

(区 長:森 伸人)

区の目標(何をめざすのか)	区の使命(どのような役割を担うのか)
・人も財政も持続可能な幸福度の高い基礎自治のモデルを構築 ・区民それぞれが未来に希望を持てるまち ・多様な区民が地域経営や区政に参画し、生きがいを感じ、安心・安全でいきいきとしたまち	・区民ニーズや地域活動情報を一元的に把握し、多様な区民が地域経営や区政に参画できるようにする ・区民の日常生活の安全・安心を担う総合拠点として、区民が利用しやすい便利で親切的な区役所とする ・目標とするまちを支え、実現することに喜びを感じる職員の育成

平成25年度 区運営の基本的な考え方(何に重点的に取り組むのかなど、選択と集中の方針を示す)
多様な区民による人も財政も持続可能な基礎自治体の実現に向けて、地域活動協議会の支援を行うとともに、区の事業の民間委託やCB/SBの支援により、質・量の高い公共サービスの実現に向けて、暮らしの共助ポータルサイトの開設などにより区民間で情報・資金が流通する仕組みを構築します。また、「区民が主役」の区役所を区民とともにつくっていくため、区民満足度が見える仕組み、多くの区民の声が届く仕組み、区民参加の区政の仕組みを構築し、区民満足度の向上に取り組めます。

全体概要

1 重点的に取り組む主な経営課題

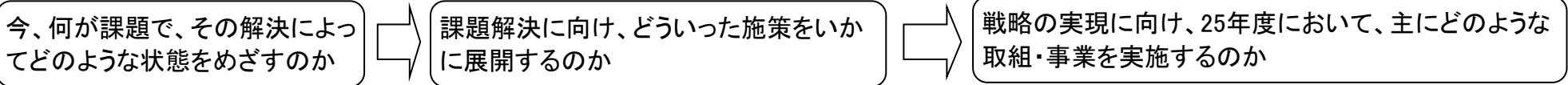
主な経営課題	主な戦略	主な具体的取組(25年度算定見込額)
経営課題1【区民主体の地域経営・公共サービスの推進】 よりいっそう多様な世代の区民や地域団体、NPO、企業などが地域コミュニティに参画し、地域課題の解決、地域の維持・発展に取り組む、継続・発展可能な地域経営の仕組みとする必要がある。 公共サービスを区民が実施し事業として経営できるようにする必要がある。	【1-1 区民主体の地域経営の仕組みの構築】 若い世代やマンション住民をはじめ、多様な世代が参画して、区民が地域を経営し、地域の課題解決・発展のために活動する小学校下をベースとした組織の仕組みをつくる。	【1-1-1 自律的な地域経営の仕組みの支援(算定見込額 1,000千円)】 団体やNPO・企業などが参画し、開かれた組織運営のもとで自律的な地域運営に取り組む地域活動協議会を支援する。
	【1-2 公共サービスの民間委託、CB/SB等の支援】 区の事業を民間委託するとともに、区民が福祉、教育、医療などの公共サービスを行い、収入を得られる事業化を支援する。	【1-2-1 公共の委託業務の提案制度事業(算定見込額 2,600千円)】 区民から公共性・公益性の高い公共分野の委託業務のアイデアを提案してもらい、公平な審査を経て、区民活動団体等を実施してもらう。 【1-2-2 「おももりネット事業」を活用した高齢者・障がい者等支援セーフティネット構築事業(算定見込額 23,986千円)】 地域福祉活動サポーターを各小学校下に配置して「おももりネット事業」等の地域福祉活動を委託し、区民主体のセーフティネットを確立する。併せて、地域通貨による区民参加型有償在宅福祉サービスとして、暮らしの個別ニーズの掘り起こしとボランティアの活動促進を行う。
	【1-3 情報流通・資金流通の仕組みの構築】 区民間で情報・資金が流通する仕組み及び地域通貨の仕組みをつくる。	【1-3-1 暮らしの共助ポータルサイト事業(算定見込額 5,818千円)】 地域活動協議会などの区民の組織や商業等の事業者など、区民が情報を掲載でき、区民が情報・活動資金を得られる仕組みをつくる。 【1-3-2 「おももりネット事業」を活用した高齢者・障がい者等支援セーフティネット構築事業(算定見込額 23,986千円)(再掲)】
経営課題2【区民との連携・協働によるまちづくりの推進】 区役所と区民の協働によるまちづくりの取り組みをより効果的に進めるために、区民による地域活動や情報交流などの場と機会を充実させ、活動の活性化を図る必要がある。	【2-1 安全・安心なまちづくり】 区民や区役所、警察署、消防署、企業・事業所、医療機関、学校など関係機関等が連携して、災害や事故など市民生活に影響を与える様々なリスクに対処する仕組みづくりを行うことにより、総合的な危機管理機能を拡充する。	【2-1-1 防災対策事業(算定見込額 2,124千円)】 地震や風水害等の災害が発生した場合を想定し、防災関係機関及び区民等が区役所職員と一体となって総合的な防災訓練を実施し、災害時における応急対策の強化を図る。 【2-1-2 子ども防犯対策事業(算定見込額 860千円)】 警察署や学校などと連携し、地域安全担当職員が培ってきた防犯に対する知識・経験や警察署がもつ防犯に対するノウハウ、学校の教育機能などを活用し、子ども自らの犯罪に対する危機管理・対応能力の向上を図る。
	【2-2 地域のまちづくり活動の支援】 個別の地域課題解決に向け、区民や区内の各種団体がこれまでの枠組みにとらわれず連携し、協働しながらさらに自由で活発な活動ができるよう支援する。 さらに、区域・市域を越えた広域的な市民ネットワークによる地域資源の発掘を行う。	【2-2-2 広域的な市民ネットワークによる地域資源発掘事業(算定見込額 5,378千円)】 市域を越えた市民同士の交流、連携によるとりくみを行うことにより、広域的な市民ネットワークの形成を図るとともに、川、街道、モノづくりなどのテーマで地域資源を発掘する。 【2-2-5 未来わがまち推進会議を要とした区民主体のまちづくり活動への支援事業(算定見込額 964千円)】 区民主体のまちづくり活動の支援とともに、勉強会での講師派遣や広報活動などの支援を行う。
経営課題3【区役所力の強化】 職員の意識改革、スキルアップとともに、区民の意見を施策・事業等に反映させる仕組み、区民が区政をチェックする仕組みが必要である。	【3-1 区政運営、区政評価の仕組みの構築】 地域の代表からなる区政会議や区民と区長のタウンミーティング等により、多様な区民の意見を収集し区政に反映させるとともに、区民による区政の満足度評価や外部評価を行う。 身近な行政単位である校区等地域における市民活動の支援を行う地域担当制を強化するとともに、区役所の相談・調整機能を充実させる。	【3-1-1 区政会議運営事業(算定見込額 763千円)】 多様な区民の意見やニーズを区政に反映するとともに、区民や有識者による区政の評価を行うことにより、施策や事業の改善や新たな展開につなげていく。 【3-1-2 区民モニター(算定見込額 891千円)】 区の運営方針などに反映する情報として活用するとともに、区におけるPDCAサイクルを確立する。 【3-1-5 広報事業の充実(算定見込額 10,941千円)】 区民ニーズに応えるため区民参加型広報紙の充実を図る。また、HPやツイッター、広報板の活用など、多岐にわたる広報媒体を利用して区民への情報発信力を充実させる。

