

4 行財政システム改革の推進

(1) 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。

《具体的取組内容》

No.	項 目	内 容						
1	新規指定管理者制度導入の検討 【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。 <table><tr><td>2 年度</td><td>としまみどりの防災公園へ指定管理者制度を導入</td></tr><tr><td>3 年度</td><td>目白生活実習所分室への指定管理者制度の導入を検討</td></tr><tr><td>4 年度</td><td>目白生活実習所分室へ指定管理者制度を導入</td></tr></table>	2 年度	としまみどりの防災公園へ指定管理者制度を導入	3 年度	目白生活実習所分室への指定管理者制度の導入を検討	4 年度	目白生活実習所分室へ指定管理者制度を導入
2 年度	としまみどりの防災公園へ指定管理者制度を導入							
3 年度	目白生活実習所分室への指定管理者制度の導入を検討							
4 年度	目白生活実習所分室へ指定管理者制度を導入							
2	区立保育所 【所管課】 行政経営課 保育課 保育課（保育政策担当課長）	区立保育園 28 園（平成 17 年 4 月時点）のうち、12 園の民営化または委託化を進める。平成 18 年度から令和 3 年度の間に 10 園の委託化または民営化が完了しており、令和 4 年度以降に残りの 2 園について民営化を進めていく。 <table><tr><td>2 年度</td><td>—</td></tr><tr><td>3 年度</td><td>駒込第二若草保育園（旧・駒込第二）（民営化）</td></tr><tr><td>4 年度以降</td><td>令和 4 年度以降 池袋第三保育園（民営化） 令和 5 年度以降 東池袋第一保育園（民営化）</td></tr></table>	2 年度	—	3 年度	駒込第二若草保育園（旧・駒込第二）（民営化）	4 年度以降	令和 4 年度以降 池袋第三保育園（民営化） 令和 5 年度以降 東池袋第一保育園（民営化）
2 年度	—							
3 年度	駒込第二若草保育園（旧・駒込第二）（民営化）							
4 年度以降	令和 4 年度以降 池袋第三保育園（民営化） 令和 5 年度以降 東池袋第一保育園（民営化）							
3	学校用務業務の委託 【所管課】 学務課	学校用務業務の委託化を進める。 <table><tr><td>2 年度</td><td>南池袋小学校で実施（小学校 21 校で実施済）</td></tr><tr><td>3 年度</td><td>—</td></tr><tr><td>4 年度</td><td>西巣鴨中学校で実施（中学校新規委託）</td></tr></table> ※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 年度	南池袋小学校で実施（小学校 21 校で実施済）	3 年度	—	4 年度	西巣鴨中学校で実施（中学校新規委託）
2 年度	南池袋小学校で実施（小学校 21 校で実施済）							
3 年度	—							
4 年度	西巣鴨中学校で実施（中学校新規委託）							
4	外郭団体経営評価の実施 【所管課】 行政経営課 外郭団体を所管する課	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） <table><tr><td>2 年度</td><td>経営評価実施</td></tr><tr><td>3 年度</td><td>—</td></tr><tr><td>4 年度</td><td>経営評価実施</td></tr></table>	2 年度	経営評価実施	3 年度	—	4 年度	経営評価実施
2 年度	経営評価実施							
3 年度	—							
4 年度	経営評価実施							

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。 <table><tr><td>2年度</td><td>第7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区との緊密な連携のもと積極的に展開するとともに、指定管理施設の円滑な運営と効果的な事業展開を推進する。さらに、財団の経営体質を強化し、区民に必要なサービスを提供するために、事業収支の妥当性や効率性を意識した経営改善を行う。</td></tr><tr><td>3年度</td><td>第7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区との緊密な連携のもと積極的に展開するとともに、指定管理施設の円滑な運営と効果的な事業展開を推進する。さらに、財団の経営体質を強化し、区民に必要なサービスを提供するため、事業収支の妥当性や効率性を意識した経営改善を進めていく。</td></tr><tr><td>4年度以降</td><td>第7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区との緊密な連携のもと積極的に展開するとともに、指定管理施設の円滑な運営と効果的な事業展開を推進する。さらに、財団の経営体質を強化し区民により良いサービスを提供するため、事業収支の妥当性や効率性を意識した経営改善を進めていく。</td></tr></table>	2年度	第7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区との緊密な連携のもと積極的に展開するとともに、指定管理施設の円滑な運営と効果的な事業展開を推進する。さらに、財団の経営体質を強化し、区民に必要なサービスを提供するために、事業収支の妥当性や効率性を意識した経営改善を行う。	3年度	第7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区との緊密な連携のもと積極的に展開するとともに、指定管理施設の円滑な運営と効果的な事業展開を推進する。さらに、財団の経営体質を強化し、区民に必要なサービスを提供するため、事業収支の妥当性や効率性を意識した経営改善を進めていく。	4年度以降	第7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区との緊密な連携のもと積極的に展開するとともに、指定管理施設の円滑な運営と効果的な事業展開を推進する。さらに、財団の経営体質を強化し区民により良いサービスを提供するため、事業収支の妥当性や効率性を意識した経営改善を進めていく。
2年度	第7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区との緊密な連携のもと積極的に展開するとともに、指定管理施設の円滑な運営と効果的な事業展開を推進する。さらに、財団の経営体質を強化し、区民に必要なサービスを提供するために、事業収支の妥当性や効率性を意識した経営改善を行う。							
3年度	第7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区との緊密な連携のもと積極的に展開するとともに、指定管理施設の円滑な運営と効果的な事業展開を推進する。さらに、財団の経営体質を強化し、区民に必要なサービスを提供するため、事業収支の妥当性や効率性を意識した経営改善を進めていく。							
4年度以降	第7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区との緊密な連携のもと積極的に展開するとともに、指定管理施設の円滑な運営と効果的な事業展開を推進する。さらに、財団の経営体質を強化し区民により良いサービスを提供するため、事業収支の妥当性や効率性を意識した経営改善を進めていく。							
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	中小企業を対象に勤労者福利厚生サービスを実施することにより、勤労者福祉の向上に努めるとともに、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、安定した法人運営を目指す。 <table><tr><td>2年度</td><td>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。</td></tr><tr><td>3年度</td><td>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。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、変化する生活様式に対応した福利厚生事業を実施していく。</td></tr><tr><td>4年度以降</td><td>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。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、変化する生活様式に対応した福利厚生事業を実施し、会員の満足度アップを図る。</td></tr></table>	2年度	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。	3年度	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。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、変化する生活様式に対応した福利厚生事業を実施していく。	4年度以降	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。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、変化する生活様式に対応した福利厚生事業を実施し、会員の満足度アップを図る。
2年度	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。							
3年度	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。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、変化する生活様式に対応した福利厚生事業を実施していく。							
4年度以降	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。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、変化する生活様式に対応した福利厚生事業を実施し、会員の満足度アップを図る。							
7	(社会福祉法人) 豊島区社会福祉事業団 【所管課】 福祉総務課	地域福祉の担い手として、新たな役割の創出や機能の充実を図り、社会福祉事業及び公益事業を推進していく。また事業推進にあたっては常に効率化・能率化に努め経営の安定化を図る。 <table><tr><td>2年度</td><td>深刻化する介護職員不足に対し、介護事業の再編及び事業規模の縮小を検討する。介護事業の増収に向け、ICT化による業務の効率化及び利用率の向上、「選ばれる施設」の実現を目指す。保育事業の拡充を行う。新型コロナウイルス感染症発生時における業務継続計画（BCP）を策定する。</td></tr><tr><td>3年度</td><td>介護職員人材確保のため、閉鎖した上池袋豊寿園職員の再配置、求人サイトの活用、人材育成計画の策定を行う。業務改善PTを立ち上げ、生産性向上を目指す。特養利用率増や、事業間連携による効率的なサービス提供体制の構築による増収を目指す。臨時保育所の受託を行う（R3～R5）。</td></tr><tr><td>4年度以降</td><td>令和4年度の給与削減、令和5年度以降の人事給与体系及び人事考課制度の見直しにより、経営の安定化と働き甲斐のある職場作りを目指す。業務改善の取組をさらに進展し、生産性の向上及び職員定数の見直しを行う。</td></tr></table>	2年度	深刻化する介護職員不足に対し、介護事業の再編及び事業規模の縮小を検討する。介護事業の増収に向け、ICT化による業務の効率化及び利用率の向上、「選ばれる施設」の実現を目指す。保育事業の拡充を行う。新型コロナウイルス感染症発生時における業務継続計画（BCP）を策定する。	3年度	介護職員人材確保のため、閉鎖した上池袋豊寿園職員の再配置、求人サイトの活用、人材育成計画の策定を行う。業務改善PTを立ち上げ、生産性向上を目指す。特養利用率増や、事業間連携による効率的なサービス提供体制の構築による増収を目指す。臨時保育所の受託を行う（R3～R5）。	4年度以降	令和4年度の給与削減、令和5年度以降の人事給与体系及び人事考課制度の見直しにより、経営の安定化と働き甲斐のある職場作りを目指す。業務改善の取組をさらに進展し、生産性の向上及び職員定数の見直しを行う。
2年度	深刻化する介護職員不足に対し、介護事業の再編及び事業規模の縮小を検討する。介護事業の増収に向け、ICT化による業務の効率化及び利用率の向上、「選ばれる施設」の実現を目指す。保育事業の拡充を行う。新型コロナウイルス感染症発生時における業務継続計画（BCP）を策定する。							
3年度	介護職員人材確保のため、閉鎖した上池袋豊寿園職員の再配置、求人サイトの活用、人材育成計画の策定を行う。業務改善PTを立ち上げ、生産性向上を目指す。特養利用率増や、事業間連携による効率的なサービス提供体制の構築による増収を目指す。臨時保育所の受託を行う（R3～R5）。							
4年度以降	令和4年度の給与削減、令和5年度以降の人事給与体系及び人事考課制度の見直しにより、経営の安定化と働き甲斐のある職場作りを目指す。業務改善の取組をさらに進展し、生産性の向上及び職員定数の見直しを行う。							

