

## 令和5年度大正区事業・業務計画書

### 【窓口サービス課】

取組番号	担当	事業名	重点
窓1	住民登録・戸籍 保険年金	窓口サービスの充実	
窓2	住民登録・戸籍	マイナンバーカードの普及への取組み	
窓3	住民登録・戸籍 保険年金	窓口サービスにおける不適切事務の撲滅	
窓4	保険年金	国民健康保険料の未収金の減少及び未納防止	
窓5	住民登録・戸籍	住民情報業務等の適切な運営管理	
窓6	住民登録・戸籍	受付窓口用広告付き番号札による広告収入の確保	

取組番号	事業名	作成年月日・担当	重点	新規
窓1	窓口サービスの充実	令和4年7月20日 窓口サービス課 (住民登録・戸籍・保険年金)		

項目		内容
事業・業務概要	目的 (事業の背景を含む)	来庁者のニーズをふまえ、快適で利用しやすい区役所となるよう利用者の視点に立ったサービスの充実・提供を目的とする。
	内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民登録・印鑑登録・住居表示に関すること及び証明、就学、特別永住者、マイナンバーカードに関すること。自動車臨時運行許可に関すること。市税に関する諸証明の発行に関すること。</li> <li>・戸籍関係届出、戸籍謄抄本・附票の写しの請求、埋火葬の許可申請に関すること。</li> <li>・国民健康保険の保険料納付・納付相談・減免・還付に関すること。</li> <li>・国民健康保険の加入・喪失・高額療養費等、後期高齢者医療制度、国民年金に関すること。</li> </ul> (取組内容) <ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍の相談等、行政オンラインシステムを活用し事前予約制の実施。</li> <li>・窓口来庁者アンケートの実施することにより市民満足度を検証する。</li> <li>・区民意識調査を活用することにより、普段は区役所に来ることのない人の窓口におけるニーズを分析する。</li> <li>・区役所窓口の混雑緩和と利便性の向上を目的として、窓口の待ち人数と待ち時間をスマートフォン等で随時確認できるようにHPに窓口混雑状況を掲載する。</li> <li>・婚姻されたお二人が大正区によりいっそうの愛着を持っていただくため、オリジナル婚姻届使用の普及に努める。</li> <li>・窓口5S推進会議の開催と課題の抽出、検討、実行</li> <li>・金曜窓口延長及び日曜開庁の広報紙及びSNS(ツイッター、フェイスブック)を活用した広報</li> </ul>
	予算額(予算科目)	33千円(消耗品費)
	事業実施期間(回数)	—
	事業対象者(人数)	—
	契約・入札方法	—
委託関係	募集要項のポイント	—
	仕様書のポイント	—
	選考委員等選考方式	—
		—

スケジュール(実施決裁、入札募集開始、説明会、選考会、事業の実施 等)		広報スケジュール	スケ	作業
(前年度)	1月 3月	窓口来庁者アンケート結果の検証 行政オンラインシステムの試行		
	4月 5月	区民意識調査内容の検討 オリジナル婚姻届の印刷	オリジナル婚姻届 広報紙掲載 SNSでの広報	
	7月 9月	区民意識調査の実施 窓口5S推進会議	SNSでの広報	
	10月 2月	区民意識調査結果の検証 窓口来庁者アンケートの実施	SNSでの広報	
	3月 5月	窓口来庁者アンケート結果の検証 窓口5S推進会議	金曜窓口延長 及び日曜開庁 広報紙掲載 SNSでの広報	
備考				

