

「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
	(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。 (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。 (目標) 平成30年度収納率(現年度賦課分): 85.80% 参考平成29年度実績85.90%		(取組の内容) ・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 ・口座振替勧奨の強化 ・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 (目標) 平成30年度口座振替加入率 49.50% 参考平成29年度実績49.53%
中間振り返り	取組内容の実施見込み	() () () () () ()	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	
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「」の場合は必須
	(取組実績) ・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実施 ・他保険に加入していると思われる方への資格喪失届勧奨 ・保険料の軽減・減免など制度の説明を含むきめ細やかな納付相談の実施 ・口座振替利用勧奨の実施 ・滞納者に対する早期の納付督促の実施 (目標の達成状況) 平成30年度収納率(H31.3末時点)(現年度賦課分): 82.27% 前年同月より0.41%増 平成30年度収納率(見込): 86.31% :目標達成 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】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(戦略)</p> <p>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)</p> <p>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。 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。 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。 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)</p> <p>-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%) -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%) 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。 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 38%(29年度 36.4%、28年度 32.4%) 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 45%(29年度 42.1%)</p>	<p>(取組の内容)</p> <p>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。 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。 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(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 7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。 区政情報の発信 ・区の特長ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載 ・より分かりやすい情報発信に向け、広報紙のデザインをリニューアルする。 ・広報紙の全戸配布 12回</p> <p>(目標)</p> <p>-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%) -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%) 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。 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 38%(29年度 36.4%、28年度 32.4%) 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 45%(29年度 42.1%)</p>

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

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
	<p>(取組実績)</p> <p>区政会議の運営についての効果的なPDCAを実施 [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。 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した。 [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、区政会議で報告。 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2名の区政会議の委員を選定。 これまで実施してきた取組を継続して実施 ・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) ・アイデアの対応状況をホームページで公開 ・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 7回 区政情報の発信 ・区の特長ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載 ・より分かりやすい情報発信に向け、広報紙のデザインをリニューアル ・広報紙の全戸配布 12回</p> <p>(目標の達成状況)</p> <p>-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 80.0% -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 85.0% 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。2名選定 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 42.0% 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 43.0%</p> <p>:目標達成 目標未達成</p>	<p>左記が「 」の場合は必須</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) 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>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>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>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) 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 75% (29年度 72.4%)</p> <p>「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>不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 発生件数ゼロをめざす。(29年度 28年度件数 3件から1件に減)</p> <p>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 93.2% 30年度 - 31年度85%</p>	<p>(取組の内容) 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>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>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>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) 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 75% (29年度72.4%)</p> <p>「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>不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 発生件数ゼロをめざす。(29年度 28年度件数 3件から1件に減)</p> <p>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 93.2%</p>

取組内容の実施見込み	(i) ()実施見込み ()実施できない見込み	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	

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「」の場合は必須
<p>(取組実績) 区民に身近な総合行政の窓口としての機能充実を継続実施 ・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 随時</p> <p>庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上を継続実施 ・フロアマネージャー連絡票の活用 随時 ・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 21回 ・住民情報業務等窓口にかかる情報交換会の開催 12回 来庁者等サービス向上研修の実施 1回</p> <p>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 2回</p> <p>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)を通じたPDCAサイクルの徹底 通年</p> <p>(目標の達成状況) ・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は80.9%であり目標(75%)に達した。 ・「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、昨年に引き続き を獲得した。</p> <p style="text-align: right;">:目標達成 目標未達成</p>	

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) 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。 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) 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。 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) 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。 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) 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>) 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 () 実施できない見込み	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
	目標の達成見込み	: 達成見込み : 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「 」の場合は必須
	<p>(取組実績) 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た 通年 ・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実施 歳入の確保に向けた取組 ・行政財産の目的外使用に係る公募を実施し、使用料確保を図った。</p> <p>(目標の達成状況) ・照明の間引きや空調運転の時間短縮等の取組を徹底することにより、平成25年度に比して約12%の電気使用量の抑制に努めることができた。 ・歳入確保の取組として、平成30年度より新たに保育施設が開業したことに伴い、行政財産目的外使用料収入が平成29年度より約16%の増が図られた。</p> <p style="text-align: right;">: 目標達成 : 目標未達成</p>	