

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目 1

【国民健康保険料の未収額の圧縮に向けた取組の強化】

| 計画 | 取組の方針・目標内容 | 当年度の取組内容 |
|----|---|---|
| | <p>(趣旨・目的) 国民健康保険料の未収金対策を強化し、収納率向上を図る。</p> <p>(取組の概要) きめ細やかな納付相談や納付督促に努めるとともに、負担の公平性・公正性を確保する観点から、支払い能力があるにもかかわらず滞納のある債務者に対して差押などの法的措置の徹底を図る。</p> <p>(目標) 平成28年度全市平均収納率との乖離(3.08%)の半減(1.54%)をめざす。 参考:28年度全市平均実績88.62% 区実績85.54%</p> | <p>(取組の内容) ・未収額を増やさないためのきめ細やかな納付相談や効果的な納付督促の実施。 ・口座振替勧奨の強化。 ・滞納者に対する財産調査及び支払能力判明時の滞納処分の強化。 ・他保険加入者への届出勧奨など資格適正化の強化。</p> <p>(目標) 平成30年度収納率(現年度賦課分)85.80% 参考:28年度実績85.54%</p> |

| 中間振り返り | 取組内容の実施見込み | (i)実施見込み (ii)実施できない見込み | 課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 |
|--------|------------|---------------------------|----------------------|
| | 目標の達成見込み | ①:達成見込み ②:達成できない見込み | |

| 自己評価 | 当年度の取組実績及び目標の達成状況 | | 課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 |
|------|-------------------|--|----------------------|
| | | | |
| | ①:目標達成 ②:目標未達成 | | |

取組項目2

【区民が区政運営に参加・参画する仕組みのさらなる充実】

| 取組の方針・目標内容 | 当年度の取組内容 |
|--|---|
| <p>(戦略) 区政運営への区民の参画をより一層推進するため、区政会議等において区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、出された意見への対応について説明責任を十分に果たすことができるよう、より効果的な区政運営に向けたPDCAを実施する。</p> <p>(取組の概要) ①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 区政会議の委員とより活発な意見交換を行う。 区政運営について、区役所の自己評価に対する意見に加え、委員の評価を直接受ける。 区政会議の委員から出された意見などについて、区政への反映状況を区政会議で説明する。 ②区政会議と地域活動協議会との連携 区政会議と地域活動協議会との連携を促進するため、各地域活動協議会からの区政会議の委員の選定に向けて取り組む。 ③意見やニーズの把握手法の多角化 これまで区において実施してきた様々な取組を継続するとともに、他区・他都市の事例を参考に、効果的な取組であると区長会議において判断され、ベストプラクティスとして、24区で共有された内容について、当区において検討し、ニーズ把握の手法の多角化につなげる。 ④区政情報の発信 区政に関する情報が区民全体に届けられるようきめ細やかな情報発信を行う。</p> <p>(目標) ①-1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合 70%(29年度 64%) ①-2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合 85%(29年度 82%) ②地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定する。 ③区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合 (29年度 35%設定、28年度 32.4%) ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定 ④区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 (29年度 30%設定) ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> | <p>(取組の内容) ①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 【区政会議委員とのより活発な意見交換】 より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施する。 アンケート結果に基づき会議運営の改善を図るとともに、いただいた意見についての対応状況を区政会議において示す。 【区政会議での委員の意見の反映状況のフィードバック】 区政会議における意見への対応状況(予算への反映状況を含む)について、区政会議において説明する。 ②区政会議と地域活動協議会との連携 地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。 ③これまで実施してきた次の取組を継続して実施する。 ・市民の声の受付(随時) ・広く区民から意見を聴く改善箱を設置し、対応状況等をホームページで公開(随時) ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回 効果的な取組であると区長会議において判断され、ベストプラクティスとして24区で共有された内容を検討し、当区の実情に即したものを実施する。 ④区政情報の発信 ・区の特色ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載 ・細やかな情報発信となるよう区長メッセージを掲載 (広報紙 12回・ホームページ 12回) ・広報紙の全戸配布 12回</p> <p>(目標) ①-1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合 70%(29年度 64%) ①-2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合 85%(29年度 82%) ②地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定する。 ③区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合 (29年度 35%設定、28年度 32.4%) ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定 ④区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 (29年度 30%設定) ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> |

| | | |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|
| <p>中間振り返り</p> <p>取組内容の実施見込み</p> <p>目標の達成見込み</p> | <p>(i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p> | <p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> |
| | <p>①:達成見込み ②:達成できない見込み</p> | |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| <p>自己評価</p> <p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> | <p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> |
| | <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p> |

