

### Ⅲ 新大田区経営改革推進プラン 具体的取組別の最終報告書

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(1) 区民との情報発信と対話の推進	① 広報広聴機能の充実・強化	社会状況の変化や区民ニーズの多様化に合わせた施策を展開するためには、行政ニーズの把握、施策の立案と実施、結果に対する適切な評価、施策の見直し、全体の情報提供というサイクルを確立する必要があることから、区民の意見・要望を施策へ反映させる体制づくりを行うとともに、区民の声に対する職員の意識改革を図る。	○世論調査について、平成27年度から隔年実施から毎年実施とし、平成28年度からは対象年齢を18歳以上に拡大した。また、集計結果や区民の自由意見を各部署が効率的に活用できるよう掲示板等で提供した。 ○冊子「区民の声」を区ホームページで平成26年度分（平成27年9月発行）から公開した。 ○平成27年4月から職員向けの掲示板で「区民の声 Report」の配信を始めた。平成27年度は全9回（No.1～No.9）、平成28年度は全5回（No.10～No.14）配信した。 ○区政情報コーナーの保管資料について調査及び点検を実施し、区民への情報提供体制の精度向上を図った。	○世論調査の回収率は、ここ数年、55%前後で推移しているため、調査票を転居先にも転送できるように発送方法への見直しや、回答の督促方法の見直し等により回収率のアップを図っていく。 ○窓口、メール、手紙等「区民の声」として得られた情報を迅速に所管課に提供することにより、事務改善や職員対応の向上につなげる。 ○区政に関する事項について、ツイッター等のSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）上の傾向の把握を試みる。	【成果】 ●広聴の手段を拡充することにより、幅広く区民の声を把握することができた。また、これらのデータや分析結果の庁内への情報提供のあり方を工夫することにより、多様な区民の声に対する職員の意識向上に資することができた。  【課題】 ●多様な区民の声を把握し、庁内での情報共有を進めることで職員の意識改革を行っていくためには、様々な手段を整備していく必要がある。より効果的な仕組みづくりのため、費用対効果などを検証しながら、今後も継続的に見直しを行っていくことが課題である。	3-3-2	企画経営部	広聴広報課	17
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(1) 区民との情報発信と対話の推進	① 広報広聴機能の充実・強化	○区政情報発信の大きな柱である区報の発行事業については、紙面の充実を進め、今後も区民に身近な情報媒体として強化していく。 ○また、今後さらに進展するインターネット環境や、SNSの利用拡大を鑑み、HPを始めとするICTを利用した情報発信を推進する。	○適切な時期に的確な広報を行うため、区報掲載記事の年間計画を立て進めた。また、おたの区報ウェブ版の提供やスマートフォン用無料アプリ「マチピロ」を活用し、区民の多様なライフスタイルにあわせた区報提供を実施した。 ○更なる「使いやすさ」「わかりやすさ」の向上を目指し、HPトップページの改修を実施した。 ○多言語化の拡大・精度向上を目指し、新たにタガログ語、タイ語の自動翻訳の導入を行った。また、写真フィルムのデータ化を行い、HPに写真閲覧コーナーを設置し、貸し出しデータの有料化を図った。	○新聞購読数が減少傾向にあり、新聞折込で配布の区報11・21日号が区民に届きにくくなる状況が危惧される。区報配布箇所を増やし、区報を手に取りやすい環境を整備していく。 ○社会状況の変化に対応した区民ニーズを捉え、既存の広報媒体の連動・連携、及び新たな広報ツールの研究を行い、区民が確実に情報入手できる環境を目指す。 ○引き続きおたのweb写真館（HPでの写真閲覧コーナー）を充実させ、有料での貸し出しを継続する。	【成果】 ●区民が区報を手に取りやすい環境を整備していくため、公民連携により大森の商業施設に区報を配置した。また、区民の多様な生活スタイルに対応していくため、自治体広報紙記事ネット配信サービス「マイ広報紙」への区報の掲載を開始した。 ●池上梅園に関する新たな広報ツールとして、VRサイトをHPに公開し、開花時期以外でもウェブ上で園内の様子を確認できるようにした。  【課題】 ●依然として新聞購読数が減少傾向にあることから、公民連携などの手法を用いて更に区民が区報を手に取りやすい環境づくりを進めていかなければならない。 ●おたのweb写真館の継続のほか、シティプロモーションサイトを制作し、行政情報だけでなく区民ニーズを反映したサイトの充実を図っている。今後はHPだけでなく、各メディア・SNSと連動しながら多方面への周知を高めていく。	3-3-2	企画経営部	広聴広報課	18
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(1) 区民との情報発信と対話の推進	② 区民参画の充実	複雑化・多様化する区民ニーズを的確にとらえることにより、適切な施策の立案や評価が可能となることから、区民の区政参画機会の充実が重要である。 よって、区民提案制度「わたしの提案」については、より多くの区民により建設的な提案をしていただける仕組みとし、また、区政サポーター制度については、今後、幅広い世代の区民が参加できる制度に向け再構築の検討を行う。	○区民提案制度にて受付を行った案件のうち、提案として受理したものは所管課にて調査検討を行い、区ホームページや区政情報コーナーで結果を公表した。その他の案件については、区政への意見・要望として所管課で検討し回答を送付した。また、「区民と区長との懇談会」等の機会を捉えて積極的に制度のPRを行った。 27年度 受付21件（うち受理1件） 28年度 受付41件（うち受理1件） ○区政サポーター制度について、4年間の実績をとりまとめて検証した。区民の区政参画機会を拡充するものとして区民提案制度を積極的に推進したほか、世論調査の設問に新たに自由意見欄を設けた。	○区民提案制度は、提案として受理した案件のみならず、「意見・要望」として取り扱う案件についても迅速な処理に努め、区政参画に対する区民の満足度を高めていく。また、既存の広報チャネル等を活用して制度の趣旨について、より効率的・効果的なPRを実施し、さらなる周知、定着化を図る。 ○区政サポーター制度2期4年間の実績の検証結果を踏まえ、幅広い世代の区民の区政参画機会を拡充するものとして、区民提案制度のさらなる推進、世論調査の回収率アップ・分析強化に努める。	【成果】 ●平成27年2月から「わたしの提案実施要綱」を施行し、区民の意見・要望を施策に反映する仕組みを新たにつくった。受付を行った案件のうち、提案として受理したものは所管課にて調査検討を行い、区HPや区政情報コーナーで結果を公表した。その他の案件については、区政への意見・要望として所管課で検討し回答を送付した。  【課題】 ●校長会や「区民と区長との懇談会」を通じ、積極的に区民提案制度のPRを行ったが、認知度はまだ十分でなく、受付件数は横ばいである。区政サポーター制度については、23年度からの2期4年間の実績をとりまとめて検証した結果、年齢層に偏りが見られた。幅広い世代の区民の区政参画機会を拡充するものとして、区民提案制度の更なる周知が必要であると考えられる。なお、世論調査の設問に新たに自由意見欄を設けたことで、より多くの率直な意見が聴取可能となった。	3-3-2	企画経営部	広聴広報課	19
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(1) 区民との情報発信と対話の推進	② 区民参画の充実	○一人でも多くの区民が区政に関心を持ち、区政運営に反映できる体制整備を行う。 ○加えて、会議のスリム化を通じた効率的な区政運営をめざす。	○各部署が計画等を策定する際にパブリックコメントを実施し、区民意見の把握を行った。 パブリックコメント実施件数 平成27年度…実施件数13件 意見数244 平成28年度…実施件数10件 意見数546 ○全庁の会議体について実態調査を実施し、現状把握を行った。	○区民の意向・要望・生活実態を把握するために実施している世論調査や計画策定時に行うパブリックコメントに加え、各種計画に掲げる施策の効果検証等を行うため、WEBアンケートをはじめとする多様な手法により区民への意識調査を実施し、区民意見を政策に反映させていく。  ※会議のスリム化については、3-(1)-①「業務改善運動の実施」において推進する。	【成果】 ●平成29年度、30年度に「区の施策検証等に向けた大田区区民意識調査」（一部WEB回答を含む）を実施し、区の各種計画に掲げる施策の検証やより効果的な施策立案に向けた区民意識の把握を行った。その結果を公表するとともに、各部署にフィードバックし、翌年度の予算編成や施策評価等に活用した。  【課題】 ●区が設定した設問に対する回答を把握することに加え、より幅広く区民の意見等を把握するため、各種計画等の策定にあたりワークショップを開催するなど、他の区民参画の手法についても検討を進める必要がある。	3-3-2	企画経営部	企画課	25

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(1) 区民との情報発信と対話の推進	② 区民参画の充実	○他区の状況を調査して、公募の可能性を検討する。 ○1日に国保年金課窓口に来庁する方の3分の1以上の回収を目標とする。	○運営協議会の委員は偶数年に委嘱するので、27年時点で国保運営協議会の公募の状況を確認した。練馬区、豊島区、武蔵野市で実施していたが、23区ではまだ公募はそれほど多くで実施していない。28年度の保険者代表としての委嘱は、従来同様、74歳以下の国保加入者で町会役員・民生委員から選出することとした。 ○委託窓口で来庁者への窓口満足度アンケート調査を年2回実施している。窓口スタッフが業務の合間をぬって配布している。毎日300件近くの来庁があり、アンケート実施時には30件/日程度のアンケート実施となっている。	○従来の選出方法では、町会役員等の高齢化のため、委員の委嘱が難しくなっている。今後も公募の可能性を引き続き検討する。 ○アンケートは窓口が混み合う6・12月に敢て実施しているため、業務優先のため回収率を上げることが難しい面もある。委託スタッフの協力を得ながら回収率のアップを目指す。	【成果】 ●運営協議会委員の公募について、他区の状況確認を行った。 ●毎年度窓口満足度アンケートを年に2回実施している。毎日300件あまりの来庁者のうち、1日平均30件程度の方に協力いただいた。 【課題】 ●公募については、広く他区の情報収集しながら引き続き調査・研究する。 ●アンケートの回収率を上げていくこととともに、得られた意見について、窓口委託業者と職員とで話し合い、区民ニーズを窓口サービスに生かしていく。	3-3-2	区民部	国保年金課	50
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(1) 区民との情報発信と対話の推進	② 区民参画の充実	区民活動団体等が主体となって企画から運営に至るまで事業の自主的な活動ができるよう、事業の委託化等の拡充や自主活動の支援の充実を図る。	区民、事業者、区が協働して実行委員会を組織し開催した。 ○環境フォーラムは、NPOが主体となり、実行委員会形式で開催した。 ○区民活動団体等に委託して自然観察会、区民協働調査を行った。また、28年度の事業実施にあたっては、環境マイスター修了者がスタッフとして活動した。	区民参画の充実、区民との情報発信と対話の推進を図るため以下の取組みを進める。 ○環境フォーラムについて企画から運営に至るまでNPOによる自主的な開催とする。 ○自然観察会、区民協働調査を始め、今後も環境マイスターの活動の場の拡大を図る。	【成果】 区民参画の機会や区民との情報発信と対話を推進するため以下の取組みを進めた。 ●エコフェスタワンダーランド：区民、事業者、区が協働して実行委員会を組織し、毎年、開催する小学校を変更し実施した。参加団体25～28 参加者1,000～1,200人。 ●環境フォーラム：企画から運営に至るまでNPOが主体となり自主的に開催した。 ●自然観察会、区民協働調査等の野外活動：内容などの説明や解説まで区民活動団体の協力を得て実施した。 ●環境マイスター養成講座：講座修了生の参加協力を得ながら事業内容の充実を図り実施した。(講座修了者：57人) 【課題】 ●「環境マインド」をもった人材の育成や環境団体の活動支援を一層進めるとともに、活動に参加する区民の拡大を図る必要がある。	3-2-1	環境清掃部	環境計画課 環境対策課	96
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(1) 区民との情報発信と対話の推進	② 区民参画の充実	教育環境の充実はもとより、地域防災活動の拠点としての機能維持や他の公共施設との複合化など、地域に根差した「ランドマーク」として受け入れられる施設づくりを進める。	大森第七中学校及び入新井第一小学校の改築にあたり、各校の地域教育連絡協議会の委員を中心とした「改築計画協議会」を立ち上げ、基本計画、基本構想について意見を聴取し、理解を得て策定することができた。	東調布第三小学校、赤松小学校、田園調布小学校及び東調布中学校の基本構想・基本計画にあたり、改築計画協議会を設置し、地域の意見を聴取し、理解を得ながら検討を進める。	【成果】 ●大森第七中学校、入新井第一小学校、東調布第三小学校、赤松小学校、田園調布小学校及び東調布中学校の改築にあたり改築計画協議会を設置し、基本構想・基本計画の策定の際、地域の意見を聴取し、理解を得ながら検討を進めることができた。 【課題】 ●より広く地域の理解を得るという観点から、「改築計画協議会」で基本構想・基本計画を策定した後、改築計画協議会の委員以外への周知を図るため、住民説明会等を開催するなど、丁寧な仕組みづくりが必要である。	1-1-3 3-3-1	教育総務部	教育総務課	102
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(1) 区民との情報発信と対話の推進	② 区民参画の充実	民主政治の基盤となる公明かつ適正な選挙のため、区民の政治への関心を高め、投票率の向上を目指す。	○各地区明い選挙推進委員の自主的活動は、協議会を通じた活動紹介などにより拡大している。(ふるさとまつり、子どもガーデンパティオ、駅頭選挙時啓発など) ○小学校選挙体験教室の実施校は、枠を超えて応募全校の実施を目指し、従来の5割増となっている。 ○生徒会役員選挙企画・実施支援などを通じ、主権者教育連携校が拡大している。 ○明い選挙推進委員研修にグループワークなどを取り入れ、主体性を助長する取組みを行っている。 ○特別支援学校生徒会役員選挙支援などを通じ、教職員・保護者との連携を進めている。また、この成果を投票事務従事者研修などに反映させる実践を行っている。	○明い選挙推進委員の改選期を迎え、新委員研修などの取組みに工夫をこらし、主体性の育成に努める。 ○生徒会役員選挙支援、社会科授業支援を通じた連携の拡大をはかる。 ○障がい者とのつながりを大切にし、投票所運営への反映を図る。	【成果】 ●明い選挙推進委員の自主性や活動に対する問題意識は、深まりを見せている。各委員が自らの地域を見直し、活動のフィールドを拡大している。 ●学校教育現場との連携は、この間の実践が確実に定着している。また、それを実行する職員のスキルが著しく向上した。 ●選挙の管理執行において、障がい者等への配慮についての具体的な方策が進められている。平成31年4月の選挙における「投票事務提要」に大項目として「障がい者・高齢者等への配慮」を初めて盛り込んだ。 【課題】 ●明い選挙推進委員の意識には、未だ一定の差が存在する。全体での向上を図る取組みが求められている。 ●主権者教育について教育委員会との連携を強化し、学校教育現場での実践の質の向上を図る必要がある。 ●障がい者等の投票環境向上については、代理投票の対応を含めてこれらにより経費値を上げ、フィードバックしていく段階にある。	3-1-2 3-3-2	選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会事務局	105
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(1) 区民との情報発信と対話の推進	③ オープンデータの活用推進	区民や地域団体のほか、企業・NPO・大学などの民間団体も一体となり「地域力」を高めていくためには、区の持つ情報を積極的に公開し、その活用を促進することが、重要な取組みである。したがって、区によるオープンデータの方策の検討を推進し、可能な情報から順次公開していく。	○他自治体の取り組み状況やオープンデータのニーズなど、情報収集を実施した。	○他自治体のオープンデータ活用状況を参考にし、オープンデータ推進の具体的な手法及び仕組みについて研究を行っていく。	【成果】 ●オープンデータの活用推進について勉強会を2回開催し、東京都のデータカタログサイトに登録を行った。 【課題】 ●オープンデータ提供に必要なサイトを作成した。今後もサイト内容の充実、更新を行っていく。	3-3-1 3-3-2	企画経営部	広聴広報課	21

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(1) 区民との情報発信と対話の推進	③ オープンデータの活用推進	オープンデータの活用推進に向けた検討を行い、以下の事項の達成を目指す。 ○行政の透明性・信頼性の向上 ○住民参加・市民協働による公共サービス提供の促進 ○新ビジネスの創出や企業活動の効率化	○他自治体の取組状況の調査や、各種セミナーへの参加などにより情報収集を行った。	○行政の透明性、信頼性の向上に向け、大田区が実施すべきオープンデータ活用の取組について整理し、推進方法の検討を行う。	【成果】 ●行政の透明性・信頼性の向上を推進するため、区ホームページによる各種統計情報の公開に加え、オープンデータとしての二次利用を可能とする区のデータを東京都のオープンデータカタログサイトへ掲載した。 ●オープンデータ活用推進の加速化を図るため、検討組織を再編し、取組体制を強化した。 【課題】 ●公開すべき情報の選定に際し、区民の意見を反映可能とする仕組みづくりが必要。 ●公開する情報の拡充に関しては継続して検討する。	3-3-1	企画経営部	情報システム課	26
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(1) 区民との情報発信と対話の推進	③ オープンデータの活用推進	区道の路線名を付与し、平成27年2月告示及びHPにて公開をした。今後は、道路現況平面図(整備率80%、残り20%は旧図面)や土地境界測量に使用する基準点を、順次HPにて公開していくことにより区民等に区道管理状況等の1次判断ができるように情報提供する。	○平成31年度までの道路台帳整備完了に向けて、台帳未整備地区の整備に取り組んだ。 ○基準点について、関係部局との調整や運用方法の検討、要綱改訂を行い、HPに公開した。	○引き続き、未整備地区の対応及び、現況と相違がある道路台帳平面図の更新を行う必要がある。 ○道路台帳整備とともに、道路台帳平面図の補正に向けた、手法、技術等の検討を進めていく。	【成果】 ●平成30年度末時点で、道路台帳現況平面図の整備が97%完了した。整備箇所については、HPに公開するとともに、見せ方についてもより見やすく改善を図った。さらに、今後の台帳更新に向けて、新たな測量方法を試行実施した。 【課題】 ●今後、道路台帳現況平面図の計画的な更新に向けて、実施の実行性を検証する必要がある。	3-3-1	都市基盤整備部	道路公園課	84
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	① 窓口サービス向上のための取組み強化	これまでの各部署における取組みの検証と、その結果を確実に業務改善につなげることでより全庁的な窓口サービスの向上と事務の効率化を実現する。	○企画経営部、総務部、地域力推進部、区民部で本庁舎及び特別出張所の窓口サービスの課題整理等の検討を行った。	○本庁舎の混雑解消に向けた対策を進めるとともに、マイナンバーカードの普及率向上等の社会状況の変化に対応し、更なる区民サービスの向上と行政事務の効率化を図るため、調査・分析等を通じ、総合窓口の導入等も含めた今後の窓口サービスのあり方の検討を進める。	【成果】 ●平成29、30年度にかけて、本庁舎及び特別出張所の窓口サービスの機能強化等について調査を実施した。 ●実施した調査に基づき、関係部局(企画経営部、総務部、地域力推進部、区民部)で検討を行った。 【課題】 ●区民サービスの向上と行政事務の効率化を図るため、これまで実施した調査等の更なる分析を進め、今後の窓口サービスのあり方を検討していく。	3-3-3	企画経営部	企画課	27
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	① 窓口サービス向上のための取組み強化	○迅速な窓口対応 窓口サービスのワンストップ化を心がけ、事務処理に関する基礎知識を習得し、適切かつ迅速な行政手続きを行う。 ○利用者本位の窓口対応 区民のライフスタイルに応じた多様な相談に適切に対応し、信頼される利用者本位の窓口づくりを進める。	○来庁者の待ち時間を短縮するため、導線の見直しや券券機を導入、職員のローテーションを工夫した。窓口の混乱やトラブルが一定程度減少した。 事例集や事務マニュアルの作成、職場内研修の実施、職員ポータルサイトの活用などにより職員の知識習得、情報共有が図られた。 ○専門知識を要する相談には関係部局への照会、案内するなど対応した。区民サービス向上支援研修を実施し、職員の接遇のスキルアップが図られた。	○マイナンバーを利用した行政手続きの拡充や法改正、制度改正、区民のライフスタイルの多様化へ対応するための組織体制や職員の育成が課題。引き続き職場内研修の充実、マニュアルの整備など知識習得や接遇の向上など区民満足度の向上に取り組む。	【成果】 ●区民サービス向上支援研修や外部講師による接遇研修、職場内研修等の実施、注意事項や事例の情報共有をするなど、職員の接遇スキルアップ、業務知識の習得を図った。 ●券券機、番号札の活用や業務手順の見直し、マニュアルの整備など業務の効率化を図った。職員のフォローアップ体制により円滑な窓口対応を行い、区民満足度の向上に取り組んだ。 【課題】 ●マイナンバー制度などの制度改正や外国人への対応、支援措置など複雑化する業務に従事する職員の育成、スキルの維持・向上、マニュアルや業務手順の見直し、情報共有を継続的に推進する必要がある。 ●窓口業務と地域力推進業務を兼務しているため、窓口混雑時の職員連携体制の構築が重要である。	3-3-3	地域力推進部	地域力推進課 各特別出張所	36
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	① 窓口サービス向上のための取組み強化	【住民担当(外国人)】 平成27年度以降順次、特別永住者証明書の更新手続きのための動員計画を策定する。 【住民担当(証明窓口)】 「安全・安心な暮らし」のできる大田区を実感していただくため、外国人住民が最初に利用するであろう「戸籍住民窓口事務」の場面で、「おもてなし」の心による適切な対応、案内ができる体制整備を行う。 【住民担当(繁忙期・土日窓口)】 ○繁忙期の住所変更手続きは60分以内とする。 ○土日窓口においても住所異動届出書の預かりを実施する。	○特別永住者証明書動員計画は事務処理要領を策定し、更新手続きは順調に実施できた。 ○28年度に窓口レイアウトを変更し、受付窓口を増設するとともに窓口荷物置き場、傘立てなどを設け利便性を高めた。また外国人にも視覚的に窓口の場所を訴えられる配慮を実施した。また、委託事業者による英語、中国語、韓国語のスキルアップも達成できクレーム等も発生していない。 ○繁忙期対策の時間短縮に取り組んだが、住所変更手続きは受付までに60分を超過する日が発生した。 ○土日窓口において住所異動届出書の預かりを実施した。	○特別永住者については、他の外国人同様期限の2ヶ月前に通知し更新の周知をしている。 ○証明窓口では誤交付ゼロをめざし、職員の指導監督を徹底する。 ○29年度中に住民異動届の一部について予約制度を導入する。また、ホームページを活用し時間帯毎の混雑状況の表示とその際に特別出張所でも同様の手続きができる旨表示し、混雑を分散させる取組みを実施する。	【成果】 ●特別永住者証明書動員計画は事務処理要領を策定し、更新手続きは順調に実施できた。 ●窓口レイアウトを変更し、利便性を高めた。また窓口の場所が外国人にも分かるように視覚的な配慮を行った。英語、中国語、韓国語のスキルアップ等を通じて適切かつ確かな対応・案内ができる体制整備を行った。 【課題】 ●繁忙期対策の時間短縮に取り組んでいるが、住所変更手続きは受付までに60分を超過する日も発生している。引き続き混雑緩和の取組みを実施する。	1-2-2 3-3-1 3-3-3	区民部	戸籍住民課	51

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	① 窓口サービス向上のための取組み強化	窓口来庁者に目的・用件に応じた適切な対応及び来庁者の目線を意識したわかりやすい対応やシームレスなサービスの向上を目指す。	【平成27年度】 「窓口案内用番号発券機および番号表示器」(ボイスコールシステム)を導入し、混雑時でも窓口の流れがスムーズになるよう努めた。 【平成28年度】 実施対象職場となっていた「区民サービス向上支援研修」を活用して、窓口対応・電話対応、案内表示・ディスプレイおよび身だしなみについても、来庁者の目を意識し、丁寧な対応を心掛けるように取り組んだ。	今後も来庁者に分かりやすい窓口の流れ、分かりやすい案内表示(サイン)の改善に努め、「区民サービス向上支援研修」を活用し、区民サービスの向上に努めていく。	【成果】 ●窓口案内用番号発券機(ボイスコールシステム)を当該窓口を設置したことにより、申請者の動線が以前より整然となった。また、税証明関係と軽自動車税関係の業務別に番号発券機の番号を区分けしたことにより、番号を呼び出した時点で職員側が要件を事前に準備し、効率的に対応できるようになった。 【課題】 ●窓口スペースが限られている中、繁忙期で混雑している時に来庁者によりわかりやすい窓口づくりのための案内表示・動線の確保に向けて取り組んでいく。	3-3-1 3-3-3	区民部	課税課	53
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	① 窓口サービス向上のための取組み強化	滞納者の拒絶能力を見極めた納付交渉を行うことができるよう職員のスキルアップを図り、収納率向上・歳入確保につなげる。	職員のスキルアップを図るため外部研修派遣とともに課内研修を実施した。 【外部研修派遣】 関係機関主催研修(都税事務所・主税局)特別区専門研修 第三ブロック研修 【OJT研修】 課内研修PT主催による課内研修 納税課・都税事務所若手PTによる研修	○職場研修のみならず、関係機関とも連携した研修等を企画し個々のスキルアップを図るとともにノウハウの蓄積を促す。 ○都税事務所との若手PT等、関係機関との交流を進め新しい技術等の習得を図る。 ○28年度より開始している都主税局への行政実務派遣研修の継続により、職員の能力のさらなるレベルアップ及び職場全体の底上げを図る。	【成果】 ●職場内研修の実施、都税事務所を含めた関係機関との連携・交流により納付交渉力に関するノウハウの蓄積・継承が行われ、着実に収納率の向上につながってきている。(※現年、滞納併せた収納率 平成27年度96.58%、平成28年度97.60%、平成29年度98.25%) 【課題】 ●個々の能力のレベルアップ及び納税課全体の底上げを図る。 ●蓄積された技術等の確実な引継ぎを行う。	3-3-1 3-3-3	区民部	納税課	53
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	① 窓口サービス向上のための取組み強化	○平均窓口処理時間の短縮を目指す。 ○待ち時間に関する窓口満足度アンケートの満足度を90%以上にする。 ○平日夜間、土・日曜日の窓口対応を職員が積極的に行い、また審査業務を職員が担うことでその能力の維持・向上を図る。 ○国保資格、給付の適正化、収納率向上対策に関する年間計画を作成し、計画に沿った実績を着実に上げる。	○平成26年4月から本格実施した窓口委託により、通路で来訪の目的を一人ずつ確認するなど事前受付で、窓口での待ち時間は繁忙期でも以前に比べて長く30分程度と相当短縮されている。 ○26年度当初から継続して窓口満足度アンケートを実施している。満足度も窓口での待ち時間の項目を除いて徐々に増加している。物理的スペースの関係で窓口を増やすことが難しい現状では、一気待ち時間を減らすことは難しい。 ○27年度は夜間窓口25回、土曜窓口9回行った。審査業務を担い知識の習得、維持、継承を行った。 ○収納率向上対策に関する年間計画を作成し、計画に沿った業務を行った結果、平成27年度及び平成28年度の現年度分の対前年度収納率が向上した。 ○海外療養費など、外国語の添付書類の翻訳等について、委託業者を介して適正な対応に努める。 ○年金事務所と連携し年間計画に基づき、国民年金2号及び3号資格取得者の情報を活用し資格の適正化に努めた。	○窓口業務の習熟度を高める研修や、留学生の加入が多い9月は大学に分散して来庁をお願いするなどして時間短縮を図り、さらに満足度を高めていく。 ○平成29年度実施の結果では窓口での待ち時間の項目を除いてほぼ90%以上の満足度が得られている。今後も多くの来庁者に満足いただけるよう継続して調査を実施していく。 ○夜間窓口、土曜窓口、時間外窓口対応を継続し困難ケースなど職員で共有しさらに知識の向上、維持、継承に努める。 ○今後も、収納率向上対策に関する年間計画を作成し、計画に沿った実績を着実に上げる。 ○柔道整備等の療養費申請について、区独自で被保険者アンケートを実施して不正請求防止する。 ○引続き年金事務所と連携し資格の適正化に努める。また、情報連携の活用により適正化を図る。	【成果】 ●窓口満足度アンケートを継続して実施し、結果について委託業者との連絡会で話し合い、窓口対応力の向上を目指した。平成31年度からは発券機を入れ替え、待ち時間にデジタルサイネージで国保の情報を見ることができる設備を整備する予定である。 ●収納率は、平成29年度の現年・滞納収納率とも前年度比伸び、目標に達した。差押、執行停止とも前年度比増となった。 【課題】 ●アンケートの満足度は、待ち時間をのぞいてはほぼ90%以上が得られている。デジタルサイネージを使い、待ち時間を長く感じないような工夫をするとともに、対応時間などの客観的指標を用いて時間短縮を目指す必要がある。 ●収納率向上のための体制整備が課題である。	3-3-1 3-3-3	区民部	国保年金課	54
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	① 窓口サービス向上のための取組み強化	○来庁者が必要とするサービスを迅速かつ正確に提供する。 ○来庁者から信頼される利用者本位の窓口づくりを進めるため、職員の接遇を向上させる。	○創業支援等において各種関係制度をまとめたパンフレットを作成し、利用者がわかりやすい制度PRを進めた。 ○企業立地促進においては、助成金相談・申請受付について、窓口に限らず、よりきめ細やかな前型支援にサービスを拡大し、事業者の利便性を高めた。 ○窓口対応が多い職員を中心に、専門業者による区民サービス向上支援研修(実地調査及びサポート研修)を行った。個々の気づきと改善に向けた取組みをはじめ研修結果は部内共有し、職員一人ひとりの意識啓発につなげた。 ○来庁者目線に立ち、パンフレットスタンドを活用するなど、窓口環境の整備を行った。	○産業分野においては、時代の変化を捉え諸施策を展開する必要がある。また、国・都等において頻りに制度改革・創設が行われる。区制度をはじめ多くの情報の中から、区民・事業者が必要な制度情報をワンストップで入手できるように、利用者の立場に立つてPR方法を工夫し、効果的な情報提供を実施していくとともに、出前型支援等の積極的な制度利用促進も進めていく。また、グループウェア等を活用し、階制度について職員間の情報共有を強化している。 ○区民サービス向上支援研修の成果を風化させないため、研修テキストを活用し、グループウェアや係会等で定期的に接遇や窓口環境整備のポイントを喚起していく。	【成果】 ●所管業務以外にも他部局の業務に関する問い合わせへの対応や、国や東京都の制度改革等に関する情報に関して、職員間の情報共有を強化して、必要なサービスを迅速かつ正確な提供に努めた。 ●区民サービス向上支援研修テキストを活用し、異動者や新人職員に研修を行い、窓口を利用する方の満足度向上を図った。 【課題】 ●産業分野においては、その環境変化のスピードが速く、来庁者に対して必要なサービスを迅速かつ正確に提供するためには、職員の業務知識と接遇能力を継続的に向上させていく必要がある。	2-3-3 3-3-3	産業経済部	産業振興課	64
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	① 窓口サービス向上のための取組み強化	情報提供のユニバーサルデザイン化を進め、区役所窓口にて、誰もが、必要な情報を得ることができるようにする。	○平成27年度：高齢者・障がい者等へのアンケート調査及び障がい者団体・区の関係各課へのヒアリング調査を実施し、課題の整理を行った。 平成27、28年度：障がい当事者や専門家等による専門部会(全4回)及び区民検討会(全4回)を開催し、窓口サービスガイドライン策定に向けた検討を行った。 ○平成29年3月「ユニバーサルデザイン窓口サービスガイドライン」を策定し、ユニバーサルデザインの視点で窓口サービスを改善するための指針とした。	○「ユニバーサルデザイン窓口サービスガイドライン」の普及・活用を推進し、窓口サービスのユニバーサルデザイン化を進め、区民の立場に立った適切な窓口サービスの改善に取り組む。 ○職員向け研修及びUDパートナーによる窓口対応等の点検を実施し、職員にUDの理念を浸透させ、区民サービスの質の向上を図っていく。	【成果】 ●ユニバーサルデザインの視点から窓口サービスの改善を図るため「ユニバーサルデザイン窓口サービスガイドライン」を全庁的に配布し普及・活用を推進した。また、今後のガイドラインのスパイラルアップに向けて、各職場の窓口整備状況の調査や、窓口対応に関するアンケート調査を実施し、区の窓口サービスの現状を把握した。 ●UD窓口サービス実践研修等の職員向け研修や、UDパートナーによる窓口対応等の点検を実施することで、ユニバーサルデザインの視点による窓口サービスの改善を図った。 【課題】 ●引き続き、職員向け研修等の場でUDの視点による窓口サービスの改善やガイドライン普及・活用に取り組んでいく。また、窓口サービスの改善事例や成果を蓄積することで、ガイドラインの見直し・スパイラルアップを行い、更なる窓口サービスの改善に向けて活用を図っていく。	1-2-2 3-3-3	福祉部	福祉管理課	75

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	① 窓口サービス向上のための取組み強化	手話通訳をいつでも利用できるようにし、窓口における相談・支援の際に円滑なコミュニケーションを確保する。	○障害福祉課では、これまでの週1回の手話通訳者の配置に加え、窓口タブレット端末を配備し、遠隔手話通訳を実施した。また、課に配備していたコミュニケーションボードを全庁窓口に配備した。 ○地域福祉課では、障がい者総合サポートセンターと連携し、タブレット端末のビデオ通話ソフトを介して遠隔で手話通訳サービスを実施している。 ○障がい者総合サポートセンターでは、1階相談窓口到手話通訳者が2名配置されている。障がい者総合サポートセンターは、来館された聴覚障がい者に対して窓口開設時間中はいつでも手話通訳者が対応可能となっており、手話通訳や要約筆記の派遣申込みで経常的に利用されている。平成28年度からは、タブレット端末にビデオ通話ソフトを導入したものを活用して、障害福祉課と各地域福祉課窓口に来所した聴覚障がい者に対して、障がい者総合サポートセンター手話通訳者による遠隔通訳サービスの提供ができるようになった。	○引続き、タブレット端末による遠隔手話通訳サービスを提供し、聴覚障害を持つ対象者に対し周知していく。 ○なお、上記サービスが利用できない際には必要に応じて筆談等に対応していく。 ○タブレット機種が新しくなり通信環境の改善は確認しているが、利用件数はまだ多くはない。今後は様々な場面で検証が必要である。	【成果】 ●聴覚障がい者のほか意思疎通に配慮が必要な方等に対する窓口サービス向上のため、各種取組みや工夫を行った。 ●障害福祉課窓口における手話通訳の実施日の見直しを行った（所定日が祝日の場合は翌日に振替）。 ●障害福祉課及び各地域福祉課に設置したタブレット端末を活用し、障がい者総合サポートセンター手話通訳者による遠隔手話通訳サービスを実施した。 ●本庁舎内の全課・各地域庁舎内全課・特別出張所及び図書館等に、オリジナル筆談ボードを合計約200個設置した。各所属で作成した「わかりやすい事業案内シート」を差し込み、問い合わせの多いサービス等についてイラストを用いてわかりやすく掲載した。 ●職員を対象とした障害者差別解消法研修を実施し、障がいに関する理解と気づきを得るほか、必要とされる合理的配慮や区職員に求められる役割等の習得を図った。 【課題】 ●より多くの職員が研修を通じて障がいに係る理解を深めることができるよう、引続き各課における計画的な受講を進める。 ●障がい者総合サポートセンター手話通訳者による遠隔手話通訳サービスをはじめとする各取組みについて更なる周知を図り、引続き窓口における円滑なコミュニケーションの確保を推進する。 ●遠隔手話通訳サービスについては、タブレット機種が新しくなり通信環境は改善されているが、利用件数はまだ多くはない。円滑にサービスが利用できるよう、タブレットとサービスの使用方法について関係職員に周知していく必要がある。また、遠隔手話通訳サービスの他にも必要に応じて筆談等に対応していく。	1-2-2 3-3-3	福祉部	障害福祉課 各地域福祉課 障がい者総合サポートセンター	75
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	① 窓口サービス向上のための取組み強化	○来庁者を待たせない速やかなサービスを提供する。 ○訪れた区民が気持ちよく手続きができる環境を整備する。 ○乳幼児と保護者が落ち着いて待たされる時間を過ごすスペースを提供する。	○27年度より期間限定で3階展示ホールを保育園入所の申請受付場所として有効活用した。 ○28年度よりスペースを拡張し受付ブースを11か所に増やした。 ○28年度よりキッズコーナーと授乳室を設置し乳幼児連れの来庁者も安心して過ごせるスペースを確保した。	○現在あるパンフレットや掲示コーナーだけでなく、来庁者が待ち時間に有効な情報を手に入られるような環境を整備する。	【成果】 ●相談スペースを拡張し受付ブースを11か所に増やした。 ●4月入所の申請期間中、3階展示ホールや2階会議室を保育園入所の申請受付場所として有効活用し、相談・窓口体制の拡充を図った。 ●キッズコーナーと授乳室を設置し乳幼児連れの来庁者も安心して過ごせるスペースを確保するとともに、区内の保育施設が一覧できる地図を掲示した。さらにキッズコーナーにおいて子どもにお勧めの絵本を紹介するコーナーを設けるなど、来庁者の立場に立った環境整備を進めた。 【課題】 ●来庁者の理解がより深まるよう申請書やパンフレット等の見直しを図るとともに、職員の接客能力を高める。	1-1-2 3-3-3	こども家庭部	子育て支援課 保育サービス課	80
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	① 窓口サービス向上のための取組み強化	平成27年度の成果を前提として、業務のアウトソーシング化を目標とする。	【建築計画概要書窓口閲覧システム】 ○平成27年10月に、タッチパネルを用いた「窓口閲覧システム」を導入した。 【建築物統合データベースシステム】 ○分散管理している建築確認関係台帳を統合管理するシステムの導入に向け、平成28年8月「導入基本計画」策定業務の事業者をプロポーザルにより選定した。 ○平成28年度中に、同計画の検討を行い、他課との連携や、窓口閲覧システムへ随時反映ができる汎用性のあるシステム導入計画へと進展した。 ○平成28年度12月に、「導入基本計画」を策定した。	【まちづくり情報閲覧システムへの発展】 ○更なる窓口サービス向上のため、「窓口閲覧システム」と、平成28年度から稼働している「建築基準法道路情報閲覧システム」と新規に導入する「都市計画情報」を統合した「まちづくり情報閲覧システム」として再構築し、平成30年4月に稼働予定である。 ○構築したシステムを一箇所に集約し、閲覧コーナーを新たに設置する。 ○稼働後も、他部が所有するまちづくりに関する情報を随時追加していく。 ○今後は、システム導入の検証を行うとともに、バージョンアップ等利便性の向上に努めていく。 【建築物統合データベースシステム】 ○平成29年度中にシステムを構築し、平成30年1月から本稼働する。本稼働後は、「まちづくり情報閲覧システム」と連携し活用していく。 ○システムの更新データの作成にあたっては、引続き業務委託等について検討していく。	【まちづくり情報閲覧システム】 【成果】 ●各課が管理している各種地図情報を、窓口及びインターネットにおいて、区民や事業者が自ら情報や表示を行うことができるシステムを平成30年4月に稼働した。 ●システムの稼働開始に伴い、本庁舎7階に「まちづくり情報閲覧コーナー」を開設した。 ●平成30年度に土砂災害警戒区域（防災まちづくり課）及び大田区地図帳（広聴広報課）の情報を追加した。（現在の情報数：5種類） ●システムを集約することで、情報の閲覧・取得が容易になり、区民サービスの向上と窓口業務の効率化が図られた。また、一括運用することにより委託料を抑えることができた。 【課題】 ●情報を追加し、更なる利便性の向上を図るため、引続き関連部局と調整を図る。なお、情報の増加に伴い運用体制のあり方を検討する必要がある。 【建築物統合データベースシステム】 【成果】 分散管理していた建築確認関係台帳を統合管理できるシステムを構築し、情報連携と検索の向上が図られた。また、上述の「まちづくり情報閲覧システム」と連携し、新規物件の建築計画概要書閲覧交付及び建築物記載事項証明交付を実施した。 【課題】 ●「建築物統合データベースシステム」と「まちづくり情報閲覧システム」の整備効果を上げるため、閲覧システムでの交付対象の追加が必要である。 ●システムの更新データ入力は職員に対応しているが、より効率的な運用を目指し、業務委託等の手法を引続き検討していく。	2-1-1 3-3-3	まちづくり推進部	都市計画課 建築審査課	82

