

2 業務戦略 ～事務事業の再編・整理等の推進～

常に事業や制度の見直しを図り、最小の経費で最大の効果を生み出すための業務改善を推進します。また、創意工夫による柔軟な発想で事業を進め、区民サービスのさらなる向上を目指します。

NO	2-1	項目	より一層の業務改善の推進			
NO	2-1-1	項目	行政評価等による政策、施策、事務事業の推進			
内容	政策、施策、事務事業を継続的・体系的に分析・評価することなどにより、区民にとって真に必要なサービスの拡充を図るとともに、成果を重視した効果的かつ効率的な区政運営を推進します。					
項目	実績(見込み)		計画			
	5年度		6年度	7年度	8年度	
行政評価【再掲】	<ul style="list-style-type: none"> 政策、施策、事務事業、施設分析における新公会計制度の財務情報の活用 政策・施策の評価にGAH指標の活用 		実施	実施	実施	
データの利活用とEBPMの推進	<ul style="list-style-type: none"> 税の徴収業務の効率化 職員研修 先進自治体との意見交換 		実施	実施	実施	
サンセット方式による事業の見直し	<ul style="list-style-type: none"> 実施方法の改善検討(4年サイクルの2年目) 		検討(4年サイクルの3年目)	実施(4年サイクルの4年目)	完了(4年サイクルの1年目)	
新公会計制度【再掲】	<ul style="list-style-type: none"> 新公会計制度に基づいた包括年次財務報告書の作成・公表 新公会計制度に関する研修 新公会計制度に係る公認会計士との連携 先進自治体と連携した、更なる新公会計制度の調査・研究 財務諸表パンフレットの発行 資格取得の推進(日商簿記3級) 		実施	実施	実施	
外部評価	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の実績評価における財務、労務評価 包括外部監査 教育委員会主要施策に関する点検・評価 		実施	実施	実施	

NO	2-1-2	項目	事務事業や執行の見直し		
内容	事務事業の改善や執行の見直しを行い、区民サービスの向上や事業の効率化を図ります。				
項目	実績(見込み)		計画		
	5年度		6年度	7年度	8年度
事務事業の整理・統合	【放課後児童事業の総合的な充実(放課後子ども総合プランの推進)】 ・一体型16校、連携型8校		実施	実施	実施
執行方法の見直し	【荒川区民住宅】 ・区民住宅(町屋五丁目住宅)の入居促進策の実施		推進	推進	推進
	【街路灯】 ・リースによるLED化		実施	実施	実施
	【放置自転車対策】 ・放置自転車撤去期間の短縮		実施	実施	実施
	【自転車等駐車場の運営方法の見直し】 ・自転車等駐車場における指定管理者制度を利用料金制から使用料制に変更 ・一部自転車駐車場の営業時間・管理員常駐時間の変更 ・区外利用者料金の値下げ ・大型自転車用駐輪スペースの拡大		実施	実施	実施
	【コミュニティバス】 ・運行内容の改善 ・新たな交通手段の検討		検討	検討	検討
	【各種イベント】 ・新たな生活様式を踏まえた各種イベントの実施(オンライン開催、分散開催等) 等		実施	実施	実施
電力の一括調達による電気料金の節減	・区直営施設の電力一括調達の実施		実施	実施	実施
電話料金の節減	・利用回線等の見直し検討		検討	検討	検討
脱炭素社会の実現に向けた取組	・アウトリーチ型の環境啓発事業「エコキャラバン」の実施 ・国内交流都市と連携した森林整備事業 ・都内自治体間連携「多摩の森活性化プロジェクト」への参画 ・再エネ・省エネ機器等の導入助成 ・区直営施設の電力一括調達の実施 ・プラスチック回収の試行実施地域の拡大 ・ZEH住宅への助成 等		実施	実施	実施