項目		内容	
講座・イベント・会議名		窓口来庁者アンケート	
イベント等開催関係	開催日時	10月～12月	
	開催場所	窓口待合	
	区役所の主催等	—	
	その他主催団体・組織等	—	
	共催団体・組織等	—	
	後援団体・組織等	—	
	目標事業規模	窓口サービス課へ手続等の用件のために来られた区民400名	
	その他留意事項	—	
	イベント等 当日タイムテーブル	実施期間 2週間程度 (調査数400名のアンケート回収次第終了)	
	挨拶者	—	
	来賓紹介	—	
祝電紹介の方法	—		
動員の方法	—		
その他他課との連携等		—	
前年度実績(R4年度)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・来庁者アンケートの実施 1回</li> <li>・来庁者アンケートにおいて、市民満足度が 85%</li> <li>・金曜窓口延長の認知率 48.8%</li> <li>・日曜開庁の認知率 37.6%</li> </ul>	
業績目標	実績	区が行う来庁者アンケートの実施(年1回)	自己評価
成果目標	実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来庁者アンケートにおいて、市民満足度が 85%以上</li> <li>・金曜窓口延長の認知率 60%以上</li> <li>・日曜開庁の認知率 50%以上</li> </ul>	
中期展望		区役所の格付け調査において、星3つの獲得が維持されている状態	
成果目標が中期展望に寄与する理由		来庁者アンケートにおいて市民満足度85%以上の状態が維持されることで、区役所各付けへの高評価につながるものと考えられるため。 また、金曜窓口延長及び日曜開庁の認知率が高まることにより、普段区役所との接点が少ない働く世代にとってもサービスが向上していると感じる要因となるため。	

SDGsゴール	16	平和と公正をすべての人に

修正履歴	
------	--

取組番号	事業名	作成年月日・担当	重点	新規
窓2	マイナンバーカードの普及への取組み	令和4年7月20日 窓口サービス課 (住民登録・戸籍)		

項目		内容
事業・業務概要	目的 (事業の背景を含む)	大阪市が目標として掲げる令和4年度の個人番号カード保有率76.2%とされているが、引き続き普及啓発等の取組みを行う。
	内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区広報紙、SNS(ツイッター、フェイスブック)、HPでの情報提供</li> <li>・庁内のポスター掲示や転入者へのチラシの配布</li> <li>・区政情報広告モニターでの動画再生</li> <li>・各種申請書での記載例表示や提出物の案内時におけるマイナンバーカードを目立たせる表示物や説明</li> <li>・職員が町会や地域の団体やグループの学習会や研修会などに出向き、区役所の業務についてわかりやすく説明する「出前講座」の実施</li> <li>・住民異動届出時におけるマイナンバーカード交付申請書の発行勧奨</li> <li>・マイナンバーカード受け取りにかかる来庁予約受付システムの運用</li> </ul>
	予算額(予算科目)	—
	事業実施期間(回数)	—
	事業対象者(人数)	—
委託関係	契約・入札方法	—
	募集要項のポイント	—
	仕様書のポイント	—
	選考委員等選考方式	—

スケジュール(実施決裁、入札募集開始、説明会、選考会、事業の実施 等)		広報スケジュール	スケ	作業
(前年度)	1月 3月			
	4月 5月	マイナンバーカード普及への取組のため、区民意識調査結果を分析し、効果的な手法の検討を行う。		
	6月 7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカード普及への取組みを行う。</li> <li>・啓発の効果の測定を行うため、区民意識調査を行う。</li> <li>・【随時】出前講座の実施</li> <li>・【通年】マイナンバーカード受け取りにかかる来庁予約受付システムの運用</li> </ul>	SNSでの広報 ポスター掲示	
	9月 10月	・マイナンバーカード普及への取組みを行う。	SNSでの広報	
	11月 12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカード普及への取組みを行う。</li> <li>・区民意識調査にて、啓発の効果の測定を行い、さらなる普及に向けた取組みを検討する。</li> </ul>	SNSでの広報	
	1月 3月	・マイナンバーカード普及への取組みを行う。	マイナンバーカード普及啓発 広報紙掲載 SNSでの広報	
備考				