No.	項 目	内 容
8	(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、会員増強や寄附の確保、各事業の効率化により経営安定化に取り組む。
		2 年度 住民主体の小地域福祉活動の拡充の支援や多文化共生への取組等による、豊島区版「地域共生社会」の推進。 会員の増強、事業の見直し・定数管理による財政面の改善を図り、職員育成や目標管理制度導入により、効率的な事業運営に取り組む。
		3 年度 豊島区版「地域共生社会」の推進、「災害ボランティアセンター」の立ち上げに向けた連携強化、「市民後見人」の育成支援、コミュニティソーシャルワーク事業の推進、会員の増強、事業の見直し・定数管理による財政面の改善を図り、「経営改善計画」に基づいた効率的な事業運営に取り組む。
		4 年度 以 降 8050 問題、ひきこもり、生活困窮者等が抱える地域生活課題の解決に向けて、CSW 事業の一層の推進を図る。フードバンク事業を通じた新たな参画企業・地域活動団体とネットワーク構築を目指す。また、終活サポート事業の新たな事業展開、成年後見制度の利用促進を図るため中核機関の事業運営等により「誰一人取り残さない」地域共生社会の実現に向けて取り組む。「経営改善計画」の推進による財政面の改善を図る。
9	(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	人生 100 年時代の高齢者の生涯現役活躍と持続可能な地域社会づくりを目指して、健康で働く意欲のある高齢者に、身近な地域で能力と経験に応じた多様な就業、社会参加の機会を提供し、公共・民間での「生きがい就業」を推進する。法人の経営としては、会員増強・就業拡大による経営基盤の強化とともに効果的な組織運営に取り組む。
		2 年度 新型コロナウイルス感染拡大を受け、当初の事業計画を見直した上で、会員増強、受注拡大のための PR 活動として、区報広告掲載等の他、地域区民ひろばでチラシ配布を行う。また、雑司が谷公園管理業務やとしまキッズパーク管理業務の新規受注に取り組むとともに、感染予防対策を取り、会員の健康・安全を確保しつつ、就業を継続する。
		3 年度 感染症による影響が長く続くなかでも、会員増強のための PR 活動を進めるため、入会説明会の内容を見直し複数回開催するなど工夫する。また、受注拡大のため、特に保育補助業務をはじめとした派遣事業の拡大に取り組み、会員の活躍の場を広げる。感染予防対策を第一としつつ、会員の健康・安全を確保しながら、就業を継続する。
		4 年度 以 降 高齢者の健康で生きがいのある生活と地域社会の持続可能な発展を目指して、①会員の増強、②就業の受注拡大・開拓、③適正就業と安全就業の推進、④地域貢献活動の推進、⑤法人運営体制の強化を重点として取り組む。また、令和 4 年度に第 2 次中期計画の実施状況等を検討しながら、令和 5 年度から 5 年間の第 3 次中期計画の策定を行う。
10	(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。
		2 年度 緊急事態宣言による事業休止により、各事業収入が大きく落ち込んだ。経費の圧縮を図るも、収支改善には時間を要すると見込まれる。持続的・効率的な経営を実現するため、「経営 5 か年計画 2021」を策定。
		3 年度 令和 2 年度に比べ収支は改善したが、事業収入の回復が遅れている。「経営 5 か年計画 2021」に基づき、区事業への対応、医療機器の計画的更新、業績回復に向けた経営の効率化、人事・組織体制の見直し等を進める。
		4 年度 以 降 引き続き「経営 5 か年計画 2021」に基づき、区事業への対応とともに、医療機器の計画的更新、さらなる経営の効率化、人事・組織体制の見直し等を進める。区民・利用者に信頼される検査・健診施設を目指し、サービスレベル向上、事務事業の改善、経営改革に取り組む。

(2) 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タ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。

《具体的取組内容》

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><tr><td>2 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>3 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>4 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>	2 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	3 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	4 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
2 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							
3 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							
4 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><tr><td>2 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（28 課長）</td></tr><tr><td>3 年度</td><td>・グループ制の導入（62 課）導入率 100％ ・スタッフ職担当課長制導入（28 課長）</td></tr><tr><td>4 年度</td><td>・グループ制の導入（64 課）導入率 100％ ・スタッフ職担当課長制導入（27 課長）</td></tr></table>	2 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（28 課長）	3 年度	・グループ制の導入（62 課）導入率 100％ ・スタッフ職担当課長制導入（28 課長）	4 年度	・グループ制の導入（64 課）導入率 100％ ・スタッフ職担当課長制導入（27 課長）
2 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（28 課長）							
3 年度	・グループ制の導入（62 課）導入率 100％ ・スタッフ職担当課長制導入（28 課長）							
4 年度	・グループ制の導入（64 課）導入率 100％ ・スタッフ職担当課長制導入（27 課長）							

(3) 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。

《具体的取組内容》

No.	項 目	内 容
13	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。
		2 年度 370 事業を対象に事務事業評価を実施 （総合評価を自動判定する方式に変更） 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 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
		3 年度 363 事業を対象に事務事業評価を実施（総合評価は自動判定） 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 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
		4 年度 施策評価の様式の見直しの実施 基本計画改定に合わせ、その進捗を管理する施策評価の様式の見直しにより適切な評価を実施するための枠組みを検証する
14	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。
		2 年度 外部評価（13 年次目）を実施 令和 2 年度教育に関する事務の点検・評価報告書を発行
		3 年度 外部評価（14 年次目）を実施 令和 3 年度教育に関する事務の点検・評価報告書を発行
		4 年度 各年度、外部評価を実施 以降 年度ごとに教育に関する事務の点検・評価報告書を発行

