

4 行財政システム改革の推進

(1) 職員定数の適正化

＜基本的考え方＞

区組織の簡素・効率化を進め、適正規模の職員による行政運営の実現を図るとともに、計画的な職員定数の削減等により人件費を抑制していきます。

職員定数の削減については、「第7次定員管理計画」(平成28年4月策定)による中長期的視点に立った定員管理を着実に実現するため、定型的な業務委託のほか、専門的業務の委託化を促進するとともに、多様な雇用形態の人材活用を推進していきます。

＜具体的取り組み内容＞

No.	項 目	内 容																																						
1	職員定数の削減 【所管課】 行政経営課	<p>10か年で1,800人体制を目標とする第7次定員管理計画(平成29~38年度)に基づき正規職員を削減する。 ただし、社会情勢の変化や国の制度改正の動向などにより、必要な対応を図る。</p> <p>＜第7次定員管理計画の年度別削減目標＞ 単位：人</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>29年度</th><th>30年度</th><th>31年度</th><th>32年度</th><th>33年度</th><th>34年度</th><th>35年度</th><th>36年度</th><th>37年度</th><th>38年度</th> </tr> <tr> <td>△22</td><td>△6</td><td>△18</td><td>△6</td><td>△39</td><td>△33</td><td>△26</td><td>△7</td><td>△8</td><td>△6</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">28年度</td> <td style="width: 60%;">職員数 1,971人 [職員一人当たりの住民対応数 141.1人]</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">※</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">財政効果額</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">1人</td> <td style="width: 10%; text-align: right;">△8,500千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">29年度</td> <td>職員数 1,970人 [職員一人当たりの住民対応数 142.7人]</td> <td style="text-align: center;">※</td> <td style="text-align: center;">財政効果額</td> <td style="text-align: center;">△1人</td> <td style="text-align: right;">8,500千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">30年度</td> <td>職員数 1,973人 [職員一人当たりの住民対応数 143.8人]</td> <td style="text-align: center;">※</td> <td style="text-align: center;">財政効果額</td> <td style="text-align: center;">3人</td> <td style="text-align: right;">△25,800千円</td> </tr> </table> <p style="text-align: right; font-size: small;">※正規職員削減による職員給の削減額[概算]</p>	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度	34年度	35年度	36年度	37年度	38年度	△22	△6	△18	△6	△39	△33	△26	△7	△8	△6	28年度	職員数 1,971人 [職員一人当たりの住民対応数 141.1人]	※	財政効果額	1人	△8,500千円	29年度	職員数 1,970人 [職員一人当たりの住民対応数 142.7人]	※	財政効果額	△1人	8,500千円	30年度	職員数 1,973人 [職員一人当たりの住民対応数 143.8人]	※	財政効果額	3人	△25,800千円
29年度	30年度	31年度	32年度	33年度	34年度	35年度	36年度	37年度	38年度																															
△22	△6	△18	△6	△39	△33	△26	△7	△8	△6																															
28年度	職員数 1,971人 [職員一人当たりの住民対応数 141.1人]	※	財政効果額	1人	△8,500千円																																			
29年度	職員数 1,970人 [職員一人当たりの住民対応数 142.7人]	※	財政効果額	△1人	8,500千円																																			
30年度	職員数 1,973人 [職員一人当たりの住民対応数 143.8人]	※	財政効果額	3人	△25,800千円																																			

(2) 効率的な公共サービスの提供

＜基本的考え方＞

年々多様化・高度化する公共サービスの需要に対し、区では、より効率的・効果的な公共サービスを提供するため、業務の外部委託や指定管理者制度、民営化等の手法により「民間活力の活用」を積極的に進めてきました。

また、公共と民間、両方の性格を併せ持つ外郭団体は、区の業務を補完し、区に代わって公共サービスを提供する役割を担っており、今後も経営評価を活用し、採算性や効率性を意識した自立的経営を目指します。

区では、今後も更なる区民サービスの向上と区財政基盤の安定化・強化を目指し、民間活力や外郭団体の活用を進めていきます。

(1) 施設・業務の委託化、民営化等

《具体的取り組み内容》

No.	項目	内容
2	新規導入の検討 【所管課】 行政経営課 施設所管課	新規・更新施設等、区有施設の管理運営について、区直営のあり方や指定管理者制度導入を検討する。
		28年度 地域図書館へ指定管理者制度を導入 としま産業振興プラザへ指定管理者制度を導入
		29年度 指定管理者制度の導入を検討
		30年度以降 指定管理者制度の導入を検討
3	区立保育所 【所管課】 行政経営課 保育課	区立保育園 28園のうち 12園については、民営化または委託化を進める。
		28年度以前 18年度：同援さくら保育園（旧・南池袋）（民営化）、駒込第三保育園（委託化） 19年度：雑司が谷保育園（委託化） 21年度：西池袋そらいろ保育園（旧・西池袋第一）（民営化）、南大塚保育園（委託化）、しいの実保育園（旧・千早第一）（民営化） 22年度：めぐみ保育園（旧・池袋本町）（民営化） 25年度：民営化について検証を実施 26年度：西巣鴨さくらそう保育園（旧・西巣鴨第二保育園）（民営化） 27年度：せんかわみんなの家（旧・高松第一保育園）（民営化）
		29年度 29年度：雑司が谷保育園（委託化→民営化）
		30年度以降 33年度以降 駒込第二保育園（民営化） 34年度以降 池袋第三保育園（民営化） 35年度以降 東池袋第一保育園（民営化）
4	学校用務業務の委託 【所管課】 庶務課	学校用務業務委託を実施する。
		21～28年度 16校で実施（豊成小、朋有小、富士見台小、椎名町小、駒込小、清和小、文成小、長崎小、要小、池袋第一小、高南小、高松小、さくら小、仰高小、目白小、千早小）
		29年度 西巣鴨小、朝日小、池袋小で実施
		30年度以降 30年度 巣鴨小、池袋第三小で実施
※区立幼稚園 3園は、平成 20 年度より用務業務委託実施済。		

(2) 外郭団体の適正な運営

《具体的取り組み内容》

No.	項目	内容
5	(公益財団法人) としま未来文化財団 【所管課】 文化デザイン課	文化施策の一翼を担う公益財団法人として、区と協働した文化事業の効果的な推進を図るとともに、指定管理者となる文化施設の管理にあたっては専門性を活かし、より効果的な運営を心がける。財団経営にあたっては、財務体質の強化とともに各事業の採算性向上に努め、安定した法人運営に取り組む。
		28年度 第6次経営の指針改訂に向けて事業体系の見直しを行う。
		29年度 第6次経営の指針に沿った運営並びに国際アート・カルチャー都市構想の推進に資する事業をはじめ、東アジア文化都市を見据えた事業等を区との緊密な連携のもと積極的に展開する。さらに、芸術文化劇場等の円滑な開設と効果的な事業展開に向け、組織体制の強化を図る。
		30年度以降 第6次経営の指針に沿った運営並びに国際アート・カルチャー都市構想の推進に資する事業をはじめ、東アジア文化都市を見据えた事業等を区との緊密な連携のもと積極的に展開する。さらに、芸術文化劇場等の円滑な開設と効果的な事業展開を推進する。

No.	項目	内容
6	(一般財団法人) 東京広域勤労者サービスセンター 【所管課】 生活産業課	他区サービスセンターとの合併により、広域化によるスケールメリットを活かした事業展開やコスト削減を図り、勤労者福祉の向上に努めるとともに、安定した法人運営を目指す。
		28年度 法人の安定した運営と経営の効率化を進めるとともに、事業主及び勤労者にとって有用なサービスを提供し、勤労者福祉の向上を目指す。
		29年度 法人の安定した運営と経営の効率化を進めるとともに、事業主及び勤労者にとって有用なサービスを提供し、勤労者福祉の向上を目指す。
		30年度 杉並区の参入を受け、4区(豊島区・北区・荒川区・杉並区)体制による広域化法人の安定した運営と経営の効率化をすすめ、サービスの向上を目指す。
7	(社会福祉法人) 豊島区民社会福祉協議会 【所管課】 福祉総務課	「豊島区民地域福祉活動計画」に基づき、区民の参加と協働による地域福祉を推進する。また、会員増強や寄付の確保、各事業の効率化により経営安定化に取り組む。
		28年度 コミュニティソーシャルワーク事業の充実(全8圏域に配置)地域福祉サポーター事業を展開
		29年度 コミュニティソーシャルワーク事業の充実地域福祉サポーター事業を展開「豊島区民地域福祉活動計画」の改定
		30年度以降 豊島区版「地域共生社会」の実現に向けた、コミュニティソーシャルワーク事業の推進 コミュニティソーシャルワーカーを地域に密に配置 地域福祉サポーター事業の推進
8	(公益社団法人) 豊島区シルバー人材センター 【所管課】 福祉総務課	健康で働く意欲のある高齢者に仕事の紹介や、社会参加の場の提供を行うなど、民間・公共の就業確保等に努める。また、安定的財政基盤の構築、効率的組織運営の推進に継続的に取り組む。
		28年度 地域班を8班体制で本格実施する。
		29年度 地域班を8班体制で実施するとともに、新たに2つの職群で職群班をモデル実施する。
		30年度以降 「第二次中期計画」に基づき会員増強、就業先の拡充、仕事の質の向上などに取り組む。
9	(医療法人財団) 豊島健康診査センター 【所管課】 地域保健課	地域における健康づくりの拠点として、医師会等との緊密な連携を図りつつ、自律的経営の確立に努める。
		28年度 「経営5か年計画2016」を策定、利用者の利便性向上及び安定かつ効率的な経営に向け、クレジットカード決済の導入、「女性のための検診」、胃がん・肺がん同日検診拡充等とともに、人事・給与制度の見直しを実施。
		29年度 胃がん・肺がん同日検診・保健指導事業の拡充、HPのリニューアル、WEB予約システム(一部)導入、更衣室等の施設整備を実施。また、区設置の「経営評価委員会」における今後の経営のあり方についての検討結果を踏まえた人事制度・組織体制の見直しを実施。
		30年度以降 「経営5か年計画2016」を着実に実施し、平成30年度の胃内視鏡検査の拡充や区糖尿病重症化予防事業への対応とともに、医療機器の計画的な更新、人事・組織体制の見直し等を進め、区民・利用者に信頼される検査・健診施設を目指して、事務事業の改善、経営改革に取り組む。
10	経営評価の実施 【所管課】 行政経営課 各外郭団体所管課	外郭団体の経営状態や事業の成果を明らかにし、行政ニーズの変化に柔軟に対応した経営改革を図るために経営評価を実施する。(隔年実施)
		28年度 経営評価実施
		29年度 ー
		30年度 経営評価実施

(3) 柔軟かつ機動的な組織体制

《基本的考え方》

意思決定の迅速化や機動性の確保、サービスの供給に適した組織規模、そして権限と責任の明確化とアカウントビリティの確立を柱とした組織改革を進め、「管理型」から目的指向の「経営型」組織への転換を図ります。

社会情勢や行政需要の変化に機動的かつ効率的に対応できる組織機構改革に努めます。

《具体的取り組み内容》

No.	項目	内容						
11	組織目標管理の活用 【所管課】 行政経営課	<p>部・課・係の各組織レベルにおける目標を明確化し、成果の到達点を明らかにする。組織の活動を成果志向型に改め、チームワーク機能を高めることで、高い業績力をあげる組織へと改編していく。</p> <table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>部・課の目標と主要な施策のリンク、区長ヒアリングの実施、さらなる有効活用の検討</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>部・課の目標と主要な施策のリンク、区長ヒアリングの実施、さらなる有効活用の検討</td> </tr> <tr> <td>30年度</td> <td>部・課の目標と主要な施策のリンク、区長ヒアリングの実施、さらなる有効活用の検討</td> </tr> </table>	28年度	部・課の目標と主要な施策のリンク、区長ヒアリングの実施、さらなる有効活用の検討	29年度	部・課の目標と主要な施策のリンク、区長ヒアリングの実施、さらなる有効活用の検討	30年度	部・課の目標と主要な施策のリンク、区長ヒアリングの実施、さらなる有効活用の検討
28年度	部・課の目標と主要な施策のリンク、区長ヒアリングの実施、さらなる有効活用の検討							
29年度	部・課の目標と主要な施策のリンク、区長ヒアリングの実施、さらなる有効活用の検討							
30年度	部・課の目標と主要な施策のリンク、区長ヒアリングの実施、さらなる有効活用の検討							
12	組織の大括り化の推進 【所管課】 行政経営課	<p>簡素で効率的な組織機構の構築を目指す。</p> <p>多分野にわたる政策情報の連携と集約を図り機動的に政策を展開するため、課レベルではグループ制（※）を導入し、部をまたぐ課題へはPT（プロジェクトチーム）を必要に応じて編成する。</p> <p>また、重複する庶務事務の一元化や組織の大括り化による柔軟な組織体制を構築するため、少人数組織を見直し、業務の関連性が高い課に担当課長を配置するスタッフ職担当課長制を導入する。</p> <p>（※）事務の性質や繁閑の度合いに応じ、課の分掌事務を最も効率的に行える業務ごとに分け、その業務を担当する職員とリーダーでグループを編成する柔軟な組織のあり方。</p> <table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>・グループ制の導入（61課） 導入率 95.3% ・スタッフ職担当課長制導入（19課長）</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>・グループ制の導入（61課） 導入率 98.4% ・スタッフ職担当課長制導入（25課長）</td> </tr> <tr> <td>30年度</td> <td>・グループ制の導入（61課） 導入率 98.4% ・スタッフ職担当課長制導入（27課長）</td> </tr> </table>	28年度	・グループ制の導入（61課） 導入率 95.3% ・スタッフ職担当課長制導入（19課長）	29年度	・グループ制の導入（61課） 導入率 98.4% ・スタッフ職担当課長制導入（25課長）	30年度	・グループ制の導入（61課） 導入率 98.4% ・スタッフ職担当課長制導入（27課長）
28年度	・グループ制の導入（61課） 導入率 95.3% ・スタッフ職担当課長制導入（19課長）							
29年度	・グループ制の導入（61課） 導入率 98.4% ・スタッフ職担当課長制導入（25課長）							
30年度	・グループ制の導入（61課） 導入率 98.4% ・スタッフ職担当課長制導入（27課長）							
13	非常勤職員の有効活用 【所管課】 行政経営課	<p>民営化、アウトソーシング（行政減量）とともに正規職員の減が図られる一方で、より弾力的な雇用形態の非常勤職員の活用が必要となっている。</p> <p>勤務状況の把握や雇用条件等の整合性を図りつつ、非常勤職員の有効活用を図る。</p> <table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>非常勤職員制度を一部改正</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>非常勤職員の活用分野の検討、一般職非常勤職員の検討</td> </tr> <tr> <td>30年度</td> <td>非常勤職員の活用分野の検討、会計年度任用職員の検討</td> </tr> </table>	28年度	非常勤職員制度を一部改正	29年度	非常勤職員の活用分野の検討、一般職非常勤職員の検討	30年度	非常勤職員の活用分野の検討、会計年度任用職員の検討
28年度	非常勤職員制度を一部改正							
29年度	非常勤職員の活用分野の検討、一般職非常勤職員の検討							
30年度	非常勤職員の活用分野の検討、会計年度任用職員の検討							