項目		内容	
講座・イベント・会議名		—	
イベント等開催関係	開催日時	—	
	開催場所	—	
	区役所の主催等	—	
	その他主催団体・組織等	—	
	共催団体・組織等	—	
	後援団体・組織等	—	
	目標事業規模	—	
	その他留意事項	—	
	イベント等 当日タイムテーブル	—	
	挨拶者	—	
	来賓紹介	—	
	祝電紹介の方法	—	
動員の方法	—		
その他他課との連携等		—	
前年度実績		区民のマイナンバーカードの保有率 60.2%(R5.2末) 交付枚数 38,072人(令和5年2月末時点)(令和4年12月末時点の区の人口:62,503人) 区民意識調査において、(令和4年度) ・「そもそも個人番号カード(マイナンバーカード)のことを知らない」と回答する割合 0.9% ・「持っていないし、作りたいと思わない」と回答する割合 23.4 % ・「持っているが、使っていない」と回答する割合 35.0% 区広報紙への掲載 2回 SNSでの広報 年10回	
業績目標	実績	区広報紙への掲載 1回 SNSでの広報 年10回	自己評価
成果目標	実績	区民のマイナンバーカード保有率76.2%以上	
中期展望		全ての区民がマイナンバーカードを保有している状態。	
成果目標が中期展望に寄与する理由		区民のマイナンバーカード保有率76.2%以上となることにより、全ての区民がマイナンバーカードを保有する状態に近づけるため。	

SDGsゴール	16	平和と公正をすべての人に

修正履歴	
------	--

取組番号	事業名	作成年月日・担当	重点	新規
窓3	窓口サービスにおける不適切事務の撲滅	令和4年7月20日 窓口サービス課 (住民登録・戸籍・保険年金)		

項目		内容
事業・業務概要	目的 (事業の背景を含む)	不適切な事務処理の発生を防止、24区における事務レベルの底上げを図る必要がある。(市政改革プラン3. 1、改革の柱4、3区役所業務の更なる改善の推進) 当区では、戸籍の不正閲覧や窓口手数料の着服等の不祥事が発生、国民健康保険については不適切な事務処理による保険料の徴収漏れが発生したため、二度と起こさないという決意のもと不適切事務を防止し、市民の信頼回復に努める。
	内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不適切事務が発生した際には、速やかに上司に報告し、組織で対応していく体制を築くため風通しの良い職場づくりに努める。</li> <li>・1か月の自身の業務を振り返り、不適切事務を防止するためのチェック項目について遵守できていたか確認するセルフチェックを毎月実施する。</li> <li>・不正閲覧防止対策として、年1回以上、アクセスログ調査(住民登録・戸籍・保険年金)を実施する。</li> <li>・他区で発生した不適切事務について、その都度検証を行う。</li> <li>・理解不足による不適切事務が発生しないよう5S会議等を利用し職員一人ひとりが担当業務の習熟をはかる。</li> </ul>
	予算額(予算科目)	—
	事業実施期間(回数)	—
委託関係	事業対象者(人数)	—
	契約・入札方法	—
	募集要項のポイント	—
	仕様書のポイント	—
	選考委員等選考方式	—

スケジュール(実施決裁、入札募集開始、説明会、選考会、事業の実施 等)		広報スケジュール	スケ	作業
(前年度)	1月 5月 3月	毎月のセルフチェック アクセスログ調査		
	6月 5月	毎月のセルフチェック アクセスログ調査(保険年金)		
	7月 9月 5月	毎月のセルフチェック アクセスログ調査(保険年金) 窓口5S推進会議		
	10月 2月 5月	毎月のセルフチェック アクセスログ調査(保険年金・住民登録・戸籍)		
	3月 5月	毎月のセルフチェック アクセスログ調査(保険年金) 窓口5S推進会議		
備考				