(4) 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。

《具体的取組内容》

No.	項 目	内 容						
15	<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><div><div>ビルド</div><div>新規事業 財源配分</div></div><div><div>スクラップ 財源確保</div><div>既存事業の 再構築実施</div></div></div> <p>ビルドの経費をスクラップで生み出す。</p> <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><tr><td>2 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。</td></tr><tr><td>3 年度</td><td>計画事業を対象とした「改善アクションシート」を作成することにより PDCA サイクルを意識し、次年度以降の事業実施に活用。</td></tr><tr><td>4 年度</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>	2 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。	3 年度	計画事業を対象とした「改善アクションシート」を作成することにより PDCA サイクルを意識し、次年度以降の事業実施に活用。	4 年度	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。
2 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。							
3 年度	計画事業を対象とした「改善アクションシート」を作成することにより PDCA サイクルを意識し、次年度以降の事業実施に活用。							
4 年度	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。							

(5) 適正な定員管理

《基本的考え方》

多様化する行政ニーズに的確に対応するため、職員数の削減ありきであった7次に渡る定員適正化計画を見直し、業務量や業務の質に応じて柔軟な職員配置を行います。あわせて、民間活力の導入やデジタル化等による業務改革を行い、効果的・効率的な組織運営を進めていきます。

《具体的取組内容》

No.	項 目	内 容						
16	適正な定員管理	経常収支比率等を踏まえ、会計年度任用職員を含めた人件費の抑制を図りつつ、毎年度適正な職員数について見直しを行い、持続可能な組織運営を実現する。						
	【所管課】 人事課	<table><tr><td>2 年度</td><td>職員数の削減ありきであった7次に渡る定員適正化計画を見直し、新たな定員管理の考え方について整理した。 【指標】令和2年度決算値 人件費（約240億円）、職員給（約126億円） ・人件費比率：17.7% ・職員給比率：9.3% ・経常一般財源に占める職員給比率：17% ・正規職員一人当たり住民数：142.7人</td></tr><tr><td>3 年度</td><td>児童相談所の設置といった新たな行政ニーズに対応していくと同時に、育児休業取得者の代替について一部正規職員で行うことを検討し職員体制の充実を図る。 【指標】令和3年度予算値 人件費（約246億円）、職員給（約130億円） ・人件費比率：22.3% ・職員給比率：11.8% ・経常一般財源に占める職員給比率：19.0% ・正規職員一人当たり住民数：141.2人</td></tr><tr><td>4 年度</td><td>行政ニーズに応じた職員配置を検討すると同時に、災害などの緊急時に備えるため、技能系職種の今後のあり方についても検討を進める。 【指標】令和4年度予算値 人件費（約251億円）、職員給（約130億円） ・人件費比率：21.3% ・職員給比率：11.0% ・経常一般財源に占める職員給比率：17.4% ・正規職員一人当たり住民数：141.2人（見込）</td></tr></table>	2 年度	職員数の削減ありきであった7次に渡る定員適正化計画を見直し、新たな定員管理の考え方について整理した。 【指標】令和2年度決算値 人件費（約240億円）、職員給（約126億円） ・人件費比率：17.7% ・職員給比率：9.3% ・経常一般財源に占める職員給比率：17% ・正規職員一人当たり住民数：142.7人	3 年度	児童相談所の設置といった新たな行政ニーズに対応していくと同時に、育児休業取得者の代替について一部正規職員で行うことを検討し職員体制の充実を図る。 【指標】令和3年度予算値 人件費（約246億円）、職員給（約130億円） ・人件費比率：22.3% ・職員給比率：11.8% ・経常一般財源に占める職員給比率：19.0% ・正規職員一人当たり住民数：141.2人	4 年度	行政ニーズに応じた職員配置を検討すると同時に、災害などの緊急時に備えるため、技能系職種の今後のあり方についても検討を進める。 【指標】令和4年度予算値 人件費（約251億円）、職員給（約130億円） ・人件費比率：21.3% ・職員給比率：11.0% ・経常一般財源に占める職員給比率：17.4% ・正規職員一人当たり住民数：141.2人（見込）
	2 年度	職員数の削減ありきであった7次に渡る定員適正化計画を見直し、新たな定員管理の考え方について整理した。 【指標】令和2年度決算値 人件費（約240億円）、職員給（約126億円） ・人件費比率：17.7% ・職員給比率：9.3% ・経常一般財源に占める職員給比率：17% ・正規職員一人当たり住民数：142.7人						
	3 年度	児童相談所の設置といった新たな行政ニーズに対応していくと同時に、育児休業取得者の代替について一部正規職員で行うことを検討し職員体制の充実を図る。 【指標】令和3年度予算値 人件費（約246億円）、職員給（約130億円） ・人件費比率：22.3% ・職員給比率：11.8% ・経常一般財源に占める職員給比率：19.0% ・正規職員一人当たり住民数：141.2人						
4 年度	行政ニーズに応じた職員配置を検討すると同時に、災害などの緊急時に備えるため、技能系職種の今後のあり方についても検討を進める。 【指標】令和4年度予算値 人件費（約251億円）、職員給（約130億円） ・人件費比率：21.3% ・職員給比率：11.0% ・経常一般財源に占める職員給比率：17.4% ・正規職員一人当たり住民数：141.2人（見込）							
		【計算式】 ○人件費比率＝人件費※1÷歳出額※2×100 ○職員給比率＝職員給※3÷歳出額×100 ○経常一般財源等※4に占める職員給比率＝職員給÷経常一般財源等×100 ○正規職員一人当たり住民数＝人口（毎年度4月1日時点）÷正規職員数						
		【用語説明】 ※1 人件費…正規職員、再任用職員、会計年度任用職員、共済負担金等の経費 ※2 歳出額…一般会計の歳出総額－投資的経費－積立金 ※3 職員給…正規職員、再任用職員の給与等（退職手当除く）の経費 ※4 経常一般財源等…特別区税や特別区財政調整交付金等、使途が特定されていない歳入財源						
17	会計年度任用職員の有効活用	民営化、アウトソーシング（行政減量）とともに正規職員の適正化が図られる一方で、より弾力的な雇用形態の会計年度任用職員（※）の活用が必要となっている。 正規職員の職員配置とのバランスを取りつつ、会計年度任用職員の有効活用を図る。						
	【所管課】 人事課	<table><tr><td>2 年度</td><td>会計年度任用職員導入及び活用分野の検討</td></tr><tr><td>3 年度</td><td>会計年度任用職員の活用分野の検討</td></tr><tr><td>4 年度</td><td>会計年度任用職員の活用分野の検討</td></tr></table>	2 年度	会計年度任用職員導入及び活用分野の検討	3 年度	会計年度任用職員の活用分野の検討	4 年度	会計年度任用職員の活用分野の検討
2 年度	会計年度任用職員導入及び活用分野の検討							
3 年度	会計年度任用職員の活用分野の検討							
4 年度	会計年度任用職員の活用分野の検討							
		（※）臨時・非常勤職員の適正な任用・勤務条件を確保することを目的に、地方公務員法及び地方自治法が改正され、令和2年4月より導入された制度。特別職非常勤職員を除く、非常勤職員及び臨時職員が会計年度任用職員に移行した。						

(6) 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。

《具体的取組内容》

No.	項 目	内 容	
18	勤労手当への成績率制度の実施 【所管課】 人事課	能率給である勤労手当の趣旨に鑑み、勤務成績に応じた成績率制度を実施する。	
		2 年度	勤務成績に応じた成績率制度を活用
		3 年度	勤務成績に応じた成績率制度を活用
		4 年度	勤務成績に応じた成績率制度を引き続き活用
19	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。	
		2 年度	専門的知識経験を有する職員及び育児休業に伴う任期付職員採用を実施
		3 年度	専門的知識経験を有する職員及び育児休業に伴う任期付職員採用を実施
		4 年度 以 降	専門的知識経験を有する職員及び育児休業に伴う任期付職員採用を実施
20	地域を学び・考える研修の実施 【所管課】 人事課（人材育成担当課長）	職員が地域を知るとともに、課題を発見・解決する能力を高めるきっかけとなる研修を実施する。	
		2 年度	採用 2 年目、主任 4 年目を対象に職層研修「地域理解」の実施
		3 年度	採用 2 年目、主任 4 年目を対象に職層研修「地域理解」の実施
		4 年度 以 降	採用 2 年目、主任 4 年目を対象に職層研修「地域理解」の実施

