

24年度 城東区運営方針自己評価シート

6 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

参考②

様式6

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24年度の取組内容	24年度の取組実績及び課題	目標の 達成状況
〔歳入の確保〕 ・広告事業の拡充	改革3－ (1)－ア －(ア)	・区広報紙、ホームページバナー、電子番号案内表示機のスペースや城東区役所庁舎及びその敷地内における屋外広告物掲出の規制緩和制度等を活用し、広告料収入等の歳入確保・拡充を図っていきます。	・区広報紙やホームページバナー、電子番号案内表示機等の広告スペースの活用や、屋外広告物掲出により広告収入を引き続き確保していきます。 ・広告料等の収入の拡充をめざし、職員プロジェクトチーム等を活用し、新たな方策の検討を行い、実現可能なものから実施していきます。	・電子番号等案内標機を活用した広告については、広告代理店を通じた契約とすることにより、昨年度比で大幅な経費削減と広告収入の増加を実現することができた(23年度リース代支出70万円⇒0円、広告収入12万円⇒170万円)。 ・屋外広告物の掲出については、昨年度と同じく規制緩和制度を活用して城東まつりの周知を兼ねて実施したが、区役所が直接広告料を取る形にしたことにより、広告料収入を増加させることができた。(24年度5万円) 〔課題〕 ・屋外広告について、より効果的な手法や他の地域イベント周知を絡めた広告等の検討・実施 ・プロジェクトを活用した広告の手法等の検討	①
〔取組事項の名称〕 ・国民健康保険料の収納率の向上	改革3－ (1)－ア－ (オ)	・保険料収入の確保、期限内完納世帯との負担の公平性の観点から、平成24年度収納率が前年度実績を1%以上上回るよう、収納率の向上に取り組めます。	・口座振替勧奨の励行・滞納世帯に対する納付指導の強化 ・自主的納付に応じない世帯に対する財産調査・滞納処分の強化 ・不現住世帯調査の徹底・資格確認の強化・所得不明世帯に対する簡易申告書提出の勧奨 ・減免可能世帯に対する減免申請の勧奨	滞納世帯に対する納付交渉や財産調査を強化するなど、収納率の向上に向けた取組を進め、現時点では集計結果はまだ試算段階であるが、概ね目標値に近い収納率の向上が見込まれる。 〔課題〕 昨今の厳しい経済状況から、納付困難を訴えられる方が多いが、保険料を完納していただいている世帯の存在を常に意識し、滞納世帯に対する粘り強い納付指導を継続していく。	②
・自動販売機等に係る契約方法の見直し	改革3－ (1)－ア －(ウ)	・直営施設、指定管理者が管理している施設(区民ホール)への自動販売機の設置について公募による契約を徹底します。	・平成24年度からの自動販売機設置の契約について、直営施設はもとより、指定管理者が管理している施設(区民ホール)も含め、公募により行います。	区民ホールの自動販売機について公募を実施し、昨年度比で大幅な歳入増を実現できた。 23年度3,032千円 24年度3,910千円 〔課題〕 特になし	①
・ふるさと納税等寄付の募集		・「ふるさと城東区」づくりを応援いただく、ふるさと納税等の寄付を積極的に募集し、平成24年度の寄付額が前年度を上回るよう取り組みます。	・ふるさと納税を原資とする「城東区ひと・まち輝き事業」のPR、平成25年度の区制70周年等と連動させ、ふるさと納税の募集を積極的に行います。	所属課長会で全職員へ積極的に周知を行うよう依頼。 区制70周年記念事業の全体像を明らかにしながら、区内外に周知した結果 昨年度を上回った。 23年度360千円 24年度1,602千円 〔課題〕 ふるさと納税に対する職員の意識希薄があり、浸透させること及び区内外への幅広い周知が課題。	①