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	① 窓口サービス向上のための取組み強化	<p>【地域交通対策：自転車】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○定期利用等においても、機械化を図る。</li> <li>○設置が必要な自転車駐車場はすべて設置する。</li> <li>○放置自転車所有者に対し、円滑な自転車返還を実現するため、一括対応が可能な総合コールセンター化を目指す。</li> </ul> <p>【道路台帳窓口】</p> <p>説明内容により時間の長短があるので、整理番号札を発行して来庁者が待ち時間を有効に使えるようにする。</p> <p>【境界窓口】</p> <p>申請者の手戻り回数の減少。</p>	<p>【交通安全対策：自転車】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○自転車駐車場を新規に5か所設置した。うち4か所には、機械式（ゲート式）を導入した。</li> <li>・久が原駅前第二：平成27年4月</li> <li>・京急蒲田駅本線高架下、京急蒲田駅空港線高架下、大森町駅：平成28年6月</li> <li>・靴谷駅：平成28年7月</li> <li>○コールセンターについて、特別区で導入している8区にヒアリングを行った。</li> </ul> <p>【道路台帳窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口のレイアウト変更を行い、待ち順番を明確化した。窓口の取扱い業務については、一部だけでなく全面的に行うことにした。</li> </ul> <p>【境界】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇処理が難しい案件等の申請書の写しをとり、資料として保管、活用した。</li> <li>◇受付チェックシートについて、不都合が生じた際に係会で協議を行い、見直しを行った。</li> </ul>	<p>【交通安全対策：自転車】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○既存の自転車駐車場の定期利用においても、機械化を進める。</li> <li>○「各駅の自転車駐車場の実態調査及び将来需要予測」に取り組み、その結果に基づき、条件整理を進め、今後整備すべき箇所を検討していく。</li> <li>○コールセンターの導入は、支障となる要因を洗い出し、可能性について引続き検討する。</li> </ul> <p>【道路台帳窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来客者数は高止まり傾向にあるが、更なる窓口業務の改善を検討する。</li> </ul> <p>【境界】</p> <p>処理が難しい案件は、資料収集を行うとともに、担当者が常時閲覧できるようにする。受付チェックシートについても、必要な見直しを進める。</p>	<p>【交通安全対策：自転車】</p> <p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●自転車駐車場は、新規に9か所設置し、11か所に機械式ゲート等を導入、13か所に電子マネー対応清算機を導入した。</li> <li>●（仮称）蒲田駅東口地下自転車駐車場は、水平機械式駐輪設備の導入を前提に設計を進めた。</li> <li>●コールセンターでは、他区調査とともに、都市基盤整備部の電話対応件数調査・実態分析を行った。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●駅から遠い自転車駐車場等は、利用率が低く利用の平準化を図る必要がある。新規整備には、土地の確保等の困難な課題がある。</li> <li>●コールセンターの導入に向けて、事業内容、費用対効果などの検討を行っていく必要がある。</li> </ul> <p>【道路台帳窓口】</p> <p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●昼休み窓口の全面営業、レイアウト変更等により、区民サービスが向上した。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●来客者数が増加傾向にあり、窓口システムの改良など更なる窓口案内の改善が求められている。</li> </ul> <p>【境界】</p> <p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●収集した資料や、チェックシートなどにより、事前の問合せ、書類の不備や提出漏れについても対応ができた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●境界線の紛争、セキュリティ面など、専門的分野が増加するため、チェックシートについても適宜見直しが必要である。</li> </ul>	2-1-2 3-3-3	都市基盤整備部	都市基盤管理課 道路公園課	85
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	② ICTの活用による行政サービスへのアクセス向上	<p>○タブレット端末の業務活用により、区民サービスにおける正確性・迅速性を向上する。</p> <p>○セキュリティ対策により、取り扱う住民の個人情報の安全性を高める。</p>	<p>○タブレットを新機種に更新し、ログイン方法を顔認証に切り替えたことにより、セキュリティを強化し、ユーザの利便性を高めた。</p>	<p>○主管課でのタブレット端末の業務活用等（テレビ電話機能利用による手話通訳、翻訳業務）の相談に対して支援を行っていく。</p> <p>○自治体システム強靱性向上モデルに合致するセキュリティ基準を満たせるよう、さらにセキュリティを強化していく。</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●テレビ電話機能を利用した手話通訳を実現したことにより、聴覚障害者が気軽に窓口で相談できるようになった。</li> <li>●インターネットにアクセスしやすい環境を整えたことにより、情報発信や情報収集が容易になり、区民サービスの正確性・迅速性の向上に貢献した。</li> <li>●自治体システム強靱性向上モデルに合致するセキュリティ基準を満たす体制を構築したことにより、住民の個人情報の安全性をより高めることができた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●自治体システム強靱性向上モデルに対応するため、タブレットからデータの持出し不可設定を導入したことにより優れた安全性を確保することができた。今後は強靱なセキュリティレベルを保ちながら可能な限りの利便性を追求し、より迅速で正確な処理を図ることで、働き方改革の推進とさらなる区民サービスの向上を目指す。</li> </ul>	3-3-1	企画経営部	情報システム課	28
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	② ICTの活用による行政サービスへのアクセス向上	<p>申請者にとって、より利便性の高い証明書類の交付サービスを実現する。</p>	<p>○28年5月からマイナンバーカードを利用してコンビニエンスストアで6時30分から23時までの間、住民票の写し、印鑑登録証明書の取得ができるようになった。また、29年5月から本庁舎1階にコンビニエンスストアと同様の証明書の取得ができる交付機を導入し、窓口開庁時間内で取得ができるようになった。</p> <p>○公的個人認証サービスによる電子証明書を利用し、インターネット経由による27、28年度の利用者数はなし。</p>	<p>○今後は、マイナンバーカードを所有することで、住民票の写し及び印鑑登録証明書のほか戸籍証明書や税証明書の取得ができるようになり手数料が窓口で取得するより安いことや、取得時間も拡大することを積極的に周知していく。</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●マイナンバーカードを利用してコンビニエンスストアで、住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍証明書及び税証明書の交付サービスを実現した。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●今後はマイナンバーカードの普及により、利便性の高いコンビニエンスストアでの交付拡大を目指す。</li> </ul>	3-3-1	区民部	戸籍住民課	55
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	② ICTの活用による行政サービスへのアクセス向上	<p>給与支払報告書に関して、電子申告による件数が申告全体の約50%程度になることを目指す。</p>	<p>【平成27年度】</p> <p>給与支払報告書取扱件数 約473,000件 のうち電子申告件数 約177,200件 (37.46%)</p> <p>【平成28年度】</p> <p>給与支払報告書取扱件数 約493,200件 のうち電子申告件数 約195,400件 (39.61%)</p>	<p>区への給与支払報告書における電子申告の割合は、平成26年度 34.42%→平成27年度 37.46%→平成28年度 39.61%と年々上昇している。業務の効率化ならびに特別徴収義務者の利便性向上の観点からも年末調整説明会等を通じて電子申告による給与支払報告書提出の比率向上へ取り組んでいく。</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●電子申告による給与支払報告書提出の比率向上に取り組んだ結果、以下のとおりとなった。</li> </ul> <p>(平成29年度)</p> <p>給与支払報告書取扱件数 約521,600件 電子申告件数 約231,800件 (44.44%)</p> <p>(平成30年度)</p> <p>給与支払報告書取扱件数 約545,100件 電子申告件数 約255,000件 (46.78%)</p> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●今後も引続き、電子申告による給与支払報告書提出の比率向上に取り組むとともに、電子化のメリットを活かした賦課事務の効率化に向けた検討を進めていく。</li> </ul>	3-3-1	区民部	課税課	55

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	② ICTの活用による行政サービスへのアクセス向上	自動登録機利用による口座振替が可能であることの認知度を上げる。	納税通知書への申請書同封及び区報、ポスター等で周知を図ってきた。 【自動登録機利用数】 27年度利用件数 221件 28年度利用件数 219件	○今後とも広報の見直し等を図りながら口座振替を推進する。 ○納税貯蓄組合連合会と連携して広報活動を行う。 ○30年度よりモバイルレジを利用した口座振替手続きを開始する。	【成果】 ●納税通知書発送の際の口座振替依頼書同封、区設掲示板へのポスター掲示、デジタルサイネージの活用など定期的な広報を行うと共に、モバイルレジによる口座振替を実施するなど、利用率の向上に努めた。(29年度普通徴収での利用率52.14%) 【課題】 ●口座振替登録方法や効果的なPR方法等をさらに検討し、安定した収納を目指す。	3-3-1	区民部	納税課	56
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	② ICTの活用による行政サービスへのアクセス向上	マイナンバー法対応のためのシステム改修を行い、他区市町村、行政機関や医療機関との連携を実現することで、資格の確認、手続きの簡素化や添付書類をなくすなど、被保険者の利便性を向上させるとともに、不当利得の解消、業務の効率化を実現するための取組を行う。	【取組内容】 ○27年度 情報連携の事前準備として、下記のシステム改修を実施した。 ・住民登録者の個人番号連携機能追加 ・住外登録者の個人番号登録機能追加 ・情報照会連携に関する要件定義 ○28年度 情報連携の事前準備として、下記のテスト実施した。 ・他市区町村と自治体間情報連携テスト 【成果】 28年度末までに対応可能であるシステム改修および自治体間連携テストを完了した。	【課題】 ①所得情報の自動照会・取込機能のシステム改修が照会可能項目の設定不足のため改修対応が未完了である。 ②29年7月に開始した情報照会において、照会結果がエラーや照会先の副本未登録が多く発生しているため、本格運用への移行が困難な状況である。 ③医療機関受診時の資格確認も、社会保険等の情報更新が迅速に行われていない現状では実現が困難である。 【今後の取組み】 ①29年7月からの連携開始のため、自治体以外の医療保険者および職業安定局と連携テストを実施した。(29年5月) ②所得情報照会については、30年7月から照会可能項目が追加となったため、29、30年度でシステム改修を実施して、30年7月からの連携開始時から業務の効率化を実現する。	【成果】 ●マイナンバー情報連携に必要な情報提供機能をシステム改修・追加したこと各自治体や保険者における情報照会が可能となり、被保険者等の手続きの簡素化や添付書類を省略することが可能となった。 ●所得情報一括照会機能のシステム改修および連携試験が完了したため、平成30年10月から試行運用としてデータ連携による情報照会を開始した。令和元年6月からの本格運用開始後は、これまで紙帳票で照会してオンライン入力作業を実施していたが、転入等の異動に伴い自動で情報照会・結果データ取込みを行うことで、業務の効率化および適正化を実現する。 【課題】 ●情報照会におけるエラーや副本未登録については、社会保険等における資格情報の反映が事実発生から一定期間掛かることが起因となっているため、国保保険者側で解決できない課題として残っている。 ●医療機関等における資格確認については、令和3年3月から開始予定とする資料が厚労省から提供されているため、実現に向けて必要となるシステム改修および連携試験等の準備を行う。	3-3-1	区民部	国保年金課	57
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	② ICTの活用による行政サービスへのアクセス向上	【地域交通対策：自転車】 より分かりやすい掲載内容とするため、標記の仕方、レイアウト、図表導入等を、さらに検討していく。 【道路台帳窓口】 現況平面図は現在80%完了しているので、未了箇所を測量計画状況を踏まえ順次HPにアップする。 【道路・河川・公園管理：公園（多摩川田園調布緑地）】 HP等を活用して施設の利用状況等を広く周知し、利用者の拡大や利用率向上に向け円滑な情報提供を行う。	【地域交通対策：自転車】 各種キャンペーンやイベント等の情報についてHPへの掲載を開始し、「高齢者交通安全大田区民のつどい」など7件を掲載した。また、交通安全に関する各種情報は、写真や絵を入れるなど、誰もが理解しやすいものになるよう工夫を図った。 【道路台帳窓口】 ○未整備地区の道路台帳整備を進め、作成済み箇所はHPに掲載した。 ○基準点においても、要綱改定を行うとともに、HPに掲載した。 【公園管理（多摩川田園調布緑地）】 HPをリニューアルした。施設利用状況を分かりやすく広報し、雨天時やグラウンドコンディション不良等の告知も速やかに行うことで利用者へのサービスの向上を図った。	【地域交通対策：自転車】 各種キャンペーンやイベントについては、前年度に実施した際の写真やパンフレットをHPに掲載するなど、区民の興味を引く工夫を凝らし参加者の増加を目指す。また、交通安全に関する各種情報は、絵図を多用することで、区民の関心を引き立てる工夫をし、交通ルール・マナーの啓発に努める。 【道路台帳窓口】 HPで公開しているが、閲覧動作が遅いなどの課題がある。快適な閲覧ができるよう、HP改善の検討を進める。 【公園管理（多摩川田園調布緑地）】 世田谷区、公社との三者で利用率向上に向けた取組を行う。	【交通安全対策：自転車】 【成果】 ●各種キャンペーンやイベント、交通安全等の情報をHPに掲載するとともに、写真やイラストを入れて、見やすく理解しやすいように改善を図った。 【課題】 ●今後も、各種情報へのアクセス向上に向けて、興味を引くような記事を充実させるなど、内容を工夫していく必要がある。 【道路台帳窓口】 【成果】 ●公開しているWEBページの依存ソフトを変更したことで、閲覧動作の高速化が図られ、利用者からの苦情が減少した。 【課題】 ●新OSなど新たな規格への対応を進め、WEBページが常に閲覧可能な状態にする。 【公園管理（多摩川田園調布緑地）】 【成果】 ●施設等の案内は、パンフレットのほか公社ホームページを活用して、両区民や利用者に向けて幅広く周知した。また、利用率向上のための老朽化設備の更新や、テニスコートの排水性の改善について、世田谷区、公社と協議を実施した。 【課題】 ●更なる利用率向上と利用者視点に立った施設利用申請に関わる改善について、大田区、世田谷区、公社で検討を重ねていく必要がある。	2-1-3 3-3-1	都市基盤整備部	都市基盤管理課 道路公園課	86
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	② ICTの活用による行政サービスへのアクセス向上	申請者の負担を軽減し、区民サービスを向上させるために、電子申請による指定校変更申請の可能性を検討する。	○指定校変更申請の一斉受付日を3日間から11日間に拡大し、最大2時間程度であった待ち時間を20分程度に短縮することができた。 ○待ち時間をなくすための電子申請の導入については、添付書類をどのようにするか、等の技術的課題があるため、引き続き検討する。	○電子申請の具体化に向けた技術的課題を個別に検討、整理する。 ○電子申請に向けた申請の簡素化の可能性について検討する。	【成果】 ●申請受付期間を大幅に拡大したことにより、来庁者が期間内で分散したことで、待ち時間の短縮に一定の成果があった。 【課題】 ●申請者と直接対面した場合は、個別の事情等を伺うことができるが、電子申請の場合、その機会が減少してしまう恐れがある等の課題があるため、引き続き、効果的な電子申請の実現に向けた検討を行う。	3-3-1	教育総務部	学務課	103

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題	関連施策番号	部局	課	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(2) 行政手続きの利便性向上	③ マイナンバー制度の効果的活用	マイナンバー制度を活用し、住民異動に伴う各分野での手続きや、その他各種相談の際、可能な限りその場で処理を可能とする『フンストップ型行政サービス』の実現を目指す。	○平成27年10月の法施行にあわせ、番号利用条例を制定した。また、独自利用事務の拡大や省令の改正に合わせ、利用条例及び規則改正を行った。 ○マイナンバー利用事務に係る窓口対応、システム整備などの課題検討を進め、安定した制度導入を図ることができた。 ○平成29年度開始予定の行政機関間の情報連携に関するシステムテスト等の準備を行った。	○平成29年度から開始となった行政機関間の情報連携について安定運用を図る。 ○マイナンバーの機能拡充を進めるとともに、マイナンバーの独自利用の推進、マイナンバーカードの活用などの検討を進める。	【成果】 ●マイナンバー制度に係る規定整備を行い、更に運用においては、確実な情報連携を目指し安定的なシステム運用を図った。 ●マイナンバーの利活用については、マイナンバーの充実、特に子育てフンストップサービスの拡充を行い、更に電子申請を開始した。  【課題】 ●引き続き、安定した制度運用・システム運用を進めていく。 ●「フンストップ型行政サービス」を実現するために、介護保険フンストップサービスなどマイナンバーの更なる活用について検討を進める。 ●法改正等を踏まえながら、引き続きマイナンバーの独自利用の推進、マイナンバーカードの活用などの検討を進める。	3-3-1	企画経営部	企画課	29
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	① 地域の担い手づくりの推進	【区民活動コーディネーター、大田ボランティア塾】若者から高齢者まで幅広い年齢層の区民が、地域の担い手として活躍できる環境づくりを進める。	【区民活動コーディネーター養成講座】 区民活動や連携・協働に関する基本的な知識・技能をもった人材（つなぎ役）を養成するための講座（全10回、27、28年度とも7回以上出席した者に修了証を授与）を実施した（H27：受講者26人、修了者21人、H28：受講者36人、修了者34人）。平成28年度から夜間開催としたことで、今まで参加の少なかった若い世代の参加者が増えたとともに、全体参加者も増加した。 【大田ボランティア塾】 被災地ボランティアを対象とした「防災語り部養成講座（H27 12人、H28 5人）」や被災地ボランティアが講師となり区民を対象とした「出前防災講座（H27 11回延参加者690人、H28 11回延参加者390人）」を実施し、被災地ボランティアを地域に繋ぐ取組を行った。	引続き、地域活動についての情報提供や活動への参加のきっかけとなる取組を実施し、地域活動の担い手として活躍できる環境整備を図る。	【成果】 ●区民活動コーディネーター養成講座は、事業開始からこれまで多種多様な団体のリーダー層延べ326人の受講があり、地域のコーディネートを担うつなぎ役を育成した。また、受講者間の交流がきっかけとなり団体間の交流に発展するなど協働の推進に効果があった。 ●被災地ボランティアを対象とした研修・講座を実施し、防災力の向上を図った。また、地域での防災の取組に被災地ボランティアを講師として派遣し、当該ボランティアと地域をつないだ。  【課題】 ●おた未来プラン10年のモノサシ指標「地域活動に参加したことがある区民の割合」における分析では、活動参加の傾向として、男性より女性、若年層より高齢者の割合が多く、地域活動を行う区民に偏りがある。高齢化社会が進行する中、男性高齢者や若年層が地域活動に参加しやすい環境整備が必要である。	3-1-1	地域力推進部	地域力推進課	37
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	① 地域の担い手づくりの推進	【生涯学習リーダーの育成】 ○生涯学習リーダーが中心となり、地域の施設や団体等が連携した学習機会の提供、生涯学習の活動の活性化を進める。 ○区民が主体的に気軽に学び合える地域づくりを推進する。	【生涯学習リーダー育成】 ○人材の発掘、育成するため「生涯学習人材育成講座」や「生涯学習リーダー企画講座」を実施し、生涯学習と地域活動をつなげる推進役を育成する。 「生涯学習人材育成講座」は平成20年から開催し、平成27年度は21名、平成28年度は17人受講した。「生涯学習リーダー企画講座」は平成22年から開催し、平成27年度は121人、平成28年度は136人受講した。 ○学び合いの地域づくりを推進するため、本庁舎、区民に身近な特別出張所や図書館で生涯学習相談会を開催し、区民活動の紹介や平成27年度は10日290件、平成28年度は9日240件相談を受け地域団体などを紹介するなどした。 生涯学習の区民活動を広く区民に伝える「マナビィ★おた」を平成27年は12回、平成28年は6回を各号2300部発行した。	○生涯学習活動の活性化を進めるため、生涯学習リーダーを育成するとともに「(仮称)生涯学習リーダー交流会」を新たに開催する。 ○学び合いの地域づくりを進めるため、生涯学習のPR活動を充実するとともに、区民活動の拠点として(仮称)生涯学習センターの開設を目指す。	【成果】 ●生涯学習リーダー育成のため平成20年度から「生涯学習人材育成講座」を開催し、平成29年度までに280人が受講した。受講者を対象に「生涯学習リーダー交流会」を開催した。 ●「生涯学習リーダー企画講座」は平成30年度までに962人の受講者があった。 ●学び合いの地域づくりの拠点となる「生涯学習センター蒲田」を平成30年7月1日に開設した。  【課題】 ●区民が生涯学習の成果を活かした地域づくりを進めるため、その推進役となる生涯学習リーダーを育成するとともに、活動の支援が不可欠である。	1-2-4	地域力推進部	地域力推進課	38
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	① 地域の担い手づくりの推進	コミュニティビジネスに対する潜在的ニーズの掘り起しと創業者を輩出するため、地域課題をビジネスの手法で解決するコミュニティビジネスの創業支援を強化し、商店街を中心とした新たな「産業」の担い手を創出する。	コミュニティビジネスシンポジウム・創業塾・個別相談会を開催し、地域課題解決を目的とした新規ビジネス創業を支援している。27年度＝全4回、参加者延べ93名、28年度＝全4回、延べ80名。	創業希望者だけでなく、既に創業している方に対しての支援も行う。過去の創業塾受講者について追跡調査を行い、今後の事業に活かしていく。	【成果】 ●コミュニティビジネス創業塾及び個別相談会を開催し、地域課題の解決を目的とした新規ビジネスの創業を支援することで、創業につながった。  【課題】 ●実際の創業件数を確保するとともに、地域経済活性化への波及効果を生むためには、商店街との連携等を進めていく必要がある。	2-3-3	産業経済部	産業振興課	64
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	① 地域の担い手づくりの推進	○公園緑地内の未活用施設や空間を活かした地域コミュニティ支援制度の拡充などにより、地域の担い手が育っていくような魅力ある公園をつくる。 ○公園・緑地等での自主的活動（ふれあいパーク）について、大田区緑の基本計画「グリーンプランおた」に掲げる、『平成42年（2030年）に200団体』という目標に向けて、着実に団体数を増加させる。 ○活動に関する要綱等を策定する。	○NPO法人と連携した平和の森公園内の旧緑の展示室の有効活用継続的に取り組んだ。洗足池公園旧管理棟などの公園内未活用施設の今後のあり方について部内検討を進めた。 ○ふれあいパーク活動の広報に取り組み、区民への周知を図った。 ・区設掲示板や区報に掲示、本庁舎デジタルサイネージによる広報 ○ふれあいパーク活動ニュース作成、パンフレット配布 ・シティニュースおたによる活動内容のPR ・地元企業の活動参加に向けて、周知と協力依頼をおこなった。 ・既存の要綱を検討した。	○洗足池公園の旧管理棟や大森南園場施設等の有効活用に向けた検討や改修整備を進める中で、地域の担い手が育っていくような施設活用や公園づくりの検討を進める。 ○ふれあいパーク活動団体の増加に向け、広報等に取り組む。 ・区設掲示板や区報に掲示、本庁舎デジタルサイネージによる広報や、ふれあいパーク活動ニュース作成、パンフレット配布を引き続き実施する。 ・地元企業の活動参加に向けての対策を講じていく。	【成果】 ●NPO法人と連携した平和の森公園内の旧緑の展示室の有効活用継続的に取り組んだ。洗足池公園旧管理棟を休憩スペースとして整備した。大森南園場などの公園内未活用施設の今後のあり方について部内検討を進めた。  【課題】 ●公園の管理運営検討やストック活用の具体的検討の中で、地域の担い手が育っていくような施設活用や公園づくりの検討を進める必要がある。	2-1-3	都市基盤整備部	都市基盤管理課 道路公園課	87

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	① 地域の担い手づくりの推進	○地域が自主的に活動できる支援体制を整え、「ふれあいパーク活動」や「おおた花街道」など他部署事業との連携を図り、地域活動の充実を目指す。 ○中長期的な環境保全の取組みの原動力となる人づくりを積極的に進めていく。	○環境マイスターを養成した。 ○区民活動団体等の自主的な活動に対し、会場、広報等により支援した。 ○平成27・28年度羽田・稲谷地区のふれあいパーク活動団体に対し18色の緑づくり支援の一環として地域の花の苗計約8000株を提供した。 ○環境に関するNPO法人等が集まり、シンポジウムや展示を行う環境フォーラムを実施した。 →来場者数 27年度160人 28年度200人 ○18色の緑づくり支援では特別出張所からの要望に応じ育成講習会、巡回調査・出張指導等を開催して支援を行った。 ・育成講習会 →27年度 7回、参加者231人 →28年度 4回、参加者115人 ・巡回調査、出張指導 →27年度 99回 →28年度 110回 ○大田区名義使用による支援 ・共催事業→27、28年度ともに3団体 ・後援事業→27、28年度ともに5団体	○区民活動団体等が主体となって企画から運営に至るまで事業の自主的な活動ができるよう、自主活動の支援の充実を図る。 ○引続き、区民活動団体等の環境活動に対し、会場、広報等により支援する。 ○環境活動拠点の効果的な活用等による区民活動団体等の自主活動の充実を図る。 ○27年度に指導者育成講習会に参加した方を中心に、地域の緑づくりの輪が広がりはじめている。今後も人材育成に重点を置いて、出張指導等に取組んでいく。 ○他部署の事業（ふれあいパーク活動等）との連携を図る等、地域の自主的な活動を支援していく。	【成果】 地域が自主的に活動できる支援体制として、以下の取組みを行った。 ●区民活動団体等が主体となって企画から運営に至るまで事業の自主的な活動ができるよう、活動場所や広報等を支援した。 ●18色の緑づくり事業で、巡回調査・出張指導を行うとともに、育成講習会の参加者を中心に、地域の緑づくりの輪が広がりはじめた。 ●他部署の事業（ふれあいパーク活動等）との連携を図る等、地域の自主的な活動を支援した。 ●環境マイスター養成講座修了生の活動支援を行い、地域の担い手の確保に繋げた。  【課題】 オリンピック・パラリンピックに向け、地域の個性や特長を生かして緑や花で飾る活動を行う地域の担い手を支援するため、以下の取組みの必要がある。 ●環境活動拠点の効果的な活用等により、区民活動団体等の自主活動の充実を図る。 ●引続き、区民活動団体等の環境活動に対し、活動場所や広報等を支援する。 ●引続き、地域力推進部と連携しながら、区民のニーズを適切に把握することに努め、地域コミュニティの形成に寄与する支援をする。 ●18色の緑づくり支援事業で、育成講習会等を通して更なる地域の緑づくりの輪の広がりを図っていく。 ●他部署の事業（ふれあいパーク活動等）との連携を図る等、引続き地域の自主的な活動を支援する。	3-1-2 3-2-1	環境清掃部	環境計画課 環境対策課	97
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	② 特別出張所の機能強化	○地域力推進地区委員会の分科会で積極的な議論を行い、地域課題を解決する。 ○地域の様々な団体との連携・協力関係を強化する。	○各地区の地域力推進地区委員会において、新たに分科会が設置された。既存の分科会も合わせて、会議が開催された。活発な意見交換が行われ、地域課題や問題点が整理された。改善策が提案され具体的な改善が見られた事例もあった。 ○地域のイベントや高齢者の見守り、地域防災、緑のまちづくりなどの取組みが地域の企業、地域包括センター、行政機関、学校などの連携により実施され、各団体間の連携や地域力関係の強化につながった。	○引続き分科会を開催し、課題解決に取り組んでいく。 ○地域のニーズの変化に伴い、新たな課題に対する分科会の設置の検討が必要。地区委員会への参加者が若い世代の参加が難しい。研修等への参加を募り、地域団体の担い手となる人材とを「つなぐ場」を継続的に提供していく。 ○各団体が自主的・主体的に取り組んでいく仕組み作りが必要である。さらに地域団体との連携・協力関係を強化するためには、職員のコordinatorとしての役割が重要である。会議や様々な取組へ参加、研修等を通して経験や知識を習得し、地域活動を支援していく。	【成果】 ●分科会では、地域の環境緑化、地域防災、地域福祉など様々な地域課題に取り組んだ。地域の歴史紹介、地域行事、イベントの開催など地域団体と連携することにより地域の魅力を発信することができた。  【課題】 ●自治会・町会の高齢化に対して、次世代を担う人材の育成が課題である。若い世代に地域活動に参加してもらえよう、地域情報を発信する必要がある。 ●職員が地域のコーディネーター的な役割を果たせるように、地域行事や研修へ参加するなどスキルアップする必要がある。 ●地域団体が連携し地域課題解決に取り組めるように引続き支援する必要がある。	3-1-2 3-3-3	地域力推進部	各特別出張所	39
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	③ 高齢化社会の進展に応じた支援の充実	○地域活動への参加者のすそ野を拡大させるべく、退職した元気な高齢者を地域活動へ取り込み、地域活動を活性化し、地域のコミュニティの形成をめざす。 ○地域で単身高齢者を見守り、高齢者を1人にしない取組みを進める。	平成27年度から地域活性化事業助成を連合会活動への助成にも拡大し、高齢者見守りサロンや高齢者ふれあいフェスタなど元気高齢者対策を支援し、地域の活性化に寄与した。	地域活性化事業助成、地域活動負担金を廃止し、今まで以上に柔軟に地域活動に活用できる大田区地域力推進活動負担金を新設した。 自治会・町会等との連携・協働のもと、高齢者の見守りをはじめとする地域課題への取組みや地域自治活動を支援し、地域のコミュニティの更なる発展をめざす。	【成果】 ●平成29年度から、自治会・町会や自治会連合会へ大田区地域力推進活動負担金を交付し、高齢者の見守りをはじめとする地域課題への取組みや地域自治活動を支援し、地域のコミュニティの更なる発展に寄与した。  【課題】 ●地域活動を活性化していく上で、自治会・町会活動の担い手づくりが課題となっている。	3-1-2	地域力推進部	地域力推進課	40
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	③ 高齢化社会の進展に応じた支援の充実	【被保険者の利便性の向上】 ○高齢者に対し一度で正確な対応ができるようにする。 ○1枚の申請書で複数課への送付先変更依頼ができるようにする。 ○情報セキュリティを確保しつつ、短時間で被保険者証の再交付ができるようにする。  【所在不明者への対応】 関係機関と連携し不現住者の把握、住民記録の適正な管理を行う等所在不明者の把握に努める。	【被保険者の利便性の向上】 「死亡届を出された後のご遺族の大田区役所等での主な手続き」作成に参画することにより、被保険者死亡の場合の遺族からの問い合わせに対しては、もれなくご案内することが可能となった。被保険者証の再交付については、本人確認書類の一覧を窓口へ備え置くようにして本人確認を厳格に行いつつ、事前の問い合わせに対して必要書類の案内を行うよう取り組んだことにより、苦情、トラブルの発生は抑止できた。  【所在不明者への対応】 通知等の返戻状況、医療給付状況、保険料の支払い状況等を毎年度調査し所在不明者の把握に努めた。また判明した所在不明者については住所地を管轄する特別出張所に情報提供した。 特別出張所への情報提供件数 27年度 2件 28年度 19件	送付先変更の複数課での連携については引続き検討が必要。	【成果】 ●一人世帯の被保険者が亡くなった場合、遺族が送付先変更の届を出さる際の本人確認書類の種類を拡大し、柔軟に対応できるようになったことにより、速やかに通知等を送付することが可能となった。  【課題】 ●所在不明者の把握や関係機関との連携については、住所地を管轄する特別出張所に、情報提供をより迅速に行い、資格の適正化に対応する。	1-2-1 3-3-1	区民部	国保年金課	58

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	③ 高齢化社会の進展に応じた支援の充実	商店街会館及び空き店舗等を活用して、「お休み処」や貸しトイレ、高齢者などが製作した手作り品の販売等を、来街者に開放し提供することにより、公共性のある利便性の高いコミュニティとしての商店街を創出する。	平成21年度から25年度の5年間は3,000円/日、平成26年度から28年度までの3年間は2,000円/日を開設補助として補助金を投入してきた。導入当初は5年間の補助金であったが、強い要望により3年間延長し、さらに平成29年度から1年間に限り1,000円/日の開設補助金を投入することとなった。	空き店舗型では家賃負担があるため、商店街会館併設型を主に、外部団体への貸し出しを含めた収益モデルを構築する等商店街としてのメリットを考えながら進めていく。	【成果】 ●平成27年度から30年度の4年間で、新たに3か所のお休み処を開設し、商店街内の新たなコミュニティ空間創出を進めた。  【課題】 ●お休み処の運営に係る費用負担も含め、商店街が自立した運営のできる仕組みを構築する必要がある。	2-3-2	産業経済部	産業振興課	65
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	③ 高齢化社会の進展に応じた支援の充実	高齢者が住み慣れた地域で、安心して暮らせるよう、さわかサポートが核となり、高齢者の生活を支える医療・介護・予防・住まい・生活支援などのサービスを適切かつ円滑に受け取ることができる「地域包括ケア体制」を構築する。	○平成27年度から30年度を計画期間とする「おおた高齢者施策推進プラン」に基づき、地域包括ケアシステム構築に向け取り組んだ。  ○中核となる地域包括支援センターの機能強化の取組 ・機能強化対応職員を各地域包括支援センターに1名配置 ・地域包括支援センター事業評価を実施 ・全地域包括支援センターにおいて、土曜日の開設時間を延長（9時～13時から9時～17時） ・磯町特別出張所内に地域包括支援センターを移転するとともに田園調布地区に1所新設 ・新井宿特別出張所内への地域包括支援センターの移転 ・弁護士による法務支援事業の開始 ・取組事例発表会の実施  ○定期巡回・随時対応型訪問介護看護の整備支援 〈平成27年度〉 ・公募により仲池上二丁目の1事業者を選定し、整備に係る経費を補助した。また、補助金を利用せず指定申請した大森西七丁目の事業者が開所した。 〈平成28年度〉 ・仲池上二丁目と東蒲田一丁目に事業所が開所した。  ○認知症高齢者グループホームの整備支援 〈平成27年度〉 ・平成26年度公募分の中馬込二丁目(定員18人)について建設工事が完了した。 ・公募を行い、2事業者を選定した。東嶺町(定員18人)について、東京都補助金の内示を受けた。鶴の木一丁目(定員27人)について東京都と協議し、平成28年度の補助金に諮ることになった。 〈平成28年度〉 ・平成26年度公募分の認知症高齢者グループホーム中馬込二丁目(定員18人)が開所した。 ・平成27年度公募分の認知症高齢者グループホーム東嶺町(定員18人)が開所し、認知症高齢者グループホーム鶴の木一丁目(定員27人)については東京都補助協議の内示を受けた。  ○地域ケア会議の実施 ①「個別レベル地域ケア会議」 各地域包括支援センターで83回実施した。 ②「日常生活圏域レベル地域ケア会議」 各地域福祉課で61回実施した。 高齢者の在宅生活を支えるため、関係機関と連携して地域課題の解決に向けた検討を進めている。	○地域包括ケアシステムの深化・推進に向け、中核となる地域包括支援センターの更なる機能強化への取組 ・公共施設適正配置による移転に伴う運営法人の選定 ・日常生活圏域変更後の、機能強化体制の構築 ・事業評価後のフォローアップによる全体の機能向上 ・介護予防事業の推進 ・認知症施策の推進  ○現在策定中の第7期介護保険事業計画に基づき、定期巡回・随時対応型訪問介護看護及び認知症高齢者グループホームの整備支援を進めている。  ○地域ケア会議の充実 ①「個別レベル会議」…関係者の出席のもとに課題の共有と解決に向けた連携の強化を図る。 ②「日常圏域レベル地域ケア会議」…地域の課題を抽出し、課題解決に向けた地域づくり・資源の開発等を検討していく。	【成果】 ●地域包括ケアシステムの深化・推進に向け、その中核となる地域包括支援センターの機能強化に取り組んだ。その主なものとして、地域力の要となる特別出張所との複合化を進め、あわせてシニアステーション事業の実施により、元気高齢者の介護予防から、介護等が必要になったときの相談・サービスの利用まで切れ目のない支援が可能となる体制整備を進めた。 ●地域包括支援センターを移転し、特別出張所との複合化による整備を実施した。(磯町、新井宿、田園調布、大森東、六郷、羽田地区) ●支援困難な事例が増加しているため、弁護士による法務支援事業を行い、地域包括支援センターの対応をサポートした。さらに、センターの取組事例発表会を開催し、区民に事業を周知し、センターへの理解を広げた。第三者評価機関による事業評価の実施、また、その結果をふまえたセンターのフォローアップ事業の実施により、センター全体の質的向上を図った。 ●各地域福祉課に「地域包括ケア推進担当」を設置し、地域包括支援センターの後方支援を中心に、関係機関や地域への働きかけ・支援の一層の強化を図った。 ●日常生活圏域を4圏域から18圏域に変更し、地域の実情に応じた細やかな対応を可能とする体制を構築した。 ●個別、圏域、区の各レベルの地域ケア会議を開催し、高齢者の在宅生活を支えるため、関係機関と連携して高齢者の自立支援・重度化防止、地域課題の解決に向けた検討を行っている。 ●新オレンジプランに基づき、全地域包括支援センターに認知症地域支援推進員を配置し、認知症カフェの運営や認知症ケアバス(大田区オレンジガイド)を活用しながら、地域連携の要として支援体制の構築に取り組んだ。併せて、認知症初期集中支援チームを配置し、東京都が設置する認知症アウトリーチチームと連携し、認知症の早期発見・早期対応につなげた。 ●認知症などにより帰宅が困難となった高齢者を早期に発見し保護につなげるため、「高齢者見守りメール」の配信事業を開始するとともに、高齢者見守り訓練を実施し、区民が認知症と思われる方への声掛けの方法等について体験し、見守りへの機運を高めた。 ●介護が必要になった高齢者に対して、身近な地域でサービスを提供する地域密着型サービス事業所の整備が進んだ。特に、認知症高齢者グループホームでは、本プラン期間中、4事業所の開所があり、総数として40事業所(定員750名)となった。  【課題】 ●地域包括支援センターの機能強化については、引続き、施設整備・質的向上の両面において取り組み、区民の利便性を高める。 ●地域ケア会議の機能が十分発揮されるよう、個別、圏域、区の各レベル会議の充実と、PDCAサイクルを意識した運営について検討・実践を重ねる。 ●幅広い世代に、認知症に対する正しい知識を持ってもらい、それに基づき見守りの重要性を周知するとともに、地域における見守りのネットワークの更なる強化を進める。 ●2020年の東京オリンピック・パラリンピック控え、土地価格、建築資材、建設人件費の高騰や介護職員の確保が困難となるなどの社会的な要因から、介護保険施設等の整備への影響が懸念される。	1-3-2	福祉部	高齢福祉課 介護保険課 各地域福祉課	76

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	③ 高齢化社会の進展に応じた支援の充実	○コミュニティバスについて、今後は、車内に行政情報等の生活情報を多数提供することなど、ソフト面での利用環境を向上させる方向で、高齢者が乗車回数を増やすよう改善を図っていく。	【たまちゃんバス（コミュニティバス）】 ○各種イベントに参加し、周知活動を行った。 ○停留所にベンチ3か所、上屋1か所設置した。 （ガス橋二十一世紀桜、矢口中学校、武蔵新田駅） ○利用者は、平成27年度が56,370人、平成28年度が57,708人であった。 ○利用調査結果から、高齢者の利用は全体の約7割を占めており、移動が困難な住民等の移動手段として、一定の役割を果たしている。	○高齢者の利便性向上を図るため、引続きベンチの設置等の環境整備を行う。 ○利用者（高齢者）数及び採算性の向上に向けたルート再編を行う。 ○高齢者を含めた利用促進につなげていくため、更なるPR活動を展開することにより、「たまちゃんバス」の周知を図る。	【成果】 ●平成29年度利用者数は、63,230人（前年度比5,522人増）、平成30年度利用者数は、71,347人（前年度比8,117人増）となった。 ●平成30年3月に「たまちゃんバス」の本格運行に向けて運行条件を策定し、平成30年4月施行しました。 ・本格運行移行及び継続運行の条件は収支率50%以上。 ・試行運行は平成31年度までとする。 ●平成30年度中に、条件達成へ向けて、例年の区主催イベントでの周知活動に加え、地域のイベントでも地域とともに周知活動を実施した。（9月末現在、収支率55%>50%） ●地域で回数券を購入するなど、地域で「たまちゃんバス」を支える機運がさらに高まっている。 ●池上警察署から、「たまちゃんバス」が運行している矢口・下丸子地区は高齢者の交通事故件数が管内他の地域の約1/2となっており、まちの交通安全に貢献しているとの評価を得た。  【課題】 ●他の交通不便地域へのコミュニティバス導入のあり方について、一定の考え方の整理が必要である。 ●2024年度に「たまちゃんバス」の耐用年数をむかえるため、車両更新を含めた運行方法等についての検討が必要である。	2-1-2	まちづくり推進部	都市計画課	89
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	③ 高齢化社会の進展に応じた支援の充実	○高齢者が身近な地域の公園緑地などで、気軽に健康増進を図ることができるような環境を整える。	○新井宿児童公園の改良整備に併せて新たなシステム健康運動遊具を設置した。公園の新設改良整備の機会を捉えて区民の健康増進につながる公園施設整備に取り組んだ。	○社会構造の変化に応じた公園のあり方の検討や公園整備方針の見直しをしていく使用がある。 ○高齢者が身近な地域の公園で気軽に健康増進に取り組めるような、具体的な環境整備の方向性について調査検討を進めていく。	【成果】 ●期間中、新たに3公園に健康遊具を設置し、計47公園となり区民の健康増進につながる公園施設整備に取り組んだ。 ●小規模公園のストック活用に関する各種調査を実施し、健康遊具の効果的な活用等について検討した。  【課題】 ●高齢者が地域住民や子ども達とふれあえる空間づくりなど、高齢化社会に適応した公園のあり方について更なる検討が必要である。	2-1-3	都市基盤整備部	都市基盤管理課	89
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	③ 高齢化社会の進展に応じた支援の充実	区民ニーズの多様化に的確に対応していくため、今後の区の清掃事業のあり方について再構築していく。	○ごみの削減量の達成及び定年退職者の増加により不足する収集能力の補完を図るため及び多様化する区民ニーズへの的確に対応するため、安定的で持続可能なごみ収集体制の再構築に向けた準備を進め、平成29年4月から可燃ごみ収集業務を段階的に委託することとした。 直営職員については、今まで培ってきたノウハウを最大限活用することで、高齢者・障がい者に対する戸別収集等、福祉サービスを強化するなど、収集体制の再構築の検討を進めた。	○平成29年4月からの段階的な可燃ごみの収集業務を進める一方で、多様化する区民ニーズへの的確に対応するため直営職員の業務の見直しを進める。  一高齢者等に対する家庭廃棄物の戸別収集については、これまで実施していた要2以上あるいは身体障害者障害程度1級及び2級に認定されている者のみで構成される世帯のうち、他の者の協力を得ることができない世帯に加え、地域包括支援センター等で支援が必要であると判断した者で、他の者の協力を得ることができない世帯を対象とするなどサービス拡充を進める。（平成29年5月実施済み。）	【成果】 ●平成29年4月から可燃ごみ収集業務の委託を開始し、平成30年度までに大森清掃事務所管内の約5割を委託による収集とすることで、区直営と併せて、安定的な収集体制を構築することができた。 ●高齢者等に対する家庭廃棄物の戸別収集の対象を拡大したことにより、より多くの方々の日常生活の負担を軽減させ、在宅生活の継続支援を実施した。  【課題】 ●今後も区職員について多くの定年退職者が見込まれるため、これに対応した委託計画の検討が必要である。 ●高齢化の進展に伴い今後も対象となる世帯の増加が想定されるため、関係各課との連携を強化していくことが必要である。	3-2-3	環境清掃部	環境計画課 清掃事業課	98
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	④ 壮年期や中年期世代の地域への取り込み	様々な区民活動の情報が簡単に手に入り、地域活動に興味のある壮年期・中年期の区民が、自由に参加できる環境づくりを目指す。	区民活動情報サイトに多くの区民活動団体が登録を行ったことに加え、目標値として想定した以上のアクセス件数があった。様々な区民活動団体に係る基本情報やイベント情報及び募集情報などについて、若者から高齢者までの幅広い年齢層の方に周知することができた。 ○登録団体 624団体（平成29年3月末） ○アクセス件数：H27 37,238件 H28 47,881件 ○ページビュー：H27 107,523ページ H28 127,685ページ ○ツイッターを活用しイベント情報等の提供：H27 11件 H28 17件	区民活動の情報が簡単に入手できる環境を作るため、引続き区民活動情報サイトをニーズに応じて柔軟に運営するとともに区報、ツイッターも積極的に活用し、幅広い年齢層の区民に情報を発信する。	【成果】 ●多くの区民活動団体が登録を行ったことに加え、未来プラン10年のモノサシ指標で設定した目標値を超えるアクセス件数があった。区民活動団体に係る基本情報及びイベント情報等を多くの区民に提供することができた。  【課題】 ●おた未来プラン10年のモノサシ指標で設定した目標値は達成したが、29年度に実施した「区の施策検証等に向けた大田区民意識調査」では、当該サイトの認知度が低い結果となった。より多くの区民に当該サイトを活用してもらい地域活動の活性化へつなげるために、一般区民が活用しやすくなる機能・内容等への充実が必要である。	3-1-1 3-1-2	地域力推進部	地域力推進課	40