No.	項 目	内 容
21	職員のワークスタイル変革 【所管課】 行政経営課 情報管理課 総務課 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。
		2 年度 <ul style="list-style-type: none"> ・テレワーク（在宅勤務）の本格実施への検討 ・テレワークに関する基本方針の検討・策定 ・長時間労働の是正 ・年次有給休暇の取得促進 ・Web 会議の本格導入 ・ハンコレス化の検討・推進
		3 年度 <ul style="list-style-type: none"> ・テレワーク（在宅勤務）の本格実施への検討 ・AI 活用可能性等の検討
		4 年度 以 降 <ul style="list-style-type: none"> ・テレワーク（在宅勤務）の本格実施 ・不妊治療のための休暇の導入 ・育児休業の取得回数制限の緩和 ・会計年度任用職員の育児休業及び介護休暇の取得要件の緩和

(7) デジタル化を含めた区民サービスの向上

・デジタルガバメントの構築

《基本的考え方》

区民のニーズに応じた多様なサービスの提供、業務改革などをデジタル・トランスフォーメーション（DX）の視点から推進します。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。

No.	項 目	内 容
22	電子申請システムの導入推進	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。
	【所管課】 情報管理課	2 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 手続きオンライン化の検討
	3 年度	電子申請手続きの拡大へ向けて PR を継続 申請だけで完了する手続きの拡大を検討 手続きオンライン化の検討・導入
	4 年度	電子申請手続きの拡大へ向けて PR を継続 手続きオンライン化の検討・導入の推進
23	個人情報保護のための情報セキュリティの強化	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。
	【所管課】 情報管理課	2 年度 豊島区情報セキュリティ監査計画書（令和2年度～令和3年度）に基づき、情報セキュリティ内部監査（16 課）、自己点検（62 課）、セキュリティパトロール（16 施設）を実施
	3 年度	豊島区情報セキュリティ監査計画書（令和2年度～令和3年度）に基づき、情報セキュリティ内部監査（22 課）、自己点検（63 課）、セキュリティパトロール（12 施設）を実施
	4 年度	情報セキュリティ監査を継続して実施
24	マイナンバー制度の運用	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。
	【所管課】 企画課 区民相談課 情報管理課 各部各課	2 年度 情報連携及びマイナポータルの円滑な運用の促進
	3 年度	情報連携及びマイナポータルの円滑な運用の促進
	4 年度	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
25	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	個人番号カード（マイナンバーカード）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マイナンバーカードの普及促進を図る。
		2 年度 本庁舎にてマイナポイントの申込支援窓口設置 区民ひろば（22 施設）にてマイナンバーカードの申請キャンペーン実施、同じく区民ひろば（26 施設）にてマイナンバーカード申請書コーナー設置
		3 年度 本庁舎にてマイナポイントの申込支援窓口設置 本庁舎、東西区民事務所にて申請キャンペーンによるマイナンバーカードの普及促進を実施
		4 年度 以 降 引き続き申請キャンペーン等によるマイナンバーカードの普及促進を実施。また、コンビニ交付については、マイナンバーカードの交付率の推移を見据え、サービス拡大を検討する。
26	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。
		2 年度 基幹系システム及び内部情報システムの評価・検証 次期情報システム構築方針の検討 RPA（業務自動化ソフト）の拡充
		3 年度 基幹系システム及び内部情報システムの評価・検証 次期情報システム構築方針の検討 RPA（業務自動化ソフト）の拡充
		4 年度 基幹系システム及び内部情報システムの評価・検証 次期情報システム構築方針の検討 RPA（業務自動化ソフト）の拡充
27	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。
		2 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
		3 年度 情報システム共同利用等の検討を実施 次期情報システム環境の最適化を検討 仮想端末環境のアウトソーシングを拡充
		4 年度 情報システム共同利用等の検討を実施 次期情報システム環境の最適化を検討 ガバメントクラウドの利用を検討

No.	項 目	内 容	
28	収納チャネルの拡充 【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	<ul style="list-style-type: none">・ コンビニエンスストア収納を開始（平成 21 年度から）・ クレジットカード収納（Yahoo! 公金支払い）を開始（国保料平成 22 年度、住民税平成 23 年度から／Yahoo! 公金支払いサービスは令和 3 年度で終了）・ モバイルレジ収納を開始（区税平成 23 年度、国保料平成 25 年度、介護保険料平成 27 年度から）・ 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」を開始（国保料平成 24 年度、住民税平成 25 年度、介護保険料平成 27 年度、後期高齢者医療保険料平成 29 年度から）し、住民税・国保料は受付窓口を区民事務所に拡大すると共に、同サービス利用対象金融機関を拡大（平成 29 年度から）・ 電子マネー収納（LINE Pay）を開始（区税・国保料令和 2 年度から）・ モバイルレジクレジット収納を開始（区税・国保料・介護保険料令和 2 年度から）・ 4 種類の電子マネー収納（Pay Pay、au PAY、d 払い、J-Coin Pay）を追加（区税・国保料令和 3 年度から） <p>収納チャネルの拡充及びキャッシュレス決済の推進により納付の利便性向上を図る。</p>	
		2 年度	電子マネー収納（LINE Pay）及びモバイルレジクレジット収納を導入
		3 年度	電子マネー収納を拡充（4 種類）
		4 年度	収納チャネルの拡充を検討（モバイルレジクレジット収納を後期高齢者医療保険料で、また電子マネー収納を後期高齢者医療保険料及び介護保険料で開始）
29	窓口手続きガイドの導入 【所管課】 保育課	保育園の入園や幼児教育・保育無償化について、保護者が行わなければならない手続きや必要書類の情報を、Web・スマートフォンで保護者それぞれの状況に応じ、分かり易く案内する「手続きガイド」を導入している。保護者の利便性向上や窓口待ち時間短縮を図るため、手続きの拡充、周知を行う。	
		2 年度	手続きガイドの本格導入
		3 年度	手続きガイドの利用促進、周知強化
		4 年度 以 降	手続きガイドの手続き種類の拡充

・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出来る「総合窓口」の設置など、便利な窓口を実現しています。なお、国等の動きと連動し、申請書の押印を不要とする等の手続きの簡素化にも取り組んでいます。

「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＞、＜子ども・若者支援＞、＜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。

（年末年始・祝日は閉庁、その他臨時閉庁日有）

また、365 日対応可能なコールセンターを導入しています。

《具体的取組内容》

No.	項 目	内 容
30	総合窓口の実施 【所管課】 窓口設置の各課 総合窓口課	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、フロアマネージャーの配置、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。
		2 年度 総合窓口業務の実施形態の見直し 委託業務の最適化
		3 年度 ICT を活用した業務の効率化・区民の利便性向上の検討 「おくやみコーナー」開設 ワンストップ・非来庁型サービスの拡充
		4 年度 以降 ワンストップ・非来庁型サービス稼働に係る課題整理・効果的な運営の検討
31	福祉総合フロアの運営 【所管課】 保健福祉部 子ども家庭部の各課 区民相談課	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。
		2 年度 福祉総合フロアの着実な運用の促進
		3 年度 お客様目線にたった福祉総合フロアのさらなる運用の促進
		4 年度 お客様目線にたった福祉総合フロアのさらなる運用の促進