項目	実績(見込み)	計画		
	5年度	6年度	7年度	8年度
事業執行の効率化	【管理】 ・職員研修業務 ・各種情報システムの運用保守	実施	実施	実施
	【産業】 ・事業承継支援業務 ・創業支援施設運営業務 ・就労支援業務(若年者、女性、高齢者) ・被保護者等就労支援業務	実施	実施	実施
	【福祉】 ・高齢者居宅介護支援業務(被保護者) ・精神保健福祉支援業務(被保護者) ・金銭管理支援業務(被保護者) ・要介護認定業務 ・精神障がい者及びその家族等への相談支援業務 ・地域包括支援センター業務 ・診療報酬明細書内容点検・健康管理支援及び医療扶助・介護扶助事務(被保護者・中国残留邦人)	実施	実施	実施
	【健康】 ・ボウフラ駆除剤投入作業 ・新型コロナウイルス感染症自宅療養者への支援(食料等配達委託、健康観察者派遣) ・がん検診業務	実施	実施	実施
	【スポーツ】 ・あらかわ遊園スポーツハウス管理運営業務 ・区営運動場管理運営業務	実施	実施	実施
	【教育・子育て】 ・児童手当等業務 ・放課後子ども総合プラン事業 ・放課後子ども教室事業 ・学童クラブ事業 ・学校等給食調理業務	実施	実施	実施
	【安全安心】 ・不燃化特区制度に係る各戸訪問 ・道路・公園等維持管理業務 ・安全安心パトロール業務 ・西日暮里自転車置場の管理運営業務	実施	実施	実施

項目	実績(見込み)	計画		
	5年度	6年度	7年度	8年度
事業執行の効率化【続き】	<p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・賦課徴収業務(税務) ・派遣・委託によるコールセンター事務(マイナンバーカード交付業務、新型コロナウイルス感染症電話相談対応業務、子育て世帯への臨時特別給付金申請受付業務) ・納付案内センター(国民健康保険、後期高齢者医療制度、介護保険、特別区民税、保育料等) <p>等</p>	推進	推進	推進
AI・RPA等ICTを活用した業務の効率化	<p>【デジタル化による業務の効率化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庶務事務システムの利用拡大 ・AI(人工知能)を活用した教育相談機能の充実 ・児童相談の通話音声モニタリングシステムの導入 ・デジタル化による国民健康保険料等口座振替登録の推進 ・RPAの運用(職員課、介護保険課、保健予防課、子育て支援課) ・RPAの導入(介護保険課、国保年金課) ・ペーパーレス会議システムの導入 ・庁内Web会議システムの導入 ・生成AIの試行 ・モバイルパソコンの試行導入による業務効率化・新たな働き方の検証 <p>等</p>	推進	推進	推進
BPR手法を活用した業務の見直し	BPR(令和5年度)の実施(障害者福祉課)	検討	改善実施	改善実施

NO	2-1-3	項目	施設の在り方・管理運営の効率化		
内容	施設の配置バランスや区民の利便性を踏まえ、区施設の在り方や管理運営方法等を見直すことにより、施設における区民サービスの向上と運営の効率化を図ります。				
項目	実績(見込み)		計画		
	5年度		6年度	7年度	8年度
公共施設の在り方検討	・公共施設等総合管理計画の推進 ・個別施設方針の策定(長寿命化への対応) ・施設の統廃合の検討		実施	実施	実施
本庁舎の建替え	基本方針の作成		基礎調査	基本構想・計画の策定	基本構想・計画の策定
ふれあい館の整備	町屋地区(町屋四丁目付近)ふれあい館の整備		実施設計	建設工事	建設工事
あらかわ遊園スポーツハウスのリニューアル	・基本設計 ・実施設計		実施設計	改修工事	改修工事 リニューアルオープン
荒川ふるさと文化館・南千住図書館のリニューアル	事業者選定及び基本計画		基本設計 実施設計	実施設計	改修工事
サンパール荒川の建替え	検討		検討	検討	検討
(仮称)西日暮里駅前文化交流施設の整備	検討		検討	検討	検討
三河島北多目的アリーナの整備	設計		設計	解体工事	建設工事
区立在宅高齢者通所サービスセンターの在り方検討	第2期方針の決定		実施	実施	実施
尾久生活実所の拡大	運営		運営	運営	運営
支援センターアゼリアの建替え	検討		検討	検討	検討
区立特別養護老人ホームのリニューアル	グリーンハイム荒川大規模改修の検討・設計業務委託		設計業務委託	改修工事	改修工事
	サンハイム荒川大規模改修の検討		検討	設計業務委託	設計業務委託
	花の木ハイム荒川大規模改修の検討		検討	検討	検討

