

## 令和4年度各部定期監査意見・要望事項等措置状況報告書

### 意見・要望事項

#### (1) 共通事項

##### ア 基本構想及び基本計画での区政運営方針に基づく具体化の取組について

意 見 ・ 要 望
20年ぶりに策定した、新たな基本構想（3年3月）を受けて、4年3月、新たな未来の計画書として基本計画を策定し、さらに、基本計画上の各分野の目標・施策を具体化し、その着実な推進を図ることを目的として実施計画・財政計画を策定した。基本構想では、3つの区政運営方針を定めた。これらに基づき、基本計画では今後10年間の区政運営における考え方及び施策立案の視点を定め、区政運営に当たっての基本的な取組姿勢について述べている。こうした取組姿勢により、SDGs（持続可能な開発目標。以下、「SDGs」という。）が目的とする「誰一人取り残さない」包括的な社会の実現につなげていくとしている。
3の方針は、それぞれ「平和と人権・多様性の尊重」、「区民と区が共に力を出し合い連携・協力する区政の推進」及び「未来を見据えた持続可能な行財政運営」であり、さらに、各方針のもとで、区政運営の考え方と施策立案の視点を示す体系としている。基本計画で示した区政運営の考え方では、例えば、行政サービスの最適化がある。この記述の中で、長期的視点で優先度の高い行政課題に迅速に対応（ビルド）していく一方、エビデンスを示した上で政策効果の低くなった事業の見直し（スクラップ）を行い、行財政資源を再配分する、などとしている。優先度やエビデンスを示す指標のあり方や選択の考え方については、その基準の設定において、全庁横断的な共通事項と分野が有する特徴を合わせて考慮することなども必要と思われる。このことで、区民に分かりやすい説明をしていく必要があるので、研究等を深めてほしい。また、施策や事務事業の実績状況を評価し、次の見直しや改善等につなげるためにも、年度ごとの数値の変化等を把握し、仮説を立てる等もしながら原因の分析を定期的に行うことを心がけていただきたい。
また、区政運営の考え方の一つに、多様な主体と区が連携・協力する区政の推進がある。これについては、行政需要に対する区の責任を果たすために、公がすべきこと、民がすべきこと、共に連携して進めるべきことを明確にした上で、多様な主体が強みを活かし、開かれた区政運営の中で互いが主体的に連携・協力・交流を図りながら、区と共に持続可能で発展的な区政運営の実現に取り組む環境整備や仕組みづくりを行う、などとしている。公と民が共通目標を達成する過程において、実際には、補助金や交付金、委託料等に係る書類等のやりとりが行われることが多い。書類等のうち、例えば、企業や公益法人等の法人会計財務諸表は、財務状況等を明らかにすることで多くの人に活動が理解されるツールであり、これを公である区側が一定の知識をもつ

て理解できるよう努めることも大切である。法人会計の仕組みや区の会計との相違点などについて理解を深め、法人や団体の財務や経営の状況把握につなげる取組を全庁で検討していくことも心がけていただきたい。その上で、相互理解を深めつつ、公と民の多様な連携等に取り組まれたい。

基本構想では、おおよそ20年先に目指す「まちの将来像」の考え方の説明の中で、めぐろのまちを後世に引き継いでいかなければならない、などとしている。この引き継ぐ先の子どものことを常に意識した施策の検討も大切である。また、基本計画及び実施計画では、SDGsの17の分野ごとに各施策や事業を結び付け取り組むべき方向性を明確にしている。これは、各所管部局で付した目指すゴールの17分野が、部局を横断して共通化できる側面をもっており、今後の施策等の展開においては、共通する目標のマークをきっかけにして多様な連携を図ることを意識していただきたい。

(企画経営課、財政課、その他関係課)

所 属 名	措 置 状 況 等
企画経営課	<p>目黒区は、今後学校施設の更新や市街地再開発をはじめとした、長期的に多額の財政負担を必要とするプロジェクトが動き出している。そのため、持続可能な行財政運営に努めなければならない。</p> <p>施策や事業の実施にあたっては、EBPMの考え方を軸に、エビデンス（根拠）に基づく評価と見直しを計画時だけでなく実施中にも行っていく。また、社会状況の変化についても適切にとらえ、施策や事業のあり方を根本的に見直すことと、ビルド・アンド・スクラップにつなげていく。一方で、こうした取組については、施策や事業の性質を十分考慮していく必要があるため、まずは事例を積み重ねていくことで実績を作ると同時に、研修等の方法で全庁的に意識付けしていくことを目指す。</p> <p>また、令和3年度に策定した目黒区基本計画、実施計画において、各政策・施策・事業について成果指標を設けることにより各政策等の目標を明確に示している。計画の実施に当たっては、設定した成果指標に対する達成度合いや進捗状況を把握しながら、進め方を検証、改善を図るなど事業評価を行いながら進めていく考えである。各施策・事業は、関連の深いSDGsにおける17のゴールを設定しており、ご意見を踏まえ、全庁的に誰一人取り残さない地域社会の実現を目指していく。</p>

財政課	職員一人ひとりが日々の執行情報から長期的な視点での経営意識を醸成するために、地方公会計の活用に向けた更なる整備促進として、財務情報システムの更改を機に日々仕訳方式を導入することとしている。こうした取組をきっかけとして、法人会計の仕組みや官庁会計との相違点などについても理解を深められるような環境づくりに努めていく。
-----	---

#### イ 「人財」の育成・活用に向けた基礎力の向上について

意 見 ・ 要 望	
新型コロナウイルス感染症（以下、「コロナ」という。）への対応に向けて、様々な所管課において、新規でかつ急な対策事業や事務を担う機会も増え、また、全庁を挙げて感染症関連業務に係る職員の応援体制が編成され、急に実務の担当者が変わることもあり、不慣れな状況もあったものと思われる。	
今回の監査においても、指摘事項に至らないまでも、文書、契約、会計、給与や服務の実務に関して、マニュアルの確認が不十分な例も見受けられた。実務の遂行において、基礎的な知識の習得と確認は常に欠かせず、職場内での指導や研修、集合研修等を有効に活かしていくことがそのための基本となる。文書などの実務研修の入門編では、e ラーニング（情報通信技術を用いて行う学び）の選択研修も設けられている。実務研修に関する自主学習用の資料のほか、体系的に整備されたマニュアル等が庁内で共有化されている。また、主任・係長級職員向けの文書や契約の実務に係る研修等もある。こうしたツールが活用され、業務の質の向上につながるよう、効果的な働きかけを行っていただきたい。	
所 属 名	措 置 状 況 等
財政課	<p>これまで予算編成後に実施していた実務研修「予算事務（基礎）」を昨年度から当初予算編成前に移行するとともに、実施方法についても e ラーニングに切り替え、実施時期の適切化及び受講環境の利便性の向上を図った。</p> <p>今後については、財務情報システムの更改を機に予算編成手法の見直しなどを検討していることから、丁寧且つわかりやすいマニュアルの整備はもちろんのこと、e ラーニングや動画配信型の研修の実施など、時間や場所を問わず知</p>

	識の習得ができるよう、実施方法についても引き続き検討していく。
総務課	<p>公開羅針盤における基本的な事務処理マニュアルの所在について周知するため、毎年、各所属宛て通知をしている。</p> <p>人事課が主催する実務研修「文書事務」(e ラーニング)の研修資料を作成するに当たっては、内容を再度精査し、重要な事項について補足を加えた。今後は、設問や演習等のアウトプットを見直し、より効果的、実践的な知識の習得を図る。</p>
人事課	<p>実務研修に関する自主学習用の資料や給与・服務に関する各種マニュアル等の周知・活用のさらなる促進を図り、基礎的な知識の習得と確認を適切に行うことができるよう引き続き対応していく。</p> <p>また、実務の基礎を迅速かつ確実に習得できるよう、e ラーニングの活用や実施時期の早期化など、さらに工夫を重ねながら研修の実施に努めていく。</p>
契約課	<p>契約課においては、契約事務説明会、年間契約事務説明会、人事課と連携した新任係長向けの研修、新人向けの契約事務研修と、年に 4 回、対象者に合わせた説明会・研修の場を設けている。例年、課題となった事例を反映させ、資料の改善に努めているほか、動画による袋とじの説明や、選択式の演習問題の追加等様々な工夫を行った。</p> <p>来年度は財務情報システムの更改もあり、マニュアルの整備や説明会の充実など、全庁的に職員の契約事務の理解・効率化に向けて、引き続きさらなる工夫を図っていく。</p>
会計課	<p>当課では、本年 2 月の押印見直しによる会計事務処理手続きの変更に伴い、『財務事務の手引』の補訂版を作成した。公開羅針盤の掲示板で周知したほか、共通様式にも登載し、職員誰もが閲覧できるようにしている。また、人事課との連携により、e ラーニングシステムを活用した研修を本年 12 月に実施する予定である。</p> <p>今後も、継続して、さまざまな形による「学びの場」の提供を進めていく。</p>

## ウ ICTの活用について

### 意見・要望

コロナへの対応も契機としながら、ICT（インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー）ツールを有効活用し、様々な手続等で、利便性の向上を図る取組が多くの部局で見受けられた。元年度に開始したICT実証実験は、その先導的な役割を果たしてきた。5種類の実証実験が進められる中、オンラインフォーム（紙で行ってきた手続（アンケート、申請等）をWEBサイトでの情報入力により行うもの）については、3年度までに約90件の業務で活用例があり、所管アンケートでも有用性が示され、今後も有効活用していく、とされている。