No.	項 目	内 容																																																												
32	休日・夜間窓口の 拡充 【所管課】 総合窓口課 税務課 国民健康保険課	<p>平成 27 年 5 月の庁舎移転、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（毎月第 2 日曜日）を開設するとともに、夜間窓口を、税務課（年 2 回予定）で実施している。また、総合窓口課には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><tr><td rowspan="5">2 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>82 回</td><td>34,972 件</td><td>19 千円</td></tr><tr><td>国民健康保険課</td><td>休日</td><td>10 回</td><td>868 件</td><td>6,145 千円</td></tr><tr><td rowspan="2">税務課</td><td>休日</td><td>10 回</td><td>768 件</td><td>6,759 千円</td></tr><tr><td>夜間</td><td>1 回</td><td>73 件</td><td>368 千円</td></tr></table> <table><tr><td rowspan="6">3 年度</td><td></td><td rowspan="2">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="4">（令和 3 年 12 月末現在）</td></tr><tr><td>総合窓口課</td><td>休日</td><td>72 回</td><td>27,581 件</td><td>187 千円</td></tr><tr><td>国民健康保険課</td><td>休日</td><td>9 回</td><td>814 件</td><td>3,950 千円</td></tr><tr><td rowspan="2">税務課</td><td>休日</td><td>9 回</td><td>610 件</td><td>4,452 千円</td></tr><tr><td>夜間</td><td>2 回</td><td>108 件</td><td>368 千円</td></tr></table> <table><tr><td>4 年度 以 降</td><td colspan="5">休日窓口の検討を行う。</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いた休日窓口収納金額を計上。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>	2 年度		開設	開催回数	取扱件数	収納金額	総合窓口課	休日	82 回	34,972 件	19 千円	国民健康保険課	休日	10 回	868 件	6,145 千円	税務課	休日	10 回	768 件	6,759 千円	夜間	1 回	73 件	368 千円	3 年度		開設	開催回数	取扱件数	収納金額	（令和 3 年 12 月末現在）				総合窓口課	休日	72 回	27,581 件	187 千円	国民健康保険課	休日	9 回	814 件	3,950 千円	税務課	休日	9 回	610 件	4,452 千円	夜間	2 回	108 件	368 千円	4 年度 以 降	休日窓口の検討を行う。				
2 年度		開設		開催回数	取扱件数	収納金額																																																								
	総合窓口課	休日		82 回	34,972 件	19 千円																																																								
	国民健康保険課	休日		10 回	868 件	6,145 千円																																																								
	税務課	休日		10 回	768 件	6,759 千円																																																								
		夜間	1 回	73 件	368 千円																																																									
3 年度		開設	開催回数	取扱件数	収納金額																																																									
	（令和 3 年 12 月末現在）																																																													
	総合窓口課	休日	72 回	27,581 件	187 千円																																																									
	国民健康保険課	休日	9 回	814 件	3,950 千円																																																									
	税務課	休日	9 回	610 件	4,452 千円																																																									
		夜間	2 回	108 件	368 千円																																																									
4 年度 以 降	休日窓口の検討を行う。																																																													
33	コールセンターの 運営 【所管課】 区民相談課	<p>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。</p> <table><tr><td>2 年度</td><td>安定的な運営を保ちつつ、効率的な運営を検討</td></tr><tr><td>3 年度</td><td>安定的な運営を保ちつつ、効率的な運営を検討</td></tr><tr><td>4 年度</td><td>事業者選定の実施および安定的かつ効率的な運営の確保</td></tr></table>	2 年度	安定的な運営を保ちつつ、効率的な運営を検討	3 年度	安定的な運営を保ちつつ、効率的な運営を検討	4 年度	事業者選定の実施および安定的かつ効率的な運営の確保																																																						
2 年度	安定的な運営を保ちつつ、効率的な運営を検討																																																													
3 年度	安定的な運営を保ちつつ、効率的な運営を検討																																																													
4 年度	事業者選定の実施および安定的かつ効率的な運営の確保																																																													

No.	項 目	内 容
34	窓口サービスの向上 【所管課】 人事課(人材育成担当課長)	窓口サービスレベルアップ事業を4年に一度実施する。事業を実施しない年度は、各部署で、所属長を中心に「接客に関するOJT」を行う。令和元年度より「おもてなしマインドUP」として展開。 また、新規採用職員全員への接客研修の実施をするとともに、全職員を対象とした自己診断を行い、意識啓発などに継続的に取り組む。
		2年度 窓口サービスレベルアップ「おもてなしマインドUP」事業の実施、全課を対象に「おもてなしマインドUP」に取り組み、感受性診断・改善を実施、全職員を対象に自己診断アンケート実施。職層研修「おもてなしマインドUP」、職層研修「接客」実施
		3年度 各課OJTとして「おもてなしマインドUP」に取り組み、感受性診断・改善を実施、全職員を対象に自己診断アンケート実施。職層研修「接客」、選択研修「おもてなしマインドUP」実施。
		4年度以降 各課OJTとして「おもてなしマインドUP」に引き続き取り組む。感受性診断・改善を実施、全職員を対象に自己診断アンケート実施。職層研修「接客」、選択研修「おもてなしマインドUP」実施。「身だしなみルール」の改訂を検討する。
35	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	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。
		2年度 まちづくり情報コーナーの運営 タッチパネル等を用いたサービス向上を図るための新システムの導入および構築
		3年度 まちづくり情報コーナーの運営 タッチパネル等を用いたサービス向上を図るための新システムの運用
		4年度 まちづくり情報コーナーの運営 タッチパネル等を用いたサービス向上を図るための新システムの運用
36	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 長崎健康相談所	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。
		2年度 本庁舎出張窓口の円滑な運営
		3年度 本庁舎出張窓口の円滑な運営
		4年度以降 本庁舎出張窓口の円滑な運営

(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、短期的な取組としては、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。

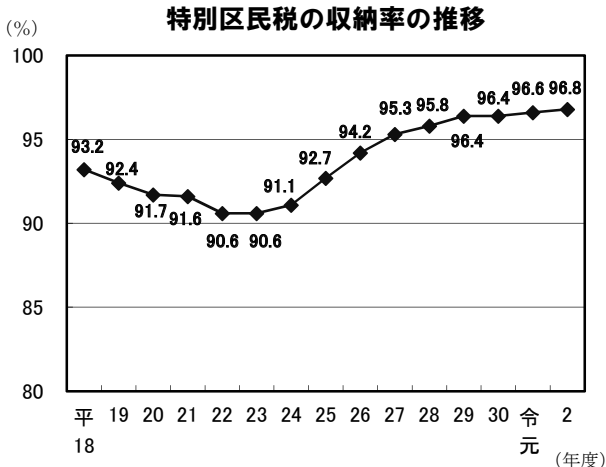
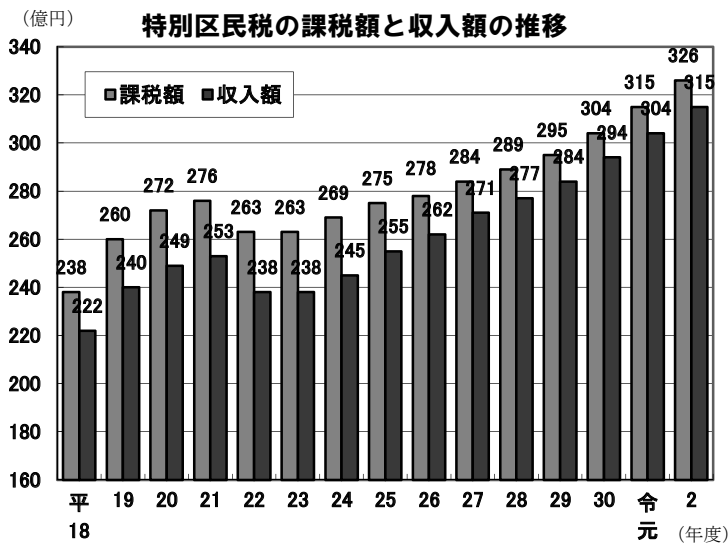
特別区民税の収納率は、平成18年度は93.2%で、平成19年度以降は税源移譲やリーマンショックの影響により低下していましたが、平成23年度から景気の回復や各種収納対策の効果等により上昇に転じ、令和2年度には過去最高となる96.8%となっています。

