

取組項目	市政改革プランとの関連	取組の方針・目標内容 (いつまでにどのようなことをめざして取り組むのか)	平成25年度の取組内容	25年度の取組実績及び課題	目標の達成状況
(取組事項の名称) 快適に利用できる区役所の追求	改革 2-(5)	・平成25年2月からの窓口サービス一部民間委託化を機に、区役所の利便性向上に向けた各種取組の推進。 ・来庁者の快適度を向上させる取組 ・平成27年度末 来庁者の満足度 70% (来庁者が快適に区役所を利用できているかの快適度を向上する取組であることから、改革2-(5)の成果目標である 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る区民の割合 平成26年度までに80%以上 の指標とは別に設定しています)	・1階ロビーに、子ども連れでも安心して窓口利用ができるよう「キッズスペース」を設置 ・1階区民ギャラリーを活用し、区民等から寄せられた「天王寺区のええとこ」写真等、天王寺区の歴史・文化・景観等に関する情報を展示 ・区庁舎正面入り口前に休憩用のベンチ等を設置 ・屋内緑化を図るため、1階ロビーに環境に優しい水耕栽培システムを設置	【取組実績】 ・1階ロビーに「キッズスペース」を設置 ・1階区民ギャラリーを活用し、天王寺区の歴史・文化・景観等に関する情報を展示 ・区庁舎正面入り口前に休憩用のベンチを設置 ・1階ロビーに水耕栽培システムを設置 ・遊び心にあふれた「しゃべるご意見箱」(市民の声回収箱)を設置 ・来庁者向けベビーカーの設置 ・職員がおもちゃを製作し、2階子育て相談窓口に設置 ・「ももてんちゃん」の行灯を区庁舎正面入り口前に設置 【課題】 ・休憩用のベンチを設置したが、そのスペース分、自転車がせり出して駐輪されるようになったため、設置を取りやめた。設置方法の検討が必要。	①
(取組事項の名称) 基礎自治にかかる施策・事業の再構築	改革 2-(5) 3-(4)-アイ 3-(6) 3-(10)-ウ	・基礎自治にかかる施策・事業についての決定権が局から移管されることを受け、配分される予算枠の範囲内で、地域の特性・実情に即した施策・事業の再構築を行う。 ・具体的には、施策・事業自体の必要性、事業内容の有効性と実施方法の最適性、受益と負担の適正性などの観点から、各種補助金等にかかる事業の再構築、指定管理者など事業者選定方法の適正化、市民利用施設のあり方の検討(平成25年8月を目途に見直し案の作成)、業務フローの最適化などを進める。	・地域福祉活動事業をはじめ基礎自治にかかる施策・事業の再構築 ・モデル区の取組をもとに業務フローの最適化の検討	【取組実績】 ・施策の選択と集中の観点から、区シティ・マネージャー自由経費事業「子どもの安全見守り防犯カメラ設置補助事業」から区長自由経費事業「こどもの防犯に向けたまちづくり事業」への移行など、再構築を行った。 ・重度障がい者日常生活用具給付事業におけるストマ用器具等の更新申請手続きを年1回に変更。 ・タクシー料金給付におけるタクシー券(控)の回収を中止。 ・家族介護慰労金支給業務における申請窓口について区から局への集約化を実施。 ＜参考＞ 区既存事業見直し額:11,247千円(新規事業へ充当) 【課題】 業務フローの最適化について継続検討。	①
(取組事項の名称) 事務事業の社会的ビジネス化	改革 1-(5)-イ	多様な担い手による大きな公共の実現を図るため、本市事務事業の社会的ビジネス化に積極的に取り組み、平成26年度には、地域においてヒト・モノ・カネ・情報などの資源が循環するよう、25年度中から可能なものについて取り組んでいく。	・公園管理業務の社会的ビジネス化 平成25年度実施 1公園 その他の公園についても、可能なところから社会的ビジネス化を検討 ・寺田町駅前駐輪啓発業務の社会的ビジネス化 ・区広報紙の発行についての社会的ビジネス化 NPO法人等との情報交換による仕様書の策定 公募型企画提案による受託者の選定	【取組実績】 ・五条公園清掃・除草業務、寺田町駅前自転車利用適正化業務の社会的ビジネス化を実施。 ・新たに上汐公園及び東高津公園の清掃・除草業務の社会的ビジネス化を図るため事業者の公募を実施。 ・天王寺区側のみであった寺田町駅前自転車利用適正化業務の社会的ビジネス化については、寺田町駅を囲む隣接区(阿倍野区・生野区)にも拡大したうえで実施できるよう調整し、事業者の公募を実施。 【課題】 引き続き公園管理・駐輪啓発について可能なところから実施するとともに、事務事業の社会的ビジネス化について検討。	①
