

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目 1

【地域社会における住民自治の仕組みづくり】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) コミュニティ豊かな地域社会を実現するため、住民主体の地域活動協議会等の活動主体が、自律的な地域運営が進められることができるための仕組みづくりに取り組む。</p> <p>(取組の概要) 多様な活動主体が様々な地域課題に取り組む自律的な運営を推進するため仕組みづくりや活動に対する支援を行う。</p> <p>(目標) ・地域活動協議会を知っている区民の割合 【元年度】 40% (29年度14.4%)</p> <p>&lt;その他市政改革プラン2.0(区政編)に関する目標&gt; ・自治会・町会単位の活動に参加している区民のうち、自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役立っていると思う区民の割合 【元年度】 70% (29年度62.1%) ・地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合 【元年度】 25% (29年度19.3%) ・各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると思う区民の割合 【元年度】 45% (29年度36.5%) ・市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数【元年度 4件】 (29年度1件) ・地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると思う割合 【元年度】 95% (29年度91.5%) ・地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合 【元年度】 97% (29年度95.1%) ・総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合 【元年度】 65% (29年度55.7%) ・新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数 【元年度】 5件 (29年度8件) ・まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合 【元年度】 90% (29年度85.7%) ・派遣型地域公共人材の活用件数 【元年度 1件】(目標活用件数 1件) ・区が関与したC B / S B企業件数及び社会的ビジネス化事業の創出件数 【元年度】 3件 (29年度0件)</p>	<p>(取組内容) ・地域特性に即した地域カルテを更新 (1回以上) ・地域活動協議会の認知度向上に向けた情報発信 (広報紙 12回) ・地域を担当する職員に対してeラーニング (受験率100%) ・地域活動協議会会長などの機会をとらえ地域活動協議会に期待する準行政機能や総意形成機能等について説明 (20地域) ・派遣の地域型公共人材に活用に向けた説明会の開催 (1回) ・C B / S B化、社会的ビジネス化の機運を高めるための説明会の開催 (1回)</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	( ) ( )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) ・地域特性に即した地域カルテを更新 (1回) ・地域活動協議会の認知度向上に向けた情報発信 (広報紙 12回) ・地域を担当する職員に対してeラーニング (受験率100%) ・地域活動協議会会長などの機会をとらえ地域活動協議会に期待する準行政機能や総意形成機能等について説明 (20地域) ・派遣の地域型公共人材に活用に向けた説明会の開催 (20地域) ・C B / S B化、社会的ビジネス化の機運を高めるための説明会の開催 (20地域)</p> <p>(目標の達成状況) ・地域活動協議会を知っている区民の割合 28.9%</p> <p style="text-align: right;">:目標達成 目標未達成</p>	<p>区広報紙等で地域活動協議会の活動紹介を行うことにより、地域活動協議会を知っている区民の割合は、年々、上昇してきているが、目標は未達成となっている。その背景としては、中央区は、人口の流動が激しい区で、居住年数の少ないマンション居住者や若い世代等を中心に、地域への関心が薄く、地域活動にあまり参加していない状況があり、これらの層に地域活動協議会の活動が十分浸透していないことがあげられる。今後は、これらの層をはじめ、より多くの人に、地域活動協議会の活動を知ってもらい、活動に参加してもらえるよう、効果的な広報・啓発手法を検討、実施するとともに、地域活動協議会等が実施するマンション居住者等への活動参加呼びかけの取組を支援していく。</p>	

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>(趣旨・目的) 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) 区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 区政会議と地域活動協議会との連携 意見やニーズの把握手法の多角化 区政情報の発信</p> <p>(目標) 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思う区政会議の委員の割合【元年度】73% (29年度実績:63.6%)</p> <p>&lt;その他市政改革プラン2.0(区政編)に関する目標&gt; ・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思う区政会議の委員の割合【元年度】85% (29年度実績:81.8%) ・地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議委員を引き続き選定【元年度】2名 (29年度実績:2名) ・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思う区民の割合【元年度】40% (29年度実績:36.4%) ・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思う区民の割合【元年度】48% (29年度実績:42.1%)</p>	<p>(取組の内容) 区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 ・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(1回) ・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提示(随時) ・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(随時)</p> <p>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委員の確保(2名)</p> <p>意見やニーズの把握手法の多角化 ・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(2回) ・SNSを活用した区民の意見やニーズの把握の検討(随時)</p> <p>区政情報の発信 ・地域活動の紹介記事を掲載(12回) ・広報紙の全戸配布(12回)</p>

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			

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) 区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 ・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(1回) ・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提示(随時) ・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(随時)</p> <p>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委員の確保(2名)</p> <p>意見やニーズの把握手法の多角化 ・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 ・SNSを活用した区民の意見やニーズの把握の検討(随時)</p> <p>区政情報の発信 ・地域活動の紹介記事を掲載(12回) ・広報紙の全戸配布(12回)</p> <p>(目標の達成状況) 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思う区政会議の委員の割合 85%</p>		
自己評価		:目標達成 目標未達成