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、令和2年度末において約44億円あり、依然として大きな問題となっています。

今後、区の歳入は調定額及び収入額については新型コロナウイルス感染拡大防止策の影響により減少が想定されますが、雇用・所得環境の先行き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、納税義務者、被保険者の個別の事情や状況を丁寧に把握し、適正な徴収活動を進め、財源確保に努めます。

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。



《具体的な取組内容》

No.	項 目	内 容
37	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。
		2年度 施設使用料については、元年度の検討結果をふまえて改定を行わなかったが、手数料案件については法令等の改正等に伴い、その目的や料額が適正かどうか検討を行った。(建築審査手数料等)
		3年度 前回の施設使用料の全件調査から3年が経過したが、令和2年度決算は新型コロナウイルス感染症の影響を色濃く受けていることから全件調査を見送った。手数料については法令等の改正等に伴い、その目的や料額が適正かどうか検討を行った。(建築審査手数料等)
		4年度以降 定期的な見直しのほか、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を検討する。

No.	項 目	内 容
38	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。
		2 年度 貸付料収入 211,850 千円
		3 年度 貸付料収入（令和4年3月末見込み額） 214,644 千円
		4 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。
39	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。
		2 年度
		区ホームページ・区広報紙・デジタルサイネージ・案内図
		中央図書館パンフレットラック
		図書館ホームページ
		健康診査ご案内送付用封筒
		合 計
		所管 広告掲載料
		広報課 8,121 千円
		図書館課 156 千円
40	撤去自転車の売却 【所管課】 土木管理課	3 年度
		区ホームページ・区広報紙（令和4年3月末見込み額）
		中央図書館パンフレットラック
		図書館ホームページ
		健康診査ご案内送付用封筒
		障害者福祉のしおり
		合 計
		所管 広告掲載料
		広報課 7,386 千円
		図書館課 101 千円
		4 年度
		さらに広告掲載拡大へ向けた取組を推進
		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。
		2 年度 売却台数 1,000 台 1,865 千円
		3 年度 売却台数 250 台 481 千円（令和4年1月現在）
		4 年度（目標） 売却台数 1,000 台 2,100 千円 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				
41	収納チャネルの拡充 (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	<ul style="list-style-type: none">・ コンビニエンスストア収納を開始（平成 21 年度から）・ クレジットカード収納（Yahoo! 公金支払い）を開始（国保料平成 22 年度、住民税平成 23 年度から／Yahoo! 公金支払いサービスは令和 3 年度で終了）・ モバイルレジ収納を開始（区税平成 23 年度、国保料平成 25 年度、介護保険料平成 27 年度から）・ 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」を開始（国保料平成 24 年度、住民税平成 25 年度、介護保険料平成 27 年度、後期高齢者医療保険料平成 29 年度から）し、住民税・国保料は受付窓口を区民事務所に拡大すると共に、同サービス利用対象金融機関を拡大（平成 29 年度から）・ 電子マネー収納（LINE Pay）を開始（区税・国保料令和 2 年度から）・ モバイルレジクレジット収納を開始（区税・国保料・介護保険料令和 2 年度から）・ 4 種類の電子マネー収納（Pay Pay、au PAY、d 払い、J-Coin Pay）を追加（区税・国保料令和 3 年度から） 収納チャネルの拡充及びキャッシュレス決済の推進により納付の利便性向上を図る。				
		2 年度	電子マネー収納（LINE Pay）及びモバイルレジクレジット収納を導入			
		3 年度	電子マネー収納を拡充（4 種類）			
		4 年度	収納チャネルの拡充を検討（モバイルレジクレジット収納を後期高齢者医療保険料で、また電子マネー収納を後期高齢者医療保険料及び介護保険料で開始予定）			
42	区民税の収納率の 向上 【所管課】 税務課	<ul style="list-style-type: none">・ 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及び訪問催告を行い、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、クレジットカード収納、モバイルレジ収納及び電子マネー収納による納付機会の拡大・ 開封を促す特色ある督促・催告用封筒の作成、納付効果を高める督促・催告用チラシの同封及び外国人に特化した特別催告の実施・ 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・ ファイナンシャルプランナー（会計年度任用職員）による生活再建相談の実施				
		2 年度	収納率	現年課税分 98.35% 滞納繰越分 40.93%	計 96.81%	
		3 年度 (決算見込)	収納率	現年課税分 98.11% 滞納繰越分 40.00%	計 96.60%	
		4 年度 (目標)	収納率	現年課税分 98.11% 滞納繰越分 40.00%	計 96.37%	
43	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">・ オンライン資格確認等システムを活用した社会保険二重加入者に対する職権喪失手続きの効率的な仕組みの構築と、居住実態の把握による資格・賦課の適正化・ 口座振替原則の徹底による現年度分収納の健全化（加入時における口座振替依頼手続きの徹底、新規申込キャンペーン実施、ペイジー口座振替受付サービスの活用等）・ 滞納処分の徹底及び適切な執行停止処分による滞納繰越分の圧縮・ 外国人滞納者対策の強化（関係機関との連携強化、第三債務者（就労先）への架電や臨戸等具体的取組の検討・強化）・ 民間委託（納付案内センター）を活用した納付勧奨（電話・訪問催告）				
		2 年度	収納率	現年度分 86.87% 滞納繰越分 29.81%	口座振替 加 入 率	37.35%
		3 年度 (決算見込)	収納率	現年度分 88.51% 滞納繰越分 32.99%	口座振替 加 入 率	38.00%
		4 年度 (目標)	収納率	現年度分 84.00% 滞納繰越分 30.00%	口座振替 加 入 率	40.00%

No.	項 目	内 容					
44	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	・ 民間委託（納付案内センター）を活用し、初期末納者を対象とした納付勧奨（電話・訪問催告） ・ 口座振替加入の促進強化（75 歳到達者への保険証送付時に口座振替依頼書同封） ・ 「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「ペイジー口座振替受付サービス」の周知強化 ・ 夜間を含む職員による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 ・ 滞納者の早期対応および納付相談啓発による滞納繰越圧縮の強化 ・ 特別徴収強化 ・ デジタルサイネージを活用した口座振替周知 ・ 令和4年度からモバイルクレジット・電子マネー収納を開始し収納チャネルを拡大					
		2 年度	収納率	現年度分 滞納繰越分	99. 57% 71. 28%	普通徴収における 口座振替加入率	81. 20%
		3 年度 (目標)	収納率	現年度分 滞納繰越分	99. 40% 71. 00%	普通徴収における 口座振替加入率	82. 00%
		4 年度 (目標)	収納率	現年度分 滞納繰越分	99. 40% 71. 00%	普通徴収における 口座振替加入率	82. 20%
45	介護保険料収納率の向上 【所管課】 介護保険課	・ 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 ・ 収納チャネルの拡充の検討（コンビニ収納:平成 26 年度実施、モバイルレジ:平成 27 年度実施、モバイルレジクレジット：令和 2 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」の活用及び口座振替加入促進キャンペーンの実施 ・ 課全体の取組による電話催告の強化 ・ 滞納管理システム活用による滞納者への財産調査及び滞納処分の強化					
		2 年度	収納率	現年度分 滞納繰越分	98. 38% 27. 85%	計	96. 07%
		3 年度 (目標)	収納率	現年度分 滞納繰越分	98. 30% 26. 70%	計	96. 00%
		4 年度 (目標)	収納率	現年度分 滞納繰越分	98. 30% 26. 70%	計	96. 00%
46	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					
		2 年度	収納率	現年度分 滞納繰越分	99. 60% 13. 35%	口座振替 加 入 率	91. 70%
		3 年度 (目標)	収納率	現年度分 滞納繰越分	99. 65% 14. 50%	口座振替 加 入 率	93. 00%
		4 年度 (目標)	収納率	現年度分 滞納繰越分	99. 70% 15. 00%	口座振替 加 入 率	95. 00%