項目	実績(見込み)	計画		
	5年度	6年度	7年度	8年度
児童発達支援センター(たんぼぼセンター)の運営	改修工事	改修工事・開設	推進	推進
区立保育園の在り方・管理運営の見直し	拠点園4園(荒川さつき保育園、原保育園、熊野前保育園、三河島保育園)における地域の保育施設への巡回訪問やネットワーク会議の開催	実施	実施	実施
	【公私連携型保育所の導入】 ・宮前花と緑の保育園、夕やけこやけ保育園の公私連携型保育所への移行 ・指定管理保育園の公私連携型保育所への移行を検討	検討	検討	検討
制度の改正や児童生徒数等の増加への対応	・児童生徒数(学級数)の推計 ・35人学級化への対応 ・児童生徒数の予測とそれに伴う校舎の改修や増設等の検討	実施	実施	実施
	・峡田小学校増築校舎の実施設計	建設工事	建設工事	供用開始
教育施設の長寿命化	・中規模改修 ・大規模改修	実施	実施	実施
施設の管理運営の見直し	【指定管理者制度の活用】 ・指定管理者による施設運営(52施設) ・制度の見直し	実施	実施	実施
	【民間事業者の誘致】 ・都市型軽費老人ホーム ・特別養護老人ホーム ・認知症高齢者グループホーム ・小規模多機能型居宅介護 ・定期巡回・臨時対応型訪問介護看護 ・小規模特別養護老人ホーム	実施	実施	実施
	【民間事業者の誘致】 ・障がい者グループホーム	推進	推進	推進
様々な用地を活用した施設整備	【都保有地の活用】 ・南千住浄水場跡地における都市計画公園整備	実施	実施	実施

NO	2-1-4	項目	DXの推進		
内容	区民サービス及び事務効率の向上のため、ICT(情報通信技術)を最適な形で積極的に活用するとともに、セキュリティの強化を図ります。				
項目	実績(見込み)		計画		
	5年度		6年度	7年度	8年度
DX推進のための体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> 全庁的なDX推進の取組 荒川区デジタル化基本方針の策定 		実施	実施	実施
業務システムの標準化	<ul style="list-style-type: none"> 標準システムへの移行準備(事業者調整、スケジュール確認) 標準仕様書と区業務の比較分析 クラウドサービスの活用 システム評価の実施 		実施	実施	実施
マイナンバー制度への対応	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードの普及促進及び交付体制整備 		実施	実施	実施
	<ul style="list-style-type: none"> 情報連携の実施・運用 		実施	実施	実施
AI・RPA等ICTを活用した業務の効率化【再掲】	<ul style="list-style-type: none"> 【デジタル化による業務の効率化】 庶務事務システムの利用拡大 AI(人工知能)を活用した教育相談機能の充実 児童相談の通話音声モニタリングシステムの導入 デジタル化による国民健康保険料等口座振替登録の推進 RPAの運用(職員課、介護保険課、保健予防課、子育て支援課) RPAの導入(介護保険課、国保年金課) ペーパーレス会議システムの導入 庁内Web会議システムの導入 生成AIの試行 モバイルパソコンの試行導入による業務効率化・新たな働き方の検証 		推進	推進	推進
	等				

