

行財政改革の取組状況について

～ 墨田区行財政改革実施計画(平成28年度～令和3年度) ～

1 計画の目的

多様な行政ニーズに的確に対応するためには、更に強固な財政基盤の構築が不可欠であり、これまで以上に創意工夫を凝らして徹底的に無駄を排除し、不断の行財政改革に取り組む必要がある。

そこで、新たな基本計画を効果的・効率的に実現させるための「選択と集中」による行政運営や、「民間感覚」と「スピード感・コスト意識」を重視した経営的視点を主眼に置き、持続可能な行政サービス基盤の確立と簡素で効率的な行政システムを構築するために墨田区行財政改革実施計画（以下「計画」という。）を策定する。

2 計画の期間

平成28年度から令和3年度までの6年間

※ 墨田区基本計画の中間改定時期の延期に伴い、本計画の計画期間を1年延長する。

3 計画の基本理念

(1) 墨田区基本計画の効果的・効率的な推進

本区の最上位の総合計画である「墨田区基本計画」に掲げる施策目標を、より確実に実現できるようにするために必要な行政運営の考え方を明らかにする。

(2) 民間感覚による行財政運営

民間感覚の視点からスピード感と柔軟性を持ち、資源の選択と集中を徹底することで、ムリ・ムダを省く行財政改革を実行する。

(3) 組織横断的な連携の重視

庁内一丸のもと、同じ目標に向かって、区民サービスの向上に邁進する、効率的な組織運営を目指す。

4 行財政改革の指標

●地方公会計の目標

①区民1人あたりの純行政コスト

年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度目標
純行政コスト	53万円	54万円	54万円	54万円	53万円	53万円	50万円

②純資産変動額

年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度目標
純資産変動額 (前年度比)	▲12億円	280億円	84億円	21億円	92億円	108億円	純資産変動額>0

③純資産比率

年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度目標
純資産比率	92.9%	93.5%	84.7%	85.3%	85.7%	86.5%	90%以上

●財政基盤強化の目標

①経常収支比率

年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度目標
経常収支比率	85.0%	83.3%	83.7%	85.0%	82.1%	79.8%	85%以下

②基金残高と区債残高（一般会計）

年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度目標
財政調整基金残高	54億円	71億円	86億円	96億円	143億円	180億円	100億円以上
区債残高	314億円	302億円	294億円	282億円	286億円	286億円	350億円以内 (公共施設等の除却に係る起債分を除く。)

③区民税等の徴収率の向上

年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度目標
特別区民税 (普通徴収分 ※年金特徴含む)	94.67%	95.03%	95.33%	95.57%	96.22%	97.06%	96%
国民健康保険料	83.78%	85.23%	84.73%	86.45%	87.46%	87.48%	91%
保育園保育料	98.9%	99.0%	99.2%	99.5%	99.3%	99.4%	99%
介護保険料	97.34%	97.53%	97.63%	97.74%	98.15%	98.23%	98%

※ 特別区民税については、滞納繰越分を含んだ合計の徴収率であり、それ以外の項目は現年度分のみの徴収率

5 取組の主な進捗状況

取組項目	No. 1 事務事業の再編整理	主な担当部署	行政経営担当
取組目的	数多い事務事業を再編整理し、効率的な行政運営を行う。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
<p>■行政評価制度の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍における各事業の実施方針を含め、行政評価シートを活用し、事務事業の廃止・統合など、各部における事務事業の見直しを行った。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政評価シートの活用により、透明性の確保や効率的な行政運営につながっている。 <p>■事務改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍も踏まえた事務事業の見直しによる事業の廃止・統合や、定型的な業務に対する AI・RPA の導入に向けた実証実験の実施、検証により成果が得られた AI・RPA の本格導入の実施、全庁的に業務量が多い共通業務の簡素化・効率化を図るための取組を行った。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各課における廃止・統合・縮小対象業務を抽出し、見直しに当たっての課題解決を図りながら、事業の廃止・統合等を進めた。 ・AI・RPA の導入に向けた実証実験、導入効果が認められた業務について本格導入を行った。 ・庁内プロジェクトチームを設置し、庶務事務を主とした共通業務の簡素化・効率化に向けた取組を進めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・広く区民意見を反映させることを目的に、ホームページ等を活用した、新たな「区民行政評価」の実施について検討する。 ・引き続き、事務改善に向けた取組を継続して実施し、AI・RPA の本格導入や、導入効果を検証するための実証実験等を実施する。 	

取組項目	No. 2 内部管理事務の効率化	主な担当部署	行政経営担当・情報システム担当
取組目的	内部管理事務について、マイナンバー制度等を活用し効率化を図る。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
<p>① C I O補佐官兼C I S O補佐官制度の導入（平成28年4月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ICT に関する情報提供、相談対応、各種助言（情報システム調達・運用ガイドラインの運用、システム評価申請案件、情報セキュリティ対策、地域情報発信、職員の訓練等の実施、インシデント発生時の対応等）の実施 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システム調達に対する助言等によるシステム導入経費の削減 ・最新動向等の情報提供による電子自治体の推進 		<ul style="list-style-type: none"> ・ICT サービスの企画、調達、開発及び運用に関する適正評価及び技術的支援、規程等の作成・改定支援及び適切な運用に係る技術的支援 ・情報セキュリティ対策支援、情報提供及び相談対応等 ・電子自治体推進に向けての企画・発案 	
<p>② 「墨田区情報システム調達・運用ガイドライン」の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ●重点システム（年間ICT コスト3,000万円以上で、情報システム担当が指定する情報システム）の指定、予算要求前の CIO 補佐官との事前協議の実施、SLA（Service Level Agreement）の締結、管理（サービス品質保証） ●情報処理システム評価制度研究委員会における事業の可否や経費の妥当性等の評価 ●情報システム調達に対する支援 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各課が導入する各種情報システムの ICT 品質の向上及び ICT コストの適正化を図ることができた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・重点システムの事前協議の実施、SLA の締結、管理 ・情報処理システム評価制度研究委員会における事業の可否や経費の妥当性等の評価 ・情報システム調達支援 	

<p>③ マイナンバー制度の導入による事務事業の効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> ●情報システム部会等の開催 ●マイナポータルからの電子申請システムの構築 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部会を実施することにより、制度や特定個人情報保護等に関する情報共有を図った。 ・マイナポータルからの電子申請サービスを拡大(乳幼児医療費の助成)し、区民サービスの向上と事務の効率化に資することができた。 <p>※特定個人情報保護監査及びフォローアップ監査については、ヒアリングや実地監査での新型コロナウイルス感染症の感染拡大の防止の観点から、翌年度へ延期した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・情報システム部会等の開催 ・特定個人情報保護監査の実施 ・フォローアップ監査の実施 ・マイナポータルからの電子申請システムの構築
<p>④ 電子自治体の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ●マイナポータル「ぴったりサービス」によるサービス検索及び電子申請の拡大 <p>※乳幼児医療費の助成</p> <ul style="list-style-type: none"> ●電子申請対象者数の拡大 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象業務の申請手続に電子申請を追加することにより選択肢が増え、区民の利便性が向上した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電子申請の対象手続の普及及び拡大