(4) 人事・給与制度改革、人材の育成

《基本的考え方》

区政経営のスリム化に伴う少数精鋭体制にふさわしい人材の育成に努めるとともに、職員の人事・給与制度についても、能力や業績が的確に反映されるものに改革していきます。

改革にあたっては、人事・給与制度の多くの部分が23区共通の制度になっていることを踏まえつつも、基礎自治体としての区の独自性を発揮していくことを目指します。

《具体的取り組み内容》

No.	項目	内容
14	勸奨退職の促進 【所管課】 人事課	公務効率の向上と職員の新陳代謝の促進という視点から、定年年齢到達前の職員を対象におこなっている勸奨退職を引き続き実施していく。
		28年度 勸奨退職を実施
		29年度 勸奨退職を実施
		30年度以降 勸奨退職を引き続き実施していく。
15	勤勉手当への成績率制度の実施 【所管課】 人事課	能率給である勤勉手当の趣旨に鑑み、勤務成績に応じた成績率制度を実施する。
		28年度 勤務成績に応じた成績率の制度を引き続き活用するとともに、一律拋出割合を引き上げ、対象者の拡大について検討した。
		29年度 一律拋出割合の引き上げを実施するとともに対象者を拡大し全職員に適用した。
		30年度以降 能率給である勤勉手当の趣旨に鑑み、勤務成績に応じた成績率の制度を引き続き活用する。
16	任期付職員採用制度の実施 【所管課】 人事課	専門的知識経験を有する職員や一定期間内に終了することが見込まれる業務及び一定の期間内に限り業務量の増加が見込まれる業務に対応する職員を時限的に採用する任期付職員採用制度を実施する。
		28年度 育児休業に伴う任期付職員採用を実施 任期付職員（管理職）採用を実施 専門的知識経験を有する職員（管理職）の任期付採用を実施
		29年度 専門的知識経験を有する職員（管理職）の任期付採用を実施
		30年度以降 育児休業に伴う任期付職員採用を実施する。
17	地域を学び・考える研修の実施 【所管課】 人事課 (人材育成担当)	若手職員が地域を知るとともに、区職員として課題を見出し、解決する能力を高めるきっかけとなる研修を実施する。
		28年度 研修「地域公共人材育成プログラム」の実施 (民間企業体験研修、職層研修「まちあるき」、「人・まち・としまセミナー」)
		29年度 民間企業体験研修、職層研修「まちあるき」、「人・まち・としまセミナー」の実施
		30年度以降 職層研修「地域を知る研修」、「地域政策を学ぶ研修」の実施

No.	項目	内容
18	職員のワークスタイル変革 【所管課】 行政経営課 人事課	職員の仕事と生活の調和のとれた働き方（ワーク・ライフ・バランス）を実現するため、超過勤務の是正及び年次有給休暇の取得促進等、ワークスタイルの変革に取り組む。管理監督者によるマネジメントの徹底、職員への意識づけを強化する。
		28年度 <ul style="list-style-type: none"> ・「目標による組織運営」の活用 ・ワークスタイル検討PT・ワークショップの設置・開催 ・会議の新ルール、超過勤務削減のための新ルールの作成 ・としまイクボス宣言の実施 ・19時消灯の実施 等
		29年度 <ul style="list-style-type: none"> ・超過勤務抑制に向けた取組みの個人目標及び人事評価への反映 ・育児又は介護を行う職員の早出遅出勤務制度の新設 ・時差勤務の導入 ・会議の新ルール及び19時消灯の徹底
		30年度以降 <ul style="list-style-type: none"> ・年次有給休暇の取得促進 ・マニュアルの整理 ・人事制度・会計事務の改正 等

（5） マネジメントサイクル（PDCAサイクル）の活用

《基本的考え方》

行政評価制度を改革し、政策形成や予算編成、組織編成等と連携することにより、行政評価をエンジンに、各職場におけるマネジメントサイクル（PDCAサイクル）の確立を目指します。

《具体的取り組み内容》

No.	項目	内容
19	評価と政策形成、予算編成が連動するシステムの確立 【所管課】 行政経営課	各部における政策立案や予算編成の基礎資料、議会・区民への説明資料として評価結果を活用するとともに、適切な成果指標（基本計画に掲げる成果指標を含む）設定による達成度管理や政策形成、予算・組織編成等が連動する経営改善のシステムとして確立する。 また、事務事業評価を実施する過程において、業務プロセスの分析を行い、業務改善を推進する。
		28年度 <ul style="list-style-type: none"> 638事業を対象に事務事業評価を実施 一次評価（所管課）、二次評価（庁内評価チーム）を実施 事務事業総点検と連動し、評価結果及び点検結果を予算編成に反映させるとともに、実施計画の策定や定員管理に活用 また、29年度に導入する「施策評価」本格実施に向け、2施策を対象に試行実施
		29年度 <ul style="list-style-type: none"> 625事業を対象に事務事業評価を実施 一次評価（所管課）、二次評価（庁内評価チーム）を実施 事務事業総点検と連動し、評価結果及び点検結果を予算編成に反映させるとともに、実施計画の策定や定員管理に活用 72施策を対象に施策評価を実施 内部評価（所管部局）、外部評価（政策評価委員会）を実施 施策単位での行政評価を行うことにより、基本計画進行管理や事務事業間バランスの分析ツールとして活用
		30年度以降 <ul style="list-style-type: none"> 事務事業評価および施策評価を、基本計画進行管理や事務事業間バランスの分析だけではなく、予算編成のツールとしても活用できるように活用策を検討

20	教育に関する事務の点検・評価の実施 【所管課】 庶務課	教育委員会の権限に属する事務の管理及び執行状況について、外部の知見を活用した点検及び評価を行い、議会に報告し、公表する。	
		28年度	外部評価（9年次目）を実施 平成28年度教育に関する事務の点検・評価報告書を発行
		29年度	外部評価（10年次目）を実施 平成29年度教育に関する事務の点検・評価報告書を発行
		30年度以降	外部評価（11年次目）を実施 平成30年度教育に関する事務の点検・評価報告書を発行

（6）業務プロセスの再構築

《基本的考え方》

事務事業の執行にあたっては、最少の経費で最大の効果を生み出すという基本原則に則り、常にコストを意識しながら仕事を進めます。そのためには、民間企業に負けない厳しいコスト管理と効率性の徹底を図り、区民からの税金等を最大限効果的に活用します。

また、内部管理経費についても、管理事業の集約化や効率的運用を図るなど今まで以上の節減に努め、最小限の支出による運営を実践します。

《具体的取り組み内容》

No.	項目	内容
21	電算システム運用コストの縮減 【所管課】 情報管理課	情報システムの保守・運用においてより多くの業者が参入できるようなシステム環境を整備するとともに、情報システム環境の最適化を推進することにより、運用コストの縮減を図る。
		28年度 情報システム共同利用等の検討を実施 仮想端末環境のアウトソーシングによる効率化を実施
		29年度 情報システム共同利用等の検討を実施 仮想端末環境のアウトソーシングによる効率化を実施
		30年度以降 情報システム共同利用等の拡充を検討 次期情報システム環境の最適化を検討
22	ITを活用した事務の効率化の推進 【所管課】 情報管理課	情報基盤の充実を図るとともに、現行システムの評価・検証により、さらなる効率化を推進する。
		28年度 番号制度に対応した新システム環境の整備を実施 出先拠点へのワークスタイル変革に伴うシステムの拡充を実施
		29年度 番号制度に対応した新システム環境の整備を実施 出先拠点へのワークスタイル変革に伴うシステムの拡充を実施
		30年度以降 基幹系システム及び内部情報システムの評価・検証 次期システム構築方針の検討

(7) 新たな事業展開を見据えた事業の再構築

〈基本的考え方〉

限られた財源を、真に行政が主体となって取り組むべき施策や事業に充て、時代やニーズの変化に対応していくためには、“新たな事業展開”と“既存事業の見直し・再構築”を一体的に進める必要があります。右肩上がりの時代における総花的・網羅的な事業展開や増分主義的な行財政運営の仕組みに替わる、不確実性の時代にも柔軟に対応することができる持続可能な行政経営システムを確立していきます。

〈具体的取り組み内容〉

No.	項 目	内 容						
23	<p>持続可能な行政経営システムの確立に向けた事業の再構築</p> <p>【所管課】 企画課 財政課 行政経営課</p>	<p>● 一体的な再構築 新たな事業展開（ビルド）と既存事業の再構築（スクラップ）を一体的にとらえた再構築を進める。</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>● 徹底した評価による継続の判断 義務的経費や投資的経費を除き、経常的な新規事業等に充てる政策的経費については、行政評価の結果を踏まえた成果の達成状況をもとに、事業の継続、見直し、廃止等の判断を行う。</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">28年度</td> <td>消滅可能性都市から持続発展都市への戦略的展開を図れるよう「対策の4つの柱」に該当する事業に対して、重点的に政策的経費を配分し、スクラップを図るという考え方を堅持する。</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>不確実性の時代にも柔軟に対応することができる持続可能な行財政運営の仕組みを確立するため、現行のビルド・アンド・スクラップ制度を含め、新規・拡充事業の提案・選定の見直しを検討する。</td> </tr> <tr> <td>30年度以降</td> <td>現行のビルド・アンド・スクラップ制度を含めた、新規・拡充事業の提案・選定にかかる制度を見直す。</td> </tr> </table>	28年度	消滅可能性都市から持続発展都市への戦略的展開を図れるよう「対策の4つの柱」に該当する事業に対して、重点的に政策的経費を配分し、スクラップを図るという考え方を堅持する。	29年度	不確実性の時代にも柔軟に対応することができる持続可能な行財政運営の仕組みを確立するため、現行のビルド・アンド・スクラップ制度を含め、新規・拡充事業の提案・選定の見直しを検討する。	30年度以降	現行のビルド・アンド・スクラップ制度を含めた、新規・拡充事業の提案・選定にかかる制度を見直す。
28年度	消滅可能性都市から持続発展都市への戦略的展開を図れるよう「対策の4つの柱」に該当する事業に対して、重点的に政策的経費を配分し、スクラップを図るという考え方を堅持する。							
29年度	不確実性の時代にも柔軟に対応することができる持続可能な行財政運営の仕組みを確立するため、現行のビルド・アンド・スクラップ制度を含め、新規・拡充事業の提案・選定の見直しを検討する。							
30年度以降	現行のビルド・アンド・スクラップ制度を含めた、新規・拡充事業の提案・選定にかかる制度を見直す。							

(8) 歳入の確保

〈基本的考え方〉

歳入については、区民間の平等・公正を確保するためにも、負担の公平性を徹底することが重要です。

一方で、個々の事業に充てる財源として、あるいは区政を推進する上での自主財源として、収入すべき債権を適確に確保することも重要です。

特に、特別区民税や国民健康保険料は歳入全体に占める割合が高いため、短期的な取り組みとしては、特別区民税や国民健康保険料等の収納率向上を図る必要があります。

特別区民税の収納率は、平成 12 年度は 83.6%で 23 区中でも下位にありましたが、収納率向上への取組を進めてきた結果、平成 18 年度には 93.2%まで上昇しました。平成 19 年度以降は税源移譲やリーマンショックの影響により低下していましたが、平成 23 年度から景気の回復や各種収納対策の効果等により上昇に転じ、平成 28 年度には過去最高となる 95.8%となっています。