項目	実績(見込み)	計画		
	5年度	6年度	7年度	8年度
デジタル化による区民サービスの向上	【電子申請サービスの活用】 ・申請件数 約32,000件 (各種証明書及びオンライン化した手続の申請数等) ・サービスの拡充検討(マイナンバーカードを活用した本人確認が必要な手続等)	推進	推進	推進
	【電子納付サービスの活用】 ・電子申請サービスへのクレジットカード支払追加、証明書等発行手数料等の納付、施設使用料の納付	実施	実施	実施
	【区税・手数料等の支払方法の拡充】 ・窓口におけるキャッシュレス決済による証明書等発行手数料等の納付 ・スマートフォン決済アプリ収納 ・キャッシュレス化の拡充検討(利用可能箇所、決済手段等) ・Web口座振替登録サービス	実施	実施	実施
	【その他デジタル化】 ・窓口デジタル化の推進 (手続ガイド、スマート申請、申請書一括作成システムの活用) ・外国語通訳クラウドサービス ・遠隔手話通訳・音声認識等クラウドサービス ・LINEを活用したチャットボットの運用 ・相談業務のオンライン化 (教育相談、こころと生き方・DVなんでも相談等) ・道路損傷通報システムの運用 等	実施	実施	実施
データの利活用とEBPMの推進【再掲】	・税の徴収業務の効率化 ・職員研修 ・先進自治体との意見交換	実施	実施	実施
デジタルデバインド対策の充実	・民間事業者やNPO法人との連携による高齢者向けデジタルデバインド対策の実施(スマートフォン講座、WEB会議サービス使い方講座) ・ふれあい館における高齢者・障害者向けスマートフォン体験会、相談会の実施(拡充)	実施	実施	実施
タブレット端末を活用した区民対応	・外国語通訳クラウドサービス ・遠隔手話通訳・音声認識等クラウドサービス	実施	実施	実施

項目	実績(見込み)	計画		
	5年度	6年度	7年度	8年度
タブレットPC活用による教育の質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・小中学生向けドリル型コンテンツ ・情報教育アドバイザー事業 ・教育研究指定校事業(情報教育) ・ICT教育推進教師の設置 ・ICT教育推進教師研修会 ・タブレットPC1人1台体制 ・Wi-Fiルーター端末の貸出し 	実施	実施	実施
	・あらかわモジュール35(小学校英語科における短時間学習35回分)	実施	実施	実施
モバイル機器への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・防災アプリの運用 ・子育て支援アプリの運用 	実施	実施	実施
区政情報発信へのICTの活用【再掲】	<ul style="list-style-type: none"> 【SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)等の活用】 ・ホームページ更新システムによるSNSへの同時投稿 ・広報実務者連絡会の開催 ・SNS研修の開催 ・X(旧ツイッター)・フェイスブックの運用 ・LINE公式アカウントの運用 ・LINEを活用したチャットボットの運用 ・荒川区公式YouTubeチャンネルの運用 ・オープンデータの拡充 <p style="text-align: right;">等</p>	実施	実施	実施
あらかわ区報【再掲】	<ul style="list-style-type: none"> 【発行媒体の拡充】 ・ホームページにPDFデータを掲載 ・メールマガジン、SNSからのホームページへの誘導 ・無料電子ブックアプリによる配信 ・多言語情報配信アプリによる配信開始 ・子育て支援アプリによる配信 	実施	実施	実施
様々な手法による観光情報の発信【一部再掲】	<ul style="list-style-type: none"> 【ICT等の活用】 ・ホームページ・SNS(X(旧ツイッター)・フェイスブック・LINE)・YouTube等の活用 ・ニュースアプリにおける荒川区公式チャンネルの活用 <p style="text-align: right;">等</p>	実施	実施	実施