また、他にも、車載カメラを活用した道路メンテナンスの試行、証明書発行手数料や区税・国民健康保険料におけるキャッシュレス決済の導入、プール受付管理アプリケーションの導入、保護者連絡用のICTシステムの導入、「資源とごみの収集日」LINE（コミュニケーションアプリ。以下、「LINE」という。）通知サービス、生涯学習講座でのオンライン活用、電子書籍の貸出など、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（以下「SNS」という。）の活用も組み合わせるなどして、多様に実施されている。

今後も、これまでの取組例を参考としながら、区民サービスの向上及び業務効率化の観点で、安定的な情報管理となることを前提として、デジタルデバイド（情報通信技術を利用できる者とできない者との間に生じる格差）への配慮をしながら、ICTを活用できるよう、着実に取り組まれるように努められたい。

（広報課、情報政策課、DX戦略課、ほか全課）

所属名	措置状況等
広報課	各課のICTを活用した事業実施については、ホームページやツイッター、LINE、YouTube等を活用して積極的に周知していく。また、デジタルデバイドが生じないよう、令和4年度より全戸配布を開始しためぐろ区報においては、紙媒体の特性を生かした情報発信を行う。
情報政策課	情報政策課が所管する主要な情報システムの一つである内部情報システムについては、事業者選定を経て、更改を行っているところである。 情報システムの更改に当たっては、単にシステムそのものを見直すのではなく、処理すべき業務のあり方の整理など業務効率化の観点が必須であると認識している。 本年9月には共通基盤・人事給与・庶務事務の各新システムが稼働となり、現在、文書管理・財務情報の各システムについて更改作業を行っているところであるが、引き続き業務

	効率化の観点を踏まえ、適切な調達・運用が実現するよう努めていく。
DX戦略課	<p>府内各部署の業務にICTツールを浸透させていくためには、DX戦略課として以下の2点が重要と考えている。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 庁内で未導入のICTツールを導入する際の詳細な調査・研究</li> <li>2 庁内で導入済みのICTに対する知識の普及及び意識啓発</li> </ol> <p>これらについて、令和3年度のDX戦略課発足以降、実証実験を進めるとともに、PTメンバーとして各部の事業へ参画、ICTツールの操作研修及び普及啓発イベントの実施に取り組んできたところである。また、デジタルデバイド対策として、スマートフォン操作相談会を実施した。</p> <p>令和4年度は、DX戦略課にデジタル技術に関する専門的知見を有する外部人材を採用しており、その知見を活用して、オンライン手続の推進、区内各地域でのデジタル機器操作研修の実施によるデジタルデバイド対策等、令和3年度からの取組をさらに進めていく。</p>

## エ コロナ対策に係る施設利用上の取扱等について

意見・要望
<p>2年2月に区内で感染者が発生して以来、感染者数増減の波が何度も続いているコロナ対策において、区立施設等の利用については、3年度も国及び都のガイドラインや方針を踏まえ、全庁調整しながら区の対応の基本的考え方を定めて、取り組んできた。特に、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の発出期間には、利用の制限が強まる時期もあった。</p> <p>施設の利用に関し、国や都が示した方針等を受けての換気の確保等については、全庁の施設の建設及び保全に係る所管課（施設課）において、既存施設の換気量を測定して評価するなどの技術的協力の取組が施設管理の所管課に対して行われ、これをもとに可能な対処を講じて利用に供する努力をしている例があった。</p> <p>今後、コロナの感染者数の状況、感染に係る特徴の変化等により、国や都の方針等が変更される際には、速やかに適切な対応をとるとともに、換気量の測定に基づく評価をもとに取りうる対策を講じて、施設利用に係る改善の取組に努めていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">(施設課、施設管理所管課)</p>

所 属 名	措 置 状 況 等
区民の声課	<p>令和3年度の区政情報コーナーの運営に当たっては、緊急事態宣言の発出に伴い、4月下旬から6月下旬まで休室、宣言解除後から10月末までは事前予約制、その後、感染者数の減少に伴い、入室定員を4名までにする利用制限をとってきた。</p> <p>今後も国や都の方針等を注視するとともに、感染対策と利用者サービスとのバランスを考慮しながら、速やかに適切な対応を図っていく。</p>
総務課	<p>総合庁舎の会議室などは、個別換気扇ではなく空調を兼ねた大型の空気調和装置にて一括して換気を行っており、全体のバランスを考慮して換気が調整されている。</p> <p>新型コロナウイルス感染予防対策としては、利用者へのソーシャルディスタンスのアナウンス、ドア開けの奨励、サーキュレーターの貸出等を行ってきた。</p> <p>今後も、厚生労働省からの「換気の徹底の再周知について」を参考とし、引き続き感染症対策に努めていく。</p>
人権政策課	<p>今後の感染症の動向に伴い、国や都の方針等が変更される際には、各部署の協力を得ながら、中目黒スクエア利用者の安全安心の確保を第一に、引き続き対策に努める。</p>
施設課	<p>新型コロナウイルス感染症対策においては、感染状況により定められる国や都の方針に基づき、これまで換気量の評価等、施設利用に係る技術的協力を実行している。</p> <p>最近では、厚生労働省から令和4年7月25日付「換気の徹底の再周知について」が通知され、換気の重要性について改めて示されたところである。通知内容としては、二酸化炭素濃度や熱中症予防への留意、効果的な換気のポイントが具体的に示されており、特に機械換気については、定期的な機械換気装置の点検・確認やフィルタ清掃等、維持管理の重要性が記されている。</p> <p>今後とも、この留意事項を踏まえた施設利用に係る改善の取組について、施設点検や改修工事等、技術的協力を努めていく。</p>
地域振興課	コロナ感染防止対策については、国や都の方針及びエビデンス等に沿った柔軟な対応をし、区民が式場（セレモニー黒）を安心して利用できるよう努めていく。

地区サービス事務所	<p>住区会議室の利用については、国や都が示したコロナ対策の方針等に従い、引き続き適切な対応を行って利用に供していく。</p> <p>窓がなく厚生労働省が示す換気量が確保できない施設については利用を休止しているが、二酸化炭素濃度測定などの実証実験に基づく評価をもとに取りうる対策を講じるなど利用再開に向けて検討する。</p>
産業経済・消費生活課	<p>引き続き、国や都の方針等を注視し、変更される際には、その内容を踏まえ、施設課と連携しながら対策を検討し、施設利用者の安全、安心を図れるよう可能な限りの改善に努めていく。</p>
文化・交流課	<p>施設の利用については、国や都の方針等を踏まえ、貸室の換気量数値に留意しつつ、利用人数の制限や扉の開放による換気の実施など必要な対策を講じてきた。</p> <p>今後、感染状況を踏まえながら、引き続き施設利用に係る適切な対応を行っていく。</p>
スポーツ振興課	<p>体育施設については、引き続き、区民が安心・安全に施設を利用ができるよう、新型コロナウイルスの感染状況等及びそれに基づく国や都の方針について注視しつつ、施設の特性も踏まえながら、換気も含めた適切な施設環境の維持に取り組み、施設利用の改善に努めていく。</p>
高齢福祉課 障害者支援課	<p>引き続き、国や都の動向を確認しつつ、方針等が変更された場合は速やかに適切な対応をとり、関係機関と協力しながら必要な対策を講じるよう努める。</p>
子育て支援課	<p>児童館・学童保育クラブでは、予断を許さない感染者数の状況を踏まえ、国や東京都からの通知に基づく感染症対策の運用の変更には迅速に対応している。</p> <p>プレイルームや育成室、図工室などの用途と定員の定められた施設の各部屋の利用にあたっては、窓の開閉、換気扇、空気清浄機、サーキュレーターなどを活用し、常時換気を行っている。</p> <p>今後も引き続き、感染症対策として、効果的な情報や手法の収集に努め、施設利用の利便性と安全性を高めていく。</p>
保育課	<p>保育園の感染対策における換気の確保等については、各施設に二酸化炭素濃度測定器を設置することにより、換気が十分に行われているか確認している。</p> <p>今後、社会状況や国や都の方針等が変更される際には、関</p>

	係所管と連携し、保育園運営に係る適切な感染対策を講じていく。
道路公園課	駒場公園和館等の公園の施設では、国や都の指針に基づく利用人数や利用内容の制限の他、換気に配慮しながら施設運営を継続するよう努めている。 引き続き、感染状況を注視し、適切な対応を取るものとする。
環境保全課	目黒区エコプラザ運営については、国や都の方針等を踏まえ、利用目的や入場者数の制限、定期的な換気の励行に努めている。 また、職員が感染者や濃厚接触者となった場合に備え、エコライフめぐろ推進協会によるバックアップ体制により、施設運営に必要な人員を確保する取組を行っている。 今後も感染状況を注視し、適切な対応を継続していく。

#### オ 収入未済額の縮減について

意見・要望			
3年度の収入未済額の状況は以下のとおりである。			
会計区分	収入未済額	増減額（前年度比）	増減割合
一般会計	13億6,869万円余	△2億3,444万円余	△14.6%
特別区税	8億66万円余	△1億7,307万円余	△17.8%
国民健康保険	9億9,259万円余	△3億1,916万円余	△24.3%
後期高齢者医療	4,236万円余	△853万円余	△16.8%
介護保険	1億2,466万円余	△707万円余	△5.4%
合 計	25億2,832万円余	△5億6,920万円余	△18.4%