No.	項 目	内 容
47	新たな歳入確保策の検討 【所管課】 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。
		2 年度 大塚駅北口駅前広場についてのネーミングライツ導入に向け、募集を行い、審査会を開催し、優先交渉権者を決定した。
		3 年度 大塚駅北口駅前広場においてネーミングライツを導入し、令和3年度補正予算（補正2号）において、11,000千円の歳入を計上。
		4 年度以降 自動販売機設置について、設置拡大の推進を図っていく。また、新規施設については特にネーミングライツや寄附金等を活用した新たな歳入確保策の実現を図っていく。

（９） 情報発信と透明性の向上

《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組を進めてきました。

今後はこれまで以上に、区民の皆さんの区政運営への参画の機会、協働の機会が増えていきます。区政やまちづくりへの参画を促進するために、より多くの情報の必要性が高まっています。

進化するデジタルツールの特性を有効に活用し、必要な区政情報を誰もが手軽に利用できる情報発信を行います。また、地域の魅力を最大限に引き出し、その魅力を国内外に戦略的に発信することにより、まちの価値を高め、区民の皆さんの誇りや愛着を醸成し続けます。

《具体的な取組内容》

No.	項 目	内 容
48	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。 スマートフォン上の閲覧環境の整備および SNS とのさらなる連携を図り、情報発信の多角化に努める。
		2 年度 災害時等における高アクセス負荷に対応できるサーバー環境の整備。区の重要施策をまとめて紹介する特設ページの作成。外国人向け生活情報ページの更新。スマートフォンでのアクセシビリティ・ユーザビリティの充実。
		3 年度 外国人向け生活情報ページの更新。スマートフォン版 HP の閲覧のしやすさを向上させるため、改修を検討する。SNS との連携をさらに充実させるため、既存ページの見やすさを向上させる。
		4 年度 外国人向け生活情報ページの更新。AI 翻訳を本格導入し、高水準のユーザビリティを確保する。アクセシビリティチェックの外部委託を検討するなど、さらなる閲覧のしやすさの向上に努める。SNS との連携をさらに充実させるため、既存ページの見やすさを向上させる。

No.	項 目	内 容
49	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。
		2 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 4,503 件に増加。
		3 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 4,690 件(11 月 21 日現在)に増加。
		4 年度 「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。
		テレビ広報番組の制作…本庁舎 1 階のサテライトスタジオを活用して、区政情報の生放送番組を制作、コミュニティチャンネル(11ch)で放送する(週 5 日。火曜・水曜は再放送)。
		2 年度 「豊島区手話言語の普及及び障害者の多様な意思疎通の促進に関する条例」の施行に伴い、手話通訳を導入(月 1 回)。
		3 年度 区長記者会見、新型コロナワクチン接種情報等、必要に応じタイムリーな区政情報を発信。
		4 年度 コンテンツを見直し、最新情報発信コーナーを新設。全課から収集したタイムリーな情報を毎日放送。
		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
50	行財政情報の積極的な公表 【所管課】 企画課 企画課(施設計画担当課長) 財政課 行政経営課 人事課 会計課	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
		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、行政評価、外郭団体等)を説明したもの
		人事白書 人事行政の運営等の状況を説明したもの
		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
		(いずれも毎年度発行)

No.	項 目	内 容	
51	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書類を作成・公表することにより、区が保有する資産の現在高や将来にわたる負担、発生コスト等を明らかにし、区民への説明責任を果たす。	
		2 年度	財務書類・固定資産台帳を更新し、ホームページで公表 各種指標の経年比較・他区比較等の分析を実施 施設別財務書類の作成に向けた検討 事務事業評価における事業別財務書類情報の活用
		3 年度	財務書類・固定資産台帳を更新し、ホームページで公表 各種指標の経年比較・他区比較等の分析を実施 事務事業評価における事業別財務書類情報の活用
		4 年度 以 降	財務書類・固定資産台帳を更新し、ホームページで公表 各種指標の経年比較・他区比較等の分析を実施 対象事業を精査し、事務事業評価において財務書類の情報を活用
52	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。	
		2 年度	入札監視委員会を 4 回開催
		3 年度	入札監視委員会を 4 回開催
		4 年度 以 降	入札監視委員会を毎年 4 回程度開催する
53	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。	
		2 年度	7 事業者を対象に実施
		3 年度	8 事業者を対象に実施
		4 年度 以 降	8 事業者を対象に実施予定
54	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。	
		2 年度	総合教育会議を年 2 回実施
		3 年度	総合教育会議を年 1 回実施
		4 年度	総合教育会議を年 2 回程度実施

No.	項 目	内 容
55	議会広報の充実・議会 情報の積極的な公開 【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。 議会ホームページ等により、積極的に議事録を含む議会情報の提供を図り、審議内容の早期の把握を可能とする。
		2 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及び新年号の全戸配布。 議会ホームページへの本会議・常任委員会・議会運営委員会・特別委員会に係る速やかな議事録の掲載 議会日程ポスターの掲示 広報掲示板 380 ヲ所 4 回
		3 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及び新年号の全戸配布。 議会ホームページへの本会議・常任委員会・議会運営委員会・特別委員会に係る速やかな議事録の掲載 議会日程ポスターの掲示 広報掲示板 390 ヲ所 4 回
		4 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及び新年号の全戸配布。 議会ホームページへの本会議・常任委員会・議会運営委員会・特別委員会に係る速やかな議事録の掲載 議会日程ポスターの掲示 広報掲示板 390 ヲ所 4 回

(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組を全庁的に推進します。

参画と協働、そして共創の理念のもと、既存の組織や枠組みにとらわれることなく、自律的な好循環が生まれる持続可能な社会の構築を目指します。

(1) 参画の充実

＜具体的取組内容＞

No.	項 目	内 容
56	区政への区民参画の 拡大・多様化 【所管課】 各部各課	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。 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。
		2 年度 「区民意識調査」ほか各種意識調査の実施
		3 年度 「区民意識調査」ほか各種意識調査の実施
		4 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

No.	項 目	内 容
57	審議会等の委員公募の拡大 【所管課】 各部各課	「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。
		2年度 公募を行っている審議会等の数23件、公募委員比率16.2%
		3年度 公募を行っている審議会等の数22件、公募委員比率15.1%
		4年度以降 公募の拡大を推進する。
58	パブリックコメント（意見公募手続）の実施 【所管課】 区民相談課	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。
		2年度 実施件数 16件
		3年度 実施件数 11件（令和3年12月末現在） ※実施中・実施予定を含む
		4年度 さらに制度の活用と周知を図る。

（２）協働の推進

《具体的取組内容》

No.	項 目	内 容
59	公民連携の更なる推進 【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「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。
		2年度以前 平成29年度から「公民連携推進窓口」を開設し、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。また、令和2年にはホームページを改修し、区の公民連携に対する積極的な姿勢をアピールするとともに、企業との対話を重視し、庁内での連携コーディネート・バックアップ体制、情報発信を強化した。
		3年度 「公民連携推進検討会議」を設置。公民連携事業に関する統一的な対応および総合的なマネジメントを行い、事業の効果的な推進および提案事業者の積極的な活用を図る。引き続き、企業との対話を重視し、庁内での連携コーディネート・バックアップ体制、情報発信の強化を図る。
		4年度以降 「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、区の課題・テーマを提示した募集型公民連携提案を推進する。
60	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。
		2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
		3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
		4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

