

「市政改革プラン3.0」に基づく取組等

取組項目1

【未収金対策の強化(介護保険料)(改革の柱3-3(4))】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 介護保険料の徴収方法には、年金から差し引かれる特別徴収と、口座振替または納付書により納めていただく普通徴収があるが、西成区は普通徴収の対象額が24区の中で最も多く、この収納率を向上させることにより事業運営の安定化を目指す。 (取組の概要) 資格の適正化を図る。 局・関係部署と連携し収納対策・徴収強化・滞納整理を図る。 (目標) 収納率が令和2年度実績を上回る。	(取組の内容) ・督促、納付相談、広報の強化を図る。 ・資格の適正化(不現住者住民票の職権消除等)について、引き続き関係部署と連携し強化を図る。 ・局と連携して収納対策を進めるとともに、区としても対応可能な限り滞納者へのアプローチの強化を図る。 ・滞納者に対して関係部署と連携して徴収強化を図る。

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
	①:目標達成 ②:目標未達成	

取組項目2

【未収金対策の強化(国民健康保険料)(改革の柱3-3(4))】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 国民健康保険料の収納については、医療給付費等財源、加入者間の負担の公平性を確保し、安定した事業運営を行うため、前年度を上回る収納率の向上に取り組む。 (取組の概要) 資格及び賦課の適正化を図る。 口座振替納付の利用勧奨を行う。 市債権回収対策室と連携して、滞納整理を強化する。 (目標) 収納率が令和2年度実績を上回る。	(取組の内容) ・所得が一定額以下の世帯については、所得申告による保険料の軽減を適用し、賦課の適正化を図る。また、退職や廃業、営業不振、災害などの事情がある世帯については、丁寧な納付相談のうえ、申請による保険料の減免を行う。 ・関係機関との連携により、他健康保険加入者に対する国保適用終了の届出勧奨や、不現住世帯の処理を進め、資格の適正化を図る。 ・「ページー口座振替受付サービス」の活用などにより、新規加入・納付書納付世帯への口座振替納付の利用勧奨を行う。 ・区広報紙・区ホームページなどを活用して、国民健康保険等への被保険者の理解がより深まるようにする。 ・市債権回収対策室と連携して、滞納整理を強化する。

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
	①:目標達成 ②:目標未達成	

取組項目3

【次代を担う職員の育成(改革の柱5-1)】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 前向きで主体性とチャレンジ意識を持った職員の育成 (取組の概要) ・コンプライアンス意識の向上を図り、不祥事撲滅に向けた取組を行う。 ・様々な活動を通じて、今後の業務に積極的に取り組む姿勢をもつことを共有できる職員の割合を増やす。 (目標) 研修の開催:年10回以上	当年度の取組内容 (取組の内容) ・コンプライアンス研修・服務研修・不祥事撲滅研修の実施(係長級以下全職員対象) ・新規採用者研修・所属間転入者研修の実施 ・各種業務にかかる理解度向上研修の実施 なお、それぞれの研修について、従来の集合型等ではなくeラーニングを積極的に活用していく。

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

①:目標達成 ②:目標未達成

取組項目4

【働き方改革の推進(改革の柱6-1)】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 多様な働き方を受容する職場組織の醸成 (取組の概要) ・テレワークの利便性向上をはじめとする柔軟な働き方の推進を図る。 ・多様な働き方に対して理解があり、働きやすい職場であると感じている職員の割合を増やす。 (目標) ・テレワークの利用実績回数65回(令和元年度実績:12回)	当年度の取組内容 (取組の内容) ・テレワーク及び時差出勤制度を改めて周知する。また、利用実績の公表や利用者の感想などを所属チームサイトなどで共有することにより実施者の増加を図る。 ・また、管理監督者層にも働きかけ、実施者の増加を図る。

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

①:目標達成 ②:目標未達成

取組項目5

【地域活動協議会の認知度向上に向けた支援】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会が地域住民に知られるよう支援する。</p> <p>(取組の概要) 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援 ・地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで課題を抽出し、地域カルテに記録する。 ・各地域の課題に応じ、学校との連携やICTなども活用しながら、認知度向上に向けた効果的な支援を行う。</p> <p>(目標) 地域活動協議会を知っている区民の割合：40%（元年度実績29.8%）</p>	<p>(取組の内容) ・地域活動協議会に関するリーフレット等を作成し、庁舎等に配架するとともに、各地域活動協議会の実施する事業においても地域住民等に配布するなど、広報への取組みを強化していく。 ・地域活動協議会の実施する事業について、区の広報紙やホームページ等において紹介するなど、区民の目に触れる機会を増やす。 ・認知度向上に対する課題を抱える地域に対して、課題に応じた事業が展開できるよう、SNS等のICTの活用を含めた広報活動の支援を実施する。</p>

