

2 業務戦略 ～事務事業の再編・整理等の推進～

常に事業や制度の見直しを図り、最小の経費で最大の効果を生み出すための業務改善を推進します。また、創意工夫による柔軟な発想で事業を進め、区民サービスのさらなる向上を目指します。

NO	2-1	項目	より一層の業務改善の推進		
NO	2-1-1	項目	行政評価等による政策、施策、事務事業の推進		
内容	政策、施策、事務事業を継続的・体系的に分析・評価することなどにより、区民にとって真に必要なサービスの拡充を図るとともに、成果を重視した効果的かつ効率的な区政運営を推進します。				
項目	実績		計画		
	2年度(見込)		3年度	4年度	5年度
行政評価【再掲】	・政策、施策、事務事業、施設分析における新公会計制度の財務情報の活用 ・政策・施策の評価にGAH指標の活用		実施	実施	実施
サンセット方式による事業の見直し	・全体調整(対象事業の抽出)		実施	実施	実施
新公会計制度【再掲】	・新公会計制度に基づいた包括年次財務報告書の作成・公表 ・新公会計制度に関する研修実施 ・新公会計制度に係る公認会計士との連携 ・先進自治体と連携した、更なる新公会計制度の調査・研究 ・財務諸表パンフレットの発行		実施	実施	実施
外部評価	・指定管理者の実績評価における財務、労務評価 ・包括外部監査 ・教育委員会主要施策に関する点検・評価		実施	実施	実施

NO	2-1-2	項目	事務事業や執行の見直し		
内容	事務事業の改善や執行の見直しを行い、区民サービスの向上や事業の効率化を図ります。				
項目	実績		計画		
	2年度(見込)		3年度	4年度	5年度
事務事業の整理・統合	【住民票等の交付】 ・コンビニ交付の推進		実施	実施	実施
	・自動交付機終了(R3.12月末)の決定及び周知		終了	—	—
	【放課後児童事業の総合的な充実(放課後子ども総合プランの推進)】 ・一体型17校、連携型6校		実施 ・一体型16校、連携型7校	実施	実施
執行方法の見直し	【エコ助成の拡充】 ・全ての助成対象項目について区内事業者施工の場合の上限金額を引き上げ		実施	実施	実施
	【荒川区民住宅】 ・区民住宅(町屋五丁目住宅)の活用の検討		検討	検討	検討
	【街路灯】 ・リースによるLED化		実施	実施	実施
	【分譲マンション適正管理促進】 ・都条例の施行を踏まえた事業内容の充実		実施	実施	実施
	【各種イベント】 ・新たな生活様式を踏まえた各種イベントの実施(オンライン開催、分散開催等)		実施	実施	実施
新電力導入・LED導入による電気料金の節減	・区有施設への新電力導入及び一括契約 ・指定管理施設への新電力導入		実施	実施	実施
電話料金の節減	利用回線等の見直し		実施	実施	実施

項目	実績	計画		
	2年度(見込)	3年度	4年度	5年度
事業執行の効率化	【アウトソーシング】 ・職員研修業務 ・各種情報システムの運用保守 ・賦課徴収業務(税務) ・コールセンター事務の委託(マイナンバーカード交付業務、新型コロナウイルス感染症電話相談対応業務) ・納付案内センター(国民健康保険、後期高齢者医療制度、介護保険、特別区民税、保育料等) ・事業承継支援業務 ・創業支援施設運営業務 ・就労支援業務(若年者、女性、高齢者) ・就労準備に係る自立支援 ・要介護認定業務 ・高齢者居宅介護支援業務(生活福祉課) ・精神障がい者及びその家族等への相談支援業務 ・被保護者金銭管理支援業務 ・地域包括支援センター業務 ・ボウフラ駆除剤投入作業 ・児童手当等業務 ・放課後子ども総合プラン事業 ・放課後子ども教室事業 ・学童クラブ事業 ・不燃化特区制度に係る各戸訪問 ・道路・公園等維持管理業務 ・安全安心パトロール業務 ・学校等給食調理業務 ・西日暮里自転車置場の管理運営業務	実施	実施	実施
	【システム化による業務の効率化】 ・庶務事務システムの導入 ・校務支援システムの導入 ・AI(人工知能)を活用とした保育園入園審査システムの導入 ・児童相談システムの導入 ・RPAの導入(職員課業務) ・避難行動要支援者名簿システムの導入	実施	実施	実施
BPR手法を活用した業務の見直し	・民間のコンサルを活用した全庁的な業務の見直し(税務課業務、清掃リサイクル課業務、介護保険課業務、保育課業務、会計管理課業務)	実施・導入	実施	実施

