

経営課題6 自律した自治体型の区政運営

豊かなコミュニティの形成や多様な協働による活力ある地域社会の実現に向けて、区長が自らの権限と責任のもとで、区内の実情や特性に即して施策・事業を総合的に展開するとともに、その成果を区民が評価し、施策事業の改善や新たな展開につなげていく必要があります。

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づくりを進める必要があります。

1 区長のマネジメントによる港区の特性に応じた区政の推進

区長が自らの決定権を活用し、地域の実情や特性に応じた施策や事業を各部局と連携して実施し、その取り組みや成果を積極的に発信します。

「市民の声」や区民モニターアンケート等により、多様な区民の意見やニーズを的確に把握し区政に反映します。

区政運営について、区政会議や区民モニターアンケートなどを通じて、計画段階から多様な区民との対話や協働により進めるとともに、より多くの区民からの評価をいただきます。

1) 区長の決定による施策・事業の推進 【予算額 一 千円】

区長の決定権を活用して各部局と連携して施策・事業を実施し、その取り組みや成果を区の広報紙やホームページ、ツイッターなどで区長自ら積極的に発信します。

目 標 「広報紙やホームページなどで港区の施策・事業に関する区長からのメッセージやお知らせを読んだことがある」と答えた区民の割合：80%

- ・区広報紙への区長メッセージの掲載：12回
- ・区ホームページへの区長メッセージの掲載：24回
- ・区長によるツイッター・フェイスブック投稿：356回
- ・港区役所に寄せられた「声」を受けて改善した「やりました」の件数：9件

取組実績

2) 多様なニーズの把握と区政への反映 【予算額 4, 900千円】

区民モニターアンケートを実施するほか、市民の声、みなと改善箱に加えて、区長による出張型意見交換会、フェイスブック、ツイッターなどにより多様な区民の意見やニーズを的確に把握し区政に反映します。

目 標 区民モニターアンケート等により寄せられた意見やニーズを区政に反映させた件数：10件

- ・第1回区民モニターアンケート実施（3回）
- ・区長による出張型意見交換会実施（9回）

取組実績

地域活動協議会の代表者や公募の区民等による「区政会議」において、区の施策や事業についての意見や評価をいただきます。

目 標 区政会議において表明された意見や評価を施策・事業に反映させた件数：10件

- ・防災・防犯部会、福祉部会、こども青少年部会開催（3回）
- ・区政会議本会議開催（4回）

取組実績

2 便利で親切な区役所づくり

区民の日常生活の安全・安心を担う身近な総合行政の拠点として、区民から寄せられるさまざまな相談や要望を受け付け、各局と連携し適切に対応します

災害や事故をはじめ市民生活に重大な影響を与えるさまざまなリスクに対処できるよう危機管理機能を拡充します。

地域や地域活動に関する情報を区役所内で共有し、各課・担当を越えて地域の実情に応じた支援を行います。

常に区民に満足してもらえるようサービスの向上を図ります。

1) 業務の専門性の向上 【予算額 277千円】

職員一人ひとりが業務を推進するにあたり、それぞれの担う役割や職責に応じた専門性を向するため、港区役所職員力向上基本プランに基づいた研修プログラムを実施します。

目 標 「この一年の間に主体的にスキルアップに取り組んだ」と答えた職員の割合：80%

- ・新規採用者・所属間転入者研修（4月15日）
- ・窓口研修（保健福祉課）（4月23日～25日）
- ・ワンストップ研修会（6月26日）
- ・施術の給付要件にかかる研修会（生活支援担当）（1月13日）
- ・生活保護法改正に伴う研修会（生活支援担当）（6月25日、6月27日、6月30日）
- ・法務問題研究会 8回（8月～2月）
- ・人材開発センターが主催する夜間スキルアップ講座を周知し、参加促進を図る（8月～1月）
- ・11月開催の接遇に関する集合研修会（10回）
- ・文書事務研修（6回）・人権問題研修（9回）・区長講話（9回）

取組実績

2) 区役所の相談機能の強化 【予算額 一 千円】

日常生活に関する様々な相談や要望を来庁・郵便、電話やインターネットなどにより受け付け、関係局と連携して適切に対応します。

目 標 受け付けた相談や要望に適切に対応した件数：全件

受け付けた相談や要望に適切に対応できなかった件数：0 件

取組実績

3) 地域の実情に応じたきめ細やかな支援 【予算額 一 千円】

地域や地域活動に関する情報を区課長会等において各課・各担当で共有するとともに、具体的な課題に対しては中間支援組織とも連携しながら地域の実情に応じた一体的、総合的な支援を各課・担当を超えて行います。