※「国民健康保険」以下はいずれも特別会計

4つの会計合計で、元年度に前年度比で△10.0%、同様に、2年度に△15.3%、3年度に△18.4%となった。この数年間、顕著な減少が進んでおり、滞納対策課はじめ各所管課の努力を大いに評価したい。3年度には、非強制徴収債権の一部で債権放棄や訴訟の手続も行われており、目黒区債権の管理に関する条例の規定に基づいた対応にも努めた。

しかし、収入未済額は依然として多額であり、区民負担の公平性や財源確保の観点から、今後もその改善に一層の取組が求められる。期限内納付がされなかった債権については、早期の働きかけなどが大切であり、特別区民税、国民健康保険料、介護保険料、生活保護弁償金や各種貸付金の返還金など、各事業に係る未収金を含め、引き続き収入未済額の更なる縮減を図られたい。

(滞納対策課、ほか債権所管課)	
所 属 名	措 置 状 況 等
滯納対策課	<p>29年度から特別区民税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料のすべての滞納案件について滞納対策課で一元化して進めてきた。令和2年度に、さらなる効率的・効果的な執行体制を確保するため、従来の地区担当制から、滞納状況に応じた金額別担当制に執行体制を見直し、収入の確保に努めてきた。令和4年3月には、滞納整理事務が円滑に進むよう、1階と2階に別れていた事務スペースを2階に統合しており、引き続き、現年度分の早期着手及び累積滞納案件の集中的な滞納整理により、収入未済額の縮減に努めいく。</p> <p>また、各債権所管課に対しては、適正な債権管理・回収事務が行われるよう、適宜、必要な支援を行うとともに、債権回収業務について経験豊富な弁護士等による実務者研修を実施し、職員のスキル向上に取り組んでいく。</p>
国保年金課	<p>国民健康保険財政の健全な運営（財源確保）と、区民（被保険者）の負担の公平性を図るため、保険料収納率の向上に向け、滯納対策課と連携しながら、銳意努力を続けているところである。特に国保年金課においては、新たな収入未済が発生しないよう、現年分の保険料収納率の向上に取り組んでいる。</p> <p>具体的には、口座振替キャンペーンを実施するなど、安定的な収納が見込まれる口座振替の勧奨に努めるほか、保険料収納率の向上及び区民の利便性の向上を図るため、これまでも、コンビニ収納、ペイジー、クレジットカード収納、口座振替の全期一括払いなど納付方法の多様化を進め、令和3年12月からは、スマートフォンアプリなどを活用したキャッシュレス決済（収納）を開始したところである。</p> <p>今後は、これら取組の安定的な運営と、さらなる勧奨により、利便性の向上と収納率の向上を図る。</p>
介護保険課	引き続き、期限内納付が行われなかった債権については、適時督促状・催告書を送付し、収入未済額の縮減に努める。

子育て支援課	期限内納付がなかった際には、滞納者に対して、督促及び電話での納付交渉を行っている。これら区の対応に全く応じない滞納者については、滞納対策課と連携を図りながら、適切に徴収業務に取り組み、収入未済額の縮減に努めていく。
住宅課	引き続き目黒区債権の管理に関する条例、目黒区債権管理・回収事務処理マニュアルに基づき、適切に対応する。

## (2) 個別的事項

### ア 企画経営部

#### 意見・要望

##### (ア) 各種計画の改定等に係る区民等意見の把握について

基本計画や実施計画の策定に当たっては、区民をはじめ、できるだけ多くの方々からの意見を募集した。その手法については、コロナ拡大の状況等も考慮し、今までとは異なった工夫が見られ、地区別オープンハウス型説明会、区公式Y o u T u b e（動画共有サイト）チャンネル（以下、「Y o u T u b e」）という。による説明動画の配信なども行われた。

また、様々な部局における計画の改定等においても、オープンハウス型の説明会、スマホ相談会と同時開催した説明会での意見募集、オンラインフォームを活用した区民アンケートの実施、Y o u T u b eによる説明動画の配信、保護者等との連絡システムを通じての周知などの取組もあり、区民等意見の募集と把握において、様々な手法がみられた。S N Sの利用による情報発信をはじめ、各部局で必要とされる対象者との電子的な連絡方法も増えてきていることもあり、意見の募集について、分かりやすい説明動画も含めて、多様な方法で伝えている。

各部局における取組の状況とその成果等を検証しながら、より効果的な手法を多様化させていく検討が深められるよう、全庁的な情報の共有化を含めて努められたい。

（企画経営課、その他計画関係所管課）

所 属 名	措 置 状 況 等
企画経営課	対面での説明会、検討会など従来通りの手法を制限しなくてはならないコロナ禍において、オープンハウス型の説明会や動画配信をはじめとする様々な手法を用いて区民への説明、意見聴取に臨んできたところである。 説明会の趣旨や内容に合わせ、より多くの方を対象に意見聴取が行えるよう、I C Tを積極的に活用した効果的な手法を取り入れながら全庁的に充実を図っていく考えである。

#### 意見・要望

##### (イ) 学校施設及び区有施設の更新を支える持続可能な行財政基盤の確立について

3年11月作成の「財政白書2021」の中で、財政運営上の3つのルールのうち、積立基金の自律的な積立て及び起債発行額の上限設定に関する内容等の変更を示した。今後、約30年間にわたって学校施設24校の更新を行っていく必要があり、更新経費は総額で1,700億円を超える見込みもあることを踏まえ、学校施設整備基金への積立ての追加をすること。また、学校以外の区有施設の更

新経費についても負担が見込まれるため、世代間の公平性を確保するためにも起債の発行限度額の変更等（実施計画期間5年間で年平均30億円等）を行うこと、である。

学校施設については、学校施設更新計画（3年3月策定）に基づき、児童・生徒の教育環境の維持・充実を第一に考えながら、更新に係るコストの縮減と平準化を実現していくとしている。また、4年5月改定の区有施設見直し計画（後期：4～8年度）では、計画改定の考え方の中で、「行政需要に対する責任を踏まえた上で、民間事業者のアイディアやノウハウを活かした施設サービスの向上や区の財政負担軽減を図るために公民連携をさらに推進し、民間では実施できないものを選択、集中してサービス提供を行うことを原則とすることが必要」などとしている。この考え方は、基本計画における区政運営の考え方で掲げた「多様な主体と区が連携・協力する区政の推進」「時代に即した資産経営・施設サービスの実現」などに基づくものとなっている。

持続可能な行財政基盤の確立に向けて、財政運営上のルールの変更に至った背景等を踏まえて、地域、学校、利用者を含む多様な区民の理解と協力を得ながら推進するよう、部局間の連携を密にして取り組まれたい。

（企画経営課、資産経営課、財政課）

所 属 名	措 置 状 況 等
	区の財政状況については、先行きの見えない社会経済情勢や国の不合理な税制改正等により、楽観視できない財政状況が続く一方で、学校施設の更新・市街地再開発をはじめとした長期的かつ大規模なプロジェクトが動き出している。
企画経営課 資産経営課 財政課	こうした取組を着実に進めつつ、持続可能な行財政運営を進め、区民福祉の向上につなげるためには、中長期的なビジョンを持ったうえで、経営資源を的確に投入する必要がある。そのための方策については、企画経営部において今後検討を進めていく。 また、ご指摘を踏まえ、部局間の連携を密にするよう取り組んでいく。

## イ 情報政策推進部

### 意見・要望

#### DXビジョンの推進について

行政サービスにデジタル技術を上手に使うことで、生活をもっと便利にし、もっと親切・丁寧な区民サービスを提供し、誰もがもっと安全・安心に暮らせるまちづくりに取り組むとしたDXビジョン（4年4月策定）では、DX（デジタル・トランスフォーメーション）の取組によって実現をめざす9つの姿がまとめられている。時間や場所に関係ない便利な区役所、短時間での窓口手続、一人一人に合った情報の受け取り、一層の安全・安心、データの手軽な活用、意見を伝える機会・手段の増加、様々な人とのつながり、区民に寄り添ったサービス、みんなが暮らしやすいという観点で、今後の方向性を示している。ビジョンの実現に向けては、情報政策推進部の各所管課がその根幹となるシステムの技術、個人情報保護を含めた情報管理の考え方などを明確にした上で、関係部局と連携し、また適切に支援を行うことなどが重要になってくる。

3年度及び4年度に、広報・広聴及びデジタル技術に関する専門的な知見や経験を有する外部の人材を配置したことも全般的に活かし、区民サービスが向上することを要望する。

（広報課、区民の声課、行政情報マネジメント課、情報政策課、DX戦略課）

所 属 名	措 置 状 況 等
広報課 区民の声課	外部人材の知見や経験を生かして、広報媒体の特性に応じた情報発信を積極的に行い、区の広報発信力を強化していく。 また、広聴業務においては、多様な手法を用いることで、区のステークホルダーからの意見・要望の収集力の向上及び区政への反映を推進する。
行政情報 マネジメント課	外部人材の知見や経験を生かし、府内のビッグデータを部課横断的に参照するため、令和4年度中にデータ分析基盤構築とデータ可視化のためのBIツール（Business Intelligence Tool）の稼働を目指すとともに、全庁データの拡充を図る。 また、誰もが簡単にオープンデータを活用できる環境を構築するため、全庁の保有データをオープンデータ化して目黒区オープンデータカタログサイトの充実を図るとともに、令和4年度中に区民参加型のデジタルアーカイブの公開を進める。 情報化の進展に合わせた個人情報保護やセキュリティ対

