

6 ムダを徹底的に排除し、成果を意識した行財政運営に向けた主な取組

様式5

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26年度の取組内容	26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をできることから推進していく。 ・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26年度までに80%以上 ・区役所の効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、取組が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 ・来庁者の満足度 平成27年度末 70% (来庁者の快適度向上の取組みとして、区将来ビジョンに市政改革プランとは別に設定)	・27年1月からのコンビニエンスストアでの証明書発行実施に向け、市民局と連携して取り組む。 ・利便性の向上を図るため、保健福祉課の来庁者ゾーンの拡大、窓口配置の改善、キッズスペースの配置	【取組実績】 ・保健福祉課福祉サービス担当の窓口について、番号札および窓口の改善を実施。 ・保健福祉課の来庁者ゾーンの拡大、プライバシーに配慮した窓口配置改善工事を実施。 ・来庁者ゾーンにキッズスペースを配置。 ・キッズルーム(親子交流スペース)を2階に設置。 ・窓口サービス課来庁者待合スペースのタイルカーペットを美装化。 ・庁舎内各階トイレについて防臭・防汚コーティングを実施。 ・休日・夜間でも一部戸籍情報を取り扱えるように区役所宿直室に戸籍情報端末を設置。 ・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:65.8% ・区役所の効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、取組が進められていると感じている区民の割合:54.3% ・来庁者の満足度:58.7% 【課題】 区民の皆さんが快適で使いやすい庁舎となるよう継続して検討する。	②
(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 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の局からの移管を受け、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、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 ・市民利用施設のあり方については、区長会議において取りまとめられた施設の見直し案に基づき、必要な取組を進める。	【取組実績】 配分される予算枠の範囲内で、以下の考え方により、平成25年度予算比で約10,900千円の事務事業の見直しを行ったうえで、新たな施策・事業を実施した。 ・区民ニーズの実態に即して判断したこと ・新たな手法をとりいれたこと ・施策の効果が見込めないと判断したこと ・前年度までの決算実態にあわせたこと 【課題】 様々なニーズに対応することが求められる中で、不断の事務事業の見直しを行う必要がある。	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、可能なものについて取り組んでいく。	・既実施の社会的ビジネス化をモデルに、公園管理及び駐輪啓発について、可能なところから実施する。 ・引き続き、事務事業の社会的ビジネス化について、検討を行う。	【取組実績】 ・新たに上汐公園・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し、契約を締結。 ・寺田町駅周辺の駐輪啓発業務について、範囲を拡大して取組を継続。 ・寺田町公園について清掃・除草業務の社会的ビジネス化を図るため、関係局と協議を実施。 【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する。	①
(取組事項の名称) 外部人材資源の公共への活用	-	・貴重な外部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%	引き続き、外部人材資源を公共に活用するための取組みを進める。	【取組実績】 ・区広報紙9月号表紙デザインについて外部人材によるアドバイス。 【課題】 導入に向け継続して検討する。	①
(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 照明の点灯箇所減の継続、LED化の推進 ・備品・消耗品等 一括購入や安価な商品の選択 在庫の管理方策の実施 ・さらなる経費節減に向けた検討を行い、できるものから順次実施する。	【取組実績】 ・光熱水費 照明の点灯箇所減の継続。 ・備品・消耗品等 一括管理にかかる方策を検討。 【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を図る。	①
(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	平成25年度と比較して、運営管理費を大幅に縮減する。	指定管理の手法を工夫することにより、運営管理費の大幅な縮減	【取組実績】 ・平成25年度指定管理者選定済。対前年度比約290万円縮減。	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24年度決算額 42,211千円 平成25年度決算見込 41,321千円	・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	【取組実績】 26年度執行計画:39,035千円、26年度実績額:39,670千円 超過勤務削減に向け、下記取組を実施したが、新規業務が増嵩したことや突発的な業務が発生したことなどにより、超過勤務手当の支給額が執行計画を上回ってしまった。 ・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。 ・年間300時間以上超過勤務実績者など長時間勤務者に対する削減実行シートによる管理・指導を実施。 ・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。 ・「週単位管理シート」に基づく、超過勤務時間及び支給額の管理 【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する。	②

※26年度目標の達成状況:①:達成(見込)、②:未達成(見込)

26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。 ・クラウドファンディングの活用	・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 ・広告事業推進に係る広告代理店の活用 ・「天王寺真田幸村博」の取組において、クラウドファンディングを活用した寄附の募集を支援する。	【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」の募集を実施。 ・クラウドファンディングの活用についての勉強会検討。 ・「住居表示町名街区案内板」を活用した広告事業の継続実施。 ・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を実施。 ・駐輪場での広告事業については、指定広告取次人からの提案を受け付。 ・区庁舎を利用した「人前結婚式」の具体化については、婚礼事業者と協議を行い、9月15日に模擬挙式実施。 ・公園施設における広告事業について、本市広告事業プロジェクトチームで協議。 【課題】 ・講堂を利用した「人前結婚式」の本格実施に向け、外部資源との連携により模擬挙式をふまえた課題を把握するとともに、区民等への周知に努める必要がある。 ・講堂等の目的外使用許可による貸出の推進については、貸出先をさらに開拓する必要がある。	①
(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88.5%を受けて、91.2%の収納率を確保する。 【参考】 収納率推移 22年度 23年度 24年度 25年度 大阪市 84.87% 85.29% 85.33% 85.72% 天王寺区 88.14% 88.98% 88.41% 88.52% 差引 3.27% 3.69% 3.08% 2.80%	・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)。 ・新規加入者に対する口座振替を原則化するなど口座振替勧奨を積極的に進める(平成25年度から実施中)。 ・休日等の職員による訪問納付督促(平成25年度から実施中)の体制・範囲を拡大する。	【取組実績】 ・新規加入者に対し口座振替の原則化。 ・他保険加入調査の実施。 ・6,168世帯について財産調査を実施し、差押予告等を222世帯実施。(3月末現在) ＜参考＞ 3月末現在の収納率は、市の実績を3.28ポイント上回る。 (天王寺区86.21% 市平均82.93%) 【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。	①
(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25年度 97.22% 天王寺区 収納率 平成25年度 97.84%	新規加入者に対する口座振替の原則化、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、前年度を上回る収納率を確保できる見込。 (平成27年3月末 大阪市 97.02% 前年同月比+0.15% 区収納率 97.87% 前年同月比+0.39%) 【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% 63.1% (70%) 寡婦 55.2% 69.7% (75%)	新規償還者に対する口座振替の原則化、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。	【取組実績】 ・毎月平均65～67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、6月には別途償還金未納の催告書の送付(11件)、口座振替の勧奨(7件)、滞納者宅へ電話催告(7件)を実施。 ・償還促進月間で催告書28件、訪問調査(夜間)4件実施 ・その結果、平成26年度末現在、完納2件(平成25年度同期1件)、分納8件、口座振替開始7件、納付相談が15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債権回収民間委託を同局に依頼。 ・26年度債権回収率[1月末] 母子59.82% 寡婦86.78% (25年度債権回収率[1月末] 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。	①
(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 12件 生活指導 8件 調査中 10件 【課題】 適正化担当チームが行う調査活動(時間帯等)及び手法等の限界がある。	①
(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。	人事会議「平成26年度に向けた人員マネジメント」に沿った取組みを進める。	【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。 【課題】 成果の乏しい様々な既存施策の見直し・廃止、事務事業の統合に加え、再任用職員の活用に向けても検討を進める。	①

※26年度目標の達成状況:①:達成(見込)、②:未達成(見込)