取組項目	No.3 入札制度の改革	主な担当部署	契約課
取組目的	社会、経済状況の変化に対応した入札制度の改革を行い、安定的に良質なサービスを確保する。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
<p>■入札制度・契約方式の検討</p> <p>《工事》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合評価入札の実施、低入札価格調査制度の活用 <p>《物品》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主管課契約ができる事務の範囲の拡大、見積書の押印廃止 <p>効果</p> <p>《工事》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ダンピングの防止及び工事の品質確保 <p>《物品》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・迅速かつ効果的な物品の調達促進及び事務負担の軽減 		<p>《工事》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合評価入札の実施、低入札価格調査制度の活用など、ダンピングの防止及び工事の品質確保につながる取組を引き続き実行していく。 <p>《物品》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・働き方改革及びデジタル化推進の趣旨を踏まえ、引き続き契約事務の効率化を進める。 	

取組項目	No.4 公会計制度の活用	主な担当部署	行政経営担当、公共施設マネジメント担当、会計管理担当
取組目的	区財政運営状況の透明化を一層進め、住民への説明責任を果たすとともに、公会計を活用した経営改善に取り組む。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
<p>■公会計の分析・研究</p> <ul style="list-style-type: none"> ●行政評価（令和元年度決算）への反映 ・人件費及び公会計の数値として賞与・退職手当引当金繰入額を反映させた人コストを算出し、事業単位でのフルコスト把握を行った。 ●主要な公共施設に係るコスト計算書の作成 ・広く区民に利用されている公共施設のうち、利用者負担のある施設や利用者が相当数ある施設について、人件費や事業の実施にかかる経費など施設の管理運営に要したコスト（経費）や利用者負担金等の収入の状況、区民1人あたりの区民税等の充当額の状況などを明らかにするため、平成30年度から、「主要な公共施設 		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、セグメント分析手法などの情報収集と研究を行っていく。 ・引き続き「主要な公共施設に係るコスト計算書」の精査を行い、同種の施設同士の課題、施設特有の課題、運営に係る課題など公共施設に係る 	

<p>設に係るコスト計算書」を作成している。平成 29 年度までの事業別コスト計算書と比較して、対象施設を 8 施設から 20 施設に拡大するとともに、これまでの「事業別」のコストから、セグメント分析の一つとして、「施設別」のコストを明らかにできた。</p> <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方公会計の考え方を取り入れ、現金収支を伴わないコスト（退職手当引当金繰入額や減価償却費等）も含めてフルコストで作成し、コスト面での指標の充実を図った。 ●「墨田区の財務書類（令和元年度決算）」の作成 ・統一的な基準による財務書類作成の 4 年目となることから、各種指標について、4 か年の経年比較を行うとともに、他団体比較（特別区平均及び全国平均との比較）も行った。 ●職員向け説明会の開催 ・公会計制度の理解を深め、コスト意識のより一層の醸成を図るため、幹部職員等を対象に開催した。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総務省が他団体の指標数値（平成 28 年度決算及び平成 29 年度決算）を取りまとめて HP で公表したことから、他団体比較が可能となり、区財政運営状況のおおまかな特徴や傾向を把握することができるようになった。 	<p>課題などを明確にしていく。</p> <p>また、施設のランニングコストが明確になることで、ライフサイクルコストまでを含めた施設建設の検討など、公共施設マネジメントの推進に活用していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経年比較及び他団体比較を継続して行い、区財政運営状況の透明化を図り、住民への説明責任を果たしていく。
---	---

取組項目	No.5 戦略的広報の展開	主な担当部署	広報広聴担当、関係各課
取組目的	シティプロモーションによる「すみだ」の魅力を発信するとともに、職員の広報意識を向上させる。		
令和 2 年度の取組状況		令和 3 年度の取組予定	
<p>■広報広聴戦略プランの推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ●シビックプライドの醸成 ・フォトコンテストの開催（応募作品：1,332 作品 表彰式：令和 3 年 2 月 25 日） 受賞者を墨田区のフォトグラファー「すみだカメラ部 10 選」に認定 ・すみだカメラ部 10 選の活動 人数：10 名 ・すみだ子ども PR 大使の活動 人数：12 名 ・すみだの魅力発信サイト「スキスミ」の管理 など ●スタッフプライドの涵養 ・プロモーションサポート事業の実施 事業数：3 事業 ・職場研修の実施 危機管理広報研修（管理職向け 11 月 12 日、13 日（2 日間）） SNS 講座（12 月 11 日） 動画づくり講座（12 月 18 日） ホームページ講座（1 月 28 日） <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フォトコンテストの開催や子ども PR 大使の育成等を通じて、シビックプライドの醸成を図るとともに、コロナ禍に対応した情報発信の講座の実施により、スタッフプライドの涵養を推進した。（区民の愛着度：62.8%） 		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、シビックプライドの醸成及びスタッフプライドの涵養に取り組むことにより、シティプロモーションによる「すみだの魅力」を発信するとともに、職員の広報意識を向上させる。さらに、広報広聴戦略プランの改定業務も行い、庁内職員・区民が一体となって推進できるプランにする。 	

取組項目	No.6 地域力の向上	主な担当部署	政策担当、地域活動推進課
取組目的	協治（ガバナンス）のまちづくりを推進するために、地域力を生かし、区民等と区が協働でまちづくりを担う主体となる。		
令和2年度 of 取組状況		令和3年度 of 取組予定	
<p>① タウンミーティングの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 区民が区長と直接区政に関して意見交換ができる場を提供することで、区政への関心を高めるとともに、区政参加を促し、区民の意見を区政に反映していくことを目的に実施している。 <p><令和2年度></p> <p>※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、4月～12月は事業実施なし。 令和3年1月16日 「コロナで変化？これからの地域・これからのつながり」 ※感染症対策のため、オンライン開催</p> <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> 参加者が区長や区政に対して愛着が湧き、身近に感じることで、参加者の区政に対する興味・関心を高めている。 区民の有志によって立ち上げた区民企画運営委員会が実施内容の決定や当日運営を行うことで、区民との協働を図っている。 オンラインで開催することにより新たな参加者を創出することができた。 		<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、区政の課題など様々なテーマで区民と区長との対話の場の創出を図る。 	
<p>② 地域活動に対するポイント制度の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> 「健康」及び「環境」をテーマとした実証実験の結果、地域ポイント制度は導入しないこととした。（令和元年度） <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域ポイント制度の実証事業のなかで利用したウォーキングアプリの活用を進めた。 			
<p>③ 地域力の推進</p> <p>●地域力向上プラットフォーム事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 横網・石原地域のプラットフォーム（石横処）は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により活動を中止しているが、感染状況や国・都の動向を注視し、石横処中心メンバーの意見をヒアリングしながら、活動再開の時期・方法について検討を進めている。また、新たな地域を対象にした2か所目のプラットフォームの設置は新型コロナウイルス感染症の感染拡大により翌年度に見送ることとしている。 <p>●地域力人材育成・活用事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域力に資する人材を育成するために、これまで当課の事業に参加した者や地域活動に関心のある区民を対象に、活動を行う上で有用である様々な講座やイベント等を行う。今年度は地域活動に役立つオンラインでのコミュニケーション（各種web会議ツールの特徴、活用方法・場面等）について学ぶ講習会を実施する。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域力の源である人材の育成及び人と人とのつながりを生む仕組みであるプラットフォームにより地域活動が活性化し、地域力の向上・推進につながっている。 		<ul style="list-style-type: none"> 横網・石原地域のプラットフォームの活動再開を支援し、安定的に運営できる仕組みの構築を図る。また、新型コロナウイルス感染症の感染状況等を注視しつつ、新しい地域におけるプラットフォームの設置を検討・実施する。 令和2年度に実施する講習会の発展編として、オンラインでイベントや事業を実施するにあたり必要な知識やスキルを提供する講習会を開催する。なお、地域活動に資する人材の育成については、マンネリ化や集客が鈍る等の弊害を避けるため、1年から2年の周期で内容を変更し行っていく。 	