項目		内容	
講座・イベント・会議名		—	
イベント等開催関係	開催日時	—	
	開催場所	—	
	区役所の主催等	—	
	その他主催団体・組織等	—	
	共催団体・組織等	—	
	後援団体・組織等	—	
	目標事業規模	—	
	その他留意事項	—	
	イベント等 当日タイムテーブル	—	
	挨拶者	—	
来賓紹介	—		
祝電紹介の方法	—		
動員の方法	—		
その他他課との連携等		—	
前年度実績		令和4年度 不適切事務の件数 2件 (住民登録・戸籍)毎月のセルフチェック(年12回)、アクセスログ1回調査 (保険年金)毎月のセルフチェック(年12回)、アクセスログ 12回調査	
業績目標	実績	毎月のセルフチェック(年12回) (住民登録・戸籍)アクセスログ調査(年1回以上) (保険年金)国保業務システムアクセスログ調査(年4回程度)	自己評価
成果目標	実績	不適切事務の件数 0件	
中期展望		市民からの信頼が常に確保されている状態。	
成果目標が中期展望に寄与する理由		不適切事務案件が発生していない状態を継続することで市民からの信頼を得られるため。	

SDGsゴール	16	平和と公正をすべての人に

修正履歴	
------	--

取組番号	事業名	作成年月日・担当	重点	新規
窓4	国民健康保険料の未収金の減少及び未納防止	令和5年4月1日 窓口サービス課 (保険年金)		

項目		内容
事業・業務概要	目的 (事業の背景を含む)	令和5年度の国民健康保険料について、加入者の保険料納付に対する公平性の観点から、未収金の減少、未納防止に取り組むことにより、コロナ禍での収入減少傾向の中、令和3年度収納率(92.13%)を維持する方向で計画する。 [市政改革プラン3. 1の改革の柱3、3効果的・効率的な行財政運営、(4)未収金対策の強化]
	内容	初期未納からの督促強化及び処分財産判明世帯への滞納処分の強化を図る。 保険担当と管理担当との連携により不現住調査、他保険加入調査など取り組むことにより資格の適正化を図る。
	予算額(予算科目)	国民健康保険事業会計(区予算なし) 【参考】福祉局予算(当区配付分) ※当年度分については前年度実績を参照して配付のため現段階では未確定 (R3年度決算時) 徴収事務用:5,213千円 (R4 予算) ・区長マネジメント収納率向上独自取組:報酬 2,730 千円、消耗品費232 千円 ・保険料徴収関係窓口業務用:報酬 8,251千円
	事業実施期間(回数)	—
	事業対象者(人数)	—
委託関係	契約・入札方法	—
	募集要項のポイント	—
	仕様書のポイント	—
	選考委員等選考方式	—

スケジュール(実施決裁、入札募集開始、説明会、選考会、事業の実施 等)		広報スケジュール	スケ	作業
1 月 5 日	【2~3月】会計年度任用職員募集要項の区HPへの掲載・募集・試験・採用手続き			
4 月 5 日	(現年度分) 【4~5月】現年度分のみ未納世帯への催告書送付、財産調査、財産判明世帯への差押予告送付 【6月】納付相談、減免申請受付 (滞納繰越分) 財産調査、財産判明世帯への差押予告送付及び滞納処分			
7 月 5 日	(現年度分) 過年度相当分未収世帯への特別催告書送付、財産調査、財産判明世帯への差押予告送付及び滞納処分及び現年度6・7月期末納世帯への催告書送付 (滞納繰越分) 財産調査、財産判明世帯への差押予告送付及び滞納処分、資格者証世帯主の勤務先調査			
10 月 5 日	(現年度分) 財産調査、財産判明世帯への差押予告送付及び滞納処分及び8~10月期末納世帯への催告書送付 (滞納繰越分) 財産調査、財産判明世帯への差押予告送付及び滞納処分			
1 月 5 日	(現年度分) 現年度分のみ未納世帯への催告書送付、財産調査、財産判明世帯への差押予告送付及び滞納処分、年金事務所への社保加入疑義世帯調査 (滞納繰越分) 財産調査、財産判明世帯への差押予告送付及び滞納処分			
備考				