NO	2-1-3	項目	施設の在り方・管理運営の効率化		
内容	施設の配置バランスや区民の利便性を踏まえ、区施設の在り方や管理運営方法等を見直すことにより、施設における区民サービスの向上と運営の効率化を図ります。				
項目	実績		計画		
	2年度(見込)		3年度	4年度	5年度
公共施設の在り方検討	・公共施設等総合管理計画の推進 ・個別施設計画の策定		策定	実施	実施
ふれあい館の整備	【整備】 東尾久本町通りふれあい館、ひぐらしふれあい館 建設工事		建設工事	開館・運営	運営
	【整備に伴うひろば館の廃止】 検討(東尾久ひろば館、東尾久三丁目ひろば館、日暮里ひろば館、西日暮里二丁目ひろば館)		廃止	—	—
	【未整備のふれあい館】 荒川四・五・六丁目付近ふれあい館、西尾久一・四・五丁目付近ふれあい館、町屋地区(町屋四丁目付近)ふれあい館、諏訪台ふれあい館、熊野前ふれあい館		検討	検討	検討
荒川総合スポーツセンターの大規模改修	リニューアルオープン		運営	運営	運営
新尾久図書館の整備	・建設工事 ・運営準備 ・開設		運営	運営	運営
障がい者グループホームの新設	・運営		運営	運営	運営
区立在宅高齢者通所サービスセンターの在り方検討及び尾久生活実習所の拡大	・運営 ・尾久生活実習所の実習室の拡大		運営	運営	運営
荒川区障害者基幹相談支援センターの整備	・開設		運営	運営	運営
日暮里地域活性化施設の整備	・建設工事 ・開設		運営	運営	運営

項目	実績	計画		
	2年度(見込)	3年度	4年度	5年度
区立保育園の在り方・管理運営の見直し	区立小台橋保育園の民営化	運営	運営	運営
	区立西尾久保育園の民営化の検討	公募による運営事業者の誘致	引き継ぎ	民営化
子ども家庭総合センターの管理運営	・開設 ・児童相談所業務の開始	運営	運営	運営
荒川遊園リニューアルオープン	・建設工事等	工事	リニューアルオープン	運営
児童・生徒数増加への対応	・増加予測とそれに伴う校舎内の改修や増設等の検討	検討	検討	検討
教育施設の長寿命化	・中規模改修 ・大規模改修(新型コロナウイルス感染症の影響により次年度延期) ・教育施設の個別施設計画策定(長寿命化計画)	実施	実施	実施
施設の管理運営の見直し	【指定管理者制度の活用】 ・指定管理者による施設運営(53施設) ・制度の見直し(新型コロナウイルス感染症に対応した協定内容等の見直し)	実施	実施	実施

項目	実績	計画		
	2年度(見込)	3年度	4年度	5年度
施設の管理運営の効率化【続き】	【民間事業者の誘致】 ・都市型軽費老人ホーム ・特別養護老人ホーム	実施	実施	実施
	【民間事業者の誘致】 ・認知症高齢者グループホーム ・小規模多機能型居宅介護 ・定期巡回・臨時対応型訪問介護看護 ・小規模特別養護老人ホーム	実施	実施	実施
	【民間事業者の誘致】 ・障がい者グループホーム	実施	実施	実施
	【民間事業者の誘致】 ・保育所 ・児童養護施設	実施 (児童養護施設)整備	実施 (児童養護施設)整備	実施 (児童養護施設)開設
国家戦略特別区域法の活用	【都立汐入公園内における学童クラブ(汐入東小学童クラブ)及び保育施設(私立にじの森保育園)の整備】 ・運営	運営	運営	運営
様々な用地を活用した施設整備	【都保有地の活用】 南千住浄水場跡地の取得・活用検討	実施	実施	解体工事
町屋文化センターリニューアル	設計	改修工事等	リニューアルオープン	運営
庁舎建替え及び現庁舎の老朽化対策検討	検討	検討	検討	検討