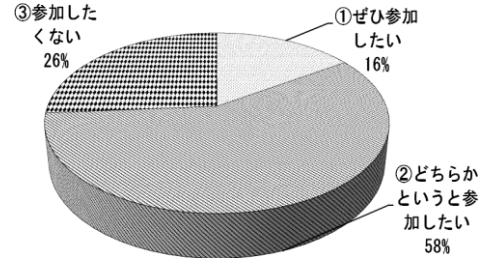
2 ムダを徹底的に排除し、成果を意識した行財政運営に向けた主な取組

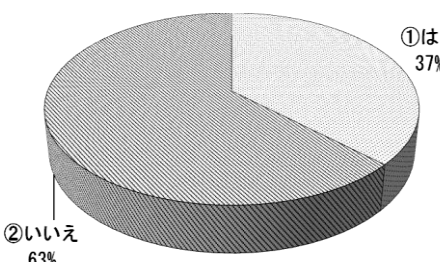
取組項目	取組内容
生産性の向上	民間で取り組まれている5S(整理、整頓、清掃、清潔、習慣化)等の生産性向上手法を取り入れ、業務の改善に取り組む職場のムダ、ムリ、ムラを削減し、業務の効率化により、生産性向上を図る。
国民健康保険料未収金の圧縮の取組み強化	早期の納付相談・納付指導、財産調査に基づく厳正な滞納処分の執行を行う。
ホームページバナー、広報紙、施設等への広告掲載	広報紙広告募集時に、広告入稿数の増になるように広告代理店への営業も視野に入れ、広告主の募集を積極的に行う。

1 重点的に取り組む主な経営課題

様式2



経営課題	戦略	具体的取組	業績(アウトプット)目標	前年度までの実績	市政改革プランと関連
【1 区民主体の地域経営・公共サービスの推進】 (現状) 安心・安全で幸福度の高い社会となっていくには、地域コミュニティの発展が必要不可欠であるが、東成区は、地域コミュニティがしっかりしており、地域の人々が地域の人を見守り支えるなどの活動も活発に行われてきた。しかし、活動者の高齢化・固定化、新規住民の不参画など、活動の継続に困難が生じつつある。 (課題) よりいっそう多様な世代の区民や地域団体、NPO、企業などが地域コミュニティに参画し、地域課題の解決、地域の維持・発展に取り組む、継続・発展可能な地域経営の仕組みとする必要がある。 公共サービスを区民が実施し事業として経営できるようにする必要もある。	【1-1 区民主体の地域経営の仕組みの構築】 若い世代やマンション住民をはじめ、多様な世代が参画して、区民が地域を経営し、地域の課題解決・発展のために活動する小学校下をベースとした組織の仕組みをつくる。	【1-1-1 自律的な地域経営の仕組みの支援】 ・幅広い団体やNPO・企業などが参画し、開かれた組織運営のもとで自律的な地域運営に取り組む地域活動協議会への支援を中間支援組織の活用も図りながら行う。 ・地域活動協議会形成後の校下へは、その周知・認知度向上や新たな担い手の確保などの初期プロモート支援として補助金を交付する。 〔算定見込額 1,000千円〕	・地域活動協議会形成済みの地域に対しては、周知・認知度向上プロモート支援として補助金を活用する校下:5校下 【撤退基準】 形成後の地域活動協議会において、中間支援組織の活用も図りながら、自律的な地域運営の支援を行う校下の割合が、半数を超えなければ事業を再構築する。	・中間支援組織の活用を図りながら、地域活動協議会を形成する校下:11校下(予定) ・自律的な地域運営を支援するための補助金を活用:2校下(予定) 〔23決算額 - 〕 〔24予算額 400千円〕	改革1-(2)-ア 改革1-(3)-ア 改革1-(3)-イ 改革1-(4)-ア
＜区民アンケートにおいて、まちづくり活動に参加したいと思う区民の割合＞  ③参加したくない 26% ①ぜひ参加したい 16% ②どちらかというと参加したい 58%	どのような成果(アウトカム)をめざすのか ・全11校下の地域活動協議会を中心とした地域経営のあり方に満足している区民の割合:平成27年度までに60% ・毎年実施する区民アンケートにおいて、まちづくり活動にぜひ参加したいと思う区民の割合:平成27年度までに23年度数値より10%増 ・住んでいる地域で、地域団体の活動内容や会計の状況がわかりやすくなったと感じている区民の割合:平成26年度までに80%以上 ・地域のまちづくりに関する活動が地域団体やNPO、企業などさまざまな活動主体の連携・協働により進められていると感じている区民の割合:平成26年度まで80%以上 ・地域の活動において、コーディネートやファシリテートなどのスキルのある人材が活躍していると感じている区民の割合:平成26年度までに80%以上 ・地域経営にさまざまな活動主体が参画し、会計をオープンにするなど、地域が一体となって運営されていると感じている区民の割合:平成26年度までに80%以上 ・中間支援組織による支援を必要とする団体のうち、適切な中間支援組織による支援を受けることができる環境が整備されていると感じている団体の割合:平成26年度までに100% ・住んでいる地域で、日頃から話をする相手が増えたと感じている区民の割合:平成26年度までに80%以上	【1-1-2 区政会議運営事業】 多様な区民の意見やニーズを区政に反映するとともに、区民や有識者による区政の評価を行うことにより、施策や事業の改善や新たな展開につなげていく。 〔算定見込額 763千円〕	・多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じている区民の割合:60%以上 【撤退基準】 ・多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じている区民の割合が20%未満の場合は事業を再構築する。	全体会の開催:2回	改革2-(2)-イ
		【1-1-3 中間支援組織の活用】 形成した地域に対して、会計能力の向上など、自律的な地域運営のしくみの構築を支援する。 〔算定見込額 - 〕	・地域活動協議会に対して、地域の自律的な地域運営のため、専門性をもって支援する校下:11校下 【撤退基準】 地域活動協議会の形成支援の取組状況を検証し、中間支援組織の支援が活用されている地域の割合が半数を超えなければ、事業を再構築する。	・地域ニーズ収集のためのアンケート実施:9校下で各1回開催 ・中間支援組織が地域活動協議会形成のため実施した勉強会:9校下で各1回開催 〔23決算額 - 〕 〔24予算額 - 〕	改革1-(6)
		【1-1-4 地域振興事業】 ・地域振興会または地域活動協議会等が実施する(1)安心で快適なまちづくり、(2)福祉・健康に関すること、(3)コミュニティづくり、安全・安心なまちづくりに関すること、(4)環境美化に関すること、(5)その他地域活性化につながること、に対する事業について補助金を支出し、自立に向けた地域支援をする。 ・補助金の活用にあたっては、会計資料を区HPに掲載して透明性を図り、活動内容の認識と参画を促し、活動を支援していく。 〔算定見込額 14,915千円〕	・地域振興活動補助金を活用する校下:全11校下 ・補助金に係る会計資料を区HPへ掲載:全11校下 【撤退基準】 補助金を活用しない地域が過半数を超えた場合、事業を再構築する。	・盆踊り・敬老会・防災訓練などを行い、その効果検証アンケートを実施。(11校下) 〔23決算額 - 〕 〔24予算額 11,096千円〕	改革1-(1) 改革1-(2)-ア