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	④ 壮年期や中年期世代の地域への取り込み	公園緑地内の未活用の施設や空間を活かして、壮年期や中年期世代の地域への取り込みにつながる地域活動拠点を創り出す。	○NPO法人と連携した平和の森公園内の旧緑の展示室の有効活用に継続的に取り組むとともに、洗足池公園旧管理棟などの公園内未活用施設に今後のあり方について部内検討を進めた。	○現在進めている公園のあり方検討や公園整備方針見直しの中で、壮年期や中年期世代の地域への取り込みにつながる地域活動拠点創出に取り組めるような、具体的な環境整備の方向性について調査検討を進める。	【成果】 ●NPO法人と連携した平和の森公園内の旧緑の展示室の有効活用に継続的に取り組んだ。洗足池公園旧管理棟を休憩スペースとして整備した。大森南園場などの公園内未活用施設の今後のあり方について部内検討を進めた。 【課題】 ●公園の管理運営検討やストック活用の具体的検討の中で、壮年期や中年期世代の地域への取組みにつながる施設活用や公園づくりの検討を進める必要がある。	2-1-3	都市基盤整備部	都市基盤管理課	90
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	⑤ 区内企業による地域活動の促進	○民間企業との災害協定の締結 大規模災害が発生した場合にも区民生活に必要な食料品、物資や車両の提供、施設の活用等について、民間企業へ協力を求めていく。 ○地域と企業との連携強化 災害に対する未然の準備を行い、災害発生時に企業と地域が共に助け合い、互いに支え合えるよう対応力を高める。 ○企業の地域行事への参加 事業者が社会的責任(GSR)や地域の一員として協力体制を築くことができるよう支援を行う。	○平成27、28年度は民間企業等と「災害時における施設等の提供に関する協定」、「災害時における物資の優先供給等に関する協定」や「災害時における地図製品等の供給に関する協定」等、32団体(地方自治体を除く)と14協定の締結を進め、民間企業等との災害時協力体制の構築を進めてきた。	○課題としては、協定締結団体や企業との協定締結後の関係強化。具体的には、区主催の防災訓練への参加や日常的な連絡体制の構築等。 ○今後の取組みとしては、引き続き自治体間の相互応援協定や、区にとつて有為な資機材や施設を所有する民間企業・団体等との災害時の協力協定の締結を推進していく。	【成果】 ●平成27年度～30年度にかけて民間企業等43団体(地方自治体を除く)と「災害時における施設等の提供に関する協定」等、24の協定を締結し、災害時協力体制の構築を進めることができた。 【課題】 ●協定締結団体や企業との協定締結後の関係強化が求められる。具体的には、災対各部が主体となった防災訓練への参加や、より円滑な連携のため、顔の見える関係の構築等が必要である。	3-1-5	総務部	防災危機管理課	41
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(3) 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援	⑤ 区内企業による地域活動の促進	人を育て、技術を磨き、地域に貢献する企業を積極的に支援していく。	○「人に優しく」「まち美しく」「技術・技能及び経営に優れた」工場を大田区「優工場」として認定・表彰 平成27年度は8社を認定、内総合部門賞3社、人に優しい部門賞1社、まちに優しい部門賞1社、特別賞1社を選定・表彰した。 平成28年度は12社を認定、総合部門賞3社、人に優しい部門賞1社、まちに優しい部門賞1社、特別賞1社を選定・表彰した。 ○平成27年度から製造現場を持たないものづくりの関連企業等を対象とした「研究開発企業等拠点整備助成」事業を新設した。目的は、高付加価値を産み出す研究開発施設や、生産設備を持たず研究開発に特化したファブレス企業、ものづくり企業をサポートする企業の立地を支援することで、ものづくり関連産業の集積の維持・発展を図るとともに、区内ものづくり企業への波及効果を生み出すとしている。28年度は、本事業の活用により区外移転を検討していた企業の留置へ繋げた。	○既存の「優工場」認定企業(175社)の構造的維持を如何に喚起していくかが課題。今後の取組みとしては、昨年度から動きはじめた「優工場」認定企業同士のプロジェクト創設について、実現に向けてバックアップ・フォローをしていく。 ○「研究開発企業等拠点整備助成」の活用企業をさらに増やすべく周知を図り、区外からのベンチャー企業等の誘致に努める。	【成果】 ●「人に優しく」「まちに美しく」「技術・技能及び経営に優れた」工場を大田区「優工場」として認定・表彰を行い、国内外に広くPRした。 ●「研究開発企業等拠点整備助成」の活用促進を図った結果、平成30年度は1件の申請があった。 【課題】 ●平成29年度から認定企業間の良好な関係構築を図り、人材確保、受注獲得、新製品開発等の実現に向けて「優工場プロジェクト」が表彰企業8社を中心とした自発的な活動としてスタートしている。今後、こうした区内中小企業の活動をバックアップ・フォローを行いつつ、優工場認定のメリットの見える化を図り、プロモーションを強化していく必要がある。 ●「研究開発企業等拠点整備助成」については、申請件数が少ないため、さらなる周知に努め、活用促進を図る必要がある。	2-3-1	産業経済部	産業振興課	66
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(4) 産学金公の連携による地域活性化の推進	① 産学金公の連携促進	【産学交流推進事業】 大学、公的研究機関との連携を推進することで、技術移転、共同研究、新製品開発などを促し、区内中小企業の潜在的な研究開発能力を引き出す。 【川崎市との浴場連携事業】 ・川崎市との浴場連携事業では、日本工学院専門学校との連携を強化する。 ・様々なアンテナを張りケースに応じたコーディネートをを行う。	○各種媒体での情報発信やヘルスケア・ロボティクスなどの各種セミナーの開催を行う中で、コーディネーターのつなぎにより大学と区内中小企業とのマッチングを実施した。このことにより共同研究や新製品開発が複数始まっている。 併せて各大学との連携のもと「切削研削研究会」などの各種研究会を開催し、区内中小企業の研究開発能力を引き出す試みも行った。 ○川崎市との浴場連携事業については、1-(4)-④「他自治体との連携促進」において推進している。	研究開発型企業ガイドの作成や産学公連携の展示会「おた研究・開発フェア」を通して、大田区の企業のニーズと全国の大学、公的研究機関のニーズを結び付ける事業展開をしていく。 次世代産業への対応力を向上するため、産学公連携の形成を図り、大学や研究機関、商社、金融機関も含めた連携により地域産業の活性化を進める。	【成果】 ●「おた研究・開発フェア」では、毎回、出展者の20%強に相当する25件前後の共同研究・共同開発案件がまとまり、具体的な取組みに発展している。 区内企業の次世代産業への対応力向上を図る「戦略的産業クラスター形成パイロット事業」を平成30年度から開始した。現在、区内外の企業や大学等が多数参画し、6案件が進行中である。 【課題】 ●産学クラスターの形成については、現在パイロット事業が進行中であるが、今後はその評価に基づき、より効果的に産学クラスター形成を進め、企業の技術力向上や地域産業の活性化に繋げることが必要である。 ※川崎市との浴場連携事業については、1-(4)-④「他自治体との連携促進」に記載	2-3-1	産業経済部	産業振興課	66

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(4) 産学金公の連携による地域活性化の推進	① 産学公の連携促進	高濃度酸素水浄化施設の整備、維持管理、効果検証などにおいて、大学や区内企業と連携していく。	○平成21年度から、大学や区内企業と連携して実施してきた高濃度酸素水浄化施設整備の検討・実験等を踏まえて、27・28年度に浄化施設の設計を行った。	○大学などと連携して、より効果的な水質浄化対策を検討する必要がある。 ○浄化施設稼働後の効果検証を行い、その結果を踏まえ、浄化対策の見直しの検討を進めていく。	【成果】 ●平成21年度より、大学や区内企業と連携して高濃度酸素水浄化施設整備の検討・実験等を実施した。その結果を踏まえて、平成27・28年度に浄化施設の設計を行い、平成29年度より整備工事に着手した（平成31年度完成予定）。 【課題】 ●浄化施設の稼働後には、効果検証を行い、その結果を踏まえ、浄化対策の見直しなどを検討していく必要がある。	3-2-2	都市基盤整備部	都市基盤管理課	90
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(4) 産学金公の連携による地域活性化の推進	② 医工連携支援	区内ものづくり企業、大学、医療機関、製造販売企業等との連携により、成長産業である医療分野の市場参入を促進する。	○文京区、大田区、川崎市で医工連携自治体協議会を組織。医工連携展示・商談フェアを年1回開催するなど、医療機器製造販売企業とものづくり企業の連携に努めている。	○医工連携自治体協議会を通じて、文京区と情報共有を深め、医工連携を引続き進めていく。	【成果】 ●文京区、大田区、川崎市で医工連携自治体協議会を組織した。医工連携展示フェアを年1回開催するなど、医工連携の推進を図った。また、平成29年度は看護分野へも拡大した。 【課題】 ●医療機器業界への参入は中小企業にとってハードルが高いため、医療機器に比べて参入しやすい介護・福祉機器等に対象を広げるなどして、成功事例を増やす必要がある。	2-3-1	産業経済部	産業振興課	68
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(4) 産学金公の連携による地域活性化の推進	③ 区内金融機関との連携促進	○普通徴収者への口座振替勧奨の強化を行う。 ○金融機関での収納を補完する納付機会の拡大を図る	○口座振替キャンペーンを11月から12月に実施した。その結果、平成27年度では1,090件、平成28年度では732件の新規口座振替があった。 ○国民健康保険加入者の納付機会の拡大を図るべく、モバイルレジ口座振替及びマルチメディアキオスク設置店における納付書による収納サービスを計画した。	○今後も口座振替キャンペーンを行い、口座振替勧奨の強化を行う。 ○平成29年度より、モバイルレジ口座振替及びマルチメディアキオスク設置店における納付書による収納サービスを開始し、国民健康保険加入者の納付機会の拡大を図った。 ○納付機会の拡大を図るべく、クレジット収納の検討を重ねてきた。今後も実現に向けた取組みを行う。	【成果】 ●口座振替キャンペーン期間中に、平成29年度572件、平成30年度686件の新規口座振替申込みがあった。 ●マルチメディアキオスク設置店における納付書による支払件数は、平成29年度2,975件、平成30年度は3月末現在4,108件であった。 ●32年度から導入するクレジット収納の実施に向けて検討を重ねた。 【課題】 ●口座振替キャンペーンの効果的な周知方法の検討を更に行い、収納率向上を図る。 ●モバイルレジ口座振替及びマルチメディアキオスク設置店での納付書による納付件数増に向け取組みを行う。 ●令和2年度から導入するクレジット収納について、システム改修等の必要な準備を行う。	3-1-2	区民部	国保年金課	59
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(4) 産学金公の連携による地域活性化の推進	③ 区内金融機関との連携促進	○地域の金融機関と連携することで、区内での創業・立地を促進し、ものづくり集積の維持・強化を推進する。 ○商店街と区内金融機関との連携した取組みがあった場合は、区が成功事例としてその取組みのPRに努める。	○企業立地の受け皿となる土地・建物の情報についての金融機関との連携を検討した。 ○平成27年4月より「大田区中小企業融資あっせん制度」のメニューの一つである開業資金の拡充を行い、ものづくり企業及び商店街空き店舗活用の創業は全額利子補給をすることとした。これに伴い、区内の全金融機関を集めて本制度のPRを実施し、積極的な活用を依頼した。 実績：27年度22件、28年度14件	○情報提供について手続き等の調整を進め、更に金融機関との連携強化を図る。 ○今後も、金融機関と定期的な情報交換を行うなどして連携強化に努め、環境変化に即応した融資あっせん制度の円滑な運用を実施する。	【成果】 ●産業支援施設の整備等に向けて地域の金融機関と積極的に情報交換等を行い、事業面での連携を進めることができた。 ●平成27年4月に拡充した開業資金融資について、金融機関への制度PRを実施し、積極的な利用を促した結果、ものづくり企業及び商店街空き店舗活用の創業について、月2件程度で継続的なあっせんの申込みがある。 【課題】 ●地域の金融機関と継続して連携強化を図り、信頼関係を構築していく必要がある。 ●創業者を取り巻く社会状況の変化について金融機関と積極的に情報交換を行い、創業者にとって利用しやすい制度運用を実施する必要がある。	2-3-1 2-3-2 2-3-3	産業経済部	産業振興課	69
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(4) 産学金公の連携による地域活性化の推進	④ 他自治体との連携促進	○産学金公の連携のもと、先駆的な知識や技術を柔軟に取り入れるとともに資金を確保し、地域産業の振興を推進するなど地域の活性化を図る。 ○国家戦略特区を活用した地域の活性化に資する、産業の国際競争力強化及び国際的な経済活動拠点の形成を実現する。 ○地方の自治体が有する行政資源、地域資源等を把握し、区政への活用を図っていく。	○国家戦略特区における「旅館業法の特例（特区民泊）」、「エリアマネジメント（さかさ川通り）」、「都市計画法の特例（羽田空港跡地第1ゾーン整備事業）」の各メニューを活用し、まちの賑わい創出につなげた。 ○東邦大学及び民泊事業者と協定を締結し、病院へ入院する小児患者の付き添い家族が安価で特区民泊施設に滞在できる環境を整えた。	○各特区事業の現状及び課題の把握に努め、より高い事業効果の発現を目指す。 ○国、都、関係団体との関係構築を進め、新たな取組みや課題に向けた情報連携を密にする。	【成果】 ●国家戦略特区における「旅館業法の特例（特区民泊）」、「エリアマネジメント（さかさ川通り）」、「都市計画法の特例（羽田空港跡地第1ゾーン整備事業）」の各メニューを活用し、まちの賑わい創出につなげた。特区民泊については、制度開始（2016年1月29日）以降、着実に認定数が増加し、2019年3月末時点では、104認定、526居室、定員1,745名となった。 ●国家戦略特区制度を活用した事業を推進するにあたり、国や東京都に適宜情報提供を行うなど、緊密な情報連携を行っている。 ●23区が一体となり、取組みを進める「特別区全国連携プロジェクト」を軸に、全国連携展示や魅力発信イベント等を実施するなど、全国各地域との共存共栄に向けて区内外へ機運醸成を図った。また、平成28年4月に特別区長会と北海道町村会が協定を締結したことに伴い、北海道増山地域との交流、連携を推進した。 【課題】 ●国家戦略特区を活用した事業の効果を最大限に高めることができるよう、庁内の連携に加え、関係団体等との連携を強化していく必要がある。	3-3-1	企画経営部	企画課	22

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(4) 産学金公の連携による地域活性化の推進	④ 他自治体との連携促進	年間に数件の検索を実施する。	【滞納者の財産検索実施件数】 27年度 6件 (都税事務所との合同検索1件、大田区単独検索5件) 28年度 3件 (都税事務所との合同検索1件、大田区単独検索2件) ※単独検索実施にあたって、都のアドバイスを受けている。	○今後も、都税事務所や他の自治体と連携して検索を行う。(26年度：江東区との合同検索実績1件) ○豊富な経験・実績を持つ都の事例を基に、完納に結びつく検索のみならず、公売、執行停止を前提とした検索等も行っていく。	【成果】 ●都主税局への行政実務派遣研修等で得た技術により、必要な検索を実施した。 【課題】 ●検索の実施体制を確立する。 ●検索に関わるスキルの向上及び継承に努める。 ●引続き、滞納繰越者の縮減に取り組む。	3-1-2	区民部	納税課	60
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(4) 産学金公の連携による地域活性化の推進	④ 他自治体との連携促進	○平成26年度に川崎市との浴場連携事業として共同開発したスマートフォンアプリについて、オリンピック・パラリンピックを見据え、観光分野との連携をめざす。 ○商店街独自の連携情報を把握する。 ○文京区の製造販売企業との連携により、共同開発、実用化、市場参入事例の創出を促進する。	○新たな顧客獲得として、スマートフォンアプリを使ったスタンプラリーを実施した。さらに利用者にツイートしてもらい銭湯を盛り上げようとした仕組みづくりを行った。それらにより新たな層、ニッチな層へのアプローチができた。 ○平成26年に締結された「大田区と川崎市との産業連携に関する基本協定」に基づき、平成27年、川崎市と共に医療機器製造・設計に関する「アジア最大」の展示会「MEDTEC Japan2015」にて、企業の共同出展を連携して支援した。 ○文京区の製造販売企業との連携事業については、1-(4)-②「医工連携支援」において推進している。	○スマートフォンアプリによる連携事業を3年間継続し、利用者の新たな層の開拓を試みた。今後は、新たに女子層をターゲットにするなど、銭湯の魅力を見直し再発見してもらえるよう、さらにPRに力を注ぐ。 ○川崎市とは、引続き医工連携をはじめとした産学官の連携、協力により相乗効果を高め、両者がもつ高い技術実績を活かした、中小企業等の交流・マッチングなどの連携を促進する。	【成果】 ●川崎市との浴場連携事業では、スマートフォンアプリを使ったスタンプラリーやキャラクターを用いた参加賞など、新たなターゲットへのアプローチを行い、実際に入浴して銭湯の魅力を体感してもらうことで、利用者創出に努めた。 【課題】 ●若い世代にも銭湯を利用してもらえるように、魅力あるイベントを考案し、銭湯のPRを継続していく必要がある。 ※文京区の製造販売企業との連携事業については、1-(4)-②「医工連携支援」に記載	2-3-1	産業経済部	産業振興課	70
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(4) 産学金公の連携による地域活性化の推進	④ 他自治体との連携促進	○東京都や流域自治体と連携して、呑川の水質浄化対策を推進する。今後も、こうした各種協議会や懇談会などを通して他自治体との連携を強化していく。 ○うのき・羽田の二つの「水辺の楽校」の運営支援についても、引き続き地域力推進課、環境・地球温暖化対策課、都市基盤管理課の3課が連携して取り組んでいく。	○東京都や流域自治体が参加する呑川水質浄化対策研究会で定めた総合的な水質浄化対策の方向性に基づき、対策を推進した。 ・スラム発生抑制装置の機能強化・稼働 ・高濃度酸素水浄化施設的设计 ・河床整正工事の設計・施工 ・合流式下水道の改善の検討 ○「水辺の楽校」の支援を行った。京浜河川事務所が整備した「うのき水辺の楽校観水護岸」を区が占有管理するため、既存の「多摩川田圃調布南・鵜の木緑地」と一体的な施設として安全対策等に取り組んだ。	○引続き、呑川水質浄化対策研究会を通じて、東京都や流域自治体と連携し、総合的な水質浄化対策を推進する。 ○「水辺の楽校」の活動拠点を有効に活用するため、必要に応じて関連3課(地域力推進課、教育総務課、環境対策課、都市基盤管理課)と連携し、国との調整、連絡窓口として支援を行っていく。	【成果】 ●東京都や流域自治体が参加する呑川水質浄化対策研究会で定めた総合的な水質浄化対策の方向性に基づき、高濃度酸素水浄化施設的设计・整備や合流式下水道改善の検討(下水道局による設計)等を推進した。 ●「羽田水辺の楽校」と「うのき水辺の楽校」は、大田区関連部署の連携及び国土交通省の支援により、継続的な活動が行われている。また、新たに「やぐちのわたし水辺の楽校」が、「子どもの水辺」として登録された。 【課題】 ●呑川の各対策の効果検証を行い、その結果を踏まえ、浄化対策の見直しなどを検討していく必要がある。 ●「やぐちのわたし水辺の楽校」は、安全で安心して活動が行える「水辺の環境整備」が必要であり、「水辺の楽校プロジェクト」の登録を支援していく必要がある。	2-1-3 3-2-2	都市基盤整備部	都市基盤管理課	91
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	① 観光拠点PRによる区内回遊性の向上	オリンピック・パラリンピック開催に向けた国内外からの来訪者対応など、今後さらに要請が高まる案内誘導サイン整備を、効果的・効果的に推進する。	○サイン整備の効果的、効率的な推進に寄与する「大田区案内誘導サイン整備指針」を策定した。当該指針では、分かりやすく見やすいデザインや配置、外国語表記などについて定め、統一的な考えに基づき、サインを整備することが可能となった。	○案内誘導サインの現況を把握し、台帳化を推進して、効果的、効率的で、景観にも配慮した整備・メンテナンスの実施を目指す。	【成果】 ●サイン整備の効果的、効率的な推進に寄与する「大田区案内誘導サイン整備指針」を策定した。当該指針では、分かりやすく見やすいデザインや配置、外国語表記などについて定め、統一的な考えに基づき、サインを整備することが可能となった。 【課題】 ●サインの適正な整備・維持管理のためには、常に状況を把握しておく必要があり、サイン台帳の整備が求められる。 ●サイン台帳を整備するためには既存サインの現状把握のための悉皆調査が必要となる。区内全域で調査を行うには多大な費用を要するため、庁内連携による他事業との連動を図ることや複数年度に分割して調査を実施するなど、費用対効果を十分考慮した上で推進する必要がある。	1-2-2	企画経営部	企画課	30

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	① 観光拠点PRIによる区内回遊性の向上	<p>○多言語対応を含む、情報発信拠点機能を強化する。</p> <p>○テーマ性を持つ回遊コースの造成など、地域のネットワークの強化を図る。</p> <p>○誰もが迷わず区内を回遊できるような環境整備を行う。</p>	<p>○平成27年12月に、区主要施設15か所及び区内主要駅前周辺6か所に公衆無線LAN (OTA CITY FREE Wi-Fi) の環境を整備した。これにより、外国人旅行者を始め、誰もが区の情報を得られるようになった。</p> <p>○平成27年度において、京急蒲田駅、梅屋敷駅、大森町駅周辺に計2基の観光案内サインを新規設置した。これにより、区内回遊における来訪者の安全性・利便性を向上させるとともに、その促進につなげることができた。</p> <p>○平成27年度に大田区ウェルカムショップ、まちかど観光案内所を対象とした実態調査を実施、その結果をもとに、平成28年度は、外国人旅行者等おもてなしハンドブックを作成した。支援メニューの拡充により、登録店舗は、平成27年度、平成28年度でウェルカムショップ59軒増、まちかど観光案内所106軒増となった。</p> <p>○平成27年12月に開設した大田区観光情報センターにおいて、外国語による観光案内を実施した。</p> <p>○平成27年12月に大田区公式観光サイトを開設。平成27年度、平成28年度で、約180軒の情報を6言語で発信、PV数は平成27年度、平成28年度で合計286,600となった。</p>	<p>○公衆無線LAN (OTA CITY FREE Wi-Fi) の外国語利用が10%未満であるため、大田区を訪れる外国人旅行者に大田区の情報、魅力を積極的に提供していく取組みについて検討を進める。</p> <p>○洗足池駅、羽田空港跡地、田園調布・多摩川駅周辺等、区内主要地域における観光案内サインの不足を解消するため、各地域でのランドマーク施設の整備状況を鑑みながら、順次、新規設置を図っていく。</p> <p>○大田区ウェルカムショップ、まちかど観光案内所に対する支援を拡充 (24時間多言語コールセンターの開設) し、登録店舗の拡充を図る。</p> <p>○区内宿泊者、滞在者に対し、大田区観光情報センターの利用を促し、情報提供を行うことにより、回遊性向上を図る。</p> <p>○大田区公式観光サイトは、言語及び内容について拡充を図る。</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●平成27年12月に開設した大田区観光情報センターにおいて、外国語による観光案内、展示・販売、日本文化体験を実施した。</li> <li>●平成27年12月に大田区公式観光サイトを開設。順次対応言語を拡大し、平成30年度現在7言語に対応している。</li> <li>●区主要施設15か所及び区内主要駅前周辺6か所に公衆無線LAN (OTA CITY FREE Wi-Fi) の環境を整備した。</li> <li>●大田区ウェルカムショップ、まちかど観光案内所を対象とした24時間多言語コールセンターの開設、外国人旅行者等受入対応セミナーを開催した。</li> <li>●平成27年度に京急蒲田駅、梅屋敷駅、大森町駅周辺に計8基、平成28年度に池上駅周辺に計2基の観光案内サインを新規設置した。また、5年経過した既存サインの盤面を最新情報に更新するとともに記載方法を都の指針に合わせた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●区内回遊性を高めるための回遊コースの検証等を実施する必要がある。</li> <li>●公衆無線LAN (OTA CITY FREE Wi-Fi) に関して、各所属で配備している公衆無線LANを総括する所管が必要である。</li> </ul>	2-3-4 1-2-2	観光・国際都市部	観光課	44
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	① 観光拠点PRIによる区内回遊性の向上	<p>国登録有形文化財建造物である鳳凰閣 (旧清明文庫) について、文化財建造物を有効活用し、(仮称) 勝海舟記念館を魅力ある観光施設のひとつとして整備する。</p>	<p>○基本計画を策定し、施設及び展示の実施設計が完了した。</p> <p>○学識経験者による資料収集評価委員会が、学術的価値及び価額等を審議し、勝海舟ゆかりの資料207点購入した。</p> <p>○展示・整備計画等、設計に必要な事項を審議するために整備検討委員会を二回開催した。</p>	<p>○平成29年度より、本体工事及び展示工事に着手 (予定)</p> <p>○勝家ゆかりの資料 (4,000点超) について、整理・研究を進める。</p> <p>○平成29年度より運営推進委員会を発足し、主に館運営方法、展示内容等をテーマに検討を進める。</p> <p>○学芸員による講座やギャラリートーク、常設展を実施する。近隣の文化施設等とも連携し、回遊性が高まる取組みを行い、開館へ向けて気運醸成を図る。</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●平成30年1月以降、工事及び展示制作に着手した。平成31年5月竣工 (展示制作は7月末完了) に向け、着実に進めている。</li> <li>●資料の購入・修復等の経費に充てるため、平成30年8月勝海舟基金への寄附募集を開始した。(8~3月:369件17,281,345円)</li> <li>●運営推進委員会の意見を踏まえ、平成30年10月記念館条例を公布した。同委員会に、学識経験者による展示監修部会を設置し、開館に向けた展示計画の検討を進めた。</li> <li>●当課主催による「勝海舟と大田区トークショー (講演等)」のほか、観光協会等と連携した幕末・明治プロジェクトや区民活動団体と連携したまち歩き等を実施した。また、勝海舟だよりの発行 (4回) のほか、区報、歴史雑誌、WEB広告等様々な媒体により広くPRを行った。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●開館に向けて、リピーター獲得に繋がるような魅力的な展示を構築するほか、他施設及び地域と連携して回遊性の高まる取組みを進めていく。</li> <li>●勝海舟基金は、目標額達成に向け、引き続き区内外への発信を強化する。</li> </ul>	1-2-4 3-1-4	観光・国際都市部	文化振興課	44
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	① 観光拠点PRIによる区内回遊性の向上	<p>○高い観光展について、蒲田地区での面的広がりを拡充する。</p> <p>○蒲田駅東口地区で、食の国際交流「OTAおもてなしストリート (オリンピック・パラリンピック事業)」実現のための手法を検討する。</p> <p>○観光課や一般社団法人大田観光協会との連携を拡充する。</p>	<p>○高い観光展については、同時期に開催される蒲田エリアの各種イベント・団体と連携し、相乗効果を図り、面的広がりを拡充した。</p> <p>○平成28年度より始まった「大田のお土産100選」表彰事業により表彰された商品を大田区観光情報センター等で一部販売を行った。</p>	<p>○蒲田地区の面的広がりを拡充すべく、新たな連携先の検討。</p> <p>○周遊者を増やすための様々な手法の検討・導入。</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「おおた高い・観光展」は、蒲田地区の面的広がりを拡充する手法として、周遊者を増やすためスタンプラリーを関係団体と連携して行うなど、相乗効果が高まるよう取り組んだ。</li> <li>●平成30年度に観光課や大田区商店街連合会等と連携し、「どんと来い! 幕末・明治プロジェクト」を実施。池上地区及び洗足池周辺地区の商店街とともにオリジナル井の開發ならびに提供店と観光地をめぐるスタンプラリーを行った。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「おおた高い・観光展」は、開催後も出展者の各店舗への集客を高める手法を検討し、出展者が出展効果を実感できる仕組みを構築する必要がある。</li> </ul>	2-3-2	産業経済部	産業振興課	71

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	① 観光拠点PRによる区内回遊性の向上	区民が「毎日の食事の中に野菜の摂取量の増加」を図れるよう様々な施策を展開し、生活習慣病予防に寄与する。 このような区民の健康増進に向けた取組みを通じて、誰もが健康に暮らせるまちを区内外にPRしていく。	○おおた健康メニュー協力店登録数 27年度—10店舗、28年度—18店舗 ○27年度店舗アンケートの結果より「野菜たっぷりメニューの注文が増えた」「新規のお客様が増えた」という回答あり。 ・若い世代の野菜摂取が少ないことから、地域健康課で実施している若い世代向け講習会で登録店のPRを積極的に行っている。	○28年度実施の店舗向けとお客様向けアンケート結果を分析し、店舗数拡大、区民への野菜摂取のPR、既存店舗との協力強化へつなげていく。 ○区施設、イベントでパンフレット配布を強化していく。 ○おおた健康メニュー協力店の地域によるかたよりがないように商店街への働きかけをすすめていく。 ○外国語版パンフの作成を考えていく。	【成果】 ● おおた健康メニュー協力店 ・登録数 29年度—25店舗、30年度—30店舗 ・29年度店舗アンケートの結果より「野菜たっぷりメニュー」の1日の売上げ割合は平均26%であった。(回答16店) ・おおた健康メニュー協力店一覧表の英語版を作成しホームページに載せた。 ●若者への食育啓発事業 ・区商運と連携し「野菜を食べようプロジェクト」を行った。 ・セブン&アイホールディングスと連携し野菜摂取促進のポップ掲示、パンフレット配布を行った。 【課題】 ●おおた健康メニュー協力店 ・事業のまとめを行い、今後の店舗増につなげる。 ●若者への食育啓発事業 ・区商運と連携をさらに強化し「野菜を食べようプロジェクト」に協力していただける協力商店街を広げる。 ・コンビニ各社に働きかけ、店舗数増につなげる。	1-2-1	健康政策部	健康づくり課	78
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	① 観光拠点PRによる区内回遊性の向上	○大森ふるさとの浜辺公園を含む海辺の散策ルートの観光PR活動をさらに充実させる。 ○4か所の水門による散策ルートの分断箇所を早期に解消するため、東京都港湾局と連携し、地元調整と工事を実施する。 ○平成27年度に、国家戦略特区を活用したエリアマネジメントの民間開放に向けた手法の検討を行い、28年度の本格実施を目指す。	○大森ふるさとの浜辺公園内のレストハウスや隣接するビーチバレーコート完成に伴い、サイン看板の改善・修正や区報による依頼、完成記念イベントの開催などにより観光PRを促進した。 ○4か所の水門に関わって東京都港湾局の防潮堤整備工事の進捗状況に合わせて、南前堀の係留施設工事、貴船堀の係留施設・埋立工事と南前堀の一部埋立工事を実施した。 ○国家戦略特区による道路占用の特例の扱いについて、関係機関（東京都、警視庁）協議を行い、平成28年度からはイベント開催（道路占用の特例、道路使用許可）の手続き等を調整し、本格実施が可能となった。	○観光拠点の整備に合わせ、効果的なPRの取組みが必要となる。 ○海辺の散策路の整備を進めるとともに、大森ふるさとの浜辺公園から多摩川に至る散策ルートのサインの増設や既存サインの改修について検討を行っていく。 ○4か所の水門に関わっては、今後も東京都港湾局の工事に合わせて、南前堀、貴船堀、旧呑川、北前堀における係留施設や埋立工事を着実に進めていく。	【成果】 ●大森ふるさとの浜辺公園内のレストハウスや船着場、駐車場付近にサインを増設して観光PRを促進した。また、ビーチバレーコートを活用してビーチバレー国内大会の支援やビーチスポーツ体験教室を定期的に開催し観光PRを促進した。 ●4か所の水門については、東京都港湾局の防潮堤整備工事の進捗状況に合わせて、南前堀の埋立工事や貴船堀、旧呑川における係留施設・埋立工事を実施し、貴船堀、旧呑川2か所の公共溝渠の整備工事を完了した。 【課題】 ●引続き、効果的なPRに取り組む必要がある。 ●南前堀、北前堀については、今後も東京都港湾局の工事の進捗に合わせて、公共溝渠の整備を着実に進めていく必要がある。	2-2-2	都市基盤整備部	道路公園課 建設工事課	92
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	② オリピック・パラリンピックを意識したスポーツ施設の効果的活用	○既存施設の有効活用ができるよう、施設の整備・充実を図る。 ○国際都市、観光等の施策展開により、効果的な施設活用を進める。 ○以上により、オリピック・パラリンピック開催に向けた区民の気運醸成を図る。	○ブラジルオリピック委員会はじめ外国団体への事前キャンプ誘致活動を実施した。 ○平成27年よりトップアスリート等派遣事業を実施。平成27年度33件、平成28年度40件の派遣を行い、東京2020大会に向けた気運醸成を実施した。	○東京2020大会に向けた区独自のボランティア事業の実施など、区民参画の機会を提供する。 ○事前キャンプ相手国であるブラジルとの国際交流事業を実施する。 これらの取組により、大会に向けた更なる気運醸成を目指す。	【成果】 ●平成30年6月にブラジル男子ハンドボールチームの合宿を受け入れた。日本代表との国際親善試合を行い区民に観戦してもらったほか、競技者講習会や学校訪問など、選手と区民との交流事業を行った。 ●区独自の「おおたウエルカムボランティア」事業を立ち上げ、募集・選考を経て採用された約300名の区民を対象に基礎的な研修を行った。 ●大会2年前や500日前の節目にイベントを開催したほか、競技体験会やトップアスリート派遣を通じ、区民の気運醸成を図った。 【課題】 ●2019年の合宿及び2020年の事前キャンプにおいて、ブラジルオリンピック選手団が最高のパフォーマンスを発揮できるように受入体制を整備するとともに、区民の国際性を育むため、区民交流の機会を創出する。 ●2020年にはウエルカムボランティアが区への来9訪者やブラジル選手団を最高のおもてなしで迎えることができよう、研修や事前の説明、2019年の試行的な活動を行うことで、ボランティアのスキルやボランティアマインドの向上を図る。 ●東京2020大会出場を目指す区ゆかりの選手の応援や区庁舎・駅周辺等における装飾など新たな取組を行うことで、区ならではの盛り上げを図り、大会の感動を区民の心に刻む。	1-2-5	観光・国際都市部	スポーツ推進課	45
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	② オリピック・パラリンピックを意識したスポーツ施設の効果的活用	施設の適切な維持更新とオリピック・パラリンピックでの競技会場や練習会場、イベント開催などの施設活用を見据えた施設全体の改修計画を策定する。	○大田スタジアム施設改修工事基本構想・基本設計を実施した。さらに、同施設改修工事実施設計を実施している。(平成29年度完了予定)	○施設がオープンしてから約20年が経過し、施設全体に老朽化が進行し、更新工事を行う必要がある。また、ユニバーサルデザイン対応及び多目的使用可能な施設の改修を合わせて行っていき、施設のレベルアップを図っていく。 ○平成29年度中に実施設計を完了し、平成30年度に施設改修工事に着手する。	【成果】 ●大田スタジアム施設改修工事実施設計が完了し、平成30年5月に改修工事に着手した。令和元年6月竣工、7月供用開始の予定である。グラウンド、スタンド、外壁等の全面改修を行い、長寿命化を図るとともに、エレベーターの設置などユニバーサルデザイン対応を推進している。 【課題】 ●令和元年6月竣工に向け、着実に工事を進めていく必要がある。	1-2-5	都市基盤整備部	建設工事課	94

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	③ 区内事業者等との連携	○シティセールスの推進に向けた、大田区地域のブランド確立や観光資源の差別化を図る。 ○周遊観光事業の創出、持続可能な実施体制の構築、羽田空港利用者の大田区への誘客を図る仕組みづくりを推進する。	○平成27年度、28年度において「HANEDA⇄OTAエンジョイプログラム」冊子を作成（大田区観光推進連絡協議会発行）し、羽田空港周辺で楽しむ3時間を提案するモデルコース等を策定した。これにより、羽田空港利用者等に区の魅力を訴求し、区への誘客を図る契機とできた。	○区の観光振興の方向性を鑑みながら、大田区観光推進連絡協議会と更に連携を強め、区への来訪者増加、地域活性化等につながる施策展開を図っていく。	【成果】 ●平成27・28年度において「HANEDA⇄OTAエンジョイプログラム」冊子を作成（大田区観光推進連絡協議会発行）し、羽田空港周辺で楽しむ3時間を提案するモデルコース等を策定した。 ●大田区観光情報センターを開設し、集約した区内の観光情報を発信・案内を実施している。 ●大田観光協会が実施している、「大田の魅力PR事業」、「観光ガイド養成講座」を支援することで、継続的なまち歩きツアーの実施、観光ガイドの育成を図るとともに、民間事業者（羽田空港含む）や近隣自治体（品川区・川崎市）と連携したスタンブラー等を実施した。  【課題】 ●大田観光協会の実施する事業を支援するうえで、より連携を進め、効果的な施策展開を図っていく。 ●シティセールスという観点から、関係部局と連携・調整を今後、さらに進めていく必要がある。	2-3-4	観光・国際都市部	観光課	46
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	③ 区内事業者等との連携	ものづくりにおける大田区産業界の卓越した力を大田ブランドとしてアピールするとともに、「ものづくりのまち・大田区」としてシティセールスを行う。	○大田ブランドについては平成27年度に東京商工会議所大田支部より「総合的な地域ブランド戦略」策定に関する要望書が提出され今後のあり方についての検討が始まった。 ○平成28年度より「大田のお土産100選」表彰事業が新設され、初年度は44件の応募を受け、26件を表彰した。区内外にプロモーションを開始した、想定以上の反響があった。 ○「下町ポズレー」は、平成28年1月にジャマイカポズレー連盟がソリ採用を決定し、平成30年2月のビョンチャンオリンピックに向けて、大田区のものづくりの優秀性を国内外に発信している。	○広聴広報課シティプロモーション担当の全体統括のもと、産業部門について産業団体と協力して進めていく。 ○2年目を迎える「大田のお土産100選」は、東京2020オリンピック・パラリンピックにおける観光客の来訪を見据え、区内外に戦略的な広報・プロモーションを展開しブランド化していく事が課題である。 ○「下町ポズレー」は平成30年2月に迫ったビョンチャンオリンピックに向けて情報発信していく。その後の「ものづくりのまち・大田区」として戦略的なシティセールスの手法を生み出すことが課題である。	【成果】 ●広聴広報課シティプロモーション担当の全体統括のもと、産業部門について産業団体を紹介するなど協力して進めた。 ●「大田のお土産100選」表彰事業では、日本語版ホームページの他に、英語版及び中国版を開設するなど、区内及び海外からの観光客向けのプロモーション活動を実施した。  【課題】 ●引き続き東京2020オリンピック・パラリンピックにおける観光客の来訪を見据え、関係部局間の連携を強化して、区内外に戦略的な広報・プロモーションを展開しブランド化していく必要がある。 ●「ものづくりのまち・大田区」として戦略的なシティセールスの手法を生み出すことが必要である。 ●「大田のお土産100選」は、平成31年度で100選の表彰を終えるが、表彰終了後も「お土産100選」ブランド及び表彰製品・商品が、大田区の観光資源として発展するよう、プロモーション展開のあり方について関係部局と連携し検討する必要がある。	2-3-4	産業経済部	産業振興課	72
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	④ SNSを活用した情報交流入口の増加	区が持つ多様な情報のうち、区民にとって有用であるものを、タイムリーに発信し、フォロワー数の増加を図る。	○開庁日には1日1回以上ツイートを行い、区民の関心を高め、災害発生時の情報拡散性に力を発揮できるよう努めた。フォロワー数は、平成26年度末6,000人、平成28年度末11,999人と順調に増加した。（23区中6位）	○情報発信について、ジャンルに偏りが生じないように、広報員研修や職員用掲示板等で庁内に周知を行い、ツイッター発信を推進していく。 ○SNS運用管理ツールを導入し、所属による情報発信及び閉庁日の催事等に対応できる体制を整える。	【成果】 ●開庁日には1日1回以上ツイートするよう継続的に取り組むとともに、平成29年度からツイッターの予約投稿ができるSNS運用管理ツールを導入し、土日イベント等の周知を積極的に行うよう広報委員研修や庁内掲示板を通じて職員に周知した。また、水害等災害発生時もツイッターを通じて情報を伝達するよう努めた。フォロワーは平成31年3月時点で16,390人超となっている。（23区中7位）  【課題】 ●SNSの発信は連続性が重要であるが、単発での周知が散見されるため、継続して発信を行うなど効果的な広報方法の周知を図る。	3-3-2	企画経営部	広聴広報課	23
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	④ SNSを活用した情報交流入口の増加	○ツイッターのフォロワーの増加に向けた戦略の策定と実施。 ○SNS活用により情報交流の関口を広げ、双方向発信ができる環境の整備。 ○情報交流環境の目的の明確化、ルールの策定、主管組織の決定を行う。	○おたCityWiFiの導入支援を行った。	○SNSの活用については各課の協力依頼によりセキュリティ確保やトラブル等の回避の視点で対応等の助言を行う。	【成果】 ●情報交流入口の増加に向けた利用課からの要望に対し、総務課情報セキュリティ対策担当と連携して運用ルールの策定等に関する必要な助言を行ったことで、SNSの活用の環境整備に繋がった。  【課題】 ●区民が発信者・受信者となる双方向環境については個人情報の取り扱いやセキュリティ上の課題があるため継続検討とする。	3-3-2	企画経営部	情報システム課	31

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題	関連施策番号	部局	課	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	④ SNSを活用した情報交流人口の増加	○メディアへの露出の頻度拡大を図る。 ○SNSの読者リーチ数の増加を図る。 ○視察旅行・教育旅行などインセンティブ旅行の誘致。	○平成27年度に大田区公式観光Facebook（英語）を開発し、運用。平成28年度末で6406件のページいいねを獲得。平成27年度、28年度の合計リーチ数は、1,467,905となった。 ○平成27年度の「シン・ゴジラ」、「拝啓、民泊様」の撮影協力を契機として平成28年度は、9件の撮影協力を実施し、ドラマ、バラエティ等で大田区が紹介された。	○大田区公式観光Facebookは、運用を継続し、主に訪日前の外国人に対して情報発信を行う。 ○区のPRに資すると判断される作品については、撮影協力を積極的に実施する。	【成果】 ●タイ・バンコクや台湾・台北での海外旅行博に出展し、観光PRを実施した。 ●海外のインフルエンサーを招請しインフルエンサーによる大田区の魅力発信を行った。 ●観光PR特使は、平成30年度末現在個人16人、団体数3、公式PRキャラクター「はねびょん」が委嘱されており、各分野で魅力を発信している。 ●平成27年度に開設した大田区公式観光Facebook「Visit Ota-Tokyo」で英語による観光PRを実施した。  【課題】 ●今後、MICE誘致に関して、大田区らしいMICEを具現化し、支援体制等を強化する必要がある。	2-3-4	観光・国際都市部	観光課	46
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	④ SNSを活用した情報交流人口の増加	各小売店や飲食店など個別店舗の情報発信に連動し、商店街での普及をサポートする。	個店のHP作成支援として、産業振興協会がHP・PRツール作成支援を行っている。商店街のHPは区商連と連携し普及をサポートしている。	商店街の個店は、SNSに関心が薄い店舗が多い。区商連と連携し、産業振興協会のサポートを紹介するなどメリットを周知していく。	【成果】 ●（公財）大田区産業振興協会HP・チラシ、商活性化コーディネーター、区商連によるHP・PRツール作成支援の広報を行うとともに、商業情報誌「あきNOW」や商活性化コーディネーターの店舗訪問時にSNS活用の利点について掲載・説明するなど、個店・商店街での普及活動に努めた。  【課題】 ●未だSNSに関心が薄く、端末も所有していない個店が多いため、紙媒体によるPRが中心となるため即応性や波及力に欠けてしまう。	2-3-2	産業経済部	産業振興課	72
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	⑤ 多言語対応による外国人へのPR促進	今後さらなる増加が見込まれる来訪外国人が、区内を円滑に回遊し大田区の魅力を知ることができるよう、案内誘導サインの充実を図る。	○観光案内サインの整備 ・新設 京急蒲田駅周辺 大拠点サイン6基 大森駅駅前 中拠点サイン1基 梅屋敷駅前 中拠点サイン1基 糞谷駅前 大拠点サイン1基 雑色駅前 大拠点サイン1基 池上本門寺周辺 中拠点サイン1基 ・盤面更新 蒲田地区 大拠点サイン6基 大森地区 大拠点サイン4基 平和島地区 大拠点サイン3基 中拠点サイン4基 ○その他の案内誘導サインの整備 ・大田区自然観察路「川と干潟のみち」「細文のみち」の案内板を更新した。 ・大森ふるさとの浜辺公園内に船着場への誘導サインを設置した。 ・南馬込三丁目馬込文士村案内板（真野紀太郎）を設置した。	○引続き、各地域における開発や道路整備等の機会を捉えて、案内誘導サインの整備を推進する。	【成果】 （平成29年度までの成果） ●観光案内サインの整備 ・新設 京急蒲田駅周辺 大拠点サイン6基 大森駅駅前 中拠点サイン1基 梅屋敷駅前 中拠点サイン1基 糞谷駅前 大拠点サイン1基 雑色駅前 大拠点サイン1基 池上本門寺周辺 中拠点サイン1基 ・盤面更新 蒲田地区 大拠点サイン9基 大森地区 大拠点サイン4基 平和島地区 大拠点サイン3基 中拠点サイン4基 ●その他の案内誘導サインの整備 ・羽田空港と京急蒲田・JR蒲田駅を結ぶ路線の道路標識等案内サインについて、表記を英語化するための整備（31年度完了予定）に着手した。  【課題】 ●まちづくり、観光、シティプロモーション等、施策間で連携を図りながら、より効果的・効率的にサイン整備を推進していく必要がある。	1-2-2	企画経営部	企画課	32
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	⑤ 多言語対応による外国人へのPR促進	英語、中国語、韓国語の組織名及び施設名については、外国人にとって「読むことができる」だけでなく「内容が理解できる」表記とする。	○平成27年度は、多言語対応に関する国や都の指針に沿い、外国人に理解しやすい表記の統一を図るため、大田区組織・施設名の外国語表記の基本方針を策定した。基本方針を踏まえて、組織・施設名について現行表記の見直しを行った。 また、平成27年度・平成28年度ともに外国語表記が確定していない施設名や公園名、組織改正による新たな組織名の表記を確定した。	○新規施設や組織改正に伴う組織名について、大田区組織・施設名の外国語表記の基本方針に沿い、外国人にとってわかりやすい表記を確定していく。	【成果】 ●外国人にとって分かり易い表記に統一するため、平成27年度に「大田区組織・施設名の外国語表記の基本方針」を策定した。基本方針に基づき、組織・施設名について現行表記の見直しを行うとともに、外国語表記が確定していない施設名や公園名、組織改正による新たな組織名の表記の確定を行った。  【課題】 ●翻訳を行う際、同じ日本語であっても複数の翻訳結果が発生するため、外国人にとって最も分かり易い表記となるよう、庁内での連携を強化する。	1-2-2 2-3-4	総務部	総務課	34