取組項目	No.7 民間活力の活用	主な担当部署	行政経営担当、広報広聴担当、関係各課
取組目的	民間活力の活用を行い、事務の効率化を行うとともに行政サービスの向上を図る。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
<p>① 民間委託等の推進</p> <p>●社会福祉法人指導監査に係る会計分析支援等委託（厚生課）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会計分野の事前分析・相談、監査当日支援業務を監査法人に委託した。 ・外部委託化に伴い、非常勤職員（会計専門員）1名を減員した。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・監査法人の活用により、指導監査の効率化が図られ、社会福祉法人の運営の適正化につながっている。 ・人件費の削減が図られた。 <p>●直営検査業務の外部委託（保健予防課）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・HIV等性感染症検査の即日検査の外部委託については、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、即日検査を中止したため、未実施である。 ・結核予防検査について、区内医療機関に外部委託を行った。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・結核予防検査について、昨年度まで保健センターにおいて一部直営で実施していた業務について委託したことにより、事務の効率化が図られた。 <p>●公私連携制度の導入（子育て支援課）</p> <p>公設保育所へ公私連携制度を導入し民設民営の保育所とする。</p> <p>導入予定：令和4年度 墨田区ひきふね保育園※ （事業者選定 令和元年度、施設整備 令和2年度～令和3年度） 令和6年度 墨田区あおやぎ保育園 （事業者選定 令和3年度、導入準備 令和4年度～令和5年度）</p> <p>※ひきふね保育園は公私連携制度を導入するにあたり旧墨田福祉作業所跡地へ移設する。</p> <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民設民営の保育所へ移行することにより、施設整備費や保育所運営費において国や都の補助制度を活用することができ、財政負担の軽減が図れる。また、運営する事業者の保育理念に基づき、多様な保育サービスの拡充を図ることができる。 <p>●客引き行為等防止対策業務の一部外部委託（安全支援課）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・錦糸町駅周辺（ピア錦糸町通りや四ツ目通り等）における客引き行為等の防止については、「客引き行為等防止対策員」（会計年度任用職員：警察 OB）に加えて、繁華街で高い実績を挙げている民間事業者による客引き防止対策（条例違反者・通行人への広報啓発）を平成30年度より取り入れ、民間のノウハウの活用や区の対策員との相乗効果による効率的・効果的な指導等を行い、客引き行為等防止対策を推進している。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該委託の結果、条例違反行為は減少し、地域の安全・安心の向上が図られた。 <p>●ごみ収集運搬作業における民間移行（すみだ清掃事務所）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・直営職員による排出指導業務の強化及び直営職員でなければ行えない業務（排出物開袋、区民等への排出指導、資源物の持ち去りに対する注意、警告、ふれあい収集、粗大ごみの運び出しなど）の充実のために直営職員を重点的に配置する一方、民間委託の活用が可能なごみの収集運搬作業に関しては、排出ごみ量の予測のもとに民間委託（雇上会社作業員付車両配車＝雇上車付）への移行を進めている。令和2年度は、直営のごみ収集運搬車両がリース期間満了となったため、 		<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法人指導監査業務に関し、会計分野の事前分析・相談、監査当日支援業務を、社会福祉法人の財務会計に関する専門的知見を有する者（公認会計士又は監査法人）に委託することで、指導監査業務の質の向上を図る。 ・HIV等性感染症検査の即日検査について、外部委託を検討する。 <ul style="list-style-type: none"> ・墨田区ひきふね保育園 公私連携型保育所等の施設整備の実施 ・墨田区あおやぎ保育園 導入スケジュールの検討及び事業者選定 <ul style="list-style-type: none"> ・一定の成果が挙げられているが、未だに迷惑な客引き行為等が見られるため、引き続き、民間活力を活用した対策を実施していく。 <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度も各種事業の課題を検証し、引き続き雇上車付の拡大を進める予定である。 	

<p>雇上会社の車両を導入した。</p> <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業運営に際し、直営職員が収集作業現場の管理監督を行っているため、大きな支障はなく業務が遂行できている。また、排出指導業務の強化や、ふれあい収集等の業務に重点的に対応することもできている。 <p>●会計管理事務関連業務委託（会計管理担当）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より効果的・効率的な業務運営を図る観点から、適正な会計事務執行を前提に、法的役割を担保した上で、会計管理事務関連業務の中の定型的・補助的な業務について民間委託を平成30年4月から実施している。 ・民間委託の対象とする業務は、職員が通常の審査業務を行う前の「証拠書類の確認整理」及び「伝票の仕分」業務等である。 ・令和3年8月をもって平成28年度の派遣契約から5年を経過するため、令和3年7月からの委託事業者選定のためのプロポーザルを行う。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定型的な契約等の支払に関しては、効率化が図られ迅速に処理されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度からの状況を踏まえ、更に効率化を図り、業務改善を進める。 ・令和3年6月末日までは、現事業者と契約し、7月からはプロポーザルで選定された事業者と契約する。
<p>② 指定管理者制度の導入と検証</p> <p>●指定管理者制度の導入（子育て支援課）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水神保育園に新たに導入した。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営費等が直営の場合と比較して削減されるほか、自主事業の展開等の区民サービスの向上を図ることができた。 <p>●指定管理者制度の検証</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者によるセルフモニタリングのほか、区によるモニタリング、第三者機関による労務環境モニタリング等を実施し、指定管理業務に関する検証を行った。 ・新規導入施設の検討と導入済み施設の検証、さらには、指定管理者選定業務のあり方やガイドラインなど適宜見直しを行っている。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種モニタリングの実施により、管理運営状況を把握し、指定管理者に対して適切な措置を講ずることができた。 ・指定管理者の公募にあっては、新規事業者が参入しやすく、より競争原理が働くように環境整備を図った。また、指定管理者の選定評価に当たっては、客観的に選定過程が分かるように、評価項目ごとの得点を公開するなど、透明性の向上を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の導入予定 令和3年度：すみだ保育園、曳舟文化センター（令和4年1月～） ・指定管理者選定業務のあり方について、引き続き検討を行う。
<p>③ 固定的委託の見直し</p> <p>●観光に関する委託事業の見直し（観光課）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・効率的・効果的な事業運営を図るため、墨田区観光協会への委託により実施している各種観光関連事業の事業実施スキームのあり方や事業の整理・統合等の検討を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・墨田区観光協会が自立的・機動的に地域・事業者との関係構築、連携・調整を行えるよう、事業の性質・内容に応じて委託事業を補助事業へと転換する。
<p>④ オープンデータの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区公式ホームページ上にオープンデータポータルサイトを設け、区が保有する情報を機械判読に適した形式でデータとして公開している。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度オープンデータダウンロード件数 247,302件（令和2年12月末時点実績値） 300,000件（令和3年3月末時点見込み） 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きオープンデータの更新や新規公開に取り組んでいく。

