

「市政改革プラン3.1」に基づく取組等

取組項目1

【人材育成の取組(改革の柱5-1)】

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 令和2年度、本市格付け調査で星2つを取得したが、新型コロナウイルス感染予防の観点にも留意しつつ、引き続き市民満足度の高いサービスを提供する。 また、様々な環境が変化する中で、これらに対応した取り組みを行うためには、自主的・主体的に職務に当たる職員の育成が必要であることから、本市の市政運営の基本方針を理解し、担当業務の知識とスキルを兼ね備えた職員の育成に取り組む。 (取組の概要) ①接遇力の高い職員の育成 ②本市の市政運営の基本方針を理解して、担当業務の知識とスキルを兼ね備えた職員の育成 (目標) ①此花区民アンケートで、「区役所で手続きを行った際に、職員が業務を正確かつ迅速に行い、丁寧な説明を受けたと感じる(どちらかといえば感じるとの回答を含む)」と回答した割合:60%以上(目標年次:令和4年度) ②接遇力が向上したと感じる職員の割合:80%以上(目標年次:令和4年度) ③市政運営の基本方針の理解や業務スキルが向上したと感じる職員の割合:65%以上(目標年次:令和4年度)		(取組の内容) ①接遇力を高めるための職員研修を実施する。(年1回) ②庁内横断的プロジェクト(オアシス運動)を活用しながら、接遇力向上に向けた広報・取組みを行う。(通年) ③業務スキルの向上をめざす職員研修を実施する。(年1回) (実績) ①令和4年度此花区民アンケートで、「区役所で手続きを行った際に、“待ち時間は適切である”かつ“職員から丁寧な説明を受けた”(どちらかといえば適切である、どちらかといえば受けたの回答を含む)」と回答した割合:66.4% ②職員アンケートで、「接遇力が向上したと思う(どちらかといえば思うとの回答を含む)」と回答した職員の割合:84.4% ③職員アンケートで、「市政運営の基本方針の理解や業務スキルが向上したと思う(どちらかといえば思うとの回答を含む)」と回答した職員の割合:86.8%

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②: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「②」の場合は必須
	・職員が「ホスピタリティ(おもてなしの心)あふれる接遇」を身につけることを目的として、合同会社ユー・エス・ジェイから講師をお招きし、採用1、2年目の職員約20人を対象とした接遇力向上研修。 ・業務スキルの向上を目的に、局研修への参加や各担当でのOJT、実務研修を実施。	①	—

①:目標達成 ②:目標未達成

取組項目2

【歳入の確保 国民健康保険料の収納率向上(改革の柱3-3)】

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	(趣旨・目的) ・保険料負担の公平性の確保と本市の歳入増を図る。 (参考) 【此花区国民健康保険料収納率】 平成28年度 88.39%(全市平均 88.62%) 平成29年度 89.90%(全市平均 89.16%) 平成30年度 89.54%(全市平均 89.55%) 令和元年度 89.60%(全市平均 89.81%) 令和2年度 90.51%(全市平均 90.98%) 令和3年度 未定 (目標) 令和4年度目標 91.31%		(取組の内容) ①滞納整理(差押の計画的実施) ②早期納付指導 ③口座振替世帯数の増加 ④資格の適正化(社会保険加入調査・不現住調査) ⑤賦課適正化(保険料の軽減・減免)

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②: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「②」の場合は必須
	R5.1 70.73% 前年同月比で▲0.36%となっており、目標未達成の見込みである。	②	団塊世代の後期高齢者医療保険への移行に伴う特別徴収の減少や、所得増に伴う調定額の大幅増加による口座振替不能額の増加等、今年度の顕著な状況を踏まえ、初期未納対策に迅速に取り組む必要がある。

①:目標達成 ②:目標未達成