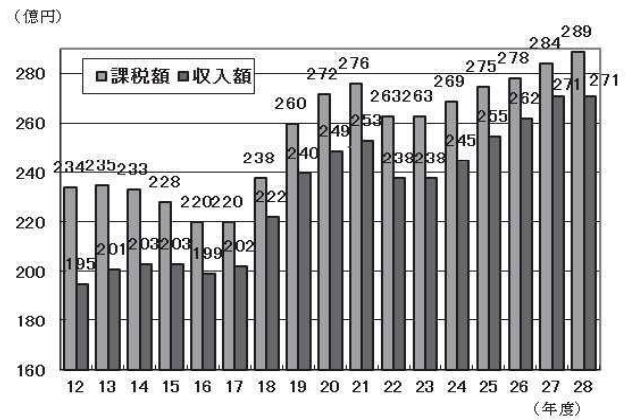
ただし、特別区民税や国民健康保険料を含む区の債権の滞納額は、平成 28 年度末において約 53 億円であり、依然として大きな問題となっています。

今後、区の歳入は調定額、収納率及び収入額について緩やかな回復傾向が想定されますが、海外景気の下振れ、雇用・所得環境の先行き、消費税増税の影響などに引き続き注意を払い、慎重に歳入を見込む必要があります。

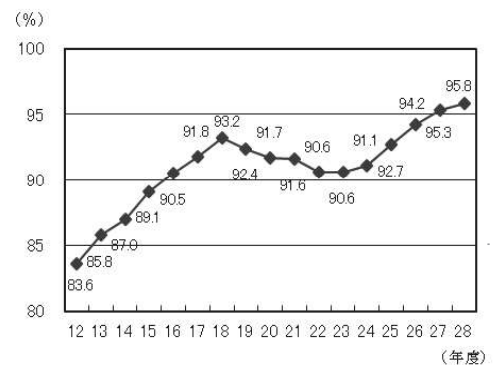
負担の公平性を徹底しつつ、区の財源確保のためにも、滞納対策を含め、さらなる収納率向上に向け、全庁を挙げた取り組みを進めます。

また、用途廃止した施設・用地の貸付など、歳入確保に向けた様々な工夫を検討していきます。

特別区民税の課税額と収入額の推移



特別区民税の収納率の推移



〈具体的な取り組み内容〉

No.	項目	内容
24	使用料・手数料の適正化 【所管課】 財政課	おおむね3年毎に施設使用料及び各種手数料にかかるコストを明らかにし、適正な料額とする。
		28年度 施設使用料等の新設時に、その目的や料額が適正かどうかについて検討。としま南池袋ミーティングルーム使用料の新設。全手数料のコスト調査を行った結果、ほぼ適正範囲内のため料金改定なし。
		29年度 施設使用料等の新設時に、その目的や料額が適正かどうかについて検討。としま区民センター、芸術文化劇場使用料の新設。手数料案件についても、目的や料額等について検討した。
		30年度以降 既存の施設使用料・手数料の改定時に、その目的や料額が適正かどうか、合わせて改定方法についても検討する。

No.	項目	内容																																	
25	公有財産の貸付促進 【所管課】 財産運用課 各財産所管課	公有財産（行政財産・普通財産）の貸付を促進することにより貸付料の確保を図る。																																	
		<table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>貸付料収入</td> <td>429,757千円</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>貸付料収入（30年3月末見込み額）</td> <td>432,949千円</td> </tr> </table>	28年度	貸付料収入	429,757千円	29年度	貸付料収入（30年3月末見込み額）	432,949千円																											
		28年度	貸付料収入	429,757千円																															
		29年度	貸付料収入（30年3月末見込み額）	432,949千円																															
30年度以降 公有財産の利用実態等を踏まえ、財産の活用を図る。																																			
26	封筒、印刷物等への 広告掲示 【所管課】 各部各課	封筒、印刷物等への広告掲載を継続し、収入の増を図る。また、NPO法人や民間事業者と広告事業を活用した協働により経費の節減を図る。																																	
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">28年度</th> <th colspan="2"></th> <th>所管</th> <th>広告掲載料</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">区ホームページ・区広報紙・デジタルサイネージ</td> <td>広報課</td> <td>5,948千円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">軽自動車税納税通知書送付用封筒</td> <td>税務課</td> <td>60千円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">中央図書館パンフレットラック 図書館ホームページ</td> <td>図書館課</td> <td>221千円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">国民健康保険特定健康診査案内送付用封筒</td> <td>地域保健課</td> <td>50千円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">予防接種（高齢者インフルエンザ・高齢者肺炎球菌）予診票送付用封筒</td> <td>健康推進課</td> <td>110千円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合 計</td> <td></td> <td>6,389千円</td> </tr> </tbody> </table>	28年度			所管	広告掲載料					区ホームページ・区広報紙・デジタルサイネージ		広報課	5,948千円	軽自動車税納税通知書送付用封筒		税務課	60千円	中央図書館パンフレットラック 図書館ホームページ		図書館課	221千円	国民健康保険特定健康診査案内送付用封筒		地域保健課	50千円	予防接種（高齢者インフルエンザ・高齢者肺炎球菌）予診票送付用封筒		健康推進課	110千円	合 計			6,389千円
		28年度				所管	広告掲載料																												
		区ホームページ・区広報紙・デジタルサイネージ		広報課	5,948千円																														
		軽自動車税納税通知書送付用封筒		税務課	60千円																														
		中央図書館パンフレットラック 図書館ホームページ		図書館課	221千円																														
		国民健康保険特定健康診査案内送付用封筒		地域保健課	50千円																														
		予防接種（高齢者インフルエンザ・高齢者肺炎球菌）予診票送付用封筒		健康推進課	110千円																														
		合 計			6,389千円																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">29年度</th> <th colspan="2"></th> <th>所管</th> <th>広告掲載料</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">区ホームページ・区広報紙・デジタルサイネージ</td> <td>広報課</td> <td>3,282千円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">中央図書館パンフレットラック 図書館ホームページ</td> <td>図書館課</td> <td>151千円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">障害者福祉のしおり</td> <td>障害福祉課</td> <td>130千円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">国民健康保険特定健康診査案内送付用封筒 長寿健康診査案内送付用封筒</td> <td>地域保健課</td> <td>150千円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合 計（30年1月末現在収入見込）</td> <td></td> <td>3,713千円</td> </tr> </tbody> </table>	29年度			所管	広告掲載料					区ホームページ・区広報紙・デジタルサイネージ		広報課	3,282千円	中央図書館パンフレットラック 図書館ホームページ		図書館課	151千円	障害者福祉のしおり		障害福祉課	130千円	国民健康保険特定健康診査案内送付用封筒 長寿健康診査案内送付用封筒		地域保健課	150千円	合 計（30年1月末現在収入見込）			3,713千円						
29年度				所管	広告掲載料																														
区ホームページ・区広報紙・デジタルサイネージ		広報課	3,282千円																																
中央図書館パンフレットラック 図書館ホームページ		図書館課	151千円																																
障害者福祉のしおり		障害福祉課	130千円																																
国民健康保険特定健康診査案内送付用封筒 長寿健康診査案内送付用封筒		地域保健課	150千円																																
合 計（30年1月末現在収入見込）			3,713千円																																
30年度	さらに広告掲載拡大へ向けた取り組みを推進																																		
27	撤去自転車の売却 【所管課】 土木管理課	保管期間経過後の未引取りの撤去自転車のうち、状態の良い自転車を適宜売却して処分経費を圧縮するとともに収入の確保を図る。																																	
		<table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>売却台数 1,250台</td> <td>3,450千円</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>売却台数 1,000台</td> <td>1,872千円（平成30年1月現在）</td> </tr> <tr> <td>30年度（目標）</td> <td>売却台数 1,250台</td> <td>3,750千円</td> </tr> </table>	28年度	売却台数 1,250台	3,450千円	29年度	売却台数 1,000台	1,872千円（平成30年1月現在）	30年度（目標）	売却台数 1,250台	3,750千円																								
		28年度	売却台数 1,250台	3,450千円																															
		29年度	売却台数 1,000台	1,872千円（平成30年1月現在）																															
30年度（目標）	売却台数 1,250台	3,750千円																																	
30年度（目標） 良質な自転車を選別し、安定した収入の確保を図る。																																			

No.	項目	内容																								
28	収納チャンネルの拡充 【所管課】 税務課 国民健康保険課 高齢者医療年金課 介護保険課	<p>24 時間利用が可能なコンビニエンスストアを活用した収納（21 年度から実施）に加え、自宅において利用が可能なインターネットによるクレジット収納（国保料 22 年度実施、住民税 23 年度実施）及び携帯電話を用いて自宅や外出先で納付が可能となるモバイルレジ収納（住民税 23 年度実施、国保料 25 年度実施、介護保険料 27 年度実施）を導入し、収納チャンネルの拡充により収納率の向上を図っている。</p> <p>また、マルチペイメントネットワークの「口座振替受付サービス」（国保料 24 年度実施、住民税 25 年度実施、介護保険料 27 年度実施、後期高齢者医療保険料 29 年度実施）を導入し、住民税・国保料は、受付窓口を総合窓口課及び区民事務所に拡大することにより、口座振替申込手続の利便性を向上させ口座振替加入数の増加を図っている。さらに、同サービス利用対象金融機関の拡大を実施する。</p> <table border="1"> <tr> <td>28 年度</td> <td>口座振替受付サービスの他公金への拡大を検討</td> </tr> <tr> <td>29 年度</td> <td>口座振替受付サービス利用対象金融機関拡大を実施</td> </tr> <tr> <td>30 年度</td> <td>口座振替受付サービス利用の更なる拡大を検討</td> </tr> </table>	28 年度	口座振替受付サービスの他公金への拡大を検討	29 年度	口座振替受付サービス利用対象金融機関拡大を実施	30 年度	口座振替受付サービス利用の更なる拡大を検討																		
28 年度	口座振替受付サービスの他公金への拡大を検討																									
29 年度	口座振替受付サービス利用対象金融機関拡大を実施																									
30 年度	口座振替受付サービス利用の更なる拡大を検討																									
29	区民税の収納率の向上 【所管課】 税務課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 収納推進担当課長を新設し、収納対策全般を強化 ・ 民間委託（納付案内センター）を活用し、税、国民健康保険料・後期高齢者医療保険料・介護保険料の未納者に対して早期に電話および訪問催告を行ない、納付忘れ等を防止し現年徴収を強化 ・ 交渉から差押えに至る手続きの迅速化による現年課税分の徴収強化 ・ 国税徴収法に基づく強制徴収強化による滞納繰越の圧縮 ・ 外国語対応相談員による納付案内 ・ コンビニエンスストア収納、クレジット収納及びモバイルレジ収納による納付機会の多元性を維持 ・ 開封を促す特色ある督促・催告用封筒の作成及び納付効果を高める督促・催告用チラシの同封 ・ デジタルサイネージによる納付相談の周知 ・ 携帯電話等のショートメッセージサービス（SMS）を活用した催告の実施 <table border="1"> <tr> <td rowspan="2">28 年度</td> <td rowspan="2">収納率</td> <td>現年課税分</td> <td>98.15%</td> <td rowspan="2">計</td> <td rowspan="2">95.81%</td> </tr> <tr> <td>滞納繰越分</td> <td>38.41%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">29 年度 (目標)</td> <td rowspan="2">収納率</td> <td>現年課税分</td> <td>98.58%</td> <td rowspan="2">計</td> <td rowspan="2">96.05%</td> </tr> <tr> <td>滞納繰越分</td> <td>36.96%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">30 年度 (目標)</td> <td rowspan="2">収納率</td> <td>現年課税分</td> <td>98.43%</td> <td rowspan="2">計</td> <td rowspan="2">96.55%</td> </tr> <tr> <td>滞納繰越分</td> <td>40.21%</td> </tr> </table>	28 年度	収納率	現年課税分	98.15%	計	95.81%	滞納繰越分	38.41%	29 年度 (目標)	収納率	現年課税分	98.58%	計	96.05%	滞納繰越分	36.96%	30 年度 (目標)	収納率	現年課税分	98.43%	計	96.55%	滞納繰越分	40.21%
28 年度	収納率	現年課税分			98.15%	計			95.81%																	
		滞納繰越分	38.41%																							
29 年度 (目標)	収納率	現年課税分	98.58%	計	96.05%																					
		滞納繰越分	36.96%																							
30 年度 (目標)	収納率	現年課税分	98.43%	計	96.55%																					
		滞納繰越分	40.21%																							