項目		内容	
講座・イベント・会議名		—	
イベント等開催関係	開催日時	—	
	開催場所	—	
	区役所の主催等	—	
	その他主催団体・組織等	—	
	共催団体・組織等	—	
	後援団体・組織等	—	
	目標事業規模	—	
	その他留意事項	—	
	イベント等 当日タイムテーブル	—	
	挨拶者	—	
来賓紹介	—		
祝電紹介の方法	—		
動員の方法	—		
その他他課との連携等		—	
前年度実績		<p>令和3年度決算時点、現年度収納率 92.13%(対前年度0.90P増)本市平均 92.07%(対前年度 1.09P増)。滞納繰越分収納率 27.78%(対前年度3.22P増)、本市平均24.28%(対前年度1.01P増)</p> <p>令和4年度社保疑義世帯の資格適正化等の取り組み(年3回、6月・10月・2月)</p> <p>令和4年度不現住調査【住民情報担当と連携】(年2回 11・12月)</p>	
業績目標	実績	<p>最終催告書の送付による自主納付の増加、滞納処分強化による収納率の維持。社保疑義世帯の資格適正化等の取り組みを行う。(年3回、5月・10月・2月)</p> <p>不現住調査の、住民情報担当と連携しての推進。(年2回の計画)</p>	自己評価
成果目標	実績	<p>令和3年度の現年度収納率(92.13%)・滞納繰越分収納率(27.78%)の水準を維持する。</p>	
中期展望		本市全体の目標以上の収納率達成を継続している状態。	
成果目標が中期展望に寄与する理由		平成30年度より実施されている国保運営の広域化にあたり、財政基盤の強化と保険料の納付の公平性の観点から、収納率の向上はより一層求められている。コロナ禍で収納率低下の環境にある中で前年度収納率を維持することで本市全体の目標水準を達成できるため	

SDGsゴール	16	平和と公正をすべての人に

修正履歴	
------	--

取組番号	事業名	作成年月日・担当	重点	新規
窓5	住民情報業務等の適切な運営管理	令和4年4月1日 窓口サービス課 (住民登録・戸籍)		

項目	内容	
事業・業務概要	目的 (事業の背景を含む)	区役所における市民サービスの向上及び効率的な業務運営を目的とする。 (市政改革プラン3. 1、改革の柱4、3区役所業務のさらなる標準化の推進)
	内容	・民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営、市民満足度の向上、個人情報保護の徹底、定例の業務実施報告において実施状況の聴取を行うなど委託事業者を適切に管理する。 ・一方で、委託をすることによって失われる職員の処理スキルを維持するため、閑散期での端末研修を継続的に実施する。
	予算額(予算科目)	43,933千円(委託料)【内訳:39,790千円(区まち)・4,316千円(市民局)】
	事業実施期間(回数)	令和2年4月～令和5年11月(以降、令和5年12月～令和8年11月で契約予定)
	事業対象者(人数)	
委託関係	契約・入札方法	公募型プロポーザル方式
	募集要項のポイント	令和5年12月～令和8年11月までの履行期間で契約予定
	仕様書のポイント	サービス水準の達成度ポイントに連動した契約金額の支払い
	選考委員等選考方式	専門知識を持つ外部委員3名による選考会議にて選定

スケジュール(実施決裁、入札募集開始、説明会、選考会、事業の実施 等)		広報スケジュール	スケ	作業
(前年度)	1月～3月			
	4月～6月			
	7月～9月			
	10月～12月			
	1月～3月			
備考	サービス水準の評価にあたり、事業者にて来庁者アンケートを行う。 随時、職員の端末操作実務研修を実施する。			