	<p>策の徹底を図るため、個人情報を取扱う外部委託の際のセキュリティ対策等の見直し及び全庁周知を適宜行う。</p> <p>区の個人情報保護制度は、令和5年4月から個人情報保護法の適用を受ける。区の条例改正や制度運用の見直しを進め、全庁職員及び区民周知等を進めていく。</p> <p>今後も個人情報保護に留意しながら、DXビジョン実現に向けて取り組んでいく。</p>
情報政策課	<p>DXビジョンでは、「職員の働き方改革や業務改革などを通じ、より区民に寄り添ったサービスを行う」ことを目指すべき姿の一つとして掲げており、令和4年度中のテレワーク本格導入を目指している。</p> <p>テレワークについては、ワーク・ライフ・バランスの推進や業務の効率化、生産性の向上などを目的に試行実施しているが、PCを外部に持ち出すことから、機密情報を含むデータの安全な保存管理のための仕組みを導入するなど、情報セキュリティ面の対策の強化を進めている。</p>
DX戦略課	<p>DXビジョンで掲げている行政手続のオンライン化、業務改革（BPR）といった取組は、関係所管課が複数にまたがり、取りまとめの難易度が高いことから、進捗管理や課間の調整といった推進役が必要である。このため、DX戦略課では、令和4年度から民間企業等でデジタル・ICTに関する知識や経験を積んだ外部人材を採用した。</p> <p>今後は、この経験を活用して、プロジェクトマネジメント力の強化や所管課と連携を図りながら伴走型の支援を行うことにより、DXビジョン実現に向けて取り組んでいく。</p>

## ウ 総務部

### 意見・要望

#### (ア) 男女平等・共同参画及び性の多様性の尊重を推進する計画について

2年3月に改正された「目黒区男女が平等に共同参画し性の多様を尊重する社会づくり条例」の基本理念をもとに、誰もが自分らしく生きていくことができる社会を目指して総合的に施策を展開するため、区は、4年2月に男女平等・共同参画及び性の多様性の尊重を推進する計画を改定した。あらゆる分野における男女平等・共同参画の推進、ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）の推進、人権と性の多様性が尊重される社会の形成、男女平等・共同参画及び性の多様性の尊重を推進する体制の強化の、4つの目標のもと、実現するための課題を明らかにし、課題を解決するために取り組むべき施策の方向や具体的事業等を示している。課題のうち新たなものは、防災における男女平等・共同参画の推進、男性の家事・育児・介護への参加促進、性の多様性を尊重する意識の醸成とLGBT支援の3つであり、11の新規事業が該当している。なお、全体では17の新規事業がある。本計画は、男女平等・共同参画審議会の答申の趣旨を尊重し、社会情勢の変化によって生じた新たな課題等への対応を盛り込んだものであり、今後も、進捗状況に係る評価や提言を得て、事業内容や実施方法を見直しながら、取組を進めていっていただきたい。

なお、人権啓発事業においては、コロナの状況を踏まえ、YouTubeの活用もされたが、今後、新たな参加者を増やす機会の工夫としても、これらの経験を生かしてほしい。

（人権政策課）

所 属 名	措 置 状 況 等
人権政策課	令和4年度は、前期計画期間の最終年度である令和3年度の事業実績及び今年度に実施した区民意識調査結果に基づく進捗状況評価を男女平等・共同参画審議会に諮問し、9月末までに答申を得る予定である。男女平等・共同参画審議会から得られた評価や提言についての答申は各担当所管で内容を共有し、事業の内容や実施方法等の見直しや改善につなげていく。併せて、区議会への報告や区民等への公表を通じて区の取組や進捗状況について理解を図っていく。 また、今年度から開始した現行計画期間においても、引き続き男女平等・共同参画審議会に進捗状況評価の諮問を行い、得られた答申を踏まえて事業の見直し等に取り組むとともに、社会情勢の変化により生じる新たな課題等にも柔軟に対応していく。

	なお、人権啓発事業においては、今後とも引き続き目黒区公式Y o u T u b e チャンネルやその他S N S を活用しながら、人権啓発情報を繰り返し発信し、多くの区民の目に触れるよう、工夫を重ねていく。
--	---

意 見 ・ 要 望	
(イ) 多様な働き方や人材の有効活用について	
<p>コロナへの対応も契機として、感染拡大防止等の観点から特例実施をしている時差出勤やテレワークについては、運用状況を確認し、改善等を図りながら進めてきている。今後も、服務上の課題整理等を行いながら、働き方の多様化につながる取組として積み重ねることに期待したい。</p> <p>また、3年度に初めて取り組んだ外部人材の活用については、4年度当初にも配置を行った。情報政策推進及び危機管理の部門での配置であるが、専門的な知見と多様な職場経験をもつ「人財」について、全庁への波及効果につながることが期待される。</p> <p>働き方や「人財」の多様化については、取組の緒に就いたばかりとも言えるが、実りあるものとなるよう、課題を整理しつつ、また、外部人材と従前からの区職員との連携協力が相互に行われ、業務内容が高まるような、有効な関係性構築に資する調整等も検討されたい。</p> <p>なお、各所管課において、効果的な業務の遂行のため会計年度任用職員の職を設置し、職務内容、勤務態様等に応じた服務や給与の管理を行っている。設定した態様の多様さゆえに、会計年度任用職員自身や配置した所属にとっての服務管理の分かりやすさが十分でない状況が見受けられる。今後、「人財」の有効活用を総合的に検証していく際には、職の設置の有効性はもとより管理の分かりやすさも含め、全庁的に考えていくべき。</p>	
(人事課)	
所 属 名	措 置 状 況 等
人事課	<p>時差出勤及びテレワークについては、これまで、コロナの感染拡大防止の観点から特例実施や試行実施を行ってきた。今後、多様な働き方を選択できる執務環境を整備することでワーク・ライフ・バランスを推進し、職員の健康保持と能力発揮を促進し、業務の効率化等により区民サービスの向上を図るために、本格実施に向けて、服務の取扱い等課題を整理し取り組んでいく。</p> <p>外部人材の活用については、新たに一般職任期付職員を採用し、それぞれがその能力を発揮し、現在各所属において活</p>

	<p>躍しているところである。</p> <p>情報政策推進及び危機管理のいずれも、課題が広範囲に渡り全庁に影響があるとともに、重要かつ緊急に対応が必要な部門であり、専門的知見を有する外部人材が果たすべき役割は大きいと認識している。</p> <p>外部人材の採用をきっかけとした組織の活性化や人材の育成を通して区民福祉の向上に資するよう、課題を整理しつつ、各所属とも適切に連携・協力しながら取り組んでいく。</p> <p>会計年度任用職員については、令和元年度以前の専務的非常勤職員をそのまま移行させた職もあることから、一定期間経過後、効果検証を含め、必要に応じた見直しを実施することとしている。効率的に業務を行うために有効な職の設置ができるように、勤務態様の整理や服務管理のわかりやすさも含めて検討していく。</p>
--	--

## エ 危機管理部

意 見 ・ 要 望	
(ア) 災害時支援・応援計画（人的支援・応援編）について	
<p>災害時支援・応援計画（人的支援・応援編）（4年3月策定）は、地域防災計画の人的支援・応援に係る事項を具体化するものとし、支援については主に応援職員・ボランティアを災害対策各部に配置するまでの業務の、また、応援については主に応援職員を被災地に派遣するまでの業務の、種類、担当、手順等を定めるものである。本計画は、近年被災した自治体での事例等を踏まえて策定したものであるが、これのみで全ての災害対応を円滑に行えるものではないとしている。そして、今後のより円滑な災害対応を実現するため、本計画の策定過程において浮かび上がった4つの課題を整理している。これらの課題への対応方針としては、災害現場での実務経験が豊富な外部人材の知識・経験とともに、国、都、他自治体の事例も踏まえて、災害時の組織体制や災害対応業務の事務分担の見直しなどを行い、専門ボランティアの必要性・体制整備の検討や物的な支援・応援計画を策定する、というものである。</p> <p>なお、4年度に入り、災害対策本部の組織体制見直しの検討が開始された。より効果的で即応性の高い災害対応を実現するための見直しが今後具体化していく中で、この計画についても、再整理等を行うことも必要と思われる。順次、進めていってほしい。</p> <p style="text-align: right;">(危機管理課、地域防災推進課、防災課)</p>	
所 属 名	措 置 状 況 等

危機管理課 地域防災推進課 防災課	<p>今年度から災害現場での実務経験が豊富な退職自衛官を採用し、その知識・経験を生かして、課題の1つである災害対策本部の組織体制の見直しに取り組んでおり、より効果的で即応性の高い災害対応を実現することができる体制とする。</p> <p>また、新たな組織体制を踏まえ、順次その他課題に取り組んでいく。</p>
-------------------------	---