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	⑤ 多言語対応による外国人へのPR促進	外国人宿泊者数及び外国人来訪者数の増加を図る。	○平成27年12月に開設した大田区観光情報センターにおいて、外国語による観光案内を実施した。 ○平成27年12月に大田区公式観光サイトを開設。平成27年度、平成28年度で、約180軒の情報を6言語で発信、PV数は平成27年度、平成28年度で合計286,600となった。 ○Visit Japan地方連携事業の枠組みを活用し海外旅行博出展を4回実施した。	○区内宿泊者、滞在者に対し、大田区観光情報センターの利用を促し、情報提供を行うことにより、回遊性向上を図る。 ○大田区公式観光サイトは、言語及び内容について拡充を図る。 ○周辺地域と連携し、海外旅行博出展及びインフルエンサー招請を行う。	【成果】 ●平成27年12月に開設した大田区観光情報センターにおいて、外国語による観光案内、展示・販売、日本文化体験を実施した。(再掲) ●平成27年12月に大田区公式観光サイトを開設。平成30年度現在7言語に対応している。(再掲) ●タイ・バンコクや台湾・台北での海外旅行博に出展し、観光PRを実施した。(再掲) ●大田区ウェルカムショップ、まちかど観光案内所を対象とした24時間多言語コールセンターの開設、外国人旅行者等受入対応セミナーの開催を実施している。(再掲)  【課題】 ●外国人目線に立った観光資源の発掘及びルートの造成、ひいてはそのプロモーションを強化する必要がある。	2-3-4	観光・国際都市部	観光課	47
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	⑤ 多言語対応による外国人へのPR促進	大田区多文化共生推進センターを外国人区民に周知し、生活相談や区役所の対応を充実させ、外国人の安全・安心を確保する。	多文化共生推進センターによる事業実績 【平成27年度】 (1) 外国人多言語相談1,811件 (2) 区が作成する文書の翻訳・校正396件 (3) 区施設への通訳派遣 204件 【平成28年度】 (1) 外国人多言語相談2,251件 (2) 区が作成する文書の翻訳・校正565件 (3) 区施設への通訳派遣169件	外国人の需要が高い英語、中国語、タガログ語による相談窓口の運営を継続し、また外国人向け生活情報誌の効果配布や多文化共生推進センターHP掲載内容の充実を図るなどにより、多文化共生推進センターで実施している事業の利用が増加の傾向にある。多言語相談員の研修を、今後も相談が多い内容やタイムリーなテーマで実施することにより、相談者の期待や要望に応えて行く。	【成果】 ●外国人区民に多文化共生推進センターが周知されてきた結果、相談件数は年々増加し、外国人が抱える日常生活の様々な課題に対応した。 また外国人区民が増加する中、タブレット端末を介した通訳サービスの導入、外国人向け多言語情報誌の言語数の増など、国籍の多様化に対応した。  【課題】 ●外国人区民の国籍(地域)が多様化し、従来の言語だけでは対応できない言語が増加してきている。通訳・翻訳できる言語には限界があるため、可能な限り平易でわかりやすい「やさしい日本語」の普及が必要である。	2-2-3 3-1-3	観光・国際都市部	国際都市・多文化共生推進課	48
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	⑤ 多言語対応による外国人へのPR促進	多言語の通訳不足に対応できるよう課内教育及び通訳派遣期間、対応する言語の充実と連絡体制を強化する。	【外国語窓口研修受講者数 (課税課職員)】 27年度 8名 28年度 8名 【外国語研修受講者数 (納税課職員)】 27年度 16名 28年度 11名	【課税課】 平成28年度より国際都市・多文化共生課から貸出されているタブレット端末での7か国語対応のテレビ電話型通訳を活用することによって、日本語が話せなかった外国人に対して、今までやり取りが難しかった細かい部分での説明・案内に大きな効果が上がっている。今後も積極的に活用していく予定。 また、職員の外国語能力の向上のため研修等に積極的に参加させる。	【課税課】 【成果】 ●日本語が話せない外国人に対して、タブレット端末を利用することで詳細なコミュニケーションを取ることが可能となった。 ●それにより日本語が分からない外国人へも詳細な説明や案内ができるようになり、窓口でのやり取りがスムーズになった。 【課題】 ●外国語の主な研修カリキュラムが英語となっているため、当課窓口に来庁する割合が多い国の他言語での研修機会が限られている。 ●現在、タブレット端末が課に1台しかないと同時に複数台必要な時に足りないことがある。	2-3-4	区民部	課税課 納税課	61
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	⑤ 多言語対応による外国人へのPR促進	日本語があまり理解できていなくても広報物が参照できるようにする。	○3か月以上滞在の外国の方は他の健康保険未加入の場合、国保加入が義務付けられているため、従来から4か国語の国保のガイドブックを発行している。窓口では英語の対応ができる職員、さらに中国語対応も可能な委託スタッフを配置して対応している。また、他言語ではタブレット利用による外国語対応も多くなっている。	○国保のホームページにガイドブックのPDFの添付、特定健診の問診票の英語表記も実施している。また、委託窓口では、委託事業者が自主的に外国語の手引きを作成し外国人対応を進めている。 すべての国保加入者に平等に事業実施するために、国保加入時の対応同様、今後、保険料収納、保険給付、保健事業などにも外国語対応を充実させていく必要がある。	【成果】 ●外国人向けガイドブックを、毎年内容の精査、改正しており、外国人には必ず手渡している。ホームページからも参照できるようにした。  【課題】 ●引き続き、ホームページの充実や、申請書の多言語化、外国語対応ができる職員を増やすなど、ハード、ソフト両面での多言語対応を進める必要がある。	2-3-4	区民部	国保年金課	62
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールスの推進	⑤ 多言語対応による外国人へのPR促進	オリンピック・パラリンピック開催時を目標に、区内の各商店街において、多くの外国人の来訪者に対して「商い」を通じておもてなしを提供できるようにする。	外国語版のパンフレットを作成、HPの多言語化を行った。	区商連、産業振興協会、商店街及び個店と共に外国人の増加をビジネスチャンスと捉えられるような施策を検討する。	【成果】 ●区商連、産業振興協会事業においては外国語版パンフレットの作成や、ホームページの多言語化を行った。 また、一部の商店街では、東京都や区の助成制度を活用し、ホームページの多言語化や外国人受入のための講習会・イベント等を実施し、おもてなし体制を整える準備を行った。  【課題】 ●外国人のおもてなしの体制を整えている商店街はごく一部に過ぎず、助成制度の周知を図り、活用を促す必要がある。	2-3-2 2-3-4	産業経済部	産業振興課	73

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題	関連施策番号	部局	課	
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールの推進	⑤ 多言語対応による外国人へのPR促進	区内企業の環境製品、技術のアピール、活用により環境基本計画の産業分野の取組みを以下のとおり推進する。 ○事業活動に伴う環境負荷の低減などの環境経営の推進 ○環境産業の創出に向けた新製品・新技術の開発等	○区内企業の優れた環境製品や技術を紹介する「環境技術カタログ」の日本語版、英語版を発行し、区ホームページ掲載の他、産業振興協会経由でおおた工業フェアなどの展示会にパンフレットを置くなど、区内企業の技術を紹介した。 →掲載企業数 27年度15社 28年度19社	○掲載企業を増やすなど、内容の充実を図り、常に最新の情報を提供することで、環境技術による区内企業の情報発信を進める。	【成果】 ●区ホームページ掲載の他、おおた工業フェア、川崎国際環境技術展においてカタログを配布し、区内企業の優れた環境製品や技術を紹介した。また英語版のカタログを作成、配布することにより、国内だけでなく国外にも情報発信することができた。 ●掲載企業数が27年度から4社増え19社となった。  【課題】 ●区内企業の環境製品、技術をより広く効果的にアピールするため、新たなカタログ配布先を開拓するなどの検討が必要である。 ●優れた環境製品や技術を持つ新たな区内企業がないか引続き、情報収集に努めるとともに、掲載企業を増やすなど紙面、内容の充実が必要である。	3-2-1	環境清掃部	環境計画課	99
1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進	(5) シティセールの推進	⑤ 多言語対応による外国人へのPR促進	事業系ごみ用外国語版パンフレットのHP掲載などを通じ、すべての区民が住みよい環境を整備する。	○ごみと資源の区収集を利用する事業者用のパンフレットの外国語版（英語・中国語・ハングル）を区HPに掲載し、正しい排出方法、事業系有料ごみ処理券の貼付等について周知した。	○平成29年10月の事業系有料ごみ処理料金の改定について新たにパンフレットに掲載し、周知を図る。 ○多様な言語に対応するため、ネパール語・タガログ語版についても作成し区HPに掲載する。 ○ごみの分け方出し方について外国語にも対応するスマートフォンアプリを開発し外国人や若年層を中心に積極的にPRを行う。	【成果】 ●平成29年10月、事業系一般廃棄物有料ごみ処理券の料金改定及び粗大ごみ処理手数料の改定に伴い、英語・中国語・ハングルに加えネパール語・タガログ語版についても区HPに掲載し、資源とごみの排出方法、事業系有料ごみ処理券の貼付等について周知した。 ●ごみの分け方出し方について外国語（5か国語）にも対応するスマートフォンアプリを開発し、ツイッター等のSNSを活用し、情報発信を行った。（アプリのダウンロード件数12,469件（平成31年3月末日現在）） また、平成31年3月には紙媒体の資源とごみの分け方出し方について、現行の言語（5か国語）に加えベトナム語版を新たに作成した。（平成31年3月末日現在）  【課題】 ●資源とごみの分別を徹底するためには、区民への広報・普及啓発が不可欠であるため継続していくことが重要となる。 これまでもパンフレットやポスターなどの紙媒体、ホームページやアプリなどの通信媒体を活用し普及啓発を行ってきた。今後は、媒体の選択にあたってはその利用層に即したものであるか、内容作成にあたっては区民にとってより分かりやすく、かつ行動に移しやすい内容かの視点に立った見直しが必要である。	3-1-3 3-2-3	環境清掃部	清掃事業課	100

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
2持続可能な行政経営の推進	(1) 効果的でムダのない事務事業の展開	① 行政評価の改善	行政評価を各部のマネジメントツールと位置づけ、事業の再構築、限られた財源と人員の選択と集中を図る経営型の評価とし、未来プラン（後期）の実現に資する。	○行政評価の結果を確実に予算等に連動させるために、スケジュールを見直すなど評価制度の再構築を行った。 ○実績と成果の両面から評価を実施するために、「おおた未来プラン10年（後期）」で定めたモノサシ（指標）に加え、成果指標を新たに設定し、更なる成果の見える化を進めた。	○「おおた未来プラン10年（後期）」の更なる推進に向け、行政評価の結果を計画、予算等に反映させる仕組みづくりを行う。 ○評価の客観性及び透明性を高めるため、外部評価の実施及び評価結果の公表に向けた検討を進める。	【成果】 ●施策評価の視点を取り入れ、成果を意識した評価体制を構築した。おおた未来プラン10年の「めざす姿」の達成度を評価し、その実現を図るために施策の推進や事業の見直しを行った。また、区長の施策方針に対する全庁統一的な理解をより深める観点から、施策評価区長ヒアリングを実施し予算や人員へ反映させた。 【課題】 ●めざす姿の実現度を図るためのモノサシ指標については、社会・経済状況の変化など行政の取組み以外の要素が成果に影響する指標の取扱いははじめ、検討を重ねる必要がある。 ●次期基本計画策定時には、限られた予算・資源のもとで政策の効果を最大限発揮させるため、エビデンス（証拠に基づく政策立案）の活用を推進するなど、客観性を高め、より効果的・効率的な行政評価方法を目指していく必要がある。	3-3-1 3-3-2	企画経営部	企画課	114
2持続可能な行政経営の推進	(1) 効果的でムダのない事務事業の展開	② 補助金等の見直し・適切な執行管理	○補助金に関する区の統一した制度に基づく適正な補助金運営を行う。 ○また、補助金に関する定期的な評価と見直しを実施することにより、限られた財源の中、より適切かつ効果的な補助金の執行を行う。	○補助金に関する統一的な基準と定期的な検証・見直し体制を整備するために、平成28年3月に大田区補助金適正化方針を策定した。 ○平成28年度に、大田区補助金適正化方針に基づいた検証・見直しを行った。	○定期的に検証し、限られた財源の中、より適切かつ効果的な補助金の執行を目指す。 ○見直し状況等について適宜公表をするなど、区民への情報公開に努める。	【成果】 ●補助金に関する統一的な基準と定期的な検証・見直し体制を整備するために、平成28年3月に大田区補助金適正化方針を策定した。 ●平成28年度以降、大田区補助金適正化方針に基づいた検証・見直しを行った。 ●上記の定期的な検証により、限られた財源の中、より適切かつ効果的に補助金を執行した。 【課題】 ●引き続き、大田区補助金適正化方針に基づいた検証・見直しを行う必要がある。	3-3-1	企画経営部	財政課	115
2持続可能な行政経営の推進	(1) 効果的でムダのない事務事業の展開	② 補助金等の見直し・適切な執行管理	大森・雪谷・蒲田の各納税貯蓄組合連合会の会員を中心として、「口座振替による納税」の件数増を進めてもらう。	【27年度】 ○納税貯蓄組合連合会が、区との連携で「納期内完納推進宣言」を行った。関係団体に対しては、PRちらしを活用しながら、口座振替による納税、納期内納付の推進を行った。 ○納税貯蓄組合連合会が、区役所本庁舎設置用懸垂幕を作成し、納税意識向上に向けた税務広報を行った。 【28年度】 ○11月、納税貯蓄組合連合会が、都・区と連携しながら、蒲田駅東口街頭で、「口座振替による納税、納期内納付」を推進するPRちらしを配布した。 ○11月の税週間、6月の納期限に合わせて掲示するため、上記懸垂幕の他、横断幕（本庁舎用）、懸垂幕（4地域庁舎用）を作成した。	29年度も引き続き、区内中学校向けに行っている租税教育への協力、街頭活動、PR効果の高い懸垂幕設置箇所増設等、民間団体ならではの手法を活かした納税推進活動を区としても支援を行い、引き続き補助金の適正な管理に努めていく。	【成果】 ●蒲田駅東口街頭で、「口座振替による納税、納期内納付」を推進するPRちらしの配布、納税貯蓄組合連合会が作製した懸垂幕の設置、区役所本庁舎及び町会掲示板への税務広報ポスターの掲示など納税意識向上に向けた自主的な推進活動が行われた。 【課題】 ●引き続き、納税意識向上に連携して取り組む。	3-3-1	区民部	納税課	141
2持続可能な行政経営の推進	(1) 効果的でムダのない事務事業の展開	② 補助金等の見直し・適切な執行管理	○大田区補助金等交付規則に基づいて、補助事業の検証を行う。 ○補助金等について、事業終期の設定や目標達成度の検証など、引き続き見直しに取り組んでいく。	平成28年度に大田区補助金適正化方針に基づく検証を実施し、一部検討中のものを除き補助率見直し、終期の設定を行った。	補助金なしでも自立できるようなマインドの醸成に努める。	【成果】 ●「ものづくり工場立地助成」の改正や「工場アパート立地助成」の新設、「商店街活性化テーマ別選択事業補助金」や「大田区商店街振興組合設立及び商店街振興組合等運営補助金」の補助率見直しなど、工業施策、商業施策双方で補助金の適正化及び活用しやすい補助制度の構築を進めた。 【課題】 ●今後大田区補助金適正化方針に基づく見直しを行いながら、活用しやすい助成制度を構築していく必要がある。	2-3-1 2-3-2 3-3-1	産業経済部	産業振興課	152
2持続可能な行政経営の推進	(1) 効果的でムダのない事務事業の展開	② 補助金等の見直し・適切な執行管理	地球温暖化を抑止する一環として、緑の効用がある。自然・緑を大切にす所有者と区との連携・協働により、今ある貴重な緑を保護し、緑を増やすことで、環境の改善と美しい景観をつくり出していく。 太陽光発電設置実績件数 3,000件（平成30年度）（未来プラン（後期）目標値）	○生垣造成、屋上・壁面緑化、保護樹木等の管理経費及びせんだい経費の助成を通じ、今ある貴重な緑を保護し、緑を増やすための取組みを進めた	○生垣造成、屋上・壁面緑化、保護樹木等の管理経費及びせんだい経費の助成を通じ、今ある貴重な緑を保護し、緑を増やすための取組みを進めた 特に保護樹木・樹林に関しては、樹木の成長による巨木化や所有者・管理者の高齢化により助成に対する期待は大きい。 平成32年度に予定されている「グリーンプランおおた」の見直しに向けて引き続き今ある貴重な緑を保護し、緑を増やすための取組みを進めていく。	【成果】 ●生垣造成、屋上・壁面緑化、保護樹木等の管理経費及びせんだい経費の助成を通じ、今ある貴重な緑を保護し、緑を増やすための取組みを進めた。また、生垣造成助成については、ブロック塀等の撤去を伴う生垣造成に係る助成単価の引上げを実施するとともに、他部局のブロック塀等の撤去に係る助成制度と合わせてPRすることで、制度の周知につなげた。 【課題】 ●生垣造成、屋上・壁面緑化については、関心は高まっているものの、制度活用に至っていない状況である。保護樹木・樹林に関しては、樹木の成長による巨木化や所有者・管理者の高齢化が課題となっている。平成32年度に予定されている「グリーンプランおおた」の見直しに向けて、貴重な緑を保護し、緑を増やすための取組みについて、引き続き検討していく。	3-2-1 3-2-2 3-3-1	環境清掃部	環境対策課	182

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
2持続可能な行政経営の推進	(1) 効果的でムダのない事務事業の展開	② 補助金等の見直し・適切な執行管理	補助金交付要綱の改正を行い、補助金事業の適正な執行管理を行う。	大田区教育研究会に対する補助金交付要綱を平成27年4月1日に改正した。 交付予定額の通知から補助金額の確定までの流れを整備。交付の条件、額の確定、是正のための措置、補助金の返還などの規定を改めて規定を見直し、適正な執行管理を行うこととした。	適正な運用を行う。	【成果】 ●交付予定額の通知から補助金額の確定までの流れを整備した。交付の条件、額の確定、是正のための措置、補助金の返還などの規定を改めて見直し、さらに適正な執行管理を行うことができるようになった。大田区の教員研修関係の事業のみならず、指導課実施事業に対しての様々な協力により、各種の事業が円滑に行うことができている。  【課題】 ●今後も、適正な補助金等の執行に向け現行制度について点検作業を継続し細かな課題を整理していく必要がある。	3-3-1	教育総務部	指導課	191
2持続可能な行政経営の推進	(1) 効果的でムダのない事務事業の展開	③ 行政の外部化の検証及び改善	○行政の外部化については、安易な前例踏襲に陥ることなく、既存の事業手法の検証結果を十分に踏まえ、未来プラン（後期）の実現に向け最適な手法を検討・導入する。 ○確実に改革を推し進め、未来プラン（後期）の達成に資する外郭団体の運営を実現する。	○平成27年8月に「指定管理者の選定方針等」を定め、施設の運営については設置目的等を踏まえ、最適な運営手法の検証を常に行うこととした。 ○指定管理者制度導入施設を対象とした平成27年度包括外部監査結果を受け、庁内横断的に課題を抽出し、課題に対する区への対応の方向性をまとめ、全庁に周知した。 ○平成27年度：外郭団体へのヒアリングを実施し、課題の整理を行った。 平成28年度：新大田区外郭団体等改革プランを策定した。区と外郭団体の果たすべき役割を確認し、双方で改革を進めていくことを明確にした。 ○平成28年度に事務事業の外部化についての適正な管理を進めるため、業務委託に関する調査を行い、現状把握を行った。	○指定管理者制度導入施設においては、指定の更新時期等を捉え、運営手法の検証及び見直しを実施する。 ○業務領域別の外部化の基準について検討する。 ○「大田区外郭団体等のあり方検討委員会」において外郭団体等改革の実効性の検証を行い、新大田区外郭団体等改革プランを確実に推進する。	【成果】 ●指定管理者制度導入施設においては、指定の更新時期等を捉え、運営状況の検証を行い、次期運営手法を決定するよう規定した。更なる効果的、効率的な施設運営に向け、前例踏襲に陥れない見直しを行う好機となっている。また、指定管理者の選定については、原則公募とした。これにより、事業者の参入機会が拡大されるとともに、より効果的で良質な区民サービスの提供につながっている。 ●新大田区外郭団体等改革プランを策定し、区・外郭団体双方で改革の推進に取り組んでいる。平成30年度には常任委員会で外郭団体の経営状況について説明を行い、区政の透明性の向上を図った。  【課題】 ●行政の外部化にあたっては、引続き、前例踏襲に陥ることなく、多様な主体で区民ニーズに応える仕組みづくりを推進していく必要がある。 ●外郭団体が区と連携して施策目的の実現に向けたサービスを提供できるよう、引続き、区と外郭団体との役割の明確化や外郭団体の経営の効率化・自立化を推進していく必要がある。	3-3-1	企画経営部	企画課	116
2持続可能な行政経営の推進	(1) 効果的でムダのない事務事業の展開	③ 行政の外部化の検証及び改善	税務システムが稼働から4年を経過したことを踏まえ、現状の税務システムの安定した運用と将来を見据えた的確な運用管理体制を検討する。	平成27年度・28年度：職員が独自開発したプログラムが約300本あるため、開発を担当した職員をサポートする体制としてシステム補助業務に係る補助要員を委託し体制の強化を図っている。	独自開発プログラムの円滑な運用・適正な管理を継続するため、それを継承する職員の育成及び委託体制の検証を行う必要がある。委託体制強化の一環として、平成29年度からシステム業者SEに新たに「税務システム」の運用・データ抽出作業等の運用面での保守が出来るように年間150日程度、当課に常駐する体制にした。更にシステムのあり方について検討していく。	【成果】 ●毎年行われる税制改正や新OS対応など、保守性やシステムのあり方について検討し、独自開発プログラムの運用廃止、代替策の検討、賦課事務処理の見直しを実施した。また、税務システムにおける保守要員の体制を整備した結果、税務システム運用の負荷軽減と安定的なシステム運用が可能となった。  【課題】 ●年々複雑化する税制改正においても、安定した税システム運用と確実な賦課事務処理が可能となるように、担当職員の育成や課内体制の強化に向けて検討を重ねていく。	3-3-1	区民部	課税課	141
2持続可能な行政経営の推進	(1) 効果的でムダのない事務事業の展開	③ 行政の外部化の検証及び改善	電話勧奨対象拡大のための滞納者連絡先電話番号について調査を進めていく。	日々の納付相談、財産調査等の機会を活かし連絡先調査を進め、業務委託化による早期の納付勧奨、催告により滞納繰越を縮減している。 【普通徴収滞納繰越額】 27年度 34億4,488万円（前年比△9億6,332万） 28年度 25億2,352万円（前年比△9億2,137万） 【収納事務委託実績】 27年度 収納件数4,722件 収納額3億7,110万円 28年度 収納件数4,217件 収納額4億1,477万円	電話接触が難しい滞納者への取組等の課題を含め、前年度実績を検証し、今後もより効率的な納付勧奨業務を推進する。	【成果】 ●納付勧奨等による収納額の向上 平成29年度 収納件数 5,626件 収納額 5億194万円（前年度比1.21倍） ●新規滞納繰越件数の縮減につなげた。 ●年代別による電話勧奨対象者リストの作成など、担当係での工夫により効率的に行うことができた。  【課題】 ●委託業務の効率化を検証する。 ●更なる収納額向上に向けた方策を検討する。	3-3-1	区民部	納税課	142

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
2持続可能な行政経営の推進	(1) 効果的でムダのない事務事業の展開	③ 行政の外部化の検証及び改善	<p>○平均窓口処理時間の短縮を目指す。(再掲)</p> <p>○待ち時間に関する窓口満足度アンケートの満足度を90%以上にする。(再掲)</p> <p>○平日夜間、土・日曜日の窓口対応を職員が積極的にを行い、また、審査業務を行うことで維持・向上を図る。(再掲)</p> <p>○職員と委託事業者との業務の切り分けを明確にした業務フロー・業務マニュアルを常に更新し、双方が熟知する。</p>	<p>○平成26年度4月から本格実施した窓口委託により、通路で来訪の目的を一人ずつ確認するなど事前受付で、窓口での待ち時間は繁忙期でも以前に比べて長く30分程度と相当短縮されている。(再掲)</p> <p>○26年度当初から継続して窓口満足度アンケートを実施している。満足度も窓口での待ち時間の項目を除いて徐々に増加している。物理的スペースの関係で窓口を増やすことが難しい現状では、一気に待ち時間を減らすことは難しい。(再掲)</p> <p>○27年度は夜間窓口25回、土曜窓口7回、28年度は夜間窓口25回、土曜窓口9回行った。審査業務を担い知識の習得、維持、継承を行った。(再掲)</p> <p>○委託窓口では、時々業務について切り分けの問題が発生している。その都度、双方で確認を行いマニュアル化している。</p>	<p>○窓口業務の習熟度を高める研修や、留学生の加入が多い9月は大学に分散して来庁をお願いするなどして時間短縮を図り、さらに満足度を高めていく。</p> <p>○平成29年度実施の結果では窓口での待ち時間の項目を除いてほぼ90%以上の満足度が得られている。今後も多くの来庁者に満足いただけるよう継続して調査を実施していく。</p> <p>○夜間窓口、土曜窓口、時間外窓口対応を継続し困難ケースなど職員で共有しさらに知識の向上、維持、継承に努める。(再掲)</p> <p>○毎年の契約仕様書に更新した切り分け表を添付し、業務マニュアルの作成を求めている。今後も、業務の切り分けが不明確な点はその都度確認し、その時点で業務マニュアルの修正を行い、職員、委託スタッフで共有する。</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●マニュアルの改善など、窓口委託のノウハウが蓄積され、区民の満足度は高く、サービス向上につながっている。</li> <li>●窓口委託業務の中で、職員に相談される事例について対応方法をマニュアル化したことで相談される件数を減らし、窓口対応時間を短縮した。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●外部化できる部分の拡大を検討するとともに、職員が窓口対応等から遠ざかることによる知識の低下を招くことのないよう、知識の維持、継承が課題である。</li> <li>●平成31年4月から施行される改正出入国管理法により、多くの外国人が来日し国保加入者が多様化する可能性がある。制度利用に関する説明に時間を要することが考えられるため、新たな時間短縮を検討していく必要がある。</li> </ul>	3-3-1 3-3-3	区民部	国保年金課	143
2持続可能な行政経営の推進	(1) 効果的でムダのない事務事業の展開	③ 行政の外部化の検証及び改善	<p>【地域交通対策：自転車】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○附置義務内容は最低水準の取り決めであり、さらなる駐車台数の増や附置義務を課せられない施設に対しての設置要請等を、積極的に実施する。</li> <li>○新助成制度のさらなるPRの推進。</li> <li>○関係者間での協議・検討の場を増加させ、駅前ごとに適正な関係者負担を実現する。</li> </ul> <p>【道路台帳窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○外部委託導入に向け、受託業者(派遣員)が区職員同等の知識を習得することができる環境を整備する。</li> </ul> <p>【境界窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○発注者支援業務について新プランで掲げる「公平な行政サービスの提供」や「職員力を活かす行政経営の推進」との方針に整合させるためには、課題に対する研究と慎重な判断が必要。</li> <li>○座標データの入力について入力に要する時間を減らし、効率的な事務処理をめざす。</li> </ul>	<p>【地域交通対策：自転車】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○附置義務に該当する施設では、設置申請15件中、11施設が要請に応じて駐車台数を増加した。附置義務を課せられない施設に対しての設置要請は実施できなかった。</li> <li>○民間助成制度については、自転車駐車場業者との意見交換を行い、制度の見直しを検討した。</li> <li>○「大田区自転車等駐車対策協議会」において、鉄道事業者や地元商店街等の関係者間で情報提供や地域の課題を共有した。</li> </ul> <p>【道路台帳窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○外部委託の事例や条件整備について研究した。</li> <li>○窓口レイアウトの変更、昼窓口の全面開設、窓口端末の改修など、内部努力による窓口業務の改善を行ってきた。</li> </ul> <p>【境界】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○外部委託の事例や条件整備について研究した。</li> <li>○境界申請が完了した土地境界図の座標データを担当各自が共通システムへの保存を行なった。</li> </ul>	<p>【地域交通対策：自転車】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○附置義務駐車場の駐車台数の増設を引続き要請するとともに、附置義務に該当しない施設についても自転車駐車場の設置を積極的に働きかけ、放置自転車の減少を図る。</li> <li>○民間助成制度については、民間事業者の意見を参考に制度の見直しを視野に入れ検討を進める。</li> <li>○放置自転車の多い駅については、鉄道事業者や駅前の各施設管理者、地元商店街とともに、放置自転車対策を協働して実施していく。</li> </ul> <p>【道路台帳窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○現在、道路台帳窓口は、道路台帳や境界確定図だけでなく、道路の一般的な相談など土木行政全体の窓口となっている。</li> <li>○今後、区行政等を熟知している再任用・再雇用職員の更なる活用も検討していく。</li> </ul> <p>【境界】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○土地所有者の資産に係ることを踏まえ、申請者の費用負担も考慮した対応が求められる。</li> <li>○申請が完了したデータを引続き保存し、事務処理の効率化を図る。</li> </ul>	<p>【地域交通対策・自転車】</p> <p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●附置義務制度を周知するため、HPに手引きを掲載した。</li> <li>●附置義務該当施設では、設置申請30件中、21施設が駐車台数を増加した。附置義務に該当しない施設でも1件、設置申請につなげることができた。</li> <li>●「大田区自転車等駐車対策協議会」において、関係者間で情報提供や地域の課題を共有した。</li> <li>●各駅周辺では、関係団体等とともに放置自転車対策(クリーンキャンペーン)を継続的に行っている。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●附置義務は、手続き事務などの効率化を図る必要がある。</li> <li>●民間助成制度は、より利用しやすい制度への見直しとともに、土地所有者へのPR強化が必要である。</li> </ul> <p>【道路台帳窓口】</p> <p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●公文書の外部保管や電子化など一部業務の委託により、資料保管スペースの有効活用や資料検索の迅速化が図られた。また、係内研修やOJT、共通マニュアル作成を通じて、乗客者に一律なサービスが提供できた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●公文書の保管は、費用面を含め課題がある。窓口での問合せ内容は多種多様であり、区行政経験者の非常勤職員への活用も検討する。</li> </ul> <p>【境界】</p> <p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●公平な行政サービスの提供に向け、道路台帳・認定担当発注業務への協力を進め、土地所有者にも有益な資料の蓄積が増えてきた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●境界確認事務の一部外部委託は、すでに他団体で発注している業務について、申請者の費用負担等のバランスを考慮し、導入を見極める必要がある。</li> </ul>	2-1-2 3-3-1	都市基盤整備部	都市基盤管理課 道路公園課	169
2持続可能な行政経営の推進	(1) 効果的でムダのない事務事業の展開	③ 行政の外部化の検証及び改善	<p>整備の必要性など説明責任を果たし、高度な技術的判断が出来るなど事業を円滑に推進できる技術職員を育成し、区民との協働を推進しながら公共工事を確実にかつ良好に完成させ、区民サービスの向上を図る。</p>	<p>○発注者支援業務として3名の民間事業者の技術者に工事管理業務を委託し、関係者との協議資料作成や設計における様々な提案、現場パトロールを実施した。</p> <p>○設計委託においては、公共工事の品質確保が重要な役割を果たす観点から、平成28年度より設計等委託成績評定を設け、委託内容を適正に履行したか否かを確認するとともに資質の向上に努めた。</p>	<p>○受注者のスキルアップおよび区民サービスの向上を図るとともに、業務量のピークカットに確実に対応していく必要がある。</p> <p>○引続き発注者支援業務委託を実施し、監督員を補助し、事業を円滑に推進していく。また、大田区が発注する工事の品質確保を実施する目的から、工事・設計委託の成績評定を実施していく。</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●各年度の業務量に応じた発注者支援業務委託により業務量のピークカットに対応できた。また、工事・設計委託成績評定の実施により、区が発注する工事の適正な履行が認められ、品質確保が図られた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●今後も同様に業務委託を活用し、一層の区民サービス向上を目指して、受注者のさらなるスキルアップを図っていくとともに、引続き、工事・設計委託の成績評定に取り組む。</li> </ul>	2-1-2 3-3-1	都市基盤整備部	建設工事課	171

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
2持続可能な行政経営の推進	(1) 効果的でムダのない事務事業の展開	③ 行政の外部化の検証及び改善	事業の外部化を進めるとともに、委託先の技術向上や対応の工夫などを通して、区民の要望に応えていく。	<p>○緑の普及事業 18色の緑づくり支援事業を始めとして事業を受託する区内のNPO団体は、事業を継続して受託することにより年々スキルが向上している。また参加者（区民）との交流をおして区の事業以外に直接地域の活動に貢献する事例も見られる。 →27年度 出張所ごとに育成講習会、出張指導を開催した。 →28年度 育成講習会参加者のレベルアップのため出張指導に重点を置いて取り組んだ。</p> <p>○鳥獣対策 【カラス対策】 繁殖期のカラスによる威嚇・攻撃等の被害を抑制するため、専門業者に委託し専用電話による相談や巣の撤去を行った。 ・巣の撤去数 →27年度 51 →28年度 43 【ハクビシン等対策】 繁殖期のカラスによる威嚇・攻撃等の被害を抑制するため、専門業者に委託し専用電話による相談や巣の撤去を行った。 ・巣の撤去数 →27年度 51 →28年度 43 生態系及び生活環境への被害の軽減と拡大の防止を目的として専門業者に委託し、ハクビシン・アライグマの捕獲を行った。 ・捕獲数→27年度 59 →28年度 39</p> <p>○喫煙対策 喫煙マナー向上に向けて啓発指導員を区主要駅頭に配置している。マナーの徹底、条例の周知を促進するため啓発プレートの利用や啓発指導の重点場所を指示して、清潔で安全なまちづくりを目指している。</p>	<p>○講演会や講習会など、専門的知見を要する事業は積極的に外部に委託するとともに、アンケートなどで区民の要望を把握し、内容に反映させていく。</p> <p>○鳥獣対策については、引続き、区民等からの情報をもとに、委託業者と連携を図りながら速やかに対応していく。</p> <p>○喫煙対策については、啓発指導員の重点配置や啓発物の掲出により、今まで以上にマナーの徹底や条例の周知を進めていく。</p>	<p>【成果】 ●緑の普及事業 18色の緑づくり支援事業を始めとして、事業を区内のNPO団体に継続して委託することにより、年々スキルが向上し、より地域の実情に合わせた事業展開となった。地域における緑づくりの意識及び技術向上を目指し、ステップアップ育成講習会及びふれあいパーク活動団体を対象とした育成講習会を新規に開催した。また、特別出張所との連携強化により、育成講習会の開催ノウハウを継承し、開催数の増加及び開催地域の拡大につなげた。</p> <p>●鳥獣対策 【カラス対策】 繁殖期のカラスによる威嚇・攻撃等の被害を抑制するため、専門業者に委託し専用電話による相談や巣の撤去を行った。 【ハクビシン等対策】 生態系及び生活環境への被害の軽減と拡大の防止を目的として専門業者に委託し、ハクビシン・アライグマの捕獲を行った。また、区民認知度を更に取り上げ、広く事業の普及啓発を図るため、自治会・町会に対する積極的な周知や区設掲示板での周知などを行い、捕獲事業の強化につなげた。</p> <p>●喫煙対策 啓発指導員については、JR蒲田駅周辺において、平成29年6月より指導員を重点的に配置し、喫煙マナーの指導強化に取り組んでいる。平成30年度は京急蒲田駅西口周辺へエリアを拡大するとともに年間359日、1日8時間配置し、指導啓発を強化している。また、啓発物については、路面表示シートの貼付、ポスター・ステッカーの配布、小型横断幕等の掲出を行い、さらに連続的な広報等の広報活動により、喫煙マナー周知の強化につなげた。平成30年度の世論調査によると、条例周知度の割合は前年度より増加傾向にある。</p> <p>【課題】 ●緑の普及事業については、NPO団体の専門的知見及び人脈を活用し、参加対象者の拡大を図っていく。 ●鳥獣対策については、引続き、区民等からの情報をもとに、委託業者と連携を図りながら速やかに対応していく。 ●喫煙対策については、引続き啓発指導員の重点配置や啓発物の掲出を行う他、多様な広報活動により周知を進めていく。平成31年度は公共の場におけるルールについて策定し、喫煙マナー向上に努めていく。</p>	3-1-2 3-2-2 3-3-1	環境清掃部	環境対策課	183
2持続可能な行政経営の推進	(2) 健全な財政運営の推進	① 予算編成手法等の見直し	<p>○未来プラン（後期）「5年後のめざす姿」の確実な達成。 ○健全財政の堅持。 ○予算編成過程の公表による区政の透明性の向上。</p>	<p>○行政評価の結果を確実に予算等に連動させるために、スケジュールを見直すなど評価制度の再構築を行った。 ○平成27年度、28年度に重要事業区長ヒアリングを実施。区長の政策意思の具現化を図った。 ○平成28年度予算編成から、予算編成過程の公表について、より透明性の高い公表となるよう、新たに事業一覧を追加した。</p>	<p>○行政評価と予算編成の連動を強化していく。</p>	<p>【成果】 ●区長の施策方針に対する全庁統一的な理解をより深める観点から、施策評価区長ヒアリングを実施し予算や人員へ反映させた。 ●行政評価の結果を確実に予算等に連動させるために、スケジュールを見直すなど評価制度の再構築を行った。 ●区民への説明責任を果たし、また区政参画などを促すとともに、予算編成の質の向上を図るため、予算編成過程の公表に取組んだ。 ●上記の取組みにより、健全財政と区政の透明性を担保するとともに、おた未来プラン10年（後期）「5年後のめざす姿」の達成に資する予算を編成した。</p> <p>【課題】 ●次期基本計画策定時には限られた予算・資源で政策の効果を最大限発揮させるため、エビデンス（証拠）に基づく政策立案を推進することで、引続き、健全な財政の堅持につなげていく必要がある。</p>	3-3-1	企画経営部	企画課 財政課	117
2持続可能な行政経営の推進	(2) 健全な財政運営の推進	② 中長期財政計画の作成	<p>平成27年度に策定予定の公共施設再配置方針、政策課で実施する将来人口推計を踏まえ、中長期財政計画を早期に作成し、持続可能な財政運営のあり方を示す。</p>	<p>○大田区中長期財政見直し（平成28年度から平成37年度）を作成し、平成28年3月に公表したOTAシティマネジメントレポートに掲載した。</p>	<p>○区を取り巻く状況は刻々と変化することから、将来の財政運営に与える影響を的確に把握し、実績（決算）との差を分析し、適宜、本見直しの修正を行う。</p>	<p>【成果】 ●大田区中長期財政見直し（平成28年度から平成37年度）を作成し、平成28年3月に公表したOTAシティ・マネジメントレポートに掲載することで、持続可能な財政運営のあり方を示した。</p> <p>【課題】 ●区を取り巻く状況は刻々と変化することから、将来の財政運営に与える影響を的確に把握し、健全で持続可能な財政運営を堅持していく必要がある。</p>	3-3-1	企画経営部	財政課	118
2持続可能な行政経営の推進	(2) 健全な財政運営の推進	③ 新地方公会計制度の研究及び導入	<p>「統一的な基準」による財務書類を作成する。</p>	<p>○平成28年度決算から「統一的な基準」による財務書類を作成するために、平成28年度に開始時における固定資産台帳を整備し、開始貸借対照表を作成した。</p>	<p>○平成28年度決算に関する「統一的な基準」による財務書類を作成する。 ○決算に関する「統一的な基準」による財務書類の作成の迅速化を図る。 ○公会計から得られる情報をPDCAサイクルのツールとして活用し、マネジメント機能の向上を図る。</p>	<p>【成果】 ●平成28年度決算から「統一的な基準」による財務書類を作成し、OTAシティ・マネジメントレポートに掲載の上、公表した。</p> <p>【課題】 ●「統一的な基準」による財務書類の作成の迅速化を図るとともに、PDCAサイクルのツールとしての活用方法を研究する。</p>	3-3-1	企画経営部	財政課	119

