

行財政改革の進捗状況について

「葛飾区第 2 次改革パワーアッププラン」の第一の柱である「区役所改革の推進」について、進捗状況は以下のとおりである。

I 全体計画等について

新たな公会計制度の活用については、「説明責任のさらなる徹底」と「区民サービスの向上と経営資源の効率化」を基本的な考え方とし、包括的な財務報告書の策定や、政策体系別・施設別財務書類の作成、分析等を具体的な取り組みの方向性に定めることを主な内容とした、新公会計制度活用検討会の検討結果をとりまとめた（「補足資料 1」のとおり）。

II 行政評価見直し・業務分析の実施について

今年度から実施する新たな行政評価について、課長級及び係長級職員を対象とした説明会及び事務事業担当者向けの事務説明会を開催するとともに、庁内報に特集記事を掲載するなど、広く庁内への周知を行った。また、新たな制度の円滑な導入に向けて、事務マニュアルを整備した。

III 総合窓口化の推進について

総合庁舎総合窓口化の概要を定めた（「補足資料 2」のとおり）。今年度整備を予定している子育て支援部窓口については、平成 2 4 年 1 月の開設に向け、整備の方向性を定めたところであり、今後、レイアウト等の詳細を調整する。

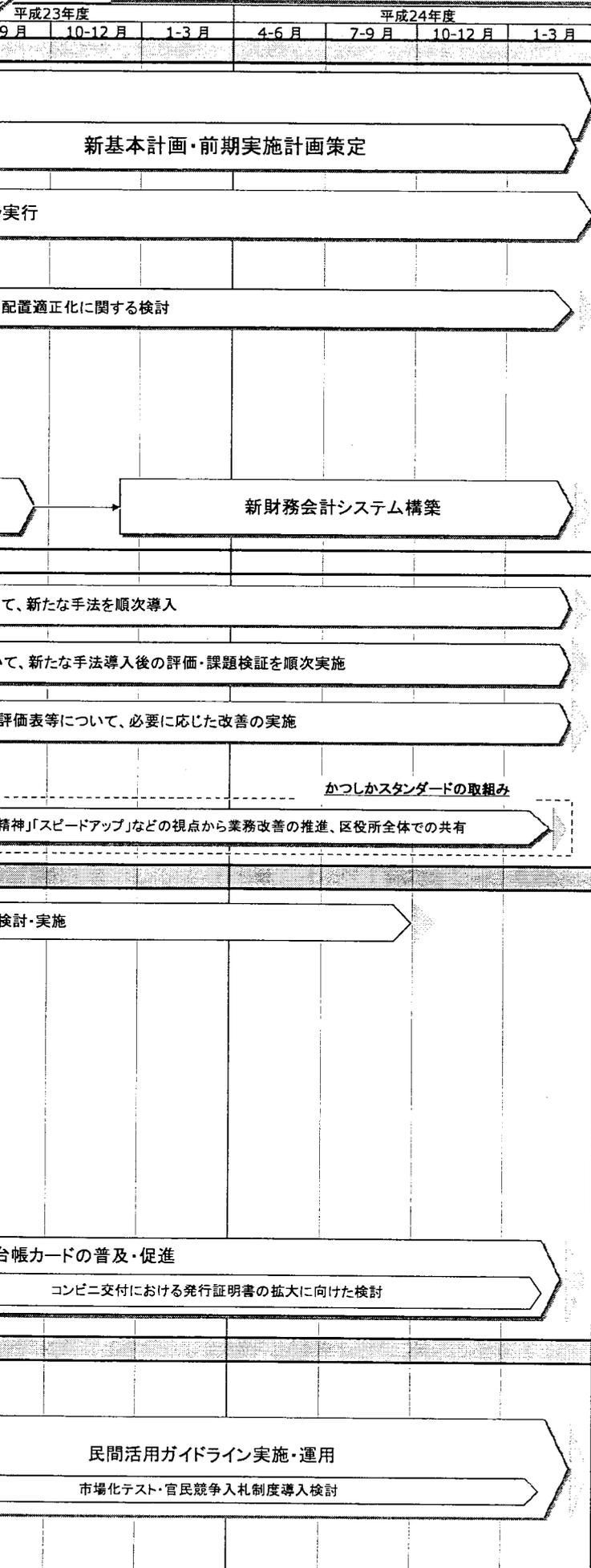
IV 民間活用ガイドラインの策定及び運用について

民間活用ガイドラインについて周知を図るため、担当者向けに内容の説明等を行った。今後は、民間活用の検討が必要な事務に対し、ガイドラインの考え方に沿った分析を必要に応じて行っていくなど、これまで以上に積極的かつ適切な民間活用を推進していく。