意 見 ・ 要 望	
<b>(イ) 防災対策事業の充実について</b> <p>3年度は、帰宅困難者対策、災害時の電源確保、災害情報等の発信の充実について、民間の協力を得ながら進めていた。</p> <p>帰宅困難者対策では、自動車関連企業の店舗と協定を締結し、民間一時滞在施設の拡充を図った。既に締結している一つの施設では、一時滞在施設運営マニュアル作成の支援を行った。</p> <p>災害時の電源確保では、防災区民組織の活動拠点における活用のために、希望に応じて資機材を支給した。また、自動車関連企業と給電車両貸与に関する協定を締結した。</p> <p>災害情報等の発信では、2年度に導入した災害情報共有システムを活用し、災害時にはリアルタイムで区ホームページから避難所情報等を確認できる仕組みを構築し、また、区LINE公式アカウントで災害情報発信をするようにしたほか、アプリケーション（ある特定の機能や目的のために開発・使用されるソフトウェア）を通じて情報配信を受けられるようにした。</p> <p>これらは、電源確保、情報確保、避難場所の多様化に資する観点からも重要であり、防災対策に関わる資源が民間の理解と協力を得て充実していくものであることから、引き続きの取組に努めていただきたい。</p>	
(防災課)	
所 属 名	措 置 状 況 等
防災課	<p>災害に強いまちづくりを進めるためには、区だけでなく、地域や民間との協力が必要不可欠であると認識している。引き続き民間との意見交換や協議を通じた防災対策事業のさらなる充実へ向けて、適切に対応していく。</p>

## 才 区民生活部

### 意 見 ・ 要 望

#### コロナ拡大に伴う生活支援や利便性向上の対応について

コロナの影響を受けた生活困窮の状況を踏まえ、国民健康保険では、3年度においても、保険料減免措置及び傷病手当金の対応が行われた。住民税については、徴収猶予の特例の申請が3年2月1日で終了する一方、減免制度は従前から引き続いている。税や保険料については、負担の公平性の観点から納付を確保するとともに、一方では、区民からの相談に丁寧に応じて、各種の制度の案内に努めることで、区民生活の安定化につなげていることがうかがえた。中でも、傷病手当金について、3年度は2年度の倍近い件数に上っている。今後も、生活困窮に係る制度の動向を把握しながら、適切な対応に努めてほしい。

窓口での手続機会を減らす取組としては、国民健康保険では、資格喪失届や保険証一斉更新に係る返戻保険証の再送付申請で、ホームページからオンラインフォームにより電子申請できるようにするなどした。納付の利便性の向上も行っており、スマートフォンアプリを活用したキャッシュレス決済を、住民税、軽自動車税、国民健康保険料で導入した。また、戸籍住民課では、交通系ICカードによる納付を導入した。

このように、コロナを契機とした手続のICT化などの取組をしているが、利用者及び事務執行側での導入効果を検証しながら、窓口以外での手続にも拡大できるよう、さらなる取組に努められたい。

(税務課、滞納対策課、国保年金課、戸籍住民課、地区サービス事務所)

所 属 名	措 置 状 況 等
税務課	税務課では令和3年12月に、新型コロナ感染対策及び多様な納付方法の確保の目的で、スマートフォンアプリを活用したキャッシュレス決済を導入した。現在は多種にわたる決済方法の利用状況を確認しつつ、今後の運用を検討している状況であり、納付の利便性向上に引き続き取り組んでいく。
滞納対策課	納付相談においては、個々の生活状況を踏まえてきめ細かな対応を行うとともに、必要な区民サービスの提供について関係所管課を案内したり、情報提供するなど、引き続き区民生活の安定化に向け適切に対応していく。
国保年金課	新型コロナウイルス感染症の感染拡大抑制に向けた政府の緊急対応策を踏まえ、令和2年度に引き続き、令和3年度も新型コロナウイルス感染症に係る国民健康保険料減免(減免実績913件:152百万円余)や国民健康保険傷病手当金(支給実績44件:436万円余)を実施した。これらの措置は令和4年度も継続しており、特に傷病手当金につい

	<p>では、7月末時点で300万円余の支給となっており、令和3年度を上回ることが見込まれる。今後も円滑に支給がなされるよう適切な対応に努めていく。</p> <p>また、コロナを契機とした各種手続のICT化などについても、今後予定されている地方公共団体情報システムの標準化の動向も踏まえつつ、さらなる手続のICT化、業務改善(BPR)に取り組んでいく。</p>
戸籍住民課	<p>窓口での手続機会を減らす取組として、令和3年10月から交通系電子マネーによるキャッシュレス決済の導入を行っている。</p> <p>また、令和5年2月以降に、デジタル庁が推進するマイナポータルを活用した引越しに関するオンライン化に取り組む予定である。</p>
地区サービス事務所	<p>窓口での手続き機会を減らす取組として、令和4年6月から中央地区サービス事務所でクレジットカード、交通系電子マネー等によるキャッシュレス決済の試行導入を行い、令和5年度後半から全地区サービス事務所で試行導入する予定である。</p> <p>また、令和5年2月以降に、デジタル庁が推進するマイナポータルを活用した引越しに関するオンライン化に取り組む予定である。</p> <p>これらの施策により窓口及び窓口以外での手続のICT化の取り組みを進めていく。</p>

## カ 産業経済部

### 意 見 ・ 要 望

#### コロナの影響を受ける中での商店街支援等の推進について

コロナの影響を受けている区内事業者の支援と地域経済活性化を図るために、都の補助金を活用したプレミアム率30%のキャッシュレス決済によるポイント還元事業と区単独によるプレミアム付商品券「めぐろとくとく商品券」事業を実施した。プレミアム付商品券の事業では、2年度までの方法に、新たなやり方も加えて取り組んだ。こうした実務上の取組を経て、4年度の実施については、執行方法をさらに工夫している。ICTの有効活用により、利用者側の多様な生活事情及び電子的な操作環境を踏まえつつ利便性向上に資することや、同時に、業務遂行上の負担軽減を商店街及び関係機関、所管課においても図ることができるものとなるように検討されたい。

また、商店街チャレンジ戦略支援事業及び区独自の商店街プロモーション事業では、感染症対策の浸透とともに、補助金利用に係る相談が徐々に増えてきており、こ

れを受けて、人と人が密にならない回遊性のあるイベント企画を奨励し、他の実践例の情報提供に努めている。コロナの影響を受ける中にあって、対応策が代替策も含めて講じられたことを契機に、目的を達成するための手段の有効性を改めて検証することも必要である。

所管課において収集したアンケート結果や関係団体との意見交換などを踏まえて、実施方法の多様化などにも努められたい。

(産業経済・消費生活課)

所 属 名	措 置 状 況 等
産業経済・消費生活課	<p>4年度においても、引き続くコロナの影響に加え、原油・物価高騰の影響を受けている区民生活や区内事業者の支援と地域経済の活性化を図ることを目的に、都の補助金を活用したプレミアム率30%の「めぐろ生活応援券」事業を実施する。実施に際しては、新たにデジタル商品券の販売を行うことで、コロナ禍での非接触による購入やICTの有効活用を図り、利用者側の多様な生活事情等を踏まえた利便性の向上や業務遂行上の負担軽減を図れるよう取り組んでいく。また、区内消費のデジタル化を加速できるよう、商店主及び消費者へのわかりやすい事業内容の実施に向けて取り組んでいく。</p> <p>また、商店街チャレンジ戦略支援事業及び商店街プロモーション事業では、国及び都、区からの感染症対策の要請、協力依頼に基づいて取り組まれた各商店街の実践例（時間指定、事前予約制・人数制限等）の情報提供に努めるとともに、関係団体との意見交換などを踏まえて、実施方法の多様化や検証に努め、商店街の活性化につなげていく。</p>

## キ 文化・スポーツ部

意 見 ・ 要 望
<p>コロナへの対応を契機とした今後の事業展開の多様化について</p> <p>コロナの拡大状況により、計画してきた事業の内容を変更せざるを得なかつたことが見受けられた。例えば、「目黒のさんま」新作落語コンテストでのY o u T u b e等の活用があり、目黒区パラリンピック採火式でのデジタルの火おこし等でも取組が活かされていた。また、目黒シティランに関して、区内公道走行による開催を取りやめ、オンラインハーフマラソンを電子機器の活用により代替実施するなど、限定的ながらも、人と人がつながる工夫が凝らされていた。</p> <p>基本計画では、政策として「芸術文化の香りあふれるまちづくり」や「スポーツに親しむ環境づくり」を掲げ、自由かつ意欲的に多様な芸術文化活動が行われ、また、</p>

ライフステージに応じたスポーツ活動ができるよう場と機会が提供され、多くの区民がスポーツに取り組んでいる姿などを描いている。加えて、芸術文化とスポーツに係るそれぞれの施策において、活動への支援と人と人とのつながりの創出が取組として掲げられている。こうした中、芸術文化やスポーツについては、地域の中で、多様な主体による事業や自主的な活動を含めて多彩に展開されていることにも着目していく必要がある。

コロナへの対応を契機に、代替的な取組ができる可能性が感じられたこと、また、民間事業者の多様な取組といかに連携し役割分担していくかということも、今後の施策の展開には重要である。芸術文化やスポーツに係る区民の需要に多角的に応えていくように、次代を担う子どもの豊かな感性や健康づくりの観点も含めて、引き続き検討してほしい。

(文化・交流課、スポーツ振興課)

