

1 重点的に取り組む主な経営課題

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

経営課題	めざす成果及び戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連																		
<p>【5 区役所力の強化】</p> <p>《めざすべき将来像》</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員自らが意識を高め、区民に信頼される利便性の高い身近な窓口をめざすとともに、多様な区民ニーズや地域課題に基いた区政運営を推進する。 <p>《現状》</p> <ul style="list-style-type: none"> 多種多様な区民ニーズ・提案、相談は身近な窓口である区役所に寄せられている。 行政情報は、区広報紙「なでしこ」及びホームページを中心に発信している。 <p>(新聞折り込み部数/月)</p> <table border="1"> <tr><td>平成24年</td><td>12,202部</td></tr> <tr><td>平成23年</td><td>15,135部</td></tr> <tr><td>平成22年</td><td>14,352部</td></tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> 区民の人口異動率が非常に高い。 <table border="1"> <tr><td>人口転出入率</td><td>浪速区</td><td>転入率145.2(2位)</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>転出率124.4(2位)</td></tr> <tr><td></td><td>大阪市</td><td>転入率 65.7</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>転出率 62.0</td></tr> </table> <p>[区政運営に関するアンケート結果]</p> <ul style="list-style-type: none"> 自分の住んでいる区でどのような特色のある施策事業が行われているか知っている 70.3% 自分の住んでいる区の区長の顔や名前を知っている 47.4% 区政に関する情報が区民に届けられていると思う 23.0% 区民の多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じる 7.7% 区政運営について計画段階から区民の対話や協働によって進められている 10.1% 区政運営について、多様な区民による評価が行われ、それが区に届いている 8.6% 来庁者への案内等区役所の窓口業務について、サービスが良いと感じる 59.0% 区役所は適切に対応していると感じる 60.4% 	平成24年	12,202部	平成23年	15,135部	平成22年	14,352部	人口転出入率	浪速区	転入率145.2(2位)			転出率124.4(2位)		大阪市	転入率 65.7			転出率 62.0	<p>【5-1 地域力強化にむけた組織体制づくり】</p> <p>めざす成果</p> <p>《めざす状態》</p> <ul style="list-style-type: none"> 多様な区民ニーズを的確に把握し、住民主体の区政運営を実現する。 <p>《アウトカム》</p> <ul style="list-style-type: none"> 区政会議で出された意見や評価をいただき、事業や施策に結びつける。 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 <p>(市政改革アクションプラン 成果目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 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 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 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 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 <p>戦略</p> <ul style="list-style-type: none"> 区の地域事情や特性に応じて、計画段階から多様な区民の声を区政会議などを通じて聴取し、より多くの区民から区政運営の評価をしていただく仕組みを構築する。 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意見を聴取し関係局と連携し的確・迅速に対応する。 	<p>【5-1-1 区政会議の開催】</p> <ul style="list-style-type: none"> 区政運営等について区民の意見を十分に聴取するため区政会議を開催する。(3回以上) 必要に応じてテーマ別の分科会を開催する。 <p>[予算額 305千円]</p> <p>【5-1-2 区役所の相談・調整機能の充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> 区民ニーズを的確・迅速に反映するため、区役所内はもとより地域住民のサービスに関わる担当局署との情報共有や意見交換を行うため会議を開催する。 行政連絡調整会議の開催(12回) 環境対策委員会の開催(6回) 区役所管理職会議による情報交換を実施する。(全開庁日) 庶務担当係長・担当者会議(12回) 区役所職員の情報共有化を図るため、元気アップサポーターチームによる「なにわレター」を発行する。(6回) 元気アップサポーター会議の開催(12回) <p>[予算額 ー円]</p>	<p>・区政会議において頂いた意見や評価を事業や施策に反映させた件数：5件</p> <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> 区政会議において頂いた意見や評価を事業や施策に反映させた件数が5件を下回る場合は、再構築する。 <p>・関係局等との情報交換を密にし、連携によって区民からの相談や要望、意見に対して適切な対応を行う：全件</p> <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> 上記目標が実施困難であれば再構築する。 	<p>平成23年度：3回開催 意見や評価の反映件数：平成24年度2件 平成24年度：4回開催 意見や評価の反映件数：平成25年度5件</p> <p>[24決算額 330千円] [25予算額 485千円]</p> <p>・行政連絡調整会議・小会議(12回) ・環境対策委員会(年6回) ・区役所管理職会議(平成24年8月から全開庁日開催) ・庶務担当係長・担当者会議(12回) ・元気アップサポーターチーム会議(12回)</p> <p>[24決算額 ー円] [25予算額 ー円]</p>	<p>改革2-(1)-ウ 2-(2)-ア 2-(2)-イ</p> <p>改革2-(4)</p>
平成24年	12,202部																						
平成23年	15,135部																						
平成22年	14,352部																						
人口転出入率	浪速区	転入率145.2(2位)																					
		転出率124.4(2位)																					
	大阪市	転入率 65.7																					
		転出率 62.0																					

<p>《要因分析》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身近な行政窓口としての区役所は、地域の特性や課題・ニーズを的確にとらえ、対応していくことが求められている。 ・特に人口異動率が高く、刻々と変わる区民ニーズに応じた行政情報の受発信の強化が求められている。 ・広報紙による情報発信手段として、新聞折込みによる配布を行うものの、新聞という媒体から離れていく現象により購読者数が減少し情報伝達が困難になりつつある。 	<p>【5-2 情報の受発信機能強化】</p> <div style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 5px; margin: 10px 0;">めざす成果</div> <p>《めざす状態》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙・ホームページをはじめ時機に応じた媒体を活用し、区民により効果的に情報を発信することで幅広い層への情報の浸透を図る。たとえば、区長の顔や名前を知っている区民の割合を増やす。 ・区民ニーズを的確に把握するために様々なツールを活用し、幅広い区民からの意見を聴取し施策や事業に反映する。 <p>《アウトカム》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区ホームページへのアクセス件数を、平成27年度までに、平成23年度に比べ20%増とする。 <p>(市政改革アクションプラン 成果目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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る区民の割合：平成26年度までに80% ・多様な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 	<p>【5-2-1 広報事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域とつながりを持たない住民や若年層、単身者等に対して、区政運営をはじめとする区役所の活動内容を区民に周知するため、転入手続き時に広報紙ポスティングサービスの案内の徹底を図るほかSNS(ツイッター・フェイスブック)などを積極的に活用し、効果的な情報発信を継続する。 ・区民ニーズに応じた、広報紙・ホームページの充実を図る。 ・情報バリアフリー化にも配慮し、若年層のみでなくITを活用できる高齢者へも様々な情報が届くよう配慮していく。 ・SNS(ツイッター・フェイスブック)などの発信(全開庁日1回以上) <p>[予算額 6,730千円]</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・SNS(ツイッター・フェイスブック)などの情報発信回数：全開庁日1回以上 <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SNS(ツイッター・フェイスブック)などの情報発信回数が週3回未満(年間平均)の場合、そして、アクセス件数が平成23年度を下回った場合は再構築する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ツイッター(平成24年1月18日開始) 平成24年度 月平均55回 平成25年度 月平均64回 ・フェイスブック(平成24年9月7日開始) 平成24年度 月平均46回 平成25年度 月平均64回 ・ホームページ(TOP) 平成23年度 月平均8,300件 平成24年度 月平均9,200件 平成25年度 月平均9,400件 ・広報紙の全戸ポスティングの実施(平成24年9月号) ・市政だより廃刊に伴う市政情報の掲載(平成24年9月～) <p>[24決算額 5,758千円] [25予算額 7,312千円]</p>	<p>改革2-(1)-ウ 2-(2)-ア 3-(10)-イ</p>
<p>《課題》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民ニーズや時期に応じた情報発信を行うなど提供内容の充実を図る。 ・区ホームページの認知度を高め、更なる利用を促進し、新たなユーザーを獲得するためにも、誰もが見やすく使いやすい、かつ魅力あるものに改善を行っていく必要がある。 ・多様な区民の意見聴取を行い、地域ニーズに応じた施策や改善に繋げる必要がある。 ・区民に最も身近な窓口として、多種多様な相談・問い合わせが寄せられるため、関係機関との連携を強化する必要がある。 ・区民ニーズに則した満足度の高い市民サービスが求められている。 ・便利で快適なサービスを提供する身近な窓口であるとともに簡素で効率的な窓口の構築を検討する。 ・転入手続き時に広報紙ポスティングサービスの案内の徹底を図る。 ・区民アンケートで区民から区役所が相談や要望に対して適切な対応しているか知ることで対処や進捗状況を検討する。 ・若い世代等に広報紙に触れる機会を拡大するため、SNS(ツイッター・フェイスブック)などを活用したり、新たな広報の模索が必要である。 	<div style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 5px; margin: 10px 0;">戦 略</div> <p>・行政情報の的確な発信に努めるとともに、区政運営をはじめ区役所の活動内容を区民に周知するため、様々な広報媒体を活用して効果的に発信する。特に地域とつながりを持たない住民や若年層に対して、必要な行政情報を届けるためにホームページのほかSNS(ツイッター・フェイスブック)などマルチメディアを効果的に活用した情報発信を行う。</p> <p>[予算額 137千円]</p>	<p>【5-2-2 広聴事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区政運営にかかる施策をサイレントマジョリティなどより幅広い区民からの意見を聴取するため区民モニターアンケートを実施する。(年2回) ・くらしに関わる多様な相談を情報共有し、迅速に対応するため、関係行政機関及び区役所内の会議を開催する。 ・市民の声にて聴取した意見を行政連絡調整会議で情報共有(6回) ・庁舎の各階に「皆さまからの声BOX」を設置し、届いた意見は区課長会で協議する。 <p>[予算額 137千円]</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの回収率60%以上。 <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの回収率が50%未満の場合は手法の再構築を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・区民モニター(平成24・25年度各2回計4回) <p>[24決算額 141千円] [25予算額 138千円]</p>	<p>改革2-(2)-ア</p>