NO	2-1-4	項目	行政のデジタル化の推進		
内容	区民サービス及び事務効率の向上のため、ICT(情報通信技術)を最適な形で積極的に活用するとともに、セキュリティの強化を図ります。				
項目	実績		計画		
	2年度(見込)		3年度	4年度	5年度
区民サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請の拡大検討 キャッシュレス化の拡大検討 		実施	実施	実施
業務システムの標準化	<ul style="list-style-type: none"> 標準システムへの移行検討 クラウドサービスの活用 システム評価の実施 		実施	実施	実施
業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> RPAの導入(職員課業務) AI-OCRの活用(特別定額給付金事務) 庶務事務システムの導入 Web会議システムの導入 テレワークシステムの導入検討 タブレットPCの導入によるペーパーレス会議等の試行実施 		実施	実施	実施
セキュリティの強化	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティ研修 セキュリティインシデント訓練 都区市町村情報セキュリティクラウドへの接続 情報セキュリティ監査 セキュリティに係るeラーニング 		実施	実施	実施
モバイル機器への対応	防災アプリの更改、運用		実施	実施	実施
	子育て支援アプリの運用		実施	実施	実施
	観光アプリの運用		実施	実施	実施

項目	実績	計画		
	2年度(見込)	3年度	4年度	5年度
タブレットPC活用による教育の質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・あらかわ・スマート・スタディ(ドリル型コンテンツ)の活用 ・情報教育アドバイザー事業 ・ICT教育推進教師の設置 ・ICT教育推進教師研修会 ・タブレットPC1人1台体制 ・Wi-Fiルーター端末の貸出し 	実施	実施	実施
	<ul style="list-style-type: none"> ・あらかわモジュール35(小学校英語科における短時間学習35回分) 	実施	実施	実施
社会保障・税番号制度への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの普及促進及び交付体制整備 	推進	推進	実施
	<ul style="list-style-type: none"> ・情報連携の実施・運用 	実施	実施	実施
タブレット端末を活用した区民対応	<ul style="list-style-type: none"> ・外国語通訳クラウドサービス 	実施	実施	実施
	<ul style="list-style-type: none"> ・遠隔手話通訳・音声認識等クラウドサービス 	実施	実施	実施

NO	2-1-5	項目	入札・契約制度改革		
内容	平成22年12月に策定した「荒川区における今後の入札・契約制度の在り方について」に基づく契約制度改革を行うとともに、事業者間の適正な競争を促進し、公平かつ公正な契約の実現・適正な履行を確保します。				
項目	実績		計画		
	2年度(見込)		3年度	4年度	5年度
総合評価方式の導入	実施(5件)		実施	実施	実施
業務委託の履行評価実施	実施(180件)		実施	実施	実施
契約事業者に対する社会保険労務士による労働環境の確認	実施(15件)		実施	実施	実施
公募型プロポーザル方式による事業者選定	実施(21件)		実施	実施	実施

NO	2-2	項目	執行体制の見直し		
NO	2-2-1	項目	横断的組織の構築		
内容	多様化複雑化する行政需要に的確に応えるため、複数の組織にわたる問題解決に当たって、関係所管が連携して対応する横断的な組織を構築します。				
項目	実績	計画			
	2年度(見込)	3年度	4年度	5年度	
各種プロジェクトチーム、ワーキンググループ等の設置	<ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者自立支援調整会議 ・子ども・子育て家庭を支援するための庁内連絡会議 ・子育て世代包括支援センター連絡会 ・債権管理委員会 ・新公会計制度運用委員会、作業部会 ・俳句文化事業調整プロジェクトチーム ・自転車活用推進プロジェクトチーム 	実施	実施	実施	
全庁での情報共有	・各種会議における全庁での情報共有	実施	実施	実施	
新たな方法による会議等の開催	・Web会議	実施	実施	実施	