経営課題	戦略	具体的取組	業績(アウトプット)目標	前年度までの実績	市政改革プランと関連
	【1－2 公共サービスの民間委託、CB/SB等の支援】 区の事業を民間委託するとともに、区民が福祉、教育、医療などの公共サービスを行い、収入を得られる事業化を支援する。 どのような成果(アウトカム)をめざすのか ・社会的ビジネス化された市の事務事業：平成26年度までに6件	【1－2－1 公共の委託業務の提案制度事業】 区民から公共性・公益性の高い公共分野の委託業務のアイデアを提案してもらい、公平な審査を経て、区民活動団体等を実施してもらう。 〔算定見込額 2,600千円〕	・社会的ビジネス化された事業の件数：3件 【撤退基準】 ・社会的ビジネス化された事業の件数が1件もない場合は、事業を再構築する。	【25年度新規事業】	改革1－(5)－イ
		【1－2－2 「おまもりネット事業」を活用した高齢者・障がい者等支援セーフティネット構築事業】 地震や洪水発生時における要援護者の避難支援及び平常時における高齢者等の虐待の早期発見、防止と、孤立死を防ぐため、地域福祉活動サポーターを各小学校下に配置して「おまもりネット事業」等の地域福祉活動を委託し、区民主体のセーフティネットを確立する。併せて、地域通貨による区民参加型有償在宅福祉サービスとして、暮らしの個別ニーズの掘り起こしとボランティアの活動促進を行う。 おまもりネット事業：手帳やカードを活用し、地域の福祉活動者とケアマネージャーなどが情報を共有し、地域で見守り活動を行い、安心して高齢者等が地域で暮らせる制度。 〔算定見込額 23,986千円〕	・おまもりネット事業の登録者数の10%増 【撤退基準】 おまもりネット事業の登録者数の増加率が5%を下回った場合は、事業を再構築する。	【25年度新規事業】	
	【1－3 情報流通・資金流通の仕組みの構築】 地域活動協議会などの区民の組織や商業等の事業者など、区民が情報を掲載でき、区民が情報・活動資金を得られる仕組みをつくる。 どのような成果(アウトカム)をめざすのか ・仕組みに満足している区民の割合：平成27年度までに60%以上	【1－3－1 暮らしの共助ポータルサイト事業】 区民が住民サービスや生活に密着した情報を得られるサイトとして継続的に運用できるよう、情報収集と広告収入に努める。 〔算定見込額 5,818千円 〕	・情報掲載事業者数：60事業者 チャレンジ目標 ：100事業者 【撤退基準】 情報掲載事業者が30事業者に達しなければ、事業を再構築する。	・区民との意見交換会、研修会：4回 〔23決算額 － 〕 〔24予算額 － 〕	改革1－(5)－ア
		【1－3－2 「おまもりネット事業」を活用した高齢者・障がい者等支援セーフティネット構築事業(再掲)】 具体的取組1－2－2の取組と同じ	・具体的取組1－2－2の業績(アウトプット)目標と同じ	・具体的取組1－2－2の前年度までの実績と同じ	
	【2 区民との連携・協働によるまちづくりの推進】 ・東成区は、昔から町会等を中心に地域コミュニティがしっかりしており、地域活動も活発に行われているが、近年のマンション建設等の増加に伴い、転入世帯を中心に町会への未加入世帯が増えるとともに、少子高齢化が進み、高齢者世帯が増加するなど、地域コミュニティを取り巻く環境は大きく変化している。 ・戦前からの老朽密集市街地が多く(木造家屋のうち昭和35年以前の建築が約35%：平成21年時点)、高齢化率も高い(65歳以上人口が23%：平成21年時点)。 ＜区民アンケートにおいて、最近1年間で防災訓練に参加したことのある区民の割合＞ 	【2－1 安全・安心なまちづくり】 区民の日常生活の安全・安心を担う区民に身近な総合行政の拠点として、区民から寄せられる様々な相談や要望を受け付け、区長の指示のもと所管局において適切に対応される仕組みづくりを行うことにより、区役所のインターフェイス(仲介)機能を拡充する。 また、区長会議での議論も踏まえ、警察署や消防署、企業・事業所、医療機関、学校など関係機関等と連携して、災害や事故など市民生活に影響を与える様々なリスクに対処する仕組みづくりを行うことにより、総合的な危機管理機能を拡充する。 どのような成果(アウトカム)をめざすのか ・毎年実施する区民アンケートにおいて、最近1年間で防災訓練や防災に関する取組等に参加したことがあると回答した区民の割合：平成27年度末までに70%にする ・子どもを狙った犯罪の発生件数：平成25年度末までに前年度数値より10%削減 ・街頭犯罪の発生件数：平成25年度末までに前年度数値より10%削減 ・日常生活に関するさまざまな相談や要望について、区役所が適切に対応していると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上 ・区役所で、防災など危機事象ごとの計画やマニュアルが作成されていることを知っている区民の割合：平成26年度までに80%以上	【2－1－1 防災対策事業】 東成区内において、地震や風水害等の災害が発生した場合を想定し、防災関係機関及び区民等が区役所職員と一体となって総合的な防災訓練を実施し、災害時における応急対策の強化を図る。 〔算定見込額 2,124千円〕	・区役所で区地域防災計画が作成されていることを知っている区民の割合：45%以上 【撤退基準】 区役所で区地域防災計画が作成されていることを知っている区民の割合が25%を下回った場合は事業を再構築する。	・地域と連携した防災訓練：11回 ・東成区地域防災計画の策定。 〔23決算額 4,038千円〕 〔24予算額 4,521千円〕
		【2－1－2 子ども防犯策事業】 警察署や学校などと連携し、地域安全担当職員が培ってきた防犯に対する知識・経験や警察署がもつ防犯に対するノウハウ、学校の教育機能などを活用し、子ども自身が、自分の身を守る術の取得や、犯罪に巻き込まれそうになった場合の対応力を高め、子ども自らの犯罪に対する危機管理・対応能力の向上を図る。 〔算定見込額 860千円〕	・24年度比で区内子どもを狙った犯罪発生件数の10%減 【撤退基準】 24年度比で区内子どもを狙った犯罪発生件数の5%減を達成できなければ事業を再構築する。	【平成25年度新規事業】	改革2－(4)
		【2－1－3 地域安全対策事業】 犯罪被害者となるリスクが高いこどもに対する即効性のある対策を講じるとともに、地域・警察署・関係団体・学校などと連携を深め、区民の防犯・交通安全の意識向上や協働による取り組みを促進し、街頭犯罪や交通事故の減少を図る。 〔算定見込額 714千円〕	・24年度比で区内街頭犯罪発生件数の10%減 【撤退基準】 24年度比で区内街頭犯罪発生件数の5%減を達成できなければ事業を再構築する。	・防犯キャンペーン 40回 〔23決算額 879千円〕 〔24予算額 3,037千円〕	改革2－(4)