	<p>【5-3 区民に信頼される利便性の高い区役所づくり】</p> <div style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 5px;">めざす成果</div> <p>《めざす状態》 ・住民情報窓口の一部民営委託化において、簡素で効率的な事務運営を進めるとともに担当業務での人材育成を図り、不要な待ち時間の解消など区民の立場にたったサービスの提供をめざす。そしてクレーム件数を減らすことで、区民満足度の高い窓口づくりをめざす。</p> <p>《アウトカム》 ・平成22年度繁忙期(3・4・5・9・10月)のクレーム件数月50件を、平成27年度までに50%以下の件数をめざす。 ・市民の声における「職員対応に関する苦情件数」を毎年度5件以下を目標とする。 ・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:平成28年度末までに80%以上</p> <div style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 5px;">戦 略</div> <p>・窓口サービス部門(住民情報担当)の一部民間委託化の拡大にむけ課題を整理するとともに、人材育成のための研修等を日常的に実施すると共にコンプライアンスの徹底を図る。 ・そして、区役所の窓口として、満足度の高い窓口にする。</p>	<p>【5-3-1 フロアマネージャーによる窓口案内】</p> <p>・区役所窓口サービス部門にフロアマネージャーを配置し、来庁者の各窓口への案内・申請書等の記載要領の説明を行い円滑かつスピーディーな来庁目的の達成に努める。 ・クレーム件数は平成22年度の60%以下をめざす。 ・繁忙期のクレーム件数の減少のため、フロアマネージャーの来庁者への積極的サポートの実施。</p> <p>[予算額 2,495千円]</p>	<p>・フロアマネージャーによる積極的な案内及び記載等の補助を実施することにより、手戻り時間の減少等によるクレーム件数の減少をめざす。また、フロアマネージャーの語学力の活用により外国人来庁者の来庁目的把握とスムーズな担当窓口への誘導を図る。 ・業務従事時間における窓口受付件数の35%以上の声掛け率を目標値として設定し、待ち時間の短縮等を図る。(1日6時間勤務) ・来庁者の来庁時間帯に出来る限りフレキシブルに対応できるよう、夏と冬の業務時間帯を変更する。 ・苦情等のクレーム件数を30件台に減少をめざす。</p> <p>【撤退基準】 ・苦情等のクレーム件数を30件台に減少出来ない場合は、雇用契約形態を再考し、区役所における市民サービス向上と効率的な業務運営を図るためのサービスについて再構築する。</p>	<p>・フロアマネージャーの案内実績 平成25年度 37,384件 (月平均 3,115件 声掛け率 38%)</p> <p>[24決算額 2,364千円] [25予算額 2,495千円]</p>	
		<p>【5-3-2 窓口サービス部門(住民情報担当)の一部民営委託化に伴う人材育成】</p> <p>・住民情報窓口の民営化に伴い課題の整理と、職員一人ひとりのスキル到達目標を設定した人材育成を行う体制を引き続き整備する。 ・審査業務等に幅広いスキルを持った人材を育成確保することにより、組織全体としての効率化を図る。 ・審査業務等に関するスキル向上と、次世代の人材の育成のための研修の実施。(毎月1回)</p> <p>[予算額 一円]</p>	<p>・審査業務等に関する研修(週1回程度)を行うことで本市職員の業務における事務手順の確立・検証する。 ・事務取扱いにおける統一マニュアルの継続した見直し。</p> <p>【撤退基準】 ・区役所における市民サービス向上と効率的な業務運営を図るためのサービスについて月に1回以上の審査業務等の研修がされなければ再構築する。</p>	<p>・人事交流による経験豊かな職員の減少を補完するため、日々の研修とともに、スキルの向上を図る。</p> <p>[24決算額 一円] [25予算額 一円]</p>	
		<p>【5-3-3 窓口サービス部門の委託化の拡大推進】</p> <p>・窓口サービス部門の証明書発行窓口に加え、届出受付窓口、税証明発行窓口、フロアマネージャー等を民間委託業者に一元化することにより、市民に便利で快適なサービスの提供をめざす。 ・委託拡大業務に係る業務対応マニュアルの整理・点検・作成を行う。</p> <p>[予算額 一円]</p>	<p>・現委託業務と委託拡大業務との検討・調整を行い、平成27年4月から「総合サービス」が実現できる体制づくりを行う。 ・平成27年2月の契約更新時以降、スムーズに民間委託業者に業務移行ができる研修手順を確立する。</p> <p>【撤退基準】 複数年事業</p>	<p>・平成27年2月の委託業務の更新に向けて準備を進める。</p> <p>[24決算額 一円] [25予算額 一円]</p>	

	<p>【5-4 改革を担う職員づくり・人材マネジメントの推進】</p> <div style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 5px; margin: 10px 0;">めざす成果</div> <p>《めざす状態》 ・区民ニーズと市民満足度の向上を意識した質の高いサービスを追求するほか、住民自治の確立に向けた改革を推進するため、職員が主体的にチャレンジ意識を高め、職員自身の気づきを促進するよう、職員の人材育成に取組を図るなど人材マネジメントを推進する。 ・職員の士気と組織パフォーマンス向上を図るため、仕事のめざすべき方向や目標を職員間で共有するなど組織風土の醸成と人材マネジメント体制整備を推進する。 ・職員が区民に信頼され、便利で快適なサービスを提供する身近な窓口として、区民の立場に立った各種行政サービスの実現をめざします。