目 標 中間支援組織と連携して課題に対応し支援を行った地域の数：11 地域（全地域）

- ・区課長会において地域や地域活動に関する情報を提供。
- ・中間支援組織（まちづくりセンター）が、地域活動協議会主催の会合、事業に積極的に参加し各地域実情の把握に努め、地域活動支援担当と支援連携を行った。
- ・地域を支援する担当や中間支援組織が情報を共有する担当課連絡会議を毎月開催。
- ・地域活動支援担当者と中間支援組織（まちづくりセンター）が毎週 1 回情報共有会を開催。

取組実績

4) 市民満足（CS）の向上 【予算額 一 千円】

職員による提案や来庁者アンケート・みなと改善箱に寄せられた区民の意見を踏まえ、区役所サービス向上に向けた取り組みを推進します。

目 標 来庁者アンケートにおける市民満足の指標 8 項目（職員の言葉づかい・態度・みだしなみ、筆記用具・パンフレット・ポスターの配置、案内の表示、廊下等の清潔さ）の満足度：全項目とも 85%

- ・保育所・保育ママ・幼稚園パンフレットを 3 階の情報コーナーに設置し、区民の情報収集の利便性の向上を図った。（4 月）
- ・混雑時に対応した 1 階待合スペースのレイアウトを変更。（5 月）
- ・保護費の定例払い日の支払い体制（時間・場所等）を改善した。（6 月）
- ・スポットクーラーを導入し快適性を向上した。（6 月）
- ・港区役所職員提案（区政提案・改善提案）を募集した。（9 月～10 月）
- ・港区役所窓口サービス向上アクションマニュアルを策定した。（10 月～11 月）
- ・本人確認カードの導入による保護費定例払いの迅速化を図った。（12 月）
- ・来庁者アンケート調査を実施。（508 人から回答）（2 月 4 日～5 日）

取組実績

5) 窓口サービスの充実 【予算額 ー 千円】

住民異動に伴う国民健康保険手続きや保健福祉関連サービスについて、来庁者が他の窓口に戻ることなく 1 か所で手続きが完結するようワンストップ窓口サービス等を継続して実施するとともに、担当外ヘルパーの活用等により、繁忙時の待ち時間の短縮に取り組めます。

目 標 待ち時間に対する苦情の件数：3 件以内

- ・リレーションシップ研修の実施。(6 月 26 日)
- ・担当外ヘルパーの活用：1 回 (5 月)

取組実績

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

1) 歳入の確保

・独自財源の確保

区役所庁舎敷地等及び各種広報媒体などを積極的に活用し、広告料収入や目的外使用料収入など区独自財源の確保を図ります。



- ・ 広告収入の確保：1,036 千円
- ・ 駐車場収入の確保：2,154 千円
- ・ 自動販売機（飲料・証明写真）設置収入の確保：2,168 千円
- ・ 古紙売却収入の確保：177 千円
- ・ 広告付き周辺案内地図設置収入の確保：810 千円

取組実績

- ・ 広告収入 7,684 千円
（広報紙 5,627 千円、ホームページ 145 千円、周辺案内地図 810 千円、番号案内表示モニター 648 千円、庁舎壁面広告 454 千円）
- ・ 目的外使用料 5,493 千円
（区役所駐車場収入 2,929 千円、自動販売機（飲料・証明写真）2,523 千円、無線 LAN 41 千円）
- ・ 古紙売却 305 千円
- ・ 太陽光発電
平成 27 年 3 月に設置工事が完了、稼働を開始。今後の光熱水費の縮減に寄与していくものと考えている。

・国民健康保険料の収納率向上

目的意識や課題認識の共有を進め、福祉局の収納対策グループと連携して滞納処分を強化するなど、収納率の向上に取り組みます。



- ・ 収納対策会議の開催（毎月 1 回）
- ・ 口座振替加入勧奨の強化
- ・ 滞納処分の強化
- ・ 資格等の適正化対策の強化
- ・ 平成 26 年度目標収納率：88%

取組実績

- ・ 収納対策会議の毎月開催した。
- ・ 口座振替加入勧奨の強化。
国民健康保険新規加入世帯への勧奨の徹底により口座加入世帯が 26 年 3 月末現在 6,782 世帯から 27 年 3 月末現在 6,877 世帯に増加。
- ・ 滞納処分の強化
滞納処分業務のため非常勤嘱託職員を採用。
- ・ 資格等の適正化の強化
不現住調査、他保加入調査等

2) 歳出等の削減

厳しい財政状況を踏まえ、事務費の節減や事業の見直しにより裁量経費の削減を図るとともに、業務の効率化により超過勤務の縮減に努める。また、人員マネジメントに基づき、人員削減を進めます。