経営課題

・地域住民、行政、警察署との協働により防犯対策を推進してきたことにより、街頭犯罪発生件数は減少傾向にある。

＜街頭犯罪発生件数の推移＞

平成21年	841
平成22年	875
平成23年	723
平成24年	441

(9月末)

【全市目標】
前年度比10%減

・地域活動については、地域特有の課題解決や地域資源の活用をテーマに、区役所と区民の協働によるまちづくりの取り組みが活発に行われている。

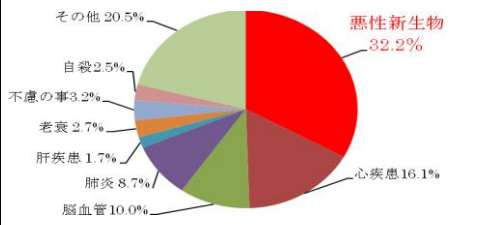
・引き続き、区民による地域活動や情報交流などの場と機会を充実させ、活動の活性化を図る必要がある。また、現状の枠にとらわれることなく、区域・市域を越えた地域間の連携にも取り組んでいく必要がある。

＜区民アンケートにおいて、まちづくり活動に参加したことのある区民の割合＞

①はい	28%
②いいえ	72%

戦略				
【2－2 地域のまちづくり活動の支援】 個別の地域課題解決に向け、区民や区内の各種団体がこれまでの枠組みにとらわれず連携し、協働しながらさらに自由で活発な活動ができるよう支援する。 特に、若い世代やマンション住民などこれまで地域活動へのかかわりが薄かった人たちをはじめ、あらゆる世代を対象として、地域の「つながり」や「きずな」を伝え、出会いにより人と人がつながりあっていく機会を創出する地域の取り組みを支援する。 さらに、区域・市域を越えた広域的な市民ネットワークの構築を通じて地域資源の発掘をめざす。				
どのような成果(アウトカム)をめざすのか <table><tr><td>・毎年実施する区民アンケートにおいて、まちづくり活動に参加したことのある区民の割合：平成27年度末までに23年度数値より20%増</td></tr><tr><td>・地域のまちづくりに関する活動が地域団体やNPO、企業などさまざまな活動主体の連携・協働により進められていると感じている区民の割合：平成26年度まで80%以上（再掲）</td></tr><tr><td>・住んでいる地域で、会話をする相手が増えたと感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上（再掲）</td></tr><tr><td>・地域活動を始めたいときにどうすればよいかなど地域活動に参画しやすい環境が整っていると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上</td></tr></table>	・毎年実施する区民アンケートにおいて、まちづくり活動に参加したことのある区民の割合：平成27年度末までに23年度数値より20%増	・地域のまちづくりに関する活動が地域団体やNPO、企業などさまざまな活動主体の連携・協働により進められていると感じている区民の割合：平成26年度まで80%以上（再掲）	・住んでいる地域で、会話をする相手が増えたと感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上（再掲）	・地域活動を始めたいときにどうすればよいかなど地域活動に参画しやすい環境が整っていると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上
・毎年実施する区民アンケートにおいて、まちづくり活動に参加したことのある区民の割合：平成27年度末までに23年度数値より20%増				
・地域のまちづくりに関する活動が地域団体やNPO、企業などさまざまな活動主体の連携・協働により進められていると感じている区民の割合：平成26年度まで80%以上（再掲）				
・住んでいる地域で、会話をする相手が増えたと感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上（再掲）				
・地域活動を始めたいときにどうすればよいかなど地域活動に参画しやすい環境が整っていると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上				

具体的取組	業績(アウトプット)目標	前年度までの実績	市政改革プランと関連
【2－1－4 市民協働型自転車利用適正化事業】 駅前さわやかミーティング事業、駅前さわやかボランティア事業を拡充・発展させて展開することで、市民協働による放置自転車対策の取組みを推進し、「地域課題」として市民主体で解決していくという意識を醸成し、放置自転車の削減を図る。 ・重点駅である鶴橋駅の対策継続に加え、区内の主要駅を巡回対象に広げていく。 ・駐輪禁止区域(撤去可能地域)外の迷惑駐輪など、新たに発生する様々な課題についての対策や企画・検討を市民主体で行うための支援や、区内全体の機運醸成を図りながら、駅前さわやかミーティングが自主的に運営されていくよう取組む。 ・重点駅を中心に、現地整理啓発指導を行う。 〔算定見込額 8,747千円〕	・重点駅の放置自転車台数:111台以下 【撤退基準】 重点駅の放置自転車台数の合計が160台以下に削減できなかった場合は事業を再構築する。	・駅前さわやかミーティング:年14回 メンバー数:21人 ・有償ボランティア数:15人 ・市民主体の議論で企画検討を実施 ・重点駅において、整理啓発指導 ・区民まつり、地域運動会、市民寄席などの集客イベントにて啓発を実施(8・10・11月) ・こども自転車マナー免許証の発行(8月・12月) ・自転車マナーポスター企画の実施、同絵画展の開催(8・10月) ・秋の交通安全運動において啓発を実施(9月) 〔23決算額 12,424千円〕 〔24予算額 12,424千円〕	改革2－(4)
【2－1－5 相談・調整機能の充実】 区民からの多種多様な相談に迅速かつ適切に対応するため、区役所が備えるべきインターフェイス機能について整理するとともに、所管局において適切に対応する仕組みを構築、運営し、関係局等と一層の連携強化を図る。 〔算定見込額 － 〕	・関係局等との連携によって取り組んだ事例:1件以上 【撤退基準】 関係局等によって取り組んだ事例が1件以上なければ事業を再構築する。	・行政連絡調整会議の開催:12回 ・事業所(署)連絡調整会議の開催:12回 〔23決算額 － 〕 〔24予算額 － 〕	改革2－(4)
【2－2－1 市民協働ネットワーク形成支援事業】 ・市民協働の拠点である「ふれ愛パンジー」でのネットワーク形成支援を行うことにより、区民や市民活動団体の交流を促し、地域活動の活性化を図る。 〔算定見込額 522千円〕	・「ふれ愛パンジー」でのネットワーク形成支援による地域活動数:50事例 【撤退基準】 「ふれ愛パンジー」でのネットワーク形成支援による地域活動数が25事例下回った場合は事業を再構築する。	・こども向けアニメに親しむワークショップ(24年6月) ・利用団体学習会・交流会(24年7月) ・区民まつりでのパンジー周知活動(24年8月) ・利用団体学習会・交流会 ・アマチュアミュージックフェスタ 〔23決算額 168千円〕 〔24予算額 528千円〕	改革1－(3)－ア
【2－2－2 広域的な市民ネットワークによる地域資源発掘事業】 ・市域を越えた3つの地域課題(川・街道・モノづくり)を対象に、モデル事業の実施を通じて、広域的な市民ネットワークを形成するとともに、地域資源の発掘を行う。 (モデル事業) ①地域住民で取り組む一斉清掃！河川環境保全事業 ②流域住民で取り組む景観保全活動 ③日本最長の商店街イベント ④ひがしなり街道玉手箱による区民主体のまち興し ⑤わが町工場見てみ隊工場見学会 〔算定見込額 5,378千円〕	・隣接市等との連携事業数:5件 【撤退基準】 隣接市等との連携事業数3件を下回った場合、事業の再構築を行う。	・隣接市等との連携事業数:2件 ○街道 ・ひがしなり街道玉手箱実行委員会の開催:2回 ○川 ・会議の開催:7回 ・「モツゴのぼり」展示イベントの実施:1回 ○モノづくり ・会議の開催:5回 ・「わが町工場見てみ隊」工場見学会イベントの実施:1回(5月) 〔23決算額 5,321千円〕 〔24予算額 5,378千円〕	改革1－3－(ア)