項目	実績(見込み)	計画		
	5年度	6年度	7年度	8年度
施設予約システムの活用	実施(約48,000件)	実施	実施	実施
職員のキャリアステージに応じた研修	【能力開発型研修】 ・DX推進・業務改善研修 ・eラーニングによる能力開発研修	実施	実施	実施
デジタル人材の育成	・地方公共団体情報システム機構や東京都が実施するデジタル化関連研修 ・DX推進研修(全職員、デジタル推進員) ・RPAを活用した業務効率化に関する研修	実施	実施	実施
外部人材の活用	・アドバイザーの活用 ・業務システム標準化、手続オンライン化等支援委託	実施	実施	実施
	・人材確保策の検討(GovTech東京が実施する人材プール事業)、確保に向けた取組	実施	実施	実施
セキュリティの強化	【システム】 ・都区市町村情報セキュリティクラウドへの接続 ・ファイル暗号化の強化 ・端末への顔認証の導入検討 ・安全なテレワーク環境の整備 【人材育成】 ・セキュリティ研修 ・セキュリティインシデント訓練 ・セキュリティに係るeラーニング 【その他】 ・情報セキュリティ監査 ・業務継続訓練の実施	実施	実施	実施

NO	2-1-5	項目	入札・契約制度改革		
内容	平成22年12月に策定した「荒川区における今後の入札・契約制度の在り方について」に基づく契約制度改革を行うとともに、事業者間の適正な競争を促進し、公平かつ公正な契約の実現・適正な履行を確保します。				
項目	実績(見込み)		計画		
	5年度		6年度	7年度	8年度
総合評価方式の実施	実施(14件)		実施	実施	実施
業務委託の履行評価実施	実施(188件)		実施	実施	実施
契約事業者に対する社会保険 労務士による労働環境の確認	実施(15件)		実施	実施	実施
公募型プロポーザル方式による 事業者選定	実施(15件)		実施	実施	実施

NO	2-1-6	項目	指定管理者制度・業務委託の適正な運用		
内容	業務委託や指定管理者制度において、様々な観点から履行状況を確認し、区の適切な関与の下で質の高い区民サービスを提供します。				
項目	実績(見込み)		計画		
	5年度		6年度	7年度	8年度
制度の適切な運用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 区の審査に加え、指定管理者等に対する専門家(公認会計士、社会保険労務士、中小企業診断士)による実績評価 ・ 指定管理者の実績評価における財務、労務評価 ・ 契約事業者に対する社会保険労務士による労働環境の確認 ・ 社会福祉法人に対する指導監査 ・ 認可保育園・認証保育所・家庭福祉員・その他の認可外保育施設等及び学童クラブ・放課後子ども教室に対する巡回指導・支援 ・ 認可保育園・認証保育所・家庭福祉員・その他の認可外保育施設等に対する指導監査 ・ 児童養護施設及び母子生活支援施設に対する指導監査 ・ 私立幼稚園等に対する指導監査 ・ 指定管理保育園の運営チェックの強化 ・ 介護サービス事業所に対する指導監督 ・ 障害福祉サービス事業所に対する指導検査 ・ 施設利用者や関係機関等の意見聴取及び現場運営への反映 		実施	実施	実施

NO	2-2	項目	執行体制の見直し		
NO	2-2-1	項目	横断的組織の構築		
内容	多様化複雑化する行政需要に的確に応えるため、複数の組織にわたる問題解決に当たって、関係所管が連携して対応する横断的な組織を構築します。				
項目	実績(見込み)		計画		
	5年度		6年度	7年度	8年度
各種プロジェクトチーム、ワーキンググループ等の設置	<ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者自立支援調整会議 ・子ども・子育て家庭を支援するための庁内連絡会議 ・子育て世代包括支援センター連絡会 ・債権管理委員会 ・新公会計制度運用委員会、作業部会 ・俳句文化事業調整プロジェクトチーム ・自転車活用推進プロジェクトチーム ・読書活動推進プロジェクトチーム ・窓口改善プロジェクトチーム ・中学校部活動地域移行等検討会 		実施	実施	実施
全庁での情報共有	各種会議における全庁での情報共有		実施	実施	実施
各種本部の設置及び運用	適切な運用状況に向けた見直し 等		実施	実施	実施

NO	2-2-2	項目	執行体制の在り方の検討		
内容	区民満足度の高いサービスを提供するため、政策形成能力を有し、重点的に推進すべき事業等に的確に対応できる執行体制を目指し、常に簡素で効率的な執行体制の在り方について検討し、必要に応じ組織の改編を進めます。				
項目	実績(見込み)		計画		
	5年度		6年度	7年度	8年度
組織の改編・組織の再編	<ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習センター機能の充実 ・特養及び都市型軽費の入所調整業務の移管、専門人材の有効活用 ・保育の質の向上及び保育園への巡回指導の強化 <p style="text-align: right;">等</p>		実施	実施	実施

NO	2-2-3	項目	外郭団体等の在り方の検討		
内容	外郭団体や関係団体について、今後の在り方や方向性を検討し、必要な見直し等を進めます。				
項目	実績(見込み)		計画		
	5年度		6年度	7年度	8年度
外郭団体・関係団体の在り方の検討	・区と外郭団体等との役割分担の検討 ・役割分担に基づく事業内容の見直し		実施	実施	実施

NO	2-3	項目	区民の利便性の向上		
NO	2-3-1	項目	窓口等サービスの充実・区施設の利便性の向上		
内容	質の高いサービスを提供するため、窓口業務や執務環境等の改善を図るとともに、区施設の利便性の向上を図ります。				
項目	実績(見込み)		計画		
	5年度		6年度	7年度	8年度
窓口開庁時間等の拡大	<ul style="list-style-type: none"> 本庁舎及び南千住区民事務所における夜間延長(水曜)並びに日曜開庁(第2・4日曜午前) あらかわエコセンターの土日開館(毎月1回、土曜又は日曜に実施) 		実施	実施	実施
窓口案内体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> 総合相談担当窓口の設置 フロアマネージャー配置の充実及び繁忙期時の体制強化(戸籍住民課・税務課・国保年金課) 受付窓口の改善(プライバシーの確保) 日曜開庁の課題整理・検証 手続ガイドの運用 庁内案内サイン改善の試行実施 届出サポートデスクの運用 等		実施	実施	実施
証明書等の受取方法の拡充	【住民票等の交付】 <ul style="list-style-type: none"> コンビニ交付の推進 マイナンバーを活用した証明書等発行の推進(本庁舎マルチコピー機及びスマート申請の活用) 		実施	実施	実施
支援体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> 荒川区若者相談「わっか」の運営 区公式LINEへのメニュー追加 		実施	実施	実施
	<ul style="list-style-type: none"> 子どもの権利擁護事業「あらかわ子どもほっとらいん」開設 		実施	実施	実施
	<ul style="list-style-type: none"> 「あらかわひきこもり支援ステーション」の運営 ひきこもり当事者の居場所づくり事業開始 		実施	実施	実施
生活困窮者自立相談支援体制の整備	「仕事・生活サポートデスク」とハローワーク等関係機関との緊密な連携及び対象者に合わせたきめ細やかな支援		実施	実施	実施

項目	実績(見込み)	計画		
	5年度	6年度	7年度	8年度
障がい者支援の強化	荒川・尾久生活実習所での重度障がい者を受け入れるための体制強化	実施	実施	実施
	遠隔手話通訳・音声認識等クラウドサービス	実施	実施	実施
就労相談の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・あらかわ就労支援センター「町屋おしごとテラス」の設置・運営による就労相談体制の強化(若者、女性、高齢者、ひきこもり等若年無業者等) ・若年労働者向け労働法セミナー ・中小企業人材確保支援事業 ・若手従業員合同研修会 	実施	実施	実施
事業者に対する創業期から事業終了期までの相談体制の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・専任の創業支援相談員による対応 ・事業承継等セミナー 	実施	実施	実施
木造住宅密集地域改善に向けた相談体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・住まいの相談会(7回開催) ・専門家派遣 	実施	実施	実施
地域の区民が日常的に利用できる身近な図書館づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館システム、デジタルサイネージによる情報提供 ・資料の予約、ゆいの森あらかわのイベントや学習席等のインターネット予約システム ・新図書システム等稼働 ・本の郵送貸出サービス ・オーダーメイドブックサービス ・あらかわ街なか図書館(75箇所) ・ブックポスト設置(町屋駅前) <p style="text-align: right;">等</p>	実施	実施	実施
タブレット端末を活用した区民対応【再掲】	・外国語通訳クラウドサービス	実施	実施	実施
	・遠隔手話通訳・音声認識等クラウドサービス	実施	実施	実施

