

令和4年度 第3回
中野区構造改革推進
アドバイザー会議

令和5年1月23日(月曜日)
15時15分 ~ 17時00分

傍聴の皆様へ

- 会議中の発言や会場の写真撮影・録音等はできません。
- 携帯電話は、電源を切るか、マナーモード等の設定をお願いします。
- 記録用に、事務局が会場内の撮影をしますのでご了承ください。

1 開会

2 中野区長挨拶

3 アドバイザー、区側出席者紹介

4 議事

(1) 構造改革実行プログラムの取組事例

(2) アドバイザーと区側出席者のディスカッション

5 その他

6 閉会

アドバイザー、区側出席者紹介

スクリーン

石井 大輔

企画部長

瀬谷 泰祐

構造改革担当課長

酒井 直人

区長

青山 敬一郎

副区長

海老沢 憲一

総務部長

石橋 一彦

人材育成担当課長

中野区構造改革
推進アドバイザー

若生 幸也

株式会社日本政策総研 副理事長・研究主幹
(兼)東京大学先端科学技術センター客員研究員

藤間 朝子

ジョンソン・エンド・ジョンソン日本法人グループ
コンシューマーセクター 人事責任者

森澤 文貴

キリンホールディングス株式会社
人事総務部 企画・組織開発担当 主幹

藤井 多希子

地域包括ケア
推進担当部長

高村 和哉

広聴・広報課長

竹内 賢三

税務課長

- 社会経済状況の変化に伴い、行財政の構造的な改革を集中的に進め、持続可能な区政運営を目指す。
- 構造改革推進アドバイザー会議を設置し有識者の助言を受ける

区政の構造改革

目的

財政的な非常事態への対処 / 効率的・効果的なサービス展開

考え方

施策・施設・組織の再編

中野区構造改革実行プログラム