区役所改革進行予定表

| 取組項目 | 平成21年度 | | | | 平成22年度 | | | | 4-6月 | | | |
|----------------------|--|------|--------|------------------------------------|--------------------------------------|------|----------------|------|-----------|--|--------------|--|
| | 4-6月 | 7-9月 | 10-12月 | 1-3月 | 4-6月 | 7-9月 | 10-12月 | 1-3月 | | | | |
| I 全体計画等 | 現基本計画実行 | | | | | | | | | | | |
| | 中期実施計画、第2次改革パワーアップ | | | | | | | | | | | |
| | 指定管理者制度の適正な活用に関する検討・実施 | | | | 公共施設 | | | | | | | |
| | ICT推進計画2010策定 | | | | | | | | | | | |
| | 総務省改訂モデルによる、区役所全体の財務諸表の作成・公表 | | | | 基準モデルによる、区役所全体の財務諸表の作成に向けた検討・作成、公表 | | | | | | | |
| 人材育成基本方針策定 | | | | 新たな公会計制度の活用に係る現状調査・課題の整理、基本的考え方の整理 | | | | | | | | |
| II 行政評価見直し・業務分析の実施 | 新たな手法の制度設計・試行実施 評価手法の見直しに際し、業務分析を実施 | | | | 試行施策について、新たな手法導入後の課題の検証→実態に即した手法へと改善 | | | | 全事務事業につ | | | |
| | 既存の行政評価の並行実施(平成21年度) | | | | 既存の行政評価の並行実施(平成22年度) | | | | 全事務事業につ | | | |
| | | | | | 「おもてなしの心」「おせっかい」 | | | | 新たな手法に係 | | | |
| III 総合窓口化の推進 | 総合庁舎窓口等整備 | | | | | | | | | | | |
| | 届出証明ワークフローシステム開発 | | | | システム稼働 | | 福祉総合案内システム開発 | | | | 福祉総合窓口サービス開始 | |
| | | | | | コールセンター検討・構築・テスト | | | | コールセンター稼働 | | | |
| | 自動交付機システム開発 | | | | 自動交付機稼働 | | コンビニ交付対応のための改修 | | | | コンビニ交付開始 | |
| | | | | | | | | | 住民基 | | | |
| IV 民間活用ガイドラインの策定及び運用 | 民間活用ガイドライン策定(導入可能性・調達・品質確保) | | | | | | | | | | | |

本報告時における進捗ライン



平成24年度のあるべき姿

全事務事業において課題の順位付けを行い、課題解決に必要となるアクションを明確にし、新基本計画・前期実施計画につなげていく。

また、新たな人材育成基本方針に基づき、職員の能力開発や意識改革に取り組んでいく。

職員自ら継続的に経営改善・業務改善を推進できるPDCAサイクルを定着させ、各事務事業（約800）についてそれぞれ改善を実践する。

来庁した区民が、迷うことなく、できる限り少ない窓口で、手続きをすばやく行うことができるよう総合庁舎の総合窓口化を図る。

民間活力導入の可能性の検証から導入後のモニタリング等までを、統一的に取り組むガイドラインを策定し、民間活用に係るルールを改めて職員一人ひとりに意識付けていくことで、全庁的な共通認識を図り、より一層積極的かつ適切な民間活用を推進していく。

新公会計制度活用検討会検討結果（概要）

1 はじめに

庁内の「新公会計制度活用検討会」における検討結果と今後の方向性をまとめる

2 新公会計制度と活用に向けた取組み

- ・コスト見直しや資産・債務の改革等、厳しい財政事情に対応できる骨太な「財政構造」の構築
- ・現行の官庁会計の問題点を改善すべく、複式簿記・発生主義による公会計制度改革が進展