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
2持続可能な行政経営の推進	(2)健全な財政運営の推進	④債権管理の適正化	債権管理に関する全庁的な取組み方針やマニュアルを策定し、債権管理の適正化を推進する。	○平成27年11月(44人出席)、平成28年12月(25人出席)に債権管理研修を行った。アンケート結果では、理解度の欄が5段階中平均3.7と高く、出席した職員は、債権管理に関する基礎知識の習得に繋がったと考える。	○過去2回、債権管理研修を行ったものの、法規担当への相談内容を鑑みると債権管理に関する基礎知識に乏しい職員がまだ多い。そのため、再度債権管理に関する基礎研修を行い、全職員の債権管理に関する知識の習得を徹底する。 ○債権管理の基礎知識に関する手引を作成し、全庁に周知することにより、債権に関する基礎知識が無く、かつ、研修に出席できなかった職員の基礎知識の習得を図る。 ○債権に関する照会及び回答(相談、時効等)を多数記載した法律相談事例集を作成し、全庁に周知することにより、各部署で抱える債権に関する問題の早期解決を図る。	【成果】 ●平成27年度、平成28年度、平成29年度と三年連続で債権管理研修を行った結果、法規担当への法律相談の中で債権管理の基礎知識に関するものが減少した。 ●債権管理の基礎知識に関する手引に関しては、数箇所部署において当該部署の債権管理マニュアルの作成に相談があったため、総務課は当該マニュアルの加筆修正を行った。今後は、当該マニュアルを当該部署が運用することで適切な債権管理が図れる。  【課題】 ●債権に関する事例集については、民法の改正により過去の事例が運用できない可能性があるため、一旦中止する。 ●研修等により改正民法における職員の知識習得が必要である。	3-3-1	総務部	総務課	120
2持続可能な行政経営の推進	(2)健全な財政運営の推進	④債権管理の適正化	○債権管理部局が情報を共有し、滞納整理体制を強化するために、財産調査を一元管理するシステムの構築を検討する。 ○現年度分収納の執行体制を強化する。	現年整理担当の執行体制について 27年度 職員4名体制 28年度 職員5名体制 とし、滞納繰越縮減のため体制強化を行った。	○29年度については、課内人員調整の上、現年整理担当を6名体制に強化した。 ○個別催告や差押予告を行い自主納付を促し、自主納付に応じない場合は財産調査、差押等行政処分を進めていく。 ○債権管理部局の情報共有については、マイナンバーも含め重要な個人情報を取扱うため検討を継続する。	【納税課】 【成果】 ●新規滞納繰越件数を縮減できた。 【課題】 ●業務体制の維持及び業務の効率化を検証する。 ●更なる収納率向上に向けた方策を検討する。  【国保年金課】 【成果】 ●平成29年度は収納担当(管理)で現年分納付相談を担うことで収納担当(整理)が滞納繰越分の処分等多く整理し収納率向上につながった。 【課題】 ●収納率向上のための体制整備が課題である。債権管理部局の情報共有等については継続検討が必要である。	3-3-1	区民部	納税課 国保年金課	144
2持続可能な行政経営の推進	(2)健全な財政運営の推進	④債権管理の適正化	以下の収納率をめざす。 ○現年度分国民健康保険料の収納率 85% ○滞納繰越分国民健康保険料の収納率 20%	○現年度分国民健康保険料の収納率は平成27年度では87.439%、平成28年度では87.561%となり目標値を達成した。 ○滞納繰越分国民健康保険料の収納率は平成27年度では20.11%であったが、平成28年度では19.02%となり目標に届かなかった。	○今後も現年度分国民健康保険料の収納率向上をめざす。 ○差押件数を増やすなど、収納率向上対策に開する年間計画に従い、収納率向上をめざす。	【成果】 ●平成29年度現年度国民健康保険料収納率の現年分は88.23%、滞納繰越分23.05%となり、目標を達成した。平成29年度差押件数は638件で平成28年度の300件を大きく上回り、金額約2億3075万円となった。 【課題】 ●滞納繰越分保険料は前年度に比して増加しているが、さらに収納率向上をめざす。	3-3-1	区民部	国保年金課	144
2持続可能な行政経営の推進	(2)健全な財政運営の推進	④債権管理の適正化	債権を回収し、債権額の圧縮を図る。	○文書・電話による催告・現地訪問・来庁依頼による直接交渉を実施。 ○返済できる資力があると思われる案件は、弁護士委任し督促状の送付、民事訴訟の提起等を行い徴収の強化を図った。27年度：2件提訴(うち1件勝訴、1件和解)、28年度：2件提訴(2件とも勝訴)、強制執行2件 ○上記取組により、27年度：9,628,319円、28年度：7,015,896円を回収。	○債権管理を適正に行うには、債務者の状況をできる限り把握することが重要である。そのため、文書・電話による催告・現地訪問等を粘り強く継続し、債権の回収、圧縮につなげる。	【成果】 ●文書・電話による催告、現地訪問・来庁依頼による直接交渉、弁護士委任による民事訴訟の提起、強制執行を行い、債権の整理・回収を進めた。 【課題】 ●債権管理を適正に行うには、債務者の所在・経済状況等を把握することが重要であるため、文書・電話による催告・現地訪問等を粘り強く継続していく必要がある。	3-3-1	産業経済部	産業振興課	153
2持続可能な行政経営の推進	(2)健全な財政運営の推進	④債権管理の適正化	○現年度の収納率を上げ、滞納者の絶対数を増やさない。 ○既に不良債権となっているものを良債権へと導いていく。	○督促・催告を行い、早期の滞納解消に努めた。 ○連帯保証人がついている債権についても、督促・催告を行い、早期の滞納解消に努めた。 ○滞納者に対して分納相談を行い、不良債権化防止に努めた。 ○滞納が続く者に対しては、債権回収業務の弁護士委託を行い、債権回収に努めた。 ○悪質な者については、法的対応を行い、平成27・28年度は、合計6件の民事訴訟の提起を行った。	○引続き、督促・催告を行い、早期の滞納解消に努めていく。 ○滞納が続く者については、それぞれの債権の状況に応じて、弁護士委託や法的措置等を行い、適切な管理に努めていく。	【成果】 ●督促・催告を実施し、現年度収納率が上昇した。 ●居所調査や電話により、債務者とのつながりが切れないように努め返意意識を継続して持たせるとともに、適宜分納相談を行い、不良債権化防止に努めた。 ●連絡のない滞納継続者に対し債権回収業務の弁護士委託を行い、一括納付・分割合意など一定の効果が見られた。 ●悪質な債権者に対して、27～29年度に合計9件の訴訟提起を行い、債権回収に努めた。 【課題】 ●経済的困窮者・多重債務者に対して、生活・債務状況の聞き取りなど生活再建の支援を含めた債権管理手法の検討を進めていく必要がある。	3-3-1	福祉部	福祉管理課	157

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
2持続可能な行政経営の推進	(2)健全な財政運営の推進	④ 債権管理の適正化	○向こう4年間で、困難案件である100万円以上の長期高額滞納者事案を全て解決する。 ○将来的には、滞納月数が3か月分に達した事案が発生したら、即座に訴え提起前の和解の申立てや住宅明渡しの民事訴訟を提起するなど、裁判所を活用した法的措置を講じていく体制を目指す。	○9世帯（平成26年度末時点の入居者）について、5世帯は強制執行又は自主退去により退去済で、残る4世帯のうち2世帯は和解後分納中、2世帯は訴訟による明渡判決を得た。 ○100万円未満の滞納者も含めた成果は、民事訴訟提起10件、分納和解成立6件、住宅明渡強制執行2件であった。	○左記の明渡判決を得ている2世帯について、平成29年度強制執行を予定している。和解後居住継続中の2世帯については、分納管理を行う。 ○新たな滞納者に対しても、指定管理者による督促・催告・納付相談による早期対応や、弁護士委任による法的措置の実施等により、これまで以上に債権管理の強化を図る。	【成果】 ●100万円以上滞納している9世帯（平成26年度末時点の入居者）について、8世帯は強制執行又は自主退去により退去済で、残る1世帯は和解後分納中である。100万円未満の滞納者も含めた成果は、民事訴訟提起12件、分納和解成立9件、住宅明渡強制執行4件であった。 ●指定管理者が新たな滞納者と納付相談を行い、平成29年度は16件、平成30年度は13件の分納誓約書を徴取した。 【課題】 ●分納合意不履行により、弁護士へ再度委任する事案があった。分納管理を適切に行い、滞納が生じたときの早期対応が必要である。	3-3-1	まちづくり推進部	建築調整課	167
2持続可能な行政経営の推進	(2)健全な財政運営の推進	⑤ 受益者負担の適正化	○公共施設の使用にあたり適正な受益者負担となるよう、施設使用料等の見直しを進める。 ○全庁的な使用料・手数料等の見直しに向け、適正な受益者負担について、区としての考え方を整理する。	○全庁的な使用料・手数料の考え方を整理し、平成28年4月に第1回定例会にて条例改正した。	○使用料については、運動施設や大規模施設など、適正な受益者負担について未整理の施設の考え方を整理する。 ○既に整理が済んでいる使用料・手数料についても、定期的に検証し見直しを進める。	【成果】 ●全庁的な使用料・手数料の考え方を整理し、平成28年4月に第1回定例会にて条例改正することで、受益者負担の適正化を図った。 【課題】 ●使用料については、運動施設や大規模施設など、適正な受益者負担について引き続き施設の考え方を整理する。 ●平成28年4月に条例改正した案件についても、定期的に検証し見直しを進める必要がある。	3-3-1	企画経営部	財政課	120
2持続可能な行政経営の推進	(2)健全な財政運営の推進	⑤ 受益者負担の適正化	保険料の算出根拠を納得してもらえるよう、様々な方法で保険料について周知を行い、十分に説明責任を果たす。	27年度の証更新に「おたの国保」を送付し全加入者に保険料の周知をした。当初納送時には「みんなの国保」を同封し保険料の周知を行った。ホームページもわかりやすい内容で掲載した。問い合わせについても丁寧な説明に努めた。	当初納送時に、毎年「おたの国保」を封入することとし、更にわかりやすい内容、説明に努める。ホームページも問い合わせに基づき更にわかりやすい内容にする。	【成果】 ●ホームページに保険料の計算シミュレーションをいれて、自分の額を当てはめて計算できるようにした。当初納送時に「おたの国保」を封入し、内容を常に見直し、わかりやすい表現を心がけている。31年度分については二次元コードも印刷し、ホームページとの連動がスムーズにできるよう対応する予定である。 【課題】 ●ホームページを見ている方からの問い合わせが多くなり、説明が十分ではないと思われる部分がある。よくある質問から説明の不足を調査し、ホームページの内容を常に見直し、わかりやすい説明を目指す。	3-3-1	区民部	国保年金課	145
2持続可能な行政経営の推進	(2)健全な財政運営の推進	⑤ 受益者負担の適正化	受益者負担率との均衡を考慮しながら料金を設定する。	区民農園の利用料金について、受益者負担率を見直し、平成25年度から段階的に値上げし、平成27年度から標準区画（約10㎡）の利用料金を月額換算2,000円とした。また、1区画を複数世帯で利用できるようにした。さらに、平成29年度から、区画の見直しを行い総区画数を増やすとともに、小区画（約5㎡、料金は標準区画の1/2）を設けた。	現在の受益者負担率は約77.5%であり、受益者負担率を100%とすると月額換算は現在の2,000円から2,500円程度となる。密集住宅地内の施設であるため、周辺環境保全が必要であり、清掃や栽培方法など利用者への指導などの管理運営は必須である。また、安価に多くの区民が楽しめる事業であることが望ましいが、利用者の個人的な趣味のための利用であるので、適切な利用料金の設定が必要であると考えている。	【成果】 ●区民農園の利用料金を段階的に引上げ、受益者負担率の改善を行うとともに、利用方法や区画の見直しを行い、多様な料金体系を設けることにより、利用者が選択できるよう工夫をした。 【課題】 ●区民農園の維持管理経費は、今後増加することが予想されるため、引続き受益者負担の考えに基づき定期的に料金の見直しを検討する必要がある。	3-3-1	産業経済部	産業振興課	153
2持続可能な行政経営の推進	(2)健全な財政運営の推進	⑤ 受益者負担の適正化	○区の使用料改定の方向性を踏まえ、他自治体の状況などを鑑みて減免対応を行う。 ○区の使用料改定の方向性を踏まえ、利用料金の改定を行う。	○減免対応（高齢者・障がい者） ・他の自治体の取組み状況を調査した。 ・関係部局と減免の拡充に伴う問題点について検討した。 ○利用料金の改定についての調査・研究に取り組んだ。	○減免対応（高齢者・障がい者） ・高齢者・障がい者への減免拡充を平成29年4月より実施する。 ・減免拡充の広報に取り組み。 ○利用料金の改定 他の自治体及び周辺の民間施設の現状調査・研究を行っていく。	【成果】 ●各水泳場の減免拡充により、高齢者利用が大幅に増え、健康増進と介護予防にも大きな効果があった。 【課題】 ●今後も、水泳場の施設運営面では、他の自治体及び民間施設の利用料金を参考にし、適正な料金制度を検討していく必要がある。	3-3-1	都市基盤整備部	道路公園課	172

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
2持続可能な行政経営の推進	(2)健全な財政運営の推進	⑤ 受益者負担の適正化	○事業者への排出指導の徹底 集積所における事業系ごみの排出状況を調査するとともに、事業系有料ごみ処理券の未貼付者に対して排出指導を積極的に行う。 ○廃棄物処理手数料の見直しに向けた準備 手数料原価の算定を行うにあたり、業務実態をふまえた事務量算定を行う。	○各清掃事務所で、商店街等事業系ごみが多く排出される集積所における排出状況調査を行い、不適正排出やシール未貼付、多量排出に対する調査指導を行った。 ○23区は、清掃一部事務組合とともに平成28年度から廃棄物処理手数料について検討した結果、廃棄物処理手数料と手数料原価との間にかい離があることから、平成29年10月に廃棄物処理手数料を改定することとなった。これに伴い、事業者に交付している有料ごみ処理券の料金改定も行うこととした。(3.5円/kg増) また、粗大ごみの処理手数料は、廃棄物処理手数料を基礎に算定しているため平成29年10月の廃棄物処理手数料の改定に合わせて料金改定を行うこととした。	○平成29年10月に実施する料金改定に向け、商店街等に対して料金改定周知を積極的に進めている。また、これに合わせて排出状況調査及び適正排出の啓発も積極的に行っている。 ○平成29年10月1日付け廃棄物処理手数料の改定に伴い、有料ごみ処理券の料金改定、粗大ごみの処理手数料の改定を施行予定である。	【成果】 ●各清掃事務所で、商店街等事業系ごみが多く排出される集積所における排出状況調査を行い、不適正排出やシール未貼付、多量排出に対する調査指導を行った。 ●23区の廃棄物処理手数料を検討した結果、廃棄物処理手数料と手数料原価にかい離が認められた。そのため特別区長会総会の了承を受け、手数料の改定を行った。手数料の改定に伴い、平成29年10月1日付けで事業系一般廃棄物有料ごみ処理券の料金改定及び粗大ごみ処理手数料の改定を行った。手数料改定の周知を行うため、平成28年度、平成29年度において区報やホームページへの掲載のほか、区内の産業団体へ周知文書の発送(2回)、業界新聞への掲載(1回)を実施した。また、平成29年7月、産業団体事務局に手数料改定とともに旧券の時の取扱について広報チラシの配布を依頼した。 【課題】 ●廃棄物処理手数料は手数料原価を基に算定されており、改定後3年目に見直しを検討することとしている。次回の見直しは、平成32年度(平成33年度施行)を予定している。改正にあたっては、適正な手数料の算定、周知の徹底が必要である。	3-2-3 3-3-1	環境清掃部	清掃事業課	184
2持続可能な行政経営の推進	(2)健全な財政運営の推進	⑤ 受益者負担の適正化	負担額に見合う講習会となるよう、内容等の充実を図る。	○緑のカーテン講習会でアンケートを実施し、次回に生かすことで満足度を高める工夫をしている。 ・参加者数 →27年度 4回 156人 →28年度 4回 168人 ※アンケートの多くが講習会の内容に高い評価を寄せている。	○応募状況、参加人数、アンケート等を活用し、随時事業計画の見直しを行い、事業の一層の充実を図る。	【成果】 ●「緑のカーテン」を広く区民に周知し、楽しみながら継続的に取り組める地球温暖化対策として、参加費の負担に見合うよう、栽培方法などを習得する内容で講習会を実施した。 【課題】 ●緑化について幅広く区民に取り組んでもらう必要があることから、経づくりの初心者や若年層が参加しやすい内容の講座を検討する必要がある。	3-1-2 3-2-2 3-3-1	環境清掃部	環境対策課	185
2持続可能な行政経営の推進	(2)健全な財政運営の推進	⑥ 新たな財源確保策等の検討及び推進	区が保有する広告資源を最大限活用できる環境整備を進める。併せて、新たな収入確保の方策の検討も進める。	○全所属に対して所管する媒体への広告掲載について周知し、最少経費で効果的な広告事業の啓発を行った。 ○企画経営部としては以下の取組みを行った。 ・27年度：広告活用の環境整備のため、本庁舎に広告付案内板を設置した。 ・28年度：区民の利便性向上及び新たな収入確保のため、本庁舎に証明写真機を設置した。	○引き続き、職員一人ひとりが収入確保の必要性を認識できるよう啓発を行う。 ○ネーミングライツの導入等について、企業の広報手法の動向などを注視し、他自治体の事例も踏まえ、関係部局と具体的な検討を進める。	【成果】 ●毎年、全所属に対して所管媒体への広告掲載について周知し、啓発することで、広告掲載等による収入額及び経費削減額が増加した。 ●平成26年度から28年度にかけて本庁舎1階に広告付周辺案内板、広告付デジタル庁舎案内モニター、証明写真機を設置したことで、区民サービスの向上に加え、広告収入等による安定した収入確保を実現した。 【課題】 ●ネーミングライツ導入については、活用の際には慎重なリスクマネジメントが重要である。リスクの例としては企業、商品名が目立ち施設機能がわからなくなる、施設名の変更により混乱を招く、施設名に対する区民の愛着、スポンサー企業との競合によるイベント開催への弊害等が挙げられる。これらのリスクや他自治体の事例等を踏まえながら、ネーミングライツの導入可否については検討する必要がある。	3-3-1	企画経営部	企画課	121
2持続可能な行政経営の推進	(2)健全な財政運営の推進	⑥ 新たな財源確保策等の検討及び推進	未申告者の更なる減少と調査の強化を図る。	平成27年度、平成28年度は、前年度未申告者、前年課税者・当年未申告者を対象とした郵送及び実地調査を含めた申告勧奨を行った。その結果とし、未申告者の圧縮を行う事ができた。	未申告者に対する申告勧奨は税の公平性を担保する観点からも必須である。間接税より直接税の割合が多い日本においては未申告者の減少を図ることが税制度への信頼を得ることにつながる。なお、平成29年度から税務利用旅費を増額した。引き続き、給与照会等の調査と臨戸による検税をおこなっていく。	【成果】 ●申告勧奨については、平成29年度以降も継続し、電話、郵送、給与照会、実地調査(臨戸)等の方法により未申告者減少に向けた取組みを強化した。 【課題】 ●今後も、税の公平性を確保するために、申告勧奨を行い、未申告者の減少に向けて取り組んでいく。	3-3-1	区民部	課税課	146
2持続可能な行政経営の推進	(2)健全な財政運営の推進	⑥ 新たな財源確保策等の検討及び推進	特別区民税・都民税の普通徴収に向けて、クレジット収納の導入に向けた検討を進める。	○クレジット収納の検討については、マイナポータル(マイナンバー制度)の公金決済の開始に合わせるため保留としていた。 ○28年度に口座振替自動登録対象金融機関を2行拡大し、利便性向上に努めた。	マイナポータルでの公金決済については国からの情報提供がなく進捗が不明だが、納付方法の手段として有効である。現在クレジット収納については、2事業者がサービスを開始したが、料金、利用制限、データ交換等について違いがあるため、31年度実施を目標に検討を行う。	【成果】 ●クレジット事業者の比較検討を行うとともに、住民税のクレジット納付の導入に向けて方向性を定めた。 【課題】 ●納付機会の多様化の検証を行う。	3-3-1	区民部	納税課	147

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
2持続可能な行政経営の推進	(2) 健全な財政運営の推進	⑥ 新たな財源確保策等の検討及び推進	○大量に発行する納付額通知書等に広告を掲載して、印刷物の経費負担を軽減する。 ○広告主を医療機関や商店街等に拡大する。	○国保加入者向けに大量に発送する納入通知書や保険証更新通知書の封筒に広告を掲載できないか検討した。広告会社と印刷委託事業者との関係で整理が十分できなかった。また、封筒が国保の事業説明に多く割かれており、広告を掲載するスペースがあまりないこともあり実現していない。 ○印刷会社などの広告主探しや広告会社に委託する方法も検討した。封筒のスペースの現状もあり、広告主の拡大については未検討となっている。	○他区の状況を確認し、広告の可能性を再度検討する。	【成果】 ●他区の状況も確認し、広告の掲載や商品の提供など、検討を進めた。  【課題】 ●広告掲載スペースの不足や国保の被保険者は区民全体の約2割という状況で、広告主の獲得が難しい状況もある。引き続き、調査・研究していく。	3-3-1	区民部	国保年金課	147
2持続可能な行政経営の推進	(2) 健全な財政運営の推進	⑥ 新たな財源確保策等の検討及び推進	企業のニーズを把握し広告掲載の実現性について検討を行う。	○大田スタジアムへのネーミングライツの導入について、他の自治体運営の球場の状況を研究した。	○実施自治体への視察等を実施し、スポーツ施設へのネーミングライツの導入について検討を進めていく。	【成果】 ●ネーミングライツの導入について、23区内の公共施設および他自治体の野球場やスタジアムを調査し状況を把握した。これにより、参考とすべき事例について絞り込みができた。これを踏まえ、スポーツ施設における導入の基本的な考え方を整理した。  【課題】 ●ネーミングライツの導入に際しては、施設状況に応じた契約料の算出や事業者の選定方法など、区の施設全体に通じる統一的な方針や導入手法の確立が求められることから、関係部局と連携・調整を今後、進めていく。	1-2-5 3-3-1	観光・国際都市部	スポーツ推進課	173
2持続可能な行政経営の推進	(2) 健全な財政運営の推進	⑥ 新たな財源確保策等の検討及び推進	○預金、債券それぞれの特性を生かした運用を行う。 ○基金に属する現金について運用対象を検討し利回りの向上を図る。	○歳計現金の不足時の繰替運用に備えた基金の短期運用が、基金の効率的な運用を妨げる一因になっていることから、歳計現金の不足時の資金調達を選択肢として基金の繰替運用だけでなく金融機関からの一時借入を加えることとし、繰替運用と一時借入それぞれの場合の損益計算とシミュレーションを行った。  ○複数の金融機関のヒアリングを行い、平成28年4月に、より有利な条件で一時借入に係る契約を行った。  ○繰替運用と一時借入の事務手順の整理を行った。	○日銀による平成28年2月のマイナス金利の導入、28年9月の長短金利操作付き、量的・質的金融緩和の導入以降、預金・債券ともに歴史的な低金利となっている。新大田区経営改革推進プラン策定時の平成27年4月と現時点では預金・債券ともに金利が大きく低下しただけでなく、金融機関が預金の受入れを辞退するなど、シミュレーションを行った前提条件自体が変化したが、このため、本取組みの目標である利回りの向上を達成することは困難な状況である。  ○28年4月に金融機関と一時借入の契約を行い資金調達の選択肢に加えたが、歳計現金不足時の対応を一時借入にするか基金の繰替運用にするかは、現在の金融情勢が続いている間は、損益比較だけでなく定期預金解約後の預入先の確保等その時の基金運用の状況全体で判断せざるを得ない。  ○今後、金融情勢や金利の状況が好転し、借入金額や期間を考慮し一時借入が有利な場合は、基金からの繰替運用でなく一時借入を優先し、基金の効率的な運用を図る。	【成果】 ●歳計現金の不足時の繰替運用に備えた基金の短期運用が、基金の効率的な運用を妨げる一因になっていたことから、平成28年4月に金融機関と一時借入の契約を行った。これにより、歳計現金不足時の資金調達について、基金からの繰替運用と金融機関からの一時借入を比較し、より有利な方法を選択できるようになった。一時借入が有利な場合は、基金を繰替運用のため普通預金や短期運用をすることなく、1年以上の定期預金や債券での運用を検討することが可能になった。  【課題】 ●日銀による平成28年2月のマイナス金利及び28年9月の長短金利操作付き、量的・質的金融緩和の導入により、預金・債券の金利の低下が続く、更には金融機関が預金の受入れを辞退するなど、基金運用自体が困難な状況にある。現状では、本プラン策定時にシミュレーションを行った前提条件が成立せず、一時借入によるメリットが生じない状態となっている。本取組みの目標である利回りの向上を達成することは難しい状況が続いており、今後も金融情勢や金利の状況を注視し、安全性を最優先に流動性、効率性を考慮した運用を継続していく。  日銀の金融緩和と政策が終了し、金融市場が従前の状況に戻った場合は、より有利な方法を選択して歳計現金の不足に対応することにより、効率的な基金の運用を行う。	3-3-1	会計管理室	会計管理室	189
2持続可能な行政経営の推進	(3) 柔軟で機動的な組織体制の整備	① 組織の強化・再編	未来プラン（後期）に掲げる各施策を力強く推進し、新たな行政課題に迅速かつ的確に対応するための簡素で効率的・効果的な組織整備を目指す。	○平成28年4月1日付けで、区長のトップマネジメントを強力にサポートするために企画経営部を設置、危機管理における部局間連携を強化するために総務部に危機管理室を設置する等の組織改正を実施した。 ○平成29年4月1日付けで、子どもの貧困問題に対応するために福祉部に子ども生活応援担当課長を設置、児童相談所開設に向けて児童相談所開設準備担当課長を設置する等の組織改正を実施した。	○社会状況の変化や平成30年度に予定されている行政系人事制度の改正の動向を注視し、簡素で効率的・効果的な組織整備を行っていく。	【成果】 ●平成30年4月1日付けで、高齢者の介護予防事業、自立支援の取組み、生活支援体制に関する事務等を推進するために元気高齢者担当課長を設置するとともに、学校施設の改築・整備・維持保全に関する事務を推進するために教育施設担当課長を設置する等の組織改正を実施した。 ●平成31年4月1日付けで、庁内外の調整機能を一層強化するため企画調整担当課長を設置するとともに、公園・緑地・運動施設等の設置並びに活用、管理運営及び関係者との連携に関する事務等を担当する公園施設担当課長を設置する等の組織改正を実施した。  【課題】 ●今後も新たな行政課題に対応するための組織整備を適宜適切なタイミングで実施する必要がある。	3-3-1	企画経営部	企画課	122
2持続可能な行政経営の推進	(3) 柔軟で機動的な組織体制の整備	② 職員定数の適正化	未来プラン（後期）に掲げる施策の推進はもとより、新たな行政需要や社会経済情勢の変化に対しても効率的かつ効果的に対応できる体制を構築するため、職員定数の適正化と計画的な管理の徹底を図る。	○平成28年度に「大田区職員定数基本計画（平成29年度～平成33年度）」を新たに策定した。区民サービスの向上に向け、業務の外部化やスクラップ等による職員定数縮減にむけた内部努力を継続することにより、行政需要の増加に対しても適切に対応することとした。	○社会状況の変化や平成30年度に予定されている行政系人事制度の改正の動向を注視し、適正な定数管理を行っていく。 ○今後も「大田区職員定数基本計画（平成29年度～平成33年度）」に基づき、社会情勢の変化を踏まえ、職員定数の適正化と計画的な管理を進める。	【成果】 ●「大田区職員定数基本計画（平成29年度～平成33年度）」に基づき、計画目標を着実に達成しつつ、職員定数の適正化と計画的な管理を進めている。 ●平成30年度の行政系人事制度の改正を踏まえ、係長職の増員を計画的に実施し、組織力の強化を進めている。  【課題】 ●今後も社会情勢の変化に的確に対応できる体制の構築と職員定数の適正な管理を両立する必要がある。	3-3-1	企画経営部	企画課	123

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	① 区有財産の有効活用	将来的な人口構成の変化や区民ニーズの変化に対応するため、区が保有する土地・建物等の有効な活用を推進する。	○平成27年度に公共施設全体の今後の方向性を明らかにするため「大田区公共施設適正配置方針」を策定した。 ○平成28年度には「大田区公共施設等マネジメント今後の取り組み」を策定し、今後の公共施設の管理に関する方針を定めるとともに、将来のまちづくりも見据え、人口構成の変化を捉えながら地域別の施設整備の方向性を定めた。 ○毎年、土地・施設需要調査を行い、行政需要の把握に努め未利用地等の活用に向け検討を行った。	○「大田区公共施設白書」「大田区公共施設適正配置方針」「大田区公共施設等マネジメント今後の取り組み」を「大田区公共施設等総合管理計画」と位置付け、各種個別計画との連携・整合を図り、効果的・効率的な施設マネジメントを推進していく。 ○複合化で生じた跡地や、未利用地の活用については、区で活用する方法に留まらず、民間のノウハウを活かしながら管理運営経費の縮減、余剰施設や土地の貸付など、公民連携手法の検討を進める。	【成果】 ●「大田区公共施設等総合管理計画（以下「総合管理計画」という。）」を平成29年3月策定した。 ●「総合管理計画」を踏まえ、複合化や多機能化に取り組む施設の整備計画を策定し、効果的・効率的な施設マネジメントを推進した。 ●土地・施設需要調査を毎年行い、各部署の需要に加え、利用可能なスペースや賃借物件に関する調査を行った。土地・建物等の状況を的確に把握し、有効活用に向けて個別の施設整備の検討に活用した。  【課題】 ●複合化で生じた跡地、未利用地の有効活用の検討に引き続き取り組む。 ●民間のノウハウを活かした施設整備や管理運営経費の縮減など、公民連携手法の検討を行う。	3-3-1	企画経営部	施設整備課	124
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	① 区有財産の有効活用	○災害時の業務継続を担保する。 ○セキュリティの強化を図る。 ○コストの削減を推進する。	(データセンター活用の取組み) ○平成29年1月、福祉系の一部システムを区民情報系仮想基盤に構築、運用開始。 ○平成29年1月、内部情報系仮想基盤を構築、文書や財務等内部情報システムを収容し、運用開始。 ○平成29年2月、庁内ネットワーク機器更改に合わせて庁内LAN環境を構築、庁内LANの拠点として運用開始。  庁内システム（区民情報系・内部情報系）サーバの大半が、データセンターに設置の仮想基盤で稼働開始。セキュリティの強化を実現した。	○LGWAN関連機器の更改に合わせてデータセンターへの移設を行う。  ○その他、大森地域庁舎マシン室や本庁舎内に残存するシステムサーバ等のデータセンターへの移設を検討する。	【成果】 ●LGWAN関連の機器をデータセンターへ移設したことにより、可用性・安全性が向上した。  【課題】 ●大森地域庁舎マシン室内の空きスペースの活用方法について検討を進め、設備の省力化に向け検討が必要。	3-3-1	企画経営部	情報システム課	125
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	① 区有財産の有効活用	災害時における業務継続と災害対策本部機能を果たすため耐震性を向上させる。	○平成27年6月に「本庁舎耐震性向上事業基本計画策定及び設計・施工事業者の公募」に基づき公募型プロポーザルの募集広告を行い、3事業者から応募があった。 ○平成28年3月に「本庁舎耐震性監修工事基本・実施設計委託」の契約締結 ○平成28年11月に「本庁舎耐震性監修工事基本・実施設計委託」が完了 ○平成29年3月から耐震性向上改修工事を実施している。	○平成30年7月まで、各関係所属等と日程調整等を行いながら、耐震性向上改修工事を実施していく。	【成果】 ●災害時における業務継続と災害対策本部機能を果たすため平成29年3月から実施した耐震性向上改修工事が平成30年8月に完了した。  【課題】 ●今後は、耐震ダンパー等の定期的な保守・点検等の維持管理の業務を委託していく。	3-1-5 3-3-1	総務部	総務課	131
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	① 区有財産の有効活用	集会室・会議室を有効活用し、地域活動・文化活動を活性化していく。	○会議室を自治会・町会、青少年対策地区委員会等の地域団体へ貸出し、地域活動を活性化するため有効活用した。 ○集会室は、管理・運営を委託している施設を含め、音楽イベントや写真展、絵画展、書道展を開催するなど文化活動にも有効活用した。	○引き続き地域団体への貸出しや催しを開催し、地域活動や文化活動の活性化へ有効活用していく。会議室・集会室をさらに有効活用するため、利用範囲や新たな事業の展開を検討する必要がある。	【成果】 ●会議室は自治会・町会等の地域団体の皆さんに利用していただき有効活用することができた。地域包括支援センターが併設されている特別出張所では利用率も向上した。 ●絵画展、写真展、音楽イベントなどの文化活動にも有効活用された。  【課題】 ●会議室を有効活用するためには、利用範囲を検討する必要がある。同時に安全面、セキュリティ対策、騒音対策、夜間休日貸出などの施設管理面での検討も必要である。	3-3-3	地域力推進部	各特別出張所	136
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	① 区有財産の有効活用	作成済みの改修計画に沿って、適切な改修工事を行う。	【大田区産業プラザ】 ○計画に沿った改修工事を実施した。 平成27年度：展示ホール調光設備改修実施（3年計画）、誘導灯器具改修（階段部分） 平成28年度：熱源機器3台オーバーホール（3年計画）、主要出入口自動ドア駆動部改修、改修計画を適正に進めるため具体的な項目出しを行った。	○計画された改修のうち未対応のものを整理し、順次対応していく。 平成29年度：展示ホール調光設備改修（3年目）、自動火災報知設備機器更新（設計）、熱源機器3台オーバーホール（2年目）、誘導灯器具改修（階段部分） 平成30年度：自動火災報知設備機器更新工事、熱源機器3台オーバーホール（3年目）、熱源機器3台オーバーホール（3年目）、誘導灯器具改修（避難口部分） ○大規模改修に向け準備を進める。	【成果】 ●計画された改修のうち下記について完了した。 ・展示ホール調光設備改修 ・自動火災報知設備機器更新 ・誘導灯器具改修（階段部分） ・主要出入口自動ドア駆動部改修  【課題】 ●大規模修繕維持計画の中で、未対応部分の対応について検討していく必要がある。	3-3-1	産業経済部	産業振興課	154

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	① 区有財産の有効活用	指定管理者や運営受託法人の実施している各種事業の成果を踏まえつつ、課題の解決につながる支援体制の構築を図る。	○老人いこいの家業務委託方針に基づき、平成27、28の2か年度において、計3館を委託化 ○老人いこいの家3館を廃止し、地域包括支援センターとの一体運営によるシニアステーション化 ○老朽化した西糀谷老人いこいの家を廃止 ○糀谷駅前再開発施設にシニアステーション糀谷を開設	○公共施設適正配置方針に基づき、効果的な配置を図る。 ○羽田一丁目複合施設へのシニアステーション開設に伴い、羽田老人いこいの家を廃止。 ○各地区においてシニアステーション設置に向けた検討。	【成果】 ●老人いこいの家4館（田園調布、田園調布西、東嶺町、羽田）を廃止し、地域包括支援センターとの一体運営によるシニアステーション化を実施した。 ●老朽化した西糀谷老人いこいの家を廃止する一方、介護予防や多様な地域活動を行う拠点として、糀谷駅前再開発施設にシニアステーション糀谷を開設した。 【課題】 ●公共施設等総合管理計画に基づき、効果的な配置を図る。 ●未実施地区におけるシニアステーション設置に向けた検討を行う。	1-3-1 1-3-2	福祉部	高齢福祉課	158
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	① 区有財産の有効活用	日中活動及び居住の場、さらにそれらをつなげる相談支援、訓練、緊急時の一時保護等と連携を取り一体的に展開する「地域生活支援拠点構想」を区内で面的に整備する。	○27年度の取組 ①既存施設の機能拡充の検討 ②旧障害者就労支援センターを活用した（仮称）下丸子通所施設の整備検討 ○28年度の取組・成果 ①上池台障害者福祉会館の機能拡充のため、施設改修（29.4.1生活介護（知的）受入開始） ②旧障害者就労支援センターを活用した（仮称）下丸子通所施設の整備（29.4.1に就労継続支援B型施設「Beステーション 凛」開設） ③志茂田福祉センター（旧新蒲田福祉センター）の移転・開設（29.3）。あわせて29年4月より就労支援B型事業について業務委託を開始。	○日中活動及び居住の場のさらなる整備・充実（生活介護の増設、グループホーム整備の支援等） ○緊急時の受入体制の充実（短期入所の充実、緊急一時保護事業の充実） ○障がい者総合サポートセンターにおける専門相談等の実施のほか、同センターを「核」とした区内相談支援体制の整備 ○障がい者総合サポートセンター二期工事（重度の障がいに対応した短期入所、学齢期の発達障がい児への総合的な支援等、多機能型地域生活支援拠点として整備。31年3月実施。）	【成果】 ●障がいの重度や多様化、障がいの高齢化や「親なき後」を見据えて、障がい者総合サポートセンターを中心に、左記の取組みのほか地域での暮らしを支える機能を区内の各機関で分担した、地域生活支援拠点等の「面的な体制」づくりを進めてきた。 ●平成31年3月の障がい者総合サポートセンターの増築施設の完成に伴い、医療的ケアを含む重症心身障がい児（者）等の受け入れ可能な短期入所事業や、学齢期の発達障がい児に特化した支援を新たに実施することで、地域での暮らしを支える場の機能を強化・充実させた。 【課題】 ●「おたが障がい施策推進プラン」に基づく重点施策にあるように、特に日中活動の場の整備、緊急時の受入体制の充実、サービスの質の確保・向上、地域ネットワークの充実について取り組む必要がある。そのため障がい者総合サポートセンターを中心に、地域生活支援拠点等の各機能を強化・充実させ、多機能拠点整備と面的整備を複層的に進める。具体的には、引続き既存施設の機能見直し及び区が保有する建物等の有効活用を含めた効果的・効率的な施設整備を進める。	1-1-2 1-2-3 3-3-1	福祉部	障害福祉課	159
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	① 区有財産の有効活用	公園緑地内の未活用の施設や空間を活かした、地域にとって魅力ある公園施設としての整備や公園緑地での地域活動の拠点づくりに取り組む。	○NPO法人と連携した平和の森公園内の旧緑の展示室の有効活用に継続的に取り組んだ。洗足池公園旧管理棟などの公園内未活用施設の今後のあり方について部内検討を進めた。	○社会構造の変化に応じた公園のあり方の検討や公園整備方針の見直しをしていく必要がある。 ○地域にとって魅力ある公園施設としての整備や公園緑地での地域活動の拠点づくりにつながるような、具体的な環境整備の方向性について調査検討を進める。	【成果】 ●NPO法人と連携した平和の森公園内の旧緑の展示室の有効活用に継続的に取り組んだ。洗足池公園旧管理棟などの公園内未活用施設の今後のあり方について部内検討を進めた。 ●拠点公園における公民連携推進基礎調査を実施して、公園の管理運営に関する民間活力の導入検討を行った。 【課題】 ●公園の管理運営検討やストック活用の具体的検討の中で、公民連携など公園施設の更なる有効活用について検討を進めていく必要がある。	2-1-3 3-3-1	都市基盤整備部	都市基盤管理課	173
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	① 区有財産の有効活用	大きな視点から区施設のあり方を捉え、学習環境の確保とともに複合的機能を備えた施設としての学校改築を進める。	入新井第一小学校の複合化計画を取りまとめた（置きこみ施設、保育施設ほか9施設）。	東調布第三小学校、赤松小学校、田園調布小学校及び東調布中学校において複合化が可能なかを検討し、可能であれば、関係部局と連携し、置きこみ施設を決定する。	【成果】 ●学校改築にあたり複合化の検討を行い、入新井第一小学校、東調布第三小学校、赤松小学校及び東調布中学校において、複合施設を置きこみ方向で計画を策定した。 【課題】 ●複合化施設は単独施設に比べ、工期が長期化する傾向があり、工期の短縮に向けた施工法等の検討を進める必要がある。	1-1-3 3-3-1	教育総務部	教育総務課	191
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	② 公共工事等のコスト削減と質の確保	限られた財源の中で、安定的に区民サービスを提供していくため、建物の設計から建築、維持管理、解体までに要する全ての費用であるライフサイクルコストの削減と機能・品質の向上を図る。	○建築コストの適正化を図るために、工事発注時の予定価格の設定に際して、直近の単価の適用とメーカー等の見積価格の採用方法の検討を行い、入札不調や不成立を未然に防止するように努めた。 ○新築工事の設計段階において、建築コストに対する機能や性能を最大限に高めるために、全庁的な検討会を開催した。	○入札不調や不成立を防止するため、更なる研究と適正な単価、工期の設定に努める。 ○限られた財源の中で、安定的に区民サービスを提供していくため、引続き、全庁的検討会において建築コストの削減、機能、性能の向上に向けた検討を行う。	【成果】 ●各種施工条件を考慮し、発注者として適正な工期及び労務単価の設定を行った。 ●設計時の材料、機器の選定においては、竣工後の維持管理まで見据えて、ライフサイクルコストの低減に努めるような設計に配慮した。また、建築後の建物の機能と品質保持のため大規模施設について建物保全（修繕）計画を策定した。 【課題】 ○安定的に区民サービスを提供するため、限られた財源のなかでも品質、安全性を確保し続けなければならない。	3-3-1	企画経営部	施設保全課	126