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
	①:目標達成 ②:目標未達成	

取組項目6

【区における住民主体の自治の実現】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(戦略) 区政運営への区民の参画をより一層推進するため、区政会議において区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、出された意見への対応について説明責任を十分に果たすことができるよう、より効果的な会議運営に向けたPDCAを実施する。</p> <p>(取組の概要) 区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 施策・事業の企画段階や事後だけではなく執行段階においても区政会議の委員の意見を聴取して必要に応じて反映するなど、区政会議の委員とより活発な意見交換を行う。 区政運営について、区役所の自己評価に対する意見に加え、委員の評価を直接受ける。 区政会議の委員が区政運営に参画しているという実感がより得られるよう、区政会議において委員から出された意見などについて、区政への反映状況や反映できなかった場合の理由を区政会議の場で明らかにする。</p> <p>(目標) ① 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合：80%（2年度実績：全体会85.2%、部会96.3%） ② 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合：80%（2年度実績：全体会95.5%、部会95.7%）</p>	<p>(取組の内容) 区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 【区政会議委員とのより活発な意見交換】 より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施する。 アンケート結果に基づき会議運営の改善を図るとともに、いただいた意見についての対応状況を区政会議において示す。 【区政会議での委員の意見の反映状況のフィードバック】 区政会議における意見への対応状況（予算への反映状況を含む）について、区政会議において説明する。 【区政運営についての委員からの直接の評価】 区の取組について、委員から4段階で評価を受けて点数化し、各委員の評価を平均して公表する。</p>

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
	<p>①: 目標達成 ②: 目標未達成</p>	

取組項目7

【多様な区民の意見やニーズの的確な把握】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(戦略) 区民の意見やニーズの把握手法について、これまでの取組や他都市の事例を参考に様々な工夫を凝らしていく。</p> <p>(取組の概要) 意見やニーズの把握手法の多角化 これまで区において実施してきた様々な取組を継続するとともに、他区・他都市の事例を参考に、効果的な取組であると区長会議において判断され、ベストプラクティスとして、24区で共有された内容について、当区において実施検討し、ニーズ把握の手法の多角化につなげる。</p> <p>(目標) 区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合：40%（元年度実績38.0%）</p>	<p>(取組の内容) これまで実施してきた次の取組を継続して実施する。 ・幅広く区民のからの意見などを収集するとともに、満足度などを把握し検証するために区民アンケート等を実施する。</p> <p>効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。</p>

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
	<p style="text-align: center;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	

取組項目8

【さらなる区民サービスの向上】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 区民の抱える様々な課題に対応する区役所の総合行政の窓口としての機能を充実するとともに、来庁者などのニーズを踏まえ、窓口サービス、区政情報の発信機能のより一層の向上を図る。</p> <p>(取組の概要) ①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 区民が抱える様々な課題に対して、その内容に応じて関係局と連携して、責任を持って対応するなど、インターフェイス機能を充実させるとともに、政策課題を解決するために区役所が中心となって関係局と連携する総合拠点機能を充実させる。</p> <p>②区政情報の発信 区政に関する情報が区民全体に届けられるようきめ細やかな情報発信を行う。</p> <p>(目標) ①区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合：70%(元年度実績65.6%) ②区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合：40%(元年度実績37.4%)</p>	<p>(取組の内容) ①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ・区役所が来庁・電話・郵便・インターネット等により区民から寄せられる、日常生活に関する様々な相談・要望等を総合的に受け付け、個々の事業に応じて、関係局に連絡、指示等を適切に行い、状況を相談者にフィードバックするなど、区における市政の総合窓口としての役割を果たすため、適切かつ迅速な対応を行う。</p> <p>②区政情報の発信 ・広報紙において、より分かりやすい紙面づくりのため、紙面は継続的に見直しをおこなうとともに、より多くの方に届けるため、SNS等を活用し広報紙の宣伝活動を行う。 ・ホームページにおいて、閲覧者が興味をひくようバナー等を活用した発信を強化する。 ・SNSは若い世代を中心にコミュニケーションツールとなるようアンケート機能を利用した情報収集を行うなど一層の活用を図る。</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み 目標の達成見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み ①:達成見込み ②:達成できない見込み	

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
<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	