経営課題	戦略	具体的取組	業績(アウトプット)目標	前年度までの実績	市政改革プランと関連
・区民の死亡要因をみると、生活習慣病が6割(58.3%)近くを占め、その中でがんを原因とするものが、32.2%ある。区民の生命・健康にとって重要課題であることから、本市ががん対策と連動して取り組むことが必要である。(平成21年人口動態統計) ・壮年期死亡の減少、健康寿命の延伸が大きな課題である。  ・核家族化や近所づきあいの希薄化などにより、子育ての不安や悩みを抱えながら孤立してしまう人が増えている。 ・子育て家庭を取り巻く環境が変化している中、子育て家庭を支援するためには、地域社会全体で子育て中の保護者を支援していくなど、安心して子育てができる仕組みを構築していく必要がある。 ・子ども・子育てプラザと子育て支援センターはもとより、区内の各種団体が協力して子育てサポートを行うとともに、子育て不安の解消など相談事業の充実を進めていく必要がある。		【2－2－3 種から育てる地域の花づくり支援事業】 小学校内のスペースを活用して緑化リーダーやボランティアが協働し、花を種から苗に育成し、各校下の小中学校や幼稚園、公共施設等へ花を飾り、景観美化を進めるとともに、まちへの愛着の醸成につなげる。 【花植え場所の確保・整備】 各校下単位で花植え場所を確保し、整備する。 【ボランティアの組織化】 種花事業を推進するボランティアを組織化する。 〔算定見込額 880千円〕	・ボランティアの年間活動延べ人数:200名 ・各校下単位でボランティアグループを形成:各校下1グループ 【撤退基準】 ボランティアの年間活動延べ人数が100名を下回った場合、事業の再構築を行う。	・花づくり拠点を片江・大成小学校の2カ所で整備。種花ボランティアを募集(H23年11月～)。 ・花苗づくりを開始(H23年11月～)。 ・24年度に花育場所を3カ所新設(JR鶴橋駅周辺、JR玉造駅周辺、東小橋地域集会所) 〔23決算額 1,798千円〕 〔24予算額 1,083千円〕	改革1－(1)
		【2－2－4 区地域福祉推進支援事業】 地域特性に応じた福祉のあり方を区民自らが企画・立案・実践していける場づくりを支援するため、区内で様々な分野で活動を行う団体・事業者・社会福祉施設等が、協働して地域福祉を支えていく機運づくりを目指し、校下において地域福祉力向上ワークショップを実施する。 〔算定見込額 454千円〕	ワークショップにおけるアンケートで、地域福祉のあり方等理解度が60%以上 【撤退基準】 ワークショップにおけるアンケートで、地域福祉のあり方等理解度が50%以上でなければ事業を再構築する。	・地域福祉力向上ワークショップ4地域 計6回 ・区全体を対象にした地域福祉力向上セミナー:1回 〔23決算額 2,157千円〕 〔24予算額 1,567千円〕	改革1－(1)
		【2－2－5 未来わがまち推進会議を要した区民主体のまちづくり活動への支援事業】 ・東成区の将来像である「わがまちビジョン」の達成に向け、東成区未来わがまち推進会議が他の地域団体等と連携して取り組む、区民主体のまちづくり活動を支援する。 ・勉強会での講師派遣、区広報紙特集号の発行やわがまちフォーラムの開催等の広報支援を実施する。 〔算定見込額 964千円〕	・未来わがまち推進会議メンバー数:145人 【撤退基準】 未来わがまち推進会議メンバー数が100人を下回った場合、事業の再構築を行う。	・全体会の開催:2回 ・CB/SB等勉強会の開催:1回 ・未来わがまち推進会議メンバー数124人 〔23決算額 1,399千円〕 〔24予算額 2,056千円〕	改革1－(2)ーイ
		【2－2－6 区民健康づくり対策事業】 ボランティアと連携し、区民に多いがんについて、正しい知識の普及啓発を行い、早期発見・早期治療に繋ぐため、若い世代をはじめあらゆる世代を対象に次の事業を行う。 ・区民健康づくり講演会開催 ・地域健康講座開催 ・夜間連続講座開催 ・啓発媒体(ヘルスガイド)の作成 ・健康展や3歳児健康診査時の啓発活動 ・区民健康づくりフォーラム開催 ・地域関係者等との連絡調整会議の開催、市民との協働活動 ・各種事業実施における街頭キャンペーン 〔算定見込額 532千円〕	地域健康講座開催時に実施するアンケートにおいて、がん検診の受診意向並びに生活習慣病改善意向割合:70%以上 【撤退基準】 地域健康講座開催時に実施するアンケートにおいて、がん検診の受診意向並びに生活習慣病改善意向割合が60%未満であれば、事業を再構築する。	平成24年度実績(予定) ・各種健康講座:30回 延1000人 ・保健師による区民の健康情報(ヘルスガイド):1,000部 ・健康づくり講演会:(平成24年7月、230名) ・健康づくりフォーラム:3月、200名 ・連絡調整会議:2回 〔23決算額 610千円〕 〔24予算額 776千円〕	改革1－(1)
		【2－3 子育て不安を軽減し、安心して子育てできる取組の充実】 安心して子育てできるよう身近な地域での相談や支援体制を充実するとともに、家庭における子育てを支援するため、子育てに関する情報提供の充実や、保護者やこども同士の交流機会を提供する。 これまでのふれ愛パンジーに加えて、区役所内の子育て支援センター隣接の子どもスペースも活用し、子育て中の母親のネットワークづくりを進める。 仕事と子育ての両立やストレスが少なく子育てができる社会の実現に向けて、保育ママ制度による待機児童の解消や一時保育、病児保育など多様なニーズに対応する保育サービスを充実する。	【2－3－1 ウェブサイトを活用した区民子育て交流事業】 ・子育ての不安・負担感を軽減するために必要な情報提供や育児相談対応をウェブサイトで行う。 ・利用者である区民同志の交流を深め、ニーズを把握し、連携することにより子育てに優しい東成をめざす。 〔算定見込額 1,000千円〕	育児相談後の満足度60%以上 【撤退基準】 育児相談後の満足度50%に達しなければ事業を再構築する。	【25年度新規事業】

