

課 題	具体的取組	取組目標	5年間の取組成果	主な実績
		<p>用、区のホームページを活用した意見の募集。</p> <p>(3) 効率性・住民ニーズなどの観点から、集約化することで効率化が図られる業務については集約化するなど、区で行うべき業務を再設計する</p>	できた。	
2 地域に応じた業務の再構築	① 新たな業務単位の検討	<p>(1) サービス窓口の再配置 各種申請書類の交付などを区役所以外の市の施設、事業所などでも可能なようにする。</p> <p>(2) 賦課徴収体制の複数区単位での集約化 地方分権による税源移譲の動きにあわせ、賦課徴収事務強化のため、賦課徴収体制を集約化する。</p> <p>(3) 政策立案対象となる区域の統合 現在の24区体制では、区域・人口がバラバラで非効率なため、複数の区を統合した新たな政策立案単位と組織を検討する。</p>	<p>サービスカウンターでの住民票の写し等の休日発行や南港ポートタウンサービスコーナーでの戸籍謄本等の即時発行を可能とした。</p> <p>また、インターネットによる申請用紙の配信を行うことにより市民の利便性が向上した。</p> <p>また、24区役所の税務担当課を7箇所の市税事務所に集約することによる事務の効率化で約▲300人の見直しを図るなど、効率的で強力な賦課徴収体制の整備と運営を図ることができた。また、収納率等を改善できた。</p> <p>政策立案対象となる区域の統合の検討については、市立大学と共同で「行政区と区役所のあり方研究会」を設置し、中間的なとりまとめを行い、新たな市政改革で事務事業の効率化について取組むこととした。</p>	<ul style="list-style-type: none"> サービスカウンターにおける住民票等の証明書の休日発行(18年9月)、戸籍関係の一部の証明書の休日発行(23年3月) 市税事務所の開設(19年10月) 「行政区と区役所のあり方研究会」を設置(19年11月) 複数区連携による事務事業の共同実施にかかる検討について、中間的なとりまとめを行い、公表(21年3月) 複数区共同による契約事務の試行実施により、メリット・デメリットの検討(21年度～22年度)
	② 地域活動のプラットフォームの形成と活動支援	<p>(1) 「未来わがまち会議」を活用し、区レベルでの地域活動のさまざまな課題についての議論する場(プラットフォーム)を形成</p> <p>(2) 「未来わがまちビジョン」や地域独自計画を市民主体で推進するため、人材面・資金面からの支援</p> <p>(3) 地域の住民ニーズを把握するための機会・場を増やすとともにITなど活用</p>	<p>各区において、地域活動を支援するため支援体制作りを行い、「未来わがまちビジョン」等の取組を通じて、区レベルで地域の様々な課題について議論することができた。</p> <p>地域活動に関するアンケートを実施し実態把握を行った上で、地域活動の支援のための読本を活用した学習会やフォーラムを開催するなど、地域活動への支援を行った。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 各区の独自取組として出前講座や地域担当制度を実施 まちづくり活動支援制度を創設(18年度～) 地域活動の実態把握に向けたアンケート及び地域インタビューを実施(19年7月～9月) 地域活動の人材育成・発掘支援のための読本を作成(20年3月) 出前講座を全区にて実施(20年度～) 地域活性化についての学習を希望するグ

課 題	具体的取組	取組目標	5年間の取組成果	主な実績
	③区役所の独自取組の推進	<p>(1)全区統一による業務実施から区役所独自業務の実施への転換 現在の全区統一による業務の実施にとどまらず、区役所の課題や特性に応じた業務が実施できるよう、局の統制をやめ、権限・予算などの制度面を変更する。区役所間での健全な競争状態をつくる。 例：休日開庁、育児相談業務の重点化</p> <p>(2)区役所の自主的な改善への取組の実施 「区役所検定」の実施（業務に精通した区職員の知識や経験を体系化）、区役所の特性に応じた研修の実施、申請書類の見直し（記載内容の重複、様式、設置場所などの見直し）、区のホームページの改善・充実など、区役所独自で資源の活用や人材・スキルの向上を図る。</p>	<p>また、地域に向いて区役所の業務内容などを説明する「出前講座」やインターネット等を活用した区民モニターを全区で実施するなど、市民の意見を聴取する機会が増えた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予算規則の一部を改正し財政局へ直接予算要求を可能にするとともに、19年度から区の特性に応じて組織体制を整備できるようにしたことで、地域の実情に応じた事業を実施できるようになった。（22年度区予算総額42億7,700万円） ・区役所職員の創意工夫により、様々な市民サービス向上の促進を図ることができた。 ・日曜、年度末・年度始め開庁の実施 ・請求用紙の統合 <p>なお、複数の区において次のような取組が行われた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワンストップ窓口の実施 ・証明書発行窓口の設置 ・地域の子育て支援ネットワーク作り ・自転車利用適正化事業 など <p>また、区役所検定及び検定のための参考書により、職員が担当以外の業務について再確認することができた。</p>	<p>ループ・団体への講師派遣を実施（21年度～）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民モニターの全区実施（22年度～） ・日曜開庁の試行実施（18年10月～）、日曜開庁の実施（20年4月～） ・予算規則の一部を改正し、局から区役所に一部の予算移管（19年度予算～） ・各区の実情に応じた組織体制の整備（19年度～） ・申請書類の見直し（19年1月～） ・ワンストップ窓口の実施（港区19年1月・天王寺区22年2月・西淀川区22年6月） ・証明書発行窓口の設置（19年1月～） ・地域の子育て支援ネットワーク作り（18年度～） ・「区役所検定」の実施（19年5月） ・自転車利用適正化事業「トライアルプラン」の実施（20年度～） ・「市民サービスの向上」や「業務の効率化・コスト削減」など窓口業務の最適化に向けた検討を行い、「区役所窓口業務改善計画」を策定（22年3月）
Ⅲ 人材育成				
1 能力・実績に基づく人事管理の推進	①能力と実績に基づく新人事評価制度の導入	<p>(1)能力と実績に基づく新たな人事評価制度を導入する</p> <p>(2)人事評価結果のフィードバックシステムの構築</p> <p>(3)人事評価に関する相談窓口を設置する</p>	<p>全職員を対象に、新たな人事評価制度を導入するとともに、評価結果の開示を求める職員に対し開示と説明を行うなど人事評価結果のフィードバックシステムを構築したほか、制度を円滑に運営するため、人事評価に関する相談窓口を設置するなど、能力と実績に基づく人事</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員を対象とした新たな人事評価制度を導入（18年4月） ・相談窓口の設置（18年8月） ・人事評価実施（18年10月～） ・外部専門家による参加型の評価者訓練を実施（18年度以降、毎年実施） ・全職員を対象としたアンケートの実施