取組項目	No.8 区民の利便性の向上	主な担当部署	行政経営担当、窓口課、関係各課																																
取組目的	住民票等のコンビニ交付やマイナンバー制度の導入による事務の効率化を図り、区民の利便性を高める。																																		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定																																	
① 住民票等のコンビニ交付サービスの導入 ●コンビニ交付サービスの充実 ・平成28年7月から住民票の写し、印鑑登録証明書、税証明書、平成30年12月から戸籍全部事項証明書、戸籍個人事項証明書、戸籍附票の写しの交付を開始し、コンビニ交付サービスの充実を図った。令和2年度も継続して実施した。マイナンバーカードの交付件数増及び戸籍証明書等の交付開始により、コンビニ交付の件数も年々増加している。 効果 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>年度</th> <th>コンビニ交付件数/全発行件数</th> <th>全体に占める割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">住民票の写し</td> <td>令和元年度</td> <td>11,375/157,970件</td> <td>7.20%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>12,506/113,940件</td> <td>10.97%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">印鑑登録証明書</td> <td>令和元年度</td> <td>5,418/72,886件</td> <td>7.43%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>6,404/57,471件</td> <td>11.14%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">税証明書</td> <td>令和元年度</td> <td>2,451/50,086件</td> <td>4.89%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>2,770/37,321件</td> <td>7.42%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">戸籍証明書等</td> <td>令和元年度</td> <td>2,444/56,110件</td> <td>4.35%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>2,286/33,698件</td> <td>6.78%</td> </tr> </tbody> </table> ※令和2年度は、12月末現在の件数			年度	コンビニ交付件数/全発行件数	全体に占める割合	住民票の写し	令和元年度	11,375/157,970件	7.20%	令和2年度	12,506/113,940件	10.97%	印鑑登録証明書	令和元年度	5,418/72,886件	7.43%	令和2年度	6,404/57,471件	11.14%	税証明書	令和元年度	2,451/50,086件	4.89%	令和2年度	2,770/37,321件	7.42%	戸籍証明書等	令和元年度	2,444/56,110件	4.35%	令和2年度	2,286/33,698件	6.78%	・マイナンバーカードの交付窓口の混雑の解消に努める。	
	年度	コンビニ交付件数/全発行件数	全体に占める割合																																
住民票の写し	令和元年度	11,375/157,970件	7.20%																																
	令和2年度	12,506/113,940件	10.97%																																
印鑑登録証明書	令和元年度	5,418/72,886件	7.43%																																
	令和2年度	6,404/57,471件	11.14%																																
税証明書	令和元年度	2,451/50,086件	4.89%																																
	令和2年度	2,770/37,321件	7.42%																																
戸籍証明書等	令和元年度	2,444/56,110件	4.35%																																
	令和2年度	2,286/33,698件	6.78%																																
② マイナンバー制度の活用 ●マイナンバーカードの活用（情報システム担当） ・マイナポイント申込支援 ・マイナンバーカードの健康保険証利用登録支援(国保年金課と連携) 効果 ・専用窓口を設置し、上記取組を実施することで、区民の利便性及び制度理解の向上に資することができた。 ・令和2年12月国民健康保険加入全世帯に対し、マイナンバーカード交付申請書、リーフレット等を送付した。制度の周知と利用に当たって必要となる事前登録の促進を図った。(国保年金課) ●マイナポータルによる電子申請の拡充（子育て支援課） ・マイナポータルの子育てワンストップサービスに係る電子申請の整備を行い、児童手当に係る電子申請については、「児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求」を令和2年9月から受付開始した。乳幼児・子ども医療費助成制度に係る電子申請については、「乳幼児・子ども医療証交付申請」、「子ども医療費助成制度医療証再交付申請」、「受給事由消滅の届出」及び「氏名変更・住所変更等の届出」を令和2年4月から受付開始した。 効果 ・児童手当の現況届について、平成30年度は43件、令和元年度は65件、令和2年度は371件の申請を受け付けており、年々利用者が増加している。		・マイナポイント申込支援（制度継続の場合） ・マイナンバーカードの健康保険証利用登録支援(国保年金課と連携) ・国民健康保険加入者のうち、マイナンバーカード未交付者に対する普及啓発を行う。 ・左記のほかに、電子申請を可能とするべき手続がないか検討していく。																																	
③ 福祉保健サービス相談窓口強化の推進 ●保育コンシェルジュの設置（子育て支援課） ・待機児童対策として、保育園選びのポイントや入園状況などについて専門員を配置し、区民の相談にきめ細かく対応することを目的に設置した。 ・平成25年度:事業開始 平成27年度:2名から3名に増員 平成29年度:3名から4名に増員		・継続して保育コンシェルジュ事業を行っていく予定である。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に留意しながら、令和2年度から導入し																																	

<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度:旧喫煙室を改装し、相談専用室を開設 効果 <ul style="list-style-type: none"> 事業開始後、相談件数は毎年増加傾向にあり、令和元年度には1,641件の相談対応を行った。令和2年度は12月末で1,182件の相談となっている。 設置前は入園係で対応していた相談について、保育コンシェルジュが対応することになったことで、入園係の負担の軽減、事務の効率化につながっている。 	<p>た予約制を継続することで、より効率的・効果的な相談体制を構築し、増大する保育需要に応じていく。</p>
④ その他 <ul style="list-style-type: none"> ●窓口業務の改善 ・キャッシュレス決済（証明書等の少額決済）の推進（窓口課、税務課） ・キャッシュレス納付（税及び保険料）の推進（税務課、国保年金課、介護保険課） ・QRコードを利用した申請書作成システムの活用（窓口課、子育て支援課） ・受付窓口混雑情報案内システムの活用（窓口課） ・税額計算及び申告書作成システムの活用（税務課） 効果 <ul style="list-style-type: none"> ・区民の利便性向上及び接触感染リスクの軽減が図られた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きキャッシュレスの推進など、区民の利便性向上に資する取組を進めていく。