所 属 名	措 置 状 況 等
文化・交流課	<p>長引く新型コロナウイルス感染拡大の影響により、一部事業の中止や延期を余儀なくされたが、新たな日常を踏まえ、インターネットを活用した映像配信や会議アプリを活用したオンライン講座を実施するなど、区民が芸術文化の鑑賞や参加の機会が得られるよう様々な取組を行ってきた。</p> <p>今後も区民の要望に的確に応え、民間団体等とも連携・協力しながら、子どもの頃から芸術文化に親しみ、生涯にわたって区民が主体的な芸術文化活動を行っていくよう多様な支援を行うとともに、人と人とを結ぶ「文化縁」の更なる充実を図っていく。</p>
スポーツ振興課	<p>スポーツ振興については、目黒区基本計画に基づき、スポーツに親しむ環境づくりに努めていく。</p> <p>令和3年度は、代替的な取組として、オンラインハーフマラソンを実施したが、今後も施策の推進に当たって、電子機器の活用を視野に入れて進めていく。</p> <p>また、今後、ＩＣＴを活用した事業や指定管理者のノウハウを活かした取り組みとの連携など、区民の需要に応えていくことができる施策の展開について検討していく。</p>

## ク 健康福祉部

### 意 見 ・ 要 望

#### (ア) 地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制の充実について

基本計画では、政策である「地域共生社会の実現の推進」の中で、「包括的な相談支援体制の充実」や「地域における支え合いの推進」などをその施策として掲げている。「地域共生社会」の実現に関しては、29年に社会福祉法が改正され、区においては、31年4月に「福祉の総合相談窓口」を組織として開設した。さらに、2年6月の社会福祉法改正により、国は、市町村において地域住民の抱える課題の解決のための包括的な支援体制の整備を行う重層的支援体制整備事業を創設した。区においても、3年3月改定の保健医療福祉計画の中で、包括的相談支援体制の充実とともに、地域の支え合いを含めた地域づくりを一体的に進めて、重層的支援体制を整備していく必要がある、としている。

もう一つの施策「地域における支え合いの推進」では、27年の介護保険法の改正により創設された生活支援体制整備事業があり、その中で、ネットワークの構築や新たな支え合い活動創出のコーディネート機能を担う生活支援コーディネーターの取組がある。それぞれの法律に基づく国の支援事業により、担う所管課も異なる側面があったところであるが、3年度には、「地域づくり支援推進の中核」とする所管課を明確化し、コミュニティ・ソーシャルワーク機能の強化による地域づくりの推進と合わせて展開できるよう、担当の整理が行われている。

基本計画の「地域共生社会」に示された10年後の姿としては、区民が抱える多様な課題に対する相談の入り口が広がり、伴走型支援がされて、相談者自身が課題を解決できる地域活動を進めることができることがイメージされている。今回の組織的な再整理はその一環のためであることがうかがえる。一方、「地域づくり」ということについては、以前の監査の意見・要望において、他の部局の取組との関係性などが分かりやすく説明されることの必要性も述べたところである。一連の取組は、課題解決の重要性の観点でのものであることを、地域の中で、関係所管課との事前調整も行いつつ、適切な説明に努められたい。

(健康福祉計画課、福祉総合課)

所 属 名	措 置 状 況 等
健康福祉計画課	社会福祉協議会に配置した各地区のコミュニティ・ソーシャルワーカーや生活支援コーディネーターが、行政、関係機関、団体等と連携して、総合的に支援を行っている。 誰一人取り残すことなく地域社会で生活できるように、地域づくり支援の推進について、関係所管課との事前調整はもとより、他の部局の取組との関係性など、各分野の連携体制を強化し、適切な説明に努めていく。

福祉総合課	福祉分野では様々な相談支援機関が整備され、複合的な課題解決に向けて取り組んでいるが、その役割や活動内容の更なる周知を図るとともに、関係機関とのネットワークの強化に努めていく。
-------	---

意 見 ・ 要 望	
(イ) コロナへの取組として緊急に生じた事務への対応等について	
<p>コロナにより区民生活に生じた影響に伴い、急きょ実施することとなった対応策について、新たな手法の導入や、部内で連携して具体策を進めてきた例があった。</p> <p>生活困窮者自立支援金は、国の制度として3年7月に創設されたが、社会福祉協議会の総合支援資金等の特例貸付を終えた世帯に対して、一定の条件下で支給するものである。当初は2か月間の申請期間とされたが、4年度も継続されている。この立ち上げに際しては、民間人材を有効に活用し、急きょ対応した。また、コロナワクチン接種の開始に伴う区独自の支援策として行った、心身障害者や要介護認定者が集団接種会場に移動する際のタクシーディスパチ事業の準備において、部内の関係所管課でプロジェクトチームを構成し、効果的な事務執行となるよう調整等が図られた。</p> <p>手続の簡素化に資する取組としては、他自治体から転入した障害者への給付に必要な税情報の確認を、書類の提出ではなく個人番号制度に基づく情報確認で行えるよう、区独自条例に盛り込む改正を行い、また、郵送可能な手続を増やすことにも努めた。さらに、障害福祉に係る給付事務の一部で、関係事業者の協力を得て、電子申請が可能となった。</p> <p>急きょ行う必要があった事務に関し、新たな資源や方法を活用して効率化等を図るとともに、利便性向上にもつなげていく取組がされたが、対象者や関係団体、関係事業者による意見や理解がもとになって成果をあげることができたものである。今後も、こうした理解のもと、着実に成果を高めていくよう努めてほしい。また、基本的な事務処理を着実に行うことにも遺漏なく取り組まれたい。</p> <p>(健康福祉計画課、福祉総合課、介護保険課、障害施策推進課、障害者支援課)</p>	
所 属 名	措 置 状 況 等
健康福祉計画課	<p>コロナワクチン接種の開始に伴う区独自の支援策について、部内にプロジェクトチームを立ち上げ、他部局とも緊密に連携し、部一丸となって、迅速かつ円滑に区民ニーズに対応する施策の運営に努めた。</p> <p>社会福祉協議会の緊急小口資金・総合支援資金の特例給付</p>

	について、関係所管に周知し、連携して取組を進めた。今後も、急きよ対応が必要な事態には、迅速かつ的確に関係所管と調整し、成果を高め、事務処理も着実に行うよう取り組んでいく。
福祉総合課	新型コロナウイルス感染症や物価高騰等の様々な社会経済状況の変化に伴い、生活困窮者に対する支援に対応するため、これまでの手法や経験を活かして、今後とも丁寧かつ円滑な支援を行えるよう取り組んでいく。
介護保険課	介護事業者連絡会等を通じて、ニーズの把握に努めるとともに、新たな資源や方法を活用し、業務効率化を図る。
障害施策推進課	引き続き、正確な事務処理を行うことを基本として、事業者・団体からの協力のもと、更なる事務の効率化や利便性の向上に努める。
障害者支援課	ワクチン接種会場への移動支援は今後も継続されるため、関係所管と連携を取りながら引き続き取り組んでいく。また、個人番号の情報連携による手続きの簡素化等の事務については、今後もより区民にとって利便性が図られるよう努める。

## ケ 健康推進部

意 見 ・ 要 望
<p>(ア) コロナに係るワクチン接種事業及び感染症対策について</p> <p>3年度においても、コロナについては、ワクチン接種事業及び感染症対策として、諸状況の変化に応じた多様な方策がとられてきた。例えば、ワクチン接種事業では、予約方法の多様化として、スマートフォンの普及に着目しLINEを活用した。また、区民の接種対象者が年齢に応じて段階的に拡大され、12歳以上、そして5~11歳への拡大に至るまで、国の方針に従って順次対応し、接種回数の拡大や個別接種にも対応してきた。</p> <p>また、感染症対策については、感染拡大の波によって異なる特徴を踏まえた対応策の実践と知見を積み上げながら、自宅療養者支援のための「新型コロナコールセンター」などの業務を委託し、感染者対応の迅速化・円滑化を図った。さらに、「自宅療養証明書」の発行申請を電子的にできるように改善し、療養者の利便性の向上につなげた。</p> <p>なお、全庁的な職員の応援を得る中で、部内の他の専門職による感染症対応業務として、換気の指導助言等を行うなど、患者数の状況に応じて専門性を活かした内部応援に努めていた。</p>

コロナ対策は、全庁を挙げて人的資源を振り向けるとともに、専門的な民間事業者の力を活かす新規の委託化、利便性を向上させるＩＣＴの活用、そして、地域の医療関係者等の理解と協力を得るなどして、総力を挙げた取組が求められる。困難な中にあっても区民の命と健康を守る対応を可能とするために、引き続き様々な工夫を講じて取り組まれたい。

(健康推進課、生活衛生課、保健予防課、感染症対策課、  
新型コロナ予防接種課、碑文谷保健センター)

所 属 名	措 置 状 況 等
健康推進課	区民の命と健康を守るため、感染状況に応じた柔軟かつ機動的な応援態勢を組み、関係部署との連絡調整を行った。引き続き、遅滞なく応援態勢を整備するため、感染状況を注視しつつ、関係部署との情報共有や連絡調整態勢を維持していく。
生活衛生課	換気の指導助言をはじめ、疫学調査や検体の搬送業務等を行った。引き続き、患者数の状況に応じて内部応援に取り組んでいく。
保健予防課	引き続き、患者数の増減に応じて、感染症対策課及び新型コロナ予防接種課への臨機応変な協力体制の確保ができるよう、事業運営の効率化を図るとともに、平常時からリスクマネジメントに努める。
感染症対策課	コロナの感染拡大時においては、感染症対応業務を見直すとともに、全庁的な応援体制や人材派遣の積極的な活用及び会計年度任用職員の配置を行い、重症化リスクのある患者を適切に医療に繋げることに重点をおいた対応を実施してきた。 さらに、令和4年2月1日付で発動した「目黒区業務継続計画」により、各部局から選出された職員に対して兼務発令を行い、全庁一丸となる応援体制により継続的に区民の安全・安心を確保した。 加えて、発生届の自動処理化を実現するなど、DXの推進による業務の効率化を図ってきた。 引き続き、感染拡大の状況に応じて、必要な人員を柔軟かつ機動的に確保しつつ、積極的に業務改善を行うことにより感染者への対応に当たっていく。
新型コロナ 予防接種課	令和4年5月に開始した4回目接種や、同年9月以降に開始予定のオミクロン株対応ワクチン接種について、これまでの接種同様、国の動向やワクチン供給を踏まえ、円滑な接種