- ・裁量経費の削減
- ・超過勤務の縮減

取組実績

- ・夏季の節電対策など庁舎管理経費の節減に取り組むとともに、緊急を要する場合を除き、優先順位を設けるなど計画的に庁舎修繕を実施した。（平成 26 年度予算に対し執行額 ▲8.8%）
- ・担当外ヘルパーの活用等各課において業務の連携・協力体制の強化及び業務の効率化を図るなど時間外勤務の縮減に取り組んだが、児童虐待やDVに関する相談の増加、保育所一斉入所等の書類確認や事務処理の増、住基システム変更に伴う確認作業等により、27 年 3 月末の超過勤務手当決算見込で執行計画に対し約 30%増となった。

3) 職員づくり、人材マネジメント

港区役所職員力向上基本プランに基づき、住民自治の確立に向けた改革を着実に進めていくため、職員の主体性やチャレンジ意識の向上を図るとともに、職場間の連携・協働の取組みを促進し、職員の士気や組織パフォーマンスを高めます。

また、区役所内外の職員に社会貢献に対する意識の涵養を図るとともに、ボランティア活動への参加を促し、組織風土の改善につなげます。



・ 職員の主体性やチャレンジ意識の向上を図り、職場間の連携・協働の取組を促進するための研修会の開催

・ 職場間での連携・協働の継続的な取組み

・ 職員の社会貢献に対する意識の涵養を図り、ボランティア活動への参加を促進する

・ 清掃ボランティアへの参加職員数：50人（最大時）

また、区役所庁舎内にある環境局及び健康局の事業所職員による清掃ボランティアの参加を呼びかける。

・ 職員ボランティア制度による市民活動への参加：5回

また、覚書に基づき、港区で開催される市民活動へ契約管財局職員によるボランティアの参加を呼びかける。

取組実績

・ 港区職員提案制度により区政や改善に関する提案 6 件を区長表彰した。

・ 所属長表彰制度により区政運営や業務改善等に顕著な功績があった職員 19 名を区長表彰した。

・ 担当外ヘルパー（相互応援体制）の実施 15 回

・ 区要保護児童対策地域協議会の実務者会議を設置し、ケースの進行管理と情報共有を図った。

【保健福祉課・生活支援担当との連携】

・ 各種団体等の会合等における検診受診の働きかけを行った。

【保健福祉課・協働まちづくり支援課の連携】

・ 清掃ボランティアについて、原則として毎月3日と給料日に実施し、前日までに所属周知のほか全職員（区役所庁舎に勤務する健康局・環境局職員を含む）に一斉メールで参加を促した。計23回実施し毎回平均約40名が参加した（最大64名）。クリーンアップ大作戦については、63名参加（10月）。地域イベントのボランティア活動として、港区民まつり（10月）、大阪ごちそうマラソン（10月）、天保山まつり（11月）等へ区役所職員のほかに、契約管財局職員、弁天町市税事務所職員に対し要請し参加があった。

4) 良きガバナンスの実現

・説明責任と透明性の確保

施策や事務事業の実施・変更等について、意思決定のプロセスや事務事業の内容等を積極的に公表します。



- ・ 施策に関する意思決定のプロセスの公表
(本格実施)
- ・ 「市民の声」の全件公表
- ・ 予算の編成過程の公表

- ・ 施策に関する意思決定のプロセスの公表：9件
- ・ 「市民の声」の全件公表
- ・ 予算編成過程の公表：26年度補正・27年度予算編成の過程を区ホームページで公表

取組実績

・積極的な情報発信

より多くの区民の区政やまちづくりに関する関心を高め、参画を促すため、区の広報紙をはじめさまざまな広報手段により、区政・市政に関する情報を区民に確実に届けるとともに、地域に密着した情報を積極的に発信します。



- ・ 行政情報とともに区民が必要とする情報を掲載した区広報紙を、区民の参画を得て作成
- ・ 区広報紙（「広報みなと」）を全世帯・事業所に配布
- ・ 区のホームページやツイッター、フェイスブック、広報板などにより情報を発信
- ・ 区役所からの情報発信により、必要とする市政情報を入手できていると感じている区民の割合：80%

- ・ 係長級職員で構成する広報主任会議を毎月開催。
- ・ 区民が参加する広報紙編集会議を毎月開催。
- ・ 区広報紙（「広報みなと」）を全世帯・事業所に配布。
- ・ 職員向けにホームページ、ツイッター、フェイスブックの操作研修開催。
- ・ 区役所からの情報発信により、必要とする市政情報を入手できていると感じている区民の割合：80%

取組実績

・コンプライアンスの確保

区におけるコンプライアンスの確立を図るために、内部統制責任者（区長）による職場巡視、業務の適正な運用確認のための定期監察、公金事故の発生を防止するための会計事務調査、不祥事の発生を防止するための管理監督者による職員への指導監督の徹底、個人情報漏えい事故防止にかかる朝礼等の取組みを行います。