構造改革推進
アドバイザー

個別プログラム

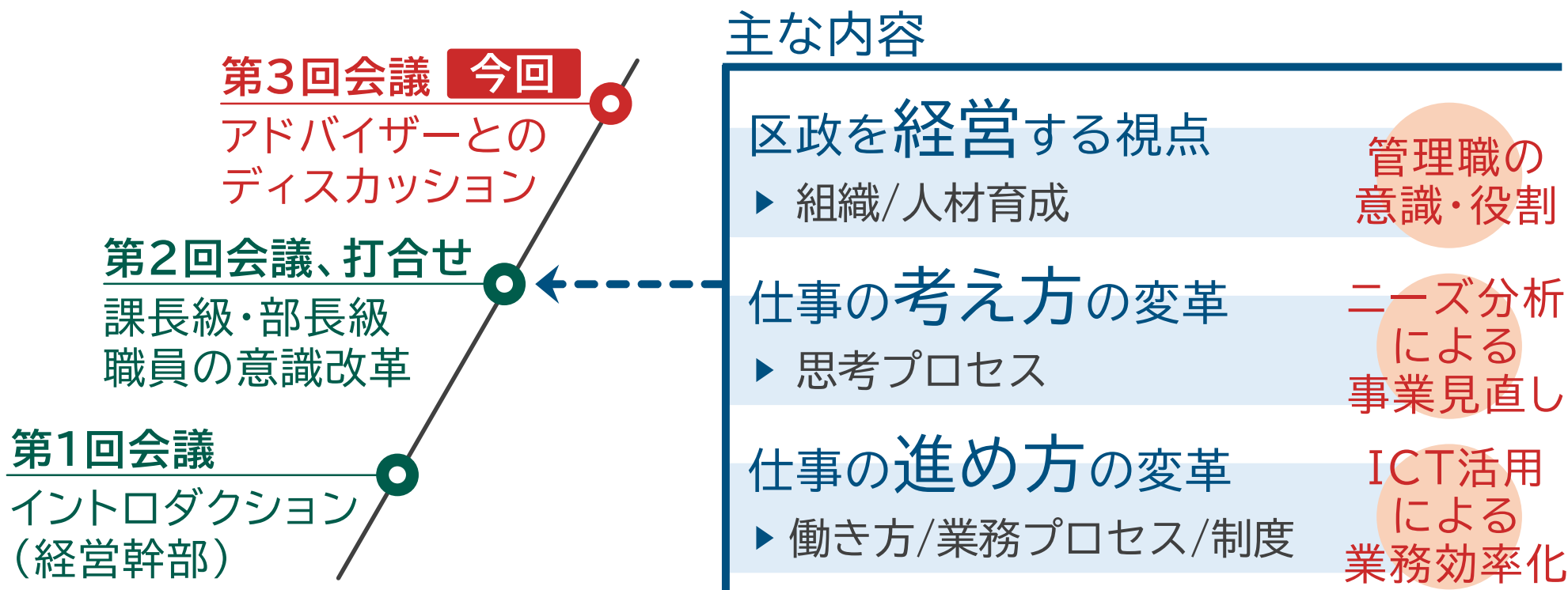
28
種類

デジタルシフト /
共助 / 施設 / 組織 / 財政

職員の
意識改革

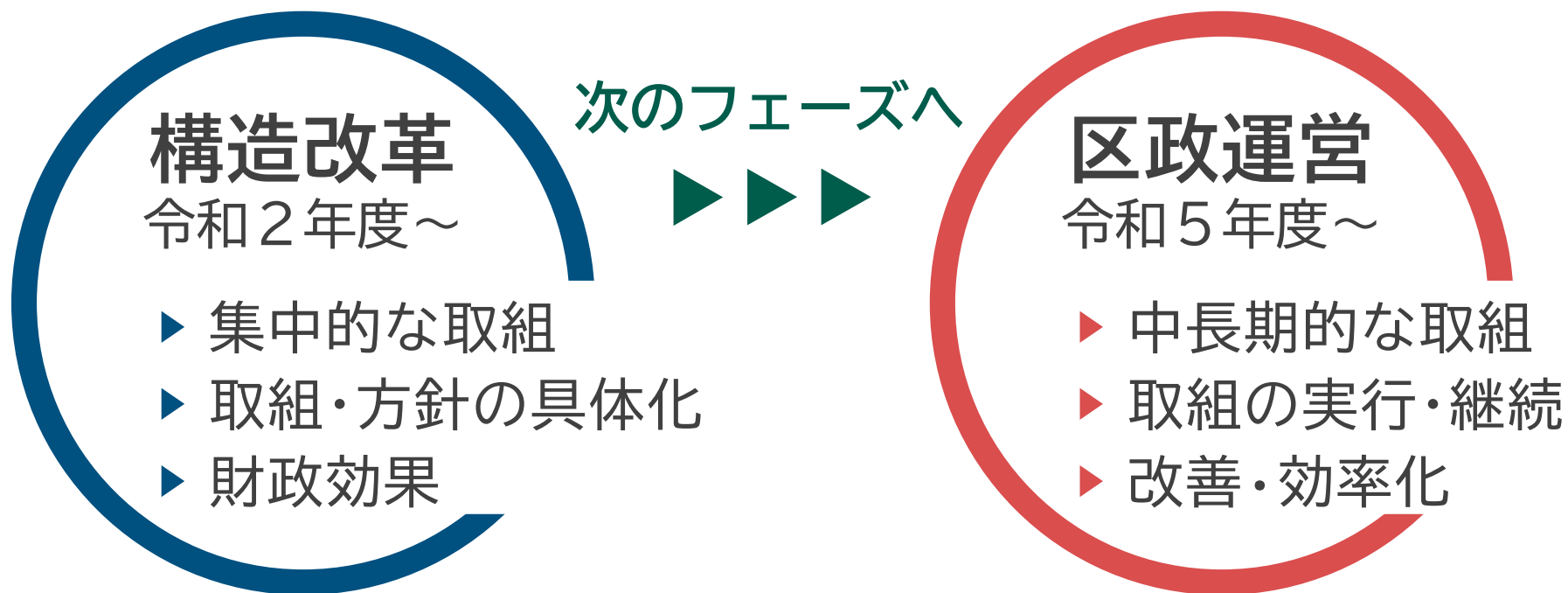
前例にとらわれず、地域に飛び出し、ニーズを捉え、改善を続けていく職員の「意識」を組織全体で醸成するため、管理職のマネジメントを変革し、区職員の意識を変えていくことが不可欠。

▶▶▶ 管理職の意識改革を促す政策ディスカッションを実施



✪ 構造改革の目的のうち「財政的な非常事態への対処」は必要性が薄れている一方で「効果的・効率的なサービス展開」は必要。

▶▶▶ 行政サービスの改善、業務効率化の視点をもち、職員の意識改革とあわせて、区政運営の中で取り組んでいく。



構造改革実行プログラムの取組事例

構造改革実行プログラムを踏まえた各部の取組について、所管の幹部職員から事例紹介を行います。

- LINEの運用支援ツールを活用したオンライン手続の拡充
- 重層的支援体制の構築検討
- 債権管理体制の強化

取組事例①

LINEの運用支援ツールを活用した オンライン手続の拡充

[説明者]

企画部 広聴・広報課長 高村 和哉

取組事例① LINEの運用支援ツールを活用した オンライン手続の拡充

..... 背景

- ▶ 中野区では、新区役所移転に向けてDXを推進している。
- ▶ LINEのアクティブユーザーが9,000万人を超えている。
- ▶ 電子決済サービス（Pay PayやLINE Payなど）の利用者が劇的に増えている。