	を行っていく。
碑文谷保健センター	引き続き、患者数の増減に応じて、感染症対策課及び新型コロナ予防接種課への臨機応変な協力体制の確保ができるよう、事業運営の効率化を図るとともに、平常時からリスクマネジメントに努める。

意 見 ・ 要 望	
(イ) 予防接種事業及び災害医療の推進について	
<p>部内をあげてコロナに対応する一方で、高齢者肺炎球菌ワクチン接種費助成事業での無料化の取組、子宮頸がん（ヒトパピローマウイルス（HPV）感染症）予防ワクチン接種の積極的勧奨の再開など、コロナ以外の予防接種事業の充実に向けて、定期予防接種業務の一部委託化などを行った。また、災害医療の推進では、都、区の医師会・歯科医師会・薬剤師会、区内病院の担当医師と区による意見交換等を深めることで、医療コーディネーターの体制強化につながる役割分担の見直しと明確化などを図り、関連の要綱の改正も実施した。今後も、事業内容の充実に向けて、関係機関等との有効な連携や新たな資源を生かす取組に努めてほしい。</p>	
所 属 名	措 置 状 況 等
健康推進課	<p>大規模災害発生時に、区内の医療救護活動に必要な情報を一元化して、迅速かつ的確に医療救護活動を行うため、災害医療コーディネーターに区内災害拠点病院の医師を加え、病院との連携強化の体制整備を行った。</p> <p>区内9病院と医師会、薬剤師会との間で定期的な協議を継続するため、現在、各機関の担当者による会議開催に向けて準備を進めている。今後は医療救護活動の実践的な訓練を始め、様々な課題解決に向けた協議を進めていく。</p>
保健予防課	今後も業務の効率化を図り、予防接種事業の充実に取り組む。

## コ 子育て支援部

### 意見・要望

#### (ア) 多様な保育需要に応える保育サービスの提供について

「新たな保育所待機児童対策の取組方針」（29年9月策定）に基づき、深刻な待機児童問題への対策として私立認可保育園を中心に整備を加速してきた結果、2年4月に待機児童ゼロを達成し、3年4月時点で、認可保育園の定員は7,569人、内訳は私立80園（定員5,785人）、区立17園（定員1,784人）という構成になった。

基本計画では、施策「多様な保育・教育の充実」の中で、保育需要を的確に把握し、多様な保育サービスを提供することで、保護者の仕事と子育ての両立を支援し、女性の就業率の上昇にも対応していくとし、保育園の待機児童ゼロの維持や区立保育園の民営化及び老朽化対応の取組も掲げている。「区立保育園の民営化に関する計画（3年度から11年度）」（4年3月改定）では、区立保育園の今後の役割について、地域の子育て家庭への支援、地域の保育関係機関等とのネットワークの構築、災害時等のセーフティネット、民間保育施設では対応の難しい保育の実施という観点で明確にした。私立園が多くを占める認可保育園の中にあって、健康で豊かな人間性の基礎を培う保育の展開が、私立園での自主的な活動とあいまって、区全体として総合的に進むよう、各園間、園と区所管課間での情報や認識の共有化等を効果的に図り、区としての指導・助言を充実していくことに努めてほしい。

（保育課、保育計画課）

所 属 名	措 置 状 況 等
保育課 保育計画課	<p>区の基本姿勢である「子育て子育ちへの支援」の立場から、子どもたちが生き生きと成長でき、安心して子育てができる環境の維持・向上を目指して、今後も待機児童ゼロを堅持し、公民連携の視点を基本として、区全体として保育の質の向上と充実を図っていく。</p> <p>このような課題を解決していくためにも、令和4年3月に改定した「区立保育園の民営化に関する計画（令和3年度から11年度）」に基づく民営化を着実に進め、区立保育園が担うもの、私立保育園が担うものを明確にしながら、公私の連携強化を図り、区全体の保育の質の向上と充実に取り組んでいく必要がある。</p> <p>効果的に取組を進めていく上で、今後も、公私立合同園長会の開催や合同研修等の充実により、区の保育理念・目的や課題認識を共有するとともに、指導検査体制を拡充し、事業</p>

	<p>者運営についても、適切に指導検査・助言を実施していく等、区が総合調整を図りながら、保育の質の向上に相乗効果をもたらすよう互いの主体的な取組を推進していく。</p> <p>また、区民の多様な保育ニーズに的確に応えていくよう、私立保育園を含めた区全体の保育資源を有効活用し、地域偏在にも配慮した取組を進めていく。</p>
--	---

意 見 ・ 要 望	
(イ) 放課後子どもも総合プランの推進や利用者ニーズの多様化への対応等について	
<p>「今後の児童館・学童保育クラブのあり方方針」（2年6月）に示す取組の具体化策として策定された「区立児童館及び学童保育クラブ民営化計画（3年度～8年度）」（3年6月）では、児童館・学童保育クラブの拡充整備、放課後子どもも総合プランの実施に係るランランひろばの整備、学童保育クラブの利用時間や対象学年の拡大なども、民間の力を有効に活用して進めるとしている。その上で、公営の児童館・学童保育クラブの今後の役割として、ガイドラインや運営指針、保育指針等を踏まえ、児童館では民間事業者への指導・監督及び運営支援等や、地域子育て拠点としての、地域における子どもの健全育成の環境づくりの推進を、また、学童保育クラブでは、民営に対する運営支援体制強化や、地域との連携等の推進を行っていく、としている。</p> <p>基本計画では、施策「子どもの安全な遊び場・放課後の居場所づくりの推進」の中で、地域社会全体の子育て力を高め、子どもたちが社会の一員として豊かに育つよう、自主性、創造性、社会性を養うことができる環境づくりを進める、としている。今後、児童館・学童保育クラブをはじめ、学童保育クラブと一体的な事業実施を委託する民間事業者も増えてくるが、地域社会全体の子育て力を高めるため、民間事業者と、公営施設及び区所管課の間での情報や認識の共有化等を効果的に図り、区としての指導・助言にも努められたい。</p>	
(子育て支援課、放課後子ども対策課)	
所 属 名	措 置 状 況 等
子育て支援課 放課後子ども対策課	<p>児童館・学童保育クラブの運営にあたっては、公民連携の視点で多くの施設で民間事業者による委託を行っている。特に放課後子どもも総合プランにおける一体型事業においては、すべて民間事業者による運営であり、利用者からの評価も高い。引き続き、毎月開催している公民合同の館長会等を通じて連携を図るほか、子育て支援部との連携、適切な支援を通じて、子どもの居場所づくりの充実を図っていく。</p> <p>その上で、現在検討中である「目黒区児童館運営指針、目</p>

	黒区学童保育クラブ保育指針」において、公と民の役割を明確にするとともに、子ども、保護者、地域を含めた地域社会全体での取組や環境整備を推進していく。
--	---

意見・要望	
(ウ) 総合的な子ども家庭支援体制の構築について	
<p>28年の児童福祉法改正により、特別区に児童相談所を設置することが可能となったことから検討を続け、3年7月に「区立児童相談所設置に向けた基本的な考え方」を策定した。その中で、子ども家庭支援の充実に向けた基本方針を「地域の子ども・子育て支援を充実、強化し、一元的かつ総合的な子ども家庭支援体制を構築することにより、めぐろの子どもと家庭を地域で支え、子どもの守られる権利、生きる権利、参加する権利、育つ権利を保障し、子どもの最善の利益を守ります」としている。この方針に沿って、子育て世代包括支援センターと子ども家庭支援センターの連携・協力体制の強化とともに、都児童相談所との連携強化を目的とするサテライトオフィスの設置誘致を図ることとし、基本計画及び実施計画で明確にした。実施計画では、拠点整備を碑文谷保健センターで行うこと、保健所との連携強化の中で、システムの改修や虐待リスクの自動判定などでデジタル技術の活用等の検討もあげている。都はもとより、区の部局を超えた連携となる取組であり、また、センシティブ情報の電子的取扱いの工夫も必要なことから、十分な調整を重ねて取り組むよう留意されたい。</p>	
所属名	措置状況等
子ども家庭支援センター	<p>虐待リスクの自動判定のデジタル技術活用などの導入を検討して、リスクに応じた関係機関の役割分担と早期対応を適切に実現する。</p> <p>母子保健台帳の電子化と保健所システムの改修について、区システムの標準化や個人情報の取り扱いに注意を払いながら検討を進める。将来的には子ども家庭支援センターと母子保健機能が情報共有化を図り、組織横断的に迅速かつ効果的な支援やサービスを提供していくよう取り組んでいく。</p>
児童相談所設置調整課	区は児童虐待の未然防止を主眼に置いた相談支援、一元的かつ迅速な対応と総合的な支援に取り組むことで、妊娠期から子育て期にわたる家庭を支援していく。そのために、母子保健機能と子育て支援機能の連携によって予防的支援を実現していくとともに、区立児童相談所設置までの間、東京都児童相談所サテライトオフィスを誘致することによって、リ

