

「市政改革プラン3.1」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 (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) 保険料納付の困難な世帯へ適用可能な減免制度の周知・申請勧奨を行い、他保険加入の可能性のある世帯へ届出勧奨を行うなど調定減につながる取組を行う。 納付相談・納付督促を実施し収納確保に努める 負担の公平性・公正性を確保する観点から、支払い能力のある世帯に対して差押などの法的措置の徹底を図る (目標) 令和4年度収納率:令和3年度の実績以上	当年度の取組内容 (取組の内容) 減免制度周知・申請勧奨の実施。他保険加入者への届出勧奨など資格適正化の強化・不現住世帯への居住確認調査の強化 未収額を増やさないためのきめ細かな納付相談、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い能力判明時の滞納処分の強化	
	中間振り返り	取組内容の実施見込み 目標の達成見込み	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
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) ・新型コロナウイルス感染症禍における各種減免制度の周知(特に接触できていない滞納世帯に対して催告書に減免制度の案内チラシを同封し連絡促すなど)及びきめ細やかな納付相談の実施 ・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の強化の実施。 ・口座振替利用勧奨の実施。特に新規加入世帯に対する勧奨の強化の実施。 ・他保険加入の可能性のある世帯に対する届出勧奨の実施。 (目標の達成状況) 令和4年度収納率:85.00% 昨年度85.93%(3月末時点)	課題と改善策 左記が「」の場合は必須 新型コロナウイルス感染症禍のもと生活に窮し保険料の納付が難しい世帯が増え、特別減免制度である新型コロナウイルス感染症の影響により収入減少世帯に対する減免制度をはじめ適用可能な減免制度を周知し減免申請につながった。一方、新型コロナウイルス支援金を得ることで保険料が上がり、支払い困難に陥る世帯も見受けられた。 コロナ禍の影響は回復基調となってきたが、コロナ前の状況にはまだ戻っておらず令和5年度において納付困難な世帯が増加することが予想される。コロナウイルス感染症にかかる減免制度は終了するが、既存の減免制度について適用できる世帯に積極的に周知していく必要がある。 当区は本市平均の収納率を下回っており、支払い能力があるにもかかわらず滞納がある世帯に対しては差押などの法的措置の徹底を図る必要がある。特に給与収入を得ているにもかかわらず滞納している世帯については、給与差押についても積極的に取り組んでいく。	
		:目標達成 :目標未達成	
取組項目2		【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) 行政財産の目的外使用による使用料や、広告料収入、区政推進基金への寄附の増額を図るなど、歳入の確保に向けた取組を強化する。 (目標) 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) ・行政財産の目的外使用による使用料や、広告料収入の増額に向けた手法の検討・実施 ・区政推進基金への寄附の増額に向けた基金の積極的なPRの実施	
	中間振り返り	取組内容の実施見込み 目標の達成見込み	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
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) ・広報紙等の広告主募集について積極的な情報発信を行うほか、行政財産目的外使用料の継続的な確保に向けて入札を実施するなど、歳入確保の取組を行った。 ・行政財産目的外使用料の増(R3比較 +1,797千円) ・広告収入の減(R3比較 14千円)	課題と改善策 左記が「」の場合は必須	
		:目標達成 :目標未達成	

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】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <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 効果的な区行政の運営の推進 区役所事務についての標準化の計画的推進 自主的・自律的なPDCAサイクル徹底</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 (評価点3.7)以上を維持 (R2年度実績: (評価点3.7))</p>	<p>当年度の取組内容</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 ICTを活用し、区民のニーズや意見を的確に把握(随時) 区民からの意見に対する適切な対応(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) 他の区のベストプラクティスを参考にサービス改善の検討 来庁者等サービス向上研修の実施(1回)</p> <p>効果的な区行政の運営の推進 区政会議意見をふまえた施策・事業の改善 区政会議委員へのアンケート結果をふまえた区政会議の運営改善</p> <p>区役所事務についての5S・標準化の取組推進 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 eラーニングの実施(1回) 運営方針の振り返り、予算編成作業を活用したダイアログの実施</p>
----	--	---

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

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <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 ICTを活用し、区民のニーズや意見を的確に把握(随時) 区民からの意見に対する適切な対応(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) 市民サービス向上委員会の開催(12回) 住民情報業務等窓口にかかる情報交換会の開催(12回) 他の区のベストプラクティスを参考にサービス改善の検討 来庁者等サービス向上研修の実施(1回)</p> <p>効果的な区行政の運営の推進 区政会議委員へのアンケート結果をふまえた区政会議の運営改善 意見交換会やオンラインでの実施</p> <p>区役所事務についての5S・標準化の取組推進 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 eラーニングの実施(1回) 運営方針の振り返り、予算編成作業を活用したダイアログの実施</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において 以上を維持 (R4年度実績: (評価点3.7))</p>	<p>課題と改善策 左記が「」の場合は必須</p>
	<p>目標達成状況</p> <p>達成 : 目標達成 未達成 : 目標未達成</p>	