取組項目	No.9 人材育成の強化	主な担当部署	職員課
取組目的	多様化する区民ニーズを的確に把握し、区民の福祉の増進を図る施策を企画・立案・実行し最少の経費で最大の効果をあげる職員を育成する。		
	令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定
① プロフェッショナル職員の育成と活用	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍においても新型コロナウイルス感染症対策を実施した上で、行政のプロ人材を計画的・組織的に育成していくため、職員育成基本方針に基づき、各種専門研修のほか、行政系人事制度に対応したキャリア研修、会計年度任用職員を対象とした研修等を実施した。（政策形成、会計年度任用職員任用時研修、eラーニング研修の拡充） 		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、課題を捉え、特別区職員研修所の実施する共同研修等も活用しながら、研修の実施等の取組を進める。
② 研修の実施による職員能力向上	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍においても新型コロナウイルス感染症対策を実施した上で、行政のプロ人材を計画的・組織的に育成していくため、職員育成基本方針に基づき、以下の点に注力して研修を実施した。（新任メンタルコントロール、政策形成の新設、eラーニング研修の拡大（新任・現任の科目（情報セキュリティ・法務等）） 効果（①・②） <ul style="list-style-type: none"> ・12月までに28研修を開催（年度末までに6研修を実施予定） その他、特別区職員研修所共同研修を活用 		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、課題を捉え、特別区職員研修所の実施する共同研修等も活用しながら、研修の実施等の取組を進める。
③ 資格取得支援	<ul style="list-style-type: none"> ・業務に有用な資格や能力を身につけることを目的に、以下の自己啓発等の支援を行った。（派遣研修（外部期間実施研修への派遣）、通信教育受講助成（一級建築士資格取得支援を含む）、社会人大学院受講助成・語学系専門学校受講助成） 効果 <ul style="list-style-type: none"> ・派遣研修：40件 ・通信教育助成申込者数：4名 ・社会人大学院受講助成対象：1名 ・語学系専門学校受講：0名 		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、自己啓発を行う風土を育成し、支援していく。

取組項目	No.10 多様な外部環境からの修得	主な担当部署	職員課
取組目的	多様化する区民ニーズに対応できるよう新たな人事交流・派遣先の拡大を行うとともに、民間人材等の採用を行い柔軟な発想や新しい考え方を取り込む。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
① 新たな人事交流・派遣先拡大	<ul style="list-style-type: none"> ・東京2020オリンピック・パラリンピック（大会延期に伴い派遣期間の延長）や児童相談所移管へ向けた東京都を始め、民間企業への職員派遣、他団体からの職員受入れ等を実施した。 効果 <ul style="list-style-type: none"> ・異なる環境からの多様な知識等を区政に活かすことができた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、派遣等による人事交流や民間企業への職員派遣等を進め、柔軟な発想をもって区政に向き合うことのできる職場風土を醸成する。
② 民間経験者等の採用	<ul style="list-style-type: none"> ・民間経験者等の採用を実施し、区政に活かすための取組を進めた。 効果 <ul style="list-style-type: none"> ・様々な知識等を区政に活かすことができた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、民間経験者の採用等を進め、柔軟な発想をもって区政に向き合うことのできる職場風土を醸成する。

取組項目	No.11 モチベーションの向上	主な担当部署	行政経営担当、職員課
取組目的	顧客満足の上昇のためには職員満足の上昇も必要であり、職員が自分の能力を最大限発揮できるよう支援する。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
① キャリア形成支援	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍においても新型コロナウイルス感染症対策を実施した上で、経験年数等の節目においてキャリアアップ研修を実施し、キャリア形成支援を行った。 ・新任フォロー研修（新任職員）、現任キャリア研修（入区4年目）、キャリアプランニング研修（係員10年目） 効果 <ul style="list-style-type: none"> ・現任キャリア研修：50名 ・キャリアプランニング研修：19名 ※新任フォロー研修（対象69名）を令和3年2月に実施予定		<ul style="list-style-type: none"> ・研修の実施等を継続し、職員のモチベーション向上のサポートを進めていく。
② 女性の活躍推進	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍においても新型コロナウイルス感染症対策を実施した上で、経験年数等の節目においてキャリアアップ研修を実施し、キャリア形成支援を行った。 効果 <ul style="list-style-type: none"> ・現任キャリア研修：50名（再掲） 		<ul style="list-style-type: none"> ・女性活躍の視点とした研修の実施等を継続し、職員のモチベーション向上のサポートを進めていく。
③ 職員提案制度の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響に伴い、実施を見送った。今後は、同種の職員研修制度との連携なども含め、制度のあり方を検討していく。 		<ul style="list-style-type: none"> ・職員研修との連携など、より実効性が高い制度のあり方を検討する。

取組項目	No.12 効率的・効果的な組織体制の整備	主な担当部署	行政経営担当
取組目的	行政ニーズへ柔軟迅速に対応するため、効率的・効果的な組織体制の整備を行う。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
① 経営能力の高い組織の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者自立支援、子どもの引きこもり、8050問題への対応が求められていることから、包括的相談支援体制を整備するため、福祉保健部に「相談支援担当副参事」を設置した。 ・都市間交流の推進体制を強化するため、文化芸術振興課に「都市交流・国際担当」を設置した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新たな行政課題等に適切に対応できる組織体制を整備する。

<ul style="list-style-type: none"> ・特定教育・保育施設や地域型保育事業に係る事業者への指導・検査体制の強化を図るため、子育て支援課に「指導検査担当」を設置した。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本計画に掲げる施策を着実に推進していくとともに、喫緊の行政課題に的確に対応していくための体制を整備することにより、効果的・効率的な行政運営が図られた。 	
<p>② 組織横断的調整機能の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ●新型コロナウイルス感染症対策に係る様々な課題に対して、全庁挙げて迅速に、かつ効果的に取り組むための体制を随時整備した。 ・特別定額給付金の支給に係る専管組織として、福祉保健部に「特別定額給付金担当」を設置した。(担当副参事・主査等) ・庁内横断的に独自の施策を検討し、政策パッケージとして実行するための専管組織として、企画経営室に「新型コロナウイルス感染症政策調整担当」を設置した。(担当副参事・主査等) ・ワクチン接種に関し、その事前準備及びワクチン接種を迅速に、かつ的確に実施するための専管組織として、保健衛生担当に「新型コロナウイルス予防接種調整担当」を設置した。(担当参事・副参事・主査等) <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策に関し、状況に応じて適宜専管組織を設置することで、様々な課題に対して迅速に、かつ効果的に対応することができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、組織横断的な課題等に対する調整機能を担っていく。

取組項目	No.13 適正な職員の定数管理	主な担当部署	行政経営担当、職員課
取組目的	限られた職員数の中で社会情勢や区民ニーズの変化に対応していくため、選択と集中による職員配置を行う。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
<p>■業務量に適切に応じた職員配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水神保育園への指定管理者制度導入、学校管理業務の民間委託等により職員数を削減する一方で、子育て施策への対応、新保健施設等複合施設建設への対応等で増員を行った。また、東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会への職員派遣も継続した。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記の取組を行った結果、令和2年度は8名増の1,886人となった。 		<ul style="list-style-type: none"> ・すみだ保育園への指定管理者制度導入等により一定数の削減を見込んでいる。一方で、新型コロナウイルス感染症、子育て施策、新保健施設等複合施設建設への対応等の新たな区政ニーズへの対応を行う見込みであり、延期されたオリンピック・パラリンピックへの対応も継続するため、一定数の増員も見込んでいる。 	