No.	項目	内容																														
30	国民健康保険料 収納率の向上 【所管課】 国民健康保険課	<ul style="list-style-type: none"> 口座振替加入の促進（新規申込キャンペーン実施、口座振替原則化） 短期証及び資格証明書の交付による収納の促進 滞納者への差押え強化による滞納繰越の圧縮 民間委託（納付案内センター）を活用した納付勧奨（電話催告、訪問催告） 収納管理システムの効果的運用 マルチペイメントネットワークの「口座振替受付サービス」導入及び取扱窓口拡大による口座振替加入世帯数の増加及び収納率の向上 収納チャネル拡大（コンビニ収納：21年度実施、インターネットを利用したクレジット収納：22年度実施）による利便性の向上 外国語対応相談員の非常勤化などによる外国人滞納者対策の更なる強化 <table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>収納率</td> <td>現年度分 83.67%</td> <td>口座振替 加入率</td> <td>33.62%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>滞納繰越分 28.01%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>29年度 (目標)</td> <td>収納率</td> <td>現年度分 84.50%</td> <td>口座振替 加入率</td> <td>35.00%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>滞納繰越分 30.00%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>30年度 (目標)</td> <td>収納率</td> <td>現年度分 84.70%</td> <td>口座振替 加入率</td> <td>35.00%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>滞納繰越分 30.00%</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	28年度	収納率	現年度分 83.67%	口座振替 加入率	33.62%			滞納繰越分 28.01%			29年度 (目標)	収納率	現年度分 84.50%	口座振替 加入率	35.00%			滞納繰越分 30.00%			30年度 (目標)	収納率	現年度分 84.70%	口座振替 加入率	35.00%			滞納繰越分 30.00%		
28年度	収納率	現年度分 83.67%	口座振替 加入率	33.62%																												
		滞納繰越分 28.01%																														
29年度 (目標)	収納率	現年度分 84.50%	口座振替 加入率	35.00%																												
		滞納繰越分 30.00%																														
30年度 (目標)	収納率	現年度分 84.70%	口座振替 加入率	35.00%																												
		滞納繰越分 30.00%																														
31	後期高齢者医療保 険料収納率の向上 【所管課】 高齢者医療年金課	<ul style="list-style-type: none"> 民間委託（納付案内センター）を活用した納付勧奨 口座振替加入の促進強化 「コンビニエンスストア収納」の周知徹底 マルチペイメントネットワークの「口座振替受付サービス」導入 電話催告及び訪問催告の強化 給付関係請求時の納付勧奨の強化 滞納者への財産調査及び滞納処分の実施 滞納者の早期発見および納付相談啓発による滞納繰越圧縮の強化 <table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>収納率</td> <td>現年度分 99.38%</td> <td>口座振替 加入率</td> <td>43.01%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>滞納繰越分 61.55%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>29年度 (目標)</td> <td>収納率</td> <td>現年度分 99.00%</td> <td>口座振替 加入率</td> <td>43.50%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>滞納繰越分 53.00%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>30年度 (目標)</td> <td>収納率</td> <td>現年度分 99.00%</td> <td>口座振替 加入率</td> <td>46.00%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>滞納繰越分 53.00%</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	28年度	収納率	現年度分 99.38%	口座振替 加入率	43.01%			滞納繰越分 61.55%			29年度 (目標)	収納率	現年度分 99.00%	口座振替 加入率	43.50%			滞納繰越分 53.00%			30年度 (目標)	収納率	現年度分 99.00%	口座振替 加入率	46.00%			滞納繰越分 53.00%		
28年度	収納率	現年度分 99.38%	口座振替 加入率	43.01%																												
		滞納繰越分 61.55%																														
29年度 (目標)	収納率	現年度分 99.00%	口座振替 加入率	43.50%																												
		滞納繰越分 53.00%																														
30年度 (目標)	収納率	現年度分 99.00%	口座振替 加入率	46.00%																												
		滞納繰越分 53.00%																														
32	介護保険料収納率 の向上 【所管課】 介護保険課	<ul style="list-style-type: none"> 民間委託（納付案内センター）を活用した新規資格取得の滞納者に対する現年度分の徴収強化 収納チャネルの拡大（コンビニ収納:26年度実施、モバイルレジ:27年度実施） マルチペイメントネットワークの「口座振替受付サービス」導入及び口座振替加入促進キャンペーンの実施 課全体の取り組みによる電話催告及び訪問催告の強化 滞納管理システム導入による滞納者への財産調査及び滞納処分の強化 <table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>収納率</td> <td>現年度分 97.63%</td> <td>計</td> <td>94.24%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>滞納繰越分 17.08%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>29年度 (目標)</td> <td>収納率</td> <td>現年度分 97.69%</td> <td>計</td> <td>94.20%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>滞納繰越分 16.50%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>30年度 (目標)</td> <td>収納率</td> <td>現年度分 97.70%</td> <td>計</td> <td>94.36%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>滞納繰越分 17.00%</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	28年度	収納率	現年度分 97.63%	計	94.24%			滞納繰越分 17.08%			29年度 (目標)	収納率	現年度分 97.69%	計	94.20%			滞納繰越分 16.50%			30年度 (目標)	収納率	現年度分 97.70%	計	94.36%			滞納繰越分 17.00%		
28年度	収納率	現年度分 97.63%	計	94.24%																												
		滞納繰越分 17.08%																														
29年度 (目標)	収納率	現年度分 97.69%	計	94.20%																												
		滞納繰越分 16.50%																														
30年度 (目標)	収納率	現年度分 97.70%	計	94.36%																												
		滞納繰越分 17.00%																														

No.	項目	内容																								
33	保育園保育料 収納率の向上 【所管課】 保育課	・ 電話による催告、滞納者に対する資産調査、財産差押えを行う。 ・ 口座振替加入の促進																								
		<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">28年度</td> <td rowspan="2">収納率</td> <td>現年度分</td> <td>99.37%</td> <td rowspan="2">口座振替 加入率</td> <td rowspan="2">89.9%</td> </tr> <tr> <td>滞納繰越分</td> <td>27.23%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">29年度 (目標)</td> <td rowspan="2">収納率</td> <td>現年度分</td> <td>96.77%</td> <td rowspan="2">口座振替 加入率</td> <td rowspan="2">94.2%</td> </tr> <tr> <td>滞納繰越分</td> <td>25.10%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">30年度 (目標)</td> <td rowspan="2">収納率</td> <td>現年度分</td> <td>98.07%</td> <td rowspan="2">口座振替 加入率</td> <td rowspan="2">95.0%</td> </tr> <tr> <td>滞納繰越分</td> <td>26.16%</td> </tr> </table>	28年度	収納率	現年度分	99.37%	口座振替 加入率	89.9%	滞納繰越分	27.23%	29年度 (目標)	収納率	現年度分	96.77%	口座振替 加入率	94.2%	滞納繰越分	25.10%	30年度 (目標)	収納率	現年度分	98.07%	口座振替 加入率	95.0%	滞納繰越分	26.16%
		28年度			収納率	現年度分			99.37%	口座振替 加入率			89.9%													
			滞納繰越分	27.23%																						
29年度 (目標)	収納率	現年度分	96.77%	口座振替 加入率	94.2%																					
		滞納繰越分	25.10%																							
30年度 (目標)	収納率	現年度分	98.07%	口座振替 加入率	95.0%																					
		滞納繰越分	26.16%																							
34	新たな歳入確保策 の検討 【所管部局】 財政課 各部各課	法定外税や税外収入など、新たな歳入確保に向けた検討を行う。																								
		<table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>自動販売機の歳入について 2 施設の行政財産使用料を土地等貸付料へ変更したことにより 3,145 千円を歳入</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>自動販売機の歳入について 1 施設の行政財産使用料を土地等貸付料へ変更したことにより 1,815 千円を歳入予定 平成 29 年 11 月に「豊島区ネーミングライツ導入に関するガイドライン」を策定</td> </tr> <tr> <td>30年度 以降</td> <td>芸術文化劇場等において、ネーミングライツの導入を検討する。</td> </tr> </table>	28年度	自動販売機の歳入について 2 施設の行政財産使用料を土地等貸付料へ変更したことにより 3,145 千円を歳入	29年度	自動販売機の歳入について 1 施設の行政財産使用料を土地等貸付料へ変更したことにより 1,815 千円を歳入予定 平成 29 年 11 月に「豊島区ネーミングライツ導入に関するガイドライン」を策定	30年度 以降	芸術文化劇場等において、ネーミングライツの導入を検討する。																		
		28年度	自動販売機の歳入について 2 施設の行政財産使用料を土地等貸付料へ変更したことにより 3,145 千円を歳入																							
		29年度	自動販売機の歳入について 1 施設の行政財産使用料を土地等貸付料へ変更したことにより 1,815 千円を歳入予定 平成 29 年 11 月に「豊島区ネーミングライツ導入に関するガイドライン」を策定																							
30年度 以降	芸術文化劇場等において、ネーミングライツの導入を検討する。																									
35	区有財産貸付の適 正化 【所管課】 財政課	公有財産については貸付による活用を原則とし、貸付額の適正化を図るとともに財政的な援助が必要な団体等について支援方を検討する。																								
		<table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>としま産業振興プラザ、あうる薬局、障害者グループホーム建設予定地の土地等貸付料として 11,035 千円を 29 年度予算から反映</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>千登世橋教育文化センター駐車場、雑司が谷保育園、豊島体育館の土地等貸付料として 15,732 千円を 30 年度予算から反映</td> </tr> <tr> <td>30年度 以降</td> <td>検討結果を踏まえ、可能な対象から予算へと反映していく。</td> </tr> </table>	28年度	としま産業振興プラザ、あうる薬局、障害者グループホーム建設予定地の土地等貸付料として 11,035 千円を 29 年度予算から反映	29年度	千登世橋教育文化センター駐車場、雑司が谷保育園、豊島体育館の土地等貸付料として 15,732 千円を 30 年度予算から反映	30年度 以降	検討結果を踏まえ、可能な対象から予算へと反映していく。																		
		28年度	としま産業振興プラザ、あうる薬局、障害者グループホーム建設予定地の土地等貸付料として 11,035 千円を 29 年度予算から反映																							
		29年度	千登世橋教育文化センター駐車場、雑司が谷保育園、豊島体育館の土地等貸付料として 15,732 千円を 30 年度予算から反映																							
30年度 以降	検討結果を踏まえ、可能な対象から予算へと反映していく。																									

(9) 説明責任と透明性の向上

《基本的考え方》

区では、これまでも情報公開制度の充実をはじめ、会議録の公開やパブリックコメント制度・行政評価制度の導入、区ホームページの充実と電子化した計画や白書等の提供など、区政の透明性を高め、説明責任を果たす取り組みを進めてきました。

今後はこれまで以上に、区民の皆さんが区政運営に参画する機会が増え、協働の機会が増えてきます。また、行政サービスを評価・監視していただく場面も多くなってきます。その際に区民の皆さん自身が判断し決定できるようにするためには、より多くの情報が必要となってきます。そこで、個人情報や公共の利害に影響を及ぼすものを除き、今後とも多様な方法で、情報の提供を更に積極的に行っていきます。