経営課題	戦略	具体的取組	業績(アウトプット)目標	前年度までの実績	市政改革プランと関連
より一層子どもたちが健やかに成長できる教育が求められており、学校の実態の見える化、保護者、地域と学校の連携の強化、学力増進に努める必要がある。	どのような成果(アウトカム)をめざすのか ・子育てに安心・満足を感じている人の割合：平成26年度までに20%未満 ・子育てに関する機関や子育て支援サービスの認知度：平成26年度までに70% ・平成26年4月1日現在の保育所待機児童の解消	【2－3－2 なにわっ子すくすくスタート】 ・子育ての不安・負担感を軽減するために必要な情報提供を行うべく子育て情報紙を発行する。 子育て支援情報紙については、子育て支援ボランティアや参加者と編集会議を開き作成する。 〔算定見込額 214千円〕	編集会議に参加するボランティア：20人 【撤退基準】 編集会議に参加するボランティアが10人未満であれば事業を再構築する。	・23年度 東成区子育て情報誌「ふれあい子育てネット」を年6回発行 ・24年度 東成区子育て情報紙「ふれあい子育てネット」を年6回発行 東成区子育てマップ発行：年1回 〔23決算額 67千円〕 〔24予算額 220千円〕	
		【2－3－3 子育て支援事業の充実】 下記事業を行うことにより、子育て支援事業の充実を図る。 ・子育てフォーラムの開催 ・子育てボランティア育成(子育て応援隊) ・地域子育てサークルの支援 ・子ども・子育てプラザ、地域子育てサークルなど、地域における子育て支援事業・活動への参加を促し、親子の交流や子育て支援者につなぐ取組みの推進 ・地域子育て支援拠点事業(親子が集い交流を図る場の提供や相談・援助・情報提供等の実施と子育て支援室との連携。 〔局算定見込額 370千円〕	利用者の満足度(アンケート)：60%以上 【撤退基準】 利用者にアンケートを実施し、満足度が60%未満の場合は事業を再構築する。	・子育てフォーラム参加者数 500人 ・子育て応援隊事業新規参加者数 10人 地域子育て支援拠点事業 H23年度 子ども・子育てプラザの利用者数：32,732人 H24年度 子ども・子育てプラザの利用者数：37,641人 東成区子育て支援センターの利用者：14,400人 〔23決算額 － 〕 〔24予算額 789千円 〕	こども青少年局決定権移譲事業
		【2－3－4 保育所待機児童の解消】 ・認定こども園をこども青少年局が区内で1か所新に開設することに加え、区内の保育ニーズの状況に応じて個人実施型保育ママ事業を実施するほか、潜在的な保育ニーズや年度途中に発生する保育ニーズにも対応する。 ・他の手法によっても解消できない保育ニーズに対しては、安全を確認したうえで居室面積基準の緩和により入所枠を拡大する。 〔局算定見込額 37,297千円〕	・個人実施型保育ママ事業：3ヶ所設置 【撤退基準】 個人実施型保育ママ事業において1ヶ所も設置できなければ、こども青少年局と協議をして、事業を再構築する。	H22年度待機児童数 4月1日現在 12人 10月1日現在 48人 H23年度待機児童数 4月1日現在 11人 10月1日現在 31人 H24年度待機児童数 4月1日現在 12人	こども青少年局決定権移譲事業
	どのような成果(アウトカム)をめざすのか 学校に満足を感じている児童・生徒、保護者の割合：平成27年度までに80%	【2－4－1 学校支援の仕組みの構築】 地域活動協議会等と連携し、地域人材が学校を支援する仕組みを構築する。 また、アンケート手法などにより学校の実態を見える化する仕組みを学校、保護者と構築する。 〔算定見込額 －〕	・学校支援の仕組みのできた小学校数：6校 【撤退基準】 学校支援の仕組みのできた小学校数が3校に達しなかった場合は事業を再構築する。	・保護者との意見交換会：4回 ・学校との意見交換会：15回 〔23決算額 － 〕 〔24予算額 － 〕	
	どのような成果(アウトカム)をめざすのか 人権啓発推進事業参加者のアンケートにおいて、「人権意識が高まった」と回答する参加者を平成26年度中に70%以上とする。	【2－5－1 人権啓発推進事業】 ・人権講演会(12月) ・人権啓発推進員連絡会(毎月) ・人権映画上映会(3月) ・校下ごとの人権啓発活動に対する支援(随時、2・3月ワークショップ展開) ・小学生を対象とした人権啓発コンテスト 〔算定見込額1,120千円〕	・各事業におけるアンケート調査にて、「人権意識が高まった」と回答する参加者：60% 【撤退基準】 各事業におけるアンケート調査にて、「人権意識が高まった」と回答する参加者が50%に達しない場合は事業を再構築する。	・憲法週間にかかる街頭啓発(5月実施) ・区民まつりにおける人権啓発コーナー(8月実施 似顔絵コーナー・多文化共生コーナー・パネルコーナーへのべ400人) ・人権週間にかかる人権講演会、街頭啓発(12月) ・人権映画上映会(3月) ・校下ごとの人権啓発活動(5回実施見込み) 〔23決算額 299千円〕 〔24予算額 1,252千円〕	

経営課題

【3 区役所力の強化】

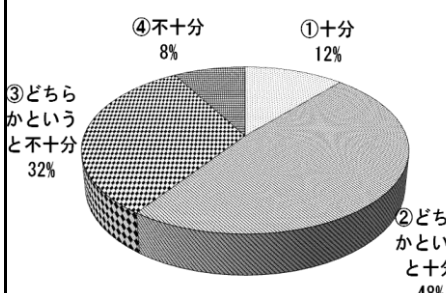
（現状）

区民目線・区民感覚を理解できず、効率化、問題解決力、実現力等も行政風土でのレベルに職員は留まっている。サイレントマジョリティなど多様な区民の意見やニーズを的確に把握してとはいえない。