(取組事項の名称) 外部人材資源の公共への活用	-	・貴重な地域人材資源を公共に活用するためのプロボノ活用システムの導入 ※プロボノ…ラテン語で「公共善のために」を意味するpro bono publico の略称で、各分野の専門家が自身の知識・スキルを活かして社会貢献することを意味します。 平成27年度 外部人材が活用されていると感じる区民の割合 70%	導入に向けた調査・検討を踏まえ、モデル事業を実施	【取組実績】 ・プロボノ活用による地域活動協議会(聖和地域)の活動案内ポスター作成 ・他都市での事例の調査・検討など、導入に向けた調査・検討を継続実施。 【課題】 ・聖和地域でモデル的に実施した取組を参考に、他地域への拡大を検討。	②
(取組事項の名称) 経常経費の削減	改革 3-(2)-ア、イ	庁舎の維持管理運営経費及び一般管理経費について、継続的な節減を図る。	・光熱水費 照明の点灯箇所の減やLED化の推進 ・備品・消耗品等 一括購入や安価な商品の選択 在庫の管理方策の策定と実施	【取組実績】 ・光熱水費 トイレ内及びエレベータ前のダウンライトのLED化を実施 ・備品・消耗品等 在庫把握の方法を検討 ＜参考＞区庁舎維持管理経費 平成24年度決算額 38,090千円 平成25年度決算見込額 41,441千円 一般管理経費 平成24年度決算額 26,586千円 平成25年度決算見込額 27,073千円 【課題】 ・区役所で直接実施する施設総合管理業務等経費の更なる縮減および円滑な実施	③
(取組事項の名称) 区民センターの運営管理費の縮減	改革 3-(2)-ア	運営形態を変更し、26年度予算に運営管理費の縮減を反映する。	新たな手法による管理者の選定を行うための条例改正、および条例改正に基づく公募を実施	【取組実績】 ・関係局と調整し、募集要項を作成し公募。公募説明会に22社、公募に6社が参加。大阪市コミュニティ協会が選定され、区民センターにかかる運営管理費について前年度比約290万円の縮減。	①
(取組事項の名称) 超過勤務手当の抑制	-	超過勤務手当の支給額が執行計画を下回るとともに、新規及び業務増要素を除き前年度実績を下回るようにする。 【参考】区支給額 平成23年度決算額 40,224千円 平成24年度決算見込 41,951千円	・管理職に対して、執行計画に基づいて計画的に超過勤務命令を行うよう徹底 ・超過勤務の命令にあたって、超過勤務を要する業務内容・時間の精査等日常的な管理の徹底 ・定期的かつ恒常的に発生する時間外業務を行う場合の勤務時間割振り変更の継続・拡充を検討	【取組実績】 ・管理職に対して、執行計画に基づいて計画的に超過勤務命令を行うよう徹底。 ・合わせて、超過勤務の命令にあたって、超過勤務を要する業務内容・時間の精査等日常的な管理を徹底。 ・定期的かつ恒常的に発生する時間外業務を行う場合の勤務時間割振り変更の継続・拡充を検討。 ・ノー残業デー(水曜日)の17時30分以降に、企画総務課職員が各フロアを巡回し、定時退庁を呼び掛け。 上記の取組を行い、目標額を大幅に下回る削減実績を計上。 ＜参考＞区支給額:平成24年度決算額 42,211千円 平成25年度執行計画 42,905千円 平成25年度3月末決算見込 36,010千円 【課題】 引き続き既存業務の計画的な業務執行に努め、さらなる超過勤務の節減を推進	①

※25年度目標の達成状況:①:達成、②:概ね達成、③:未達成

25年度天王寺区運営方針自己評価シート

(取組事項の名称) 新たな財源の確保 ・講堂利用など行政財産の目的外使用料収入の確保 ・クラウドファンディングなど寄付金収入の拡大 ・広告料収入の確保	改革 3-(1)-ア ー(ア)	・区内本市施設を活用した広告事業や行政財産の活用により、新たな自主財源を平成27年度までに1,000万円確保する。 ・自治体特化型クラウドファンディングの導入	・「住居表示町名街区案内板」を活用した広告事業の実施 ・公園施設や駐輪場等の区内本市施設を活用した広告事業の拡充 ・講堂等の目的外使用許可による貸出の推進 ・区庁舎を利用した「人前結婚式」の具体化 ・クラウドファンディングを活用した寄付を募る。	