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	② 公共工事等のコスト縮減と質の確保	総合評価落札方式（特別簡易型）の拡大を図り、価格と品質が総合的に優れた公共工事の施工を目指す。	総合評価落札方式（特別簡易型）の実施件数 ○27年度は13件（土木3件、建築4件、電気3件、設備3件）実施した。 ○28年度は14件（土木4件、建築4件、電気3件、設備3件）実施した。	○27、28年度で、価格点と評価点の総計で競争したケースは2件である。それ以外で落札したケースは予定価格内応募が1者だけのため、そのまま落札となっており、結果として価格点が優れた業者が受注業者となっている。 ○今後も価格に偏らず、品質にも優れた業者を選定するという制度趣旨を踏まえた入札方式となるよう検討を重ねていく。	【成果】 ●平成20年度から導入した総合評価落札方式（特別簡易型）については、段階的に対象件数を増やしており、29、30年度はいずれも18件（土木5件、建築5件、電気4件、設備4件）実施した。制度の拡大に伴い、価格のみならず、品質確保を重視する区の方針の浸透を図ることができている。 【課題】 ●依然として価格点が優れた業者が落札する傾向にはある。今後も、他自治体の動向を注視するとともに、価格と品質の評価のバランスを見極めながら、その両面に優れた業者による優良な工事の施工を目指していく。	3-3-1	総務部	経理管財課	131
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	② 公共工事等のコスト縮減と質の確保	入札不調対策に基づき、事業が計画通りに執行できるよう、計画財政課、経理管財課と連携を強化する。	○下記の入札不調対策を実施した。 ①発注時期の平準化その1（早期発注案件の実施） ②発注時期の平準化その2（計画財政課連携、債務負担案件の実施） ③発注時期の見直し公表（経理管財課連携） ④設計単価の見直しと早期の反映 ⑤見積り積算方式の試行 ⑥不調・不落調査	○左記の取組みを実施しているにも関わらず、早期発注案件が入札不調となるケースが複数みられ、更なる対策が求められている。 ○各事業課への入札不調案件に関する実態調査を行い、改めて原因と結果を分析するとともに、関係各課の連携を強化し、入札不調対策を推進していく。	【成果】 ●入札不調を回避するため、関係各課との連携を深めるとともに、発注時期を工夫する様々な取り組みを進めた。また、入札予定金額と業者の見積り金額に大幅な乖離があった際、これを埋める仕組みである「見積り積算方式」の試行を実施した。平成28年度に実施した試行では、予定価格を約7%見直し契約することができた。 【課題】 ●今後も、複数の取組みを強化するとともに、引続き、関係各課と連携を進めていく必要がある。	3-3-1	都市基盤整備部	都市基盤管理課	174
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	② 公共工事等のコスト縮減と質の確保	○コストと品質の観点から、公共事業を抜本的に改善し、良質な社会資本を効率的に整備・維持することを目指す。 ○施設の長寿命化によるライフサイクルコスト構造の改善を図る。	○橋梁長寿命化修繕計画に基づき、橋梁の補修設計・工事を実施した。 ・補修設計及び工事 4橋 ・工事 4橋 ・設計 3橋（1橋は設計に着手） ○道路の維持・更新を実施した ・アスファルト舗装工事 23箇所 ・路面下空洞調査 延長130.84km ○予防保全型の維持・補修により、施設の健全性を維持し、かつコスト縮減につながった。	○引続き、コストと品質の両面を重視し、施設のライフサイクルコスト構造の改善を図っていくことが求められている。 ○「大田区橋梁長寿命化修繕計画」にもとづき、着実に橋梁の補修を進めるとともに、道路の陥没を未然に防ぐ路面下空洞調査を実施し、予防保全型の維持管理を推進する。	【成果】 ●橋梁長寿命化修繕計画に基づき、橋梁の補修設計・工事を実施した。 ・補修設計及び工事 8橋 ・工事 4橋 ・設計 5橋 ●道路の維持・更新の実施 ・アスファルト舗装工事は、56箇所を実施した。 ・路面下空洞調査は、延長553kmを実施した。 【課題】 ●コストと品質の両面を重視し、引続き、ライフサイクルコスト構造を改善していく必要がある。 ●「大田区橋梁長寿命化修繕計画」にもとづき、着実に橋梁の補修を進めるとともに、路面下空洞調査を実施し、予防保全型の維持管理を推進する必要がある。一方、オーバーブリッジ（跨道橋・跨線橋）については、桁下管理者との調整を十分にを行い、より確実な施工を進めていく必要がある。	2-1-4 3-3-1	都市基盤整備部	都市基盤管理課	175
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	② 公共工事等のコスト縮減と質の確保	コストパフォーマンスの高い、使いやすくシンプルで丈夫な学校施設の建設を進める。	均一的な質や機能が確保された施設づくりを行うため、各諸室の面積や教室数を定めた「学校諸室等仕様標準」に基づき、大森第四小学校の設計を行った。	○大森第七中学校、入新井第一小学校について、学校諸室等仕様標準に基づく設計を進める。 ○「学校諸室等仕様標準」は、各諸室の面積や個数等の基準を示したものであるため、今後、仕上材などの仕様標準の策定に向けた検討を進める。	【成果】 ●大森第七中学校、入新井第一小学校、東調布第三小学校、赤松小学校の設計にあたり「学校諸室等仕様標準」を取り入れることで各改築校の均質性を図ることができた。また、「学校改築標準設計仕様書」を策定し、学校施設の改築時における更なるコスト縮減と質の確保を図ることができた。 【課題】 ●仕様標準等については、教育環境のニーズの変化や施工技術等の進展を踏まえ、必要に応じて見直しを行う必要がある。	1-1-3 3-3-1	教育総務部	教育総務課	192
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	③ 既存施設の有効活用とファンリテマナメントの実施	将来的な人口構成の変化や区民ニーズの変化に対応するため、区が保有する土地、建物等の有効な活用を推進する。（再掲）	○入新井第一小学校改築工事協議会の意見を踏まえながら、学校改築における複合施設の検討を行い、基本構想・基本計画（案）を策定した。 ○赤松小学校及び東調布第三小学校の改築計画立案について、それぞれの改築計画協議会において、学校改築における複合施設の複合化部分の検討を行った。 ○大田区民センター・新蒲田保育園の改築については、大田区民センターを平成29年度末で閉館することとし、現大田区民センター跡地の一部で複合化することをお、新蒲田保育園については、その間、道塚倉庫跡地で仮設運営する。	○「大田区公共施設白書」「大田区公共施設適正配置方針」「大田区公共施設等マネジメント今後の取り組み」を「大田区公共施設等総合管理計画」と位置付け、各種個別計画との連携・整合を図り、効果的・効率的な施設マネジメントを推進していく。（再掲） ○複合化で生じた跡地や、未利用地の活用については、区で活用する方法に留まらず、民間のノウハウを活かしながら管理運営経費の縮減、余剰施設や土地の貸付など、公民連携手法の検討を進める。（再掲）	【成果】 ●入新井第一小学校、赤松小学校、東調布第三小学校の改築において、それぞれの改築工事協議会の意見を踏まえながら、学校改築における複合施設の検討を行い、基本構想・基本計画を策定した。 ●（仮称）新蒲田一丁目複合施設について、実施設計を行っており平成31年度に新築工事に着手する。 ●（仮称）大森西二丁目複合施設について、老朽化し更新時期を迎えた施設の更新に合わせ、エリア全体を面的に捉えた施設の複合化・多機能化の計画を推進している。 ●東京都が行う大田都税事務所の改築に合わせ、都・区双方の施設の有効活用を図るため、（仮称）都区合同庁舎として複合計画を推進した。 【課題】 ●複合化で生じた跡地、未利用地の有効活用の検討に引続き取り組む。 ●民間のノウハウを活かした施設整備や管理運営経費の縮減など、公民連携手法の検討を行う。	3-3-1	企画経営部	施設整備課 施設保全課	127

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	③ 既存施設の有効活用とファシリティマネジメントの実施	○公園施設長寿命化計画に基づく維持・更新や、地域に根ざした魅力ある公園のリニューアル整備などによる、より区民に活用される公園づくりに取り組む ○利用されなくなった公園施設の廃止や公園の統合なども含めた、新たな公園の整備・経営方針を策定する。	○大田区内の全公園灯2,201灯のうち、629灯のLED化工事を実施した。(全体の29%) ○新井宿児童公園や仲蒲田公園などで、地域に根ざした魅力ある公園のリニューアルに取り組んだ。 ○区内18地区で、比較的小規模公園が集積しているモデル地区を設定し、公園利用の実態調査を実施した。地域の公園を利用している自治会や保育所等へのアンケートを実施した。	○平成28～30年度の3か年で、区内全公園灯を、ライフサイクルコストに優れ夜間の安全性の向上が図れるLED灯に更新する。 ○施設の老朽化が著しい公園や、地域からの公園改良整備の要請の強い公園について、その必要性、緊急性等を検証しながら、順次地域に根ざした魅力ある公園を目指した改良整備に取り組む。 ○公園実態調査に基づく公園緑地のストック活用に関する調査検討を進め、平成32年度に予定している緑の基本計画改定に向けた、公園緑地の整備・維持管理・利活用の方針づくりに取り組む。	【成果】 ●平成28年度から平成30年度まで、公園灯のLED化改良工事を実施し、3か年で全公園灯のLED化が完了した。 ●新井宿児童公園や仲蒲田公園などで、地域に根ざした魅力ある公園のリニューアルに取り組んだ。 ●小規模公園のあり方について、整備や維持管理、利活用の方針を策定するため、地域の公園を利用している自治会や保育所等へのアンケートの実施やモデル地区を設定するなど、公園利用の実態調査を実施した。  【課題】 ●公園のストック活用調査を踏まえ、各公園の必要性、緊急性等を検証しながら、順次地域に根ざした魅力ある公園を目指した改良整備に取り組む必要がある。 ●公園実態調査に基づく公園緑地のストック活用に関する調査検討を進め、平成32年度に予定している緑の基本計画改定に向けた、公園緑地の整備・維持管理・利活用の方針づくりに取り組む。	2-1-3 3-3-1	都市基盤整備部	都市基盤管理課 建設工事課	175
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	④ 大量更新期に向けた計画的な対応	安全・安心で良好な行政サービスの提供を持続可能にするため、改築時期の標準化と施設の長寿命化を推進する。	○平成27年度に策定した「大田区公共施設適正配置方針」において、5つの柱と具体的な方策の一つとして「適切な維持管理、長寿命化による財政負担の標準化及びライフサイクルコストの削減」を定めた。 ○平成28年度策定の「大田区公共施設等マネジメント 今後の取組み」では、公共建築物の管理に関する方針として、現状と課題を認識したうえで、技術的な視点から「大田区公共施設整備計画（後期）」の「公共建築物整備の技術的指針」を基に、考え方を整理、具体化した今後の方針を定めた。	○施設ごとに長寿命化の可否を判断し、保全する施設については財政状況を踏まえながら、着実に施設の維持・保全を行う。 ○計画的に修繕・改修を行う「予防保全」の考え方にに基づき、建物の長寿命化を図る。	【成果】 ●予防保全の考え方にに基づき、羽田地域力推進センター及び大田区立羽田保育園ほか複合施設について、長期修繕計画書を作成した。  【課題】 ●長期修繕は15～20年毎となるため、施設の劣化状況を常に把握しながら予防保全の考え方にに基づき、計画的な修繕を行っていく。	3-3-1	企画経営部	施設整備課 施設保全課	128
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	④ 大量更新期に向けた計画的な対応	【道路関連】 効率的・計画的な道路維持補修工事及び新設道路工事によって、予防保全型の維持管理を推進し、道路の安全・安心を確保する。 【公園関連】 公園遊具の定期点検に基づき公園遊具の安全性を十分に確保していくとともに、長寿命化計画や日常施設点検調査等に基づく公園のリニューアル整備や施設更新、施設廃止に適時、適切に取り組む、公園の安全・安心を確保する。	【道路関連】 ○区内の全小型街路灯20,971灯のうち、2年間で8,529灯のLED化工事を実施した。(累計約13,200灯、全体の63%) ○区内の全大型街路灯1,531灯のうち、354灯のLED化工事を実施した。(全体の23%) 【公園関連】 ○公園遊具の定期点検（1回/年）を実施した。 ○定期点検結果に基づく遊具の安心・安全対策工事を実施した。 ○新井宿児童公園などで、地域に根ざした魅力ある公園のリニューアルに取り組んだ。	【道路関係】 ○平成26～30年度の5か年で、区内全小型街路灯を、平成28～30年度の3か年で、区内全大型街路灯を、ライフサイクルコストに優れ夜間の安全性の向上が図れるLED灯に更新する。 【公園関連】 ○公園遊具の定期点検を継続実施し、適時、適切な補修工事や施設更新・廃止に取り組む。 ○施設の老朽化が著しい公園について、その必要性、緊急性等を検証しながら、順次地域に根ざした魅力ある公園を目指した改良整備に取り組む。	【成果】 ●小型街路灯は、平成26年度からLED化改良工事を開始し、全小型街路灯のLED化が完了した。 ●大型街路灯は、平成28年度からLED化改良工事を開始し、全大型街路灯のLED化が完了した。 ●公園遊具の定期点検を行い、安全対策工事を実施するとともに、公園のリニューアルを着実に進め、地域に根ざした魅力ある公園づくりに取り組んだ。  【課題】 ●今後は、遊具の定期点検を継続実施し、遊具の安全性確保に資するノウハウを蓄積する必要がある。 ●公園の長寿命化計画に基づき、引き続き安全・安心を確保しながら機能更新していく必要がある。	2-1-3 2-1-4 3-3-1	都市基盤整備部	都市基盤管理課 建設工事課	176
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	④ 大量更新期に向けた計画的な対応	○平成26年度に策定した橋梁長寿命化修繕計画に基づき、総合健康度の低かった橋りょうから、予防保全の観点を取り入れて長寿命化を目指した補修を確実に実施していく。 ○東京都が進める護岸の耐震補強と連携しながら、一体となって事業を進めていく。	○橋梁長寿命化修繕計画に基づき、橋梁の補修設計・工事を実施した。 ・補修設計及び工事 4橋 ・工事 4橋 ・設計 3橋	○「大田区橋梁長寿命化修繕計画」に基づき、着実に橋梁の補修を推進していく。	【成果】 ●橋梁長寿命化修繕計画に基づき、橋梁の補修設計・工事を実施した。 ・補修設計及び工事 8橋 ・工事 4橋 ・設計 5橋  【課題】 ●オーバークリッジ（跨道橋・跨線橋）については、桁下管理者との調整を十分にを行い、より確実な施工を進めていく必要がある。	2-1-4 3-3-1	都市基盤整備部	都市基盤管理課 建設工事課	177
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	⑤ 施設の必要性・あり方の見直し	将来的な人口構成の変化や区民ニーズの変化に対応するため、今後の施設整備において、施設の必要性やあり方の検討を積極的に推進する。	○平成28年度に、地域の課題を踏まえ、まちづくりを見据えた施設の適正配置を実現するため、「大田区公共施設整備検討会」を設置した。個別の施設整備計画については、さらなる全庁的な情報共有を行い、部局連携による施設整備を推進した。	○「大田区公共施設等総合管理計画」に基づき、効果的・効率的な施設マネジメントを推進する。 ○複合化等の手法により生じた跡地や、未利用地の活用については、公民連携手法も検討していく。 ○公共施設の適正な配置を進めるに当たっては、今後も、公共施設に関する情報を発信することに加え、区民との協働による維持管理のあり方などについても検討する。	【成果】 ●公共施設の個別整備計画の策定にあたっては、「大田区公共施設整備検討会」及び「大田区公共施設整備検討作業部会」において全庁的な情報共有のもとで、施設の必要性やあり方を踏まえた検討を行い、部局間連携による公共施設の適正配置を推進した。  【課題】 ●引き続き将来的な人口構成の変化や、区民ニーズに柔軟に対応できるような、全庁的な情報共有を行い、施設の必要性やあり方を踏まえた施設多機能化や集約化等の適正配置を推進する。	3-3-1	企画経営部	施設整備課	129

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	⑤ 施設の必要性・あり方の見直し	○公共施設の建て替え特別出張所の建て替えは、変化する社会経済状況や区民ニーズに対応するため、単独ではなく地域のニーズに合わせた複合施設として建設する。 ○施設のあり方 区民センターや文化センターは、様々な課題を抱えており、区民のための地域施設としての役割をふまえ、利用者が安全・安心で快適に利用できる施設運用を行う。	○公共施設整備方針及び公共施設適正配置方針に基づき羽田地区公共施設整備複合施設改築工事が開始。(平成30年12月開所予定) ○入新井、大森西、田園調布、千束、蒲田西の各地区整備計画を検討し改築計画を推進。 ○老朽化が著しい区民センターや文化センターについては、修繕を行い、利用者が安全・安心で快適に利用できるように対応した。	○公共施設整備方針及び公共施設適正配置方針に基づき羽田地区公共施設整備複合施設改築工事は建設工事中。(平成30年12月開所予定) ○入新井、大森西、田園調布、千束、蒲田西の各地区整備計画を検討し改築計画を推進。 ○引き続き老朽化が著しい区民センターや文化センターについては、修繕を行い、利用者が安全・安心で快適に利用できるように対応していく。	【成果】 ●公共施設整備方針及び公共施設適正配置方針に基づく羽田地区公共施設整備複合施設改築工事は終了。(羽田地域力推進センター、羽田四丁目複合施設・平成30年11月開所) ●入新井、大森西、田園調布、千束、蒲田西の各地区整備計画を検討し改築計画を推進した。 【課題】 ●老朽化が著しい区民センターや文化センターについては、利用者が安全・安心で快適に利用できるよう修繕を行いつつ、大田区公共施設等総合管理計画に基づく対応をしていく。	3-1-2 3-3-1 3-3-3	地域力推進部	地域力推進課 各特別出張所	137
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	⑤ 施設の必要性・あり方の見直し	○大田区内における工場の操業環境改善と新規創業の促進を図り、もって産業環境の創造及び産業振興に寄与する。 ○羽田空港跡地に産業交流施設を設置する。	○工場アパートの産業支援施設の今後のあり方について検討を進めた。 ○羽田空港跡地に設置する産業交流施設の施設整備・運営事業をPPP事業として実施するにあたり、平成27年7月に羽田空港跡地第1ゾーン整備方針を策定。これを踏まえ、平成28年10月に第一期事業の募集要項を公表した。	○産業支援施設の今後のあり方の方向性を定めると共に、民間工場アパートの設置促進、既存工場アパートの運営方法について、民間活力との連携の検討を進める。 ○募集要項に基づき、事業者の決定に向けた業務を進める。	【成果】 ●産業支援施設等のあり方と今後の方向性について、方針を決定した。また工場アパートの今後の運営基本方針を決定した。 ●羽田空港跡地第1ゾーンの整備については、平成29年5月に事業者を決定し、平成30年5月には事業契約を締結した。 【課題】 ●産業支援施設等の方針に基づき、各施設の整備及び維持・管理を着実に進めるため、関係者の理解を得ていく必要がある。 ●2020年の羽田空港跡地第1ゾーンのまち開きに向けて、関連事業を着実に進める必要がある。	2-2-1 2-3-1 3-3-1	産業経済部	産業振興課	155
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	⑤ 施設の必要性・あり方の見直し	○全区立小学校施設を活用した学童保育の実施による待機児童の解消。 ○地域子育て支援拠点事業、利用者支援事業等の拡充により地域の子育て支援の充実を図る。	○27年度8校330人、28年度16校605人の計935人の学童保育定員増を図った。 (待機児童数：27年度185人、28年度120人) ○学童保育が放課後ひろば事業に移行した児童館の役割については、平成28年8月に「児童館のあり方」の中で、地域子育て支援拠点事業を推進するほか、直営館では、利用者支援事業、委託館は一時的な事業を主に実施する方針を決定した。	○未実施の小学校は、生徒数の増加等で空き教室がなく、簡単に放課後ひろば事業を実施できる状況ではない。そこで、今後は、主に校舎改築に合わせて整備するほか、今後も空き教室等の情報収集に努め、区内全小学校への展開を図る。 ○小学校内に学童定員を吸収できる十分なスペースが不足しており、学童保育の完全移行が難航している。このため、児童館によっては、学童を置いたままでの事業実施についても検討する。	【成果】 ●区内59小学校中46校で学童保育事業を実施し、学校内学童保育1,945人の定員増を図った。 ●学童保育が小学校内に完全移行した直営館の東糀谷児童館と大森東一丁目児童館において、利用者支援事業、委託館の萩中児童館において、平成30年10月から一時預かり事業を開始した。 【課題】 ●未実施の学校については、空き教室のものが存在せず、学童保育の展開が困難となっている。 ●実施済の学校も、大半が1教室分での実施となっていることから、学校全体の学童需要をすべて吸収できず、児童館との並行運営を余儀なくされている。また、学級増により、従来の実施スペースからの移転を求められているケースも発生している。 ●一時預かり事業については、法律上、保育園と同程度の基準が求められることから、現在の児童館の施設では、大規模改修が必要となり、今後の展開に検討が必要である。	1-1-4 3-3-1	こども家庭部	子育て支援課	164
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	⑤ 施設の必要性・あり方の見直し	○区民一人当たり6㎡の公園整備を目指して引き続き公園の新設・拡張整備や魅力ある公園のリニューアル整備に取り組むとともに、効果的な公園整備・維持管理等を進めるために公園施設の廃止や公園の統合なども含めた、新たな公園の整備・経営方針を策定する。 ○区内水泳場施設のあり方に関する方針の策定を行い、水泳場施設数の妥当性の検証を行う。	○都市計画公園の機能拡充に向けた事業に取り組んだ(5箇所、うち1箇所は事業完了)。 ○公園の新設・拡張に取り組んだ(2箇所の設計を完了)。 ○公園整備方針を策定するための公園の利用実態調査を実施した。 ○水泳場を含めた東調布公園再整備基本構想調査を実施した。	○新たな公園の整備・経営方針を策定し、社会状況の変化や多様な区民ニーズに対応していく必要がある。 ○引き続き、都市計画公園の機能拡充、公園の新設・拡張を推進するとともに、公園ストック活用調査やパークマネジメント策定に向けた調査検討を進め、今後の公園の整備方針等の策定に取り組む。 ○水泳場(平和島公園・萩中公園)の利用実態調査に取り組み、水泳場のあり方について、今後の方針を策定する。	【成果】 ●都市計画公園の機能拡充に向けた事業に取り組んだ(5箇所、うち1箇所は事業完了)。 ●公園の新設・拡張に取り組んだ(2箇所の設計を完了)。 ●公園整備方針を策定するための公園の利用実態調査及び公園ストックの活用基礎調査を実施した。 ●拠点公園における公民連携推進基礎調査を実施した。 ●基礎調査におけるアンケートでは、区民スポーツにおけるニーズは高い。今後もプール機能を維持したなかで、魅力ある施設への改善を計画していく。 【課題】 ●引き続き都市計画公園の機能拡充、公園の新設・拡張を推進するとともに、公園ストック活用やパークマネジメント策定に向けた調査検討を進め、今後の公園の整備や管理運営の方針策定に取り組む。 ●区民のスポーツ意識に対応できるような水泳場の利活用、施設の改修が課題となっている。	1-2-5 2-1-3 3-3-1	都市基盤整備部	都市基盤管理課 道路公園課	178
2持続可能な行政経営の推進	(4) 公共施設等の見直し	⑤ 施設の必要性・あり方の見直し	大森第七中学校、入新井第一小学校の改築に係る基本構想・基本計画では、大田区公共施設整備計画(後期)の基本方針に掲げる、 ①安全・安心に配慮した校舎 ②災害時の防災拠点機能を考慮した計画 ③ユニバーサルデザインに基づく計画 ④太陽光発電などの環境負荷低減の計画 ⑤他施設との複合化の検討 など、改築の基本方針としての考え方を示した。	東調布第三小学校、赤松小学校、田園調布小学校及び東調布中学校の改築に係る基本構想・基本計画策定にあたり、大田区公共施設整備計画(後期)に掲げる基本方針を、学校施設として可能な限り具体的な形で取り入れていく。	【成果】 ●大田区公共施設整備計画(後期)に掲げる基本方針を基に防災拠点機能の視点や複合化の考え方などを取り入れて、改築に係る基本構想・基本計画を策定した。 【課題】 ●敷地条件(面積、容積率、建蔽率等)、建築関連法令の適用条件、周辺環境、地域の要望等により、基本方針の全てを取り入れることが難しい場合もあるが、今後も可能な限り具体的な形で取り入れる方向で調整を進める。	1-1-3 3-3-1	教育総務部	教育総務課	193	

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
2持続可能な行政経営の推進	(5) 環境への配慮	① 環境マネジメントの推進	「大田区役所エコオフィス推進プラン(第4次計画)」に基づき、引き続き廃棄物削減に向けた取組みを進める。	○年度末に、一般廃棄物の出し方、ゴミの分別の仕方等について通知。 1 一般廃棄物年間排出量 平成27年度 3,549,998kg 平成28年度 3,391,637kg 民営化による契約施設の減及びゴミの分別化の進捗により減少している。 2 産業廃棄物年間排出量 平成27年度 400,075kg 平成28年度 412,709kg	○引続き、施設ごと、期ごとの比較により、排出量を監視し、適宜、施設及び業者に対して指導を行い、廃棄物の減量化に努める。特に産業廃棄物については微増傾向のため、リサイクル可能なびん、かん類等の分別化の徹底について周知していく。	【成果】 ●毎年度、一般廃棄物の出し方、ゴミの分別の仕方等について通知し、古紙、リサイクル可能なビン、缶等の分別化について周知、徹底を図った。年度によっては前年より排出量が減少し、廃棄物削減の意識付けを行うことができた。 1 一般廃棄物年間排出量 平成29年度 3,498,379kg 2 産業廃棄物年間排出量 平成29年度 479,339kg  【課題】 ●年度によっては、排出量が減少しない状況がある。引続き施設からの排出量を監視し、適宜、指導を行い、さらなる廃棄物の減量化に努めていく必要がある。	3-2-3	総務部	総務課	132
2持続可能な行政経営の推進	(5) 環境への配慮	① 環境マネジメントの推進	○二酸化炭素排出量を平成31年度までに21年度比で10%削減する。 ○エネルギー消費原単位(※)を平成31年度までに21年度比で10%削減する。	○平成27年度実績では、平成21年度比、二酸化炭素排出量12.5%減、エネルギー消費原単位10.6%減であり、いずれも目標値を上回る成果となった。(平成28年度実績は現在集計中) ○平成28年4月1日から二酸化炭素排出量及びエネルギー消費原単位の目標値を平成21年度比15%に引き上げた。	○二酸化炭素排出量及びエネルギー消費原単位の削減については、目標を大幅に達成した施設が多くある一方、目標の達成には至っていない施設もある。今後、取組みの遅れている施設への指導・支援のあり方を検討する。 ○庁内のコピー用紙使用量は平成27年度実績では、平成21年度比18.9%の増加と大きな課題となっている。平成27年度からスタートしたペーパーレス会議の更なる拡大、平成29年度に導入した乾式オフィス製紙機の活用等を通じ、取組みを強化する。	【成果】 ●平成29年度実績では、平成21年度比、二酸化炭素排出量7.9%減、エネルギー消費原単位1.6%減となった。 ●国及び区の新たな温室効果ガス削減目標と遜色の目標とすることとエコオフィスの更なる取組強化を目的に大田区役所エコオフィス推進プランを1年前倒しで策定した。  【課題】 ●国が地方公共団体に対し、その業務から発生する温室効果ガス排出量を2030年度までに2013年度比40%削減を求めている。 ●エコオフィスの取組状況は施設(部局)毎に差異があり、職員全員参加による施設(部局)毎の主体的な取組が必要である。 ●高い目標を達成するためには、施設の省エネ性能の向上と使用する電力の環境性の向上が必要である。また電力小売全面自由化を受け、区としての電力購入のあり方を検討する必要がある。 ●目標達成には、他部局との連携を強化し、SDGs、働き方改革、BCP対策など、他の社会的な課題との同時解決を図ることが必要である。 ●コピー用紙使用量については、平成21年度以下という目標に対し、平成29年度実績では平成21年度比16.0%増と目標と大きく乖離している。平成29年度に導入した乾式オフィス製紙機を活用した職員の環境マインド向上に取り組むことで、庁内全体のコピー用紙の使用のあり方を見直す必要がある。	3-2-1	環境清掃部	環境計画課	186
2持続可能な行政経営の推進	(5) 環境への配慮	② 再生可能エネルギーの活用推進	太陽光発電設置実績件数 平成30年度: 3,000件(未来プラン(後期)目標値)	○太陽光発電システムの設置補助件数は、平成27年度148件、平成28年度102件、区で把握する累計設置件数は平成28年度末2,742件であった。	○低炭素社会を実現するためには、再生可能エネルギーの導入及びエネルギーの効率的な利用を促進することは不可欠である。 ○社会情勢等を踏まえ、より効果的かつ効率的な導入促進策を検討する。	【成果】 ●資源エネルギー庁が公表する平成30年3月末現在の区内の太陽光発電システム(10kW未満)の設置件数は3,868件となり、平成26年度末現在の3,278件から590件増加した。(平成28年度から未来プランの進捗管理指標を区の設置補助件数から資源エネルギー庁の公表数値に変更した)  【課題】 ●住宅用太陽光発電の設置件数は、国の固定買取価格の低下などを背景に低下しており、区の補助件数も平成24年度523件をピークに減少している。 ●地球温暖化対策を推進するためには、環境負荷の低いエネルギーの導入拡大と建物の省エネ性能の向上(断熱・設備の高効率化など)を促進することが不可欠であり、区民等、事業者の導入促進策について再検討が必要である。	3-2-1	環境清掃部	環境計画課	187
2持続可能な行政経営の推進	(6) 危機管理機能の強化	① 危機管理業務計画の推進	【震災対策】 ○災害時業務計画の見直しにより、各部における業務を改めて検討し、対処内容の明確化、今後整理すべきの課題の抽出を行った。 ○本部運営訓練にて、各部の対応業務、事務局における調整業務、本部会議の実施について訓練を行った。 ○災害時に区が取り組むべき個々の業務への対応力をより高めるため、各業務に關与する部局を対象とした業務別の訓練及び全部局が運動する全体訓練を継続的に実施していく。 【新型インフルエンザ対策】 ○大田区新型インフルエンザ等対策行動計画(平成26年10月)に基づき、区や事業者の新型インフルエンザ等の対策が緊密に連携して推進されるよう図っている。また、保健所(健康政策部)と連携し、国や都が主催する訓練、会議や研修等への参加を通じ、対応能力の向上に努めている。	【震災対策】 ○災害時業務計画の見直しにより、各部における業務を改めて検討し、対処内容の明確化、今後整理すべきの課題の抽出を行った。 ○被災者生活及び行政復興が円滑に進められるよう復興計画を策定する。 ○災害時に区が取り組むべき個々の業務への対応力をより高めるため、各業務に關与する部局を対象とした業務別の訓練及び全部局が運動する全体訓練を継続的に実施していく。 【新型インフルエンザ対策】 ○大田区新型インフルエンザ等対策行動計画(平成26年10月)については、状況変化等に注視し、必要に応じて計画内容の精査を行う。また、引続き、保健所(健康政策部)と連携し、国や都が主催する訓練、会議や研修等への参加を通じ、対応能力の向上に努めていく。	【成果】 ●業務継続計画(BCP)の見直し、並びに災害復興マニュアルの策定により、発災から復興までの災害時業務が整理された。 ●医療救護所の開設や災害ボランティアセンターの運営など、業務別訓練を、災害時が主体となって実践することで、災害時対応能力が向上した。 ●国や都が主催する訓練、会議や研修等に参加し、対応能力の向上を図った。また、健康政策部にあっても防護服の着脱訓練、装備の充実等を図り能力向上を図った。  【課題】 ●災害時各部の円滑な災害時業務遂行のため、訓練を継続して行うよう、防災危機管理課が積極的に働きかけていく必要がある。 ●健康政策部との連携強化を図るとともに、大田区新型インフルエンザ等対策行動計画(平成26年10月)についても、状況変化等に注視しながら、必要に応じて計画内容の精査が必要である。	3-1-5	総務部	防災危機管理課	138	

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題	関連施策番号	部局	課	
2持続可能な行政経営の推進	(6) 危機管理機能の強化	① 危機管理業務計画の推進	各種危機管理計画、業務継続計画を職員全員が理解し、非常時に実際に対応できるようにする。	○28年度から帰宅困難者・駅周辺滞留者対策対区民部職員行動マニュアル(案)を作成し、29年11月9日に訓練実施予定。 ○25年に作成した業務継続計画を全職員へ回覧し、周知した。	○11月9日の訓練実施後、見直ししながら策定していく。 ○業務継続計画は委託事業者とも話し合いの場を設け見直ししていく。	【成果】 ●各種危機管理計画、業務継続計画について職員に周知した。 ●各種計画に基づき、区民部災害対策業務活動計画を整備した。また、29年度から、毎年度訓練を実施し、必要に応じその都度計画の見直しを行うこととした。 【課題】 ●災害時に備え、継続して対策を実施していく。	3-1-5	区民部	戸籍住民課	148
2持続可能な行政経営の推進	(6) 危機管理機能の強化	① 危機管理業務計画の推進	税務システムが使用不能となった場合の区民サービス低下等の防止を図る。	平成28年度、防災課からの通知によって全庁的に取り組むこととなった「災害時業務計画」、「優先通常業務調査票」等を作成することにより大規模災害が発生した場合にシステム復旧にどれくらい要するのか、システムダウン時の業務遂行にあたっての代替方法等の検証をおこなった。	システム不能になった場合のBCPの見直しを常に行い、現状に合った危機管理マニュアルに改善していくだけでなく、今後は実地訓練を検討していく。	【成果】 ●災害時における課の業務を円滑に執行するため、災害時業務計画の見直しを毎年行い、適宜必要なBCP対策についてマニュアルに反映した。 【課題】 ●今後も業務の実態にあった災害時の業務計画とするために適宜見直しを継続するとともに、システムダウン時における区民サービス低下防止に向けた取組みについて課内での更なる検討を進めていく。	3-3-1	区民部	課税課	148
2持続可能な行政経営の推進	(6) 危機管理機能の強化	① 危機管理業務計画の推進	サーバー・ダウンによるシステム利用できない場合に備えて、滞納整理事務および滞納者との納付交渉の進め方を検討する。	災害時等の重要課題であり、BCP計画等策定にあたって、代替方法等の検証の基となる業務の洗い出しを行った。	災害時以外にもシステム障害などにより利用不能となった場合に備えて、洗い出した業務についてBCPの見直しを行い、危機管理マニュアルを改善する。	【成果】 ●システム記録内容は日々更新されるため紙でのバックアップは不可能である。災害時以外にもシステム障害などにより利用不能となった場合に備えて情報システム課(運用)及び事業者(ベンダー)との連携強化を図った。 【課題】 ●システムのテスト環境で使用できるバックアップデータが障害にも活用可能か今後の検討課題である。	3-1-5	区民部	納税課	149
2持続可能な行政経営の推進	(6) 危機管理機能の強化	① 危機管理業務計画の推進	○危機管理業務計画で継続すべき事業を適切に行える体制を整える。 ○駅周辺滞留者対策を実践できるようにする。 ○地元関係者と協働できるようにする。 ○緊急時に必要な継続事業の人数と駅周辺滞留者対策に必要な人数を迅速に割り振ることができるようにし、実践で問題なく行動できるようにする。	○区民部全体で実践に即した危機管理業務計画を作成し、毎年、事業継続できる体制を検討している。 ○駅周辺滞留者対策も部全体で役割分担して計画作成している。その際、課職員の家庭の状況も考慮した計画を作成している。 ○地元関係者との協働での対策実施については、事前打ち合わせ会議の経て、一度、区民部全体で地元関係者全体での合同訓練を実施した。 ○業務継続の人数と駅周辺滞留者対策の人数について毎年具体的な計画を作成している。	○今後も実践に備えて区民部全体で実効性の高い危機管理業務計画を検討していく。	【成果】 ●区民部で実践的な駅前滞留者対策訓練を行った。 【課題】 ●訓練を行うことにより、不足部分や課題が見えてきた。今後も地域の方を含めた訓練の実施や蒲田駅以外の駅周辺滞留者対策などについて検討していく。	3-1-5	区民部	国保年金課	149

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
2持続可能な行政経営の推進	(6) 危機管理機能の強化	① 危機管理業務計画の推進	「ひとりでも多くの救える命を救う」とともに、「避難して病気になる、病気を悪くしない」ことを目標に、より実践的な災害医療体制をさらに推進する。	<p>&lt;27年度&gt;</p> <p>①緊急医療救護所の指定及び資器材配備(20か所)</p> <p>②同 開設・運営訓練(3か所)</p> <p>&lt;28年度&gt;</p> <p>③大田区災害医療連携会議の活性化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・幹事会 1回/年→4回/年</li> <li>・作業部会 2部会→7部会(計25回/年)</li> </ul> <p>④緊急医療救護所訓練(8か所)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の充実(委託2回、区職員向け2回)</li> <li>⑥通信基盤整備(PHS20台、グループWiFi導入)</li> <li>⑦看護職ボランティア制度の導入(登録14人)</li> <li>⑧その他:区体制拡充(4名/所体制)、災害薬事セナ決定、図上訓練の実施</li> </ul>	<p>①学校設置の緊急医療救護所を軽症者救護所へ機能変更</p> <p>②車輪付き担架の開発・配備(6地区61台)</p> <p>③災害医療フォーラムの開催</p> <p>④妊産婦避難所の訓練検証、設置</p> <p>⑤普及啓発ポスターの作成、掲出</p> <p>⑥救護所資器材の充実</p> <p>⑦救護所のグループ化の促進</p> <p>⑧保健所BCPの見直し</p>	<p>【成果】</p> <p>①大田区災害医療連携会議を活性化させ、課題解決に向けた活発な議論を行ってきた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・幹事会 1回/年(H27)→4回/年(H28~H29)→3回/年(H30)</li> <li>・作業部会 2部会(H27)→7部会・計25回/年(H28)→8部会・計37回/年(H29)→8部会・計37回/年(H30)→8部会・計31回/年</li> </ul> <p>②緊急医療救護所及び軽症者救護所のグループ化を図り、グループ内連携訓練を推進するなどグループ体制の強化を図ってきた。</p> <p>③19か所すべての救護所で訓練を実施すると共に、保健医療活動本部運営訓練、医薬品調達訓練、歯科医療拠点初動活動訓練、妊産婦避難所訓練などの各分野別訓練及び各種研修を実施し、人材の育成に努めてきた。</p> <p>④医薬品、医療用資器材のほか、救護所に必要な資器材等の配備を進めてきた。</p> <p>⑤登録制看護師・准看護師ボランティアの募集を進めてきた。平成30年度に対象資格を保健師、助産師、歯科衛生士、柔道整復師、救急救命士に拡充し、医療職ボランティア制度とした。14人(H28)→32人(H31.3)</p> <p>⑥地域防災活動との連携強化のため、区内中小企業と共同開発した車輪付き担架(愛称:らくらく担架)を、全自治会・町会に配備した。</p> <p>⑦災害時医療体制に関する普及啓発のため、H29年から災害時医療フォーラムの開催、救護所啓発ポスターの作成・掲出を行っている。</p> <p>【課題】</p> <p>①大規模災害発生直後の医療救護体制についての検討は進んでいるが、緊急医療救護所等閉鎖後の医療救護体制及び公衆衛生活動体制等の検討が不十分である。今後は、以下の内容の検討が必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学校避難所に開設を予定している医療救護所等の運営方法</li> <li>・避難所等を巡回する診療チームの活動内容</li> <li>・災害関連死やエコノミークラス症候群などの二次健康被害を最小化する保健衛生活動及び公衆衛生活動</li> <li>・長期化する避難生活に起因するうつ状態やPTSD等を防止するための心のケア活動</li> </ul> <p>②緊急医療救護所・軽症者救護所の当初配置職員については、その指定及び研修等の人材育成を行っているところであるが、交代要員については具体的な検討に至っていない。発災後概ね72時間は、不眠不休の活動体制が予想されることから、交代要員についての具体化が必要である。</p>	3-1-5	健康政策部	健康医療政策課	161
2持続可能な行政経営の推進	(6) 危機管理機能の強化	① 危機管理業務計画の推進	今後示される国や東京都の方針との整合性を保持し、大田区版の住民接種マニュアルを随時見直し、整備する。	平成28年度から区内医師会・歯科医師会・薬剤師会・病院等の関係者による感染症対策検討委員会を開催している。発生時の医療や住民接種体制等について検討し、住民接種方法等の整備を行う予定である。	感染症対策検討委員会は、平成30年度まで開催予定であり、提言に基づき大田区内での体制を整備していく。	<p>【成果】</p> <p>●平成28年度から2回、区内医師会・歯科医師会・薬剤師会・病院等の関係者による感染症対策検討委員会を開催し、情報共有や『大田区新型コロナウイルス等住民接種マニュアル』の検討を行った。(30年度暫定版として決定)</p> <p>【課題】</p> <p>●今後も、関係機関との連携強化が必要であるため、来年度以降も引き続き検討委員会を開催していく。</p>	1-2-1	健康政策部	感染症対策課	162
2持続可能な行政経営の推進	(6) 危機管理機能の強化	① 危機管理業務計画の推進	<p>○水防・防災訓練等継続的に業務継続計画を修正し、運用体制の充実を図り、災害に備える。</p> <p>○水害対策 区民が、さらに土のうの持出し利用を行いやすくするため、再整備を行うとともに広報を継続する。</p> <p>○デング熱対策 感染症等の緊急対応実施において、区民生活における安全・安心な施設管理を行う。</p> <p>○継続的に業務継続計画を修正し、運用体制の充実を図る。</p>	<p>○大田区合同水防訓練と本部運営訓練に参加した。本部運営訓練を想定して部内での訓練を実施した。</p> <p>○水害対策:土のう置場(21か所)に金網カゴとカバーを設置(H27年度に1か所新規増設)し、区民への広報、周知を行った。また、防災危機管理課と連携して、防災用品のあっせんに簡易水のうを追加するとともに、日々の訓練や講話等を通じて、区民への周知を図った。</p> <p>○デング熱対策:健康政策部と連携してデング熱予防対策としてスマブラブを全公園の雨水樹等に投入実施。</p>	<p>○局地的な集中豪雨が頻発する中、区民の生命・財産を守る観点から、引続き、区の水防態勢を強化していく必要がある。</p> <p>○大田区合同水防訓練を実施し、本部運営訓練への参加を通じ、災害に備える。</p> <p>○防災危機管理課と連携し、土のう置場や簡易水のうについて区民に周知徹底し、水害対策を行っていく。</p> <p>○デング熱対策:健康政策部と連携してデング熱予防対策に取り組む。</p>	<p>【成果】</p> <p>●大田区合同水防訓練及び本部運営訓練を実施するとともに、防災危機管理課と連携し、土のう作成や簡易水のうについて区民に周知を行ない、水害に備えた。</p> <p>●区内の全公園施設及びプール施設へ、スマブラブ(薬剤)を散布し、デング熱対策に取り組んだ。</p> <p>●平成30年度に、老朽化した排水ポンプ車を買替え、水防活動の強化を図った。</p> <p>【課題】</p> <p>●局地的な集中豪雨等が頻発する今日、区民の生命・財産を守る観点から、引続き水防態勢を強化し災害に備えていく必要がある。</p>	2-1-4 3-1-5	都市基盤整備部	都市基盤管理課	179