NO	2-2-2	項目	執行体制の在り方の検討		
内容	区民満足度の高いサービスを提供するため、政策形成能力を有し、重点的に推進すべき事業等に的確に対応できる執行体制を目指し、常に簡素で効率的な執行体制の在り方について検討し、必要に応じ組織の改編を進めます。				
項目	実績		計画		
	2年度(見込)		3年度	4年度	5年度
組織の改編・組織の再編	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども家庭総合センターの開設及び総合的な子育て相談体制の確立 ・生活援護体制の充実及び分かりやすい生活相談窓口の整備 ・地域包括ケアシステムの推進体制の強化 		実施	実施	実施

NO	2-2-3	項目	外郭団体等の在り方の検討		
内容	外郭団体や関係団体について、今後の在り方や方向性を検討し、必要な見直し等を進めます。				
項目	実績		計画		
	2年度(見込)		3年度	4年度	5年度
外郭団体・関係団体の在り方の検討	<ul style="list-style-type: none"> ・区と外郭団体等との役割分担の検討 ・役割分担に基づく事務事業の見直し 		実施	実施	実施

NO	2-3	項目	区民の利便性の向上		
NO	2-3-1	項目	窓口等サービスの充実・区施設の利便性の向上		
内容	質の高いサービスを提供するため、窓口業務や執務環境等の改善を図るとともに、区施設の利便性の向上を図ります。				
項目	実績		計画		
	2年度(見込)		3年度	4年度	5年度
窓口開庁時間等の拡大	<ul style="list-style-type: none"> 本庁舎及び南千住区民事務所における夜間延長(水曜)並びに日曜開庁(第2・4日曜午前) あらかわエコセンターの土日開館 		実施	実施	実施
窓口案内体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> 総合案内カウンター 総合相談担当の体制強化 フロアマネージャー配置の充実及び繁忙期時の体制強化(戸籍住民課) フリーアドレスの一部導入 戸籍住民課レイアウト変更による受付窓口の改善(プライバシーの確保) 待合スペースの充実 日曜開庁の課題整理・検証 		実施	実施	実施
生活困窮者自立相談支援体制の整備	「仕事・生活サポートデスク」とハローワーク等関係機関との緊密な連携及び対象者に合わせたきめ細やかな支援		実施	実施	実施
障がい者支援の強化	<ul style="list-style-type: none"> 荒川・尾久生活実習所での重度障がい者を受け入れるための体制強化 		実施	実施	実施
	<ul style="list-style-type: none"> 手話研修の充実(オンライン手話体験会) 遠隔手話通訳・音声認識等クラウドサービス【再掲】 		実施	実施	実施
就労相談の充実	<ul style="list-style-type: none"> あらかわ就労支援センター「町屋おしごとテラス」の設置・運営による就労相談体制の強化(若者、女性、高齢者、ひきこもり等若年無業者等) 新型コロナ対応職業相談窓口の開設等関係機関と連携した支援の強化 モノづくり中小企業人材確保支援事業 若手従業員合同研修会(★) 		実施	実施	実施

★: 新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった事業
(事業の実施方法については見直しを行うこととする。)

項目	実績	計画		
	2年度(見込)	3年度	4年度	5年度
事業者に対する創業期から事業終了期までの相談体制の充実	・専任の創業支援相談員による対応 ・事業承継等セミナー	実施	実施	実施
木造住宅密集地域改善に向けた相談体制の強化	・住まいの相談会 ・町会と連携した事業周知・相談	実施	実施	実施
地域の区民が日常的に利用できる身近な図書館づくり	・図書館システム、デジタルサイネージによる情報提供 ・資料の予約、ゆいの森あらかわのイベントや学習席等のインターネット予約システム ・図書システム等開発準備 ・本の郵送貸出サービス	実施	実施	実施
	・あらかわ街なか図書館(40箇所)	実施	実施	実施
タブレット端末を活用した区民対応【再掲】	・外国語通訳クラウドサービス	実施	実施	実施
	・遠隔手話通訳・音声認識等クラウドサービス	実施	実施	実施