取組項目	No.14 ワーク・ライフ・バランスの推進	主な担当部署	職員課
取組目的	職員の育児休暇取得や介護休暇取得を促進するなど、仕事と私生活が両立し、職員の能力を最大限発揮できる職場環境を整備する。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
<p>■ワーク・ライフ・バランスの推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ●定時退庁日の徹底 <ul style="list-style-type: none"> ・各課定時退庁日及び各部超過勤務縮減ウィークを設定し、定時退庁日の徹底及び超過勤務の縮減を図った。 ●管理職・一般職員に対する各種通知 <ul style="list-style-type: none"> ・超過勤務の縮減及び年次有給休暇の計画的使用の促進等について、通知することにより、超過勤務の縮減と、適正なサービス維持を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、職員の勤務状況管理に努め、超過勤務の縮減及び長時間勤務の是正による職員の健康維持を図る。 ・定時退庁日の徹底などの取組について、引き続き実施していく。 	

<ul style="list-style-type: none"> ●妊娠、出産及び育児等に関する諸制度の周知 <ul style="list-style-type: none"> ・職員向けに妊娠、出産及び育児に関する諸制度をまとめた冊子を配布周知することにより、職員が当該休暇等を取りやすい職場環境の整備に努めた。 ●特定事業主行動計画（後期計画）の策定 <ul style="list-style-type: none"> ・次世代育成支援対策推進法に基づく墨田区特定事業主行動計画（後期計画）を策定し、4月から適用した。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・男性職員の育児等に係る休暇取得率は着実に向上している。 ・早出遅出勤務の制度利用職員が増加傾向となっている。 ・超過勤務縮減の通知及び定時退庁日の徹底を図ることにより、職員へのワーク・ライフ・バランスの意識づけがなされてきている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症による影響など非常時の業務継続性等の観点から多様で柔軟な働き方について、引き続き検討していく。
---	--

取組項目	No.15 公共施設等マネジメントの推進	主な担当部署	公共施設マネジメント担当
取組目的	区の限られた財源を有効に活用し、真に必要な公共施設サービスを提供し続けるために、公共施設等のマネジメントを推進していく。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
<p>■公共施設等マネジメントの推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ●民間活力の活用 <ul style="list-style-type: none"> ・設計・施工一括発注（デザイン・ビルド）方式を活用した新保健施設等複合施設の整備 ・向島言問会館の活用に係るサウンディング型市場調査の実施 ●計画的な予防保全による施設の長寿命化の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度に予防保全を実施する施設の工事条件整理 ・令和3年度予防保全案件の包括的な設計委託 ●施設保有総量の圧縮 <p>【令和2年度に廃止（終了）する施設】</p> 向島言問会館、たちばな高齢者在宅サービスセンター、指定法人管理型区民住宅（ファミリーユタカダ、コンポステラ飯塚） <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の限られた財源を有効に活用し、真に必要な公共サービスを将来にわたり区民に提供し続けるため、長期的・経営的な視点をもって、区民の貴重な資産である公共施設（建物）を計画的にマネジメントしていく必要がある。 		<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度までの計画となる、「第2次墨田区公共施設マネジメント実行計画」の基本方針に基づき、引き続き、長期的・経営的な視点をもって、公共施設マネジメントに取り組んでいく。併せて「第3次墨田区公共施設マネジメント実行計画」の策定に向けた取組を進めていく。 	

取組項目	No.16 未利用公有地等の活用・処分	主な担当部署	政策担当、契約課
取組目的	未利用公有地を利用することで資産の有効活用を図る。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
<p>① 公有地の利用方法検討と貸付・売却の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ●基本計画で活用策が示されている施設 <ul style="list-style-type: none"> ・旧墨田二丁目出張所跡地（令和2年度中運用開始予定） 重度障害者グループホーム（知的）として活用するため、事業者により整備を実施 ・旧家庭センター跡地（令和2年8月運用開始） 認可保育所等として活用するため、事業者により整備を実施 ・旧墨田福祉作業所跡地 公私連携型保育所及び私立学童クラブとして活用するため、事業者にて既存建物の解体工事を実施 ●その他利活用検討用地及び今後未利用となる用地の検討 		<ul style="list-style-type: none"> ・現時点で活用予定のない区施設等跡地について、引き続き未利用地の有効活用の観点から、売却や貸付等について検討する。 ・今後新たに未利用地となる予定の、旧すみだ清掃事務所亀沢事業所、旧すみだリサイクルセンター、向島言問会館等についても引き続き活用方法を検討していく。 	

<ul style="list-style-type: none"> ・旧錦糸土木事務所跡地 産業振興を通したまちづくりに資する施設として、設置・運営事業者を募集、選定事業者決定 ・その他用地の検討を実施 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・未活用地の有効活用として、子育て支援施策の推進、障害者施策の充実など、区の主要な課題解決に向けた施策に貢献できた。 	
<p>② 学校跡地の有効活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旧曳舟中学校 情報経営イノベーション専門職大学の開学（令和2年4月） ・旧西吾嬬小学校 情報経営イノベーション専門職大学の付帯施設「すみだメディアラボ（仮称）」開設に向けた準備、検討 ・旧文花小学校 建物解体に向けた準備、検討 ・旧立花中学校 賛育会病院の移転用地として準備、検討 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広大で貴重な区の財産である学校敷地を有効活用し、区の主要な課題解決に向けた施策に貢献できた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現時点で活用予定のない学校施設について、引き続き区の主要な課題解決のための活用方法を検討する。また、未活用地の有効活用の観点から、売却や貸付等についても併せて検討する。

取組項目	No.17 外郭団体のあり方の検討	主な担当部署	行政経営担当、関係各課
取組目的	公共施設管理の一層の適正化を進めるため、外郭団体の自立化を推進する。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
<p>■外郭団体の自立化</p> <p>●墨田まちづくり公社（地域活動推進課、防災まちづくり課）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティ事業から段階的に撤退することとした「墨田まちづくり公社のあり方検討会（令和元年度）」での検討結果を受け、コミュニティカレッジ及び生きがい趣味の教室事業を終了することとした。 ・まちづくり事業の強化を図るため、区内全域における「住まい何でも相談」の充実や「空き家相談」の開始などとともに、地域危険度の高い区北部の密集市街地の改善に向けた取り組みを行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、外郭団体の経営の健全化・効率化に向けた検討を進める。 	