取組事例①

LINEの運用支援ツールを活用した
オンライン手続の拡充

現状と課題



区民視点

- 区役所の行政手続きは、電話や窓口で行わなければならないものが未だに多い。
- 各サービスの予約状況も区役所の各担当に直接問い合わせしないと分からない。
- 区民の方から区民の声として、子ども関連をはじめ、手続きの簡略化とオンライン化の要望が中野区へ寄せられている。

[参考]

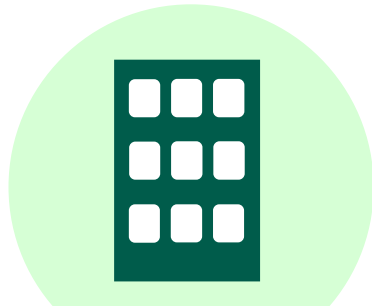
区民や事業者等から紙の申請書により提出を求める手続のうち
押印や署名(自署)を求める手続数 1,095件

[2020年度時点]

取組事例①

LINEの運用支援ツールを活用した
オンライン手続の拡充

現状と課題



行政視点

- 保育園の一時保育などの事務が煩雑である。特に利用料の支払いを受ける業務が各現場職員の負担となっている。
- 手続きのオンライン化など事務の効率化を実施したいが、日々の業務に追われ、企画・調整する時間や機会がなかなか創出できない。

取組事例① LINEの運用支援ツールを活用した オンライン手続の拡充

めざす姿

.....

- 使いなれたツールによるオンラインでの申請や利用料の支払いが可能となり、各サービスが利用しやすくなるなど、区民にとっての利便性が向上している。
- オンライン申請や利用料の支払いを実現することで、事務を効率化し、当該業務の職員の事務負担が軽減している。



取組事例① LINEの運用支援ツールを活用した オンライン手続の拡充

New

新たな取組

中野区公式LINE(の運用支援ツール)を活用した
オンライン手続き・支払いを実施する。

[令和5年度に導入予定のサービス]

- ▶ 区立保育園等の一時保育予約と利用料金の支払い
- ▶ すこやか福祉センター(区内4か所)で実施している各種講座・講習会の予約

など

取組事例① LINEの運用支援ツールを活用した オンライン手続の拡充



実現方法（導入・運用プロセス①）……………

- 「中野区構造改革実行プログラム」に基づき、LINEの運用支援ツール導入に向けて、企画部広聴・広報課が各現場のニーズや課題を把握し、中野区全体の各サービスの導入対象やプロセスを明らかにする。
- 導入するサービス(予定)の各所管課を広聴・広報課が全面的に支援する。

取組事例① LINEの運用支援ツールを活用した オンライン手続の拡充



実現方法（導入・運用プロセス②）

- 令和4年度中に短期間の試行を実施し、その結果を踏まえて令和5年度に本格的に導入する。
- 令和5年度の導入結果を踏まえ、新区役所移転後の令和6年7月以降に導入するサービスを決定する。
- あわせてオンライン手続き（LINE運用支援ツール以外）の導入ツールについても検証と検討を進める。

- ▶ 利用者アンケートを実施
- ▶ 導入職場のヒアリングを実施
- ▶ 他自治体の導入・活用状況を調査 など

中野区公式
LINE
de
一時保育の
予約

中野区ホームページ

中野区公式LINEで、区立保育園2園で実施している
一時保育の予約ができます。

▼実施期間 10月20日(木)～11月30日(水)
※ 期間中は1ヶ月先までの予約がLINEで行えます。

▼実施園 中野保育園・本町保育園
※中野区公式LINEの友だち登録が必要です。

登録方法
LINEの友だち追加から「@nakanoku」でID検索
または、下記二次元コードを読み取って友だち登録

一時保育の予約 ▶▶▶
中野区との友だち登録後、トーク画面で
「一時保育」と打つと利用できます。

アンケート
利用後、中野区公式LINEからアンケートを送付します。
ご意見をお聞かせください

中野区役所 子育て支援課 ☎ 03-3228-5612

取組事例②

重層的支援体制の構築検討

[説明者]

地域包括ケア推進担当部長

藤井 多希子

取組事例② 重層的支援体制の構築検討

「重層的支援体制」とは…？

■ポイントは、「3つの支援」と「2つの手段」



取組事例② 重層的支援体制の構築検討



現状と課題

区民の生活課題が多様化・複合化し、支援を必要とする方の早期把握と適切な支援が求められる

約**1,500**世帯 約**4,000**世帯 約**1,100**世帯

8050世帯で
子が働いていない

65歳以上で認知症
かつ一人暮らし

20歳未満の子が
いる一人親世帯

(世帯数は推計)