NO	2-3-2	項目	申請手続の利便性向上		
内容	電子申請等、様々な手法を活用し、より一層の申請手続の簡素化と利便性の向上を図ります。				
項目	実績(見込み)		計画		
	5年度		6年度	7年度	8年度
デジタル化による区民サービスの向上【再掲】	【電子申請サービスの活用】 ・申請件数 約32,000件(各種証明書オンライン申請数、オンライン化した手続きの申請数等) ・サービスの拡充検討(マイナンバーカードを活用した本人確認が必要な手続等)		推進	推進	推進
	【電子納付サービスの活用】 ・電子申請サービスへのクレジットカード支払追加、証明書等発行手数料等の納付、施設使用料の納付		実施	実施	実施
	【区税・手数料等の支払方法の拡充】 ・窓口におけるキャッシュレス決済による証明書等発行手数料等の納付 ・スマートフォン決済アプリ収納 ・キャッシュレス化の拡充検討(利用可能箇所、決済手段等) ・Web口座振替登録サービス		実施	実施	実施
	【その他デジタル化】 ・窓口デジタル化の推進(手続ガイド、スマート申請、申請書一括作成システムの活用) ・外国語通訳クラウドサービス ・遠隔手話通訳・音声認識等クラウドサービス ・LINEを活用したチャットボットの運用 ・相談業務のオンライン化(教育相談、こころと生き方・DVなんでも相談等) ・道路損傷通報システムの運用 等		実施	実施	実施
デジタルデバインド対策の充実【再掲】	・民間事業者やNPO法人との連携による高齢者向けデジタルデバインド対策の実施(スマートフォン講座、WEB会議サービス使い方講座) ・ふれあい館における高齢者・障害者向けスマートフォン体験会、相談会の実施(拡充)		実施	実施	実施

NO	2-4	項目	民間活力の徹底的導入		
NO	2-4-1	項目	アウトソーシング(外部委託)の推進		
内容	多様化する行政需要に応え、区民サービスの向上と効率的な事務執行を行うとともに、民間事業者等が有するノウハウ等を活用するため、必要に応じ、事業の民営化、民間委託等を推進します。				
項目	実績(見込み)		計画		
	5年度		6年度	7年度	8年度
事業執行の効率化【再掲】	【管理】 ・職員研修業務 ・各種情報システムの運用保守		実施	実施	実施
	【産業】 ・事業承継支援業務 ・創業支援施設運営業務 ・就労支援業務(若年者、女性、高齢者) ・被保護者等就労支援業務		実施	実施	実施
	【福祉】 ・高齢者居宅介護支援業務(被保護者) ・精神保健福祉支援業務(被保護者) ・金銭管理支援業務(被保護者) ・要介護認定業務 ・精神障がい者及びその家族等への相談支援業務 ・地域包括支援センター業務 ・診療報酬明細書内容点検・健康管理支援及び医療扶助・介護扶助事務(被保護者・中国残留邦人)		実施	実施	実施
	【健康】 ・ボウフラ駆除剤投入作業 ・新型コロナウイルス感染症自宅療養者への支援(食料等配達委託、健康観察者派遣) ・がん検診業務		実施	実施	実施
	【スポーツ】 ・あらかわ遊園スポーツハウス管理運営業務 ・区営運動場管理運営業務		実施	実施	実施
	【教育・子育て】 ・児童手当等業務 ・放課後子ども総合プラン事業 ・放課後子ども教室事業 ・学童クラブ事業 ・学校等給食調理業務		実施	実施	実施
	【安全安心】 ・不燃化特区制度に係る各戸訪問 ・道路・公園等維持管理業務 ・安全安心パトロール業務 ・西日暮里自転車置場の管理運営業務 等		実施	実施	実施