取組項目	No.18 区民税等徴収率の向上	主な担当部署	行政経営担当、関係各課
取組目的	区民税等の徴収率を向上させる。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
<p>① 徴収率向上対策・累積滞納圧縮の推進</p> <p>《税務課》</p> <p>●納付方法の拡充</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍において、外出せず、自宅で税の納付ができるよう、スマホ決済（PayPay、LINE Pay）による納付方法を導入した。 <p>●滞納整理支援システムの更新</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度からの利用開始に向けて、機能性に優れた滞納整理支援システムの導入を進めている。導入にあたり区が抱える徴収事務を進める上での課題や、職員の利用ニーズを反映させ、より効率的な滞納整理を行うよう準備している。 <p>●現年徴収率向上対策及び累積滞納圧縮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍における徴収猶予の特例制度等を適用しつつ、昨年度までの取組のう 		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、口座振替の勧奨をはじめ、多様な納付方法の適切な運用により、徴収率向上対策を推進する。 ・新たな滞納整理支援システムの利用を開始することで、これまで以上に効率的な滞納整理を行っていく。 <p>また、コロナ禍における徴</p>	

ち、継続可能なものについて引き続き実施するとともに、搜索プロジェクトチームを発足させ取組を継続していく。

効果

・昨年末までの特別区民税の総合徴収率は、**98.44%**と過去最高を記録した。特に現年度分については、**99.21%**と**100%**に近い実績を上げることができた。令和2年度の徴収については、コロナ禍で先の見通しが定かではないという状況の中で、区民の生活状況をきめ細かく把握しつつ、法令等に従い着実な徴収を行っている。

《国保年金課》

●国保・後期共通の取組

- ・現年分保険料の納期内納付を徹底
- ・口座振替の勧奨
- ・未納を印象付けるための、封筒やチラシの工夫
- ・LINE Pay、PayPayによる納付の導入
- ・クレジットカード納付の導入
- ・延滞金徴収準備（システム改修等）
- ・新型コロナウイルス感染症の影響による国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料の減免制度の実施

●国保の取組

- ・東京税務協会職員へ財産調査業務等を委託
- ・執行停止基準を作成

●後期の取組

- ・職員による訪問、コロナ減免の勧奨

効果

・国民健康保険料の現年度収納率：**56.36%**（12月末時点）

※国民健康保険料 前年同時期**56.23%**、令和2年度末の見込収納率**86.50%**

・後期高齢者医療保険料の現年度収納率：**66.61%**（12月末時点）

※後期高齢者医療保険料 前年同時期**66.55%**、令和2年度末の見込収納率**99.19%**

《介護保険課》

- ・コンビニ納付の導入を行い、令和2年11月からはモバイル決済（LINE Pay・PayPay）も導入し、より一層納付しやすい環境を構築している。
- ・納付書支払者への納付書送付時（年4回）及び65歳年齢到達者への被保険者証送付時に、口座振替依頼書を同封し、口座振替利用を推進している。
- ・生活保護受給者の代理納付を実施し、確実な収納を図っている。
- ・高額介護サービス対象者、介護認定申請者で保険料の滞納がある者に対し、未納状況を通知し、納付を促している。

効果

・コンビニ納付数（1か月約**2,300**件、1か月あたりの普徴納付の約**33%**）

・新規口座振替申込数（令和2年12月末現在**1,216**件、平成31年度**939**件、平成30年度**967**件、平成29年度**1,014**件、平成28年度**630**件）

・代理納付件数（1か月約**1,900**件、1か月あたりの普徴納付の約**27%**）

収猶予の特例制度等を適用した納税者の納期限が順次到来することに備え、現年度分と併せ計画的に徴収していく。

- ・引き続き、口座振替の勧奨等の収納率向上対策を推進する。
- ・催告時期、対象者抽出のさらなる工夫を行う。
- ・令和2年度に東京都の支援を受け作成する執行停止基準に基づき、滞納処分の停止に該当する事由がある場合には遅滞なく滞納処分の停止を行うことで累積滞納の圧縮を図る。

- ・普通徴収者に対する自主納付促進
- ・引き続きコンビニ納付の導入を行い、更に令和3年4月からモバイルレジ・モバイルクレジット決済を導入し納付のしやすさをアピールする。
- ・滞納者に対して戸別訪問をし、介護保険制度及び保険料納付の必要性の説明を行い、納付を促す。
- ・納付書支払者への納付書送付時（年4回）及び65歳年齢到達者への被保険者証送付時に、引き続き口座振替依頼書を同封し、口座振替登録者の増加を図る。
- ・生活保護受給者の代理納付実施を行うため、CWと連絡をより密接にとり、確実な収

	<p>納を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高額介護サービス対象者、介護認定申請者で保険料の滞納がある者に対し、未納状況を通知し、納付を促す。 																					
<p>② サービス・弁護士等の活用による回収率向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 専門家の活用による回収率向上対策 ・ サービスや弁護士等の専門家の活用により、貸付債権等の回収率の向上を図る。 <p>主な取組事例</p> <p>《経営支援課》</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 小規模企業特別融資等の私的債権に対し、サービス活用による回収率の向上を図った。 <p>【令和2年度回収実績等】</p> <p>委託件数：137件</p> <p>回収金額（令和2年12月末現在）：3,092,968円</p> <p>回収見込金額（令和3年3月末見込み）：7,722,000円（延滞金含む）</p> <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高度な専門性を要する案件や、遠隔地の債務者について調査を要する案件等、区職員による対応が難しい債権をサービスに回収委託することにより、効率的かつ適正な債権管理につながっている。 <p>《厚生課》</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 墨田区生業資金、墨田区私立高等学校等入学資金及び墨田区療養資金の債権のうち、滞納となっているものについて、専門的なノウハウを有するサービスに債権回収等業務を委託することで、適正な債権管理・回収を図っている。 <p>【令和2年度累計回収実績（12月分まで）】</p> <table border="0"> <tr> <td>・ 墨田区生業資金</td> <td>101口</td> <td>623,000円</td> </tr> <tr> <td>・ 墨田区私立高等学校等入学資金</td> <td>19口</td> <td>57,000円</td> </tr> <tr> <td>・ 墨田区療養資金</td> <td>20口</td> <td>98,651円</td> </tr> </table> <p>※令和2年12月現在、36件16,834,144円（委託時点での滞納額）分を委託</p> <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成24年度から委託を開始。令和2年度12月現在、3件完済につなげることができた。 <p>《生活福祉課》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 東京都母子及び父子福祉資金、墨田区女性福祉資金及び墨田区ひとり親家庭福祉応急小口資金にかかる債権のうち、滞納となっているものについて、専門的なノウハウを有するサービスに債権回収等業務を委託することで、適正な債権管理・回収を図っている。（委託開始年度：平成27年度） <p>【令和2年度累計回収実績（12月分まで）】</p> <table border="0"> <tr> <td>・ 東京都母子及び父子福祉資金</td> <td>456口</td> <td>5,266,441円</td> </tr> <tr> <td>・ 墨田区女性福祉資金</td> <td>61口</td> <td>717,800円</td> </tr> </table> <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 最終納付日から1年未満の債権を中心に委託した結果、委託金額に対する償還率が向上した。 <p>委託金額に対する償還率</p> <table border="0"> <tr> <td>今年度12月末</td> <td>：250.70%</td> </tr> <tr> <td>前年度3月末</td> <td>：192.85%</td> </tr> <tr> <td>12月時点の完済件数</td> <td>：7件</td> </tr> </table>	・ 墨田区生業資金	101口	623,000円	・ 墨田区私立高等学校等入学資金	19口	57,000円	・ 墨田区療養資金	20口	98,651円	・ 東京都母子及び父子福祉資金	456口	5,266,441円	・ 墨田区女性福祉資金	61口	717,800円	今年度12月末	：250.70%	前年度3月末	：192.85%	12月時点の完済件数	：7件	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、専門家の活用により、回収率の向上を図る。 ・ 委託事業者からの報告書等を精査し、今後も回収委託が必要な債権については、令和3年度も継続して委託する。 ・ 事業者と債務者の状況について定期的に連携を取り合い、効率的かつ効果的な債権回収を図る。 常に安定した回収額を維持できるよう、交渉内容を分析し、事業者と密な調整を行いながら、回収の見込めない債権は短いサイクルで他の債権へ変更する等の臨機応変な対応を行っていく。 ・ 事業者に回収委託したことを契機に、継続的な償還が行われる債権が増えるようにする。交渉内容を分析し、事業者と密な調整を行いながら、回収の見込めない債権は短いサイクルで他の債権へ変更するなどの臨機応変な対応を行っていく。
・ 墨田区生業資金	101口	623,000円																				
・ 墨田区私立高等学校等入学資金	19口	57,000円																				
・ 墨田区療養資金	20口	98,651円																				
・ 東京都母子及び父子福祉資金	456口	5,266,441円																				
・ 墨田区女性福祉資金	61口	717,800円																				
今年度12月末	：250.70%																					
前年度3月末	：192.85%																					
12月時点の完済件数	：7件																					