（課題）

職員の意識改革、スキルアップとともに、区民の意見を施策・事業等に反映させる仕組み、区民が区政をチェックする仕組みが必要である。

<区民アンケートにおいて、区役所の広報が十分だと思っている区民の割合>



①十分	12%
②どちらかというのと十分	48%
③どちらかというのと不十分	32%
④不十分	8%

急激な景気後退により、平成20年度後半から生活保護世帯が大幅に増加してきた。平成23年度に入ってから増加数は緩やかとなっているものの、依然として増加傾向にある。

東成区保護率：46.9パーミル（平成24年3月）
（大阪市全体：57.2パーミル）

戦略
【3－1 区政運営、区政評価の仕組みの構築】 地域の代表からなる区政会議や区民と区長のタウンミーティング等により、多様な区民の意見を収集し区政に反映させるとともに、区民による区政の満足度評価や外部評価を実施する。
来庁者への案内サービスや証明書発行をはじめとする窓口業務の民間活用などを行うとともに、区長会議での議論も踏まえ、さらなる区民サービスの向上と効率的な業務運営に向けた取組を進める。
市民の信頼に応えられるよう、悪質な保護費の不正受給を排除し適正実施に努める。
大阪にふさわしい大都市制度における基礎自治体への移行に向けて、現在の行政区をブロック化し、ブロック単位での行政運営を図る。
どのような成果(アウトカム)をめざすのか
・区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、多様な区民による評価が区に届いていると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上
・区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、計画段階から区民との対話や協働により進められていると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上
・多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上
・公募区長により、基礎自治に関して、特色ある施策・事業が展開されていると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上
・居住する区の区長の顔や名前を知っている区民の割合：平成26年度までに60%以上
・毎年実施する区民アンケートで、区役所の広報が十分だと回答した区民の割合：平成27年度末までに23年度数値より20%増
・社会的ビジネス化された市の事務事業：平成26年度までに1件
・地域活動をしている人のうち、区役所が中間支援組織と連携して各地域の実情に応じた一体的・総合的な支援を行っていると感じている人の割合：平成26年度までに80%以上
・来庁者への案内や証明書発行をはじめとする窓口業務についてサービスの向上が図られていると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上
・区役所の効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、取組が進められていると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上
・現在の行政区をブロック化し、ブロック単位での行政運営を実施

具体的取組	業績(アウトプット)目標	前年度までの実績	市政改革プランと関連
【3－1－1 区政会議運営事業】(再掲) ・具体的取組1－1－2の取組みと同じ	・具体的取組1－1－2の業績(アウトプット)目標と同じ	・具体的取組1－1－2の前年度までの実績と同じ	改革2－(2)－イ
【3－1－2 区民モニター】 区民意見の収集方法としてモニターを募集し、普段行政と接点がない区民の方が気軽に意見を述べるができるようにする。また、区の運営方針などに反映する情報として活用するとともに、区におけるPDCAサイクルを確立する。	区民モニターの回答率：50% 【撤退基準】 区民モニターの回答率が30%未満であれば事業を再構築する。	・23年度区民モニター数：324人 ・23年度アンケート回数：4回 ・24年度区民モニター数：379人 ・24年度アンケート回数：4回 〔23決算額 676千円〕 〔24予算額 974千円〕	改革2－(2)－ア
【3－1－3 区民と区長のタウンミーティング】 区民と共に区民満足度の高い区をつくるため、区民と区長のタウンミーティングなどにより多様な区民の意見を収集する。	・区民と区長のタウンミーティングにおける参加者の満足度：70%以上 【撤退基準】 区民と区長のタウンミーティングにおける参加者の満足度が50%未満であれば、事業を再構築する。	・区民と区長のタウンミーティング：17回 〔23決算額 － 〕 〔24予算額 － 〕	改革2－(2)－ア 改革2－(2)－イ
【3－1－4 区民サービスの向上と効率的な業務運営】 来庁者への案内サービス向上の取組みを継続して進める。また、住民情報窓口においては、証明書と届出の窓口を分離し、証明書発行業務等の委託に取り組むとともに、さらに委託範囲の拡充等効率的な業務運営に向け検討を進める。	・来庁者への案内や証明書発行をはじめとする窓口業務について、サービスの向上が図られていると感じている区民の割合：60% 【撤退基準】 来庁者への案内や証明書発行をはじめとする窓口業務について、サービスの向上が図られていると感じている区民の割合が30%未満であれば、事業を再構築する。	・広聴広報委員会(区民サービスの向上に向けた取組を検討)の開催：6回 ・証明書発行業務の委託(平成25年2月) ・来庁者満足度調査の実施 〔23決算額 － 〕 〔24予算額 3,830千円〕	改革2－(5)
【3－1－5 広報事業の充実】 広報事業に関するアンケート及び市民との意見交換会を実施し、昨年度より実施している区民参加型広報紙の作成をより充実させ、区民のニーズに応えた広報紙の作成に取り組む。	広報の満足度：70%以上 【撤退基準】 広報の満足度が50%未満であれば、広報の内容を見直し再構築する。	・ホームページのこまめな更新や、Twitterの活用による細やかな情報発信をおこなう。 ・区長メッセージの公開や、コンテンツの新設・改善 ・区役所に手続きにこられた方へ、広報紙をPRし、各戸配付の案内 ・区民参加型の広報紙作成 〔23決算額 4,943千円〕 〔24決算見込額 6,734千円〕	改革2－(1)－ウ 改革1－(5)－ア 改革1－(5)－イ
【3－1－6 相談・調整機能の充実】(再掲) ・具体的取組2－1－5の取組みと同じ	・具体的取組2－1－5の業績(アウトプット)目標と同じ	・具体的取組2－1－5の前年度までの実績と同じ	改革2－(4)
【3－1－7 生活保護行政の適正実施】 不正受給を未然に防止し、または早期に発見するために、福祉局の適正化推進チームや警察等関係機関と連携し、不正が疑われるものの確固たる証拠がつかめなかったケース等に対し重点的な調査を行う。	・適正化担当チームとケースワーカーとの連携により取り組んだ不正受給事案件数：20件 【撤退基準】 上記取り組み不正受給事案件数が10件未満かつ不正受給事案の告訴・返還決定件数が3件未満であれば事業を再構築する。	・福祉局の適正化推進チームによる告訴・逮捕件数(東成区分)：1件 ・適正化担当チーム(警察OB・職員OB等)の設置(平成24年4月) 〔23決算額 － 〕 〔24予算額 － 〕	福祉局決定権移譲事業

