

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26年度の取組内容	26年度の取組実績及び課題・改善策	目標の達成状況
(取組事項の名称) 生産性の向上	3-(10)-ウ	(趣旨・目的)(取組の概要) 区民の満足度が高い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を平成26年度までにアップする。 (目標) ・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	(取組内容)(目標) 5S(整理、整頓、清掃、清潔、習慣化)、時間有効活用プロジェクト等の生産性向上手法を取り入れ、業務の改善に取り組み、事務処理の効率化をはかる。	(取組実績) ・平成26年度生産性向上チームを形成(5月) ・東成区民サービス向上プロジェクトを6月に立ち上げ、会議を10回開催。 ・5S活動として生産性向上チームリーダーの職場巡視(年2回) ・時間有効活用プロジェクトを実施し、各職場最低一つの職場改善。 (課題) ・職員全員が取組みの趣旨を理解し、課を超えて協力・連携がとれること。 ・職員が自発的に業務改善に取り組み、それが区民サービスにつながる。 (改善策) ・東成区民サービス向上プロジェクトのメンバーが業務改善に取り組めるよう、生産性向上チームサプリーダーと元気アップリーダーが側面からサポートする。 ・改善優良事例に対して区長が表彰をする。 ・5S活動と時間有効活用プロジェクトを実施し、効率的で働きやすい職場を定着させる。	①
(取組事項の名称) ホームページバナー、広報紙、施設等への広告掲載	3-(1)-ア (ア)	(趣旨・目的) (取組の概要) (目標) 平成27年度までに、平成22年度比較で10%の収入増をめざす。	(取組内容)(目標) 広報紙広告募集要領、募集時期を精査し、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。	(取組実績) ・今年度の新しい取り組みとして、広報紙、ホームページバナー、庁舎内パンフレットラック、広報板の広告媒体について、広告代理店を通して年間契約を締結 ・広告付き周辺案内地図、広告入りTVモニター・壁面パネルの広告媒体について、昨年度に引き続き広告契約を継続 【平成22年度決算162万円→平成26年度決算見込368万円】	①
(取組事項の名称) 国民健康保険料未収金の圧縮の取組み強化	3-(1)-ア (オ)	(趣旨・目的) (取組の概要) ・国民健康保険料収入の確保に向けて、未収金の発生を抑えるとともに、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。 ・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。 (目標) ・保険料の収入目標については、引き続き、前年度以上の収納率の実績確保をめざす。	(取組内容) (目標) 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。 (未収金の発生を抑える主な取組み) ・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 (未収金回収に向けた取組み) ・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 ・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	・収納率(収入額／保険料額) ①現年度分：82.9%(前年同月比1.4%増)【3月末実績】 ②過年度分：19.1%(前年同月比4.4%増)【3月末実績】 ③現年度分＋過年度分：66.0%(前年同月比2.1%増)【3月末実績】 ・口座振替納付 口座振替利用率：49.8%(前年同月比3.7%増)【3月末実績】 ・保険資格の適正化 資格喪失届の勧奨通知：669世帯(前年同月比42.0%増)【3月末実績】 ・滞納整理の強化 滞納処分件数：37世帯(前年当月比362.5%増)【3月末実績】 (改善点) 資格喪失届の勧奨に応じない世帯については、公簿等の調査により、資格の適正化を進めた。	①
(取組事項の名称) 生活保護行政の適正実施		(趣旨・目的) (取組の概要) 生活保護の不正受給の防止・早期発見を通じて、生活保護行政の適正化をはかるため、ケースワーカーとの連携のもと、不正受給案件について調査を実施し、不正受給の抑制に取り組む。 (目標) ・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案件：平成26年度までに40件	(取組内容) (目標) 不正受給案件について、適正化担当チームとケースワーカーの連携により現地調査、関係機関への照会調査等を通じて、生活保護の不正受給の抑制に取り組む。	不正受給案件について、適正化担当とケースワーカーの連携により調査を実施。(適正化担当発足から平成27年3月末時点までの時点で、延べ56件調査) 今後も生活保護の適正化に向けて、適正化担当とケースワーカーとで連携して取組を進めていく必要がある。	①
(取組事項の名称) 超過勤務手当の削減		(趣旨・目的) (取組の概要) (目標) 超過勤務手当支給額実績が執行計画額を下回るとともに、新規および業務増要素を除き前年度実績の10%減をめざす取組を進める。	(取組内容) (目標) ・管理職に対して、執行計画に基づき計画的に超過勤務管理を行うよう徹底 ・各課の超過勤務実績状況について定期的ヒアリングの実施	【取組実績】 戸籍アクセスログ調査等の新規および業務増要素が発生したため、支給額実績額が執行計画額を上回ったものの、新規および業務増要素を除いた実績額の対前年度比では、目標の10%削減を達成することができた。 【26年度実績】 執行計画額：41,858千円 支給額実績：43,354千円 3.6%増 【新規および業務増要素を除いた実績額の対前年度比】 25年度実績：41,120千円 26年度実績：36,784千円 10.5%減 今後も業務のより効率化を図り、超過勤務手当の削減に取り組んでいく。	①
(取組事項の名称) 市民利用施設のあり方の検討	3-(6)	(趣旨・目的) (取組の概要) (目標) 「区長が区の特性に応じて検討する施設」(スポーツセンター、屋内プール等、老人福祉センター、子ども・子育てプラザ)については、ブロックの区割りの検討状況をみながら、区長会議において施設の見直し案を作成する。	(取組内容) (目標) 平成27年度に向けて、区長会議において施設の見直し案を作成する。	大阪府・大阪市特別区設置協議会において、区割りの議論がなされている途上にあることにより、平成26年度から廃止・縮小を予定していた施設のうち区割り案の絞り込み後でなければ具体的な廃止・縮小施設を特定できないものについて、28年度からの施設の廃止・縮小に向けて取りまとめていくようスケジュールが変更された。	②
(取組事項の名称) 人員マネジメント	3-(8)-ア	(趣旨・目的) (取組の概要) (目標) スリムで効率的な業務執行体制をめざして、現行の組織体制を見直し、職員数の削減を推進する	(取組内容) (目標) 施策・事業の再構築等に取り組むことにより職員の1%を削減したうえで、区役所体制強化のために1%を配置する。	平成26年4月に人員1名の削減を実施した。	①

(評価区分の凡例)
①：目標達成
②：目標未達成