	スクの高い家庭に迅速に、適切に対応していく。
--	------------------------

## サ 都市整備部

### 意見・要望

各種の計画推進及び都市計画マスタープランの改定について

3年度には、歩行者が安心して歩けるやさしさのあるまちを目標像とした「交通安全計画」、区全体の方針と地区ごとの取組を示す「移動等円滑化促進方針及びバリアフリー基本構想～だれもが暮らしやすく優しさと思いやりのあふれるまちめぐろ～」、予防保全型の維持管理により長寿命化を図ることなどを目的とした「橋梁長寿命化修繕計画」が改定された。これら計画の改定に当たっては、基本計画との整合が図られており、例えば、基本目標「快適で暮らしやすい持続可能なまち」では、施策の一つに「ユニバーサルデザイン、バリアフリーの推進」がある。この施策の中で、主な取組とされたユニバーサルデザインによる施設整備、経路及び施設のバリアフリー化とともに、心のバリアフリー化の観点を掲げており、移動等円滑化促進方針及びバリアフリー基本構想による取組が、基本計画の推進につながっていく。

また、同じ基本目標の中の施策「計画的な土地利用の促進」では、4年度に都市計画マスタープランを改定予定としており、国や都のまちづくり政策との整合を図ることで、今後のまちづくりの方向性を示し、望ましい将来像の実現に向けた具体的な事業推進につなげていく、としている。これまでに各地区で取り組まれてきた街づくりに係る検証はもとより、各種の指標に基づく分析と将来予測を行い、地域の特性や区民の意向等をとらえた改定となるように、努めていただきたい。

(都市計画課、みどり土木政策課)

所 属 名	措 置 状 況 等
都市計画課	<p>都市計画マスタープランの改定に当たっては、これまでの街づくりについて検証を行い、改定後も適切な街づくりの進捗状況を把握するため各種の指標を示す予定である。なお、令和3年度には区民の意向を把握するために、アンケートを実施した。アンケート結果を踏まえ、改定に当たっては地域特性に応じた街づくりの方針を定めていく。</p> <p>バリアフリー基本構想では、毎年度、各事業者の取組状況を調査し、区ホームページで進捗状況を公表するとともに、バリアフリー推進協議会において事後評価を行っている。</p> <p>今後も、「快適で暮らしやすい持続可能なまち」の実現に向け、特定事業の進捗管理に努めていく。</p>
みどり土木政策課	目黒区橋梁長寿命化修繕計画の改定に当たっては、パブリックコメント等の実施により、区民意向の把握に努めて改定

	<p>した。</p> <p>今後も、本計画に基づき、定期点検により橋梁の状態を適切に把握し、予防保全型の維持管理修繕に取り組んでいく。</p>
--	---

## シ 街づくり推進部

意 見 ・ 要 望	
駅周辺地区整備の推進について	
区内の駅周辺地区整備に係る街づくりの動きが多様に見られている。	
例えば、自由が丘駅周辺では、公民連携によるエリアプラットフォーム構築・未来ビジョンの策定を目指す取組や、東急東横線の連続立体交差事業の調査・検討、都市計画道路補助127号線沿道周辺に係る各種の検討等をはじめ、広域的に、あるいは一定の地区で取組がされている。	
また、中目黒駅周辺では、整備計画に基づく具体的な街づくりの取組に向け、目黒川船入場の利活用や公共空間活用の実証実験に向けた検討等もされている。目黒駅周辺では、整備計画に基づき、街の課題解決に向けた話し合い等や、下目黒一丁目地区の街づくり計画策定に向けた支援等がされた。祐天寺駅周辺では整備計画で定めたプロジェクトの推進、学芸大学駅周辺では街づくりに係る勉強会等がされ、西小山駅周辺では、防災街区整備事業の推進や整備計画改定に向けた支援等がされた。	
基本計画の中の施策「地域特性に応じた生活拠点の整備」では、地域住民・事業者・地域関係者・N P Oなどと区は連携・協働しながら、地域の課題を解決し、より良いまちを一緒につくり出していく、としている。駅周辺地区整備については、それぞれの駅周辺の地域や地区で課題等が認識され、地域特性に合わせた街づくりに取り組むとともに、様々な手法を活用した公共空間・公共施設の整備・運営などについて、勉強会や検討会等が行われ、地域によっては整備計画等にまとまっている。検討や取組推進の過程は一様ではない。他の地区での街づくりの手法等が生かせる事例もあるであろうが、それをどう情報として有効に共有化できるかについて、各駅周辺地区での連絡調整会や協議会、そして、全区的な観点から方策の検討に努めていただきたい。	
(地区整備課、木密地域整備課、都市整備課)	
所 属 名	措 置 状 況 等
地区整備課 木密地域整備課 都市整備課	駅周辺地区整備の街づくりについては、都市計画マスター プランにおいて区民、事業者、行政が共通の目標をもって取り組むこととしており、地域特性に合わせた街づくりを進めている。検討にあたっては、勉強会や協議会等において、地区内の様々な街づくり活動について情報共有や意見交換を行う機会を設け、他地区での先行事例なども紹介し議論を深

	<p>めている。また、各地区の検討の経過などは街づくりニュースとして広く地域に配布するとともに、区のホームページで公開している。</p> <p>今後とも様々な機会をとらえ、広域的な視点と共に、地域に暮らす方々の住民の地域課題に係る認識等の共有を図りながら、各地区での議論が一層進むよう努めていく。</p>
--	--

## ス 環境清掃部

### 意 見 ・ 要 望

#### (ア) 災害廃棄物処理計画の推進について

国の「災害廃棄物対策指針」(30年3月)に基づき、大規模災害が発生した場合の速やかな災害復旧と、災害廃棄物の適正かつ迅速な処理を行うため、災害廃棄物処理計画を4年3月に策定した。

計画では、目指す姿として、区民の生活環境の保全、公衆衛生上の支障防止をしながら、早期の復旧、復興を図ること、また、実際の処理では、SDGsの観点を踏まえ、資源循環・適正処理を推進し、環境負荷の少ない地域社会の実現に寄与する、としている。

災害廃棄物処理対策における平常時(発生前)の対応において、計画策定後も、その内容や機能性を適宜、適切に確認し、計画の見直しを行うことで実効性を高めていく、としている。今回の計画策定は、国や都の方針等を踏まえながら、平常時、初動期、応急・復興期に区分して、体系的に対策を明記しているが、実効性を高めるためには、定期的に試行を実践していくことが大切であり、関係部局との連携はもとより、関係機関・団体の理解と協力を得ながら取り組むことに努められたい。

(環境保全課、清掃リサイクル課、清掃事務所)

所 属 名	措 置 状 況 等
環境保全課 清掃リサイクル課 清掃事務所	<p>災害廃棄物処理計画の実効性を高めるため、防災課及び関係機関等と連携し、防災訓練や危機管理訓練等の中で、環境清掃部全体の取組として、災害廃棄物処理の訓練、区民周知などを行っていく。</p> <p>また、災害対策本部の組織体制見直し等にも対応しながら、災害廃棄物処理の訓練等の結果を踏まえ、適宜、災害廃棄物処理計画の見直しを行っていく。</p>

## 意見・要望

### (イ) 地球温暖化等の対策に資する取組について

4年2月に、「目黒区は2050年のゼロカーボンシティの実現を目指します」と表明した。地球温暖化等の国際的な環境問題を引き起こす原因となるプラスチックについては、排出抑制に資する取組を3年度新たに開始した。使い捨てプラスチック削減を推進するため、事業者への補助を通じて取組が促進されるよう、エコティクアウト推進事業及びマイ容器利用キャンペーン事業を実施した。事業者への呼びかけには様々な検討を行い、その過程で、本区ホームページで多様な所管課から発信されている事業者の情報も参考にした。

基本計画では、各施策レベルでSDGsのゴールを明記しており、これにより、同種のゴールを掲げた施策の部局が横断的に連携することで事業者に発信するためのきっかけになることも考えられる。区民や事業者への呼びかけでも、各所管課が把握している多様な情報などが有効に活用されるよう、基本計画・実施計画に基づいて部局を横断した連携に努めていただきたい。

(環境保全課、清掃リサイクル課)

所 属 名	措 置 状 況 等
環境保全課	<p>本区が令和4年2月に2050年のゼロカーボンシティ実現を目指す旨を表明したことを踏まえ、今年度改定を行う環境基本計画及び地球温暖化対策地域推進計画では、基本計画や実施計画とも整合性を取りながら、関係部局が連携・協力して取り組む脱炭素社会の実現に向けた様々な施策を体系化していく。改定計画では、区民、事業者への普及啓発などの取組に加え、地域の一事業者としての区役所が、区有施設において率先垂範する脱炭素化に向けた取組などの施策を掲げる予定である。</p> <p>今後もこうした取組を進め、区民・事業者・区の連携によるゼロカーボンシティの実現に向け取り組んでいく。</p>
清掃リサイクル課	<p>今後も、各所管が把握する多様な情報の活用や連携に努め、区民や事業者に対して、持続可能な循環型社会の実現に向けた、廃棄物の発生抑制の徹底や資源の再使用の推進等を広く呼びかけていく。</p>