■ 公会計制度改革の進展

長引く不況による税収の低迷と住民の行政ニーズの多様化

- ・税収低迷による歳入の頭打ち
- ・公共施設の建て替えの必要性
- ⇒行政コストの見直し、資産・債務の改革が不可欠

従来の官庁会計である単式簿記・現金主義会計の問題

- ・資産や負債を十分に把握できない
- ⇒財政状況を正確に把握する必要性の高まり

総務省による地方自治体の公会計制度改革の進展

- ・平成18年5月、会計制度改革に係る報告書を公表
- ⇒わかりやすい公表
- 内部管理の強化
- ⇒2つの作成方式
- 基準モデル、改訂モデル

■ 財務書類の作成に向けた取組み

本区の対応

- ・平成19年度決算より「総務省方式改訂モデル」による財務書類を公表
- ・平成21年度決算からは「基準モデル」による財務書類を公表

表1 財務書類の作成状況

| 公表状態(手段) | 都道府県 | 市区町村 | 指定市・区及び3万人以上の市 |
|-----------|-------------|----------------|----------------|
| 作成済(①) | 42 (89.4%) | 1,119 (63.9%) | 628 (84.1%) |
| 作成中(②) | 5 (10.6%) | 474 (27.1%) | 112 (15.0%) |
| 着手済み(①+②) | 47(100.0%) | 1,593 (91.0%) | 740 (99.1%) |
| 未作成(③) | 0 (—) | 157 (9.0%) | 7 (0.9%) |
| 計(①+②+③) | 47 (100.0%) | 1,750 (100.0%) | 747 (100.0%) |

(総務省調査の平成20年度版財務書類の作成状況等を一部改変して作成)

3 新公会計制度の活用事例

- ・新公会計制度を「外部への公表」と「行政の内部管理」へ活用する気運の高まり
- ・先進自治体による新公会計制度の活用に係る様々な取り組みの推進

■ 外部への公表

- 地方自治体の財務書類の公表状況
 - ・財務書類を公表している団体は全体の9割
- 活用方法に係る先進事例
 - ・先進自治体では、多様な関係者のニーズに対応すべく、工夫を凝らした財務書類を情報公開に活用している

表2 外部への公表事例(抜粋)

| 自治体名 | 事例 |
|--------------|---------------------------------|
| 浦安市 (千葉県) | 「わかりやすさ」に重点を置いた財務報告書(概要版)の作成・公表 |
| 戸田市 (埼玉県) | 財務書類(要旨)の新聞公表 |

■ 行政の内部管理への活用

- 財務書類の活用状況
 - ・財務書類を作成済の団体のうち、約半数が「財政状況の分析」に活用に残る
- 活用方法に係る先進事例
 - ・一部の先進的な地方自治体では、作成した財務書類を入念に分析し、様々な取組みに活用している

表3 行政の内部管理への活用事例(抜粋)

| 自治体名 | 事例 |
|---------------|--------------------------------------|
| 東京都 | ・事業の検証に財務書類を活用し、予算編成に活用 |
| 習志野市 (千葉県) | ・固定資産の老朽化率を算出し、公共施設の試算更新額を推計、改革方針を検討 |
| 浦安市 (千葉県) | ・受益者負担の適正化に向けて施設別行政コスト計算書を算定、利用料の改訂 |

4 公会計システムの対応状況

- ・新公会計制度に基づく財務書類の作成及び活用には、公会計システムによる支援が不可欠
- ・セグメント（※）別財務書類の作成機能は、多くのシステムで取り入れられている

■ 新公会計制度の活用と公会計システム

- ・執行伝票の複式仕訳や、蓄積された情報を効率的に分析するため、公会計システムによる支援が必要となる。

■ 公会計システムの調査結果

- ・財務書類の活用方を支援する主な分析機能として以下のものがあげられる

- ✓ 財務書類情報出力・分析機能（受益者負担比率、区民一人当たり行政コスト等の自動計算機能など）
- ✓ 政策体系別・施設別財務書類作成・分析機能
- ✓ 予測財務書類作成機能（当初予算編成時に年度終了時の貸借対照表などを作成する機能など）