取組項目	No.19 受益者負担の適正化	主な担当部署	行政経営担当、関係各課
取組目的	受益と負担の関係を明らかにし、使用料・手数料等の見直しにより受益者負担の適正化を図る。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
① 定期的な使用料・手数料の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ●使用料・手数料の見直しの実施 ・定期的な使用料見直しに向けた情報収集等を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度に予定している使用料・手数料の定期的見直しに向け、各施設類型の受益者負担率や近隣同種施設との価格差等の情報収集など、見直しに向けた検討を行う。
② 学校施設使用料の見直し（庶務課）	<ul style="list-style-type: none"> ・学校施設使用料の見直しに向け、情報収集等を行った。 ・墨田区学校施設開放の今後のあり方検討委員会及び作業部会の設置及び実施 効果 <ul style="list-style-type: none"> ・学校施設使用料の見直しに向け、検討委員会等を設置して調整を行っている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・受益者負担の適正化を図るため、引き続き課題を整理し、令和4年度からの使用料の見直しに向けて検討していく。

取組項目	No.20 収入の確保	主な担当部署	行政経営担当、財政担当
取組目的	新たな収入策を検討し、自主財源の確保に努める。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
■新たな収入確保策の検討	<ul style="list-style-type: none"> ●区施設へのネーミングライツの活用（スポーツ振興課） ・墨田区総合運動場（令和元年度～） ●区立公園内の自動販売機設置（土木管理課） ・区立公園内への自動販売機設置により歳入の確保を行った。（令和元年度～） ●公有財産の貸付（契約課） ・大学用地（旧西吾嬭小）、旧錦糸土木事務所 ●公有財産の売却（売却に向けた準備）（契約課） ・遺贈物件（江東橋二丁目）、区民住宅3棟（シティハイム押上・墨田・立花） ※遺贈物件については、令和2年度中に売却予定 効果 <ul style="list-style-type: none"> ・貴重な財源として、定期的に収入が見込める。 		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、新たな歳入の確保策の検討を行う。

取組項目	No.21 歳出の適正化	主な担当部署	行政経営担当、関係各課
取組目的	区の財政状況や社会状況に応じて、歳出の適正化を図る。		
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
① 医療・介護給付費等の抑制	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者一人ひとりの多様な課題に対応した、きめ細やかな保健事業・介護予防事業を一体的に実施するため、健診・医療・介護データの分析評価を行った。 ・高齢化社会に伴う保険給付費の上昇に対応するため、保健指導や介護予防事業の実施により、フレイルを予防し、健康寿命の延伸と医療・介護給付費等の増加抑制を図る。 		<ul style="list-style-type: none"> ・健診・医療・介護データの分析結果に基づく、高齢者の保健事業と介護予防事業の一体的実施に取り組む。 ・保健指導や介護予防事業の実施により、健康寿命の延伸と医療・介護給付費等の増加抑制を図る。

<p>② 補助金の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ●補助金評価シートの作成 <ul style="list-style-type: none"> ・毎年、行政評価の一つとして、各部において「補助金評価シート」を作成し、補助金の見直し基準に基づき、その必要性・有効性等について見直しを行っている。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「補助金評価シート」の作成を通し、現行の補助金制度の見える化を図った。 <ul style="list-style-type: none"> ●創業支援事業（クリエイティブスタジオ運営協議会補助金）の見直し（経営支援課） <ul style="list-style-type: none"> ・区内創業を一層興していくため、引き続き創業支援機関と連携するとともに、情報発信の強化を図る。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会状況及び事業者ニーズの変化に伴い、補助金事業を見直した結果、より効果の高い事業への転換を図ることができた。 <ul style="list-style-type: none"> ●幼保小中一貫教育推進事業補助金の見直し（すみだ教育研究所） <ul style="list-style-type: none"> ・効率的・効果的に事業目的を達成するため、事業実施スキームの見直し検討を行った。 <p>効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業の効率化と予算の削減に寄与する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、補助金の見直し基準に基づき、各部における補助金の見直しを行う。 <ul style="list-style-type: none"> ・ものづくりスタートアップ連携促進事業を拡充する。 <ul style="list-style-type: none"> ・区内 10 ブロックへの補助金を終了し、区が物資等を購入し、必要に応じて配布する区直接執行方式に転換する。
---	--

取組項目	その他（ゼロ予算事業）	主な担当部署	関係各課
令和2年度の取組状況		令和3年度の取組予定	
<ul style="list-style-type: none"> ●SNS を活用した区政情報の発信（広報広聴担当） ●シティプロモーションアンケートの実施（広報広聴担当） ●地域 BWA の活用（情報システム担当、保健計画課、防災課） ●ハブラシリサイクル事業（すみだ清掃事務所） ●ペットボトルキャップリサイクル事業（すみだ清掃事務所） ●HP 及び SNS を活用した大会関連情報発信（オリンピック・パラリンピック室） ●大会関連映像のアトリウムにおける放映（オリンピック・パラリンピック室） ●積立基金の一括運用の実施（平成30年4月から）（会計管理担当） ●マイナポータルを活用した子育てワンストップサービス（子育て支援課） 		<ul style="list-style-type: none"> ・地域 BWA の活用（情報システム担当） 等 	