No.	項 目	内 容
61	公民連携・協働の 中小企業支援	多様化する中小企業の経営課題に対応するため、「としまビジネスサポートセンター」におけるワンストップサービスを展開する。これに加え、区内産業団体、金融機関、他の公的機関などの強みを生かした効果的・効率的な事業者支援を展開するため、区はプラットフォームとしての役割を担っていく。
	【所管課】 生活産業課	
	2 年度	地域金融機関、関係団体等と事業連携 プラットフォームとしての役割強化 産業競争力強化法による「創業支援事業」の実施
	3 年度	地域金融機関、関係団体等と事業連携 プラットフォームとしての役割強化 産業競争力強化法による「創業支援事業」の実施
	4 年度 以 降	地域金融機関、関係団体等と事業連携 プラットフォームとしての役割強化 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					
62	大学と区との連携 ・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 環境政策課 子ども若者課 指導課	「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。					
		2 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・マナビト生必修講座・マナビト必修ゼミ他） 2）学んだ成果を地域につなげる講座の実施 区内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 大学の授業の一環として CO ₂ 削減、生物多様性の保全等に関する啓発活動等の実施（中止）（大正大学） 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 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「EnglishCamp」（中止） （立教大学）				
			3 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・マナビト生必修講座・マナビト必修ゼミ他） 2）学んだ成果を地域につなげる講座の実施 区内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 大学の授業の一環として CO ₂ 削減、生物多様性の保全等に関する啓発活動等を実施（大正大学） 豊島こども大学「区長とティータイム」実施（立教大学主催） 区立小・中学生対象「EnglishCamp」をオンライン開催 （立教大学主催） 区立小・中学生対象「おもしろサイエンス（科学教室）」をオンライン開催 （立教大学主催） 区立中学生と能代市中学生との交流事業「EnglishCamp」（中止） （立教大学）			
				4 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・マナビト生必修講座・マナビト必修ゼミ他） 2）学んだ成果を地域につなげる講座の実施 区内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 大学の授業の一環として CO ₂ 削減、生物多様性の保全等に関する啓発活動等を実施（大正大学） 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 区立小・中学生対象「おもしろサイエンス（科学教室）」をオンライン開催 （立教大学主催） 豊島こども大学実施（立教大学主催） 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「EnglishCamp」を開催（立教大学）		
					まちづくりへの参加促進	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実行する。	
						【所管課】 都市計画課	2 年度
					3 年度		制度の周知、活用を図る。
					4 年度 以 降		制度の周知、活用を図る。

No.	項 目	内 容
64	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 学務課 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。
		2 年度 外国語ボランティア通訳 1 件・翻訳派遣 5 件（文化観光課） としま生涯学習人材バンク登録数 43 人（学習・スポーツ課） エリアガイドボランティア団体登録 4 団体（学習・スポーツ課） 日曜教室事業スタッフ登録者数 23 人（委託分除く）（学習・スポーツ課） 豊島区スポーツボランティア拠点事業 登録 841 人（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 53 人（12 月末現在）（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 136 人（環境保全課） 地域落書き消去活動 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 523 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 159 団体（環境保全課） 介護予防サポーター 144 人（高齢者福祉課） 介護予防リーダー 72 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（中止）（学務課） 高齢者元気あとおし登録会員 528 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）
		3 年度 外国語ボランティア通訳 60 件・翻訳派遣 52 件（文化観光課） エリアガイドボランティア団体登録 4 団体（学習・スポーツ課） 日曜教室事業スタッフ登録者数 21 人（委託分除く）（学習・スポーツ課） としま生涯学習人材バンク登録数 44 人（12 月末現在）（学習・スポーツ課） 豊島区スポーツボランティア拠点事業 登録 877 人（12 月末現在）（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 66 人（12 月末現在）（図書館課） 路上喫煙・ポイ捨て防止キャンペーン参加者数（令和 3 年度よりごみゼロウィーク）参加者 延 551 人（環境保全課） 地域落書き消去活動 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 284 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 169 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（オンライン開催）約 50 人（学務課） 介護予防サポーター 170 人（高齢者福祉課） 介護予防リーダー 88 人（12 月末現在）（高齢者福祉課） 高齢者元気あとおし登録会員 518 人（12 月末現在）（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）
		4 年度 外国語ボランティア通訳 60 件・翻訳派遣 52 件（文化観光課） エリアガイドボランティア団体登録 4 団体（学習・スポーツ課） 学習支援者登録（学習・スポーツ課） 日曜教室事業スタッフ登録者数（委託分除く）（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 66 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（令和 3 年度よりごみゼロウィーク）（環境保全課） 地域落書き消去活動（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） としまスポーツフェスタ 2022（中学生）15 人（障害福祉課） 介護予防サポーター 190 人（高齢者福祉課） 介護予防リーダー 108 人（高齢者福祉課） 高齢者元気あとおし登録会員 500 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） 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（学務課）

No.	項 目	内 容
65	雑誌スポンサー制度 の活用 【所管課】 図書館課	雑誌スポンサー制度（図書館で購入している閲覧用雑誌の費用を企業、法人または店舗等が負担し、提供雑誌の最新号のカバー表面にスポンサー名を、裏面にスポンサーが作成した広告を表示する制度）を活用して、地域企業等との協働を推進する。
		2 年度 雑誌スポンサー制度の実施（中央図書館） スポンサー 4 社 雑誌数 21 誌
		3 年度 雑誌スポンサー制度の実施（全館） スポンサー 6 社 雑誌数 18 誌 （12 月末現在）
		4 年度 以 降 雑誌スポンサー制度の継続（全館）
66	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。
		2 年度 登録団体の増加、団体間の交流・連携機会の提供等による地域貢献活動の促進
		3 年度 登録団体の増加、団体間の交流・連携機会の提供等による地域貢献活動の促進
		4 年度 以 降 登録団体の増加、団体間の交流・連携機会の提供等による地域貢献活動の促進

No.	項 目	内 容
67	<p>地域区民ひろばの運営</p> <p>【所管課】 地域区民ひろば課</p>	<p>地域区民ひろばは、小学校の通学区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に対し、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。</p> <p>さらに、地域の絆を広げながら、セーフコミュニティの拠点及び地域防災計画に基づく補助救援センターとしての取組を進める。</p>
		<p>2 年度</p> <p>全小学校区 22 地区で 26 施設の区民ひろばを運営した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 8 地区（清和、池袋本町、西池袋、南池袋、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、令和 2 年 4 月より新たに 1 地区（上池袋）でモデル実施を開始し、自主運営施設は計 9 地区となった。引き続き、運営協議会による自主運営を支援し、さらに自主運営化を推進する。 ・ 災害発生時を想定した地域住民主体の補助救援センター開設・運営訓練を 5 地区（豊成、南大塚、朋有、池袋、目白）で実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により、実施を見送った。
		<p>3 年度</p> <p>全小学校区 22 地区で 26 施設の区民ひろばを運営する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 8 地区（清和、池袋本町、西池袋、南池袋、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、令和 2 年 4 月よりモデル実施をしていた 1 地区（上池袋）が本格実施に移行した。また、令和 3 年 4 月より新たに 2 地区（駒込、南大塚）でモデル実施を開始し、自主運営施設は計 11 地区となった。引き続き、運営協議会による自主運営を支援し、さらに自主運営化を推進する。 ・ 地域住民主体の補助救援センター開設・運営及び利用者保護等の訓練を実施するにあたり、感染症対策を踏まえた新たな訓練手法の検討を進めた。
		<p>4 年度 以 降</p> <p>全小学校区 22 地区で 26 施設の区民ひろばを運営する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 9 地区（清和、上池袋、池袋本町、西池袋、南池袋、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、令和 3 年 4 月よりモデル実施をしている 2 地区（駒込、南大塚）が本格実施に移行し、計 11 地区で自主運営を実施する予定である。引き続き、運営協議会による自主運営を支援し、さらに自主運営化を推進する。 ・ 災害発生時を想定した地域住民主体の補助救援センター開設・運営及び利用者保護等の訓練を順次実施していく。