※セグメント

何かを分割したもののうちの、ひとつの部分のこと。ここでは、区役所の財務状況を政策体系別や施設別に区分することを「セグメント別」と呼んでいる。

■ 調査結果の考察

- ・政策体系別・施設別等セグメント分析等の機能は、既に実装が進んでいる
- ・今後、機能拡張がさらに進むと予想される

5 本区における今後の活用の方向性

- ・「説明責任のさらなる徹底」「区民サービスの向上と経営資源の効率化」を基本的な考え方とする
- ・「包括的な財務報告書の策定」と「セグメント別財務書類の作成・分析」を検討していく

■ 基本的な考え方

- 説明責任のさらなる徹底
 - ・可能な限りわかりやすく情報を公開する方法を検討する必要がある
- 区民サービスの向上と経営資源の効率化
 - ・行政評価におけるコスト内訳を発展させ、フルコストを算出・分析するなどの取組みを進める必要がある

■ 活用に向けた取組みの方向性

- 包括的な財務報告書の策定の検討
 - ・「説明責任のさらなる徹底」を実現するため、現行の財務に関する資料を、より一層わかりやすくし、内容を充実させる
- セグメント別財務書類の作成・分析の検討
 - ・「区民サービスの向上と経営資源の効率化」を実現するため、政策体系別や施設別等の財務書類の作成を検討する

■ 新たなシステム導入の必要性

- ・職員の作業負担を軽減する公会計システムの利用が不可欠
- ・システムの更新時期に合わせて、新たなシステムを導入することで、公会計を有効に活用するための環境の整備を図る

■ 新公会計制度における新たな動き

- ・平成22年9月、総務省において「今後の新地方公会計の推進に関する研究会」が発足
- ・総務省方式や東京都方式など、会計モデルの統一を視野に入れた検討が行われている
- ⇒財務書類の作成や公会計システムに多大な影響を及ぼすことが考えられる

■ 課題の整理

- ・包括年次財務報告書について、現行の財務に関する資料の整理、発行時期の検討が必要
- ・公会計システムだけでなく、財務会計システム全体の検討が必要

総合庁舎総合窓口化の概要について

1 総合窓口化の目的

来庁した区民が、迷うことなく、できる限り少ない窓口で、手続きをすばやく行うことができるようにすることで、区民サービスの向上を図る。

2 総合庁舎総合窓口化

(1) 引越し、出生、氏名変更等に伴い発生する手続きの取扱いの一元化

戸籍住民課において、引越し、出生、氏名変更等に伴い発生する手続きの取扱いを拡充する。

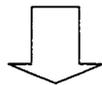
<現在>

- 戸籍住民課手続き 148 手続き
- 戸籍住民課取扱い他課手続き 13 手続き 別紙1のとおり

新たに取扱う手続き候補 5 手続き

- ①後期高齢者医療制度加入（都外から転入）
- ②後期高齢者医療制度届出事項変更（住所変更、氏名変更等）
（都内から転入、区内転居）
- ③国民健康保険加入（出生に伴う加入）
- ④子ども医療費助成
- ⑤子ども手当

候補手続き取扱いがすべて実現した場合



<一元化後>

- 戸籍住民課手続き 148 手続き
- 戸籍住民課取扱い他課手続き 18 手続き

◇今後の検討事項

手続き取扱い実現方法、懸念事項、費用対効果等の詳細な検討

(2) 総合案内機能の充実

現在総合庁舎本館の1・2階に置かれている案内窓口の機能を拡充する。

総合案内

コールセンターと同じ業者に委託することにより、区HP、よくいただくご質問等を活用し、案内機能を強化する。

- ・必要な手続きのご案内、必要書類等のご案内
- ・適切な窓口のご案内
- ・区のサービス全体のご案内



総合案内カウンターの整備

(3) 総合庁舎窓口整備

- ①子育て関係の手続き等（※教育委員会所管の手続き等は除く）で来庁される区民の利便を図り、相談環境を向上させるため、介護保険課の跡地を活用することにより、新館4階にスペースを生み出し、子育て関係窓口の整備を図る。