〔経常経費の削減〕 ・庁舎・事務所の維持管理費、印刷費・物品購入費等の縮減	改革3－ (2)－ア－ (ア) 改革3－ (2)－イ	・庁舎・事務所の維持管理費については、庁舎及び空調設備の老朽化に伴い経費の圧縮が難しいものの、関電からの要請もふまえ、引き続き、照明器具の間引き、きめの細かい節電対策等により光熱水費の削減を進めます。 ・物品購入費等についても、広報印刷物・物品の発注の必要性・数の精査、定期刊行物の削減など、さらなる経費の削減に取り組めます。	・光熱水費について、引き続き照明器具の間引き、両面コピーの徹底、事務機器の待機電源の節電などの具体策を着実に実施します。 ・広報印刷物、物品購入費等についても、必要最小限の発生となるよう、保管数の把握、必要数の精査を行うとともに、スケールメリットを活かせる計画的発注を行います。また、新聞、定期刊行物の購読部数についても見直し経費を削減します。 (光熱水費、印刷製本費、消耗品費のトータル経費を平均23年度予算の3%以上削減)	・光熱水費については、夏場の節電により、区役所庁舎における電気代を節減することができた。 ・定期刊行物について、年度当初に大幅な見直しを行った。 ・両面コピーの徹底、カラーコピーの原則禁止などを所属内に周知徹底し、経費節減に取り組んだ。 ・24年8月より、区予算に関する支出について、事務用品も含め区長自らがチェックすることにより、一層の経費節減に取り組んでいる。 ・高熱水費、印刷製本費、消耗品費当たるとは、対23年度比3.16%削減となった。 〔課題〕 ・保管数把握、計画的発注については不十分であり、効果的な手法について検討する必要がある。	①
・超過勤務手当支給額の削減		・区役所における業務プロセスの見直しを通じ、職員の健康管理の観点からも、職員の時間外勤務の縮減、超過勤務手当支給額の削減を図ります。	・平成23年度予算と比較して超過勤務手当支給額を10%以上削減します。(新規業務・周期的業務を除く)	効率的な事務執行や柔軟な業務分担等により、特に個人に過度な負担とならないよう指導し、全体額の削減に努力したが、区役所の権限と責任が増大するなか区裁量予算や、区CM予算など区長の決定権拡大に伴う財源が配分されたことから、業務も複雑化し、平成25年度予算編成を短期間に行なわねばならず、23年度予算と比較し減とはならなかった。 〔課題〕 引き続き効率的な事務執行や柔軟な業務分担などを行い、真に超勤削減につながるよう努力が必要。	③
〔区役所の体制整備〕 ・効率的な業務執行体制の構築	改革2－ (6)	・区役所が果たすべき役割をふまえた体制の機能強化を図る一方、区役所における業務プロセスの見直しや民間人材・活用等により人員配置の見直しを進め、区役所総体として効率的な業務執行体制を構築します。	・子育て支援、生活保護受給の適正化、地域活動協議会形成支援等地域との連携、企画調整機能等にかかる体制を機能強化します。 ・区社会福祉協議会への派遣職員の引き上げ、介護保険業務の集約化等を受け、人員配置の見直しを行うとともに、窓口サービス業務等の外部委託化についても検討を行います。	・子育て支援については、4月より要員を1名増員し、体制強化を図ってきた。 ・生活保護受給の適正化については、4月より3名の専属体制を構築し、適正化に取り組んできた。 ・企画調整機能等にかかる体制強化については、4月に係長1名の配置、8月に課長1名の配置をおこない機能強化に取り組んだ。 ・区社会福祉協議会への派遣職員については、24年度より職員を引き上げ、介護保険業務の集約化に係わっては、5名の人員配置の見直しを行ってきた。 ・地域活動協議会形成支援については、中間支援組織として、10月より1名、11月より4名の合わせて5名の体制を確立している。 〔課題〕 ・窓口サービス業務等の外部委託化については、26年2月の実施に向け課題整理に取り組む。	①