【取組実績】 ・天王寺真田幸村博の財源確保のため、ふるさと寄付金制度を活用して「六文銭ファンド」を立ち上げ、募集を開始。 ・天王寺真田幸村博の財源確保のためをはじめ、クラウドファンディングの活用については引き続き検討。 ・「住居表示町名街区案内板」を活用した広告事業の実施。 ・区役所関係施設における広告媒体を活用するため、区役所に比べ明らかに販路を持つ広告代理店を広告取次人として指定することで、効率的かつ効果的に広告媒体を販売できるように取組実施。 ・駐輪場における広告事業の拡充については、広告代理店から提案を受け付けたことから審査を行い、速やかに実施。 ・公園施設における広告事業については、意見公募を行うこととしているため、年度中には未実施。 ・講堂等の目的外使用許可による貸出の推進については、定例的な貸出先を開拓。 ・区庁舎を利用した「人前結婚式」の具体化については、実例を検証したうえで検討。 ＜参考＞ 平成24年度決算額 広告事業収入：4,599千円、行政財産の目的外使用料収入：4,484千円 平成25年度決算見込額 広告事業収入：4,760千円、行政財産の目的外使用料収入：4,666千円 【課題】 ・公的事業の資金集めの方策として、クラウドファンディングが有効であるかの検討を要する。 ・ふるさと寄付金の手続きが複雑で、簡単に寄付をいただける仕組みになっておらず検討が必要。	②
(取組事項の名称) 国民健康保険料収納率の向上	改革 3-(1)-ア (オ)	市全体の目標収納率88%を受けて、91.2%の収納率を確保する。 【参考】 収納率推移 21年度 22年度 23年度 24年度 大阪市 84.31% 84.87% 85.29% 85.33% 天王寺区 87.19% 88.14% 88.98% 88.41% 差引 2.88% 3.27% 3.69% 3.08%	保険料未納世帯に対する納付督促、資格適正化・適正賦課を図るとともに、財産調査の結果、負担能力ありと判明した世帯に差押予告をし、差押を実行する(平成22年度から実施中)。	【取組実績】 ・口座振替キャンペーンの実施による口座振替の勧奨 ・休日に職員による訪問督促の定例実施。 ・5,802世帯について財産調査を実施し、差押予告を153件実施。 ・3月末現在の収納率は、市の実績を3.62ポイント上回っている。(天王寺区84.89% 市平均81.27%) 【課題】 ・収納率91.2%の目標に向け、口座振替勧奨、訪問納付督促、財産調査・差押予告、資格の適正化等を強力に取り組む必要がある。	②
(取組事項の名称) 介護保険料収納率の向上	改革 3-(1)-ア (オ)	市全体の実績収納率を常に上回る収納率を確保する。 (5年間継続実施) 大阪市 収納率 平成24年度 97.30% 天王寺区 収納率 平成24年度 98.03%	口座振替の勧奨、夜間電話督促の強化、催告状の発送頻度の増による収納対策を実施する。	【取組実績】 日々の口座振替勧奨、第1次から第3次にわたる特別収納対策の実施により、概ね前年度並み収納率を確保した。 (平成26年2月末 大阪市97.05% 前年同月比△0.06% 区収納率97.61% 前年同月比△0.06%) 【課題】 引き続き収納対策を実施し、市全体の実績収納率を上回る収納率の確保に努める。	①
(取組事項の名称) 母子・寡婦福祉貸付金償還率の向上	改革 3-(1)-ア (オ)	母子家庭や寡婦の経済的自立と生活の安定、子どもの福祉を図るために、無利子または低利子で各種資金の貸付を行っているが、近年償還率が下降しているため、口座振替の勧奨や督促強化月間の実施などにより、毎年、前年度以上の償還率の向上に努める。 【参考】 23年度実績 24年度実績 (目標) 母子 52.8% 63.06% (70%) 寡婦 55.2% 69.74% (75%)	口座振替の勧奨、督促強化月間(10～1月)における債務者調査の実施、電話督促の強化、戸別訪問による対策を実施し、償還率の向上をめざす。 (25年度目標) 母子70% 寡婦75%	【取組実績】 ・毎月平均25～30件の督促状及び催告書の送付により納付勧奨するとともに、督促強化月間には返還勧奨通知の送付(10件)、口座振替の勧奨(10件)、滞納者宅への夜間訪問(2件)を実施。 ・その結果、平成25年度は完納3件、一部納付1件、口座振替開始1件、納付相談が3件あるとともに、滞納残高が大きい債務者についてはこども青少年局と協議し平成26年度に債権回収民間委託を同局に依頼。 ＜参考：債権回収率＞ 平成25年1月末時点 母子62.97% 寡婦63.95% 平成26年1月末時点 母子59.17% 寡婦85.22% 【課題】 引き続きこども青少年局と連携し償還率のさらなる向上をめざす。	②