- ・ 内部統制システムによる自律的な改善サイクルの定着
- ・ コンプライアンス研修による職員の意識向上度：80%以上
- ・ 公金事故の発生件数：継続的に0件
- ・ 不祥事発生件数：継続的に0件
- ・ 個人情報漏えい等事故発生件数：継続的に0件

取組実績

- ・朝礼、ミーティングの実施（毎日）
- ・服従規律確保推進委員会を開催した。（5月、6月）
- ・不祥事削減に向けた取組及び不祥事削減に向けた個別重点取組の策定し実施した。（5月～）
- ・内部統制連絡会議を開催した。（5月、9月）
- ・庁内情報誌において、個人情報保護の重要性及び漏えい事故防止対策等の記事を掲載し意識啓発を行った。（6月）
- ・金庫・現金等調査の実施し、適正な公金管理に努めるよう指導した。（6月、10月、1月）
- ・本市職員による収賄事件を受けた再発防止の緊急対策について、職員周知及び公正契約職務セルフチェックシートの実施（8月～）
- ・不適切な事務の根絶に向けての取組（8月～）
- ・個人情報漏えい事故防止に向け重要管理ポイントに係る各課におけるセルフチェックの実施し（毎月）、重要管理ポイント遵守責任者を設置した。（8月）
- ・文書管理能力を高め、情報公開制度への理解を図るため、全職員を対象に文書事務研修を実施した。（2月 全4回）

5) 社会保障・福祉制度の公平・公正な運営

・生活保護の適正実施

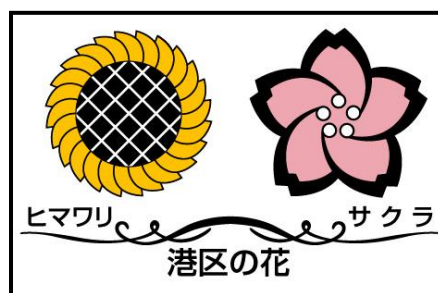
生活保護の適正実施に向け、ケースワーカーに必要とされる知識及び技術の向上をはかります。また、不正受給案件については、ケースワーカーと適正化チームの連携による重点的な調査を実施し、悪質であると判断した場合は告訴も検討します。さらに、総合就職サポート事業とハローワーク常設窓口の併用活用をおこない、就労に向けた指導・援助を推進し、就職につなげるとともに就労定着率の向上に取り組めます。



- ・適正実施には、職員の資質の向上が不可欠であり、ケース研究会を毎月開催するとともに、業務関連研修会への積極的な参加を奨励する。ケースワーカーと民生委員・児童委員との連携の取り組みをさらに進め、地域情報の収集を強化する。
- ・収入申告書の徴取を徹底し、個人市民税調査票との照合を行い不正事案を洗い出すとともに、区民等からの不正事案等の情報提供についても、現地調査を行うなど徹底した調査を行い、不正が悪質であると判断した場合には告訴を行う。
- ・就労支援の取り組み状況を所内でさらに共有するため、支援開始時から3ヶ月経過時に稼働能力判定会議を開催する。判定会議を受けて、就労支援又は指導の方針を明確にし、自立支援室の指導員及び定着支援員も活用し、就職率の向上につなげるとともに就労定着率の向上を図る。

取組実績

- ・ ケース研修会：11 回開催
- ・ CW担当者の代表による会議：5 回開催
- ・ 民生委員との連携強化対策：地区協議会に担当CWを派遣し、意見・情報を聴取（11 地区参加）
- ・ 業務関連研修会の参加：業務研修に 2 回/人の出席を勧奨
- ・ 収入申告書の徴収：担当ケースワーカーより被保護者に提出指導を徹底するとともに、スーパーバイザーにおいて提出状況等の進捗管理を実施
- ・ 不適正受給対策：担当 CW と連携し不正事案の洗い出し調査を実施
調査件数：49 件、告訴（告発）件数：1 件
- ・ 就労支援対策：担当ケースワーカーの申し出をもとにハローワーク常設窓口も活用し、就労支援担当において実施。
- ・ 就労支援事業利用者数は 146 件で、その内就職件数は 85 件（就職率 58.2%）となっている。
- ・ 就労指導において進捗のない者については、判定会議を開催し、引き続き就労率及び就労定着率の向上に努めている。



【区運営方針と区運営方針概要版に関するお問い合わせ】

大阪市港区役所総務課（区政統括グループ）

所在地：大阪市港区市岡1-15-25

電話：06-6576-9885

FAX：06-6572-9511

ホームページ：<http://www.city.osaka.lg.jp/minato/>

ツイッター：<http://twitter.com/minatokuyakusyo>

フェイスブック：<http://www.facebook.com/minatokuyakusyo>