

# 市政改革プラン 2.0（区政編）

（平成 29～31 年度）

- ニア・イズ・ベターのさらなる徹底 -

（素案）

平成 29 年 6 月

大 阪 市

## はじめに

大阪市では、平成24年7月に策定した「市政改革プラン - 新たな住民自治の実現に向けて -」（以下「市政改革プラン」という。）に基づき、「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」及び「自律した自治体型の区政運営」の実現に向けて、多様な活動主体が参画して地域課題に取り組む地域活動協議会の形成の促進や、市民に身近なところで区長が自律的な基礎自治行政を行うための権限と財源の大幅な移譲など様々な仕組みづくりを進め、ニア・イズ・ベターの考え方のもと各区長のリーダーシップにより区の特性を活かしたまちづくりに取り組んできました。

また、「市政改革プラン」の取組期間が終了した平成27年度以降は、平成27年2月に策定した「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」に基づき、引き続き、各区長のリーダーシップのもとで、この間の市政改革で作り上げてきた様々な仕組みを的確に運営し、より一層各区の地域の実情や特性に即した区政運営を進めてきたところです。

しかしながら、平成24年度以降進めてきた新しい仕組みによる区政運営についても、運用面あるいは制度面などの様々な課題が明らかになってきました。そこで、ニア・イズ・ベターをさらに推進していく観点から、平成28年度に策定した「市政改革プラン2.0 - 新たな価値を生み出す改革 -」の中に区政に関連する改革項目を盛り込むことを念頭に置きながら、平成28年8月以降24区の区長からなる区長会議において区政運営上の様々な課題検証と、今後の区政の進むべき方向性についての整理を進め、平成29年1月に「区政の検証」を取りまとめました。

この「市政改革プラン2.0（区政編）」は、「区政の検証」で明らかとなった課題などの解消に向けた今後の取組の方向性を具体化し、市政改革として全市を挙げて早急かつ集中的に取り組んでいくための基本方針及び具体的な取組項目を取りまとめたものです。

今後、このプランに基づき、着実にかつスピード感をもって取組を進め、コミュニティ豊かで住民主体の自律的な地域運営が行われる地域社会の実現と、区長の権限・責任のもとで区行政の運営が行われるシステムのさらなる充実をめざします。

### 市政改革プラン2.0（区政編）の位置付け



## 目 次

### 第1章 基本方針

1	これまでの取組について	5
(1)	大きな公共を担う活力ある地域社会づくり	5
(2)	自律した自治体型の区政運営	6
2	取組を進める中で明らかになってきた課題	7
(1)	地域社会づくり	7
(2)	区行政の運営	9
3	ニア・イズ・ベターのさらなる徹底のための改革	11
(1)	改革の柱	11
	<b>改革の柱1</b> 地域社会における住民自治の拡充	11
	地域コミュニティの活性化	11
	地域課題解決に向けた活動の活性化	11
	多様な協働（マルチパートナーシップ）の推進	11
	多様な市民活動への支援メニューの充実	11
	<b>改革の柱2</b> 区長の権限・責任の拡充と区民参画のさらなる推進	12
	区長の権限の明確化	12
	区間連携の促進	12
	区民が区政運営に参加・参画する仕組みのさらなる充実	12
	区民サービスの向上と効果的な区行政の運営	12
(2)	改革の推進によりめざすもの	12
4	取組期間及び推進体制	14
(1)	取組期間	14
(2)	推進体制	14

### 第2章 具体的な取組項目

#### **改革の柱1** 地域社会における住民自治の拡充

##### 地域コミュニティの活性化

ア	人と人とのつながりづくり	16
---	--------------	----

##### 地域課題解決に向けた活動の活性化

ア	地域に根ざした活動の活性化（地縁型団体）	18
イ	地域を限定しない活動の活性化（テーマ型団体）	22

## 多様な協働（マルチパートナーシップ）の推進

ア	地域活動協議会への支援	
	活動の活性化に向けた支援	24
	総意形成機能の充実	26
イ	多様な主体のネットワーク拡充への支援	28
	<b>多様な市民活動への支援メニューの充実</b>	
ア	市民活動に役立つ情報の収集・提供	30
イ	地域の実態に応じたきめ細かな支援	32
ウ	市民活動の持続的な実施に向けたC B / S B化、社会的ビジネス化の支援	34

## 改革の柱2 区長の権限・責任の拡充と区民参画のさらなる推進

### 区長の権限の明確化

ア	区C M制度の趣旨に即した運用の徹底	35
イ	「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進	36

### 区間連携の促進

ア	複数区による区C M事業の実施のためのルール化	38
イ	共通して取り組むことでより効果の上がる取組の全市展開	39
ウ	区長会議の運営についてのさらなる改善	40

### 区民が区政運営に参加・参画する仕組みのさらなる充実

ア	区における住民主体の自治の実現	41
イ	多様な区民の意見やニーズの的確な把握	43

### 区民サービスの向上と効率的な区行政の運営

ア	さらなる区民サービスの向上	44
イ	効率的な区行政の運営の推進	46

# 第 1 章 基本方針

## 1 これまでの取組について

大阪市では、平成 24 年 7 月に「市政改革プラン - 新しい住民自治の実現に向けて - 」を策定し、「ニア・イズ・ベター」<sup>1</sup>という考え方のもと、「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」と「自律した自治体型の区政運営」に向けて、多様な活動主体が参画して地域課題に取り組む地域活動協議会の形成や財政的な支援、住民に身近なところで区長が自律的な基礎自治行政を行うための権限と財源の大幅な移譲など、様々な仕組みづくりを行ってきました。

平成 27 年 2 月には、区政運営にあたって各区に共通する基本的な事項をとりまとめた「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」を策定し、各区長のリーダーシップのもとで、市政改革プランで作り上げてきた様々な仕組みを的確に運営し、地域住民による自律的な地域運営の実現に向けた取組の積極的な支援や各区の地域の実情や特性に即した区政運営を進めてきました。

### (1) 大きな公共を担う活力ある地域社会づくり

「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」については、各区役所で中間支援組織<sup>2</sup>と連携しながら人と人が出会う機会の創出に取り組み、豊かなコミュニティづくりを推進しました。また、ツイッターなどの SNS<sup>3</sup>も活用し、これまで地域活動にかかわりが薄かった若年層にも参加を呼びかけるなど、地域コミュニティの再生に取り組みました。

また、市民、NPO<sup>4</sup>、企業などに交流の場を提供するなどネットワークづくりを進め、多様な活動主体の連携・協働を促進するとともに、様々な活動主体の参画のもと自律的に地域のまちづくりを推進するための地域活動協議会の形成支援に取り組んだ結果、ほぼ全地域での形成に至りました。また、地域の実情や特性に即して活動を地域活動協議会が自発的に行えるよう、活動内容を地域が選択できる柔軟性の高い補助制度を創設しました。

さらに、起業や経営に関する研修や相談窓口の設置を進め、子育てや高齢者への支援、地域の安全・安心の確保、まちの美化、地域の魅力発信など、多様な地域活動のコミュニティ・ビジネス<sup>5</sup>化やソーシャル・ビジネス<sup>6</sup>化に向けて支援してきました。

このような取組の結果、豊かなコミュニティづくりに向けた各区の取組によりつながりづくりが進んだことや、中間支援組織の活用や財政的支援の整理などの地域への支援のあり方を見直したことなどにより、より住民に近い校区単位を中心とする地域活動の活性化や自律的な地域運営の実現に向けた基盤づくりが進みました。

<sup>1</sup> 住民に近いところで行われる決定ほど望ましい、という地方分権の基本的な考え方。

<sup>2</sup> 社会の変化やニーズを把握し、様々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。

<sup>3</sup> Social Networking Service の略語で、インターネットを経由して他者とのコミュニケーションを行うためのツール。

<sup>4</sup> Non Profit Organization の略語で、法人格の有無や活動の種類とは関係なく、自発的に非営利の市民活動を行う民間の組織。日本語では「民間非営利組織」と訳されている。

<sup>5</sup> 地域の住民が、地域課題やニーズの解決のために必要なサービスなどをビジネスの手法で提供する事業をいう。営利目的ではなく、地域の利益を増大させることを目的としている。

<sup>6</sup> 市民が、社会的課題やニーズの解決のために必要なサービスなどをビジネスの手法で提供する事業をいう。営利目的ではなく、社会の利益を増大させることを目的としている。

地域活動協議会による情報発信ツールの活用状況推移

(単位：団体)

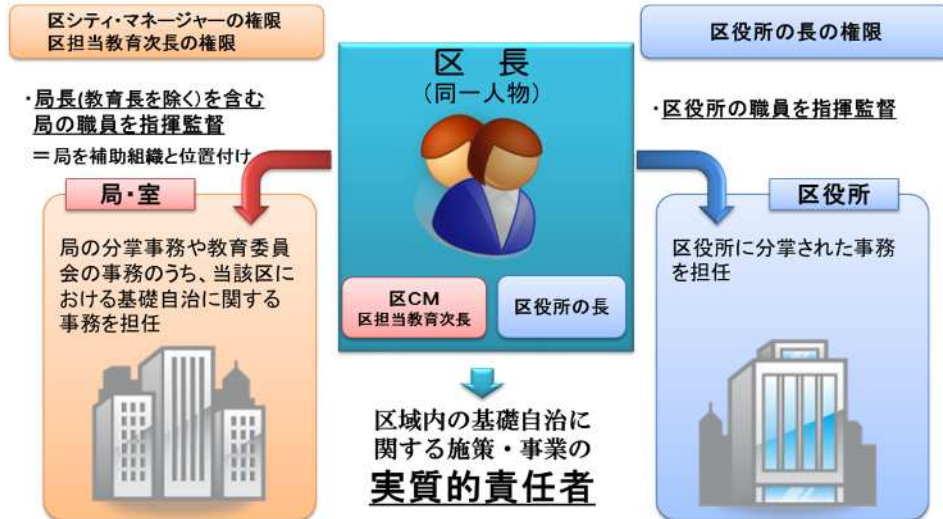
地域活動協議会数 (29.4.1 現在)	掲示板			広報紙など			ブログ			フェイスブック			ツイッター		
	25年度	28年度	増減	25年度	28年度	増減	25年度	28年度	増減	25年度	28年度	増減	25年度	28年度	増減
325	249	307	58	149	225	76	27	56	29	28	102	74	8	7	1

(2) 自律した自治体型の区政運営

区長が、自らの権限・責任のもと、区民の意見を聴き、各区の地域の実情や特性に即した総合的な施策を決定し展開することができる「自律した自治体型の区政運営」に向け改革の取組を行ってきました。

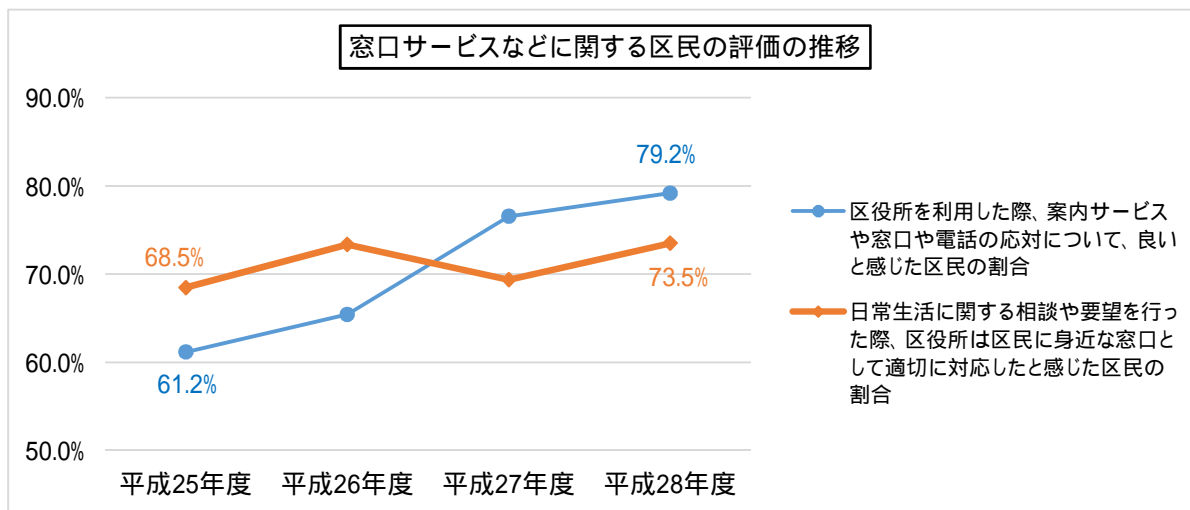
具体的には、平成24年8月から、局を区長の補助組織と位置付け、区長に区内の施策・事業に関する決定権を持たせる区シティ・マネージャー（以下、「区CM」という）制度を導入するとともに、区長（区CM）がその権限・責任において地域の実情や特性に即した総合的な予算編成ができるようにするなど、これまでの行政運営システムにない区政運営の仕組みを構築しました。

また、教育委員会においては、市長とは別の独立した執行機関であるため、平成25年度から区長を教育委員会事務局の区担当理事に、また、分権型教育行政への転換を図るため、平成27年度からは区担当教育次長に位置付けることにより、区CMと同様、区域内の教育施策や事業について、一定の権限を区長が持つこととしました。

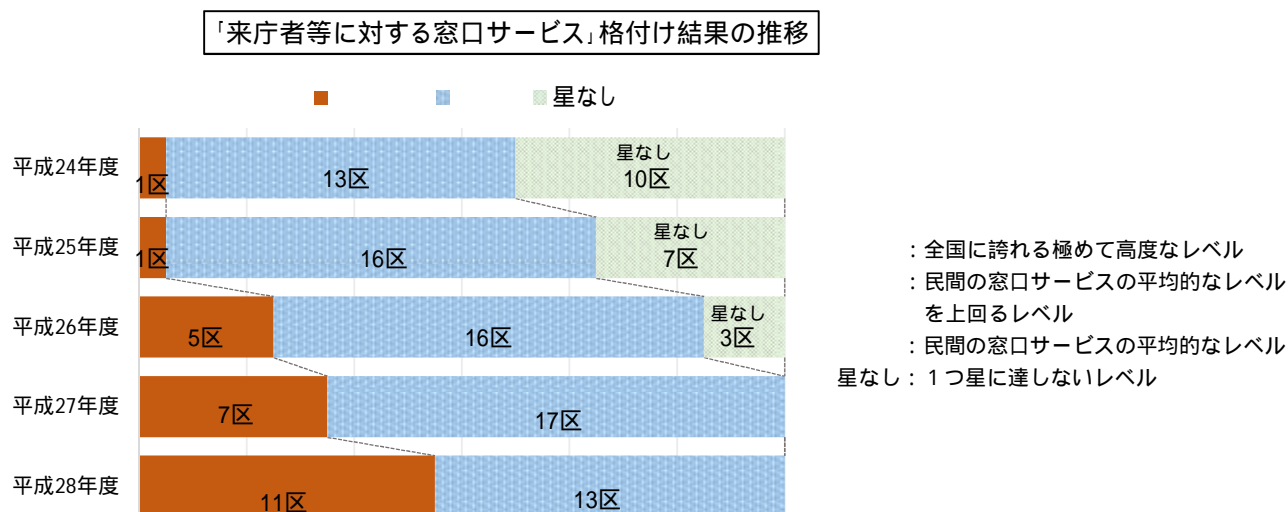


また、多様な区民の意見やニーズの区政への反映・区民による区政の評価のため、区政会議を設置し、各区においては、多様な区民の意見やニーズを把握しながら、区の地域の実情や特性に即した事業を展開することができました。

さらに、区役所における区民サービスの向上と効率的な業務運営の推進のため、区役所業務の格付けの実施や窓口業務の民間委託などに取り組み、区民満足度の向上を図りました。



「区政運営に関する区民アンケート」結果より



## 2 取組を進める中で明らかになってきた課題

区政運営については、このような仕組みの構築やその仕組みの運用により一定の成果が出ている一方で、様々な課題も明らかになってきました。

このため、24区の区長からなる区長会議において、ニア・イズ・ベターをさらに推進していく観点から、この間の取組を検証した結果、以下のような課題が明らかになってきました。

### (1) 地域社会づくり

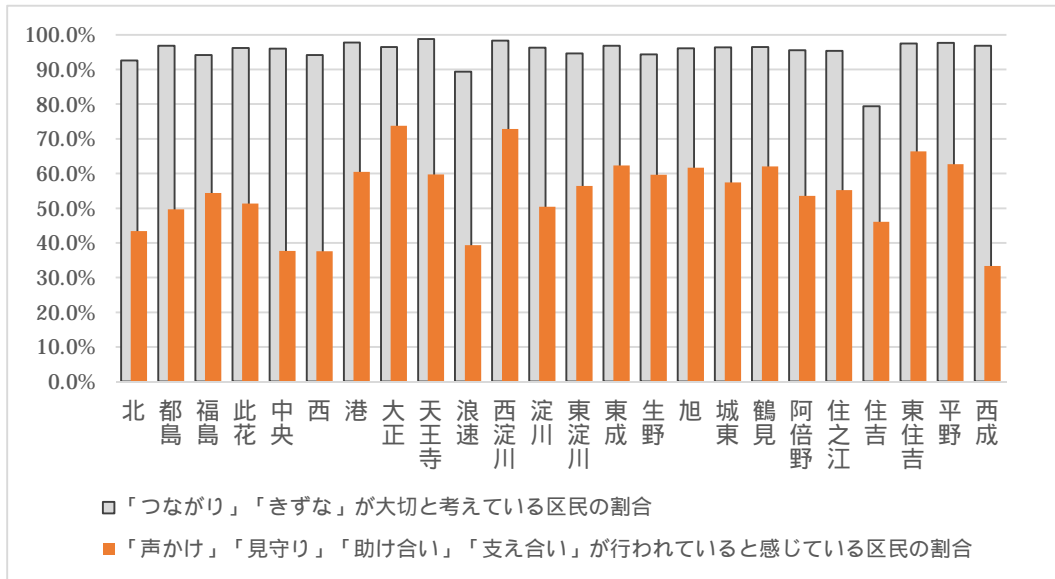
#### 地域コミュニティの活性化

人と人とのつながりが薄れていく中であって、福祉や防災といった課題への対応にあたっては、日常生活に密着した身近なつながりが重要であることを踏まえて、自治会・町内会レベルのコミュニティの形成を促進していくことが社会的な課題となっています。

これまで、地域への支援については、地域活動協議会の活動支援に重点を置いてきたため、それより身近な単位である自治会・町内会単位の活動の支援に意識が向いていなかったという状況があります。



人と人とのつながりに関する区民アンケート結果（平成 27 年度）



### 市民活動への理解促進と担い手の確保

各区においては、市民、NPO、企業などの様々な活動主体が互いに協働し、これらの主体と行政とが協働するマルチパートナーシップ（多様な協働）の実現をめざして、新たな担い手の拡充に向けた様々な取組を進めてきました。

とりわけ若い世代、現役世代、団塊の世代、マンション住民など、これまで地域活動に関わりの薄かった方々の行政への関心を高めるために、SNS（Twitter、Facebook、LINE など）を活用した情報発信を開始するとともに、情報発信の手法についての工夫もこらしながら取組を進めてきました。

また、各区ではスマートフォンアプリの運用や子育て応援サイトの開設、子育てメール相談の実施など、ICT<sup>7</sup>世代をターゲットとした取組を進めています。

さらに「CodeforOSAKA」（コードフォーオオサカ）<sup>8</sup>による、CivicTech（シビックテック）<sup>9</sup>活動など、新たな市民層の行政参画につながる取組も進めているものの、自治会・町内会や子ども会といった地縁型団体<sup>10</sup>の活性化の支援にまでは至っていないという現状があります。

今後は、平成 28 年にリニューアルした Web サイト「市民活動総合ポータルサイト<sup>11</sup>」などのツールを活用し、身近な地域課題に取り組む団体などの運営に関する情報を一元的に公開・発信することなども進め、地域活動への理解を広げていく必要があります。

<sup>7</sup> Information and Communication Technology の略語で、コンピュータやインターネットなどの情報通信技術のこと。

<sup>8</sup> ICT スキルを持つ人材が、そのスキルを活かして地域課題の解決をめざそうとするコミュニティのことで、まちの課題を IT で解決する「CivicTech（シビックテック）」という活動を進めていく大阪市の団体（Codefor 地域名で表す）。平成 28 年 4 月に立ち上げられ、プログラマーやデザイナーなど、専門技術を持つ市民の方たちが自分のスキルを活かし、地域の方々や行政といっしょにアクションを起こすために活動している。

<sup>9</sup> 市民自らが ICT などの新しい技術を活用して地域課題を解決しようとする考え方やその動きのことで、平成 26 年度から「大阪から考える CivicTech（シビックテック）」と題し、多様な市民の参加を得て、オープンデータを活用し、市民ニーズや地域課題の解決に役立つアプリケーションや Web サービスの開発を進める取組を展開している。

<sup>10</sup> 特定のエリアを単位として、そこにお住まいの個人や世帯により構成された団体。

<sup>11</sup> 大阪市における市民活動・ボランティア活動の活性化に役立つ様々な情報をインターネット上で収集・発信する仕組み。市民活動・ボランティア活動への市民の参加を促すとともに、市民活動団体がこれらの情報を活用して活動を円滑に進め、他の市民活動団体や企業などと連携協働しながら地域課題の解決に向けた取組を進められるよう支援することを目的とする。

地域(地域活動協議会)の状況に応じたきめ細かな支援(中間支援の手法と内容の多様化)

平成24年度以降、各区においては、「まちづくりセンター<sup>12</sup>」を設置し、地域活動協議会の形成を支援してきており、平成29年4月時点において327地域中、325地域で地域活動協議会が形成されています。

平成26年度からは、中立的な立場から様々な団体の活動や団体間の連携を支援する機能を持つ「派遣型の地域公共人材<sup>13</sup>」を大阪市として育成し、必要な地域などに派遣していく仕組みを作り、地域活動協議会の活動への支援を行っています。

地域活動協議会によっては、自立して活動を活発に進めている地域もあれば、運営面で課題を抱えている地域もあるなど、活動状況も様々となっており、活動の活性化に向けては、様々な支援ツールを有効に活用し、各地域活動協議会の実情に即したきめ細やかな支援が必要となっています。

さらに、約6割の区民(市民)が、「地域活動協議会を知らない」と回答しており、地域活動協議会を、区民(市民)により広く知っていただく必要があります。

あなたは、お住まいの地域の「地域活動協議会」のことを知っていますか

	平成27年度	平成28年度
活動していることを知っている	20.1%	15.9%
聞いたことがある	21.0%	19.7%
知らない	<b>58.9%</b>	<b>64.3%</b>

(平成27年度、28年度実施の区民アンケートより作成)

### マルチパートナーシップの拡充

地域活動協議会はほぼ全地域で形成されてきましたが、地域活動協議会間での連携や地域活動協議会と区レベルの地域団体や自治会・町内会といった身近な地域レベルでの活動団体との連携、あるいはテーマ型で活動するNPOなどとの連携、また、企業などとの連携などに十分に組み合わせていない状況があります。

### 行政による支援内容の充実

市民活動に役立つ地域資源情報や支援メニューはあるものの、市民活動団体や市民活動団体を支援する区役所やまちづくりセンター等<sup>14</sup>をはじめ民間の中間支援組織の職員による活用が十分に進んでいない状況があり、情報の一元化や積極的なPRを行う必要があります。

また、市民活動に役立つ地域資源情報が十分に収集・蓄積できていない、あるいは、支援メニューが地域の課題や活動者のニーズに合っているかの検証も十分に行えていないなどの状況があり改善を図る必要があります。

## (2) 区行政の運営

<sup>12</sup> 大阪市の「市政改革プラン(平成24年7月)」や「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針(平成27年2月)」における「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」の実現に向けて、市民による自律的な地域運営の仕組みづくりを積極的に支援することを目的として、各区に設置されている機能や体制などの総称。

<sup>13</sup> 地域団体や市民活動団体が活動を進める際の「お困りごと」や「取り組みたいこと」に対し、その解決や実現に向けて、第三者的な立場で「話し合いのファシリテーター」となったり、「地域内外に存在する地域資源(ヒト(人材、他の団体など)・モノ(物資など)・カネ(助成・寄附金など)・情報)と団体をつなぐコーディネーター」として支援したりするスキルを持った人材。

<sup>14</sup> まちづくりセンターの設置当初は大阪市からの委託であったが、現在では、大阪市の非常勤職員の雇用などによる手法も出てきている。

## 区C M制度の運用の徹底と職員の意識啓発

区長を区C Mとして位置付けることにより、区内における防災・防犯、子育て支援、教育、保健・福祉、まちの魅力向上など基礎自治に関する区長の権限は大幅に増えており、その権限を最大限有効に活用することができるよう、区C M制度の運用の徹底や職員の意識啓発にさらに取り組む必要があります。

## 区担当教育次長の権限の明確化

区長を教育委員会事務局における区担当教育次長と位置付け分権型教育行政を進めるため、区担当教育次長の権限を整理し、職員や校長の分権型教育行政の趣旨の理解の促進に取り組む必要があります。

## 区間連携の促進

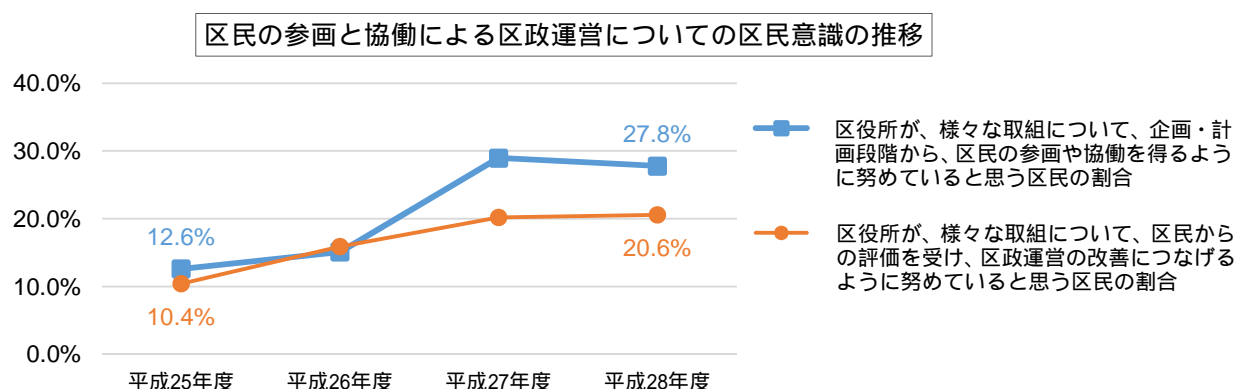
実施内容が24区同一である必要はないにもかかわらず、全市一律的な実施となっている区C M事業について、より地域の実情や特性に合わせた事業を実施できるよう、体制や経費のスケールメリットを考慮した上で、共通の特性・事情などを有する複数区が連携して取り組むなど区間連携を促進する必要があります。

## 区政会議の機能強化

「区役所が、様々な取組について、企画・計画段階から区民の参画や協働を得るように努めていると思う」区民の割合や、「区役所が、区民からの評価を受けて区政運営の改善につなげるように努めていると感じている」区民の割合は低い状況にあり、区政会議については、区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、意見への対応について説明責任を十分に果たすことができるよう、区民が区政運営に参画する仕組みとしての機能強化を図る必要があります。

また、地域における将来像や住民の様々な意見の調整・とりまとめ（総意形成）が期待される地域活動協議会と区政会議との連携が、必ずしも十分にできていないという課題もあります。

各区においては、こういった課題を改善し、区政会議が十分機能するよう取り組んでいく必要があります。



「区政運営に関する区民アンケート」結果より

### 3 ニア・イズ・ベターのさらなる徹底のための改革

こうした課題を解決し、「地域社会づくり」と「区行政の運営」の両面におけるニア・イズ・ベターのさらなる徹底を図るため、この「市政改革プラン 2.0(区政編)」に基づき、区政における新たな市政改革に取り組みます。

#### (1) 改革の柱

「市政改革プラン 2.0(区政編)」では、次の2つの改革の柱に沿って具体的な取組を進めてまいります。

##### **改革の柱1** 地域社会における住民自治の拡充

###### 地域コミュニティの活性化

これまで培われてきた人と人との「つながり」や「きずな」を礎にしながら、若い世代やマンション住民など、より幅広い人と人とのつながりづくりを支援し、身近な地域の中で生活課題などの解決に取り組む、地域コミュニティの活性化を促進します。

###### 地域課題解決に向けた活動の活性化

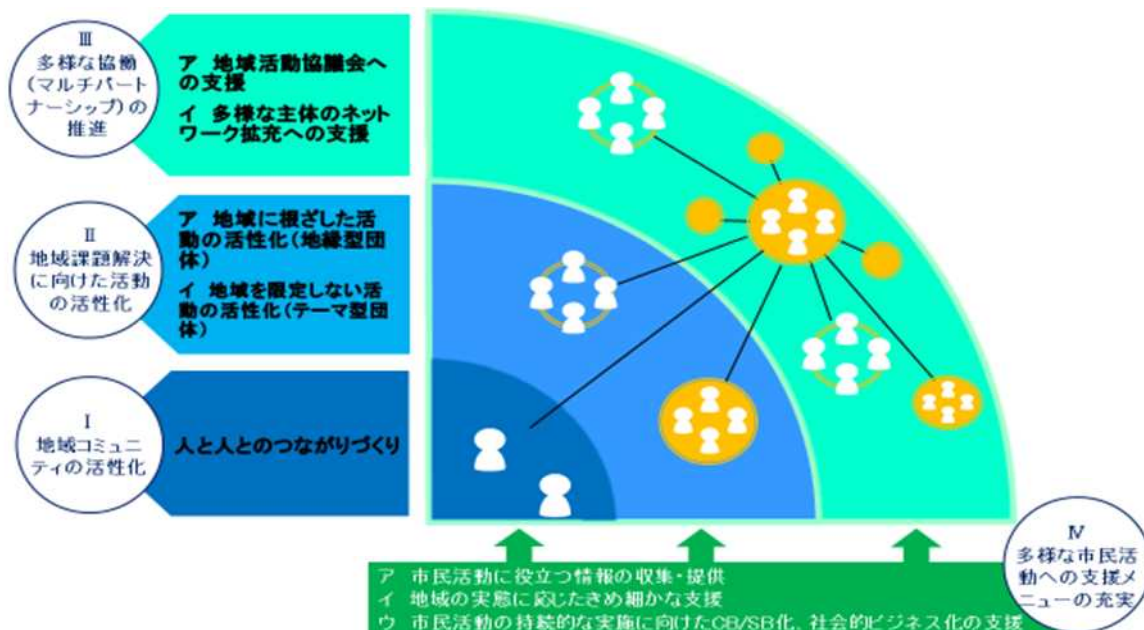
身近な地域課題をより多くの住民間で共有し、その解決に向けた活動が活発に行われるよう身近な単位の活動への支援も含め、地域課題の解決に向けた活動の活性化を促進します。

###### 多様な協働（マルチパートナーシップ）の推進

地域活動協議会をはじめ、市民、NPO、企業などの様々な活動主体が互いに協働し、また、これらの主体と行政とが協働するマルチパートナーシップを推進します。

###### 多様な市民活動への支援メニューの充実

上記～の取組が促進されるよう、市民活動団体を支援する区役所やまちづくりセンター等の職員が、地域資源情報や支援メニューなどを活用し、市民活動団体のニーズに応じた支援情報を提供できるよう、市民活動に役立つ情報を一元的に管理するとともに、内容の充実を継続的に進めます。



## **改革の柱2** 区長の権限・責任の拡充と区民参画のさらなる推進

### 区長の権限の明確化

区C M制度の趣旨に即した運用を徹底するため、区や局の職員の意識啓発に取り組みます。

また、地域に身近な区が保護者や地域住民の意見やニーズを把握しながら、学校や地域における教育を活性化させることをめざした分権型教育行政を推進するため、区担当教育次長の権限の明確化に取り組みます。

### 区間連携の促進

より地域の実情や特性に合わせた事業を実施するため、全市一律的な実施となっている区C M事業について複数区単位での事業実施を行っていくとともに、大阪市全体の市民サービス向上に向け、区独自で実施している事業で効果の高いものについて、全区的な展開を図るため、区間連携を促進します。

### 区民が区政運営に参加・参画する仕組みのさらなる充実

区政運営における区民の参加・参画をより一層推進するため、区政会議において、意見の反映状況を明らかにするなど会議の運営をさらに工夫するとともに、区政運営についての評価を明確にするよう取り組みます。

### 区民サービスの向上と効率的な区行政の運営

区民の抱える様々な課題に対応する区役所の総合行政の窓口としての機能の充実や、来庁者などのニーズを踏まえ、窓口サービス、区政情報の発信機能のより一層の向上に取り組みます。

不適切な事務処理の発生を防ぐため、区役所事務についての標準化<sup>15</sup>・B P R<sup>16</sup>などに取り組みます。

## (2) 改革の推進によりめざすもの

### ア コミュニティ豊かで住民主体の自律的な地域運営が行われる地域社会の実現

住み慣れた地域で人と人がつながり合い、支え合うコミュニティ豊かな地域社会、多様な活動主体が「自らの地域のことは自らの地域が決める」という意識のもとで、相互に理解し信頼し合いながら、地域の課題の解消に取り組む住民主体の自律的な地域運営が進められる地域社会の実現をめざします。

### イ 区長の権限・責任のもとで区行政の運営が行われるシステムのさらなる充実

上記アの地域社会づくりに向けた地域住民及び多様な活動主体の活動の支援や連携・協働を、区長が自らの権限・責任のもとで、地域の実情や特性に即して行うとともに、多様な区民の意見やニーズの区政への反映や区民が参画することができる区行政の運営が行われるシステムのさらなる充実をめざします。

<sup>15</sup> 作業要領書などの整備を徹底し、作業効率を向上させるとともに、担当者間ムラ及び変化点(引継ぎや制度改正など)リスクの低減を図る。

<sup>16</sup> Business Process Re-engineering: 現状の業務プロセス、組織・機構、諸規定・制度を見直し、ゼロベースで業務手順を刷新するもの。



## ニア・イズ・ベターの（さらなる）徹底

コミュニティ豊かで住民主体の自律的な  
地域運営が行われる地域社会の実現

区長の権限・責任のもとで区行政の運営が  
行われるシステムのさらなる充実

### 市政改革プラン 2.0（区政編）（平成 29～31 年度）

#### 改革の柱 1 地域社会における住民自治の拡充

地域コミュニティの活性化 地域課題解決に向けた活動の活性化  
多様な協働（マルチパートナーシップ）の推進 多様な市民活動への支援メニューの充実

#### 改革の柱 2 区長の権限・責任の拡充と区民参画のさらなる推進

区長の権限の明確化 区間連携の促進  
区民が区政運営に参加・参画する仕組みのさらなる充実  
区民サービスの向上と効率的な区行政の運営

#### 明らかになってきた課題（区政の検証）

##### 地域社会づくり

地域コミュニティの活性化  
市民活動への理解促進と担い手の確保  
地域の状況に応じたきめ細かな支援  
マルチパートナーシップの拡充  
行政による支援内容の充実

##### 区行政の運営

区 C M 制度の運用の徹底と職員の意識啓発  
区担当教育次長の権限の明確化  
区間連携の促進  
区政会議の機能強化

#### 豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針（制度運用）

#### 市政改革プラン（平成 24～26 年度）

##### 大きな公共を担う活力ある地域社会づくり

自律的な地域運営に向けた支援を推進

##### 自律した自治体型の区政運営

区長の権限を拡充、各区の実情や特性に即した  
施策・事業を展開

ニア・イズ・ベターの徹底

## 4 取組期間及び推進体制

市政改革を進めるにあたっては、不断にPDCAサイクル<sup>17</sup>を推進する観点から、取組を漫然と実施するのではなく、計画通り進捗しているか、また、目標とした成果が上がっているかについて、「大阪市改革プロジェクトチーム」において定期的に点検・評価を行います。また、進捗状況が明らかになるような形で公表し、改革を推進していきます。

### (1) 取組期間

平成 29 年度から 3 年間とします。

### (2) 推進体制

「市政改革プラン 2.0 (区政編)」を推進するにあたっては、「大阪市改革プロジェクトチーム (市政改革室)」のもと、区長会議と各区役所が改革を推進していきます。

#### 各区における自律的な取組と進捗管理

各区においては、毎年度の区運営方針で、「第 2 章 具体的な取組項目」に掲げる「戦略・取組の方向性」及び「目標」に基づく具体的な戦略及び取組内容やそれらの目標(指標及び目標数値)を明らかにし、市全体の目標達成に向けて、不断にPDCAサイクルを回しながら取り組むこととします。

#### 区長会議における自律的な取組と進捗管理

24 区で統一して取り組む事項については、区長会議においてその内容を検討します。

また、区長会議では、毎年度、各区が区運営方針において設定した戦略及び取組内容やそれらの目標(指標及び目標数値)並びに達成状況をとりまとめて 24 区全体で情報共有するなど、全体的な進捗管理を行います。

#### 「大阪市改革プロジェクトチーム (市政改革室)」による進捗管理

「大阪市改革プロジェクトチーム」では、計画どおり進捗しているか、また、目標とした成果が上がっているか、区長会議からの報告に基づき、市政改革室のマネジメントのもと区長会議及び各区に対して指導を行い、プランを着実に推進していきます。

また、進捗状況については定期的に公表します。

<sup>17</sup> 施策・事業に必要な要素である企画 (Plan) 運営 (Do) 評価 (Check) 改善 (Action) を一貫した流れのものとしてとらえ、それらを循環させることで、以降の施策・事業の改善に結びつける手法。

## 第 2 章 具体的な取組項目

第 1 章で示した基本方針を踏まえ、取組期間中（29～31年度）に具体的にどのように取組を進めるのかについて、主な取組を項目ごとに示すものです。

< 各欄について >

### **現状と課題**

・改革が必要になった背景や、解決すべき課題について示しています。

### **戦略・取組の方向性**

・課題を解決するため、どのように取組を進めるのかを示しています。

### **目 標**

・取組の結果、どのような状態をめざすのかについて、原則として数値化して設定しています。

・年次目標については、29年度・30年度・31年度（最終目標）の設定を基本としています。

### **取組スケジュール**

・取組をどのようなスケジュールで進めるのかを示しています。



**地域コミュニティの活性化**

**ア 人と人とのつながりづくり**

<p><b>現状と課題</b></p>	<p>少子・高齢化の進行やマンションなどの共同住宅の増加といった社会環境の変化や、ICTの進展による人と人が直接に顔を合わせるコミュニケーションの減少などに伴う生活様式や価値観の多様化により、人と人とのつながりが希薄化していると考えられる。本市におけるマンションなどの共同住宅に住む人の割合を見ると、27年の国勢調査では約71%となっており、他の政令市と比較してもその割合が高い状況にある（横浜市約61%、名古屋市約65%、京都市約53%、神戸市約62%）。また、本市の世帯数に占める65歳以上の高齢者の単身世帯数の割合は増加傾向（17年12.0% 27年14.9%、国勢調査による）にあり、見守りや災害時の声掛けなど身近な地域の課題に対応するための自助・共助の機能が低下してきていると考えられる。</p> <p>一方で、地域への支援に取り組んできているものの、地域活動協議会の形成支援に重点を置いてきたため、それより身近な単位である自治会・町内会などへの支援に十分に意識が向いていなかった。</p> <p>社会状況の変化に伴い、地域コミュニティの活性化に向けた支援が必要な状況となっている。</p>
<p><b>戦略 ・ 取組の方向性</b></p>	<p>昔から、「向こう三軒両隣」といわれるように近所に住む人同士の日常生活の中で顔見知りになる機会を設けていく。</p> <p>また、自治会・町内会などの活動を支援するなど、人と人とのつながりづくりを促進していく。</p> <p>人と人とのつながりづくりのための取組への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近所に住む人同士が集まり、福祉や防災といった身近な課題に気付き日常から顔見知りになりつながっていることの大切さを感じてもらえるよう、防災訓練などの機会を捉えて啓発を行う。</li> <li>・若い世代をはじめ多くの人に、つながりづくりの大切さと興味を持ってもらえるよう、事例の共有や取組の情報発信を行う。</li> <li>・地縁による団体やグループへの加入を促進するため、地域のつながりの基礎となる自治会・町内会などのつながりづくりのための活動（マンション内での活動を含む）を支援する。</li> </ul> <p>「多様な市民活動への支援メニューの充実」（P30以降）で整理する支援メニューを活用するなどにより取組を進める。</p>

<b>目標</b>	<p>身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合について、29年度の成果をもとに、31年度時点の目標（29年度比5%増）を設定し、それをめざした各年度の目標を設定</p> <p>29年度 30%</p> <p>30年度 各区で目標値を設定</p> <p>31年度 各区で目標値を設定（29年度比5%増）</p>
-----------	---

**取組スケジュール**

	29年度	30年度	31年度
	取組手法の検討	検証・改善しつつ継続実施	

（凡 例） 制度設計等： 実施：

**地域課題解決に向けた活動の活性化**

**ア 地域に根ざした活動の活性化（地縁型団体）**

<b>現状と課題</b>	<p><b>（自治会・町内会単位（第一層）の活動への支援）</b></p> <p>地域コミュニティの活性化に向けては、つながりづくりの基盤となる住民に最も身近な自治会・町内会単位の活動が重要となっており、地域への支援に取り組んできているものの、地域活動協議会の形成支援に重点を置いてきたため、それより身近な単位である自治会・町内会単位の活動への支援に十分に意識が向いていなかった。</p> <p>地域活動の対象範囲を表した表現で、第一層とは「自治会・町内会単位」をさしている。なお、平成29年1月にまとめられた「区政の検証」では、第一層のほかに、第二層を「校区等地域単位」、第三層を「区単位」としている。</p> <p><b>（活動の担い手の現状）</b></p> <p>地域課題の解決に取り組む地縁型団体は、団体運営の担い手不足に悩んでいる団体が多いが、その一方で、行政が活動の担い手となることを期待して活動分野ごとに養成してきた地域リーダー等の人材について、活躍の場がないことや活動が形骸化している事例が見られる。</p> <p>市民活動への参加意識や参加状況に関する市政モニターアンケートによると、何らかの市民活動に参加経験のある人の割合は43.4%となっている。また、市民活動に関心のある人の割合は59.8%だが、そのうち、参加したことのない人の割合は39.8%にのぼっている。</p> <p>一方で、市民活動に参加していない（できない）理由については、「活動に関する情報が入ってこない」が45.2%と最も高く、次に「時間がない」（36.5%）、「団体のことをよく知らない」（23.5%）、「知人や友人がいない」（23.1%）となっている。</p> <p>（平成29年2月「市民活動の参加状況等について」の市政モニターアンケート結果）</p> <p>市政情報を得るために利用している媒体・メディアについての市政モニターアンケートでは、「区の広報紙の利用」が89.2%と最も高く、次に「ホームページやツイッターなどのICTツールの利用」（62.4%）、「チラシやポスター、パンフレットの利用」（32.4%）となっているが、20代以下では、「ICTツールの利用」が80.0%と最も高いという特徴がある。</p> <p>（平成29年1月「大阪市の情報発信と施策全般について」の市政モニターアンケート結果）</p> <p><b>（行政依頼による負担感）</b></p> <p>行政からの委嘱等について、一人で複数の委嘱を受けていたり、委嘱している活動内容が全区画一的なものとなっており、地域の実態に合っていないことなどによる「やらされ感」「負担感」を感じているといった意見があるが、こうした実態について委嘱する行政側として確認・検証ができていない。</p> <p>地域活動協議会に対し本市が補助対象としている「地域の自主的な活動」について、現在は各地域活動協議会の判断で地域ニーズに合った事業をそれぞれの手法で取り組むことが可能であるにもかかわらず、地域活動協議会補助金となる24年度以前には事業や手法を市で決めて委託や補助をしていたことから、現在でも区役所から事業や手法が指定されているものと誤認し、「やらされ感」「負担感」を感じている地域がある。</p>
--------------	---

	<p><b>(活動の形骸化)</b></p> <p>活動は長年継続して実施されているものの、形骸化し活動の本来の目的が薄れている傾向も見受けられる。</p>
<p><b>戦略</b></p> <p><b>取組の方向性</b></p>	<p>子育てや高齢者への支援、地域の安全・安心の確保、まちの美化、地域の魅力創出など、多様な分野における地域活動について、それぞれの活動の範囲やステージに応じた支援を行うとともに、活動への負担感の解消を進めることで活動の活性化をめざす。</p> <p>地域の方々が感じている「やらされ感」「負担感」を解消し、問題意識や意欲をもって活動していただけるよう、委嘱する活動内容を見直し地域の実態に即したものとしていくとともに、補助金を出すことによって具体的な活動内容まで指定してお願いしているものではないことをしっかりと説明し理解していただく。</p> <p><b>(自治会・町内会単位（第一層）の活動への支援)</b></p> <p>自治会・町内会単位（第一層）の活動への支援</p> <p>つながりづくりの基盤となる自治会・町内会単位の活動について、課題やニーズの実態を把握し、活動の支援策の検討を行う。</p> <p><b>(担い手不足の解消)</b></p> <p>地域リーダーの活躍促進</p> <p>活動の担い手になることを期待して養成してきた地域リーダーなどの人材を改めて把握し、既存のリーダー養成の仕組みで形骸化しているものがあれば29年度に見直しを行う。30年度以降毎年度、各区において具体的な指標と目標を設定し、本人の意向に基づき活躍の場につなぐ取組を実施する。</p> <p>気軽に活動に参加できる機会の提供</p> <p>高齢者や子どもの居場所づくりなど、誰もが気軽に参加できる場の情報など、活動のきっかけとなる情報の収集・発信について、毎年度、各区において具体的な指標と目標を設定し、市民活動への参加を呼びかける。</p> <p>ICTを活用したきっかけづくり</p> <p>地縁型団体への参加が少ない若い世代に向けて、活動への参加を呼びかけるため、SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める取組を各区において年1件創出し、市民同士または市民と行政がつながり、様々な地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行う。また、ICTを活用して地域課題解決に取り組む「Code for OSAKA」によるCivicTech活動と、地域課題解決に取り組む市民や市民活動団体との橋渡しを行うなど、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。</p> <p><b>(負担感の解消)</b></p> <p>委嘱制度の再検討</p> <p>委嘱による活動内容が全区画一的なものではなく地域の実情に即したものとなるよう29年度に再検討し、30年度以降毎年度、委嘱する市民の方に委嘱の趣旨・目的をしっかりと理解していただくための具体的な指標と目標を各区において設定して取組を進めるとともに、一人に多くの委嘱をすることがないように配慮する。</p>

	<p>補助金についての理解促進</p> <p>補助金を出すことによって具体的な活動内容まで指定しているものではないことについて、地域活動協議会の会議の場などで説明を行うなど、毎年度、各区において具体的な目標を設定し、地域活動協議会のメンバーの理解促進を図る。</p> <p><b>(活動の充実)</b></p> <p>活動の目的の再確認</p> <p>各団体に対して、活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認するきっかけとなる機会を作るなど、毎年度、各区において具体的な目標を設定し、支援を行う。</p> <p>市民活動総合ポータルサイトの充実</p> <p>身近な地域課題に取り組む団体などの運営に関する情報を一元的に発信する「市民活動総合ポータルサイト」を充実し、各団体の登録件数について毎年度、各区において具体的な目標を設定し、積極的な活用を促す。</p> <p>活動への参加促進</p> <p>各団体の活動が持続的なものとなるよう、誰もが気軽に参加（短時間や短期間だけ活動に参加）できるための仕組みや工夫に関する情報を提供するなどの支援について、毎年度、各区において具体的な目標を設定し活動の実践につなげる。</p> <p>～ の取組について、「多様な市民活動への支援メニューの充実」（P30以降）で整理する支援メニューを活用するなどにより取組を進める。</p>
<p><b>目標</b></p>	<p>自治会・町内会単位（第一層）の活動への支援</p> <p>自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っていると感じている区民の割合</p> <p>29年度 自治会・町内会単位の活動への支援策の策定、着手可能なものから実施</p> <p>30年度 各区において具体的な目標を設定する</p> <p>31年度 各区において具体的な目標を設定する</p> <p>地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合</p> <p>29年度 15%</p> <p>30年度 各区において前年度以上の比率をめざす</p> <p>31年度 各区において前年度以上の比率をめざす</p> <p>各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合</p> <p>29年度 40%</p> <p>30年度 各区において前年度以上の比率をめざす</p> <p>31年度 各区において前年度以上の比率をめざす</p>

### 取組スケジュール

	29年度	30年度	31年度
	----->	—————>	
支援策の検討		検証・改善しつつ継続実施	
	----->	—————>	
地域リーダーなどの把握、仕組みの見直し		検証・改善しつつ継続実施	
	----->	—————>	
委嘱制度の再検討		検証・改善しつつ継続実施	
	—————>		—————>
情報収集、制度周知、活動やニーズの把握 検証しながら継続実施			

(凡 例) 制度設計等： -----> 実施： —————>

地域課題解決に向けた活動の活性化

イ 地域を限定しない活動の活性化（テーマ型団体）

<p><b>現状と課題</b></p>	<p>大阪市におけるNPO法人認証数は、25年3月時点では1,451法人、29年3月時点で1,553法人と増加傾向にある。</p> <p>市民活動への参加意識や参加状況に関する市政モニターアンケートによると、何らかの市民活動に参加経験のある人の割合は43.4%となっている。また、市民活動に関心のある人の割合は59.8%だが、そのうち、参加したことのない人の割合は39.8%にのぼっている。</p> <p>一方で、市民活動に参加していない（できない）理由については、「活動に関する情報が入ってこない」が45.2%と最も高く、次に「時間がない」（36.5%）、「団体のことをよく知らない」（23.5%）、「知人や友人がいない」（23.1%）となっている。</p> <p>（平成29年2月「市民活動の参加状況等について」の市政モニターアンケート結果）</p> <p>市政情報を得るために利用している媒体・メディアについての市政モニターアンケートでは、「区の広報紙の利用」が89.2%と最も高く、次に「ホームページやツイッターなどのICTツールの利用」（62.4%）、「チラシやポスター、パンフレットの利用」（32.4%）となっているが、20代以下では、「ICTツールの利用」が80.0%と最も高いという特徴がある。</p> <p>（平成29年1月「大阪市の情報発信と施策全般について」の市政モニターアンケート結果）（ -アの現状と課題の再掲）</p> <p>また、テーマ型団体は、ミッション性が高く行動力もあるものの、組織運営や後継者育成には課題を抱えている団体が多い。また、地縁型団体からはあまり認知されていない傾向がみられる。（平成27年7月の大阪市市民活動推進審議会からの「大阪市における市民活動の推進に向けた提言」による）</p> <p>区においては、既存の地縁型団体の情報は一定把握できているものの、テーマ型で活動するNPOなどの団体との接点は少なく、その情報も把握できていない傾向にある。</p> <p>お住まいのエリアに関わらず、様々な個人や団体などにより構成された団体</p>
<p><b>戦略</b> <b>取組の方向性</b></p>	<p>活動圏域を限定せず、地域社会の課題に取り組むテーマ型団体に対しては、「市民活動総合ポータルサイト」を活用するなど「多様な市民活動への支援メニューの充実」（P30以降）で整理する支援メニューの情報を適切に提供することで、活動の活性化の支援を充実させる。</p> <p>また、各区においては、テーマ型団体との接点が増加するよう職員意識の向上に取り組む。</p> <p>各区におけるテーマ型団体への支援窓口の設置</p> <p>各区において、多様な活動主体間の交流の場への参画などにより、テーマ型団体とのつながりをつくとともに、「市民活動総合ポータルサイト」の活用などにより、テーマ型団体も対象とした支援情報の提供ができる窓口を設置する。</p> <p>ICT利活用による市民協働のきっかけづくり（ -アの取組 の再掲）</p> <p>SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める取組を各区にお</p>

	いて年1件創出し、市民同士または市民と行政がつながり、様々な地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行う。また、ICTを活用して地域課題解決に取り組む「Code for OSAKA」によるCivicTech活動と、地域課題解決に取り組む市民や市民活動団体との橋渡しを行うなど、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。
<b>目標</b>	各区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数 29年度 各区における窓口の設置 30年度 29年度の窓口への問合せ件数（平年度化したもの）の10%増 31年度 30年度の窓口への問合せ件数の10%増

### 取組スケジュール

	29年度	30年度	31年度
	窓口の設置	検証・改善しつつ継続設置	
		検証・改善しつつ継続実施	

(凡 例) 制度設計等：  実施： 



**多様な協働（マルチパートナーシップ）の推進**



**ア 地域活動協議会への支援**

**活動の活性化に向けた支援**

<p><b>現状と課題</b></p>	<p>地域活動協議会はほぼ全地域で形成されたが、区民の認知度は低く、また、その理由も検証できていない。</p> <p>全区的にみると、地域活動協議会による地域経営の状況は多様化しており、地域の将来像を共有し、自立して活動を活発に進めている地域もあれば、地域実情に応じた地域活動を自主的に検討し、実施するといったことができていない地域や、そもそも、日々の団体運営において課題を抱えている地域もある。</p> <p>各区で実施した28年度区民アンケート結果（無作為抽出の区民が対象） 地域活動協議会を知っている区民は全区で約16%</p>
<p><b>戦略 ・ 取組の 方向性</b></p>	<p>地域活動協議会が地域住民に知られるよう支援するとともに、地域活動協議会に対して、「準行政的機能」が求められていることについて、地域住民の理解が深まるよう働きかける。</p> <p>また、地域ごとの特性や地域課題を把握したうえで、地域実情に応じたきめ細かな支援を実施する。</p> <p>校区等地域内で、他の市民活動団体が行っていない地域活動をカバー（補完）しながらまちづくりを進めていく機能</p> <p>地域実情に応じたきめ細かな支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・統計データも活用して、地域ごとに、人口動態などの地域特性や地域課題、地域活動協議会の活動状況や運営上の課題などについて、客観化・明確化するための「地域カルテ」の作成を支援し、各地域活動協議会との間で認識共有する。</li> <li>・各地域活動協議会に対し、地域カルテに基づくきめ細かな支援を行うとともに、支援の内容について各地域活動協議会の評価を受け、改善につなげる。</li> </ul> <p>また、支援内容の向上に向け、各区の支援メニューや局、他都市、民間などが実施している取組事例を収集・整理し、全区で共有する。</p> <p>取組を進めるにあたっては、まちづくりセンター等や派遣型地域公共人材を活用するなど、「多様な市民活動への支援メニューの充実」（P30以降）で整理する支援メニューを活用するなどにより取組を進める。</p> <p>地域活動協議会の認知度向上に向けた支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで課題を抽出し、地域カルテに記録する。</li> <li>・各地域の課題に応じ、学校との連携やICTなども活用しながら、認知度向上に向けた効果的な支援を行う。</li> </ul>

	<p>地域活動協議会に期待する準行政的機能の趣旨についての理解度向上</p> <p>地域活動協議会に期待する準行政的機能について、地域を担当する職員全員を対象にeラーニングの実施などにより改めて職員の理解を促進するとともに、地域活動協議会の役員や構成団体の方をはじめ地域住民の理解が深まるよう引き続き機会あるごとに積極的に発信する。</p>
<b>目標</b>	<p>地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合</p> <p>29年度 80%</p> <p>30年度 各区において前年度以上の比率をめざす</p> <p>31年度 各区において前年度以上の比率をめざす</p> <p>地域活動協議会を知っている区民の割合</p> <p>29年度 30%</p> <p>30年度 35%</p> <p>31年度 40%</p> <p>(28年度実績 16.3%)</p> <p>地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合</p> <p>29年度：80%</p> <p>30年度：各区において前年度以上の比率をめざす</p> <p>31年度：各区において前年度以上の比率をめざす</p>

#### 取組スケジュール

	29年度	30年度	31年度
	 地域カルテの作成		
	 eラーニング研修による職員の理解浸透、 各区役所、局、他都市、民間の取組事例を収集・整理しメニュー化 地域への働きかけ		

(凡 例) 制度設計等：  実施： 

目標について、28年度実績のあるものにつき表記

**多様な協働（マルチパートナーシップ）の推進**

**ア 地域活動協議会への支援**

**総意形成機能の充実**

<p><b>現状と課題</b></p>	<p>地域活動協議会に対する区民の認知度は低く、また、地域活動協議会には、「総意形成機能」が期待されているが、総意形成機能を期待されているという認識を地域活動協議会（構成団体）が持っているとはいいいがたい。</p> <p>総意形成機能を発揮するためには、「地域住民が、地域活動協議会が意思決定した結果を、地域の総意であると納得している」ことが重要であり、そのためには、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動協議会に、構成団体として様々な活動主体が参画している、また参画する機会が保障されている。</li> <li>・地域活動協議会及び構成団体が、地域課題や地域住民のニーズを的確に把握している。</li> <li>・構成団体同士で意見を調整し、意思決定している。</li> <li>・意思決定した内容を、責任をもって地域住民に説明している。</li> </ul> <p>といった要件が必要と考えられるが、現状としては、こうした要件を満たしていることを、確認できていない。</p> <p>校区等地域の将来像や、住民の様々な意見の調整・取りまとめを行う機能のこと</p>
<p><b>戦略・取組の方向性</b></p>	<p>地域活動協議会が総意形成機能を期待されていることについて、構成団体はもとより、地域住民の理解が深まるよう働きかける。</p> <p>総意形成機能を発揮するために地域活動協議会が備えておくべき要件が、継続して満たされているかどうかについて、定期的に確認する。</p> <p>地域活動協議会の認知度向上に向けた支援（アの取組の再掲）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで課題を抽出し、地域カルテに記録する。</li> <li>・各地域の課題に応じ、学校との連携やICTなども活用しながら、認知度向上に向けた効果的な支援を行う。</li> </ul> <p>地域活動協議会に期待する総意形成機能の趣旨についての理解度向上</p> <p>地域活動協議会が総意形成機能を期待されていることや、そのために必要な要件について、地域を担当する職員全員を対象にeラーニングの実施などにより改めて職員の理解を促進するとともに、役員や構成団体はもとより地域住民の方の理解が深まるよう機会あるごとに積極的に発信する。</p> <p>総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認など</p> <p>大阪市として、地域の総意を求めるときには、地域活動協議会に積極的に求めていく必要があるため、地域活動協議会において、総意形成機能を発揮するために備えておく</p>

	べき要件を満たしているか、行政として定期的に確認するとともに、必要に応じて、各地域活動協議会への支援や関係規定の整備などを行う。
<b>目標</b>	<p>総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合</p> <p>29年度 各地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定している区の数 20区（28年度実績 17区）</p> <p>30年度 各区において、総意形成機能を認識している団体の割合について前年度以上の比率をめざす</p> <p>31年度 各区において、総意形成機能を認識している団体の割合について前年度以上の比率をめざす</p>

### 取組スケジュール

	29年度	30年度	31年度
	e ラーニング研修による職員の理解浸透、地域への働きかけ		
	各区役所において総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件を満たしているか確認		

(凡 例) 制度設計等： - - - - -> 実施： ———>

**多様な協働（マルチパートナーシップ）の推進**

**イ 多様な主体のネットワーク拡充への支援**

<p><b>現状と課題</b></p>	<p>地縁型団体・テーマ型団体といった市民活動団体、企業・教育機関など（以下、「企業等」という）、行政といった多様な活動主体間の連携協働の促進については、これまでから行政やまちづくりセンター等民間の中間支援組織を活用するなどにより、支援を行ってきたところである。</p> <p>テーマ型団体においては、テーマ型団体とテーマ型団体や、テーマ型団体と企業等との連携事例はある程度生まれてきたところであり、課題解決の専門性をより効果的に発揮するために、地域に密着して活動を進めている地縁型団体との連携も模索している。</p> <p>地縁型団体においては、自らの団体内で完結する活動が多かったこともあり、他の活動主体との連携協働の事例は少なく、連携協働のメリットが実感されていない。</p> <p>企業等においては、「社員のボランティア参加や寄附などの資金協力」といった社会貢献活動（CSR）から、本業を通じて社会課題の解決をめざすという「公と民による共有価値の創造（CSV）」へと変化しつつある中で、より高い成果を生みだせるような連携を志向する傾向にある。</p> <p>行政においては、地域活動を支援する職員は、地縁型団体に関する情報は比較的把握できているものの、テーマ型団体や連携可能な企業等の情報については、十分に把握しきれておらず、かつ、共有可能な情報なども一元的に把握・蓄積されていないことから、組織的な共有ができていない。</p> <p>行政と企業等とのネットワーク構築についても、その意義についての職員の認識がまだ低いことや、企業側から見て本市の窓口がわかりにくいことなどからあまり進んでいない。また、企業等との連携協定などにより構築されたネットワークについても十分な周知や組織的な共有がされていないことや、活用方策がイメージしにくいことなどから、市民活動団体と企業等との連携協働に向けた十分な支援や、行政内部での波及効果の創出には至っていない。</p>
<p><b>戦略 ・ 取組の 方向性</b></p>	<p>市民活動団体、企業等、行政といった多様な活動主体間の連携協働の促進の意義についての職員の理解を深めるとともに、活動主体の情報を一元的に管理し組織的な共有を図りながら、各区役所などにおいて各区・各地域の実情に応じた支援を行う。特に、地縁型団体に対しては、他の活動主体との連携協働のメリットが実感されるよう事例の情報提供を積極的に行う。</p> <p>様々な活動主体の情報収集</p> <p>市民活動団体や社会貢献に関心のある企業等について、それぞれの強みや取り組みたいことなどの情報を収集し「市民活動総合ポータルサイト」に蓄積（毎年500件以上）し、各区役所で積極的に活用する。</p> <p>企業等とのネットワークの積極的な活用</p> <p>連携協定などにより構築された企業等とのネットワークを積極的に活用できるよう企業等との連携内容を集約・共有するとともに、市民活動団体と企業等との連携協働などの</p>

	<p>事例を「市民活動総合ポータルサイト」に継続的に掲載して共有できるようにする。</p> <p>交流やコーディネート場の場づくりなど 多様な活動主体間の連携協働に向けた交流やコーディネート場の場を、より課題に近いエリアである各区や地域においても提供できるよう、各区役所において毎年度実施する。</p> <p>地縁型団体への情報提供など 地縁型団体については、団体の課題やニーズを把握し、他の活動主体との連携協働のメリットが実感されるよう事例の情報提供を行うとともに、適切な支援メニューを選択・提供するなど、新たな連携が創出されるよう支援を行う。</p>
目標	<p>各区において、新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数</p> <p>29年度 各区5件 30年度 各区5件 31年度 各区5件</p>

### 取組スケジュール

	29年度	30年度	31年度
		検証・改善しつつ継続実施	→
	-----→	検証・改善しつつ継続実施	→
連携状況を共有する仕組みの立上げ		連携協働事例の発信	→




(凡 例) 制度設計等： -----→ 実施： →

多様な市民活動への支援メニューの充実

ア 市民活動に役立つ情報の収集・提供

<p><b>現状と課題</b></p>	<p>市民活動に役立つ地域資源情報や支援メニューはあるものの、情報を一元化しきれていないことや PR 不足などにより、市民活動団体、市民活動団体を支援する区役所、まちづくりセンター等をはじめ民間の中間支援組織に届いておらず活用が十分に進んでいない。</p> <p>市民活動に役立つ地域資源情報が十分に収集・蓄積されておらず、かつ、様々な市民活動団体の活動を進めるうえでの課題やニーズを十分に把握できていない。</p>
<p><b>戦略</b> ・ <b>取組の方向性</b></p>	<p>前記「地域コミュニティの活性化(P16以降)」～「多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進(P24以降)」の支援にあたっては、市民活動団体を支援する区役所やまちづくりセンター等が地域資源情報や支援メニューの情報を活用し、市民活動団体が求める情報を適切に案内できるよう、地域資源情報や支援メニューなどを一元的に収集・管理し発信する「市民活動総合ポータルサイト」を充実させるとともに、市民活動団体や民間の中間支援組織にもその積極的な活用を働きかける。</p> <p>市民活動支援メニューの充実</p> <p>大阪市が提供している支援メニューについて、ユーザーである市民活動団体などからの評価やニーズを把握し充実する。</p> <p>「市民活動総合ポータルサイト」の活用促進による情報提供の充実</p> <p>「市民活動総合ポータルサイト」が市民活動団体などにより活用されるよう、市民活動団体を支援する区役所やまちづくりセンター等の認知度を高めるとともに、区役所の相談窓口と大阪市の総合相談窓口との連携を深め、市民活動に関する情報が行政の窓口のどこに行っても適切に提供されるようにする。</p>
<p><b>目標</b></p>	<p>支援メニューを今後の活動に役立てられたと感じた利用者の割合</p> <p>29年度 80%</p> <p>30年度 前年度以上の比率をめざす</p> <p>31年度 前年度以上の比率をめざす</p> <p>市民活動総合ポータルサイトに利用登録する団体が掲載情報を活用した割合</p> <p>29年度 30%</p> <p>30年度 40%</p> <p>31年度 50%</p> <p>(28年度実績 21.3%)</p>

### 取組スケジュール

	29年度	30年度	31年度
	必要な情報のニーズ把握・ 新たな支援メニューの開発 		
		検証・改善しつつ継続実施	
			
		検証・改善しつつ継続実施	

(凡 例) 制度設計等：  実施： 







多様な市民活動への支援メニューの充実



イ 地域の実態に応じたきめ細かな支援

<p><b>現状と課題</b></p>	<p>(まちづくりセンター等により実施する支援)</p> <p>地域活動協議会については、地域の将来像を共有し、自立して活動を活発に進めている地域もあれば、地域実態に応じた地域活動を自主的に検討し、実施するといったことができていない地域や、そもそも、日々の団体運営において課題を抱えている地域もあるなど様々である。</p> <p>こうした様々な状況があるにもかかわらず、まちづくりセンター等により実施する支援の内容が、事務運営スキルの向上に注力しすぎている傾向にあり、地域の実態に応じたきめ細かな支援につながっていないところがある。</p> <p>(派遣型地域公共人材による支援)</p> <p>一方で、大阪市として養成し、登録を行ったうえで、各地域や団体のニーズに応じて派遣型地域公共人材の派遣件数は増加傾向にあるものの、周知不足などから認知度はまだまだ低く、活用が進んでいない。</p>
<p><b>戦略 ・ 取組の 方向性</b></p>	<p>前記「地域コミュニティの活性化(P16以降)」～「多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進(P24以降)」の支援にあたっては、その課題に応じて、まちづくりセンター等や派遣型地域公共人材などが適切に活用されるよう、それぞれの活用方策をわかりやすく取りまとめ、活用を促進する。</p> <p>まちづくりセンター等による評価基準の設定と支援内容の見直し</p> <p>地域活動協議会の立上げを重点的に進めるために行ってきたまちづくりセンター等による支援について、支援を受けた地域活動協議会の満足度、事務運営スキル向上についての評価なども加味した具体的な評価基準を設定するとともに、地域活動協議会の自立運営に向けた支援へと転換していくため、支援内容の見直しを行い、地域の実情に即した支援を行う。</p> <p>派遣型地域公共人材の活用方策の明確化、活用促進と活用事例の共有</p> <p>幅広い市民活動団体を対象として構築してきた派遣型地域公共人材機能の活用方法を明確化し、効果的に活用できるよう整理を行う。また、ホームページやSNSを活用した情報発信を行い、積極的な活用を促すとともに、各区での活用事例を収集・整理し、24区で共有する。</p> <p>取組を進めるにあたっては、「多様な市民活動への支援メニューの充実」のAで整理する支援メニューを活用するなどにより取組を進める。</p>

<b>目標</b>	まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合 29年度 75% 30年度 前年度以上の比率をめざす 31年度 前年度以上の比率をめざす
	各区において派遣型の地域公共人材が活用された件数 29年度 各区1件 30年度 各区1件 31年度 各区1件

### 取組スケジュール

	29年度	30年度	31年度
			
	各区でのまちづくりセンター等の評価基準の設定、支援内容の見直し	検証・改善しつつ継続実施	
			
	派遣型地域公共人材の活用方策の明確化、活用事例の共有	検証・改善しつつ継続実施	

(凡 例) 制度設計等：  実施： 

多様な市民活動への支援メニューの充実

ウ 市民活動の持続的な実施に向けたCB/SB化、社会的ビジネス化の支援

<p><b>現状と課題</b></p>	<p>市民活動を持続的に実施していくためには自主財源の確保も重要なテーマであり、受益者負担や寄附の獲得、企業との連携など、様々な手法があるものの、ビジネス手法の活用には不慣れでノウハウも少なく、活用が進んでいない状況にある。</p> <p>活動を支援する区役所職員のCB/SB<sup>1</sup>化、社会的ビジネス<sup>2</sup>化についての理解もまだ不十分な面が見られる。</p> <p>1 Community BusinessとSocial Businessの略語で、地域の資源（ヒト・モノ・カネ・情報）を活かして、地域や社会が抱える様々な課題を地域の住民が主体となってビジネスの手法で課題解決に取り組むもので、地域の活性化や雇用の創出に寄与する地域貢献型のビジネス。</p> <p>2 行政が実施責任を負うべき事務事業について、その担い手の最適化の観点からコミュニティ・ビジネス（CB）やソーシャル・ビジネス（SB）として実施されるものを「社会的ビジネス」と位置付けている。地域課題や社会的課題をビジネスの手法を用いて解決しようとする点においてはCB/SBの一類型になるが、「社会的ビジネス」は、本市が既存の事務事業をもとに再構築した事務事業を委託する点が、その特徴といえる。</p>
<p><b>戦略・取組の方向性</b></p>	<p>区役所職員がまちづくりセンター等の職員と連携して、持続的な活動のための財源確保の手法としてのCB/SB化、社会的ビジネス化を的確に支援する。</p> <p>CB/SB化、社会的ビジネス化支援チームの結成</p> <p>大阪市職員で支援チームを作り、CB/SB化、社会的ビジネス化になじみやすい活動の選択や起業に関する様々なノウハウを整理し、各区役所やまちづくりセンター等で共有し、支援に活用していく。</p> <p>取組を進めるにあたっては、「多様な市民活動への支援メニューの充実」のA・Iで整理する支援メニューを活用するなどにより取組を進める。</p>
<p><b>目標</b></p>	<p>各区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数</p> <p>29年度～31年度の3年間で各区で6件</p> <p>年度ごとの目標は各区で設定</p>

取組スケジュール

	29年度	30年度	31年度
	支援チームの編成	実践事例の共有や研修の実施（支援チームを毎年度編成）	

（凡 例） 制度設計等： 実施：

## 区長の権限の明確化

### ア 区CM制度の趣旨に即した運用の徹底

<p><b>現状と課題</b></p>	<p>区長を区CMとして位置付けることにより、区内の基礎自治行政における区長の役割は大幅に増したが、制度構築から期間が経過し、職員の異動などもあることから、区CM制度についての職員の意識が希薄化しており、区CMの円滑な施策・事業の推進に支障をきたす場合がある。こうしたことから、同制度の運用の徹底や職員の意識啓発に取り組むことにより、施策・事業に区CMの意向をより一層反映できるようにし、地域の実情や特性に即した区行政を着実に進めることが必要である。</p>
<p><b>戦略・取組の方向性</b></p>	<p>区CM制度の趣旨を踏まえたルールや制度の適切な運用の徹底</p> <p>区CM制度の趣旨に即した運用の徹底に向けた職員の意識啓発</p> <p>区CM制度のPDCAサイクルを回していくため、区CMと局との間に生じた具体的な課題をもとにした設問による、課長級職員など区CM事業に関わる職員に対するeラーニングを実施する。</p>
<p><b>目標</b></p>	<p>-1 区CM制度について適切に理解している関係職員の割合 eラーニングのテストに全問正解した関係職員の割合</p> <p>29年度 30%</p> <p>30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> <p>-2 区内の基礎自治行政について区CMの意向を反映した事業が実施できていると考える区長（区CM）の割合</p> <p>29年度 85%</p> <p>30年度 90%</p> <p>31年度 100%</p>

#### 取組スケジュール

	29年度	30年度	31年度

(凡 例) 制度設計等： 実施：

## 区長の権限の明確化

### イ 「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進

<p><b>現状と課題</b></p>	<p>区長を教育委員会事務局における区担当教育次長として位置付け分権型教育行政を進めることにより、区内の教育行政を推進するうえで、区の役割が増した。</p> <p>しかし、区担当教育次長が設置されたにも関わらず、教育委員会の権限に属する事務について、例えば（区担当教育次長の権限ではなく）区長へ委任及び補助執行させる事務が存在するなど、分権型教育行政の制度を複雑化する事例が残っている。また、分権型教育行政について、区及び教育委員会事務局の職員、校長の理解が十分であるとは言えない。</p>
<p><b>戦略・取組の方向性</b></p>	<p>「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政を推進することの目的は、地域に身近な区が保護者や地域住民の声をくみ取りながら施策を実施することで、学校や地域における教育を活性化させることにある。</p> <p>教育委員会の権限に属する事務について分権型教育行政の観点から整理する。職員や校長が分権型教育行政の制度や趣旨に基づいて業務を進めることで、「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進を図り、学校や地域における教育の活性化につなげる。</p> <p>分権型教育行政の効果的な推進に向けて、分権型教育行政を進めるうえで支障が生じている具体的な事例をもとに、分権型教育行政に関わる制度、役割などの明確化など課題整理を行い、具体的な取組を進める。</p>
<p><b>目標</b></p>	<p>- 1 委員を務める学校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる小・中学校の学校協議会委員の割合</p> <p>30年度 30%</p> <p>31年度 40%</p> <p>- 2 区内において、学校、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合</p> <p>30年度 30%</p> <p>31年度 40%</p>

### 取組スケジュール

	29年度	30年度	31年度
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・分権型教育行政に関わる制度、役割などの明確化</li> <li>・職員、校長への分権型教育行政についての理解促進</li> </ul>	検証・改善しつつ継続実施	

(凡 例) 制度設計等：  実施： 

**区間連携の促進**

**ア 複数区による区CM事業の実施のためのルール化**

<p><b>現状と課題</b></p>	<p>区に関連する局の施策・事業（区CM事業）については、区CMの判断を最大限尊重して実施している。</p> <p>一方で、「児童いきいき放課後事業」や「病児・病後児保育事業（施設型）」など、実施内容が24区同一である必要はないにもかかわらず、局の体制や経費のスケールメリットの問題から24区ごとに異なる内容で実施することができず、必ずしも地域の実情や特性に即したものとなっていないものもある。</p>
<p><b>戦略</b> ・ <b>取組の方向性</b></p>	<p>全区一律で実施している区CM事業について、局の体制や経費のスケールメリットを考慮したうえで、共通の特性・事情などを有する複数区単位で実施するためのルールを整理する。</p> <p>複数区による区CM事業の実施のためのルール化</p> <p>地域の実情や特性に即して、実施内容が異なっても問題がない事業について、複数区単位での実施に向けて、区間の連携調整に際してのルールを作り、円滑に運用する。</p>
<p><b>目標</b></p>	<p>29年度 複数区による区CM事業の実施のためのルール化</p> <p>複数区による区CM事業の実施のためのルールが有効に機能していると思う区長（区CM）の割合</p> <p>30年度 80%</p> <p>31年度 100%</p>

**取組スケジュール**

	29年度	30年度	31年度
	<p>-----&gt;</p> <p>ルールづくり</p>	<p>—————&gt;</p> <p>検証・改善しつつ継続実施</p>	

(凡 例) 制度設計等： -----> 実施： —————>

区間連携の促進

イ 共通して取り組むことでより効果の上がる取組の全市展開

<p><b>現状と課題</b></p>	<p>窓口での多言語・バリアフリー対応や、歩道橋・区民ホールなどのネーミングライツなど、各区が共通して取り組むことでより効果の上がる取組が必ずしも全市に広がっていかない事例がみられる。</p>
<p><b>戦略・取組の方向性</b></p>	<p>共通して取り組むことでより効果の上がる取組について、各区において実施に向けた検討を進めていくとともに、実施しない区は説明責任を果たすことにより、全市的な施策展開を促進し、大阪市全体の市民サービスの向上をめざす。</p> <p>事業選定の際のルール化及び各区の検討・実施状況や実施しない理由の見える化</p> <p>共通して取り組むことで効果の上がる事業についての共通の考え方を整理し、該当する事業を選定する際のルールを作り円滑に運用する。</p> <p>各区においては、配分された予算・人員をふまえて該当事業の実施を検討する。</p> <p>各区の検討・実施状況をとりまとめて公表するとともに、検討の結果実施しない区についてはその理由を公表する。</p>
<p><b>目標</b></p>	<p>29年度 共通して取り組むことでより効果の上がる事業を選定するためのルール化</p> <p>共通して取り組むことでより効果の上がる事業を選定するルールが有効に機能していると思う区長（区ＣＭ）の割合</p> <p>30年度 80%</p> <p>31年度 100%</p>

取組スケジュール

	29年度	30年度	31年度
	<p>-----&gt;</p> <p>ルールづくり</p>	<p>—————&gt;</p> <p>検証・改善しつつ継続実施</p>	

(凡 例) 制度設計等： -----> 実施： —————>




**区間連携の促進**

**ウ 区長会議の運営についてのさらなる改善**

<p><b>現状と課題</b></p>	<p>迅速な意思決定を行うため、24区長全員による合議制ではなく、施策分野ごとに5～7人の区長で構成される5つの部会での決定を区長会議としての決定としているが、決定されたことの進捗管理や情報発信が十分にできていない面もあることから、区長会議の運営についてさらなる改善をしていく必要がある。</p>
<p><b>戦略・取組の方向性</b></p>	<p>区長会議において決定事項の進捗管理を行い、区長会議の決定事項を効果的に情報発信していく。</p> <p>区長会議での決定事項の進捗管理や情報発信の強化</p> <p>区長会議での決定事項について、関係する部会が区や局の実施状況を監理し、進捗していない場合は指導する。</p> <p>区や局の進捗状況をホームページで発信するほか、市民への効果的な情報発信の内容や方法について検討し、実施可能なものから実施していく。</p>
<p><b>目標</b></p>	<p>-1 区長会議の決定事項が順調に進捗していると感じる区長（区ＣＭ）の割合 29年度 90% 30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> <p>-2 区長会議の議事内容が適切に発信されていると感じる区長（区ＣＭ）の割合 29年度 90% 30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p>

**取組スケジュール**

	29年度	30年度	31年度
	 検証・改善しつつ継続実施		

(凡 例) 制度設計等： -----> 実施： —————>


区民が区政運営に参加・参画する仕組みのさらなる充実

ア 区における住民主体の自治の実現

<p><b>現状と課題</b></p>	<p>住民の自治意識の向上を図り、区における住民主体の自治を実現するため、各区において、政策の立案段階からの区民の参画、区民による区政の評価の仕組みとして、区政会議を運営しており、会議の運営にあたっては、部会の設定や少人数での意見交換の時間を設けるなど、各区において意見が出やすい環境づくりに努めているところである。しかしながら、意見がどう取り扱われたのか委員に十分にフィードバックできておらず、区政運営に参画しているという実感を区政会議の委員が十分に持てていない場合がある。また、区政運営の評価については、区役所が行う自己評価に対して意見を求めることとなっていることから、直接的な評価を受けることができていない。さらに、地域の総意形成機能を担う地域活動協議会と区政会議との連携が、必ずしも十分にできていないという現状もある。</p>
<p><b>戦略・取組の方向性</b></p>	<p>区政運営への区民の参画をより一層推進するため、区政会議において区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、出された意見への対応について説明責任を十分に果たすことができるよう、各区において、より効果的な会議運営に向けたP D C Aを実施する。</p> <p>区政会議の運営についての効果的なP D C Aの実施          施策・事業の企画段階や事後だけではなく執行段階においても区政会議の委員の意見を聴取して必要に応じて反映するなど、区政会議の委員とより活発な意見交換を行う。          区政運営について、区役所の自己評価に対する意見に加え、委員の評価を直接受ける。          区政会議の委員が区政運営に参画しているという実感がより得られるよう、区政会議において委員から出された意見などについて、区政への反映状況や反映できなかった場合の理由を区政会議の場で明らかにする。</p> <p>区政会議と地域活動協議会との連携          区政会議と地域の総意形成機能を担う地域活動協議会との連携を促進するため、各区の地域の実情や特性に応じ、各地域活動協議会からの区政会議の委員の選定に向けて取り組む。</p>
<p><b>目標</b></p>	<p>-1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合          29年度 60%          30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> <p>-2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合          29年度 60%          30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p>

	地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定している区の数 29年度 20区 31年度 24区 委員の選定は2年ごとに行うことから、30年度は設定していない
--	---

**取組スケジュール**

	29年度	30年度	31年度
			
		検証・改善しつつ継続実施	

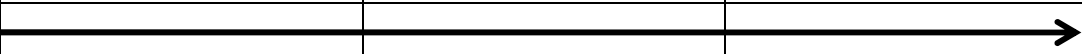
(凡 例) 制度設計等：  実施： 

**区民が区政運営に参加・参画する仕組みのさらなる充実**

**イ 多様な区民の意見やニーズの的確な把握**

<p><b>現状と課題</b></p>	<p>多様な区民の意見やニーズを的確に把握することをめざし、区長と地域住民との懇談、アンケート調査、区役所への意見箱の設置など各区において様々な取組を進めているところであるが、より地域の実情や特性に即した施策・事業を展開するため、引き続き取組を充実させていく必要がある。</p>
<p><b>戦略・取組の方向性</b></p>	<p>区民の意見やニーズの把握手法について、これまでの取組や他都市の事例を参考に様々な工夫を凝らしていく。</p> <p>意見やニーズの把握手法の多角化</p> <p>各区における様々な取組を継続するとともに、これまでの取組や収集した他都市の事例を参考に、効果的な取組であると区長会議において判断したものについては、ベストプラクティスとして、24区で共有し、ニーズ把握の手法の多角化につなげる。</p>
<p><b>目標</b></p>	<p>区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合</p> <p>29年度 35%</p> <p>(28年度 32.4%)</p> <p>30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p>

**取組スケジュール**

	29年度	30年度	31年度
			
	検証・改善しつつ継続実施		

(凡 例) 制度設計等：  実施： 

**区民サービスの向上と効率的な区行政の運営**

**ア さらなる区民サービスの向上**

区役所において、インターフェイス機能<sup>1</sup>や総合拠点機能<sup>2</sup>の充実、窓口サービスの向上や区政情報の発信など様々な取組を進めてきたが、区役所が区民に身近な総合行政の窓口（インターフェイス機能と総合拠点機能を併せ持った窓口）として信頼され、区民をはじめ来庁者にとって快適で満足できる場所となることをめざし、さらに取組を充実させる必要がある。

1 区役所が所管する事務だけでなく、局が所管する事務も含め、区民に身近な窓口として、適切に対応する機能


<インターフェイス機能イメージ図>

The diagram illustrates the 'Interface Function' (インターフェイス機能) within a district office. At the top, a green bar represents '区民' (Citizens). Below it, a red-bordered box represents the '区役所' (District Office). Inside this box, a grey area is labeled '活動支援のかなめ・インターフェイス' (Core of activity support interface). To the left is the '区役所' (District Office) and to the right is the '本局' (Main Agency) and '局' (Agency). A blue double-headed arrow labeled '連携' (Cooperation) connects the District Office and the Agency. Below the District Office and Agency is a grey bar representing '区長・区CM・区担当教育次長' (District Chief, District CM, District Deputy Education Director). Arrows indicate the flow of information and services: 'サービス提供 施策・事業' (Service provision, policies, projects) goes from the District Office to Citizens; '支援' (Support) goes from the District Office to Citizens; '相談・意見 要望・' (Consultation, opinions, requests) goes from Citizens to the District Office; 'サービス提供 施策・事業' (Service provision, policies, projects) goes from the Agency to Citizens; '相談・意見 要望・' (Consultation, opinions, requests) goes from Citizens to the Agency; '指示・調整' (Instructions, adjustments) goes from the District Chief to the District Office; and '意向確認' (Confirmation of intentions) goes from the District Chief to the Agency.

2 区役所と関係局との連携が必要な政策課題について、区役所が中心となって関係局と連携し、解決を図る機能

<p><b>戦略</b> ・ <b>取組の方向性</b></p>	<p>区民の抱える様々な課題に対応する区役所の総合行政の窓口としての機能を充実するとともに、来庁者などのニーズを踏まえ、窓口サービス、区政情報の発信機能のより一層の向上を図る。</p> <p>区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 区民が抱える様々な課題に対して、その内容に応じて関係局と連携して、責任を持って対応するなど、インターフェイス機能を充実させるとともに、政策課題を解決するために区役所が中心となって関係局と連携する総合拠点機能を充実させる。</p> <p>庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、引き続き、庁舎案内や窓口での対応の向上を図るとともに、来庁者の声を適切に把握し改善につなげる。</p> <p>区政情報の発信 区政に関する情報が区民全体に届けられるようきめ細やかな情報発信を行う。</p>
<p><b>目標</b></p>	<p>区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 29年度 75% 30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> <p>「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、（民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル）以上を獲得した区役所の数 29年度 14区 30年度 17区 31年度 20区 （28年度 11区）</p> <p>区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 29年度 30% （28年度 28.6%） 30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p>

**取組スケジュール**

	29年度	30年度	31年度
			
	検証・改善しつつ継続実施		

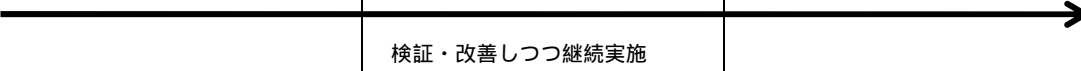
（凡 例） 制度設計等：  実施： 

**区民サービスの向上と効率的な区行政の運営**

**イ 効率的な区行政の運営の推進**

<b>現状と課題</b>	不適切な事務処理の減少に向けてこの間様々な取組を実施してきたが、依然として減らないことから、抜本的な対策を講じていく必要がある。
<b>戦略・取組の方向性</b>	<p>不適切な事務処理の発生を防ぎ、24区における事務レベルの底上げを図るため、区役所事務について、計画的に標準化・BPRに取り組む。</p> <p>区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 共通の区役所事務のうち区民への影響が大きいものから標準化に取り組む。標準化の検討にあたっては業務プロセスを抜本的に見直すBPRの視点で取り組む。</p> <p>各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進（「市政改革プラン2.0 - 新たな価値を生み出す改革 - 」P68の再掲） 各区の自主性・自律性の向上に向けたノウハウや成功事例などの情報を共有。</p>
<b>目標</b>	<p>不適切な事務処理事案の件数（公表ベース） 29年度 28年度件数（243件）から10%減（218件） 30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> <p>日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合（「市政改革プラン2.0 - 新たな価値を生み出す改革 - 」P68の再掲） 29年度 77% 31年度 83%</p>

**取組スケジュール**

	29年度	30年度	31年度
			

（凡 例） 制度設計等：  実施： 