(取組事項の名称) 生活保護制度の適正な運営	-	真に困窮する方に適正な保護を実施するため、不正受給を徹底して排除するなど、更なる適正化を推進する。	専任の本務職員及び警察OB、職員OBからなる適正化担当チームが、局の適正化推進チームや警察等関係機関と連携し、不正が疑われるものの確固たる証拠がつかめなかったケース等に対し引き続き重点的な調査を行い、不正受給の排除及び防止に努める。	【取組実績】 不正が疑われるものの確固たる証拠がつかめなかったケース等の調査件数 30件 うち、不正受給による生活保護の廃止件数 11件 生活指導 6件 調査中 13件 【課題】 適正化担当チームが行う調査活動(時間帯等)及び手法等の限界。	①
(取組事項の名称) コミュニティ系バス運営費補助のあり方に関する検討	-	コミュニティ系バス運営費補助のあり方について、検討し、決定する。 (参考)コミュニティ系バス運営費補助金 平成23年度交付決定 15億円ベース うち天王寺ループ相当48,094千円)	平成26年4月以降のコミュニティ系バスのあり方について、検討し、決定する。 (コミュニティ系バスは25年3月末をもって全路線が廃止され、25年4月から26年3月の間、天王寺ループ他2路線については交通局が暫定運行を行う) 計画調整局 決定権移譲事業	【取組実績】 68号系統(旧赤バス天王寺ループ)の路線が廃止された場合でも、最寄りの市バスの停留所の利用や、鉄道への移行、市バスの乗り継ぎでほとんどの方をカバーできるとの交通局の説明を受け、本市の厳しい状況をも勘案し、区としては廃止は一定やむを得ないとの認識。 【課題】 地域の方から、反対意見や代替案を求める声が多く寄せられていることから、今後、民間事業者へ自主運行を働きかけていくとともに、区民ニーズに適った真に必要な対応策を検討。	③
(取組事項の名称) 行政区のブロック化に向けた取組	改革 2-(7)	行政組織の所管区域としての現在の行政区をブロック化し、ブロック単位での行政運営を図る。	行政区のブロック化の区割り案の区民への説明・意見聴取	【取組実績】 行政区のブロックの区割り案を基にした府市再編の区割り試案については「大阪府・大阪市特別区設置協議会だより」(以下「協議会だより」という。)の発行に際して、できるだけ多くの区民に議論の内容を周知するため、現時点で、区広報紙の点字版を購読している全ての市民に対して、協議会だよりを直接発送。また、区役所窓口において広く市民に対して協議会だよりを配布するなどの周知活動を実施。 【課題】 行政区のブロックの区割り案を基にした府市再編の区割り試案については、「大阪府・大阪市特別区設置協議会」において検討が行われている段階であり、現時点では行政として周知・説明する段階には未到達。行政区のブロックの区割り案を基にした府市再編の区割り試案については、今後の「大阪府・大阪市特別区設置協議会」での検討の進捗状況に応じて、区民への説明や意見聴取を順次実施。	③
(取組事項の名称) 職員数の削減	改革 3-(8)-ア	成果の乏しい様々な既存施策の見直し・廃止、事務事業の統合、再任用職員の活用などにより、引き続き職員数の削減に努める。	職員数の3%削減	【取組実績】 既存施策の見直し・廃止、事務事業の統合について検討し、平成25年度の削減並みに、職員数3%削減(2名)を目指したが、10月22日に開催された人事会議において、各所属とも1%を削減した職員数に基づき所属長が組織マネジメントを行うこととなった。しかし、区役所は体制強化を図るため住民情報担当業務の委託化による見直し分を全区に再配置し、職員定数を実質維持することとなったため、その方針に従い職員数の削減は未実施。 【課題】 成果の乏しい様々な既存施策の見直し・廃止、事務事業の統合などにより、引き続き職員数の削減に努めるよう、26年度についても、人員マネジメントに沿った取組を推進	③

※25年度目標の達成状況：①：達成、②：概ね達成、③：未達成