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
2持続可能な行政経営の推進	(6) 危機管理機能の強化	② ISO31000の研究と活用	自然災害に限らず、組織運営上のリスクへの未然の対応や行政活動の継続性を担保する体制を構築する。	○災害時の業務手順を各々が平時から把握しておくことができるように、災害応急対応業務、優先復旧業務、復興業務の事業整理を実施し、「災害時行動計画」をエクセル版の検索ツールとしてまとめた。	○訓練や研修等を通して職員の災害対応能力の向上を図ることにより、他の様々な事態にも備える。 ○災害業務の遂行に必要な業務マニュアルの整備等を各部署ごとに進めていくと同時に、防災危機管理課も各部署の進捗把握を行っていく。	【成果】 ●業務継続計画（BCP）の見直し、並びに災害復興マニュアルの策定により、平時のうちに一連の災害対応業務を整理した。 ●復興業務の指揮を執る「大田区災害復興本部」の根拠条例を制定し、復興業務を円滑に遂行する基盤が整った。 【課題】 ●計画に基づく訓練を実施し、課題や反省点を洗い出し、計画をさらに改善する、PDCAサイクルの継続的な遂行が課題である。	3-1-5 3-1-6	総務部	防災危機管理課	139
2持続可能な行政経営の推進	(6) 危機管理機能の強化	③ コンプライアンスの推進	○包括外部監査、公益通報者保護制度 区民の信託に応え、公正・透明な取組を推進する。 ○情報管理体制の強化 より高度な情報セキュリティ対策と職員の意識向上により情報漏えい事故を未然に防止し、区民の安全・安心を確保する。	○包括外部監査 平成27年度テーマ「指定管理者制度に関する事務の執行及び対象施設の管理運営について」 平成28年度テーマ「保育事業の執行について」 措置状況の報告書を区ホームページ等で区民に公表。 ○公益通報者保護制度 実績なし	○包括外部監査 平成29年度テーマ「小学校・中学校等に関する事務執行について」 ○公益通報者保護制度 引続き、制度を適正に運用する。 ○情報管理体制の強化 29年度は、更なるセキュリティ対策として、区民情報系ネットワークの完全分離に加えて、生体認証（二要素認証）の導入、ファイルの暗号化、外部から取得するファイルの無害化対策を実施。今後セキュリティを維持した効果的な運用のルール化をさらに進める。 また、引続き「標的型攻撃訓練」を実施するとともに、事故等の予兆及び発生時に速やかな全庁的体制をとれるよう、「大田区セキュリティ事故対応マニュアル（0-SIRTマニュアル）」を平成29年度内に制定し、全庁へ告知、情報管理体制の強化を図る。 「情報セキュリティ掲示板」の活用及び集合研修の実施は、予防と速やかな対応を中心に引続き実施する。	【包括外部監査】 【成果】 ●平成29年度テーマ「小学校・中学校等に関する事務執行について」措置状況の報告書を区のホームページ等で区民に公表。教育委員会、区立小中学校において事務執行の改善等に寄与している。 【課題】 ●監査で指摘されて改善を求められているものは、内容を検証し、着実に実践していくことが必要である。 【公益通報者保護制度】 【成果】 ●大田区の公益通報取扱状況を区報及びホームページで区民に周知。 【課題】 ●引続き、制度を適正に運用する。 【情報管理体制の強化】 【成果】 ●平成29年度に「大田区セキュリティ事故対応チーム（0-SIRT）」を設置し、セキュリティ事故発生時に迅速的確に対応する体制を整備した。併せて「大田区セキュリティ事故対応マニュアル」を制定し、事故発生時の連絡体制と対応手順をより確実なものとした。 ●ネットワーク分離等のシステム強固化対策に伴い、「大田区情報セキュリティ対策基準」を改訂し、職員の情報取り扱い権限等について運用のルール化を行った。 ●標的型攻撃対応訓練や集合研修を毎年度実施するとともに、職員ポータルサイトに即ち啓発記事を随時掲載し、職員のセキュリティ意識の向上を図った。 【課題】 ●今後は、デジタルファースト法案などの動向を注視し、オープンデータの活用や働き方改革などの事務課題に対するセキュリティの維持・向上をさせるための効果的、効率的な運用ルール・体制づくりが必要である。 また、委託業務における委託事業者等の管理監督の必要性とセキュリティ意識の向上が必要である。	3-3-1	総務部	総務課	133
2持続可能な行政経営の推進	(6) 危機管理機能の強化	③ コンプライアンスの推進	日々、法令等の遵守、公平・公正な意識を持ち業務に携わる。	○課全体、委託事業者さらに臨時職員や契約業者も含めて法令等の遵守に心掛けるように白頭から意識して取り組んでいる。特に当課は機微な個人情報扱うため個人情報の保護については、絶えず係長会、業者との月例会等で法令遵守を確認している。	○今後も継続して取り組んでいく。職員や委託スタッフが異動、変更になるため、繰り返し法令遵守、個人情報の保護を意識するように努めていく。	【成果】 ●職員への情報セキュリティ研修や委託業者への指導・研修を常に行い、法令遵守を確認した。 【課題】 ●職員や委託スタッフの異動や継続しているスタッフの意識の低下もあるため、繰り返し法令遵守、個人情報の保護を意識するよう努めていく。	3-1-5 3-3-1	区民部	国保年金課	150
2持続可能な行政経営の推進	(7) 地方分権への取組み	① 都区のあり方検討	○特別区が将来にわたって持続可能な行政運営を行っていくために、大都市地域の基礎自治体としてふさわしい事務権限を備え、確固たる税財政基盤を確立する。 ○児童相談所について、平成25年11月に特別区が取りまとめた「特別区児童相談所移管モデル」を基本とした区への移管を実現する。 ○東京の自治のあり方研究会の最終取りまとめも参考とし、人口動向を踏まえた地域ごとの将来像を捉えた地方行政等の方向性を提示する。	○全国市長会や特別区長会が行う国または東京都に対する予算及び施策の要望に際し、地方分権改革に関する内容が盛り込まれるよう区の考えを提示した。 ○中長期的な人口動態の推計及び国が及ぼす影響の分析を『大田区人口ビジョン』（28年3月決定、同年4月公表）により行い、明らかになった課題に対し、区が取り組む施策を体系化した『大田区まち・ひと・しごと創生総合戦略』を策定した。 ○児童相談所の設置に向けて、庁内検討組織として「児童相談所移管推進本部」を設置し、部長級の本部会及び課長級の検討会議を開催し、検討を行った。	○平成29年8月、特別区長会が東京都に対して「都区のあり方検討委員会」の再開を要請した。こうした動きも見据えて、今後も特別区長会と情報共有を図りながら、区への事務移管につながる地方分権改革について引続き調査研究を行う。 ○人口推計について、引続き、国勢調査の結果が公表されるタイミングにおいて推計値の更新を行う。また、過去に推計した値と実際の人口との比較・分析を行い、全ての政策の基礎として活用していく。 ○児童相談所の設置については、こども家庭部を中心に、引続き「児童相談所移管推進本部」において検討を進め、29年度末に児童相談所基本構想及び基本計画を策定する。	【成果】 ●全国市長会や特別区長会が行う国または東京都に対する予算及び施策の要望に際し、地方分権改革に関する内容が盛り込まれるよう区の考えを提示した。 ●人口推計について、平成27年の国勢調査の結果公表を受け、更新を行った。 ●児童相談所の設置については、こども家庭部を中心に「児童相談所移管推進本部」における検討を重ね、「大田区児童相談所基本構想・基本計画」を策定した（平成30年3月）。 【課題】 ●特別区長会と情報共有を図りながら、区への事務移管につながる地方分権改革について引続き調査研究を行う。 ●児童相談所の設置については、引き続き先行区の動向や法改正等を含めた情勢の変化を踏まえた検討を行うとともに、設置後の事務を着実に遂行するための人的体制の整備を進める必要がある。	3-3-1	企画経営部	企画課	110

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題	関連施策番号	部局	課	
2持続可能な行政経営の推進	(7) 地方分権への取組み	① 都区のあり方検討	特別区長会の方針に基づき、児童相談所の区への移管をめざす。	○特別区福祉主管部長会、課長会、子ども家庭支援センター部会等で検討した。 ○庁内検討として「児童相談所移管推進本部」を設置し、部長級の本部会及び課長級の検討会議にて検討した。	○特別区福祉主管部長会、課長会、子ども家庭支援センター部会等の検討。 ○庁内検討として「児童相談所移管推進本部」を設置し、部長級の本部会、課長級の検討会議及び係長級の作業部会にて検討する。 ○29年度末に児童相談所基本構想及び基本計画を策定する。	【成果】 ●都から区への事務移管等を協議する「都区のあり方検討」を踏まえて実現した児童福祉法の改正により、特別区において児童相談所を設置できることとなり、区児童相談所設置をめざしている。 ●「児童相談所移管推進本部」を設置し、本部会及び検討会議での検討を踏まえ基本構想・基本計画を策定し、大森西特別出張所移転跡地を活用した施設整備計画をまとめた。 ●設置に向けての特別区共通課題及び都区協議課題について、特別区の関係部課長会にて検討するとともに、都区間での広域調整に関する協議を開始した。  【課題】 ●平成30年度に設置したアドバイザー会議において、区独自の課題について検討を進めるとともに、特別区間及び都区間の課題について継続した協議、検討が必要。	1-1-4 3-3-1	子ども家庭部	子育て支援課 子ども家庭支援センター	165
2持続可能な行政経営の推進	(7) 地方分権への取組み	② シンクタンク機能の充実と施策への反映	産学金公の良好なネットワークのもと、地域課題に関する調査を進め、「国家戦略特区」や「まち・ひと・しごと創生法」による要請を踏まえつつ、時代に即応した行政サービスを提供するための政策研究及び立案機能を高めるなど、経営における意思決定をサポートする仕組みの充実、強化を図る。	○平成28年3月に「大田区人口ビジョン」を策定し、2060年までの将来人口推計を行った上で、人口の変化に伴う影響を分析し、対応の方向性を示した。 ○政策立案等に資することを目的として、平成28年度より、区政に関連する国政・都政・他自治体の政策などの情報を、各部が定期的に収集・共有する仕組みを導入した。 ○地形条件を考慮した公共施設整備のあり方や、区内のアクセシビリティ維持に向けた都市のあり方について、教育機関と共同研究を実施した。 ○東京商工会議所大田支部役員との懇談会（5回）、区内女性経営者・リーダーとの懇談会（3回）を実施し、行政分野ごとに区政の現状を説明するとともに、分野ごとのニーズ把握を行った。 ○平成28年7月に、国の動向等を踏まえた他自治体の先進的な取組み事業調査（60事例）をとりまとめ、区長への報告を行うことにより、トップマネジメントを支援した。	○平成27年国勢調査の結果を受けて、「大田区人口ビジョン」を更新する。 ○個別計画の策定や施策の効果測定、区民ニーズの把握等に活用するため、世論調査とは別に区民ニーズ調査を実施する。 ○区政の課題を解決するため、必要に応じてテーマを設定し、教育機関等と連携して調査・研究を実施する。 ○各種懇談会については、区政全般への理解を一層深めるべく説明を尽くすとともに、区内企業経営者・リーダーの視点での率直な意見や行政ニーズを把握する貴重な機会として、更に回数を重ね関係性を構築していく。 ○未来プラン（後期）策定から5年目を迎え、社会経済状況が変化している中、「めざす姿」の達成度及び、その実現に寄与した事業の有効性について、並びに、より一層有効な事業の立案について、検討を行っていく。	【成果】 ●政策立案等に資することを目的として、平成28年度より、区政に関連する国政・都政・他自治体の政策などの情報を、各部が定期的に収集・共有する仕組みを導入した。 ●地形条件を考慮した公共施設整備のあり方や、区内のアクセシビリティ維持に向けた都市のあり方などについて、教育機関と共同研究を実施した。 ●平成30年までに東京商工会議所大田支部役員との懇談会（第11回）、区内女性経営者・リーダーとの意見交換会（第7回）を実施した。各種懇談会の中で、区政の現状を説明するとともに、各分野及び個人の視点から率直な意見、ニーズを把握し、政策形成に反映した。  【課題】 ●地域の課題や区民ニーズは年々多様化・複雑化しており、それらを的確かつ速やかに捉え、解決等に向けて政策の立案へとつなげる必要がある。 ●庁内連携をより一層強化し、政策立案から具体的な施策構築・事業の実施へと迅速に繋げていく必要がある。	3-3-1	企画経営部	企画課	111
2持続可能な行政経営の推進	(7) 地方分権への取組み	② シンクタンク機能の充実と施策への反映	連携・協力の具現化に向けた意見交換等の実施。	○東邦大学との「連携・協力に関する基本協定書」に基づき、職員のメンタルヘルス対策の一つとして精神科産業医を委託した。	○基本協定を締結した大学等研究機関と、職員の健康管理等で連携・協力が可能な事項について、引き続き機会をとらえて関係を深める。	【成果】 ●東邦大学との「連携・協力に関する基本協定書」に基づき、職員のメンタルヘルス対策として精神科産業医の委託を行う方向で検討していたが、最終的には条件が見合わず、委託契約は見送りとなった。別に、職員のメンタルヘルス対策の一環として、主任主事昇任研修等の講師として依頼し、関係を深めた。  【課題】 ●今後も基本協定を締結した大学等研究機関と、職員の健康管理等で連携・協力が可能な事項について、引き続き機会をとらえて連携・協力を検討していく。	3-3-1	総務部	人事課	134

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
3職員力を活かす行政経営の推進	(1) 経営改革の意識醸成	① 業務改善運動の実施	○業務量の総量削減による限られた行政資源（ヒト、モノ、カネ）の効果的な再配分につなげる。 ○業務改善に対する職員一人ひとりの気運醸成を通じ、より効果的・効果的な行政運営を実現する。	○企画課、財政課及び各部の経営計画事務担当係長で構成する会議を定期的に開催し、部門の情報共有と連携強化を図り、各部のマネジメント力強化につなげた。 ○平成27年度に「大田区業務改善検討委員会」を開催し、慢性的な超過勤務、事務の進捗の遅れなど、現状の課題の洗い出しを行った。 ○平成29年2月「意識改革」「業務の効率化」「事務事業の見直し」を柱とした「大田区スマートワーク宣言」を行った。総務部と連携し全庁でのスマートワークの取組を推進した。 ○平成29年1月～3月に企画経営部で会議のスリム化に取組んだ。 目安時間内に終了できた 又は時間が短縮できた会議の割合…87%	○引続き、定期的に会議を開催し、情報共有を図るとともに、庁内共通の課題に対する調査・検討等を行い、各部のマネジメント力強化を推進する。 ○職員一人ひとりの業務改善に向けた意識改革が重要である。スマートワーク通信、研修など、あらゆる機会を捉え、職員の業務改善意識の醸成を図る。 ○予算査定、施策評価などを通じ、事務事業の見直し、業務量の削減を進め、行政資源の有効活用につなげる。	【成果】 ●企画課、財政課及び各部の経営計画事務担当係長で構成する会議を定期的に開催し、部門の情報共有と連携強化を図り、各部のマネジメント力強化につなげた。 ●限られた勤務時間の中で質の高い仕事を行い、最大の効果を出すために、次の取組みを行った。 ・働き方改革に関するプロジェクトチームの設置 ・働き方改革のためのマネジメント研修の実施 ・会議室運用方法の見直し など ●働き方改革に関するプロジェクトチームを設置し「会議の生産性向上」や「円滑なコミュニケーション」を実現するための手段を検討した上で、今後の具体的な取組みについてスケジュール化した。また、全庁的に「一係一改善運動」を推進し、各係等が行っている業務改善に係る取組みを全庁的に共有できる仕組みを構築した。  【課題】 ●大田区スマートワーク宣言で掲げる「意識改革」「業務の効率化」「事務事業の見直し」の実現に向け、全庁的な推進体制を整備した上で、長期的な視点を持ちつつ、具体的な業務改善を着実に積み重ねていく必要がある。 ●引続き、職員一人ひとりが、より効果的・効率的な仕事の進め方を日々探究し、区民サービスのさらなる向上に取り組んでいく必要がある。	3-3-1	企画経営部	企画課	197
3職員力を活かす行政経営の推進	(1) 経営改革の意識醸成	① 業務改善運動の実施	職員の自己啓発・能力開発の機会の提供、創意工夫する職場風土の醸成、組織の活性化を図る。	○業務改善に向け、職員の自己啓発及び能力開発の機会の提供、及び職員提案制度の再構築について検討を行った。 ○創意工夫する職場風土の醸成、組織力強化等に向け、28年度、所属内でのOJTの活性化を図るため、新たに「OJT推進研修」を試行実施した。 ○働き方改革を推進するため、各職層研修のカリキュラムに業務改善等の内容を採り入れるとともに、29年度から「働き方改革のためのマネジメント研修」を試行実施するなど、一層の業務改善に向け取組みを進める。 ○引続き、英語力を中心に職員の外国人応対力向上を図り、国際都市おたに相応しい職員育成に努める必要がある。	○職員の自己啓発・能力開発の機会の提供、創意工夫する職場風土の醸成、組織の活性化を図るため、「OJT推進研修」の継続実施など、職場研修や自己啓発の支援強化を図る。 ○働き方改革を推進するため、各職層研修のカリキュラムに業務改善等の内容を採り入れるとともに、29年度から「働き方改革のためのマネジメント研修」を試行実施するなど、一層の業務改善に向け取組みを進める。 ○引続き、英語力を中心に職員の外国人応対力向上を図り、国際都市おたに相応しい職員育成に努める必要がある。	【成果】 ●スマートワーク通信を発行（全9回）することで、業務改善に対する意識の醸成を図った。また、各職場の課題をふまえた「OJT推進研修」および「働き方改革のためのマネジメント研修」を実施し、創意工夫する職場風土の醸成や組織の活性化につなげた。 ●英語応対研修や異文化理解などの研修を実施することで、個人スキルアップのみならず、職場全体の応対力向上につなげた。  【課題】 ●広報を強化して自己啓発の意欲を高めるとともに、OJTの活性化につながる職場外研修を実施するなど、職場全体の業務遂行能力の向上や業務改善に向けた支援を一層強化する必要がある。	3-3-1	総務部	人事課	201
3職員力を活かす行政経営の推進	(1) 経営改革の意識醸成	① 業務改善運動の実施	毎年の重点項目に対して、その現状・目標・対応策を検討し、進捗管理を行い着実に実行していく。	<軽自動車税の税法改正> 平成27年度：平成28年度から実質開始となる「軽自動車税の重課・軽課」に対応するため、前年度当初納通発行時に1年後の制度変更案内の周知を行い、スムーズな制度移行に対応した。 <マイナンバー制度対応> 平成28年度、29年1月からスタートしたマイナンバー制度開始前に、28年度に課税した住民登録外課税者の住民登録地の調査、約55,000件の法人調査を行った。	税制度は毎年のように頻繁に改正され、制度改正に伴うシステム改修・更新のほか、新制度に関する理解、制度変更の周知等を迅速に対応していく必要がある。新たな制度変更に対して課内で共通認識を持ち、その対応策を効果的かつ柔軟に検討していく。	【成果】 ●制度改正に伴うシステム改修・更新については、要件の整理や運用面での課題の洗い出しを行い、迅速かつ適切に対応することができた。また、制度改正への対応として、プロジェクトチームの設置、職場内研修、関係所属への説明会の開催を行い、制度変更に対する情報共有や理解も深めることができた。  【課題】 ●今後も制度改正が行われるほか、国が進めている地方税の電子化への対応など様々な課題がある。これらの重点課題に対して業務効率化も含めた対応策の検討をすすめ、着実に実行していく。	3-3-1	区民部	課税課	215
3職員力を活かす行政経営の推進	(1) 経営改革の意識醸成	① 業務改善運動の実施	納税課事務運営方針で定める滞納整理を着実に実施し、納税課の課目標である収納率を確実に達成する。	毎年度当初に全職員（再任用・再雇用含む）に対し課長が直接運営方針を説明し事務処理の均一化を図っている。 【実績】 27年度 職員説明会 5回 28年度 職員説明会 5回	○引続き運営方針の浸透を図り、全職員を対象とする説明会を通じて共通認識のもと、業務を行う。 ○29年度より、収納率向上PTを立ち上げ、より効率的な徴収方法を検討実践し収納率向上に向けて業務を遂行している。	【成果】 ●課目標の共有と共通認識のもと業務を行うことにより、業務の効率化が進められ、収納率の向上、新規滞納繰越及び滞納繰越の縮減につながっている。  【課題】 ●新たに設置した特別徴収係の滞納整理班の業務の進め方や現年分対応から滞納繰越対応への引継など執務体制の検証を行う。	3-3-1	区民部	納税課	215

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 員
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
3職員力を活かす行政経営の推進	(1) 経営改革の意識醸成	① 業務改善運動の実施	<p>○職員は審査判断業務を中心に業務研修を行うなど求められる業務に特化してレベルアップを図っていく。そのため、業務フロー・業務マニュアルを定期的に更新し、職員と委託事業者がそれぞれの業務に関する知識を最新の状態にする。</p> <p>○国民健康保険業務の円滑な遂行には係長会での意見調整が欠かせない。課題解決に向け継続的に係長会を開催する。</p> <p>○個人情報保護の一層の徹底を図る。</p> <p>○効率的なフロアレイアウト(フロアスペース)を実現する。</p>	<p>○必要に応じ業務フロー、マニュアルの更新を行い問題が生じたら相互に確認を行い適正な業務遂行に努めた。</p> <p>○当課の業務は国保、年金と多岐にわたるため、個々の業務以外になかなか目が向かない。課全体で取り組んだ方が効果的なこともあり係長会を開催して、課題解決に取り組むようにした。毎月定例で、各係の課題を出し合い、協力して課題解決にあたるように心掛けている。</p> <p>○個人情報保護について、委託業者との月例会、職員では係会を通じ一層の徹底を図るため端末操作LOGの抽出による注意喚起を行い業務にあたった。より効率的な業務が実施できるよう不具合が生じた際に見直した。</p>	<p>○引続き業務フロー、マニュアルの更新を行い最新の知識の取得に努める。</p> <p>○スマートオフィス宣言もあり、会議の時間、会議書類を効率的に使用することを意識して取り組んでいく。</p> <p>○引続き端末操作LOGの定期的な抽出により注意喚起を行い、個人情報保護の徹底に努める。</p> <p>○常に効率的な業務遂行のためより良いフロアレイアウトを目指し区民部全体の取組みとして推進していく。</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●スマートワーク宣言により、業務改善について課内全体に呼びかけ、会議の適正化や書類の簡略化、業務フローの見直しなどを実践した。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●引続き、業務改善の意識を持ち続けるよう、課として対応していく。</li> <li>●フロアが分かれていることにより効率が悪くなっている部分がある。より良いフロアレイアウトを目指し区民部全体の取組みとして推進していく。</li> </ul>	3-3-1	区民部	国保年金課	216
3職員力を活かす行政経営の推進	(1) 経営改革の意識醸成	① 業務改善運動の実施	<p>区民サービスの向上や費用対効果を踏まえ、事業の統合や整理により効率化を図る。</p>	<p>○部局間連携を図り、環境清掃部にて実施していた「喫煙マナーアップキャンペーン」と、都市基盤整備部にて実施していた「駅前前置自転車クリーンキャンペーン」を統合し、平成28年度から新たに「大田区クリーンキャンペーン」として、多様な団体、多数の参加者により、広く地域での啓発活動を実施した。</p> <p>○大田区基本構想に掲げる、地域力と行政の連携がとくると地球に優しいまちをつくるため、環境と清掃に関する事業を推進し、区民の健康で文化的な生活の確保に寄与することを目的として、平成29年1月17日に区が全額出資する一般財団法人を設立した。これにより収集職員の定年退職等に伴う収集能力不足の補充を図り、安定的で持続可能なごみの収集体制の構築を目指すこととした。</p>	<p>○今後も、事業の継続実施により、地域活動の充実とともに喫煙マナーの向上及び前置自転車の防止を区として取り組んでいく。</p> <p>○これまでも区職員だけで行っていた可燃ごみ収集業務について、平成29年4月1日より当該法人への委託を開始し、平成30年度以降についても区職員の定年退職の増加による収集能力不足を補充するため委託規模を順次拡大していく。</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●各地域の自治会・町会や事業者と協働して、春と秋に大田区クリーンキャンペーンを実施し、喫煙マナー向上の周知徹底を図った。平成30年度の参加者数は平成29年度より増加しており、地域の多くの方々にキャンペーン活動が浸透してきている。</li> <li>●平成29年4月から可燃ごみ収集業務の委託を開始し、平成30年度までに大森清掃事務所管内の約5割の地域について委託を実施した。これにより、定年退職等による収集能力不足の補充することができ、また、大森清掃事務所については大森西分室を統合し1所体制となり職員管理の充実を図ることができた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●大田区クリーンキャンペーンは、都市基盤整備部との事業統合から3年目となり、効果検証が必要となっている。特に喫煙マナーのキャンペーンについては、環境美化に加え、受動喫煙防止の視点を考慮し、実施内容等を検討していく必要がある。</li> <li>●今後も職員の退職者数等に応じて委託規模が拡大されることに伴い業務委託先である大田区環境公社の職員数増加が想定される。区民サービスの質を維持していくためには、区職員がこれまで培ってきたノウハウを大田区環境公社職員に確実に継承していくことが求められる。</li> </ul>	3-2-1 3-3-1	環境清掃部	環境対策課 清掃事業課	239
3職員力を活かす行政経営の推進	(1) 経営改革の意識醸成	② 職員提案制度の再構築	<p>○新規の提案者及び提案件数を増加させる</p> <p>○新たな着眼点や発想による提案、繰り返し提案する職員の提案内容の質の改善を図る。</p>	<p>○職員提案制度の再構築及び、職員の政策形成等に関する能力の向上に向けた研修の実施について検討を行った。</p> <p>○区政に関する新たな取組み等を研究する職員の自主的なグループへの支援制度において、28年度は大田の産業ものづくり支援や国際都市を推進する取組みなど、過去最大の6団体への助成を行った。</p>	<p>○政策形成に対し、未経験やこれまであまり馴染みがなかった職員も多く、創造的な政策形成や事業化に至るまでには組織全体の専門性と意識向上が不可欠であり、長期的な育成が必要である。そのため、29年度試行実施として、政策形成の基礎的スキルなどを学び、実践への動機付けを促進するため「政策形成基礎研修」を実施し、実施状況を踏まえ継続した取組みを進める。</p> <p>○職員提案制度の再構築検討をさらに深め、早期実現を目指す。</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「政策形成基礎研修」を実施することで、職員提案制度に必要な概念化能力や提案力、説得力などの育成が図られた。しかし、より効果的な職員提案制度を再構築するには、更なる検討が必要な段階である。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●引続き、他自治体の事例などをふまえて職員提案制度の再構築に向けた検討を重ねる必要がある。また、経営改革の意識を醸成し、実践につながる提案を行うためには、職員が早い段階から政策形成の基礎を体系的に学ぶことが有効であるため、政策形成を新任主任の職層研修に組み込むなど、早期により多くの職員が学べる機会を提供することが必要である。</li> </ul>	3-3-1	総務部	人事課	201
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	① 全職員を対象としたCDPの実施	<p>職員が自身のキャリア形成に向けて積極的にチャレンジする意欲を醸成するとともに、それを支援する職場環境を整備する。</p>	<p>○これまでの自身のキャリアを振り返るとともに、更なるキャリアアップにつなげる目的で「採用3年目」「主任主事4年目」の各職層研修においてキャリアデザイン研修を27年度に計画し、自己申告書様式へのキャリアデザインの視点の導入等とも連携し、28年度から実施した。</p> <p>○「女性職員のキャリアアップセミナー」を27年度、28年度ともに2回ずつ実施した。また、28年度、主任主事8年目以上の職員を対象とした「主任主事ステップアップセミナー」を新たに実施し、自身の組織における役割やキャリア形成について考える機会とした。</p> <p>○また、各所属長による個別職員面談を実施することで、職員の意欲を醸成する環境づくりに取り組んだ。</p> <p>○自己申告書の様式を改訂し、キャリアデザインの考え方を導入する。</p>	<p>○引続き職層研修等において、職員のキャリア形成に基づく人材育成を図るとともに、管理職層が職員の育成指導に当たるうえで、必要な知識や能力の更なる向上に向け、「管理職講演会」の実施などにおいて取組みを進めていく必要がある。</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●採用3年目、主任4年目を対象とする「キャリアデザイン研修」や、「女性のキャリアアップセミナー」を実施することで、職員がキャリアビジョンを描き、自らの適性や役割を理解する機会を提供した。</li> <li>●管理職が、職員の主体的なキャリア形成を支援する役割を学ぶための講演会や研修を実施することにより、職員の意欲を醸成する職場環境の整備を図った。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●研修を通して年代や職層に関係なく、誰もが適性をふまえて自らの職業人生について主体的に考える機会を提供する必要がある。加えて、管理監督者が職員のキャリア形成を支援するために必要なスキルを習得するための研修等を実施する。さらに、個別面談シートにキャリアデザインの要素を含めるなどの仕組み作りに取り組む必要がある。</li> </ul>	3-3-1	総務部	人事課	202

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	① 全職員を対象としたCDPの実施	○職場内OJTの拡充と各種研修を通じて、職員のスキルアップを促進する。 ○職員のチャレンジ精神及びキャリア形成を育成する職場環境を構築する。	○研修を受講した職員が他の職員へ情報提供を行うなど情報の共有を図った。異動者研修や職場内研修の活用、マニュアルの整備など職場全体のスキルアップを図った。 ○研修に参加しやすいようにフォロー体制や研修参加への動機付け、事務分担を工夫し、チャレンジ精神やキャリア形成を育成する職場環境づくりに取り組んだ。	○引続き職場内研修の拡充や研修へ参加しやすい職場環境整備に取組み、職員のスキルアップや意識向上につなげていく。 ○勤務時間内での多人数参加の職場内研修の実施は難しいため、少人数で複数回実施、職員ポータルなどを活用し、情報提供や情報共有を図っていく。	【成果】 ●職場外研修へ参加した職員から職員ポータルを活用した情報共有、職場内研修を実施し、職員個人、職場全体のスキルアップにつなげることができた。 【課題】 ●職場内研修の充実、職場外研修などへ参加できるような体制づくり、キャリア形成を育成する職場環境づくりが必要。 ●窓口を開設しているため、勤務時間内での職場内研修の実施、すべての職員の研修参加などは難しいため、職員ポータル等を活用した情報提供・共有、e-ラーニングの活用などが必要である。	3-3-1	地域力推進部	地域力推進課 各特別出張所	209
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	① 全職員を対象としたCDPの実施	○住民基本台帳事務と戸籍事務の知識を併せ持つ職員の養成を図り、適正かつ迅速で効率的な事務処理体制の構築を目指す。 ○戸籍業務ではマスター（匠）認定職員の充実・強化を図る。	○戸籍事務関係では旧マスター認定職員の知識を活用し月1回90分の課内研修を戸籍事務従事者の全職員に実施している。 ○マスター（匠）認定職員制度は27年度末に廃止された。	○住民基本台帳事務と戸籍事務はそれぞれ専門性が求められるため、各分野毎に研修体制の強化と人事異動の配慮が必要である。 ○戸籍事務では31年以降戸籍法改正が予定されているため、今年度から法体系毎の知識の整理と職員への周知を研修として実施していく。	【成果】 ●マスター（匠）認定職員制度は27年度末に廃止されたが、旧認定職員等の知識を活用し、課内研修を実施し専門性の求められる職員の養成を図った。 【課題】 ●住民基本台帳事務と戸籍事務はそれぞれ専門性が求められるため、分野毎に研修体制の強化と人事異動の配慮が必要である。	3-3-1	区民部	戸籍住民課	218
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	① 全職員を対象としたCDPの実施	職場内研修の充実を図る。	平成27年度・28年度； 【課税課在職1年目対象】 <4月>課税ガイダンス <5月>住民税入門（納税課と合同で実施） <10月>第三ブロック合同実務研修、課税実務研修（前編）（講師：税務署職員） <1月>課税実務研修（後編）（講師：税務署職員） 【課税課在職2年目対象】 <11月>特別区研修（課税） 【課全員】 <1月>情報セキュリティ研修	税務知識の習得だけでなく、実務に即した賦課事務処理に関する研修の充実を図っていく。	【成果】 ●平成27年度・28年度と同様のメニューにて毎年研修を開催し、職員全体の知識レベルの底上げにつなげることができた。また、これ以外にも、日常業務で重要な個別・具体的なテーマで研修を追加実施することで、より実務的な知識の習得に努めた。 【課題】 ●税制改正が毎年行われる中で、適正な賦課事務処理を行うためには専門的な知識を有する職員の育成が課題となる。今後も、職員の能力向上に資する研修の充実に向けた取組みを推進する。	3-3-1	区民部	課税課	219
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	① 全職員を対象としたCDPの実施	滞納整理の年度スケジュールの確実な達成を目指す。	以下の研修を実施し職員個々に合わせて育成を行い、職務能力の向上を図った。 【外部研修派遣】 関係機関主催研修（都税事務所・主税局） 特別区専門研修 第三ブロック研修 【OJT研修】 課内研修PT主催による課内研修 納税課・都税事務所若手PTによる研修	○個々の育成のほか、年度当初に全職員を対象とした事務運営方針の説明会を行い、共通認識を図り業務を遂行する。 ○進行管理の強化として、課長・専門相談員による個々の職員向けヒアリングを行い、運営方針の確実な達成を目指す。	【成果】 ●職場外研修への派遣、課内研修の実施等により、職員のスキル向上、ノウハウの継承、収納率向上につながった。 【課題】 ●専門知識のみならず、折衝・交渉力、クレーム対応等、コミュニケーションスキルの向上を図る体制づくりに努める。	3-3-1	区民部	納税課	220
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	① 全職員を対象としたCDPの実施	国保制度全般について理解する職員を複数人育成し、マスターとして認定、継続的に後進の指導育成ができるようになる。	○職員の能力を開発し、人材の育成・活用を図るためのプログラムの実施については、まず、係内でのOJTや仕事のローテーション、係長の業務分担方針で人材の育成を図っている。課長は定期的な職員面談のほか、係長、職員との随時面談を行っており、職員の能力発揮のサポートをしている。 国保制度全般について理解している職員を育成することや後進の職員の指導、引継ぎを日々行っている。特に、システム全般についての理解者を増やすため、職員の増員を図っている。	○国保制度改革が平成30年度実施されるため、国保制度、国保システムも大きく変更になる。平成30年度以降に向けて、職員の能力開発が今まで以上に必要となる。課全体で制度改革の内容を理解するように努めていく。	【成果】 ●周到な準備と課内、他課との連携により国保制度改革へ円滑な移行ができた。 【課題】 ●異動のサイクルは早くなっており、係内でのOJT等で職員の能力開発を実施すると同時に、スピード感を持って、国保標準システムの導入などによる事務の標準化を目指す。	3-3-1	区民部	国保年金課	220
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	② ベテラン職員の知識やノウハウを継承する仕組みづくり	効率的・効果的に技術を継承できる仕組みを整え、職員全体のレベルアップを図る。	○新築工事案件などにおいて、経験豊富な職員と経験の浅い職員がペアを組むように担当を配置して、OJTによる若手職員のスキルアップを図った。	○職員の経験年数に配慮し、バランスの取れるような職員配置を検討するとともに、引続きOJTによる職員のレベルアップを図る。	【成果】 ●新築案件には、2人体制をとるなど、職員配置に配慮し、OJTによる若手職員のスキルアップを図った。また、他課のベテラン職員のノウハウを継承しやすいよう、コミュニケーションを積極的に図り技術継承に努めた。 【課題】 ●ベテラン職員が知り得る区政・区施設の変遷・経過、地域特有の情報等を若手職員に伝承していく必要がある。またその知識を踏まえた施設建設の設計や工事監理を行い、工事周辺地域や施設利用者に対する工事に対する理解を得ていく必要がある。新築案件などは、長年に渡る工事となり、同じ職員が竣工まで継続して担当することが出来ない場合があり、担当代えのスムーズな引き継ぎが課題である。	3-3-1	企画経営部	施設整備課 施設保全課	198

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題	関連施策番号	部局	課	
3職員力を活かす行政経営の推進	(2)人材育成の充実	② ベテラン職員の知識やノウハウを継承する仕組みづくり	ベテラン職員の知識・経験について、若手職員への確実な継承に向けて、職場における仕組みづくりと、職員への意識啓発を図る。	○職務に関する包括的な知識経験を持つベテラン職員が係長と共に係内の職員育成を推進することで、職場内研修の充実を図る目的で「OJT推進研修」を28年度試行実施した。 ○28年度、主任主事9年以上の職員を対象とした「主任主事ステップアップセミナー」を新たに実施し、自身の組織における役割やキャリア形成について考える機会とした。 ○全庁職員ポータルに「OJT通信」を定期掲載し、知識・経験の継承に有効である職場内研修の効果的な進め方等について意識啓発を行った。	○ベテラン職員の知識・経験の継承においても核となる職場研修を重視し、29年度も「OJT推進研修」を継続実施する。	【成果】 ●ベテラン職員の経験を生かし、職員を育成するために、主任と係長が連携して係の職場内研修計画を策定・実施する「OJT推進研修」を継続的に行った。それぞれの職場の実情に応じたOJTを実施する中で、職員の意識啓発を行い、ベテラン職員の知識やノウハウを継承する仕組みづくりにつなげた。 【課題】 ●再任用職員を含めたベテラン職員が、若手、中堅職員への知識・技術の継承を進めるため、引継ぎOJTを支援するとともに、その中核となる主任職の育成強化を図る。	3-3-1	総務部	人事課	203
3職員力を活かす行政経営の推進	(2)人材育成の充実	② ベテラン職員の知識やノウハウを継承する仕組みづくり	ベテラン職員が培った知識や技能を無駄にせず、確実に継承できる仕組みを構築し、事務引継書を作成することで円滑な事務引継ぎが行われるようにする。	○ベテラン職員の日常業務での知識の継承はもとより、研修講師として職場内研修を実施し、知識や技能の継承を図った。 ○職員の異動や事務分担の変更に対応するため、引継ぎ書やマニュアルを整備し、円滑な事務引継ぎを行った。 ○事務分担をベテラン職員と経験の浅い職員を組み合わせることにより、円滑な事務引継ぎと心理的な不安の解消に取り組んだ。	○職員の異動に対応するため、計画的な職務分担や職場内研修が必要である。 ○整備した引継ぎ書やマニュアルを制度改正やシステムのリプレイス等への対応や業務改善の視点も取り入れ、見直ししていく必要がある。 ○引継ぎベテラン職員からの知識や技能を継承、マニュアルの更新等ができるように環境を整え、取り組んでいく。	【成果】 ●業務の再点検や見直しを行い、業務マニュアルの改訂に取組み、事務引継ぎに活かすことができた。 ●複数担当制にするなど事務処理能力の水準を維持しながら、円滑な引継ぎができるように計画的な職務分担とした。 ●OJTにより経験豊富な職員から経験の浅い職員への知識や技術の継承に取り組んだ。 【課題】 ●経験豊富な職員の知識や技術を効果的に継承できる体制の構築が必要である。 ●窓口業務については、制度改正等が多いため、マニュアルの更新が必要である。地域力推進業務については、特別出張所ごとの対応もあるため、マニュアルを整備する必要がある。	3-3-1	地域力推進部	地域力推進課 各特別出張所	210
3職員力を活かす行政経営の推進	(2)人材育成の充実	② ベテラン職員の知識やノウハウを継承する仕組みづくり	住民基本台帳事務、戸籍事務に関する知識レベルの組織としての底上げを図る。	○住民基本台帳事務は機会あるごとに、また戸籍事務は年11回OJTを実施した。ベテラン職員を講師としその時々々の話題、誤った内容等について研修実施した。	○その時々々の話題等のみでの研修ではなく、法体系別に整理した内容で実施することで、確認と職員自身の知識の確認と課題の発見を促していく。 ○中・長期的な視点での人材育成計画の作成が必要である。	【成果】 ●住民基本台帳事務は機会あるごとに、また戸籍事務は年11回OJTを実施した。ベテラン職員を講師としその時々々の話題、誤った内容等について研修実施した。 【課題】 ●中・長期的な視点での人材育成が課題である。	3-3-1	区民部	戸籍住民課	221
3職員力を活かす行政経営の推進	(2)人材育成の充実	② ベテラン職員の知識やノウハウを継承する仕組みづくり	ベテラン職員の知識の継承（引継ぎ）について取組みを行う。	平成27年度・28年度：ベテラン職員の知識の継承（引継ぎ）が出来るようにし、課内の体制を整備するため、職員が独自開発したプログラムについて開発を担当した職員をサポートする体制としてシステム補助業務に係る補助要員を委託し体制の強化を図っている。	平成28年度からマイスター（匠）認定職員制度が廃止となった。マイスター職員がいなくなることでこれまで以上にベテラン職員のノウハウを反映させるなど、業務マニュアルを充実させ、知識を伝承していく。	【成果】 ●独自開発プログラムの見直し、マニュアルの整備、システム補助要員の委託化を進め、システム運用に係るノウハウの継承と担当職員のスキル向上につなげることができた。 【課題】 ●今後も税制やシステム管理など専門的な知識を継承できる課内体制が求められることから、職場内研修やOJTを効果的に組み合わせ、計画的な人材育成と課内の体制強化も図っていく。	3-3-1	区民部	課税課	222
3職員力を活かす行政経営の推進	(2)人材育成の充実	② ベテラン職員の知識やノウハウを継承する仕組みづくり	困難な滞納整理において、ベテラン職員による助言を受けられるよう課内の協働体制を強化する。	経験値が高い職員の優先的配置などの職員配置により、特別整理班の体制を強化した。これにより、地区整理班にアドバイスが行えるよう体制づくりを図った。	○日々の職員間のコミュニケーション環境を課内研修PT等とともにさらに高め、課内共有しているマニュアルを活用しノウハウの継承を行う。 ○課内異動により、ノウハウの共有、体制強化を図る。	【成果】 ●課内PTや、汎用端末のスペース等を活用した情報共有、日々の職員間コミュニケーションの円滑化により、業務の効率化の推進を図った。これにより、収納率の向上、滞納繰越の縮減につながった。 【課題】 ●一つの係で試行的に導入したグループ制による業務改善手法を波及させるなど、係間コミュニケーションの更なる円滑化を図る。	3-3-1	区民部	納税課	222
3職員力を活かす行政経営の推進	(2)人材育成の充実	② ベテラン職員の知識やノウハウを継承する仕組みづくり	○事業担当者は、事業実施から一定期間経過後、事業評価を文書によりまとめる仕組みを作る。 ○ベテラン職員が関わった仕事について、その仕事の講演会を開き、感想を述べてもらうことで、仕事の詳細な内容ではなく、取り組む姿勢を後輩職員に伝える。	○国保の保健事業ではデータヘルス計画等がPDCAサイクルで業務評価を行うことが義務付けされている。他の事業についても、事業概要作成で事業評価を作成している。 ○ベテラン職員のノウハウの継承の仕組みづくりに関して、正式な講演会等を開催することはなかったが、日頃からOJTで引継ぎや取組み姿勢についての話を職員同士で聞いている。	○今後も継続して、事業評価を作成するのが当然という仕組みづくりに課全体で取り組んでいく。 ○各職員が業務多忙の中、ベテラン職員の知識やノウハウを聞く機会をできるだけ設けるようにしていきたい。	【成果】 ●年度初めの課内研修や各係のOJTなどを通じて常に知識の継承が行われる仕組みをつくった。 【課題】 ●異動のサイクルが早くなり、知識の吸収、継承に必要な時間が短くなっている。今までの仕組みのスピードアップが必要である。	3-3-1	区民部	国保年金課	223