NO	2-3-2	項目	申請手続の利便性向上		
内容	電子申請等、様々な手法を活用し、より一層の申請手続の簡素化と利便性の向上を図ります。				
項目	実績		計画		
	2年度(見込)		3年度	4年度	5年度
電子申請サービスの活用	<ul style="list-style-type: none"> ・実施(約4,800件) ・サービスの拡充検討 		実施	実施	実施
施設予約システムの活用	実施(約21,000件)		実施	実施	実施
窓口におけるキャッシュレス決済サービスの活用	<ul style="list-style-type: none"> ・検討 ・証明書発行手数料等の納付 		実施	実施	実施
電子納付サービスの活用	<ul style="list-style-type: none"> ・証明書発行手数料の納付 ・施設使用料の納付 ・ペイジー口座振替受付サービスの実施(国民健康保険・後期高齢者医療制度、介護保険、特別区民税) 		実施	実施	実施
電話・郵便等での申請手続	<ul style="list-style-type: none"> ・各種証明書の発行 ・各種イベント・講座等の申込み ・開庁時間外での税証明書・住民票の写し受領の電話予約 ・料金受取人払封筒の配布 ・郵送手続の拡充 		実施	実施	実施

NO	2-4	項目	民間活力の徹底的導入		
NO	2-4-1	項目	アウトソーシング(外部委託)の推進		
内容	多様化する行政需要に応え、区民サービスの向上と効率的な事務執行を行うとともに、民間事業者等が有するノウハウ等を活用するため、必要に応じ、事業の民営化、民間委託等を推進します。				
項目	実績		計画		
	2年度(見込)		3年度	4年度	5年度
事業執行の効率化【再掲】	<p>【アウトソーシング】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員研修業務 ・各種情報システムの運用保守 ・賦課徴収業務(税務) ・コールセンター事務の委託(マイナンバーカード交付業務、新型コロナウイルス感染症電話相談対応業務) ・納付案内センター(国民健康保険、後期高齢者医療制度、介護保険、特別区民税、保育料等) ・事業承継支援業務 ・創業支援施設運營業務 ・就労支援業務(若年者、女性、高齢者) ・就労準備に係る自立支援 ・要介護認定業務 ・高齢者居宅介護支援業務 ・精神障がい者及びその家族等への相談支援業務 ・被保護者金銭管理支援業務 ・地域包括支援センター業務 ・ボウフラ駆除剤投入作業 ・児童手当等業務 ・放課後子ども総合プラン事業 ・放課後子ども教室事業 ・学童クラブ事業 ・不燃化特区制度に係る各戸訪問 ・道路・公園等維持管理業務 ・安全安心パトロール業務 ・学校等給食調理業務 ・西日暮里自転車置場の管理運營業務 <p style="text-align: right;">等</p>		実施	実施	実施

NO	2-4-2	項目	民間事業者の誘致		
内容	多様化する行政需要に応え、区民サービスの向上と効率的な事務執行を行うとともに、民間事業者等が有するノウハウ等を活用するため、必要に応じ、事業の民営化、民間委託等を推進します。				
項目	実績		計画		
	2年度(見込)		3年度	4年度	5年度
事業執行の効率化 【再掲】【続き】	【システム化による業務の効率化】 ・庶務事務システムの導入 ・校務支援システムの導入 ・AI(人工知能)を活用した保育園入園審査システムの導入 ・児童相談システムの導入 ・RPAの導入(職員課業務) ・避難行動要支援者名簿システムの導入		運用	運用	運用
民間事業による福祉施設の誘致	【都市型軽費老人ホーム、特別養護老人ホーム】 ・都市型軽費老人ホーム(合計6施設)		実施	実施	実施
	【認知症高齢者グループホーム、小規模多機能型居宅介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、小規模特別養護老人ホーム】 ・1施設開設(合計23施設)		実施	実施	実施
	【障がい者グループホーム】 ・整備費、運営費補助の実施 ・グループホーム 計17事業所		実施	実施	実施
	【児童養護施設】 ・整備・運営事業者公募・決定		整備	整備	開設
民間事業による保育所等の誘致	【認可保育園、認定こども園、認証保育所の開設支援】 ・認可保育園(4施設開設) ・認証保育所(認可保育園等 計74施設)		実施	実施	実施
民間事業による新病院の誘致	検討		一部開設	全面開設	実施