《具体的取り組み内容》

No.	項目	内容
36	ホームページの充実 【所管課】 広報課	再構築したホームページの内容をさらに充実させ、情報提供に努めていく。また、アクセシビリティ（高齢者や障害者を含めた誰もがサービスを支障なく利用できる機能）及びユーザビリティ（閲覧のしやすさ、情報の見つけやすさ）を向上させる。
		28年度 外国人向け生活情報ページを作成・公開。国際アート・カルチャー都市コンテンツの充実。
		29年度 外国人向け生活情報ページの更新。国際アート・カルチャー都市コンテンツの多言語化（4外国語）。外国人向けコンテンツの充実。
		30年度以降 外国人向け生活情報ページの更新。外国人向けコンテンツの充実。
37	広報紙等の充実 【所管課】 広報課	広報としまの発行…紙面作成の工夫や、配付方法の拡充により、より区民に身近なものとする。 28年度 区の重点施策や魅力を発信する「特集版」を月1回、お知らせやイベント情報を中心とする「情報版」を月3回発行。冊子判(A4サイズ・16頁)の「特別号」を特集版のうち年間2回、全戸配布。個別配送の世帯数は約3,500件に増加。 29年度 区の重点施策や魅力を発信する「特集版」を月1回、お知らせやイベント情報を中心とする「情報版」を月3回発行。冊子判(A4サイズ・16頁)の「特別号」を特集版のうち年間2回、全戸配布。個別配送の世帯数は3,775件(1月9日現在)に増加。 30年度以降 「広報としま」の紙面の充実及び「デジタルブック版」のさらなる活用。 としまくらしの便利帳の発行…民間との協働で、経費をおさえ、毎年改訂して作成。 28年度 9月発行。作成・配布はNTTが実施。点字版は区が作成し、対象者に配布。 29年度 9月発行。作成・配布はNTTが実施。点字版は区が作成し、対象者に配布。 30年度以降 NTTタウンページでの作成・配布事業の終了により、区で作成をし、転入者と希望者に配布する。外国語版を作成する。
		行財政に関する白書等を作成し、広報やホームページ等を活用しながら、積極的に公表していく。 としま政策データブック 人口、財政、土地利用をはじめ、基本計画の政策体系別に地域の現状をグラフや表を使い分析したもの 区財政の推移と現状 歳入・歳出や財政指標等の動向の分析を行い、今後の財政運営の課題と方向性を明らかにしたもの（毎年度発行） 予算編成過程の公開 区ホームページにて、「予算編成方針」「部局予算編成方針」を公開 行政経営白書 行政経営の状況（組織と定員管理、外部化、財務諸表、行政評価、外郭団体等）を説明したもの（毎年度発行） ワークスタイル白書 ワークスタイル変革に向けた多角的な取り組みを整理するとともに、超過勤務の現状分析等を行ったもの IT白書 IT化（情報システム化）の歩みを整理・総括するとともに、今後の展望と課題を記載したもの。 人事白書 人事行政の運営等の状況を説明したもの（毎年度発行） 施設白書 公共施設の現状と課題を明らかにし、今後の施設経営等のあり方を説明したもの 公共施設の概要 区施設等の基本情報を網羅するとともに、施設利用状況や施設運営経費の比較・分析結果などを掲載したもの 会計白書 公金の流れ、会計処理の仕組み、予算から決算に至る数値の流れを記載したもの
		行財政に関する白書等を作成し、広報やホームページ等を活用しながら、積極的に公表していく。
		としま政策データブック 人口、財政、土地利用をはじめ、基本計画の政策体系別に地域の現状をグラフや表を使い分析したもの
		区財政の推移と現状 歳入・歳出や財政指標等の動向の分析を行い、今後の財政運営の課題と方向性を明らかにしたもの（毎年度発行）
		予算編成過程の公開 区ホームページにて、「予算編成方針」「部局予算編成方針」を公開
		行政経営白書 行政経営の状況（組織と定員管理、外部化、財務諸表、行政評価、外郭団体等）を説明したもの（毎年度発行）
ワークスタイル白書 ワークスタイル変革に向けた多角的な取り組みを整理するとともに、超過勤務の現状分析等を行ったもの		
IT白書 IT化（情報システム化）の歩みを整理・総括するとともに、今後の展望と課題を記載したもの。		
人事白書 人事行政の運営等の状況を説明したもの（毎年度発行）		
施設白書 公共施設の現状と課題を明らかにし、今後の施設経営等のあり方を説明したもの		
公共施設の概要 区施設等の基本情報を網羅するとともに、施設利用状況や施設運営経費の比較・分析結果などを掲載したもの		
会計白書 公金の流れ、会計処理の仕組み、予算から決算に至る数値の流れを記載したもの		
38	行財政情報の積極的な公表 【所管課】 企画課 財政課 行政経営課 人事課 企画課 (施設計画担当) 会計課	行財政に関する白書等を作成し、広報やホームページ等を活用しながら、積極的に公表していく。
		としま政策データブック 人口、財政、土地利用をはじめ、基本計画の政策体系別に地域の現状をグラフや表を使い分析したもの
		区財政の推移と現状 歳入・歳出や財政指標等の動向の分析を行い、今後の財政運営の課題と方向性を明らかにしたもの（毎年度発行）
		予算編成過程の公開 区ホームページにて、「予算編成方針」「部局予算編成方針」を公開
		行政経営白書 行政経営の状況（組織と定員管理、外部化、財務諸表、行政評価、外郭団体等）を説明したもの（毎年度発行）
		ワークスタイル白書 ワークスタイル変革に向けた多角的な取り組みを整理するとともに、超過勤務の現状分析等を行ったもの
		IT白書 IT化（情報システム化）の歩みを整理・総括するとともに、今後の展望と課題を記載したもの。
		人事白書 人事行政の運営等の状況を説明したもの（毎年度発行）
		施設白書 公共施設の現状と課題を明らかにし、今後の施設経営等のあり方を説明したもの
		公共施設の概要 区施設等の基本情報を網羅するとともに、施設利用状況や施設運営経費の比較・分析結果などを掲載したもの
会計白書 公金の流れ、会計処理の仕組み、予算から決算に至る数値の流れを記載したもの		

No.	項目	内容
39	公会計制度改革への対応 【所管課】 財政課 財産運用課 会計課	公会計制度改革に対応した財務諸表を作成・公表することにより区が保有する資産の現在高や発生コスト・将来にわたる負担等を明らかにし、区民への説明責任を果たす。
		28年度 地方公会計統一基準による公会計財務諸表作成に向けて、システム改修を実施。
		29年度 地方公会計統一基準による公会計財務諸表作成に向けて、日々仕訳等の運用を開始。
		30年度以降 地方公会計統一基準による公会計財務諸表作成を開始（29年度決算より）。施設別財務諸表の作成に向け、システム改修を実施。
40	入札監視委員会の運営 【所管課】 契約課	区が行う入札・契約手続きについて、第三者委員による入札監視委員会が公正・中立な立場で客観的な審査を行う。入札・契約制度の透明性を維持・向上させる。
		28年度 入札監視委員会を2回開催
		29年度 入札監視委員会を3回開催
		30年度以降 入札監視委員会を毎年2回程度開催する
41	社会保険労務士による労働条件等調査業務 【所管課】 契約課	委託契約等の受託事業者に対して、社会保険労務士による労働条件等調査を実施する。規程類・台帳等の整備状況のほか、労働関係法令遵守の状況を調査することにより、公共サービス従事者の適切な労働環境の確保につなげる。
		28年度 8事業者を対象に実施
		29年度 8事業者を対象に実施
		30年度以降 8事業者を対象に実施予定
42	教育委員会制度の充実 【所管課】 企画課 庶務課	教育の政治的中立性、継続性・安定性を確保しつつ、教育行政における責任の明確化、迅速な危機管理体制の構築、区長と教育委員会との連携強化を図る。
		28年度 総合教育会議を年3回実施
		29年度 総合教育会議を年3回実施
		30年度以降 総合教育会議を年3回程度実施
43	議会広報の充実 【所管課】 議会総務課	議会に対する区民の関心・理解を高めるため、区議会だよりや議会ホームページによる情報提供に加えて、定例会ごとに議会日程のポスターを掲示する。
		28年度 区議会だより（希望者宅個別配布を含む）、議会ホームページによる情報提供 議会日程ポスターの掲示 広報掲示板391ヵ所4回
		29年度 区議会だより（希望者宅個別配布を含む）、議会ホームページによる情報提供。区議会だより臨時会号の全戸配布、180,200世帯 議会日程ポスターの掲示 広報掲示板391ヵ所4回
		30年度以降 区議会だより（希望者宅個別配布を含む）、議会ホームページによる情報提供。区議会だより臨時会号の全戸配布、180,200世帯 議会日程ポスターの掲示 広報掲示板391ヵ所4回
44	議会議事録作成の迅速化 【所管課】 議会総務課	音声認識システムの導入により、議事録作成の迅速化を図り、審議内容の早期の把握を可能とする。
		28年度 音声認識システムによる議事録作成 議会ホームページによる情報提供
		29年度 音声認識システムによる議事録作成 議会ホームページによる情報提供
		30年度以降 音声認識システムによる議事録作成 議会ホームページによる情報提供

(10) 参画と協働の拡大**＜基本的考え方＞**

「自治の推進に関する基本条例」及び基本計画の地域経営の方針で示す「参画・協働によるまちづくり」に基づき、区政への区民参画を推進します。特に、区民の多様な意見を反映し、地域特性を活かしたまちづくりを展開していくために、政策形成過程への参画機会の拡充を図ります。

また、地域における多様な主体が公共的な課題を共有し、解決に向けてともに活動できるよう、多様な主体との新たな公民連携の取り組みを全庁的に推進します。

さらに、協働の基礎となる区民の主体的な活動が地域の中で活発に展開されるよう、必要な支援を行います。

(1) 参画の充実**＜具体的取り組み内容＞**

No.	項目	内容						
45	区政への区民参画の拡大・多様化 【所管課】 各部各課	<p>課題の把握や各種計画の策定、実施及び評価の各段階において、多様な参画手法を活用し、広く区民参画・意見表明の機会を設ける。</p> <p>また、政策形成過程への参加手法として、区民意識調査等の活用を図るとともに、様々な手法の検討を行う。</p> <table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>「区民意識調査」ほか各種意識調査の実施</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>「区民意識調査」ほか各種意識調査の実施</td> </tr> <tr> <td>30年度 以降</td> <td>「区民意識調査」ほか各種意識調査の実施 その他、様々な手法の検討</td> </tr> </table>	28年度	「区民意識調査」ほか各種意識調査の実施	29年度	「区民意識調査」ほか各種意識調査の実施	30年度 以降	「区民意識調査」ほか各種意識調査の実施 その他、様々な手法の検討
28年度	「区民意識調査」ほか各種意識調査の実施							
29年度	「区民意識調査」ほか各種意識調査の実施							
30年度 以降	「区民意識調査」ほか各種意識調査の実施 その他、様々な手法の検討							
46	審議会等の委員公募の拡大 【所管課】 各部各課	<p>「附属機関等の委員公募等に関する基本方針」（平成13年3月制定）に基づき、公募委員を任命することが適当と判断される附属機関等については、構成員の25%を目標として積極的に委員の公募を推進する。</p> <table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>公募を行っている審議会等の数18件、公募委員比率13.3%</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>公募を行っている審議会等の数18件、公募委員比率13.1%</td> </tr> <tr> <td>30年度 以降</td> <td>公募の拡大を推進する。</td> </tr> </table>	28年度	公募を行っている審議会等の数18件、公募委員比率13.3%	29年度	公募を行っている審議会等の数18件、公募委員比率13.1%	30年度 以降	公募の拡大を推進する。
28年度	公募を行っている審議会等の数18件、公募委員比率13.3%							
29年度	公募を行っている審議会等の数18件、公募委員比率13.1%							
30年度 以降	公募の拡大を推進する。							
47	パブリックコメント（意見公募手続）の実施 【所管課】 各部各課	<p>区の基本的な計画又は重要な政策を決定する場合に、その案を事前に窓口、ホームページ、広報等に掲載し、パブリックコメントを実施する。提出された意見については区の考え方を公表し説明責任を徹底する。</p> <table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>実施件数 14件</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>実施件数 14件（平成29年12月末現在）</td> </tr> <tr> <td>30年度 以降</td> <td>さらに制度の活用と周知を図る。</td> </tr> </table>	28年度	実施件数 14件	29年度	実施件数 14件（平成29年12月末現在）	30年度 以降	さらに制度の活用と周知を図る。
28年度	実施件数 14件							
29年度	実施件数 14件（平成29年12月末現在）							
30年度 以降	さらに制度の活用と周知を図る。							

(2) 協働の推進

＜具体的取り組み内容＞

No.	項目	内容		
48	新たな公民連携の推進 【所管課】 企画課 財政課 行政経営課 各部各課	多様な主体との協働をさらに広げ、地域の課題をより迅速にかつ効果的に解決していくために、パブリックマインドを持つ民間主体の知恵（専門知識）と力（経営資源）を取り入れ、対等なパートナーとして双方にメリットを生み出しつつ責任を共有する「新たな公民連携」の仕組みづくりに取り組み、積極的に推進していく。		
		<table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>「新たな公民連携」による地域課題解決のための政策課題研究を実施するとともに、全庁的に取り組みを推進していくための考え方となる「新たな公民連携推進のコンセプト」を作成した。</td> </tr> </table>	28年度	「新たな公民連携」による地域課題解決のための政策課題研究を実施するとともに、全庁的に取り組みを推進していくための考え方となる「新たな公民連携推進のコンセプト」を作成した。
		28年度	「新たな公民連携」による地域課題解決のための政策課題研究を実施するとともに、全庁的に取り組みを推進していくための考え方となる「新たな公民連携推進のコンセプト」を作成した。	
		<table border="1"> <tr> <td>29年度以降</td> <td>「公民連携推進担当課長」を設置し、区と民間主体との連携に係る施策の企画、総合調整を行うとともに、公民連携推進の窓口を設け、企業との包括連携など新たな公民連携の仕組みづくりと全庁的な推進体制を強化した。</td> </tr> </table>	29年度以降	「公民連携推進担当課長」を設置し、区と民間主体との連携に係る施策の企画、総合調整を行うとともに、公民連携推進の窓口を設け、企業との包括連携など新たな公民連携の仕組みづくりと全庁的な推進体制を強化した。
29年度以降	「公民連携推進担当課長」を設置し、区と民間主体との連携に係る施策の企画、総合調整を行うとともに、公民連携推進の窓口を設け、企業との包括連携など新たな公民連携の仕組みづくりと全庁的な推進体制を強化した。			
<table border="1"> <tr> <td>30年度以降</td> <td>新たな公民連携推進窓口の円滑な運用を図り、提案事業者と各所管課との連携を促進させる。また、全庁的な調整が必要な提案事業については、新たな公民連携推進会議にて検討を進める。</td> </tr> </table>	30年度以降	新たな公民連携推進窓口の円滑な運用を図り、提案事業者と各所管課との連携を促進させる。また、全庁的な調整が必要な提案事業については、新たな公民連携推進会議にて検討を進める。		
30年度以降	新たな公民連携推進窓口の円滑な運用を図り、提案事業者と各所管課との連携を促進させる。また、全庁的な調整が必要な提案事業については、新たな公民連携推進会議にて検討を進める。			
49	協働推進プロジェクト 【所管課】 区民活動推進課	「新しい公共」の担い手である公益的な地域活動団体に対し、その組織化や団体運営、地域連携等への支援を行い、地域貢献活動や区との協働事業の活性化を図る。		
		<table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>地域活動団体等を対象とした区民活動支援講座等の実施 区の協働事業一覧の公開</td> </tr> </table>	28年度	地域活動団体等を対象とした区民活動支援講座等の実施 区の協働事業一覧の公開
		28年度	地域活動団体等を対象とした区民活動支援講座等の実施 区の協働事業一覧の公開	
		<table border="1"> <tr> <td>29年度</td> <td>地域活動団体等を対象とした区民活動支援講座等の実施 区の協働事業一覧の公開</td> </tr> </table>	29年度	地域活動団体等を対象とした区民活動支援講座等の実施 区の協働事業一覧の公開
29年度	地域活動団体等を対象とした区民活動支援講座等の実施 区の協働事業一覧の公開			
<table border="1"> <tr> <td>30年度以降</td> <td>地域活動団体等を対象とした区民活動支援講座等の実施 区の協働事業一覧の公開</td> </tr> </table>	30年度以降	地域活動団体等を対象とした区民活動支援講座等の実施 区の協働事業一覧の公開		
30年度以降	地域活動団体等を対象とした区民活動支援講座等の実施 区の協働事業一覧の公開			
50	公民連携・協働の中小企業支援 【所管課】 生活産業課	中小企業事業者を支援する「としまビジネスサポートセンター」において、専門分野を持つ各関係機関や民間事業者等と連携・協働し、中小企業支援をワンストップサービスで対応する。		
		<table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>地域金融機関、関係団体等と事業連携 産業競争力強化法による「創業支援事業」の実施</td> </tr> </table>	28年度	地域金融機関、関係団体等と事業連携 産業競争力強化法による「創業支援事業」の実施
		28年度	地域金融機関、関係団体等と事業連携 産業競争力強化法による「創業支援事業」の実施	
		<table border="1"> <tr> <td>29年度</td> <td>地域金融機関、関係団体等と事業連携 産業競争力強化法による「創業支援事業」の実施</td> </tr> </table>	29年度	地域金融機関、関係団体等と事業連携 産業競争力強化法による「創業支援事業」の実施
29年度	地域金融機関、関係団体等と事業連携 産業競争力強化法による「創業支援事業」の実施			
<table border="1"> <tr> <td>30年度以降</td> <td>地域金融機関、関係団体等と事業連携 産業競争力強化法による「創業支援事業」の実施</td> </tr> </table>	30年度以降	地域金融機関、関係団体等と事業連携 産業競争力強化法による「創業支援事業」の実施		
30年度以降	地域金融機関、関係団体等と事業連携 産業競争力強化法による「創業支援事業」の実施			