経営課題	戦略	具体的取組	業績(アウトプット)目標	前年度までの実績	市政改革プランと関連
		【3-1-8 行政区のブロック化に向けた検討】 行政区のブロックの区割り素案の区民への説明・意見徴収を行う。 〔算定見込額 ー〕	・区民への説明会での理解度:60% 【撤退基準】 区民への説明会での理解度が30%未満の場合は事業を再構築する。	・ブロックの区割り案の作成 〔23決算額 ー 〕 〔24予算額 ー 〕	改革2-(7)
	【3-2 改革を担う職員、職場風土づくり】 研修、OJT等により区民目線の習得、役割と責任の意識、経営意識、行動変革を徹底、目標達成・実現力のあるスキルの習得を図る。 どのような成果(アウトカム)をめざすのか ・区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、計画段階から区民との対話や協働により進められていると感じている区民の割合:平成26年度までに80%以上(再掲) ・仕事にやりがいを感じている・ある程度感じている職員の割合:平成26年度までに90%以上 ・効果・効率的に業務を進めるため職員どうしの協力・連携がとれている職場である・どちらかといえばそうであると感じている職員の割合:平成26年度までに80%以上	【3-2-1 改革を担う職員と組織風土づくり】 東成区基本方針に基づき、区長自らが講師となって研修を行い、職員の意識共有、モチベーションアップ、スキルアップを図る。 また、職員のチャレンジ精神の育成や職員の主体的な活動を職場全体で共有する仕組みづくりをめざして、区長表彰制度を実施する。 〔算定見込額 ー〕	区長研修における職員の満足度:70%以上 【撤退基準】 区長研修における職員の満足度が50%未満の場合は事業を再構築する。	・職員力向上基本プランの策定 ・区長研修の実施(24年9月) ・区役所主催の自己啓発講座の実施(24年11月) ・区長表彰の実施(24年11月) ・職員づくり、人材マネジメントに関する東成区基本方針の策定 〔23決算額 ー 〕 〔24予算額 ー 〕	改革3-(9)-ア 改革3-(9)-イ
	【3-3 積極的な情報発信等による地域活動支援】 身近な行政単位である校区等地域における市民活動の支援を行う地域担当制を強化するとともに、区役所の相談・調整機能を充実させる。 また、地域の多様な主体による活動を支えていくため、人材、資金、ノウハウなどの地域活動に関する様々な情報を収集・把握し、広く発信するとともに、地域活動に関心のある市民と市民活動団体とのマッチングといったコーディネート機能を充実するなど、地域活動を総合的に支援していく。 どのような成果(アウトカム)をめざすのか ・地域活動をしている人のうち、区役所が中間支援組織と連携して各地域の実情に応じた一体的・総合的な支援を行っていると感じている人の割合:平成26年度までに80%以上(再掲) ・戦略1-1の「どのような成果(アウトカム)をめざすのか」に掲げた成果目標と同じ	【3-3-1 地域担当制の充実】 地域担当者は積極的に地域に出向き、会議等に参加する。地域担当者が得た地域情報から課題を収集する。課題に対し区役所内の各課・各担当を越えて地域活動を支援する。 〔算定見込額 ー 〕	・地域情報を得るため、地域で開催される会議への参加:11校下各12回、132回 【撤退基準】 地域で開催される会議への参加:11校下80回を下回った場合、事業を再構築する。	地域担当者が収集・把握した情報を、区役所内で情報共有し、区役所全体で地域を支援する。 〔23決算額 ー 〕 〔24予算額 ー 〕	改革2-(3)-イ
		【3-3-2 積極的な情報発信等による地域活動支援】 ・具体的取組1-1-1、3、4の取組と同じ	・具体的取組1-1-1、3、4の業績(アウトプット)目標と同じ	・具体的取組1-1-1、3、4の前年度までの実績と同じ	改革2-(3)-ア

2 ムダを徹底的に排除し、成果を意識した行財政運営に向けた主な取組

様式3

取組項目	市政改革プランとの関連	取組の方針・目標内容 (いつまでにどのようなことをめざして取り組むのか)	平成25年度の取組内容
生産性の向上	改革3-(10)-ウ	日本一の窓口業務の実現をめざし、窓口サービス、保健福祉の窓口のレベルアップ、総合相談の仕組みづくりを平成26年度までに構築する。 ・毎年実施する区民アンケートで、窓口サービスの向上が図られていると感じる割合：平成26年度までに80%以上 ・業務改善により全体的に効率的になったと評価する職員の割合：平成26年度までに60%以上	民間で取り組まれている5S(整理、整頓、清掃、清潔、習慣化)等の生産性向上手法を取り入れ、業務の改善に取り組む職場のムダ、ムリ、ムラを削減し、業務の効率化により、生産性向上を図る。
国民健康保険料未収金の圧縮の取組み強化	改革3-(1)-ア-(オ)	・国民健康保険料収入の確保に向けて、早期の納付相談・納付指導を強め、未収金の回収・発生縮減に努める。また、特別の事情もなく納付に応じない世帯については、負担の公平性の観点から、財産調査等による納付資力の調査を行い、滞納処分による強制徴収を実施する。 ・保険料の収入目標については、引き続き現年度分・滞納繰越分ともに、前年度実績以上の収納率の確保を目指す。 〈参考〉 平成23年度収納率 現年度分：85.05%(前年比0.28%減) 滞納繰越分：15.65%(前年比7.59%増) 現年度分＋滞納繰越分：66.43%(4.66%増)	前年度以上の収入の確保・未収金の回収に向けて、次の取組みを強化する。 (主な取組み) ・分割納付者の履行監視 不履行者に対するの納付指導の徹底 ・口座振替納付の加入勧奨 新規加入者に対する勧奨の強化 ・国民健康保険資格の適正化 他保険加入者への届出勧奨と年金事務所への社保加入の状況照会 ・滞納整理の強化 財産調査に基づく納付交渉及び厳正な滞納処分の執行 市債権回収対策室との連携
ホームページバナー、広報紙、施設等への広告掲載	改革3-(1)-ア-(ア)	平成27年度までに、平成22年度比較で10%の収入増を目指す。	・広報紙広告募集時に、広告入稿数の増になるように広告代理店への営業も視野に入れ、広告主の募集を積極的に行う。 ・広報紙の広告枠を、細分化し、広告料を下げ、広告を入稿しやすい料金設定を行なう。 ・区内に60基ある広報板を活用し、広告掲出枠を設ける。
光熱水費の削減	改革3-(2)-ア	電気・ガス・水道の使用量について、平成25年度までに対22年度比較で、5%以上の削減に取り組む。	・照明用蛍光灯の間引きの徹底 ・冷暖房時間の短縮の徹底 ・電熱温水器の停止の徹底
超過勤務手当の削減		平成22年度予算に対して平成27年度末までに半減をめざし、取組みを進める。	新区長就任に伴う新規業務や人員削減により超過勤務手当の削減は容易ではない状況であるが、民間の生産性向上手法を取り入れることにより業務の削減・効率化を図り、平成22年度比較で12%削減を目指し、さらなる削減に取り組む。
施策・事業の聖域なきゼロベースの見直しと再構築	改革3-(4)-ア	区で行なっている施策や事業について、これまでの考え方ややり方にとらわれずに点検・精査し、民間活用の拡大など、より効果的かつ効率的な実施方法を検討する。 社会的ビジネス化された市の事務事業：平成26年度までに6件	公共サービスの実施にあたりCB/SBも含め、民間活用の拡大を図る。
市民利用施設のあり方の検討	改革3-(6)	区内の対象施設ごとの規模、建設年度、運営経費、利用状況、設置場所等のデータに基づき、複数の区からなるブロックごとに必要となる施設についての検討を行う。 平成25年8月を目途に見直し案を作成する。	区長会議において、市政改革プロジェクトチームから提供された区内の対象施設のデータに基づき、大規模修繕や建替の時期を見据え、維持管理に係る経費の他の施策・事業に係る経費への活用の必要性も考慮しながら、ブロックごとに存置する施設を検討する。
人員マネジメント	改革3-(8)-ア	市政改革プランにおける、平成27年10月までに市職員数半減への取組みを実現するため、区役所としてスリムで効率的な業務執行体制をめざし、施策事業の再構築、再任用職員の活用拡大などにより職員数の削減を行う。	人員について対平成24年度比較で3%の削減、また管理職ポストについても3%の削減を実施する。