NO	2-5	項目	資源の選択と集中		
NO	2-5-1	項目	事務事業の集中的な推進による課題の解消		
内容	区が抱える緊急を要する課題に対し、集中的に事業を実施することにより解決を図ります。				
項目	実績		計画		
	2年度(見込)		3年度	4年度	5年度
新型コロナウイルス等感染症対策(今後の感染拡大に向けた取組)	【各種計画・対応方針】 ・避難所等における新型コロナウイルス等感染症対応方針の策定		実施	実施	実施
	【執行体制】 ・新型コロナウイルス感染症対策本部の設置【再掲】 ・機動的な組織体制の確保 ・テレワークシステムの導入検討		実施	実施	実施
	【事業の実施方法の見直し】 ・新たな生活様式を踏まえた各種イベントの実施(オンライン開催、分散開催等) 【再掲】		実施	実施	実施
	【区民に対する支援】 ・特別定額給付金支給事業 ・子育て世帯臨時特別給付金支給事業 ・子育て世帯臨時応援給付事業 ・ひとり親世帯臨時特別給付金支給事業 ・基準日後に生まれた新生児への特別定額給付金支給事業 ・妊婦を対象とした育児パッケージの加算 ・感染者の医療費公費負担 ・感染者への傷病手当金の支給 ・省エネ型エアコン購入の助成 ・プレミアム付き区内共通お買物券発行 ・避難所における感染防止資材の購入 ・第2波に備えた感染防止資材の購入		検討・実施	検討	検討
	【医療機関・福祉施設への支援】 ・医療従事者への特別給付金(危険手当) ・新型コロナ用病床確保協力金 ・医療環境整備補助 ・介護・障害福祉サービス等事業所への応援給付金、宿泊費・交通費補助 ・介護・障害福祉サービス等事業所従事者への特別給付金(危険手当) ・在宅要介護者の受入体制整備		検討・実施	検討	検討

項目	実績	計画		
	2年度(見込)	3年度	4年度	5年度
新型コロナウイルス等感染症対策(今後の感染拡大に向けた取組)【続き】	【保育施設・幼稚園・学校への支援】 ・保育園・幼稚園へのマスクケース配布 ・保育施設・私立幼稚園における物資購入補助 ・保育施設等職員の応援事業 ・区立小中学校児童生徒向け家庭学習支援 ・夏季休業短縮に伴う給食調理業務委託 ・緊急時教育活動継続関連物品の整備	検討・実施	検討	検討
	【民間事業者等への支援】 ・中小企業者への特別融資 ・中小企業者等相談窓口の開設 ・中小企業者への感染症拡大防止対策に係る設備投資補助金 ・雇用調整助成金申請支援補助 ・指定管理者への損失補償 ・文化講座実施に対する追加補助 ・文化施設等における感染防止資材の購入	検討・実施	検討	検討
	【各種団体への支援】 ・町会・自治会活動緊急支援 ・芸術文化活動緊急支援 ・スポーツ活動緊急支援助成金 ・文化施設における芸術文化活動の施設利用料補助 ・資源回収事業緊急支援補助金	検討・実施	検討	検討
	【予防接種体制構築・検査体制強化】 ・予防接種体制の構築 ・PCR検査センター設置及び唾液検査の実施 ・人材派遣契約による電話相談窓口対応 ・介護・障害福祉サービス事業所職員・利用者へのPCR検査の実施 ・65歳以上の高齢者・基礎疾患のある方へのPCR検査の実施	検討・実施	検討	検討
	【感染症対策】 ・本庁舎入口に検温コーナー設置 ・本庁舎各課受付カウンター及び執務室に飛沫感染防止対策を実施 ・Web会議システムの利用	検討・実施	検討	検討