No.	項目	内容						
51	大学と区との連携 <ul style="list-style-type: none"> ・各種講座の開催 ・としまコミュニティ大学の開催 ・教育連携 【所管課】 学習・スポーツ課 図書館課 指導課 環境政策課 子ども若者課 長崎健康相談所	<p>「豊島区と区内大学との連携・協働に関する包括協定」（平成27年11月13日締結）に基づき、区内7大学と様々な連携・協働事業を展開していく（当初は平成19年11月に6大学と締結）。としまコミュニティ大学では、区と区内大学が協働で各大学の特色を活かした講座を実施し、学習の成果を地域につなげていく。児童・生徒の学力向上や健全育成を推進するため、区内大学との教育連携を一層強化し、大学生による学習サポートを行うとともに、各大学の特色や得意分野を生かした共同研究や教員研修を展開する。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">28年度</td> <td> としまコミュニティ大学の開催 1) 大学との協働による講座の実施（一般公開講座・マナビト生向け講座・としまの魅力体験） 2) 学んだ成果を地域につなげる講座の実施 区内六大学図書館と区立図書館の相互貸借実施 大正大学人間学部人間環境学科環境政策コースのカリキュラムと並行し生物多様性の保全等に関する啓発活動を実施 区内大学と連携し区立小・中学校への大学生による学習サポート等を実施 区立中学生と能代市中学生との交流事業「English Camp」を開催（立教大学） 豊島こども大学「区長とティータイム」実施（立教大学主催） 豊島子ども寺子屋実施（大正大学主催） これまでの6大学に川村学園女子大学を加えた7大学と協定締結（11月13日） 大正大学人間学部社会福祉学科 高橋一弘教授ゼミの授業の一環として、ライフプランに関するセミナーの実施 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">29年度</td> <td> としまコミュニティ大学の開催 1) 大学との協働による講座の実施（一般公開講座・マナビト生向け講座・としまの魅力体験） 2) 学んだ成果を地域につなげる講座の実施 区内六大学図書館と区立図書館の相互貸借実施 区内大学の教授等を講師にした図書館文学講座を開催 大正大学人間学部人間環境学科環境政策コースの授業の一環としてCO2削減、生物多様性の保全等に関する啓発活動等を実施 区内大学と連携し区立小・中学校への大学生による学習サポート等を実施 区立中学生と能代市中学生との交流事業「ENGLISH CAMP」を開催（立教大学） 豊島こども大学「区長とティータイム」実施（立教大学主催） 豊島子ども寺子屋実施（大正大学主催） 大正大学人間学部社会福祉学科 高橋一弘教授ゼミの授業の一環として、ライフプランに関するセミナーの実施 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">30年度以降</td> <td> としまコミュニティ大学の開催 1) 大学との協働による講座の実施（一般公開講座・マナビト生向け講座・としまの魅力体験） 2) 学んだ成果を地域につなげる講座の実施 区内六大学図書館と区立図書館の相互貸借実施 区内大学の教授等を講師にした図書館文学講座を開催 大正大学人間学部人間環境学科環境政策コースの授業の一環としてCO2削減、生物多様性の保全等に関する啓発活動等を実施 区内大学と連携し区立小・中学校への大学生による学習サポート等を実施 区立中学生と能代市中学生との交流事業「ENGLISH CAMP」を開催（立教大学） 豊島こども大学「区長とティータイム」実施（立教大学主催） 豊島子ども寺子屋実施（大正大学主催） 大正大学人間学部社会福祉学科 高橋一弘教授ゼミの授業の一環として、ライフプランに関するセミナーの実施 </td> </tr> </tbody> </table>	28年度	としまコミュニティ大学の開催 1) 大学との協働による講座の実施（一般公開講座・マナビト生向け講座・としまの魅力体験） 2) 学んだ成果を地域につなげる講座の実施 区内六大学図書館と区立図書館の相互貸借実施 大正大学人間学部人間環境学科環境政策コースのカリキュラムと並行し生物多様性の保全等に関する啓発活動を実施 区内大学と連携し区立小・中学校への大学生による学習サポート等を実施 区立中学生と能代市中学生との交流事業「English Camp」を開催（立教大学） 豊島こども大学「区長とティータイム」実施（立教大学主催） 豊島子ども寺子屋実施（大正大学主催） これまでの6大学に川村学園女子大学を加えた7大学と協定締結（11月13日） 大正大学人間学部社会福祉学科 高橋一弘教授ゼミの授業の一環として、ライフプランに関するセミナーの実施	29年度	としまコミュニティ大学の開催 1) 大学との協働による講座の実施（一般公開講座・マナビト生向け講座・としまの魅力体験） 2) 学んだ成果を地域につなげる講座の実施 区内六大学図書館と区立図書館の相互貸借実施 区内大学の教授等を講師にした図書館文学講座を開催 大正大学人間学部人間環境学科環境政策コースの授業の一環としてCO2削減、生物多様性の保全等に関する啓発活動等を実施 区内大学と連携し区立小・中学校への大学生による学習サポート等を実施 区立中学生と能代市中学生との交流事業「ENGLISH CAMP」を開催（立教大学） 豊島こども大学「区長とティータイム」実施（立教大学主催） 豊島子ども寺子屋実施（大正大学主催） 大正大学人間学部社会福祉学科 高橋一弘教授ゼミの授業の一環として、ライフプランに関するセミナーの実施	30年度以降	としまコミュニティ大学の開催 1) 大学との協働による講座の実施（一般公開講座・マナビト生向け講座・としまの魅力体験） 2) 学んだ成果を地域につなげる講座の実施 区内六大学図書館と区立図書館の相互貸借実施 区内大学の教授等を講師にした図書館文学講座を開催 大正大学人間学部人間環境学科環境政策コースの授業の一環としてCO2削減、生物多様性の保全等に関する啓発活動等を実施 区内大学と連携し区立小・中学校への大学生による学習サポート等を実施 区立中学生と能代市中学生との交流事業「ENGLISH CAMP」を開催（立教大学） 豊島こども大学「区長とティータイム」実施（立教大学主催） 豊島子ども寺子屋実施（大正大学主催） 大正大学人間学部社会福祉学科 高橋一弘教授ゼミの授業の一環として、ライフプランに関するセミナーの実施
28年度	としまコミュニティ大学の開催 1) 大学との協働による講座の実施（一般公開講座・マナビト生向け講座・としまの魅力体験） 2) 学んだ成果を地域につなげる講座の実施 区内六大学図書館と区立図書館の相互貸借実施 大正大学人間学部人間環境学科環境政策コースのカリキュラムと並行し生物多様性の保全等に関する啓発活動を実施 区内大学と連携し区立小・中学校への大学生による学習サポート等を実施 区立中学生と能代市中学生との交流事業「English Camp」を開催（立教大学） 豊島こども大学「区長とティータイム」実施（立教大学主催） 豊島子ども寺子屋実施（大正大学主催） これまでの6大学に川村学園女子大学を加えた7大学と協定締結（11月13日） 大正大学人間学部社会福祉学科 高橋一弘教授ゼミの授業の一環として、ライフプランに関するセミナーの実施							
29年度	としまコミュニティ大学の開催 1) 大学との協働による講座の実施（一般公開講座・マナビト生向け講座・としまの魅力体験） 2) 学んだ成果を地域につなげる講座の実施 区内六大学図書館と区立図書館の相互貸借実施 区内大学の教授等を講師にした図書館文学講座を開催 大正大学人間学部人間環境学科環境政策コースの授業の一環としてCO2削減、生物多様性の保全等に関する啓発活動等を実施 区内大学と連携し区立小・中学校への大学生による学習サポート等を実施 区立中学生と能代市中学生との交流事業「ENGLISH CAMP」を開催（立教大学） 豊島こども大学「区長とティータイム」実施（立教大学主催） 豊島子ども寺子屋実施（大正大学主催） 大正大学人間学部社会福祉学科 高橋一弘教授ゼミの授業の一環として、ライフプランに関するセミナーの実施							
30年度以降	としまコミュニティ大学の開催 1) 大学との協働による講座の実施（一般公開講座・マナビト生向け講座・としまの魅力体験） 2) 学んだ成果を地域につなげる講座の実施 区内六大学図書館と区立図書館の相互貸借実施 区内大学の教授等を講師にした図書館文学講座を開催 大正大学人間学部人間環境学科環境政策コースの授業の一環としてCO2削減、生物多様性の保全等に関する啓発活動等を実施 区内大学と連携し区立小・中学校への大学生による学習サポート等を実施 区立中学生と能代市中学生との交流事業「ENGLISH CAMP」を開催（立教大学） 豊島こども大学「区長とティータイム」実施（立教大学主催） 豊島子ども寺子屋実施（大正大学主催） 大正大学人間学部社会福祉学科 高橋一弘教授ゼミの授業の一環として、ライフプランに関するセミナーの実施							

No.	項目	内容
52	まちづくりへの参加促進 【所管課】 都市計画課 環境政策課	住民がまちづくりを学習し、地域の特色を活かしたまちづくり事業を推進できるように、街づくり推進条例に基づく、共同建替えや地区計画等の申出等の活動を行う団体、専門家の派遣や助成金の交付等の支援を行う。 個々の緑化を連鎖させることによる景観形成、コミュニティ形成のための支援を行うとともに、向こう三軒両隣方式による植栽に対して費用の一部を助成する。
		28年度 既植栽地見学会、候補地調査実施。
		29年度 既植栽地見学会、候補地調査、検討会実施。
		30年度以降 制度の周知、活用を図る。