項目	実績(見込み)	計画		
	5年度	6年度	7年度	8年度
事業執行の効率化【再掲】 【続き】	<p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・賦課徴収業務(税務) ・派遣・委託によるコールセンター事務 (マイナンバーカード交付業務、新型コロナウイルス感染症電話相談対応業務、子育て世帯への臨時特別給付金申請受付業務) ・納付案内センター(国民健康保険、後期高齢者医療制度、介護保険、特別区民税、保育料等) <p style="text-align: right;">等</p>	実施	実施	実施

NO	2-4-2	項目	民間事業者の誘致		
内容	多様化する行政需要に応え、区民サービスの向上と効率的な事務執行を行うとともに、民間事業者等が有するノウハウ等を活用するため、必要に応じ、事業の民営化、民間委託等を推進します。				
項目	実績(見込み)		計画		
	5年度		6年度	7年度	8年度
民間事業者による福祉施設の誘致	【都市型軽費老人ホーム、特別養護老人ホーム】 ・都市型軽費老人ホーム(計6施設)		実施	実施	実施
	【認知症高齢者グループホーム、小規模多機能型居宅介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、小規模特別養護老人ホーム】 (計26施設)		実施	実施	実施
	【障がい者グループホーム】 ・整備費、運営費補助の実施 ・グループホーム 計20事業所		推進	推進	推進
民間事業者による保育所等の誘致	【認可保育園、認定こども園、認証保育所の開設支援】 ・認可保育園(4施設開設) ・認証保育所(開設施設なし) ・認可保育園、認定こども園、地域型保育事業、認証保育所の施設数(計67施設)		実施	実施	実施
民間事業者による新病院の誘致	・病院開設		クリニック(旧外来棟)解体	法人による新クリニック建設	法人による新クリニック建設

NO	2-5	項目	物価高騰対策		
NO	2-5-1	項目	物価高騰の影響への対応		
内容	物価高騰の影響を軽減するため、区民、事業者等に対し、迅速かつ効果的な支援を行います、				
項目	実績(見込み)		計画		
	5年度		6年度	7年度	8年度
物価高騰の影響への対応	【区民に対する支援】 ・子育て世帯への臨時特別給付金 ・低所得者の子育て世帯生活支援特別給付金(ひとり親世帯、その他世帯) ・出産応援事業 ・省エネ家電助成事業 ・プレミアム付き区内共通お買物券発行 ・事業者からの寄付等を活用した生理用品の配付 ・住居確保給付金の要件拡大 ・障がい者への自動車燃料費助成上限額引き上げ ・福祉タクシー事業におけるタクシー料金補助支給上限額引き上げ ・区立小中学校の学校給食費無償化 ・区立幼稚園給食の開始(無償) ・価格高騰重点支援給付金 ・住民税非課税世帯に対する価格高騰重点支援給付金及び荒川区生活応援給付金 ・高齢者への紙おむつ購入券額面の引き上げ		検討	検討	検討
	【保育施設・幼稚園・学校への支援】 ・保育施設・私立幼稚園における物資購入補助 ・保育施設・私立幼稚園における光熱費等補助		検討	検討	検討
	【民間事業者等への支援】 ・中小企業者等相談窓口の開設 ・経済急変対応融資(原油価格・物価高騰等対応)の実施		検討	検討	検討
	【各種団体への支援】 ・フードパントリーへの食材費高騰分補助 ・子どもの居場所・子ども食堂への食材費高騰分補助 ・人材派遣・委託契約による電話相談窓口対応		検討	検討	検討