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	② ベテラン職員の知識やノウハウを継承する仕組みづくり	事業執行に支障が生じないように、異動してきた職員や収集経験の浅い職員に知識やノウハウを確実に継承するための研修等を実施していく。	○両年度とも、転入者及び転入管理職を対象とした清掃事業に関する基礎的な事項に関する研修を実施した。 また、技能系管理監督職となる技能長及び統括技能長昇任時に、部独自の取組みとして、事業運営の基礎となる未来プランを始めとした各種計画の理解を促すことを目的とした研修を実施した。 上記研修を通じて、新たな職場及び昇任後の職層における基礎的な知識の取得やノウハウの継承につながった。	○各種研修により取得した知識やノウハウを自分の知識として吸収し、次の世代に引き継いでいくには、様々な経験や区民対応を通じて知識等を深めていくことが重要である。 そのためには、職員間の知識やノウハウの共有ができるように、各職場内におけるOJTの充実を図っていく。	【成果】 ●各研修の実施により、対象となる職層に応じた清掃事業に関する課題の共有化が図れた。 【課題】 ●引き続き、各研修により取得した知識等を次世代に引き継ぐため、各職場におけるOJTなどの充実に取り組んでいくとともに、適宜研修内容の見直しを行うなど、職員力のレベルアップを図る必要がある。	3-2-3 3-3-1	環境清掃部	清掃事業課	240
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	② ベテラン職員の知識やノウハウを継承する仕組みづくり	知識やノウハウの継承が正確かつ円滑に遂行できる職場環境を構築する。	○両年度とも、転入者及び転入管理職を対象とした清掃事業に関する基礎的な事項に関する研修を実施した。 また、技能系管理監督職となる技能長及び統括技能長昇任時に、部独自の取組みとして、事業運営の基礎となる未来プランを始めとした各種計画の理解を促すことを目的とした研修を実施した。 上記研修を通じて、新たな職場及び昇任後の職層における基礎的な知識の取得やノウハウの継承につながった。	○可燃ごみ収集業務委託先への職員派遣を通じ将来に渡る知識、ノウハウの継承を図る。 ○各種研修により取得した知識やノウハウを自分の知識として吸収し、次の世代に引き継いでいくには、様々な経験や区民対応を通じて知識等を深めていくことが重要である。 そのためには、職員間の知識やノウハウの共有ができるように、各職場内におけるOJTの充実を図っていく。	【成果】 ●各研修の実施により、対象となる職層に応じた清掃事業に関する課題の共有化が図れた。 【課題】 ●引き続き、各研修により取得した知識等を次世代に引き継ぐため、各職場におけるOJTなどの充実に取り組んでいくとともに、適宜研修内容の見直しを行うなど、職員力のレベルアップを図る必要がある。	3-2-3 3-3-1	環境清掃部	環境計画課 清掃事業課	241
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	② ベテラン職員の知識やノウハウを継承する仕組みづくり	以下の視点から人材育成を進める。 ○各選挙の特殊性に精通し、すべての選挙を経験している職員。 ○関係法令に関する高度な知識を有する職員。 ○調整・交渉能力に長けた職員。	選挙時における選挙管理委員会事務局経験者の応援を通じ、専門性の高いOJTを実施できた。 ○選挙執行が連続して執行された中、選挙時実践に即した職場研修を実施した。	○関係部局と連携し、人材の確保・育成に努める。 ○選挙執行計画を前もって策定し、計画の事前準備を通じた研修・OJTを実施する。	【成果】 ●選挙時における選挙管理委員会事務局OBの応援体制は確立しつつある。 ●ベテラン職員により局内研修計画を作成、19回に渡り自主的な実施を行い、基礎的な知識から実践的な応用まで全体のスキルを向上させた。 ●経験豊富な主任を中心に4名のプロジェクトチームを組織し、過去の選挙経験の分析から選挙時執行体制の課題と解決の方向性について17項目に渡る提案を行い、平成31年度4月選挙に向けて具体化を進めた。 【課題】 ●経験・スキルの継承が図れる職員異動等、人事課と問題意識を共有しながら局内人員体制を確立する。	3-3-1	選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会事務局	244
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	② ベテラン職員の知識やノウハウを継承する仕組みづくり	○日常的に情報交換が行われ、その内容が会議の場で共有化されマニュアル化されている。 ○新公会計制度による区財政の状況について、その評価ができる。	○監査事務局において、毎年度異動者を対象に、4月初旬に監査事務局OJTを行っている。 ○毎年4月に、特別区監査委員協議会が開催する新任職員研修会に参加している。 ○毎年度、全都道府県監査委員協議会連合会が開催する講習会に監査委員とともに参加している。 ○毎月、監査事務局会を行い、情報交換と問題点の解決策等の共有化を図っている。 ○27年度は新公会計制度内部研修(局長等が講師)を2回(5/11・6/8)行い、延べ18人が受講した。 ○28年度は委員・局長・係長の3人が公会計監査機関意見交換会(8/22)に参加した。また、財務諸表の見方・読み方(応用編)に係長1名が受講した。 ○研究事例や反省点等は各担当においてマニュアルを作成している。	○外部(民間)研修機関が実施する公開講座等に積極的に参加し、研修で得られた職務知識や情報をOJTにより共有化する。 ○複雑・多様化する区役所業務を対象とする監査の品質向上を図るため、改正地方自治法により制定が義務付けられた「監査基準」を検討する過程で、必要な事務処理要領等を整備する。 ○監査における、事例研究や問題点についての検討、情報交換を行う事務局会を定期的に実施する。 ○今後も、検討した研究事例や問題の解決策はデータ化して、局の共有財産とする。	【成果】 ●工事監査について、マニュアルを作成した。 ●外部研修参加者からの報告会を実施し、知識の涵養に努めた。 ●簿記資格を有する職員による初心者を対象にした複式簿記の研修を実施し、理解を深めた。 ●専門的知見を有する公認会計士の監査委員による「財務諸表講習」を受講し、財務知識のレベルアップを図った。 【課題】 ●事務処理要領等については、総務省から今後示される監査基準のガイドラインを踏まえて整備することが求められる。 ●今後も事務局会を頻繁に実施し、各監査のふりかえり等意見交換することにより、相互知識の共有化、監査スキルの向上に繋げることが肝要である。 ●複式簿記の知識については、新規異動者への習得を図るとともに、事例等を用いたより高度な研修が必要である。	3-3-1	監査事務局	監査事務局	245
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	② ベテラン職員の知識やノウハウを継承する仕組みづくり	○職員が有する情報やノウハウが職員間で共有・継承され、課題に対する明確な論拠を示すことができる知識レベルが均一化されている。 ○さらに区民に親しまれる議会づくりに向けた最新の取組等、情報収集が的確に行われ、調査研究が行われている。	○積極的にOJTの推進に取り組んでおり、職員間での情報共有・継承についてのひとつとして、定例的マニュアルの更新のみならず、随時更新を行った。 ○議員と連携し、本会議、委員会のチューブへの配信やホームページでの積極的な情報配信を行った。	ベテラン職員が少なくなっており、職員の有する情報やノウハウの継承を引き続き進める。	【成果】 ●積極的なOJTの推進の取組みと、議会事例集及び申し合せ事項集を更新して、タブレットに格納することで情報蓄積と情報共有が可能となり、議会運営事務のノウハウ継承に繋がった。また、毎週開催の係長会によって事務局内の情報共有が図られたことや議会事務局関係規程集の拡充も図られた。 【課題】 ●議会規程集、申し合せ事項集、議会事例集を業務において、より活用できる体制とするため初任者研修に組み込むなど周知方法を検討する。 ●外部研修結果を共有化する仕組みをつくる。	3-3-1	議会事務局	議会事務局	246
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	③ 専門職の育成	求められる専門知識やスキル等を着実に身に付け、それらを実際の現場で活用できる職員を育成する。	○新築工事の際、建物の基礎部分や構造に係る工事のタイミングで、現場での見学会や研修を実施した。 ○若手職員育成のために、経験豊富な職員がこれまで経験してきた事例を持ち寄り、課題解決のための研修を実施した。	○これまで実施してきた研修を継続するとともに、より高度な技術力を要する本庁舎耐震性向上工事などの現場研修を通して、担当以外の職員にも技術を習得させていく。	【成果】 ●現場見学会や竣工後の振り返り事例の確認会などを通じ、他の現場での工法や体制、現場状況、過去の反省点を共有することで次の現場に活かせるような研修を行った。 【課題】 ●継続的に研修等を行い、またその回数を増やし、そこで得た知識等を現場に活かせるよう職員への働きかけを続けていく必要がある。電気技術や機械技術のメーカー各社の展示会等に参加し先進技術、研究開発について常に学び続けていく必要がある。	3-3-1	企画経営部	施設整備課 施設保全課	199

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
3職員力を活かす行政経営の推進	(2)人材育成の充実	③ 専門職の育成	専門職の職員に対する自己啓発支援を行い、職員自らが主体的に知識・技術の習得と職場での共有に取り組む意欲の向上を図る。	○一級建築士等、専門職職員の職務と関連する資格取得に関する支援を継続して実施し、27年度2件、28年度7件の助成を行った。また、一部対象資格の拡充も行った。 ○区での実施が難しい専門的な研修カリキュラムについて、特別区共同研修を始め、専門派遣研修及び各種民間講座への派遣により実施し、職員の専門知識・技術の習得を図った。 ○専門的知識・技術の習得へ所属内で0JTの活性化を図るため、28年度、新たに「0JT推進研修」を試行実施した。また、全庁職員ポータルに「0JT通信」を定期掲載し、職場内研修の効果的な進め方について意識啓発を行った。	○今後も、専門職職員の業務におけるニーズ等を踏まえ、自己啓発支援の見直しを行うとともに、「0JT推進研修」の実施など、職場内における0JTの活性化を図る取組みを進める。 ○職場研修への専門講師派遣や、DVDや図書、研修器材の貸出し等、職場研修支援の強化を図る。	【成果】 ●一級建築士をはじめとして、資格取得に関する支援を行うとともに、特別区共同研修および専門派遣研修、各種民間講座への派遣、職場への専門家派遣などを実施した。特に職場への専門家派遣においては、対象職場や人数の増加（平成27年度：2件、60名→29年度：7件、204名）からも、職員自らが主体的に取り組む傾向の高まりがうかがわれ、各職場における専門性の向上に寄与したと推察される。 【課題】 ●職場への専門家派遣などの職場内研修の支援に加えて、資格取得制度の積極活用等、自己啓発の意欲を高めていく必要がある。また、児童相談所の開設など、今後求められる専門職のあり方を見据えて、特別区職員研修所と連携をとり、職員の専門知識・技術の習得及び人材育成を進めていく必要がある。	3-3-1	総務部	人事課	203
3職員力を活かす行政経営の推進	(2)人材育成の充実	③ 専門職の育成	福祉職の専門職としての能力及び経験を有効に活用し、区民サービスの向上を図る。	○福祉職が能力や経験を十分に発揮できるようにすることを旨とし、今後の福祉職のあり方と人材育成の指針について検討するため、平成28年6月から「福祉職のあり方及び人材育成プラン検討部会」を開催して議論を重ねた。 ○この部会での検討内容や、福祉職を対象に実施したアンケート調査の結果を踏まえ、平成29年3月に「福祉職のあり方及び人材育成方針」を策定した。	○「福祉職のあり方及び人材育成方針」において示した福祉職に必要な能力・経験を有する研修を実施するとともに、福祉職を有効活用できる職場配置について検討していく。	【成果】 ●「福祉職のあり方及び人材育成方針」を策定し、福祉行政の中核を担う福祉職のあり方と人材育成に関する基本的な考え方をまとめた。また、福祉職として必要な考え方や姿勢を身につけることを目的とした研修を開催し、求められる福祉職のあり方についての理解を深めることができた。 ●「福祉職のあり方及び人材育成方針」の首都圏における福祉系大学への送付、また「特別区職員採用試験に伴う23区合同説明会」における個別職員ブースへの福祉職の派遣を行い、人材確保のためPRを行った。 【課題】 ●福祉行政を取り巻く環境が変化するなか、福祉職の能力やスキルを有効に活用できる職場配置及びジョブローテーションについて検討を進めていく必要がある。	3-3-1	福祉部	福祉管理課	229
3職員力を活かす行政経営の推進	(2)人材育成の充実	③ 専門職の育成	保健師の人材育成を組織的に実施し、公務員としての行政能力に加え、高い専門性に対応能力を計画的に育成し、区民に適切な支援を提供し、新たな健康課題にも適切に取り組めるようになる。	○各年度当初に研修計画を立て、母子、精神、感染症など各分野の研修を計画的に実施した（H27・11回、H28・8回）。また区民や事業所向け講演会の一部を研修と位置付け、参加を推進した。 ○新人育成リーダーの連絡会を開催し、情報交換や課題の共有を図った。 ○平成28年3月に「大田区保健師人材育成ガイドライン」を改訂し、新たに中堅期のチェックリストなどを追加した。	○これまで独自のガイドラインに沿って人材育成を推進してきたが、平成28年3月、厚労省より新たな人材育成の方向性が示された（「保健師に係る研修のあり方等に関する検討会最終まとめ」）。これを踏まえ、現在ガイドラインの見直しを行っている。今後は、新たなガイドラインの下で、個人の段階別成長過程（キャリアラダー）を明確にしながら着実に人材育成をすすめていく。	【成果】 ●平成30年3月「大田区保健師人材育成ガイドライン」を改訂し、専門職としてのキャリアラダー及び人材育成の方向性を明確にした。すべての保健師が定期的な能力の獲得状況を自己評価し、課題を明確にした上で業務に取り組む仕組みを整えることができた。 ●母子、精神、感染症など各分野の研修を企画し、計画的に専門能力の向上を図った。 ●各課の人材育成リーダー等と連絡会をもち、効果的な取組や課題を共有することができた。 【課題】 ●ここ数年様々な教育背景や職務経験をもった新規採用職員が増加しているため、引継ぎ、個々の状況に応じた育成を行っていく必要がある。	1-2-1 3-3-1	健康政策部	健康医療政策課	231
3職員力を活かす行政経営の推進	(2)人材育成の充実	③ 専門職の育成	子育て支援施策をけん引する人材を確保するとともに、専門的技術を有する職員を育成する。	○平成27、28年度に「子育て支援課児童館・学童保育職員研修体系」に基づき課内研修を実施した。平成27年度職層研修4回、職務研修7回、非常勤職員対象研修2回、要支援事例検討会2回、平成28年度職層研修6回、職務研修5回、非常勤職員対象研修2回、要支援事例検討会2回。各種研修実施により専門性を深めた。 ○放課後ひろば施設長会（14回）の情報交換を活用し、保育水準の維持向上を目指した。28年度14回実施。 ○平成28年8月に決定された「児童館のあり方について」との整合性のある「人材育成指針」策定について、検討を開始した。	○「児童館のあり方」や新規採用との整合性の取れている新たな人材育成指針を作成する。 ○人材育成指針にのっとり、時代の変化に対応できるスキルを磨き、専門的技術を有する職員の育成を図れるよう研修内容や回数を検討する。 ○委託施設の保育水準の向上に向けた取組みとして、委託施設長会の実施、課内研修への参加と合わせ、心理職による巡回相談により支援を続けていく。 ○平成29年度より「館長会Ⅱ部」の中で「課題解決会」を実施している。課内研修は年度初めに内容及び講師を決定するため、より喫緊の課題に対しては、課題解決会を有効活用させる。	【成果】 ●平成29年度：職層研修4回、職務研修7回、非常勤職員対象研修1回、要支援事例検討会2回実施した。 ●平成30年度：職層研修4回、職務研修8回、学童保育事例検討会2回実施した。 ●相談業務の充実を目指し、平成29年度より、年2回、乳幼児保護者対応に関する事例を活用した研修会を実施。 ●放課後ひろば施設長会を平成29年度、30年度共に9回実施し、情報交換等により、保育水準の維持向上を図った。 ●乳幼児事業の充実のため、新たに乳幼児事業に重点を置いた児童館で現場研修を10回行った。 【課題】 ●乳幼児とその保護者への支援にかかわるスキルの向上 ●特別な支援を要する児童への指導方法の習得	1-1-4 3-3-1	子ども家庭部	子育て支援課	233

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
3職員力を活かす行政経営の推進	(2)人材育成の充実	③ 専門職の育成	子育て支援施策をけん引する人材を確保するとともに、専門的技術を有する職員を育成する。	○児童相談行政を担う、専門的技術を有する児童福祉司を育成するため、児童相談所への実務者派遣研修を実施した。 平成27年度品川児童相談所へ1名 平成28年度品川児童相談所へ2名 ○専門研修への参加 ・東京都児童相談センター実施の東京都児童相談業務研修（児福法施行規則第6条指定研修）及び児童福祉司研修等 ・子どもの虹情報研修センター実施の市区町村虐待対応指導者研修等 ○品川児童相談所での実習 ○児童養護施設での実習 上記を通じ、児童相談行政を担う専門的スキルを持つ職員を養成した。	◆児童相談所設置に向け、専門的技術を要する児童福祉司の確保・育成を行う。 ◆職員の相談技術向上のための実施方針の確立する。 ○児童相談所への実務者派遣研修を継続実施 ○児童相談所設置に向け人材確保・育成に関する検討を行う中で、人材育成指針を定める ○東京都及び特別区実施の児福法施行規則第6条6号の指定研修及び児福法施行規則第13条3項5号の児童福祉司任用前研修への参加 ○品川児童相談所での実習の継続 ○関係部署と調整による福祉職配置方針の整備	【成果】 ●児童相談行政を担う、専門的技術を有する児童福祉司を育成するため、児童相談所への実務者派遣研修を実施した。 ・平成29年度に新規で品川児童相談所へ1名、世田谷児童相談所へ1名、立川児童相談所へ1名 ・30年度に新規で川崎児童相談所へ1名、足立児童相談所へ1名、横浜市児童相談所へ1名 ●専門研修への参加 ・東京都児童相談センター実施の東京都児童相談業務研修（児福法施行規則第6条指定研修）及び児童福祉司研修等 ・子どもの虹情報研修センター実施の市区町村虐待対応指導者研修等の虐待対応研修等実施 ・新規採用心理職員2名の実務研修（特別区児童心理研修） ●品川児童相談所での実習 ●児童養護施設での実習 上記を通じ、児童相談行政を担う専門的スキルを持つ職員を養成した。 【課題】 ●児童相談所設置に向け策定した人材確保・育成計画に基づき専門的技術を要する児童福祉司の確保・育成及び心理職の新規採用と児童心理司としての育成を引続き行う。 ●職員の相談技術向上のための実務研修等を引き続き行う。 ●児童相談所への実務者派遣研修を継続実施 ●東京都及び特別区実施の児福法施行規則第6条6号の指定研修及び児福法施行規則第13条3項5号の児童福祉司任用前研修への参加 ●品川児童相談所での実習の継続 ●児童養護施設での実習の継続 ●関係部署と調整による福祉職配置方針の整備	1-1-4 3-3-1	子ども家庭部	子ども家庭支援センター	233
3職員力を活かす行政経営の推進	(2)人材育成の充実	③ 専門職の育成	子育て支援施策をけん引する人材を確保するとともに、専門的技術を有する職員を育成する。	○平成27、28年度に保育サービス課保育園研修体系に基づき職場研修を実施した。27年度職場研修33回、公開保育研修20回、28年度職場研修38回、公開保育研修20回。 ○職員の職務や能力に合わせた研修を実施することにより、専門的技術を有する職員を育成し、より良い保育実践と地域の子育て支援や保育施設の支援・交流など専門性を活かした取組みを行った。	○在宅子育て家庭への支援のほか地域の保育水準向上に向けた取組みを行うため、より高い保育の専門性が求められている。時代と共に変化する保育の課題や区立保育園の役割を踏まえ、必要な保育スキルが学べるように研修内容や回数を検討し、専門的技術を有する職員の育成を図る。	【成果】 ●区立保育園の保育士を平成28年度は22名、30年度は31名新規採用し人材確保につなげた。 ●国による保育所保育指針改定に適切に対応するために園長を対象とした研修を実施した他、子どもの貧困、虐待をテーマとしたものなど専門的な内容の研修を実施した。 ●職員が研修に参加しやすくなるため、地域外の区立保育園での公開保育も参加可能とするなど環境整備を進めた。 ●在宅子育て支援として、羽田保育園、仲六郷保育園に「子育てひろば」を新設した。従事職員に対し保育サービスアドバイザーと同等の研修を行い、地域の子育て相談窓口の機能を整えた。 【課題】 ●在宅子育て支援のための拠点づくりと人材の育成が必要である。 ●保育所保育指針に基づく質の高い保育の実施と人材の確保、育成が必要である。	1-1-2 3-3-1	子ども家庭部	保育サービス課	234
3職員力を活かす行政経営の推進	(2)人材育成の充実	③ 専門職の育成	厚みのある人材育成により、高度な課題にも対応できる職員の育成を目指す。	東京都建設局による専門研修への積極的な参加や、東京都等への行政実務派遣研修者による業務研究発表会を実施した。 【平成27～28年度建設局研修実績】 17研修科目、64名参加（2か年実績） 【業務研究発表会（発表者6名）】 6研修科目、75名参加（28年実績）	専門分野に特化した研修を積極的に受講させ、専門能力を高めるとともに、その受講者が講師となりOJTや部内研修会による専門知識、技術の継承を行う。 また、各課でノウハウを集積したマニュアル整備と、更新が必要である。	【成果】 ●計画期間中に、外部専門研修を受講した職員の延べ人数は、在職する技術職員数を超えるなど、高度な専門知識を習得する職員一人ひとりの意識が職場内に醸成されている。また若手職員を対象としている技術基礎研修では、より実践的なOJTプログラムに変更したことにより、即戦力となる技術職員の育成につながった。 【課題】 ●多くの研修資料が集積されつつあるが、より検索性を高め、研修を履修していない職員が容易に手に取りやすく、活用しやすい環境づくりが求められる。	3-3-1	都市基盤整備部	都市基盤管理課	236
3職員力を活かす行政経営の推進	(2)人材育成の充実	③ 専門職の育成	多様化する区民ニーズの的確な把握に努め、地域が求める都市基盤施設を区民との協働を推進しながら着実に整備し完成できる技術職員を育成することで、区民サービスの向上を図る。	多様化、複雑化する区民ニーズに応えるため技術職（土木）若手職員を対象とした技術基礎研修や、業務研究発表会等の機会を設け、積極的に考え、区民目線で行動できる技術職員の育成を図った。 【平成27～28年度実績】 ①技術基礎研修（2回/年） ②業務研究発表会（1～2回/年） ③安全管理講習会（2回/年） ④職員研修（不定期）	○技術基礎研修では、多様化、複雑化する発注業務を確実に進めるため、マニュアル整備や、実践型の研修に移行する。 ○特に需要の高い積算研修では、PCを実際に操作する実践的な研修を行う。 ○その他については、年度毎にトピック的な内容を取り入れ、研修内容の充実を図る必要がある。 ○業務研究発表会では都市基盤整備部のみでなく関連する部署と連携して積極的な情報提供を推進する。	【成果】 ●「業務研究発表会」を通じ、多くの職員の間で目指すべき都市基盤施設整備の実例を共有することができた。「業務研究発表会」では他部の職員や、東京都等への派遣職員にも参加を呼びかけ、参加者がよりよい都市基盤施設整備に向けた幅広い知見を得ることに成功している。 【課題】 ●「業務研究発表会」の発表者は事前準備に負担が大きく、スマートワークとの両立が難しい。今後も継続して発表者を確保し、充実を図ることが課題としてあげられた。	3-3-1	都市基盤整備部	建設工事課	236

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		関連施策番号	部局	
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	③ 専門職の育成	多様化する区民ニーズと時代変化に対応できる行政機関の役割を担う人材育成を図る。	○転入者を対象に、窓口業務の概要・処理手順をマニュアルに沿って実習した。 ○専門知識・技術の習得として、事例検討を通じ、実務に必要な知識・技術を勉強会方式で習得した(1回/月) また、工場台帳システム、騒音計及び振動計操作研修を行った。 ○定期的な人事異動には、新たな視点で業務運営に取り組むことができるなどといった利点もある。一方で、各種法令等の改正の背景や事業者指導等の経過を含めた知識や経験の蓄積が難しい面もあり、一部のベテラン職員の負担が増す傾向が見受けられる。	○騒音や振動などを始めとする専門的知識を習得するため、外部研修機関が実施する研修を計画的に受講していく。 専門職種の計画的な人材育成、ノウハウ継承の点からの長期育成プラン等を検討する。 ○廃棄物やそれらに関連する法令などは、時代の変化とともに次々と見直しが行われている。こうしたことから、計画的な職員の育成を可能とする人材配置基準の確立とともに、廃棄物行政のエキスパートを育成するために、関連法令等に精通したプロパー職員の設置も検討する。	【成果】 ●担当業務の遂行レベルを常に一定以上に保ち続けていくため、定期的な内部研修の実施及び専門的な外部研修の受講により、担当業務に対する専門知識が習得でき、苦情対応等に活かすことができた。 【課題】 ●中長期で事務を継続するため、計画的な人員配置を実施していくとともに、法令改正に伴う事務的な知識を早期に取得する必要がある。	3-3-1	環境清掃部	環境対策課 清掃事業課	242
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	④ 管理監督者のマネジメント能力を強化する研修体系の見直し	管理職が区政のリード役として適切な意思決定や戦略的な組織経営を行えるよう、総合的なマネジメント力の向上を図る。	○課長補佐研修を民間講座及び特別区職員研修所へ派遣する形で実施した。 ○管理職3年目研修を民間講座へ派遣する形で実施した。 ○部長級の一部を対象とした研修を民間講座へ派遣する形で27年度に新設し、28年度から実施するとともに、部長級全員を対象とする研修を検討し29年度からの新設実施を計画した。	○29年度から、更なる管理職層のマネジメント力向上のため、部長級全員を対象に「部長セミナー」を新たに実施するなど、引続き、管理職職員が、適切な意思決定や戦略的組織経営を行えるよう、区政のリード役としての能力強化に向けた取組みの充実を図る。	【成果】 ●宿泊研修や民間講座派遣、特別区職員研修所への派遣などを活用し、効果的な研修体系を構築した。これにより、管理職として求められる管理運営能力や課題解決能力の習得を支援した。 【課題】 ●大田区人材育成基本方針が改訂され、管理職層に求められる意欲・役割が整理された。方針では、職員の力を引き出し、チーム力を高めることが求められており、マネジメント力の一層の強化に資する研修体系を構築していく必要がある。また、人事評価制度の改正に伴い、人材育成につながる人事評価における考え方・手法の再確認を行うための研修を実施する必要がある。	3-3-1	総務部	人事課	204
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	⑤ 職員の地域活動参加の推進	職員が地域活動に参加することで、地域への貢献をすることで、地域の実情を知ること、日常の業務において地域課題を発見し、その解決に向けた連携・協働のあり方に対する理解を促進する。	○採用2年目職員を対象とした職層研修において、地域で活動するNPOの活動を体験する現場体験(協働)研修を継続して実施した。	○引続き職層研修等において、地域理解や地域との連携・協働のあり方に対する理解を促進するため、カリキュラムの見直し・充実を図る。	【成果】 ●福祉の疑似体験や、NPOの現場体験を通じて、地域の課題を理解し、それぞれの立場で考え、日常の業務に活かす契機となった。 【課題】 ●受講職員が業務レベルにおいて、地域との協働を実現させていくために、協力団体の要望などを踏まえながら、企画の工夫を重ねていく必要がある。	3-3-1	総務部	人事課	205
3職員力を活かす行政経営の推進	(2) 人材育成の充実	⑤ 職員の地域活動参加の推進	職員の地域活動への参加を促進し、地域とのコミュニケーションを図り、職員が地域の方と知恵を出し合い、コーディネーターとして活動できるようノウハウを継承していく。	○特別出張所においては、地域団体の活動支援に関する業務を職員に事務分担として割当て、地域活動へ参加しやすい体制を整えた。 ○地域団体の地域活動について、職員間で引継ぎや情報共有を図り、ノウハウを継承した。	○引続き情報共有やノウハウの継承を図り、地域活動の支援に取り組んでいく。 ○コーディネーターとしての役割が果たすために円滑なコミュニケーションが図れるよう研修へ参加するなどコミュニケーションスキルの向上に取り組んでいく。	【成果】 ●職員が地域行事に参加し、地域の皆さんとコミュニケーションを図ることで、信頼関係を構築することができた。 ●職員間で様々な地域活動の情報を共有することにより、地域への関心、問題意識を高め、地域との連携強化を図った。 【課題】 ●若手職員が多いため、年上の方への対応力やマネジメント能力の育成が必要である。 ●地域行事が休休日や祝日に実施されることが多いため、参加した職員の振替休暇の取得など負担軽減を図る勤務体制を工夫する必要がある。	3-3-1 3-3-3	地域力推進部	地域力推進課 各特別出張所	211
3職員力を活かす行政経営の推進	(3) 働きやすい労働環境の整備	① 多様な雇用形態の活用	雇用義務化期間の延長に伴う再任用フルタイムの任用管理を実施する。	○雇用義務化期間の延長に伴い、対象者が希望をした場合は、原則、再任用フルタイム職員として以下のとおり任用を行った。 (平成26年4月 66名) 平成27年4月 89名 平成28年4月 117名	○行政系人事制度の改正に係る職層の見直しに伴い、再任用職員として任用する職層について整理を行い、30年度以降に主査で退職した者を係長職として任用可能とした。今後再任用フルタイム職員の増加が見込まれるため、その経験知識を活かすことができるよう引き続き適切な任用管理を実施する。	【成果】 ●雇用義務化期間の、対象者が希望をした場合は、原則、再任用フルタイム職員として以下のとおり任用を行った。 平成29年4月 199名 平成30年4月 179名 【課題】 ●職員の豊富な経験・知識を活用するため、雇用の義務化を終了した者のフルタイム職員としての任用について検討が必要である。	3-3-1	総務部	人事課	205
3職員力を活かす行政経営の推進	(3) 働きやすい労働環境の整備	① 多様な雇用形態の活用	○多様化、高度化する都市基盤整備事業に経験者の知識を発揮できる職場配置。 ○計画部門、建設部門、維持管理部門の多様な職場経験ができる環境を整備する。	○土木造園職について、平成28年度は新卒採用8名、経験者採用2名、平成29年度は新卒採用6名、経験者採用2名の割合で採用した。 ○平成28年4月1日付で組織改正を実施し、計画部門、建設部門のほか地域(維持部門)に分散していた道路工事調整及び占用申請業務の窓口を一本化したことにより、各部門に特化した職場経験が可能となった。	○多様化、高度化する事業化内容と急速な技術革新に対応できる体制づくりと職員配置が必要である。 ○今後新卒者と経験者を効果的に採用し、円滑な事業推進に寄与できる配置に取り組む。 ○経験者やベテラン職員の豊富な経験や知識が事業推進に活かされる体制づくりに取り組む。	【成果】 ●土木造園職員の新規採用については、平成28年度から30年度にかけて、新卒採用21名、経験者採用8名を採用できた。 ●平成28年度の組織改正により、計画部門、建設部門を組織的に整理し、道路工事調整や占用申請業務窓口の集約等を行った。この間に、新たな執行体制も定着し、専門性を活かした職務の遂行や、区民サービスの向上も図られている。 【課題】 ●多様な職務経験ができるような異動配置を引続き実施していく必要がある。 ●先輩職員によるOJTを含めた若手職員の育成や、経験者やベテラン職員のスキルやノウハウを事業推進に活かせる環境整備が求められている。	3-3-1	都市基盤整備部	都市基盤管理課	237

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
3職員力を活かす行政経営の推進	(3)働きやすい労働環境の整備	② ワーク・ライフバランスの推進	公務能率の維持・向上を図りながら、子育てや介護など家庭の役割を果たすための支援を検討する。	○平成27年5月に「職員のワーク＆ライフ・サポートプログラム」を策定し、①女性職員の育児休業の取得率の維持・向上、②男性職員の育児休業の取得率の向上、③男性職員の子の出生時の5日間以上の連続休暇の取得率の向上を目標とし、その実現のための取組みを実施した。 ○平成28年4月に「女性活躍推進に関する大田区特定事業主行動計画」を策定し、①超過勤務時間の削減、②女性管理職員の割合の増加、③男性の育児休業、出産支援休暇等の取得率改善を目標とし、その実現のための取組みを実施した。 ○平成29年2月に「大田区スマートワーク宣言」を行い、①意識改革、②業務の効率化、③事務事業の見直しを改革の3本柱とし、20時退庁・ノー残業デーの実施やスマートワーク通信の発行などの取組みを実施した。	○働き方改革として、20時退庁・ノー残業デーの実施やスマートワーク通信の発行などを引き続き実施するとともに、マネジメント研修やシニア人材の活用などの新たな取組みを進めていく。 ○職員のライフプランに対応した任用制度を構築する。 ○出産や子育てをすすめる職員を支援するため、「(仮)ワーク＆ライフサポートハンドブック」を作成する。	【成果】 ●平成27年5月に「職員のワーク＆ライフ・サポートプログラム」、平成28年4月に「女性活躍推進に関する大田区特定事業主行動計画」を策定し、また、平成29年2月に「大田区スマートワーク宣言」を行い、20時退庁・ノー残業デーの実施、スマートワーク通信の発行、講演会・研修、時差出勤制度の試行導入などの取組みを実施した。 【課題】 ●超過勤務時間については、所属により増減の幅がある状況である。一方で、超過勤務時間が45時間超の職員数については、減少の傾向が見られることから、負担の平準化が進んでいるものと考えられる。 ●平成31年1月に行った人材育成基本方針の改訂及び人事評価制度の見直しを通じて、人材育成やチーム力の強化を進め、ワーク・ライフ・バランスの更なる推進に取り組む。	3-3-1	総務部	人事課	206
3職員力を活かす行政経営の推進	(3)働きやすい労働環境の整備	② ワーク・ライフバランスの推進	○業務効率を維持するため、不要不急の超過勤務を禁止し、年次有給休暇の取得促進、定時退庁を促す。 ○なんでも相談し合える職場の雰囲気づくりに努め、職員相互が助けあえる職場環境を構築する。	○平成29年2月の「スマートワーク宣言」の実現を目指し、「毎週水曜日のノー残業デー」「毎日20時退庁」を職員に周知し、職員の計画的な事務の遂行の意識付けを図った。 ○職務の特性や業務量等を踏まえた事務分担、補助者の設定などフォロー体制を整えた。 ○朝会や係会での情報共有と合わせて、定時退庁や休暇取得などの声掛けを行い、相談しやすい職場の雰囲気づくりに取り組んだ。	○引続き「スマートワーク宣言」の実現を目指し、職員一人ひとりが計画的な事務の遂行に取り組んでいく。 ○夜間の会議が多い他、休日の行事等が多く、休日出勤で従事している。会議のスリム化による超過勤務の削減や振替休暇が取得できるようなフォロー体制を維持していく。	【成果】 ●「スマートワーク宣言」を実現するため、業務の見直しに取り組んだ。職員の意識も高まり、定時退庁や計画的な休暇取得を行うようになった。職員の協力体制のもと事前準備を行い、会議の効率化、会議時間の短縮につなげることができた。 【課題】 ●窓口業務と地域力推進業務とのバランスや業務量を踏まえた職務分担、職員のフォローアップ体制を整備する必要がある。 ●夜間休日の会議や行事も多いため、会議のスリム化や行事の見直し、計画的な業務の執行や職員間の良好な協力体制がとれる職場環境を整備するなど、ワーク・ライフバランスを推進する必要がある。	3-3-1	地域力推進部	地域力推進課 各特別出張所	212
3職員力を活かす行政経営の推進	(3)働きやすい労働環境の整備	② ワーク・ライフバランスの推進	○各種制度や休暇を取得しやすい職場づくりを行う。 ○業務の効率化に取り組み、職員への過度な負担を防ぐ。	○特定の職員に負担がかからないよう班編成に配慮し、調整を行ったことで各種制度及び休暇が比較的取りやすくなった。 ○繁忙期間は連日超過勤務が必要となっていた。そのため、「業務改善PT」を実施し、繁忙期対策を検討した。	○繁忙期や特異日は客数が増大するため、この期間の各種制度や休暇の取得は引き続き困難となっている。 ○委託事業者との詳細な話し合いの機会を多数取捨することで、繁忙期等も職員が円滑に事務執行ができ、ストレスが軽減する方策を検討していく。	【成果】 ●班編成に配慮し、調整を行ったことで各種制度及び休暇が比較的取りやすくなった。 【課題】 ●「業務改善PT」で検討し、各種繁忙期対策等を実施したが、繁忙期や特異日は客数が増大するため、この期間の各種制度や休暇の取得は引き続き困難となっている。	3-3-1	区民部	戸籍住民課	224
3職員力を活かす行政経営の推進	(3)働きやすい労働環境の整備	② ワーク・ライフバランスの推進	繁忙期における超過勤務削減を念頭に、当初課税に係る課の体制の見直しの検討をする。	平成27年度・平成28年度：繁忙期である当初課税事務処理について、派遣職員・臨時職員（アルバイト職員）等の活用をしながら業務の処理体制の見直し、処理手順の見直しを図り、繁忙期における職員の超過勤務の削減に取り組んできた。	ワーク・ライフバランスの推進は「働き方改革」として、国も積極的に推進している。今後は年間を通して同じ係体制を継続するのではなく、繁忙期・通常期など時期に応じて事務執行体制（指揮命令系統を含む）を柔軟に変更する「ファンクショナル組織」等を含めて検討し、繁忙期の過剰な超過勤務の抑制に努めていく。	【成果】 ●当初課税繁忙期における超過勤務削減を図るため、全課体制による事務執行体制を目指し、課内の全係を担当係長制に移行させた。担当係長制にすることにより時期に応じて執行体制をより柔軟に対応することが可能となった。 【課題】 ●税務事務は毎年のように法改正がなされるため、繁忙期・通常期ごとに担当業務が変更してもそれに対応できるだけの知識を幅広く身に付けていくことが必須となる。	3-3-1	区民部	課税課	224
3職員力を活かす行政経営の推進	(3)働きやすい労働環境の整備	② ワーク・ライフバランスの推進	母性保護、育児休業、介護休暇などの各種制度を利用しやすい職場を実現する。	休暇制度を活用し易い職場となるよう、係長会を通して、業務の進行状況等の共有を図り、協力できる風通しの良い環境整備に努めた。	○引き続き職員とのコミュニケーションを密にし相談の行える環境を整える。 ○選択と集中による効率的な仕事の進め方を職場全体で推進する。	【成果】 ●必要な休暇は係内・課内調整を行い、必要な期間を取得できる職場環境を整えた。 【課題】 ●法改正も行われるため、更なる効率的な仕事の進め方を引き続き検証する。	3-3-1	区民部	納税課	225
3職員力を活かす行政経営の推進	(3)働きやすい労働環境の整備	② ワーク・ライフバランスの推進	業務計画に基づいた業務遂行を行うとともに、業務の効率化・簡素化への取組みを進める。	○各係で年度当初に年間計画を作成しそれに沿って事業実施している。 ○繁忙期の時期がある程度想定できるので、繁忙期の備えて、業務の効率化・簡素化に取り組んでいるが、27・28年度は超過勤務も多くの改善の余地が多く残っている。	○各職員が業務計画の内容を理解したうえで改善策を提案できるように職員全体の業務理解を向上させていく。 ○繁忙期への対応として、職員が臨機応変に対応できるように他業務への理解を深めていき、一部職員への負担を軽減させる。	【成果】 ●各係で年間計画を作成し、それに沿って事業を実施している。外部化の定着に加え、スマートワーク宣言を受けて課として業務改善に取り組み、時間外勤務の削減につながった。 【課題】 ●外部化の推進とともに係内、課内の応援体制を引き続き整備し、ワーク・ライフバランスを推進する。	3-3-1	区民部	国保年金課	226

基本方針	改革事項	具体的取組み	目 標	中間報告		最終報告	未来プラン 関連施策番号	担当所属		プラン 頁
				27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	成果・課題		部局	課	
3職員力を活かす行政経営の推進	(3) 働きやすい労働環境の整備	③ メンタルヘルスの推進	メンタルヘルス不調者の周囲の職員が影響を受け、メンタルヘルス不調を発生させない職場環境を整備する。	○メンタルヘルス研修の充実 メンタルヘルス推進員、管理職講演会、新任・主任主事昇任準備・新任係長研修など、各職階・年代でセルフケア及びラインケアについて学ぶ機会を提供した。 ○ストレスチェック法改正への対応 労働安全衛生法の改正に対応したストレスチェックを行い、申し出があった高ストレス者に産業医面接及び職場改善へのアドバイスを行った。	○メンタルヘルス管理監督者向けマニュアルを改正し、メンタル不調者への対応について明確にする。管理監督者が中心となり、働きやすい職場環境改善に取り組み体制を整備する。 ○雇入れ時に、全員に保健師面接を行い、不安のある職員にはフォローする。 ○ストレスチェックを非常勤職員にも拡大し、包括的な職場改善を可能とする。	【成果】 ●メンタルヘルス推進員、管理職講演会、新任・主任主事昇任準備・新任係長研修などに、メンタルヘルス不調者への的確な対応方法、また自ら行うセルフケアについて学ぶ機会として、メンタルヘルス研修の充実を図った。また、メンタルヘルスの相談窓口として健康管理室の機能強化、職員が相談しやすい環境を構築した結果、相談件数の増加につながった。 ●雇入れ時の保健師面接を全員実施し、フォローを行い、メンタル不調防止に取り組んだ。また、非常勤職員にもストレスチェックを拡大し、高ストレス者の産業医面接への機会をつくった。 【課題】 ●ストレスチェック結果による職場改善アドバイスの実施やメンタルヘルス研修によるセルフケアやラインケアの知識習得等、メンタルヘルスのための職場環境整備への取り組みを行ってきた。今後は管理監督者が中心となり、職員相互のコミュニケーションを活発化させ、働きやすい職場環境改善に取り組む体制を整備する。	3-3-1	総務部	人事課	207
3職員力を活かす行政経営の推進	(3) 働きやすい労働環境の整備	③ メンタルヘルスの推進	心の健康への知識の普及啓発と周知に努めるとともに、メンタル不調者の早期発見、メンタルを害した職員に対して、組織的に適切な対応を行い職場環境を改善する。	○管理監督者を対象に実施されているメンタルヘルス研修での最新の状況や知識、メンタル不調者への的確な対応や予防方法について、情報共有を図った。 ○メンタル不調者の予防や早期発見ができるように日頃から職員間の声掛けなどを行った。	○引続きメンタル不調者の予防や早期発見に取り組んでいく。職員のメンタルヘルスに関する知識の習得や理解が深まるよう情報共有を図っていく。 ○メンタル不調者に対して、事務分担やフォロー体制の見直し、健康管理室との連携など職場全体でのラインケアに取り組んでいく。	【成果】 ●メンタルヘルス研修等に参加し、その内容を職員間で共有し、理解を深めた。 ●メンタル不調の予防や早期発見のため、日ごろからの声掛けなど職員間のコミュニケーションがとれる職場環境づくりを心掛けた。職務分担を見直すことにより負担軽減を図った。 【課題】 ●メンタル不調の原因、症状は様々であるため、研修等に参加し、最新情報を習得し、適切に対応する必要がある。 ●職務分担に当たっては、職員の不公平感などを抱かないようにフォローアップ体制を整える必要がある。 ●職場環境の整備に加え、産業医や健康管理室と連携して、対応する必要がある。	3-3-1	地域力推進部	地域力推進課 各特別出張所	213
3職員力を活かす行政経営の推進	(3) 働きやすい労働環境の整備	③ メンタルヘルスの推進	常日頃から相談できる職場環境を確立する。	平成27年度・平成28年度：新規採用職員については入区当初に行われる「新規採用職員研修」のカリキュラム内の一環でメンタルヘルス研修を受講し、対応方法を学習した。 また、庶務担当係長については平成28年度にメンタルヘルス研修を受講した。	メンタルヘルスの不調は職員個人の体調不良に留まらず、職場としても一職員のメンタル不調が想定外の大きな仕事上のミスに繋がったり、誘因となる可能性を秘めている。 そのため、職員間のコミュニケーションを良くし、気軽に悩みごとを相談できる職場づくりを心がけ、ストレスを溜めないような職場環境をつくっていく。	【成果】 ●課内ガイダンス・課内研修を通じてメンタルヘルスの背景や対応方法を学習した。職員間のコミュニケーションを活性化し、気軽に悩みごとを相談できる職場づくりを推進した。 【課題】 ●メンタルの不調の要因さまざまであり、原因が職場だけでなくそれ以外に起因しているケースもある。	3-3-1	区民部	課税課	227
3職員力を活かす行政経営の推進	(3) 働きやすい労働環境の整備	③ メンタルヘルスの推進	職員の精神的な悩みを解消し、前向きな意識を持って働くことができる職場環境にする。	庶務担当係長がメンタルヘルス研修に参加して研修内容を課内周知している。しかし、業務が複雑・多様なため、各自が自分の仕事で精一杯で余裕がなくなっている状況があり、職場を休んでいる職員もいる。	各係長が職員の状況を聞くなど、職員の状況を十分に把握し、前向きに働くことができるような職場環境づくりを絶えず心掛けていく。課長も従来同様、随時職員の希望に応えて職員面談を行うようにする。	【成果】 ●庶務担当係長がメンタルヘルス研修に参加し、研修内容を各係長へ周知した。係長会でも各係の状況や指導方法について話し合い、まず係長が係の問題を抱え込まないような環境づくりを心がけた。 【課題】 ●課が大きく、フロアも分かれており、個々の職員の変化に他係の係長や課長が気づくことは難しい。係員の方から相談しやすい環境をつくるよう、グループウェアの活用も含めて対応する。	3-3-1	区民部	国保年金課	227