No.	項目	内容
53	ボランティア活動との協力関係の形成 【所管課】 文化観光課 学習・スポーツ課 図書館課 環境保全課 高齢者福祉課 障害福祉課 庶務課 豊島区民社会福祉協議会	各団体や個人との協力関係を形成し、各課の様々なボランティア活動の機会と場の情報提供を促進し、区民のボランティア活動を広げる。
		28年度
		外国語ボランティア通訳派遣 56 件、翻訳 44 件 (文化観光課) としま生涯学習人材バンク登録数 57 人(学習・スポーツ課) 日曜教室事業スタッフ登録者数 24 人 (委託分除く) (学習・スポーツ課) 読み聞かせボランティア人材バンク 登録 40 人 (図書館課) 路上喫煙・ポイ捨て防止キャンペーン参加者数 延 581 人 (環境保全課) 地域落書き消去活動 (旧落書きなくし隊) 0 件 (環境保全課) 環境美化活動支援による清掃活動等参加者数 延 2,700 人 (環境保全課) としまクリーンサポーター (美化活動) 登録団体数 129 団体 (環境保全課) 高齢者見守り協力員登録 91 人 介護予防サポーター(サロサポーター含む)109 人(高齢者福祉課) 介護予防リーダー42 人 (高齢者福祉課) スクールガード (学校安全ボランティア) 養成講習会開催 47 人(庶務課) スポーツのつどいボランティア (中学生) 17 人(障害福祉課) 高齢者元気あとおし登録会員 472 人 (高齢者福祉課) 高齢者元気あとおし事業の管理支援機関として事業展開 (豊島区民社会福祉協議会)
		29年度
		外国語ボランティア通訳派遣 13 件、翻訳 11 件 (12 月末現在) (文化観光課) としま生涯学習人材バンク登録数 40 人(12 月末現在) (学習・スポーツ課) 日曜教室事業スタッフ登録者数 18 人 (委託分除く) (学習・スポーツ課) 読み聞かせボランティア人材バンク 登録 49 人 (図書館課) 路上喫煙・ポイ捨て防止キャンペーン参加者数 延 320 人 (12 月末現在) (環境保全課) 地域落書き消去活動 (旧 落書きなくし隊) 参加者数 2 件 (12 月末現在) (環境保全課) 環境美化活動支援による清掃活動等参加者数 延 3,400 人 (12 月末現在) (環境保全課) としまクリーンサポーター (美化活動) 登録団体数 131 団体 (12 月末現在) (環境保全課) スクールガード (学校安全ボランティア) 養成講習会開催 53 人(庶務課) スポーツのつどいボランティア (中学生) 14 人(障害福祉課) 高齢者見守り協力員登録 89 人 (12 月末現在) 介護予防サポーター(サロサポーター含む) 130 人(高齢者福祉課) 介護予防リーダー 42 人 (高齢者福祉課) 高齢者元気あとおし登録会員 480 人 (高齢者福祉課) 高齢者元気あとおし事業の管理支援機関として事業展開 (豊島区民社会福祉協議会)
		30年度以降
		外国語ボランティア通訳・翻訳派遣 (文化観光課) としま生涯学習人材バンク (学習・スポーツ課) 日曜教室事業スタッフ (学習・スポーツ課) 豊島区スポーツボランティア拠点事業 (学習・スポーツ課) 読み聞かせボランティア人材バンク 登録 60 人 (図書館課) 路上喫煙・ポイ捨て防止キャンペーン (環境保全課) 地域落書き消去活動 (旧落書きなくし隊) (環境保全課) 環境美化活動支援による清掃活動 (環境保全課) としまクリーンサポーター (美化活動) (環境保全課) スポーツのつどいボランティア (中学生) 20 人 (障害福祉課) 高齢者見守り協力員登録 89 人 介護予防サポーター(サロサポーター含む) 130 人(高齢者福祉課) 介護予防リーダー 72 人 (高齢者福祉課) 高齢者元気あとおし登録会員 480 人 (高齢者福祉課) 高齢者元気あとおし事業の管理支援機関として事業展開 (豊島区民社会福祉協議会) 引き続き各団体や個人との協力関係を形成する。 スクールガード (学校安全ボランティア) 養成講習会開催予定(庶務課)

(3) 区民活動の促進
 <具体的取り組み内容>

No.	項目	内容
54	地域活動交流センターの管理運営 【所管課】 区民活動推進課	公益的な地域活動団体の拠点施設として、非営利の地域活動に関する相談や活動支援、地域連携促進等の機能を担う「地域活動交流センター」を運営する。
		28年度 登録団体数増加の促進、移転に向けたとしま産業振興プラザの改修工事
		29年度 としま産業振興プラザへの移転 登録団体数増加および地域貢献活動の促進
		30年度以降 登録団体数増加および地域貢献活動の促進
55	地域区民ひろばの運営 【所管課】 地域区民ひろば課	地域区民ひろばは、小学校の通学区域を基礎的な単位として、ことぶきの家や児童館等の施設を再編し、地域の多様な活動や世代を超えた交流を推進するとともに、区民の自主的な活動を推進することにより、地域コミュニティの活性化を図ろうとするものである。また、区民主体の運営協議会を設立し施設の自主運営に向けた体制づくりの支援及び自主運営移行モデル事業を含む自主運営推進事業を実施する。
		28年度 全小学校区 22 地区で 26 施設の区民ひろばを運営した。 5 地区（池袋本町、富士見台、高松、千早、さくら）で自主運営本格実施を継続するとともに、27 年 4 月よりモデル実施をしていた 1 地区（清和）が本格実施に移行し、自主運営は計 6 地区となった。 7 月より、5 地区（仰高、上池袋、南池袋、富士見台、千早）において、すべての日曜日の開館をスタートした。30 年度までの 3 年計画で、全区民ひろばで実施予定である。
		29年度 全小学校区 22 地区で 26 施設の区民ひろばを運営した。 6 地区（清和、池袋本町、富士見台、高松、千早、さくら）で自主運営本格実施を継続するとともに、29 年 4 月より新たに 1 地区（西池袋）がモデル実施を開始した。 運営協議会が未設置である 1 地区（目白）については、設立準備会が発足し検討が進み 30 年度設立予定となっている。 28 年度に引き続き 29 年 7 月より、新たに 8 地区（駒込、南大塚、豊成、朋有、西池袋、目白、要、池袋本町）において、すべての日曜日の開館をスタートした。
		30年度以降 全小学校区 22 地区で 26 施設の区民ひろばを運営する。 7 地区（清和、池袋本町、西池袋、富士見台、千早、高松、さくら）で自主運営本格実施を継続するとともに、30 年 4 月より新たに 1 地区（南池袋）でモデル実施を予定している。引き続き、運営協議会による施設の自主運営を支援し、さらに自主運営化を推進する。 28、29 年度に続き、30 年 7 月より、新たに 9 地区（清和、西巣鴨、朝日、池袋、高南、長崎、椎名町、高松、さくら）において、すべての日曜日を開館する。これにより、全地区全施設ですべての日曜日が開館となる予定である。

(11) 区民サービスの向上

・ICTを活用した情報化の推進

《基本的考え方》

従来の窓口業務や情報提供について、一層利用しやすい区民サービスへと向上を図ります。区民が情報化社会の利便性を享受できるように、ICT を利用した申請・届出方法や公金の支払方法などについて、対象となる手続きの拡充を検討し、区民からの要望に的確に応える方策を工夫します。また、個人情報の保護に留意し、システム環境を改善することにより情報セキュリティの強化を図ります。

《具体的取り組み内容》

No.	項目	内容
56	電子申請システムの導入推進 【所管課】 情報管理課	区民の利便性とスピードを高めるために、電子申請（現在、紙で行われている申請や届出を、インターネットを通じて行う）を導入している。講座等各種申込みを中心に、引き続き手続きを拡大する。
		28年度 電子申請手続きの拡充に向けたPRを実施 申請だけで完了する手続き拡大の検討を実施 マイナンバー制度対応を検討
		29年度 電子申請手続きの拡充に向けたPRを実施 申請だけで完了する手続き拡大の検討を実施 マイナンバー制度対応を検討
		30年度以降 電子申請手続きの拡大へ向けてPRを強化 申請だけで完了する手続きの拡大を検討 事業者向け電子申請手続きを検討
57	個人情報保護のための情報セキュリティの強化 【所管課】 情報管理課	個人情報の漏えいを防止するため、システム環境をよりセキュア（安全）なものにするとともに、外部機関によるチェックをもとに随時改善を実施し、情報セキュリティの強化を図る。
		28年度 豊島区情報セキュリティ監査中期計画書（平成28年度～平成30年度）を策定し、情報セキュリティ内部監査（15課）、自己点検（49課）、セキュリティパトロール（24施設）を実施
		29年度 豊島区情報セキュリティ監査中期計画書（平成28年度～平成30年度）に基づき、情報セキュリティ内部監査（24課）、自己点検（38課）、セキュリティパトロール（16施設）を実施
		30年度以降 豊島区情報セキュリティ監査中期計画書に基づき情報セキュリティ内部監査、自己点検、セキュリティパトロールを実施
58	マイナンバー制度の運用 【所管課】 企画課 区民相談課 情報管理課 各部各課	個人番号（マイナンバー）の活用を促進し、行政事務の効率化、区民の利便性向上、公平かつ公正な社会の実現を図る。
		28年度 マイナンバーを用いた他の行政機関との情報連携の準備
		29年度 マイナンバーを用いた他の行政機関との情報連携の開始 マイナポータル運用開始
		30年度以降 情報連携及びマイナポータルの円滑な運用の促進

No.	項目	内容
59	コンビニでの証明書類交付の促進 【所管課】 総合窓口課 東部区民事務所 西部区民事務所	マイナンバーカード（個人番号カード）を活用し、身近なコンビニで、住民票の写し、印鑑登録証明書、税証明書を交付することにより、区民の利便性向上や個人番号カードの普及促進を図る。
		28年度 4月1日よりマイナンバーカード（個人番号カード）を活用し、コンビニでの住民票の写し、印鑑登録証明書、税証明書交付開始
		29年度 自動交付機終了やマイナンバーカード取得勧奨に関する通知送付マイナンバーカード（個人番号カード）の申請補助実施申請時来庁方式（総合窓口課）開始（試行）
		30年度以降 マイナンバーカード（個人番号カード）の申請補助及び申請時来庁方式の本格実施拡大の検討・実施。三所内に目の不自由な方や車いすの方が利用しやすい庁内設置型K I O S K端末を設置。（平成 31年1月～）
60	収納チャンネルの拡充（再掲） 【所管課】 税務課 国民健康保険課 高齢者医療年金課 介護保険課	24時間利用が可能なコンビニエンスストアを活用した収納（21年度から実施）に加え、自宅において利用が可能なインターネットによるクレジット収納（国保料 22年度実施、住民税 23年度実施）及び携帯電話を用いて自宅や外出先で納付が可能となるモバイルレジ収納（住民税 23年度実施、国保料 25年度実施、介護保険料 27年度実施）を導入し、収納チャンネルの拡充により収納率の向上を図っている。 また、マルチペイメントネットワークの「口座振替受付サービス」（国保料 24年度実施、住民税 25年度実施、介護保険料 27年度実施、後期高齢者医療保険料 29年度実施）を導入し、住民税・国保料は、受付窓口を総合窓口課及び区民事務所に拡大することにより、口座振替申込手続の利便性を向上させ口座振替加入数の増加を図っている。さらに、同サービス利用対象金融機関の拡大を実施する。
		28年度 口座振替受付サービスの他公金への拡大を検討
		29年度 口座振替受付サービス利用対象金融機関拡大を実施
		30年度 口座振替受付サービス利用の更なる拡大を検討

・庁舎窓口等における区民サービスの向上

《わかりやすく便利な窓口の実現》

わかりやすいレイアウト、誘導サインの設置をはじめ、1階には総合案内、3階、4階にはフロアマネージャーを配置し、「案内・誘導の充実」を図っています。また、「転入」「転出」などに伴って必要となる複数の手続きを、できるだけ一か所で、短時間で効率よく済ませることができる「総合窓口」の設置など、便利な窓口を実現しています。

「総合窓口」

本庁舎3階にて、住民票や印鑑証明、転入や転出届、区民税や国民健康保険料の納付など区民利用が多い業務を実施しています。

「福祉総合フロア」

本庁舎4階にて、子どもから高齢者までの様々な相談や手続きを、＜生活支援＞、＜高齢者支援＞、＜障害者支援＞、＜児童・子育て支援＞、＜区民相談＞の5つのゾーンに分けた窓口で対応し、来庁者の移動を極力最小限に抑える、きめの細かいサービスを提供しています。