</p> <p>《アウトカム》 ・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同士の協力・連携が取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</p> <div style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 5px; margin: 10px 0;">戦 略</div> <p>・コンプライアンスの遵守は職員の責務であることから、全職員対象に研修を実施するなど職員の意識を高めるとともに、職員の志気や組織パフォーマンスの向上に向け区長は各層の職員と積極的に対話を図る。そして、職員間での仕事のめざすべき方向性や目標の明確化、仕事などで抱える悩みや課題を共有化し、議論できるような職場づくり、コミュニケーションの活性化、人事評価の透明性のより一層の向上などを通じて、職員の士気や組織パフォーマンスの向上に向けた職員力向上マネジメントを推進する。</p>	<p>【5-4-1 改革を担う職員づくり】 ・職員が市民満足度を高めるための能力並びにコンプライアンス意識の向上を図るなど、区がめざす職員像と職場環境を実現するため、大阪市人材育成基本方針に基づく浪速区人材育成行動宣言を策定し、その行動宣言に基づき、適正な事務執行に向けた担当ごとの勉強会やコンプライアンス研修等を実施する。 ・職員の接遇力向上を図るため、民間における外部講師を迎えて、各課の代表(リーダー)向け研修を開催するとともに、各課においてリーダーによる職員研修等を実施する。 ・行政連絡調整会議において各局と情報共有するとともに、区の運営方針やビジョンを理解し、また、各種事業への参加を促し、あらゆる機会を捉えて区の現状把握をしていただき区と各局が共同で施策に取組む。 ・コンプライアンス研修等を全職員を対象に実施する。(年1回 9～12月) ・接遇リーダー研修(1回) ・人権問題研修(1回)</p> <p>[予算額 103千円]</p>	<p>・コンプライアンス・接遇等の研修の実施により市民満足度を高めるための能力並びにコンプライアンス意識が向上をしたと感じている・ある程度感じている職員の割合が平成26年度までに80%以上</p> <p>【撤退基準】 ・上記目標が70%未満であれば各研修を再構築する。</p>	<p>・コンプライアンス強化月間の設定(平成19年度から毎年度9月) ・コンプライアンス研修の実施(平成20年9月～) ・服務規律確保に向けた職場研修の実施(平成21年7月～) ・民間外部講師による接遇研修を実施(11月～) ・民間外部講師によるマネジメント研修(3月)</p>	<p>改革3-(9)-ア</p>
		<p>【5-4-2 人材マネジメントの推進】 ・本市における基本的な考え方をもとに、職員の士気や組織パフォーマンスの向上に向け、基礎自治体を担う職員像の創造、職員の適正な評価や組織風土の改善等、人材マネジメントにかかる具体的な取組みを実施する。 ・元気アップ運動による事務改善を提案並びに実践(1件以上)することで職員の改革を促し管理を行なうことで、職員の気づきやチャレンジ性を積極的に引き出す取組みを進める。 ・職員の士気向上を図るため、区長が各階層の職員との意見交換を実施。(ランチミーティング：10回開催。参加者50人以上)</p> <p>[予算額 ー円]</p>	<p>・職員の士気向上や組織風土の改善、事務改善等の取組みが職員づくり人材マネジメントの推進に有効であると感じている職員の割合：平成26年度までに70%以上</p> <p>【撤退基準】 ・上記目標が60%未満であれば取組みを見直す。</p>	<p>・元気アップ運動における「おもてなし【接遇マニュアル】」を改訂(平成25年11月)。 ・区長と職員とのランチミーティングの実施(平成25年度22回開催。参加者延べ160人)。</p> <p>[24決算額 ー円] [25予算額 ー円]</p>	<p>改革3-(9)-イ</p>
		<p>【5-4-3 職員のボランティア活動への参加】 ・職員が前向きで主体的・チャレンジ意識を高め、職員自身の気づきを促進し、地域や市民協働事業への理解が深まるよう、様々な機会をもって周知し積極的に参加要請する。 ・地域と区役所が協働して実施する事業等を周知し、職員の積極的参加を要請する。 ・区役所周辺清掃の実施。(約200日) ・区役所周辺で行われる献血活動の協力。(10人以上) ・「NNP(なにわ・なでこ・パトロール隊)」(20人以上) ・「ナニワ区民まつり」東北復興支援ブースのスタッフ参加。(8人以上) ・「大阪マラソン」`クリーンup、`作戦」早朝清掃。(60名以上) ・「大阪マラソン」職員ボランティア参加。(4人以上)</p> <p>[予算額 ー円]</p>	<p>・職員の積極的なチャレンジ意識の向上によりボランティア活動に参加する・してみたいと感じている職員の割合：平成26年度までに80%以上</p> <p>【撤退基準】 ・上記目標が70%未満であれば取組みを見直す。</p>	<p>・区役所周辺清掃の実施(土曜、日曜、祝日等を除く全開庁日) ・献血活動(13名) ・「ナニワ区民まつり」における「東日本大震災復興にかかる物産店」ブースでのボランティア参加(8名) ・「大阪マラソン」職員ボランティア(4人)。 ・NNP(なにわ・なでこ・パトロール隊)での隊員登録(15人)</p> <p>[24決算額 ー円] [25予算額 ー円]</p>	