取組項目3

【区民サービスの向上と効率的な区行政の運営の推進】

| 取組の方針・目標内容 | 当年度の取組内容 |
|---|--|
| <p>(趣旨・目的) 区民の抱える様々な課題に対応する区役所の総合行政の窓口としての機能を充実するとともに、来庁者などのニーズを踏まえ、窓口サービスのより一層の向上を図る。また、不適切な事務処理の発生を防ぎ、24区における事務レベルの底上げを図るため、区役所事務について、計画的に標準化・BPRに取り組む。</p> <p>(取組の概要) ①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 区民が抱える様々な課題に対して、その内容に応じて関係局と連携して、責任を持って対応するなど、インターフェイス機能を充実させるとともに、政策課題を解決するために区役所が中心となって関係局と連携する総合拠点機能を充実させる。</p> <p>②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、引き続き、庁舎案内や窓口での対応の向上を図るとともに、来庁者の声を適切に把握し改善につなげる。</p> <p>③区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 共通の区役所事務のうち区民への影響が大きいものから標準化に取り組む。標準化の検討にあたっては業務プロセスを抜本的に見直すBPRの視点で取り組む。</p> <p>④自主的・自律的なPDCAサイクル徹底 区の自主性・自律性の向上に向けたノウハウや成功事例などの情報を共有。</p> <p>(目標) ①区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 29年度 75% ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> <p>②「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する。</p> <p>③不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 29年度 28年度件数 3件から1件に減 ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> <p>④日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合 29年度 83% 31年度85%</p> | <p>(取組の内容) ①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ・来庁・郵便、電話やインターネット等による受付、フィードバック 随時 ・研修等への参加による職員の課題解決力の向上</p> <p>②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 ・フロアマネージャー連絡票の活用 ・フロアマネージャー打合せ会の開催 12回 ・市民アンケートの実施 1回 ・市民サービス向上委員会の開催 月2回 ・住民情報業務等窓口にかかる情報交換会の開催 月1回 ・来庁者等サービス向上研修の実施</p> <p>③区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 ・5S活動、業務の標準化の実施 随時 ・改善に向けた取組内容を広報紙やホームページ等で紹介 4回</p> <p>④自主的・自律的なPDCAサイクル徹底 ・区運営方針等の作成過程(ダイアログ等)を通じPDCAサイクルを徹底する。</p> <p>(目標) ①区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 29年度 75%</p> <p>②「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する。</p> <p>③不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 29年度 28年度件数 3件から1件に減</p> <p>④日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合 29年度 83%</p> |

| | | | |
|--------|------------|---------------------------|----------------------|
| 中間振り返り | 取組内容の実施見込み | (i)実施見込み (ii)実施できない見込み | 課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 |
| | 目標の達成見込み | ①:達成見込み ②:達成できない見込み | |

| | | |
|------|--|----------------------|
| 自己評価 | 当年度の取組実績及び目標の達成状況 | 課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 |
| | <div style="text-align: right;">①:目標達成 ②:目標未達成</div> | |

取組項目4

【歳出の削減と歳入の確保に向けた取組の強化】

| | | |
|----|--|--|
| 計画 | 取組の方針・目標内容 | 当年度の取組内容 |
| | <p>(趣旨・目的) 効果的・効率的な庁舎設備管理の推進による経費削減の徹底を図るとともに、歳入確保に向けた取組を推進することにより、財源の確保を図る。</p> <p>(取組の概要) ①庁舎等の維持管理費削減の徹底 照明の間引きや空調運転の時間短縮等を実施することにより、引き続き維持管理費支出を抑制する。 ②歳入の確保に向けた取組 引き続き広告事業の検討や使用料の確保を図る取組を実施する。</p> <p>(目標) ①維持管理費における負担割合の高い光熱水費の使用量の抑制を徹底する。 ②歳入確保に向け、使用料の確保の取組を行うとともに、多角的な増収策の検討を行う。</p> | <p>(取組の内容) ①庁舎等の維持管理費削減の徹底 ・照明の間引きを行う等、電気使用量の削減に努める。 ・エコスタイルの取組とともに、空調運転の時間短縮等光熱水費の抑制を行う。 ②歳入の確保に向けた取組 ・引き続き行政財産の目的外使用に係る公募を実施し、使用料の確保を図る。</p> <p>(目標) ①適正温度(夏28℃、冬18℃)による冷暖房、昼休み消灯等の節電による光熱水費使用量の抑制(平成25年度電気使用量を維持 <平成25年度実績 過去10年間における最下限値>) ②区庁舎等を活用した行政財産目的外使用料収入の増額</p> |

| | | | |
|--------|------------|---------------------------|----------------------|
| 中間振り返り | 取組内容の実施見込み | (i)実施見込み (ii)実施できない見込み | 課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 |
| | 目標の達成見込み | ①:達成見込み ②:達成できない見込み | |

| | | |
|------|-------------------|----------------------|
| 自己評価 | 当年度の取組実績及び目標の達成状況 | 課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 |
| | ①: 目標達成 ②: 目標未達成 | |