項目		内容	
講座・イベント・会議名		定例会議	
イベント等開催関係	開催日時	毎月1回、1時間程度の会議を定例開催する。	
	開催場所	窓口サービス課 住民情報グループ 打合せ室	
	区役所の主催等	主催	
	その他主催団体・組織等	—	
	共催団体・組織等	—	
	後援団体・組織等	—	
	目標事業規模	—	
	その他留意事項	—	
	イベント等 当日タイムテーブル	次第 1前月の事業内容の報告 2意見交換 3その他	
	挨拶者	—	
	来賓紹介	—	
祝電紹介の方法	—		
動員の方法	—		
その他他課との連携等		—	
前年度実績(R4年度)		委託事業者が実施する来庁者アンケートにおいて、市民満足度が5月 99.6%8月 99.8% 11月 98.3% 2月 99.7% 定例会議 12回開催 業務改善提案を年 5 件実現	
業績目標	実績	・仕様書どおりの業務履行の確保 ・業務改善提案を年4件以上実現する。	自己評価
成果目標	実績	委託事業者が行う年4回の来庁者アンケートにおいて、市民満足度が全て90%以上	
中期展望		民間事業者への委託によって、窓口サービス水準の維持・向上を図る。	
成果目標が中期展望に寄与する理由		民間のノウハウを活用した効果的・効率的な運営等により、来庁者アンケートにおいて、毎年90%以上の市民満足度をクリアすることは、区民の方に安定した窓口サービスを提供していると考えられるため。	

SDGsゴール	16	平和と公正をすべての人に

修正履歴	
------	--

取組番号	事業名	作成年月日・担当	重点	新規
窓6	受付窓口用広告付き番号札による広告収入の確保	令和4年7月20日 窓口サービス課 (住民登録・戸籍)		

項目		内容
事業・業務概要	目的 (事業の背景を含む)	受付窓口用番号札による広告収入により、大正区独自の歳入確保に努める。
	内容	窓口サービス課の受付窓口用番号札に、企業等の広告を掲載することで、広告掲載料による歳入を確保する。区のHPに募集要領等を掲載するとともにツイッターやフェイスブック等を活用し、市民や企業に対し効果的な周知を図る。
	予算額(予算科目)	120千円(広告料)
	事業実施期間(回数)	広告募集期間:令和5年2月~12月 広告掲載期間:令和5年4月~令和6年3月
	事業対象者(人数)	大阪市広告掲載要綱・大阪市大正区役所窓口サービス課(住民情報)受付窓口用番号札にかかる広告掲載要領を遵守しているもの
委託関係	契約・入札方法	—
	募集要項のポイント	—
	仕様書のポイント	—
	選考委員等選考方式	—

スケジュール(実施決裁、入札募集開始、説明会、選考会、事業の実施 等)		広報スケジュール	スケ	作業
(前年度)	1月~3月 令和5年度4月以降の掲載期間における広告募集を開始する	広報紙、SNSでの広報		
6月	4月~ 随時募集	SNSでの広報		
9月	7月~ 随時募集	SNSでの広報		
10月	10月~ 随時募集 掲載企業があった場合、広告効果の検証を行うため、ヒアリング調査を行う。	SNSでの広報		
3月	1月~ ヒアリングで得た情報を検証し、令和4年度の広告募集を行う。	広報紙、SNSでの広報		
備考	募集及び広報については、募集枠がなくなり次第終了。			

項目		内容	
講座・イベント・会議名		—	
イベント等開催関係	開催日時	—	
	開催場所	—	
	区役所の主催等	—	
	その他主催団体・組織等	—	
	共催団体・組織等	—	
	後援団体・組織等	—	
	目標事業規模	—	
	その他留意事項	—	
	イベント等 当日タイムテーブル	—	
	挨拶者	—	
来賓紹介	—		
祝電紹介の方法	—		
動員の方法	—		
その他他課との連携等	ツイッターやフェイスブックの効果的な活用について、総務課とも連携していく。		
前年度実績	歳入 120,000 円		
業績目標	実績	区ツイッター・フェイスブック等を活用した周知 (広告枠残ある場合、毎月)	自己評価
成果目標	実績	前年度と同等の歳入確保(120,000円)	
中期展望	受付窓口番号札による広告収入を継続的に確保し、安定した区独自歳入を確保できている状態。		
成果目標が 中期展望に 寄与する理由	前年度と同等の歳入確保を継続することは、安定した区独自歳入の確保につながるため		

SDGsゴール	16	平和と公正をすべての人に

修正履歴	
------	--