めざす姿

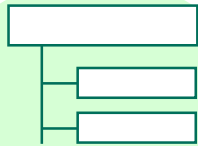
区民に寄り添った伴走型支援、問題解決型支援の提供、地域での見守り・支えあいによって区民が安心して暮らすことができる

取組事例② 重層的支援体制の構築検討

New

新たな取組

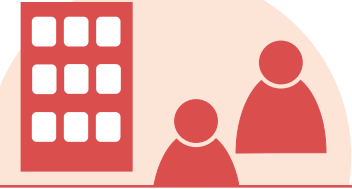
アウトリーチ型による「個人支援」「団体支援」の強化に向けた役割整理と体制整備



企画・調整機能を
集約し組織を整理



部独自の
人材育成



相談対応や
地域支援に注力



改善の視点

職員のスキル向上(政策立案・組織管理)

組織の再編、事務集約と人材育成で支援体制強化

取組事例③

債権管理体制の強化

[説明者]

区民部 税務課長 竹内 賢三

取組事例③ 債権管理体制の強化



現状と課題

特別区民税・国民健康保険料などの滞納により
区の歳入が減少

約 **46** 億円



区の収入未済額
[令和3年度決算]

約 **33** %



区内在住者のうち
20代・30代の割合



めざす姿

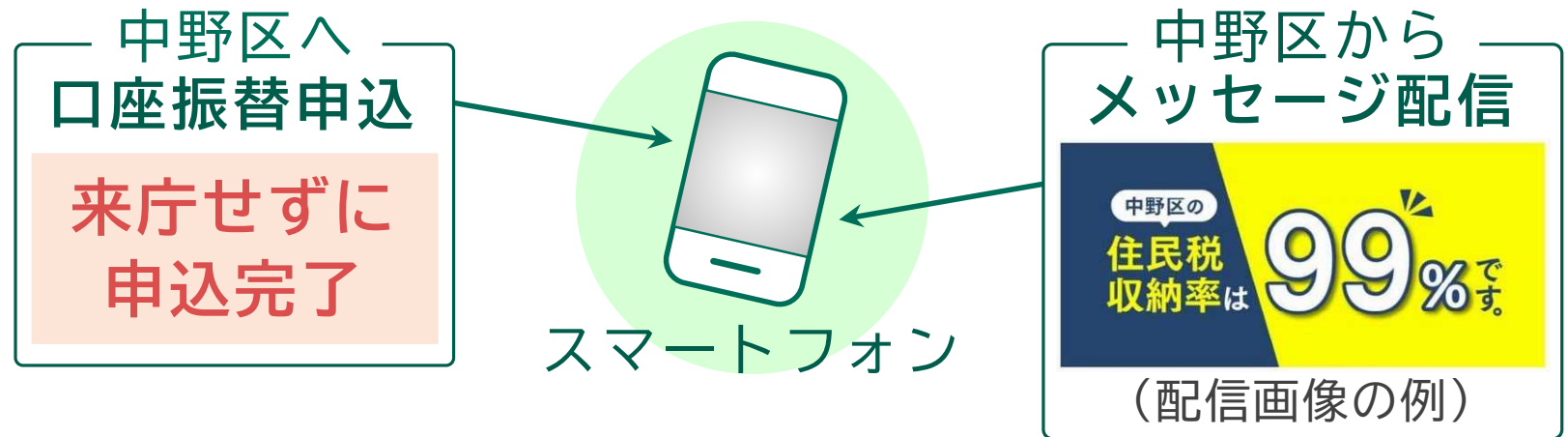
未収金を減少させることにより
区民サービスの財源を安定的に確保している

取組事例③ 債権管理体制の強化

New

新たな取組

納付勧奨におけるデジタルツールの活用により
納付忘れや滞納の長期化を未然に防止



改善の視点

財政負担を抑制し持続可能な事業の構築

滞納者の傾向に併せた取組で歳入確保を目指す

アドバイザーと区側出席者のディスカッション

テーマ 区政運営の中で持ち続けるべき視点とは

今後の区政運営に求められる「行政サービスの改善・業務効率化」の視点、取組の推進に欠かせない「職員の意識改革」などについて、ご助言をお願いいたします。

取組事例 における 改善の視点

- 区民ニーズに基づく政策の立案・改善
- 職員のスキル向上(政策立案・組織管理)
- 財政負担を抑制し持続可能な事業の構築

区長コメント

本日はご参加いただき
ありがとうございました

本日の会議資料及び議事要旨は
中野区ホームページにて後日公開します

<https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp>