

第二 具体的な取組

1 大都市大阪の地域力の復興と公共の再編

事項 1 - ①	市民による地域運営の仕組みづくりへの支援（「地域活動協議会」の自主的な形成に向けた支援）
趣旨・目的	<p>少子・高齢化が進み、人口が減少する時代においては、地域社会がより元気で力強いものとなる必要がある。</p> <p>地域住民が、「地域のことは地域で決める」という意識のもとで、地域課題や地域の将来像を共有し、これに向けて連携・協力し、「子育て支援」や「高齢者の見守り」「防災・防犯」などの具体的な取組を通じて、地域活動に対する意欲のある新たな担い手の参加も促しながら、支え合い、助け合いの輪を広げていくための仕組みづくりを促進する。</p>
5年間の主な取組	<p>ア 「地域活動協議会」</p> <p>(ア) 地域活動協議会とは</p> <p>校区等地域を基本単位に、地域の実情に応じた形で、地域団体、企業、多様な人材などが話し合い、地域の将来像を共有しながら、地域の活性化に向けて、地域活動や地域課題解決に協働して主体的に取り組む地域運営の仕組みで、区長の認定を受けたもの。なお、地域ひとつに限られる。</p> <p>(イ) 会の構成イメージ（地域で自主的に編成）</p> <p>地域活動協議会は、地域の実情に応じた形でつくられるものであるが、その構成イメージを例示すると、次のとおりである。</p> <p>A 予算・決算、役員選出など意思決定を行う部門（例 運営委員会） …協議会に参加する地域団体の代表者や部会（→B）の代表者などで構成する。</p> <p>B テーマごとに地域活動を行う部門（例 部会） …A の意思決定のもとで、共通するテーマを持つ団体が連携して活動に取り組む。例えば、これまでの地域の取組を部会活動に位置づけ、活動の輪を広げていく。</p> <p>イ 「地域活動協議会」への支援</p> <p>(ア) 運営助成</p> <p>「地域活動協議会」の形成から3カ年度間、申請に基づいて、運営経費に対する助成を行う。（平成23年度から）</p> <p>(イ) 地域交付金の地域活動協議会への交付</p> <p>地域活動協議会を形成した地域には、参加する団体への個々の地域交付金は、申請に基づき、地域活動協議会に対して交付する。（平成23年度から）</p> <p>(ウ) 事業助成</p> <p>課題解決に向けて積極的に取り組む「地域活動協議会」に対する事業助成を行う。（平成24年度から）</p> <p>(イ) 人的支援</p> <p>地域担当職員が、地域情報の把握と集約、地域課題の解決に向けたコーディネートなどの支援を行う。</p>

	<p>(オ)「地域活動協議会」の認定の要件</p> <p>A 地域コミュニティを基盤に活動する連合振興町会、地域社会福祉協議会が立ち上げ、地域特性に応じて、校区等地域で活動している地域団体(*)の運営への参加を促すこと。</p> <p>(*)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市(市長等)から委嘱された市民で構成される地域団体 ・市から委託料や交付金を受けている団体 など <p>B 「地域活動協議会」に関して、規約で次の各項目が定められていること。</p> <p>(a) 地域活動が地域の全住民を対象に行われていること</p> <p>(b) 地域住民の誰もが活動に参加できる機会が保障されていること</p> <p>(c) 役員選出にあたっての民主性の確保</p> <p>(d) 意思決定の透明性の確保</p> <p>(e) 予算執行・会計処理の透明性の確保</p> <p>ウ 「地域活動協議会」の形成に向けて連合振興町会、地域社会福祉協議会が、「地域活動協議会」の形成に向けて取り組む準備的な組織に対して支援を行う。</p> <p>※ 推進にあたって、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の実情に応じ、地域による主体的な取組を支援しながら順次進める。 ・平成 23 年度からのモデル地域(4区7地域)での取組成果を検証し、今後の展開につなげる。
目 標	数値的な目標を設定せず、地域による主体的な取組の促進を支援する。

事項 1 - ②	社会的ビジネスによる公共の再編
趣旨・目的	<p>社会全体で担う新しい形の公共の実現に向けて、「コミュニティビジネス（CB）」や「ソーシャルビジネス（SB）」への起業や活動を支援し、公共の担い手や活動のすそ野の拡充を図る。</p> <p>また、本市が直接提供するよりも市民等がCB/SBによりサービス提供を本市と協働して行った方が、サービス向上につながる事業については、社会的ビジネスとして担い手の最適化を図り、公共の再編を促進する。</p> <p>さらに、公共の再編にあたっては、これらの活動が、地域における雇用の創出や資金などの循環を創出できるよう本市の規制等の緩和を行うことで、市民等が「自分たちでできる」と実感し活動分野を拡げ、地域の活性化とともに、市民等の活動の経済的自立の度合いが高められるよう促進する。</p>
5年間の 主な取組	<p>ア 社会的ビジネスによる事業委託の検討と実施</p> <p>行政による画一的な公共サービスの提供では、地域ニーズにきめ細やかに対応できない課題やサービスの受益者が限られるなど行政よりも市民が担い手となって提供した方が効果的・効率的な公共サービスや施設管理などを選定し、委託する。</p> <p>なお、委託に向けて、市民等が担い手となるよう、責任やリスク分担等を整理するとともに、規制等の緩和について、特区的に認定する仕組みづくりを行う。</p> <p>平成 23 年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 社会的ビジネスによる委託のスキーム¹づくり <p>平成 24 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 企画提案の公募、実施事業の決定・公表 <p>イ 社会的ビジネスの起業に向けた支援</p> <p>市民自身が地域課題や社会的課題にビジネスの手法で取り組むCB/SBの活動のすそ野を拡げるため、市民に身近な区役所・コミュニティ協会・社会福祉協議会などを通じて地域団体等へのPRを強化するほか、地域団体等が開催する研修会や講座へ講師を派遣する制度の実施や中間支援組織²による相談事業を支援する。</p> <p>さらに、講座等の受講者を具体的な相談・アドバイスにつなぐ体制の確</p>

¹ スキーム：計画、企画、枠組み

² 中間支援組織：社会の変化やニーズを把握し、さまざまな団体の活動や団体間の連携を支援する組織のこと。主な役割としては、資源（人・モノ・カネ・情報）の橋渡しや、団体間のネットワーク促進、価値の創出（政策提言・調査研究）など

	<p>立など、起業に向けたそれぞれのステージにおける支援方策を構築する。 平成23年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ CB／SBの普及啓発や起業のための連続講座・講師派遣・セミナー等の開催 ・ CB／SB起業のための相談・アドバイス機能の充実 <p>ウ 取組の拡充 平成24年度以降、事業実施状況や社会的ビジネスへの市民等の参画状況をふまえながら、支援方策等を検討し、取組を拡充する。</p>
目 標	5年間での社会的ビジネスの委託事業数を 50 事業以上とする。

事項 1 - ③	地域公共人材の充実への支援
趣旨・目的	より多くの方が市民活動に参加し、また市民活動に関わる人たちの知識やスキルを高める機会を提供するなどにより、市民活動の活性化をめざす。
5年間の 主な取組	<p>ア 地域公共人材の認定制度の構築 本市の各種講習事業等を修了した事業コーディネーターや推進員、地域活動の担い手、特技や技能を持つ人たちが、地域の各種活動の担い手として活躍の場が広がるよう、地域公共人材として本市が認定し、地域公共人材の人材ネットワークづくりや、地域や市民活動とのマッチングにより新たな活躍の場の拡充が図られるような仕組みづくりを行う。</p> <p>平成 23 年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域公共人材制度の構築 ※ 調査研究にあたっては、既存の人材情報との連携方法、活躍の場の提供方法のほか、新たな人材として就労者や学生の参画促進の検討を行うため産学官連携により実施する。 <p>平成 24 年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域公共人材認定制度の運営 <p>イ 「次世代リーダー」の育成 小中学生を対象に、「次世代リーダー」を育成する。「次世代リーダー」とは、「生きる力」と、地域への愛着心や貢献意欲につながる「市民力」を持つ、将来の地域の担い手である。</p> <p>そのため、子どもたちが地域の人とともに、地域のニーズや課題を発見し、その対応や解決策を考える過程を通じて学習を深めるとともに、学習成果を地域に還元していく「地域貢献型学習」に取り組む。</p> <p>「地域貢献型学習」の学習プログラムは、大阪市立大学と連携し、そのノウハウを活用しながら、地域住民とも協働しつつ開発する。</p> <p>平成 23 年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「地域貢献型学習プログラム」の調査研究 <p>平成 24 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 調査結果をふまえ、プログラム活用の拡大 <p>ウ 地域公共人材育成の仕組みづくり</p> <p>(ア) 市民・職員同時受講型まちづくり研修の実施 市民に市民活動に関する知識やノウハウを学ぶ機会を提供するとともに、市民と職員のネットワークによって協働の機会を増やすため、本市職員と市民がともに受講可能なまちづくり研修を実施する。</p> <p>平成 23 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民・職員同時受講型まちづくり研修の実施 <p>(イ) 地域団体等の学習会への講師派遣事業の充実 地域活動その他市民活動に携わっている方に、活動についての知識やノウハウを学んでもらい、地域公共人材を育成するとともに、市民活動の活性化を図る。</p> <p>平成 23 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 有効な広報、資金獲得方法など講座メニューの充実
目 標	<p>ア 平成 23 年度中に地域公共人材の認定制度を構築する。</p> <p>イ 平成 23 年度中に地域貢献型学習プログラムを開発する。</p> <p>ウ 研修等のアンケート調査で「今後の活動に向けて、知識やノウハウを学べた」と答えた人の割合が60%以上である。</p>

事項 1 - ④	地域活動に対する支援のあり方の再構築
趣旨・目的	<p>少子・高齢化の進行などに伴い、複雑・多様化する地域課題に対応するためには、行政よりもむしろ地域の支え合いによってこそ、効果的・効率的に解決できることが多くなってきている。こうしたことから、地域活動への財政的支援のあり方については、行政の縦割りや全地域一律による支援ではなく、地域の実情に合わせた制度となるよう再構築を行うとともに、市民と協働した取組をより積極的に進めることにより、地域の活性化をめざす。</p>
5年間の 主な取組	<p>公共の担い手である地域への財政支出において、行政の縦割り等による地域の負担を軽減するとともに、地域活動への各種支援については、全市一律ではなく、地域の実情に合わせた柔軟なものとなるよう再構築する。</p> <p>ア 財政的支援の再構築</p> <p>(ア) 補助金等の手続きの簡素化 補助金等の申請及び精算などについては手続きが煩雑なものもあり、地域活動の負担となっていることから、可能な限り簡素化する。</p> <p>(イ) 地域交付金の創設 地域が担う公共的事業について、順次、地域交付金を交付していく。 なお、将来的には、「地域活動協議会」が事業を弾力的に実施できるような形についても検討していく。</p> <p>平成23年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域が担う公共的事業に対する地域交付金の交付 ・ 「地域活動協議会」及び同協議会の形成に向けて取り組む準備的な組織への地域交付金の交付 <p>イ 人的支援の再構築</p> <p>区役所職員による地域活動支援の力点を、区単位から、より身近な校区等地域に移し、地域担当職員による地域活動支援を強化するなど、よりきめ細やかな支援を実施。</p> <p>また、区単位の地域団体等への支援については、コミュニティ協会支部協議会を中心に区役所と連携して、他の団体活動とのコーディネート、情報提供等のアドバイスなどの活動支援を継続して実施。</p> <p>平成23年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 校区等地域への支援強化 <p>ウ 地域振興会への加入促進による地域活動支援</p> <p>地域コミュニティづくりを担う地域振興会が主体的に行う地域活動をいっそう活性化し住民主体のまちづくりの推進を図るため、地域振興会と連携して、地域振興会への加入促進を実施。</p> <p>平成23年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全区において区外からの転入者への加入勧奨を実施するなど加入促進支援を実施 <p>エ 優れた地域活動の情報流通</p> <p>地域情報の共有化の取組により把握した優れた地域活動の事例等を、地域・区を越えて発信することで、情報の流通拡大による地域活動の活性化</p>

	<p>を図るとともに、積極的に広報し担い手の拡大を図る。</p> <p>平成23年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報流通拡大の仕組みとして、地域活動の先進事例を調査・研究し、フォーラムを開催して市全体での情報発信と情報共有を行う。 ・ 地域活動情報等の積極的広報に取り組む。 <p>オ 規制等のあり方の検討</p> <p>さまざまな規制等について、硬直化・形骸化するなどにより、市民生活の安全・安心の確保や地域活動、経済活動等に対して弊害となっていないか検証し、そのあり方を検討する。</p>
目 標	<p>ア 平成23年度、順次拡大する。</p> <p>イ 校区等地域を単位とする地域担当制の強化を実施する。</p> <p>ウ 平成23年度中に、区外からの全転入者（届出件数約13万件）への加入勧奨を実施する。</p> <p>エ 平成23年度中に、情報の流通拡大の仕組みを試行する。</p> <p>オ 平成23年度に、地域意見等をふまえて、実態把握する。</p>

事項 1 - ⑤	事務事業等の見直しによる地域活動の活性化
趣旨・目的	<p>事務事業を実施するにあたり地域に対し多くの協力依頼等を行ってきたことが地域の負担となり、全体として自主的・自律的な活動を圧迫している恐れがあることから、事務事業のあり方を見直すことにより、地域本来の取組を促進し、地域運営その他市民活動の活性化をめざす。</p>
5年間の主な取組	<p>地域のニーズを反映した事務事業が実施される仕組みづくりを行うとともに、地域団体への協力依頼のあり方や、地域団体の役員等があて職的に参加を求められる会議や事業周知活動などのあり方について、区役所が中心となって地域の意見や現状等を把握し、それをふまえて局と区役所が調整を図りながら、地域の負担の軽減に向けた事務事業の進め方について再構築する。</p> <p>再構築にあたっては、地域への負担増とならない実施方法及び評価の視点をふまえる。</p> <p>平成23年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域に関わる事務事業や実行委員会等について、「区政会議」なども活用して地域の意見聴取等を実施し、地域の実情を把握する。 ・ 区で把握した意見等をふまえ、局と区役所が調整を図りながら、地域に依頼している事業や実行委員会等について再構築する仕組みを構築する。 <p>平成24年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各区、校区等地域において、再検討した内容をふまえた取組を実施 ・ 地域に関わる事務事業や実行委員会等を地域において評価する仕組みをつくる。
目 標	平成 23 年度中に、地域意見等をふまえて、事務事業を再構築する仕組みをつくる。

事項 1 - ⑥	市民活動の場と機会の充実
趣旨・目的	市民活動や情報交流などの場と機会の充実を通じて、市民活動の活性化をめざす。
5年間の 主な取組	<p>ア 既存の地域資源の活用による、校区等地域の活動拠点の充実</p> <p>(ア) 校区等地域で誰もが利用できる地域活動の拠点について、地域集会所、老人憩いの家、学校、商店街の空店舗などの既存の地域資源を有効に活用しながら、その支援策を検討する。</p> <p>(イ) 地域集会所と老人憩いの家について、それぞれの事業目的をふまえて、地域活動資金を捻出できるようにするため、使用基準、施設運用基準の緩和策などを構築する。</p> <p>平成 23 年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域における利用実態の調査・検討 <p>平成 24 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域資源を有効に活用する支援策と使用基準、施設運用基準緩和策を構築する。 <p>イ 市民活動のスペースの充実</p> <p>市民協働の担い手となるNPOや社会的ビジネスをめざす組織等が集い、多様な市民活動情報の集積と発信などの機能をもつ市民活動推進のための施設を既存施設の転用により整備するとともに、学校活用の拡大や公園の利用拡大など既存の公共施設等を利用した市民活動のスペースの拡大等を進め、それらの情報発信を行う。</p> <p>平成 23 年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民活動のスペースを提供できる既存の公共施設等の調査・検討 <p>平成 24 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 既存施設転用による市民活動推進のための施設の整備 <p>ウ 情報交流の場と機会の提供</p> <p>ボランティア情報センターや各区ボランティアビューロー、コミュニティ協会、生涯学習センターなどの各機関で個別に発信されている市民活動に関するさまざまな情報を総合的に発信できる仕組みを検討し、市民活動に関するさまざまな情報が交流できる場と機会を提供する。</p> <p>平成 23 年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民や地域団体等の交流促進 ・ 市民活動の情報ネットワークの検討 <p>平成24年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民活動の情報ネットワークの整備
目 標	<p>ア 地域資源を有効に活用する支援策と使用基準、施設運用基準緩和策を構築する。</p> <p>イ 平成24年度中に、既存施設転用による市民活動推進のための施設を整備する。</p> <p>ウ 平成24年度中に、総合的に市民活動情報を発信する仕組みをつくる。</p>

事項 1 - ⑦	市民活動を支える資金確保に向けた支援
趣旨・目的	市民活動団体が活動に必要な資金を確保しやすくすることで、市民活動の活性化をめざす。
5年間の 主な取組	<p>ア 市民活動推進基金の活用拡大とさらなる寄付の獲得 市民、企業からの寄付金を集めて市民活動を支える市民活動推進基金を活用して区役所が市民活動団体等と協働で行う市民協働型事業を本格実施するとともに、冠基金・冠助成事業³など寄付をしやすい仕組みの検討などさらなる寄付の獲得に努める。 平成 23 年度 ・ 具体的な手法などを盛り込んだ事例集の作成など市民協働型事業の本格実施 平成 23 年度～ ・ 冠基金・冠助成事業等、活動資金の獲得に向けた方策の検討</p> <p>イ 資金確保の支援 活動資金に関する相談や助言を行う中間支援窓口などの紹介をはじめ、運営のスキルに関する講座の実施など、市民活動団体に対して資金確保のための支援を行う。 平成 23 年度～ ・ 情報提供の充実 ・ 寄付など市民活動団体の資金調達に関する講座の実施</p> <p>ウ 企業等とのマッチング⁴の促進 企業の社会貢献活動の情報発信や企業、大学、専修学校等と市民活動団体とのマッチングを促進する。 平成 23 年度 ・ 人材、物品、場所、情報、スキル、ノウハウといった資源を企業とNPOの間で取り結ぶマッチングシステムの事業検証及びマッチングの成立件数や参加主体の拡大 平成 24 年度～ ・ マッチングシステムの認知を高め、企業、NPOのみならず多様な活動主体の交流の拡大</p>
目 標	<p>ア 平成23年度中に、全区役所において基金を活用した市民協働型事業に着手する。</p> <p>イ 平成23年度に120件以上の相談への対応を行う。</p> <p>ウ 5年間でのマッチング成立件数を300件以上とする。</p>

³ **冠基金・冠助成事業**：一定額以上の寄付をいただいた場合、寄付者の希望により、寄付者・企業の名称等を冠した基金を設けること。また、その基金を活用した助成事業を行うこと。

⁴ **マッチング**：さまざまな資源や人材を需給（必要とする側と与えることができる側）に応じてつなぎ合わせること

2 区役所・市役所力の強化

(1) 地域を支援する区役所づくり

事項 2-①	区役所の地域担当制強化等による地域活動支援の強化
趣旨・目的	校区等地域における住民相互の自助・共助の取組を支援する地域担当制を強化して、地域課題の解決に協働して取り組むとともに、より身近な区役所の相談・調整機能を充実させ、区役所と事業所の連携を密にすることで、市民生活や地域活動を総合的に支援する体制の充実・強化をめざす。
5年間の 主な取組	<p>ア 地域担当職員の役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の会議や活動に参画するとともに、市政、区政に関する情報や各種統計情報を積極的に提供し、地域課題の把握と共有化に努める。 ・ 課題解決に向けた取組が地域で活発に行われるよう、他地域の取組事例などの紹介、各種団体間のコーディネート、関係行政機関との連絡調整などを行う。 ・ 専門的な知識や経験が必要となる場合には、市役所内の各部署のほか、NPOや学識経験者などの専門人材の紹介などを行う。 ・ 「地域活動協議会」の設立を希望する地域について、各種団体や関係行政機関との連絡調整など、設立支援を行う。 <p>イ 地域担当職員の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域担当を総括する職員を平成 23 年度に全区役所に配置する。 ・ 各地域担当は職員の兼務を基本に考えるが、チーム制など、区の特性に 応じた工夫を行う。 <p>ウ 地域担当職員を支える区役所機能の充実</p> <p>区役所総体で、地域担当職員が地域課題解決に向けた取組支援を行う。 平成 23 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域担当職員をバックアップするしくみづくり（区内関係機関による効果的な連絡会議の開催など）。 ・ 地域安全対策業務の拡充や生活基盤施設に関わる相談に対応できる技術職OB職員の活用(23 年度 5 区でモデル配置 24 年度～全区で展開) などによる体制の強化 <p>エ 地域担当職員の職務実施のための仕組みづくり</p> <p>平成 23 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域担当の職務内容を示す手引き等の整備 ・ 研修体制の構築 ・ 職員の異動期間の見直し ・ 夜や土日など地域の活動に合わせ出勤しやすい勤務時間の導入 ・ 地域担当以外の部署からの公募による地域担当兼務制の検討 <p>オ 校区等地域における市民の主体的な活動への支援の充実</p> <p>地域の課題により迅速かつ専門的に対応し、安全安心、防火防災、環境美化など、地域の主体的な活動を支援する。</p>

	<p>平成23年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域担当と、地域安全対策担当、事業所（新たな「工営所」、公園事務所、環境事業センター等）との連携強化による、相談内容への迅速かつ適切に対応する仕組みづくりを推進 ・ 相談内容を的確に共有するための「情報共有カルテ」作成等、情報共有の充実強化 ・ 市民からの相談・調整機能の充実のために配置される技術職OB職員との連携（23年度5区でモデル配置 24年度～全区で展開）
目 標	平成 23 年度中に、すべての校区等地域において、地域担当職員による支援体制を強化する。

事項 2-②	区役所の相談・調整機能充実等による生活支援の強化
趣旨・目的	暮らしに関わる多様な相談を、より身近な区役所において一元的に受け付け、調整し、的確に対応できる体制づくりを進め、相談者に対する負担軽減と解決までの時間短縮を図るなど、市民生活への支援を充実する。
5年間の 主な取組	<p>ア 区役所の相談・調整機能の充実</p> <p>道路や水道などの生活基盤施設に関する相談、子育てに関する相談、福祉介護に関する相談、経営相談など、多様な相談を受け付け、区役所の場においてより充実した対応ができる、区役所と局の連携を強化する仕組みを整備する。</p> <p>イ 区役所と事業所の連携強化</p> <p>道路、河川、下水道等の生活基盤施設に関わる事業所の統合・再編（7工営所、8下水道センターを統合・再編）を進め、新たな「工営所」を設置する。また、区役所においても生活基盤施設に関わる相談に対応できるよう技術的基準や機能、法的制約などの知識を有したOB職員などを配置し、さらに、新たな「工営所」や公園事務所、環境事業センターなどとの連携を強化し、ごみ減量や緑化推進、放置自転車対策など生活環境の向上に取り組むとともに、これらにかかる地域活動への支援を充実する。</p> <p>平成23年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新たな「工営所」を市内8か所に開設、各所に「市民サービス担当（機動班）」を設置 ・ 区役所の地域担当、地域安全対策担当と新たな「工営所」、公園事務所、環境事業センター等とで、市民からの相談内容を的確に共有し、迅速かつ適切に対応する仕組みづくりの推進 ・ 市民からの相談内容を的確に共有する「情報共有カルテ」の作成 ・ 生活基盤施設に関わる相談に対応できる技術職OB職員などを配置するモデル5区において、相談・調整機能強化の取組を実施 <p>平成24年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ モデル区での検証をふまえ、全区で展開
目 標	平成 23 年度中に、モデル区において、区役所と事業所で迅速かつ適切に対応する仕組みづくりを検討する。

事項 2 - ③	「区政会議」の設置など
趣旨・目的	区政についての意見と区政への評価をいただくための「区政会議」を設置するなどにより、区の実情に合わせた協働型の区政を実現していく。
5年間の 主な取組	<p>ア 「区政会議」</p> <p>(ア) 機能 区政運営（区の運営方針や区の決算・予算など）及び区において実施される事務事業（局事業を含む）に関して、チェック機能を果たすため、意見を述べ、区政を評価すること。</p> <p>(イ) 構成員（イメージ） 区政にかかわりのある団体等から区長が選任。選任にあたっては、各区の実情に合わせて区民の多様な意見が適切に反映されるように配慮する。</p> <p>A 区内の公益的活動を行う団体から選出する委員 B 区内事業者、有識者など区長が必要と認める委員 C 公募委員</p> <p>なお、構成員ではないが、区選出の市議員は会議に出席し、必要な助言を行うことができる。</p> <p>(ウ) 部会の設置 専門的な事案の検討を行うためなど、必要に応じ、部会（分科会）を設置することができる。</p> <p>(エ) 導入時期 平成23年度に区の実情に合わせて順次設置する。</p> <p>イ 区民参加の拡充</p> <p>(ア) 区内でのテーマ別車座会議・地域懇談会の推進 (イ) 区民モニター・区民アンケートの充実 (ウ) 未来わがまち推進会議や地域福祉アクションプラン推進委員会などの活用 など、区の実情に応じて取り組む。 平成23年度～ ・ 区の実情に応じて取り組む</p>
目 標	<p>ア 平成 23 年度中に全区に設置する。</p> <p>イ 平成 23 年度中に全ての区において区政への区民参加の拡充に取り組む。</p>

(2) 区役所・局を通じた市役所力強化の取組

事項 2 - ④	体制づくり
趣旨・目的	協働を担い、地域主権の確立に向けて取り組むにふさわしい区役所・市役所の体制を確立し、時代にあった合理性を持つ仕組みをつくる。
5年間の 主な取組	<p>ア 企画機能の強化に向けた検討</p> <p>(ア) 区役所と局のあり方検討 次に示す区役所と局の役割をふまえて、人事、予算、事業執行などの権限のあり方や、将来的な局組織と事業所・区役所組織のあり方について検討を進める。</p> <p>A 区役所は、局の事業所と緊密な連携を取りつつ、広く地域力の復興に関わる事務事業について中心的な役割を担う。</p> <p>B 地域主権や市域内分権を進めるためには、局は次の役割を担う。 (A) 本市全体に関わる施策や事務事業、全市一律の内容と水準を確保する必要のある事務事業などの企画・調整 (B) 高度な専門性が必要な業務や、集約的に扱うことが適当な業務などの実施 (C) 区役所の支援、区役所との連携（なかでも事業所は区役所と連携して主体性をもって生活総合支援をするなどにより地域力の復興において役割を担う。）</p> <p>平成23年度～ ・ 区役所と局のあり方検討</p> <p>(イ) 本市の方針や施策立案機能強化のための組織機構の検討 地域主権の時代にふさわしい本市の方針と、これに沿った具体的施策や、社会経済状況の変化に迅速に対応し、横断的課題に総合的に対処できる施策を立案する機能を持つための組織機構のあり方について検討を進める。 平成23年度～ ・ 施策立案機能を強化する組織機構の検討</p> <p>(ウ) 国やシンクタンク⁵などとの交流強化 地域主権の時代にふさわしい自治体として、本市の課題の解決や取組の実現に向けて、国等に積極的に本市の情報や意見を発信するとともに、先端情報を入手するため、国やシンクタンクなどと人材交流の取組を強化し、情報交換の機会を充実する。 平成23年度～ ・ 国やシンクタンクなどとの交流強化の検討</p> <p>(エ) 大都市大阪の活力につながる海外事務所の活用 経済成長戦略や大阪プロモーション推進プランに沿って、環境技術などの成長分野のビジネス支援、観光振興などに向けた効果的なプロモーションが展開できるよう、海外事務所ごとにそれぞれの地域の特性に応じた短・中期的な戦略プロジェクトを構築し、その展開に応じて、将来の見通</p>

⁵ シンクタンク：種々の分野の専門家を集め、国の政策決定や企業戦略の基礎研究、コンサルティングサービス、システム開発などを行う組織

	<p>しや費用対効果という観点から、組織を見直し重点化を進める。 平成23年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 組織の見直しと重点化の推進 <p>イ 地域との関係における縦割りや重複の弊害の改善 局の縦割りや重複の弊害を改善し、地域の一体的・自主的・主体的な取組を促進し、また、区役所がこれを効果的に支援できるよう、局の事務事業や計画などのうち地域や区役所に関わるものの立案や実施にあたって、市民や区役所の意見を反映しながら、地域力の復興と公共の再編の観点から適切なものかどうかについて意見を述べ、調整を行う仕組みを導入する。 平成23年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 仕組みの検討・導入 <p>ウ 協働の推進に向けた体制整備</p> <p>(ア) 大阪市協働指針をふまえた協働事業の促進 平成23年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 大阪市協働指針をふまえた協働事業の実施 <p>平成 24 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 協働事業の進捗調査に基づく評価・分析 <p>(イ) 各局・区役所における協働推進に向けた支援窓口の設置 平成 23 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各局・区役所における協働推進にむけた支援窓口を設置し、協働を推進する役割を担う職員を対象とした大阪市協働指針についての職員研修ならびに協働事業によって生じた協働を進めるうえでの課題を解決するための業務支援を実施する。
目 標	<p>ア 平成 23 年度中に、企画機能の強化に向けた取組内容について方針を作成する。</p> <p>イ 平成 23 年度中に仕組みを導入する。</p> <p>ウ 平成 23 年度に協働事業の推進のための全庁体制を整備する</p>

事項 2 - ⑤	職員づくり
趣旨・目的	地域力の復興と公共の再編など新しい大阪市政を担う職員の育成
5年間の 主な取組	<p>ア 職員力と役割意識の向上</p> <p>(ア) 自治体の使命・役割を理解し、職員としての自覚と誇りをもって市民とともに行動できる職員を育成するための研修等を実施する。</p> <p>(イ) 大阪市協働指針の普及・浸透を図る研修を実施するほか、地域活動などの市民活動をコーディネートあるいはファシリテートできる実践力のある職員を養成する。</p> <p>(ウ) 事業の遂行や職員の人材育成においてステップ分析⁶の手法を導入する 平成 23 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 協働の実践力向上研修、NPO 活動体験研修などの実施 ・ ステップ分析の導入 <p>イ 職員のモチベーション向上やチャレンジ精神発揮のための組織風土づくり</p> <p>(ア) 各組織の目標やビジョンづくり等において、職員の参加・対話を進め、その中で出てきたアイデアを積極的に活かすポジティブ・アプローチ⁷手法等を活用することにより、職員の主体的・創造的な行動の誘発を図る。</p> <p>(イ) 「チャレンジ事業」の評価・顕彰制度の導入 職員のコーディネート能力・発想力・チャレンジ精神の育成やモチベーションの向上などをめざして、協働の推進などの重要な課題や、目標達成が難しい課題に挑戦し、創意工夫により成果をあげた事業を積極的に評価する（ベストプラクティス⁸事業評価）とともに、企業・市民活動団体・地域団体などのコーディネート等により事業費を極力使わずに実施できた地道な取組を、「チャレンジ事業」として光を当て顕彰し、情報共有を行う。</p> <p>(ウ) 定期的な職員アンケートの実施 業務の改革・改善や職員のモチベーション向上に資するよう、定期的に職員アンケートを実施する。 平成 23 年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ポジティブ・アプローチ手法の活用に向けた研修を実施し、以降、実施効果が見込める部署で順次、活用する。 ・ ベストプラクティス事業評価を実施するとともに、「チャレンジ事業」を顕彰する仕組みの構築及び周知を行う。

⁶ **ステップ分析**：業務のステップごとに職員自身が主体的にあり方を分析し、行政の担うべき役割ないし担い手の最適化について意識を高め、協働による新しい形の公共づくりを主体的に作り出す分析手法。

⁷ **ポジティブ・アプローチ**：特定のテーマの関係者が一堂に集まって話し合い、組織や地域の強み・価値を発見し、それらが最大限発揮された時の「ありたい姿・状態」を描き、共有することで、より次元の高い共通の目標の創出及び、その実現に向けた主体的なアクションプランの生成につなげる手法。民間企業では、組織活性化等の有効な手法として、また、自治体においても計画の立案や協働のアクションプランづくり等に活用されている。

⁸ **ベストプラクティス**：最も効果的、効率的な実践の方法

<p>5年間の 主な取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員アンケートの実施 平成 24 年度～ ・ 顕彰制度の導入 <p>ウ 職員の社会貢献活動・市民活動への参加の促進</p> <p>(ア) 市民協働を市政運営の柱とし進めるうえで、公務外であっても職員の社会貢献に対する意識の涵養が重要であり、時間外における地域ボランティアなど職員による社会貢献活動を呼びかけ促進する。</p> <p>(イ) 職員が、市民の一人として、主体的に地域の行事やNPO活動など大阪市における市民活動に参加することを促進するための仕組みを検討する。</p> <p>平成 23 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員による社会貢献活動を実施 ・ 職員による市民活動を促進する仕組みの導入
<p>目 標</p>	<p>ア 平成 23 年度中に、(ア)～(ウ)を導入する。</p> <p>イ(ア) 平成 23 年度は、ポジティブ・アプローチ手法の活用に向けた研修を実施し、以降、実施効果が見込める部署で順次、活用する。</p> <p>(イ) 平成 23 年度にベストプラクティス事業評価を実施するとともに、「チャレンジ事業」を顕彰する仕組みの構築及び周知を行う。</p> <p>(ウ) 平成 23 年度中に、職員アンケートを実施する。</p> <p>ウ 平成 23 年度中に、職員の市民活動参加促進のための仕組みを導入する。</p>

事項 2 - ⑥	市政改革を進めるための人材マネジメント
趣旨・目的	人材は組織の礎であり、限られた人材の士気と能力及び組織パフォーマンスの向上(職員数抑制への対応)と、仕事の目標・機軸の明確化、人事評価の透明性の向上、職員間の認識共有化など「仕事の見える化」(職員気質の多様化等への対応)を推進する。
5年間の 主な取組	<p>ア 地域力の強化と公共の再編など新しい大阪市政に求められる職員像を明確化し、人物重視の採用を推進。また、社会人経験者の採用を推進 平成 24 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 24 年度の新規採用者からこれまでのあり方を見直し社会人経験者の採用を推進 <p>イ 多角的な視点から物事を見つめることのできる人材と、特に高度な専門性を有する人材とをバランスよく養成(一般行政職員)</p> <p>(ア) 若いうちに区役所を含む複数の職場を経験させるなど「多角的な視点」を養成し、縦割りの弊害防止、風通しの良い組織風土を醸成。</p> <p>(イ) 特に高度な専門性が必要な職域では、資質ある者に同一業務を相当期間経験させるなど専門性の高い人材を養成 平成 22 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度中に新しい人事異動基準(係員)を策定し平成 23 年度の人事異動から実施 <p>ウ 区役所業務の特性を重視した人事異動の推進</p> <p>(ア) 係員(一般行政職員)のうちに原則として区役所を経験させることにより地域主権、市民協働の感覚を習得させる。</p> <p>(イ) 管理職についても、市政改革の推進に力を発揮できる人材の区役所への配置をよりいっそう推進。局長級への昇任に当たって区長経験を意識し、また、区長への庁内公募を積極的に活用する。</p> <p>(ウ) 昇任は年功ではなく、能力と実績で評価。また、区役所経験を含めた多角的な経験を考慮。女性管理職を引き続き積極的に登用</p> <p>(エ) 毎年「人事異動方針」を公表し、職員間の認識の共有化、異動方針の透明性の確保を図る。 平成 23 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度以降、よりこれらの考え方を重視し人事異動を実施 <p>エ 人材育成のための人事評価の徹底</p> <p>(ア) 人事評価は人材育成のために実施することを改めて明確化し職員の意識浸透を図る。</p> <p>(イ) 新しい大阪市政の求められる職員像の明確化など、評価の方向性のさらなる透明化、職員間の認識共有化を推進 平成 23 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員研修等により意識浸透に取り組む。 <p>オ 給与制度への勤務成績の反映の推進など</p> <p>(ア) 人事評価制度の評価結果を、より適正に給与(勤勉手当・昇給)に反映させる制度となるよう改善</p>

	<p>(イ) 年功的な給与上昇の抑制や職務給の原則⁹のさらなる徹底を行うため、給料表の昇給カーブのフラット化¹⁰を引き続き実施 平成 23 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度以降も引き続き実施 <p>カ 変化に対応し役割に応じた働きができる職員を育成する階層別研修プログラムの実施</p> <p>(ア) 若年層に対する実践力の強化</p> <p>(イ) 管理監督者（課長級職員）のチーム力強化に資する人的マネジメントの強化</p> <p>(ウ) 基幹的人材育成のための選抜型研修 平成 23 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度研修プログラムから順次実施 <p>キ 職場内コミュニケーションの推進</p> <p>(ア) 市政の方向性、組織課題、業務目標等にかかる職員間の認識の共有化、職員の市政への参加意識を醸成するため、職場内コミュニケーションを推進</p> <p>(イ) 人事異動にかかるヒアリング、人事評価面談においては、狭義の実施目的だけでなく、前記意義を十分に認識して実施</p> <p>(ウ) その他にも職場内ミーティングの定例化、管理職から部下職員への声かけ促進など、職場内コミュニケーションを推進 平成 23 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度から全局・区役所で幹部職員と若手職員等との懇談会等を実施(各局・区役所の不祥事根絶プログラムに明記) <p>ク 技能職員の今後の業務のあり方の明確化</p> <p>(ア) 市民に最も近い現場で市民と向き合い日々業務を遂行する技能職員業務の特性を「地域から市政を変える」新しい取組に最大限活用</p> <p>(イ) 協働の理念のもと、市民とともに地域課題の解決に取り組むことを業務の基本認識とする。</p> <p>(ウ) 区役所と事業所の連携を強化 平成 23 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度以降の人事異動において順次実施(地域担当制への活用など) <p>ケ 非正規職員等の活用と本務職員業務の純化</p> <p>(ア) 一時的業務、補完的業務、定型的業務、あるいは、高度の専門的業務は、臨時的任用職員、任期付職員、非常勤嘱託職員等を活用。併せて職員 OB も長年の経験を活かせるスタッフ的業務などに活用</p> <p>(イ) そのことにより、本務職員は、協働のコーディネーター、政策・施策の企画・立案、社会秩序維持のための公権力行使、圏域における他都市との連携、民間事業者の調整・指導・監督などの業務に純化を図る。</p>
--	--

⁹職務給の原則：給与は職務・責任に応じて決定されなければならないという原則

¹⁰昇給カーブのフラット化：昇給による給料の上昇幅を抑制すること

	<p>平成 23 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度以降継続的に推進 <p>コ サービス規律の確保 ～「統制」と「主体性」から不祥事根絶へ～</p> <p>(ア) 不祥事の根絶に向け勤怠不良職員に対する徹底した指導など管理監督者から部下職員に対する「統制」は引き続き必要</p> <p>(イ) あわせて職員一人ひとりが職場や仕事の課題に気づき、主体的に考え、行動するような職場風土の醸成が重要</p> <p>(ウ) そのためにも、仕事の目標・意義等の職員間の認識の共有化、評価の透明性の向上、職場内コミュニケーションの推進を図る。</p> <p>平成 23 年度～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職場内コミュニケーションを推進し不祥事の根絶を図る。
目 標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員アンケートにおいて、士気と能力の向上及び仕事の「見える化」にかかる取組に対する肯定的な認識 80%を達成する。 ・ 特に人事評価に対しては、理解度(理解している・おおむね理解している)90%、満足度(不満はない)75%を達成する。

事項 2 - ⑦	良きガバナンスの実現
趣旨・目的	効率的・効果的な業務執行により、市民の信頼と共感を得る。
5年間の 主な取組	<p>ア 組織横断的に事業調整、執行管理する仕組みづくり 市民ニーズに、よりの確に対応するため、現場への権限移譲や組織全体の情報共有化に向けた仕組みづくりを進める。 また、コンプライアンスの徹底と事務の簡素化を実現できる効果的・効率的なチェックシステムの検討を進める。 さらに、柔軟かつ効率的な組織運営を行う「担当課長制¹¹」の趣旨を維持しつつも、職員が互いに協力し合って業務に従事することで、「職場力」を強化するため、新たな「課制」¹²を導入する。 平成 23 年度 ・ 新たな「課制」の導入開始 平成 23 年度～ ・ 区役所、事業所への権限移譲と組織全体の情報共有の仕組みづくり ・ 効果的・効率的なチェックシステムの検討</p> <p>イ 業務フローの最適化 区役所と局が分担している事務事業や繁忙要素となっている業務等について、総括部局や外部の専門家も参加した「(仮称)業務フロー最適化プロジェクトチーム」を設置し、ケーススタディ¹³的に、区役所・局間の業務プロセスや区役所における業務プロセスの可視化を図り、事務改善を行い、業務能率を向上させる。単に削減をめざすマネジメントではなく、協働の視点から新たな業務プロセスの創造をめざすマネジメントへの転換の端緒とする。</p> <p>ウ 事業コスト情報の「見える化」の促進 職員のコスト意識をよりいっそう喚起するとともに、市民に対する説明責任を果たすため、減価償却費や人件費などの見えにくいコストを含めたフルコスト情報や、これまで蓄積してきた資産・負債についてのストック情報が把握できる公会計システムを構築し、その情報を市民に公表する。 また、同システムの開発に併せて、施策の区分等をよりわかりやすいものに再整理し、今後の財政運営や不断の事務事業の総点検を進める。</p> <p>エ 長期的観点から取り組む事業に係る計画の適宜見直し 長期的観点から取り組む事業に係る計画については、社会経済情勢に適合させるため、今後必要かどうかを評価するなど、計画の見直しを検討</p>

¹¹担当課長制：課を廃止して部（あるいは部相当の室や事業所）に担当課長等の職員を配置することで課の垣根を取り払い、部長（あるいは室長や所長）のリーダーシップのもと柔軟かつ効果的な組織運営ができるようにする組織体制

¹²新たな「課制」：「担当課長制」の導入目的を維持しながら、適度な広がりのある職場において職員が互いに協力し合って業務に従事することで、人材育成やチームワークを基盤とする「職場力」を強化し、部長あるいは区長のリーダーシップをよりの確に発揮できるようにする組織体制

¹³ケーススタディ：ある事例を取り上げ、そこから法則などを見出していく研究法

	<p>する。</p> <p>オ 調査・照会等の簡素効率化の促進 市政改革をはじめ各種指針・計画やさまざまな取組等に関連した照会・回答、人事・予算等に関する資料作成等については、必要最小限とするとともに、共同実施や書式、調査・照会項目の精査、既存資料の活用など、できる限りの簡素化を図る。</p> <p>カ コンプライアンス研修とリーガルサポーターズ制度¹⁴の充実 現在、局部長級から係員まで全職員に対して、毎年度、コンプライアンス研修(外部講師による集合型、グループ討論型、eラーニング¹⁵)を実施しているが、受講者の理解がより一層深まるような効果的な研修の実施を行う。 また、現在、7名の弁護士と契約し、各局・区役所が直面する課題・政策決定に際して、合規性を確保するための事前のリーガルチェック¹⁶として、随時法律相談を受けられる体制を確保しているが、相談件数の増加に鑑み、弁護士を増員して、その機能強化を図る。</p> <p>キ 職務上の問題に直面した職員のサポート コンプライアンスやサービスなど職務上の問題に直面した職員のサポートが図られるよう、制度の周知や、より利用しやすい仕組みづくりに努める。</p>
目 標	<p>ア 平成23年度に新たな「課制」の導入を開始する。 平成23年度～ 区役所、事業所への権限移譲と組織全体の情報共有の仕組みづくりを行う。 効果的・効率的なチェックシステムを検討する。</p> <p>イ 平成23年度～ 複数の局・区役所が関係する事務事業、定例的・定常的な事務事業等から検討対象を選定し、業務フローの検討・再構築を行い、可能なものから実施する。</p> <p>ウ 平成25年度に施策別等のフルコスト情報(決算)などを公表する。</p> <p>エ 平成23年度に現状把握、整理に努め、方針を検討する。</p> <p>オ 平成23年度中に現状の把握・整理に努め、方針を検討する。</p> <p>カ 職員アンケートにおいて、「コンプライアンス意識が高まった」という旨の回答比率80%以上にする。 平成23年度中に弁護士1名を増員する。</p> <p>キ 平成23年度～ 各局・区役所において制度の周知、より利用しやすい仕組みづくりを進める。</p>

¹⁴リーガルサポーターズ制度：業務を担当する職員が、事案に応じて弁護士によるアドバイスを得られる制度

¹⁵eラーニング：情報技術(IT)を利用した学習システム

¹⁶リーガルチェック：法的に問題がないか確認すること

(3) 地域支援力の強化に向けた取組

事項 2 - ③	区役所の体制整備と権限・機能の強化
趣旨・目的	地域課題の解決に向けた活動を支援するとともに、さまざまな相談に対して地域に最も身近な区役所で迅速・的確な対応が行えるよう、区役所の体制と権限・機能の強化を行う。
5年間の 主な取組	<p>ア 区役所の体制整備 区役所が地域活動支援や生活支援を的確に担うための体制として総務課、市民協働課、窓口サービス課、保健福祉課に再編する。 区長は地域課題の解決に向け、地域担当を再編し、担当職員とともに積極的に地域との連携を図り、地域活動を支援する。</p> <p>イ 区裁量予算の拡大 地域ニーズをできるだけ区政に反映させるため、各区の特性に応じた事業企画ができる予算枠を拡大 平成 23 年度～ ・ 予算枠の拡大の実施</p> <p>ウ 局事業の区役所への移管 これまで局で全市的に行ってきた事業のうち、地域防犯対策事業や子育て支援に関する事業など、より地域の特性や区の実情に応じた展開ができる事業を区役所へ移管 平成 23 年度～ ・ 地域防犯対策事業、子育て支援に関する事業等の移管</p> <p>エ 局事業への区役所の関与の仕組みづくり 地域に関わる事業のうち局が所管するものについて、区役所が区や校区等地域の地域ニーズや地域事情を反映するために主導的に関与することができる仕組みの導入 平成 23 年度 ・ 仕組みの導入</p>
目 標	<p>ア 平成 23 年度に整備する。</p> <p>イ 予算枠の拡大を実施する。</p> <p>ウ 平成 23 年度中に、地域防犯対策事業を移管する。</p> <p>エ 平成 23 年度中に仕組みを導入する。</p>

