な取組項目は319ページ参照

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は319ページ参照

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は319ページ参照

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	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			

→ 主な取組項目は319ページ参照

V 主な取組項目

各取組方針の中で示している目指す方向を実現するため、計画期間内に取り組む主な項目を記載しています。計画期間中の社会情勢等の変化に柔軟に対応し、記載する主な取組項目のほか、区民サービスの向上に資する取組について、積極的に検討し、実施していきます。

また、主な取組項目等を推進していく上では、各部が連携・協力して取り組んでいきます。

1 更なる業務改革・改善の推進

取組方針	目指す方向	主な取組項目
(1) デジタル技術の活用とDXの推進	① DXによる様々な区民サービスの向上	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
		戸籍証明書類のコンビニ交付の実施
		タブレット端末の窓口配置による手続等の利便性向上
		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
		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
		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
		DXによる健康づくりや防災の取組の推進
	② 生成AIを活用した業務効率化の浸透と分析の深化	生成AI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
		生成AI用区情報データベースの構築と継続的な更新
		生成AIを効果的に活用した区民間合せ対応などの検討・実施

取組方針	目指す方向	主な取組項目
	③高齢者や障害者、外国人への手続支援とデジタルデバイドへの対応	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
		窓口への翻訳対応透明ディスプレイの活用・普及の検討
	④業務のDX推進に伴う業務執行体制の見直し	業務のDXを推進するためのBPR*7による業務フローの整理・見直し
		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
(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	行政評価制度の一層の浸透
		行政評価制度の継続した見直し
	②行政評価と予算編成との連動強化	行政評価制度の一層の浸透
		行政評価結果を踏まえた各部ヒアリングの実施 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
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	研修による職員への浸透	
	オープンデータ・ビッグデータの活用検討	
(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	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
		公共施設の活用と適正な保全の推進
		地域コミュニティ施設の有効活用
		子育て支援施設の整備

*7 BPR (Business Process Re-engineering ビジネスプロセス・リエンジニアリング)
業務フローを見直し、抜本的に業務を再設計する業務改革の手法

取組方針	目指す方向	主な取組項目
(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	ウェブモニター制度の本格実施
		マーケティングリサーチの活用促進の検討
	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	(仮称) かつしか若者未来会議の実施
		葛飾区子どもの権利条例の普及啓発

2 職員の育成と適正な業務執行体制の確立

取組方針	目指す方向	主な取組項目
(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	「葛飾区人材育成基本方針」改定の検討
		研修の推進・充実
	②区民サービスを支える職員の育成	各種研修の実施
		地域を守る防災意識の向上
	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	人材情報の共有化の検討
		職員の人事異動基準の見直し
	④専門性を有する職員の採用と活用	専門性を必要とする業務の把握
		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	長時間勤務の是正策の検討
		テレワーク、時差勤務の推進
⑥職員のメンタルヘルス対策の推進	各種研修の実施	
	メンタリング制度の推進	
(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	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
		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
		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

取組方針	目指す方向	主な取組項目
	②【再掲】業務のDX推進に伴う業務執行体制の見直し	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
		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	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
		その他不適正な業務執行の未然防止策の検討
	④新庁舎移転後の利便性の高い窓口体制の構築の検討	窓口サービスのDXの検討
		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
	⑤業務のDXに伴う区民事務所業務の在り方の検討	業務のDXに伴う区民事務所業務の在り方の検討

3 持続可能な財政運営の構築

取組方針	目指す方向	主な取組項目
(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	現年度内の確実な徴収の推進
		法令に基づいた滞納整理の実施
		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
	②公共用地の有効活用による歳入の確保	公共用地の貸付・転用・売却の実施
	③交付金や補助金等の特定財源確保の精査	補助金等の有効活用
		補助金等の活用における全庁共有の仕組みの構築
	④基金の効果的な活用と運用	基金の効果的な積立
		基金の積極的な運用