※24年度目標の達成状況：①：達成、②：概ね達成、③：未達成

24年度 城東区運営方針自己評価シート

〔人材マネジメントと良きガバナンスの実現〕 ・人材マネジメントの推進（様式2：4－2－3再掲）、コンプライアンスの確保	改革3－（9）－ア 改革3－（9）－イ 改革3－（10）－オ	・地域とともに課題解決に取り組み、市民目線で満足度の高いサービス提供するなど、改革を担う職員を育成するための区の基本方針を平成24年度中に策定します。並行して、区人材育成行動宣言に基づき、OJTを活用した人材育成、市民目線に立った窓口対応やコーディネート力・企画力向上のため研修を実施します。 ・若手職員を中心としたプロジェクトチームを活用し、職員の自発的な提案活動を促進し、区の事業の活性化を図っていきます。 ・区民の皆様信頼される職員づくりとして、コンプライアンスや個人情報保護を徹底するための研修を引き続き実施します。	・職員の城東区人材育成基本方針の策定と、平成24年度区人材育成行動宣言に基づく改革を担う職員づくりを進めます。 ・若手を中心とした区政推進プロジェクトチーム等活動促進、職員から提案のあった改善取組や事業の具体化を図ります。 ・コンプライアンスや個人情報保護を徹底するための研修を実施するとともに、服務規律確保、個人情報漏洩防止の方策を職員参加で検討し実施します。	・平成25年3月には、城東区人材育成基本方針を策定した。 ・区人材育成行動宣言に基づき、城東区版接遇マニュアルを作成し、お客様の期待水準を上回る接遇・対応にむけ、取り組むとともに、民間講師による所属研修では、接遇の基礎スキルを振り返ることにより、接遇の重要性の再認識し、業務の効率化やCS向上に努めた。 ・その結果、「市民の方を『お客様』と意識して接遇してるか？」との職員アンケートの問いに「行っている」と回答した職員が96.8%いる等、職員の意識改革が進みつつある。 〔課題〕 ・研修を通じて、コンプライアンス・個人情報保護の重要性の徹底に努めてきたが、昨年度6件の個人情報漏えい事故が発生した。日頃からの意識付け、注意喚起を行うため、他所属で発生した漏えい事故の報道発表資料を週1回各担当へ配布を行い、平成25年度事故件数の削減にめざす。	②
・説明責任と透明性の確保、効果的な情報発信（様式2：4－1－4再掲）	改革3－（10）－ア	・施策や事業の実施・変更について、意思決定のプロセスや取組内容、公金の使途・流れ等の透明性の確保に向けた取組を進めます。 ・区広報紙に市政情報を集約し、区広報紙の充実を図るとともに、基礎自治に関する市政情報が容易に入手できる区ホームページづくりを進めるなど、効果的な情報発信に取り組みます。	・予算編成過程等意思決定にかかる情報の公表 ・行政連絡調整会議等庁内会議（会議要旨・会議資料）のオープン化 ・補助事業の実施にあたって、公金の使途・流れ等の透明性確保ならびに事業計画・収支計算に関する書類のホームページ等での公表 ・区広報紙と市広報紙の一体化（9月から実施：当初予算額10,837千円、補正予算額3,250千円） ・区ホームページの内容・機能の充実 ・子育て世帯向けメールマガジンの月1回の配信と登録者数の拡大（500名以上に：平成24年4月現在登録者数400名）	・6事業の施策過程について、施策の見える化として、区ホームページでの公開に向けて取り組んだ。 ・区行政連絡調整会議のオープン化を開始した。 ・区ホームページで市情報のリンクバナーの追加と市施設のリンクの整備強化をした。 ・子育て世帯向けメールマガジンの月1回の配信と登録者数の拡大（平成25年3月配信時の登録者数581名） ・補助事業の実施にあたって、公金の使途・流れ等の透明性確保ならびに事業計画・収支計算に関する書類のホームページ等での公表に向けて指導した。 ・区ホームページの機能強化 ・9月より区広報紙と市広報紙の一体化を開始。	②
〔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8～9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、複数の区からなる8～9のブロックごとに必要となる施設についての検討を進める。	・区長会議において、法定協議会の動向も踏まえながら検討を進めた。	②