事項 2 - ⑨	局の地域・区役所支援の強化
趣旨・目的	市役所全体で区役所と地域活動を総合的に支援し、区役所がよりよく地域活動支援と生活支援の役割を果たすことに向け、局の地域・区役所支援を強化する。
5年間の 主な取組	<p>ア 局の地域・区役所支援体制の整備 「区政会議」の意見その他区役所からの提案・要請に対して市役所全体で応えるとともに、地域に関わる本市施策や協働に関わる本市施策を総合的に推進する市長直轄の協働まちづくり室を設置し、各局に地域活動支援・協働推進窓口を設けるなど、区役所の地域活動支援業務を局が支援する体制を整備する。 平成 23 年度 (ア) 協働まちづくり室(※)の設置</p> <p style="text-align: center;">※ 協働まちづくり室の役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 地域・区役所支援と区政改革の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ 区政会議の設置・運営に向けた区役所支援 ・ 地域と区役所に対する総合的な支援と各局統括（区政会議や地域担当制の運用などにより区役所が把握する地域課題や区政運営上の課題の解決に向けた各局統括など） ・ そのため、区役所が局に要請・提案する地域課題ごとに、担当局を明確化し、各局から示される解決策について、指導、調整、取りまとめ、公表 ・ 区役所の権限強化、区行政のあり方についての調査研究などの区政改革 ◎ 住民自治の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域団体の組織運営の基盤強化、地域団体と市民活動団体の連携協力の促進、企業の地域活動への参加促進、NPOと地域との連携促進、人材の発掘・育成・参加促進など ・ 地域活動協議会形成に向けた条件整備、市民が主役のまちづくりに向けた検討 ◎ 協働の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ 新たな協働の構築に向けた、市役所・市民・企業等における協働ムーブメントの高揚 ・ 地域課題などの情報の集約や発信を行い、地域・企業・区役所・事業所・局をつなぐ取組 <p style="text-align: right;">など</p> <p>(イ) 各局等に地域活動支援・協働推進窓口を整備</p> <p>イ 区役所と局の関係強化 区役所・局の組織を越えた交流の促進と縦割りの解消を進めるとともに、区役所の繁忙期などにも円滑で効果的な応援体制がとれるよう、区役所と局の関係づくりによる区役所サポーターの仕組みなど、区役所と局の関係強化の仕組みを導入する。 平成 23 年度 <ul style="list-style-type: none"> ・ 仕組みの試行 平成 24 年度 <ul style="list-style-type: none"> ・ 仕組みの導入 </p>

	<p>ウ 地域経済活性化に向けた地域・区役所支援の強化</p> <p>地域の中小企業をきめ細やかに支援するため、局への地域連携担当の配置や区役所への経営相談窓口を順次設置することにより、区役所との連携を強化するとともに、区役所と地域が協働して取り組む地域経済活性化の取組を弾力的に支援する仕組みを導入する。</p> <p>平成 23 年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 支援体制の整備、仕組みの導入
目 標	<p>ア 平成 23 年度に組織体制を整備する。</p> <p>イ 平成 23 年度中に仕組みを試行する。</p> <p>ウ 平成 23 年度中に支援体制を整備するとともに、仕組みを導入する。</p>

事項 2 - ⑩	地域情報を施策に反映する仕組みづくり
趣旨・目的	正確な市民ニーズの把握や反映によって、地域の実情やニーズに応じた有効な地域支援と適切な公共サービスにつなぐ。
5年間の 主な取組	<p>ア 地域情報の収集と共有化の充実 さまざまな地域情報や課題など地域担当のもとに集まる情報や、区民モニター等の広聴担当に集まる情報など区役所が集約できる情報を整理・加工し、その共有化を進め、区の施策に反映。 平成 23 年度～ ・ 各区役所における情報収集体制の強化</p> <p>イ 地図情報システムの利用拡大 国勢調査などの統計情報をはじめ、市が保有する情報を、地図情報として地域に提供し、あるいは地域担当者が地域実情や課題の把握につなぐことにより、地域に対する支援を充実する。 平成23年度～ ・ 地図情報システムを活用した統計情報等の提供による支援</p> <p>ウ 既存の仕組みの活用 地域住民をはじめ民生委員や保健・医療・福祉関係者など地域のネットワークにより地域の福祉課題の発見や相談支援等に取り組み、関係先への提言や市政に反映させる仕組みとして構築されている地域支援システムなど既存の仕組みの活用を検討する。 平成23年度～ ・ 地域支援システム等の活用</p> <p>エ さまざまな情報を集約し活用する土壌づくり 上記アからウで取り扱う情報や事業所に集まる情報など、さまざまな情報が、「区政会議」などで活用され、必ず区役所や局の必要な部署に届き、適切に対応されるよう、既存のシステムの充実や統合など、局や区の枠組みを超えた情報共有の仕組みづくりを検討・実施する。 平成23年度～ ・ 各区役所・局をつうじた情報共有体制の強化</p>
目 標	平成 23 年度中に、各区役所において情報共有の仕組みを導入する。

事項 2 - ⑪	区役所・市コミュニティ協会区支部協議会・区社会福祉協議会の連携による地域活動支援の充実
趣旨・目的	区役所・市コミュニティ協会区支部協議会・区社会福祉協議会の三者が連携することにより、地域の市民活動をより有効に支援する。
5年間の 主な取組	<p>三者がより緊密に連携し、地域で活動する団体間の連携促進や運営支援、団体との協働事業の実施、地域団体への活動支援、地域住民による市民活動の組織化の支援、「地域活動協議会」の立上げや運営等への支援などにより地域の市民活動をより有効に支援する。 平成 23 年度～ ・ 地域活動支援にかかる組織間の情報の共有化 ・ 三者連携策のあり方検討 ・ 区における中間支援機能の拡充</p>
目 標	平成 23 年度中に、三者による連携強化に向けた新しい取組を導入する。

(4) 市民サービスの向上と区役所事務の効率化に向けた取組

事項 2 - ⑫	市民サービスの向上と区役所事務の効率化
趣旨・目的	今後の区役所の果たすべき役割を考慮しつつ、窓口業務や庶務関係業務など効率化が可能な業務について効率化を進めながら、市民サービスの充実に努め、より便利で快適な区役所をめざす。
5年間の 主な取組	<p>ア 窓口業務の効率化</p> <p>(ア) 証明書発行業務の外部委託化 平成 23 年度 ・ サービスカウンター（1カ所）で委託化、検証 平成 24 年度～ ・ 外部委託化</p> <p>(イ) 区役所窓口以外の証明書発行サービスの導入検討 （証明書自動交付機又はコンビニエンスストアのキオスク端末による証明書の交付等） 平成 23 年度 ・ 導入手法を検討し、方針を策定</p> <p>(ウ) フロアマネージャーの配置 転入・転出など住民異動の手続きや証明書の請求時に、申請書の記載支援や必要な関連手続き（保険・福祉など）の適切な案内を行うなど、来庁者の手続きが円滑に進むよう支援 平成 23 年度 ・ 全区配置</p> <p>(エ) 業務端末の統合や業務システムの連携強化 基盤系システム統合基盤¹⁷の構築による連携強化 平成 23 年度 ・ 基盤系システム統合基盤開発着手 平成 25 年度～ ・ 各業務システムを順次基盤系システム統合基盤に移行し、業務端末の統合や業務システム間の連携を強化</p> <p>イ 事務事業の共同実施 庶務関係業務やバックオフィス¹⁸業務など、集約化や複数区連携により効率化できる事務事業の検討 平成23年度 ・ 共同実施のあり方の検討</p>
目 標	<p>ア 平成23年度中に、窓口業務の効率化の方針を策定する。</p> <p>イ 平成23年度中に、事務事業の共同実施の方向性を取りまとめる。</p>

¹⁷ **基盤系システム統合基盤**：業務システムの安定稼働の維持とIT関連経費の削減を計画的に実現するため、業務の簡素化・標準化を図るとともに、現行のシステム基盤の技術刷新、機器や機能の共有化などを行うための新たなシステム基盤

¹⁸ **バックオフィス**：対外的に顧客対応などを行うのではなく、後方で事務や管理業務を行う部門