《345日土日開庁の実施》

本庁舎3階の「総合窓口」と4階の「福祉総合フロア」は、通年開庁しています（年末年始・祝日は除く）。

住民記録や福祉など区民にとって身近なサービスを、毎週土曜日、日曜日にも提供しています。また、365日対応可能なコールセンターを導入しています。

《具体的取り組み内容》

No.	項目	内容																																																																					
61	<p>総合窓口の実施</p> <p>【所管課】 窓口設置の各課 総合窓口課</p>	<p>利便性の高い窓口サービスを実現するため、平成27年5月の新庁舎移転に伴い、総合窓口を開設した。また、「ホスピタリティあふれる窓口」の実現をめざし、フロアマナーの配置、来庁者の待ち時間を短縮できる発券・呼出システムの導入を行った。さらに、関係課長会や業務担当者会を開催し、継続的に課題の抽出、改善活動を行っている。</p> <table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>総合窓口システム運用見直し 総合窓口取扱い業務の見直し 発券・呼出システムの改善及び課間連携開始（総合窓口課を除く） 窓口業務委託におけるサービスレベル導入</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>窓口レイアウトの見直し・変更（庁舎3階） 発券・呼出システムの改善（呼出機増設等によるわかりやすさ向上）</td> </tr> <tr> <td>30年度以降</td> <td>総合窓口の円滑な運用の促進</td> </tr> </table>	28年度	総合窓口システム運用見直し 総合窓口取扱い業務の見直し 発券・呼出システムの改善及び課間連携開始（総合窓口課を除く） 窓口業務委託におけるサービスレベル導入	29年度	窓口レイアウトの見直し・変更（庁舎3階） 発券・呼出システムの改善（呼出機増設等によるわかりやすさ向上）	30年度以降	総合窓口の円滑な運用の促進																																																															
28年度	総合窓口システム運用見直し 総合窓口取扱い業務の見直し 発券・呼出システムの改善及び課間連携開始（総合窓口課を除く） 窓口業務委託におけるサービスレベル導入																																																																						
29年度	窓口レイアウトの見直し・変更（庁舎3階） 発券・呼出システムの改善（呼出機増設等によるわかりやすさ向上）																																																																						
30年度以降	総合窓口の円滑な運用の促進																																																																						
62	<p>福祉総合フロアの運営</p> <p>【所管部局】 保健福祉部、子ども家庭部の各課 区民相談課 庁舎運営課</p>	<p>庁舎4階において、子どもから高齢者までのライフステージに応じた様々な相談や手続きができる「福祉総合フロア」を着実に運営する。また、運営上生じる課題の解決に向けて検討し、区民サービスの向上を目指す。</p> <table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>新庁舎における連携シミュレーション 本格運用の開始</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>福祉総合フロアの着実な運営 課題の抽出・解決策の検討</td> </tr> <tr> <td>30年度以降</td> <td>福祉総合フロアの円滑な運用の促進</td> </tr> </table>	28年度	新庁舎における連携シミュレーション 本格運用の開始	29年度	福祉総合フロアの着実な運営 課題の抽出・解決策の検討	30年度以降	福祉総合フロアの円滑な運用の促進																																																															
28年度	新庁舎における連携シミュレーション 本格運用の開始																																																																						
29年度	福祉総合フロアの着実な運営 課題の抽出・解決策の検討																																																																						
30年度以降	福祉総合フロアの円滑な運用の促進																																																																						
63	<p>休日・夜間窓口の拡充</p> <p>【所管課】 総合窓口課 税務課 国民健康保険課</p>	<p>平成27年5月の新庁舎移転、総合窓口開設に伴い、総合窓口課窓口の毎週土日開庁を開始した（年末年始及び臨時閉庁時を除く）。また、国民健康保険・税務業務の一部について休日窓口（平成30年4月より第3日曜日から第2日曜日に変更）を開設するとともに、夜間窓口を、国民健康保険課（年6回予定）、税務課（年3回予定）で実施している。また、総合窓口課には新庁舎移転時に公金収納窓口を開設し、休日の公金収納に対応している。</p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="6">28年度</td> <td></td> <td>開設</td> <td>開催回数</td> <td>取扱件数</td> <td>収納金額</td> </tr> <tr> <td>総合窓口課</td> <td>休日</td> <td>99回</td> <td>38,031件</td> <td>11,382千円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">国民健康保険課</td> <td>休日</td> <td>12回</td> <td>1,703件</td> <td>9,731千円</td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td>6回</td> <td>174件</td> <td>－千円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">税務課</td> <td>休日</td> <td>12回</td> <td>1,260件</td> <td>17,524千円</td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td>3回</td> <td>65件</td> <td>82千円</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">29年度</td> <td></td> <td>開設</td> <td>開催回数</td> <td>取扱件数</td> <td>収納金額</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">（平成29年12月末現在）</td> </tr> <tr> <td>総合窓口課</td> <td>休日</td> <td>77回</td> <td>26,776件</td> <td>11,713千円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">国民健康保険課</td> <td>休日</td> <td>9回</td> <td>1,393件</td> <td>6,378千円</td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td>6回</td> <td>141件</td> <td>－千円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">税務課</td> <td>休日</td> <td>9回</td> <td>981件</td> <td>10,883千円</td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td>2回</td> <td>95件</td> <td>764千円</td> </tr> <tr> <td>30年度以降</td> <td colspan="5">休日窓口取扱業務拡充の検討を行う。</td> </tr> </table> <p>※総合窓口課収納金額は、税務課、国民健康保険課の休日窓口開設日の収納金額を除き計上。除いた収納金は税務課、国民健康保険課の収納金額欄に計上。</p>	28年度		開設	開催回数	取扱件数	収納金額	総合窓口課	休日	99回	38,031件	11,382千円	国民健康保険課	休日	12回	1,703件	9,731千円	夜間	6回	174件	－千円	税務課	休日	12回	1,260件	17,524千円	夜間	3回	65件	82千円	29年度		開設	開催回数	取扱件数	収納金額	（平成29年12月末現在）					総合窓口課	休日	77回	26,776件	11,713千円	国民健康保険課	休日	9回	1,393件	6,378千円	夜間	6回	141件	－千円	税務課	休日	9回	981件	10,883千円	夜間	2回	95件	764千円	30年度以降	休日窓口取扱業務拡充の検討を行う。				
28年度		開設		開催回数	取扱件数	収納金額																																																																	
	総合窓口課	休日		99回	38,031件	11,382千円																																																																	
	国民健康保険課	休日		12回	1,703件	9,731千円																																																																	
		夜間		6回	174件	－千円																																																																	
	税務課	休日		12回	1,260件	17,524千円																																																																	
		夜間	3回	65件	82千円																																																																		
29年度		開設	開催回数	取扱件数	収納金額																																																																		
	（平成29年12月末現在）																																																																						
	総合窓口課	休日	77回	26,776件	11,713千円																																																																		
	国民健康保険課	休日	9回	1,393件	6,378千円																																																																		
		夜間	6回	141件	－千円																																																																		
	税務課	休日	9回	981件	10,883千円																																																																		
夜間		2回	95件	764千円																																																																			
30年度以降	休日窓口取扱業務拡充の検討を行う。																																																																						

No.	項目	内容						
64	コールセンターの運営 【所管課】 区民相談課	よりきめ細やかな区民サービスの実現を図るため、定型的な問合せ対応業務と電話交換業務を一体的に行うコールセンターを運営する。						
		<table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>運営状況の検証・さらなる有効活用の検討</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>サービス向上を図るための新機能の検討</td> </tr> <tr> <td>30年度以降</td> <td>安定的な運営を保ちつつ、新機能の導入を検討</td> </tr> </table>	28年度	運営状況の検証・さらなる有効活用の検討	29年度	サービス向上を図るための新機能の検討	30年度以降	安定的な運営を保ちつつ、新機能の導入を検討
		28年度	運営状況の検証・さらなる有効活用の検討					
		29年度	サービス向上を図るための新機能の検討					
30年度以降	安定的な運営を保ちつつ、新機能の導入を検討							
65	窓口サービスの向上 【所管課】 人事課 (人材育成担当)	第三者による窓口サービス・レベルの客観的測定(覆面調査)を4年に一度定期的実施する。調査を実施しない3年間は、各部署で、所属長を中心に「接遇に関するOJT」を行なう。 また、新規採用職員全員への接遇研修実施や庁内LAN等を通じた職員の意識啓発などに継続的に取り組む。						
		<table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td> 窓口サービス・レベルアップ事業の実施 区民ファースト実現研修の実施 【外部講師を活用した窓口実地指導の徹底等接遇研修の充実】 </td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td> 「接遇に関するOJT」を一部の部署で実施 新規採用職員接遇研修の実施 OJT実施の促進 庁内LANを通じた職員の意識啓発 </td> </tr> <tr> <td>30年度以降</td> <td> 「接遇に関するOJT」を全部署で実施 新規採用職員を対象に接遇研修及びおもてなし英会話研修の実施 OJT実施の促進 庁内LANを通じた職員の意識啓発 </td> </tr> </table>	28年度	窓口サービス・レベルアップ事業の実施 区民ファースト実現研修の実施 【外部講師を活用した窓口実地指導の徹底等接遇研修の充実】	29年度	「接遇に関するOJT」を一部の部署で実施 新規採用職員接遇研修の実施 OJT実施の促進 庁内LANを通じた職員の意識啓発	30年度以降	「接遇に関するOJT」を全部署で実施 新規採用職員を対象に接遇研修及びおもてなし英会話研修の実施 OJT実施の促進 庁内LANを通じた職員の意識啓発
		28年度	窓口サービス・レベルアップ事業の実施 区民ファースト実現研修の実施 【外部講師を活用した窓口実地指導の徹底等接遇研修の充実】					
		29年度	「接遇に関するOJT」を一部の部署で実施 新規採用職員接遇研修の実施 OJT実施の促進 庁内LANを通じた職員の意識啓発					
30年度以降	「接遇に関するOJT」を全部署で実施 新規採用職員を対象に接遇研修及びおもてなし英会話研修の実施 OJT実施の促進 庁内LANを通じた職員の意識啓発							
66	まちづくり情報コーナーの運営 【所管課】 都市計画課 建築課 土木管理課	新庁舎を契機とした更なる区民サービスの向上のため、都市計画、道路、建築情報に関する窓口を集約し、情報の案内や各種証明書発行の迅速化を図る。						
		<table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>まちづくり情報コーナーの運営</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td> まちづくり情報コーナーの運営 まちづくり情報システムの改善 </td> </tr> <tr> <td>30年度以降</td> <td>まちづくり情報コーナーの運営</td> </tr> </table>	28年度	まちづくり情報コーナーの運営	29年度	まちづくり情報コーナーの運営 まちづくり情報システムの改善	30年度以降	まちづくり情報コーナーの運営
		28年度	まちづくり情報コーナーの運営					
		29年度	まちづくり情報コーナーの運営 まちづくり情報システムの改善					
30年度以降	まちづくり情報コーナーの運営							
67	池袋保健所出張窓口の運営 【所管課】 健康推進課 地域保健課	区民の利便性向上のため、本庁舎4階池袋保健所出張窓口を運営する。併せて池袋保健所窓口の待ち時間短縮と、長崎健康相談所も含めた3か所の窓口できめ細かな区民サービスを提供する。						
		<table border="1"> <tr> <td>28年度</td> <td>本庁舎出張窓口で取り扱う業務を拡大</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>本庁舎出張窓口の円滑な運営</td> </tr> <tr> <td>30年度以降</td> <td>本庁舎出張窓口の円滑な運営</td> </tr> </table>	28年度	本庁舎出張窓口で取り扱う業務を拡大	29年度	本庁舎出張窓口の円滑な運営	30年度以降	本庁舎出張窓口の円滑な運営
		28年度	本庁舎出張窓口で取り扱う業務を拡大					
		29年度	本庁舎出張窓口の円滑な運営					
30年度以降	本庁舎出張窓口の円滑な運営							

(12) 30年度予算編成に向けた29年度総点検の実施

〈総点検の目的〉

安定的で持続的な財政運営を構築するため、全ての歳入と歳出について、効率性の観点から無駄や非効率がないか、業務の工程等に改善できる部分はないか、新しい歳入確保策がないか、必要性の観点から廃止・縮小できる事業はないか等、あらゆる角度から職員全員で全事業を総点検し、区民の視点に立った成果重視の効率的で質の高い行政運営を実現することを目的とします。

〈事務事業評価と連動した総点検の実施〉

従来から行ってきた行政評価と有機的に連動した総点検とすることで、P D C AサイクルのC「行政評価」がP「予算・計画」に結びつくように、A「改善・見直し」の総点検作業を事務事業評価と合体した形で進め、所管部局自らが事務事業の「必要性」「有効性」「効率性」を評価した結果と合わせ、主に下記の視点から全事業について業務の改善・見直し策を検討しました。

① 効率性の視点から無駄や非効率がないか

予算の無駄や非効率な点をなくすため、全ての事業について、執行実績や歳入実績などによる予算積算の点検をするとともに、事務改善や執行方法の見直しなどの検討を行いました。

② 必要性の視点から休廃止できる事業はないか

時代の変遷により、中には事業開始当時には必要とされていた事業でも、今では区民ニーズが薄れている場合があります。住民サービス水準の低下を招くことがないように配慮しながら、必要性の薄れた事業については、休廃止を検討しました。

③ 新たな歳入確保策はないか

新しい広告料や手数料の導入、国や都等からの財源確保、自動販売機設置に係る財産貸付収入への見直しなど、新しい歳入確保策はないか点検を行いました。また、利用料収入においても、受益者負担のさらなる適正化に向けた検討を行いました。

④ 財政課による枠内の再点検

枠配分予算編成を始めてから13年が経過する中で、適切な予算計上になっていない状況も見られるようになりました。枠内予算についてその適正化を図るため、30年度予算編成において、枠内予算の提出後に改めて「財政課による枠内予算再点検」を実施しました。

〈総点検継続の必要性〉

24年度から継続して実施してきた全事業の総点検により、経常的な事業についてはスリム化が図られました。しかし、効率性や必要性の視点から業務の見直しや改善を継続させていくことは、安定的で持続的な財政運営の構築のために必要不可欠な取り組みです。また、将来に向けて盤石な財政基盤を確立するために、財政調整基金からの繰入を極力抑えることも重要な課題となっています。こうしたことから、29年度においても引き続き総点検を実施するとともに、枠内予算の適正化を図るために、初めて「財政課による枠内予算再点検」を実施し、およそ3億円を具体的な圧縮額の目標として総点検を行いました。

《具体的取り組み成果》

おもに枠内予算（一般財源額253億円）について総点検を実施した結果、30年度予算編成には、目標を超えるおよそ4.5億円の削減が反映されました。

総点検の30年度予算反映額

単位：千円

	反映額 (一般財源)	内 容
① 無駄や非効率の改善	249,269	執行実績などによる予算積算の見直し・歳入の積算見直し等
③ 歳入の確保	8,815	公募による自動販売機設置に係る財産貸付収入1,815千円 千歳橋教育文化センターの駐車場用地貸付収入7,000千円
④ 財政課による枠内再点検	187,457	枠内予算の適正化を図るため、財政課による再点検を実施
合 計	445,541	

《今後の取り組み》

今後も、最少の経費で最大の行政効果を挙げられるよう、効率的な事業運営を目指してあらゆる角度から改善・見直しを続けていくために、経常的な区の全事業について、歳入・歳出両面にわたる総点検を継続して実施していきます。