（資料）子育て支援部窓口整備の方向性について 別紙2のとおり

- ②その他、区民の方の利用が多い税務課窓口の環境を向上させる。

(4) サイン計画

- ①色分けによるフロー案内の充実

| | |
|-----------------|-----|
| 税務課・戸籍住民課・国保年金課 | 青色 |
| 福祉総合窓口 | 薄緑色 |
| 子育て支援部 | 薄黄色 |

- ②廊下・壁面を活用した誘導サイン

- ③ユニバーサルデザイン（UDカラー、UD字体等）への配慮

3 今後のスケジュール（予定）

| 年 月 | 内 容 |
|----------------|---|
| 平成23年 9月 | 総合窓口化具体案報告 |
| 12月 (年末年始) | 子育て支援部窓口整備・税務課窓口整備 |
| 平成24年 1月～3月 | 総合案内カウンター整備・誘導サインの整備 |
| 7月 | 窓口サイン等変更（戸籍住民課） (外国人住民に係る住民基本台帳法改正による変更) |
| 10月 | 引越し等に伴い発生する手続きの一元化（戸籍住民課） |

4 その他

子育て支援部窓口整備、税務課窓口整備、総合案内カウンター整備及びサイン整備にかかる経費については、第3回定例会に補正予算案を提出予定

◇戸籍住民課取扱い他課手続き(平成23年6月現在)

| 取扱事務 | 内容 | 手続き名称 | 主管課 |
|-----------------------|----------------------|---|----------------|
| 1 証明書の発行に伴う手数料収納事務 | 1 税務手数料 | 特別区民税・都民税課税(非課税)・納税証明書交付手数料収納 | 税務課 |
| 2 国民健康保険に関する事務 | 1 資格取得届 | 国民健康保険加入(転入) | 国保年金課 |
| | 2 被保険者証の交付 | 保険証再交付 | 国保年金課 |
| | 3 高齢受給者証の交付 | 高齢受給者証の交付(転入) | 国保年金課 |
| | 4 届出内容変更届 | 国民健康保険届出内容変更(住所・氏名等証記載事項の変更) 国民健康保険届出内容変更(世帯合併・分離) | 国保年金課 国保年金課 |
| 3 介護保険に関する事務 | 1 被保険者証等の交付 | 被保険者証等交付申請(転入・転居・記載事項変更) | 介護保険課 |
| | 2 被保険者証等亡失届 | 被保険者証等亡失届(転出・死亡を除く) | 介護保険課 |
| | 3 被保険者証等紛失届 | 被保険者証等紛失届(再交付のみ) | 介護保険課 |
| 4 小・中学校の転校に関する事務 | 1 小・中学校の入学通知書の発行 | 転校手続き(転入・転居学区のみ) | 学務課 |
| 5 税金に関する事務 | 1 特別区民税・都民税証明書の交付 | 特別区民税・都民税課税(非課税)・納税証明書交付申請 | 税務課 |
| 6 その他 | 1 区民葬儀利用券の交付 | 区民葬儀 | 福祉管理課 |
| | 2 出生通知票の届 | 出生通知票 | 子ども家庭支援課 |

子育て支援部窓口整備の方向性について

1 子育て支援部窓口整備の方向性

(1) 区民にわかりやすい窓口

- ①区民が迷わず、目的の係に行くことができるよう、わかりやすい窓口表示にします。
- ②案内係(フロアマネージャー)を配置し、窓口の誘導を行います。
- ③保育園入園に関する情報等をわかりやすく提供します。

(2) 子ども連れの方も安心して利用できる窓口

- ①カウンターは、子ども連れの方も安心して利用できるよう十分なスペースを確保するとともに、子どもが飽きずにゆっくり相談できる工夫をします。
- ②待合スペースを確保します。
- ③相談内容に応じて、相談室にご案内します。

(3) その他留意事項

窓口整備にあたっては、プライバシーの保護やユニバーサルデザインに留意します。

2 実施時期

平成24年1月

3 整備の概要

- わかりやすい窓口表示
- カウンターの増設
- 待合スペースの設置
- 相談室の設置