取組項目3

【区民サービスの向上と効果的・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ふまえ、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止、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 庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 自主的・自律的なPDCAサイクル徹底 大阪市ICT戦略アクションプランに掲げる取組の推進 若年層職員の育成及び管理監督者のマネジメント力の向上</p> <p>(目標) 「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 【元年度】 以上 (30年度実績: )</p> <p>&lt;その他市政改革プラン2.0(区政編)に関する目標&gt; ・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 【元年度】 76% (29年度実績:72.4%) ・不適切な事務処理事案の件数(公表ベース)【元年度】発生件数ゼロをめざす。(29年度実績:1件) ・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【元年度】 85%以上 (29年度実績:93.2%)</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 ・窓口や電話、インターネット等に対する適切な対応(随時) ・研修参加等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 ・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(24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)</p> <p>自主的・自律的なPDCAサイクル徹底 ・所属内研修及びeラーニングの実施(1回)</p> <p>大阪市ICT戦略アクションプランに掲げる取組の推進 ・庁外からのメール、スケジュールの確認の実施(随時) ・タブレット端末を用いた外国人、聴覚障がい者との円滑なコミュニケーションの実施(随時)</p> <p>若年層職員の育成及び管理監督者のマネジメント力の向上 ・課長級職員を対象としたコーチングスキル研修の実施(2回)</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	課題と改善策
取組内容の実施見込み	( ) ( )実施見込み ( )実施できない見込み	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
自己評価	<p>(取組実績) 区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ・窓口や電話、インターネット等に対する適切な対応(随時) ・研修参加等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 ・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(17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)</p> <p>自主的・自律的なPDCAサイクル徹底 ・所属内研修及びeラーニングの実施(1回)</p> <p>大阪市ICT戦略アクションプランに掲げる取組の推進 ・庁外からのメール、スケジュールの確認の実施(随時) ・タブレット端末を用いた外国人、聴覚障がい者との円滑なコミュニケーションの実施(随時)</p> <p>若年層職員の育成及び管理監督者のマネジメント力の向上 ・課長級職員を対象としたグループ別課題研修の実施(2回)</p> <p>(目標の達成状況) 「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」 (評価点3.4)</p>	<p>課題と改善策 左記が「 」の場合は必須</p> <p>区役所来庁者等に対するサービスの格付けについては、さらなるサービスの質の向上をめざし、プロジェクトチームを設置して、様々な取組を実施した。結果、評価が向上した項目もあったものの、取組が個々の職員に浸透せず、実践に結びつかなかったことが評価の低下につながったものと反省している。</p> <p>今後は、今回とくに評価が低かった項目を分析のうえ対応策を検討し、職場内環境の整理整頓については、5Sのより一層の推進や強化月間を設定した活動など、職員全体に深化させる取組を講じていく。</p>
	:目標達成 目標未達成	

取組項目4

【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 (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が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) 令和元年度収納率 86.20% 参考平成30年度実績85.96%	当年度の取組内容 (取組の内容) ・滞納者に対する財産調査及び支払い能力判明時の滞納処分強化(随時) ・他保険加入者への届出勤奨励など資格適正化の強化(随時) ・口座振替勧奨の強化(随時) ・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(随時)
----	--	---

中間振り返り	取組内容の実施見込み ( ) ( )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 (取組実績) ・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。 ・口座振替利用奨励の実施。特に新規加入者に対する奨励の強化。 ・滞納者に対する早期納付督促の実施。 ・滞納者に対する財産調査の実施及び支払い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出勤奨励。 (目標の達成状況) 令和元年度収納率(現年度賦課分):85.96%	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須 今回、収納率の目標(現年度賦課分86.20%)を達成することができなかった。その背景としては、厳格な財産調査、滞納処分の実施など、想定していた取組はすべて実施し、令和2年3月末時点では収納率が前年度同月比で0.56%増となっていたものの、4月以降、新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言をふまえ、全市的に新たな滞納整理事務は実施しない方針が出され、出納整理までの間、滞納処分等を全く実施できず目標を下回ることとなった。 令和2年度においても、郵送処理や電話による納付相談など、感染リスクに配慮した対応を実施するとともに、感染の状況を勘案し、滞納処分、減免適用等、その時点で実施可能な収納率向上の取組を工夫をしながら行っていく。
	:目標達成 目標未達成	

取組項目5

【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 (趣旨・目的) 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。 (取組の概要) 歳入の確保に向けた取組の強化 (目標) 【元年度】区庁舎等を活用した行政財産目的外使用料収入等の歳入の増	当年度の取組内容 (取組の内容) 歳入の確保に向けた取組 ・行政財産の目的外使用による使用料の確保 ・広報紙を活用した広告料の確保
----	--	---

中間振り返り	取組内容の実施見込み ( ) ( )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 (取組実績) 歳入の確保に向けた取組 ・区民センターネーミングライツの公募の実施や広報紙及びホームページ広告料の見直しを行うなど広告収入の確保を行った。 (目標の達成状況) ・行政財産目的外使用料収入の増(30年度比較 + 737千円) ・広告収入の増(30年度比較 + 273千円)	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
	:目標達成 :目標未達成	