

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目1

【区役所庁舎内等の壁面や広報媒体を活用した広告収入の確保】

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
計画	(趣旨・目的) 市が保有する資産を活用した広告事業を推進します。 (取組の概要) 区役所庁舎内等の壁面など施設を活用した広告、区の広報紙・ホームページなど広報媒体を活用した広告による収入の確保をめざします。 (目標) 総額で平成30年度以上の広告収入を確保します。	(取組の内容) ・ホームページを活用した広告については、大阪市協力広告代理店制度なども利用して広告主の獲得に努めます。 (目標) 総額 4,675千円以上 ・庁舎内等壁面等:3,025千円 ・広報紙:1,470千円 ・ホームページ:180千円

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	—

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	総額4,206千円 ・庁舎内等壁面等:3,081千円 ・広報紙:1,120千円 ・ホームページ:5千円 広報紙及びホームページの広告収入が減少したため、総額として目標としていた4,675千円以上には至りませんでした。	②	(課題) ・広報紙とホームページの広告収入がいずれも平成30年度より減少しています。 (改善策) ・より広く広告の募集を行います。

①:目標達成 ②:目標未達成

取組項目2

【区役所庁舎にかかる光熱水費の削減】

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
計画	(趣旨・目的) 省エネルギー対策を推進し、区役所庁舎にかかる光熱水費の削減を図ります。 (取組の概要) 冷暖房の温度設定及び運転時間の適正管理、照明のLED化などにより電気使用量の削減に取り組みます。 (目標) 平成30年度より電気使用量を削減します。	(取組の内容) ・冷暖房の温度設定及び運転時間の適正管理、照明のLED化などにより電気使用量の削減に取り組みます。 (目標) 平成30年度より電気使用量を削減します。

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	—

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	冷暖房の温度設定及び運転時間の適正管理、執務室や会議室、廊下の照明をLED化した結果、平成30年度よりも電気使用量を削減できました。	①	—

①:目標達成 ②:目標未達成

取組項目3

【国民健康保険や介護保険の前年度実績以上の収納率の確保】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容	
<p>【国民健康保険】 (趣旨・目的) ・保険制度の安定的運営のための財政基盤強化 ・加入者の負担の公平を一層強く意識した事業運営に努め、現年賦課分及び滞納繰越分を合わせたの収納率全市1位の継続 ・区長独自マネジメントによる取組みを効果検証しながら実施し、全市ベースでの収納率向上に寄与</p> <p>(取組の概要) ・資格の適正化の徹底のため、不現住調査、他保険加入調査等を強化します。 ・加入者間の保険料負担の公平を図るため、関係法令等に基づく滞納整理事務を進めます。 ・国民健康保険制度の周知、保険料の適正賦課、滞納整理事務を確実に行うことで、保険料納付義務についての加入者からの理解を獲得します。</p> <p>(目標) ・前年度実績以上の収納率の確保</p> <p>[29年度国民健康保険料収納率] 現年賦課分:93.62%(全市2位) 参考:市全体89.16% 現年賦課分+滞納繰越分 85.29%(全市1位) 参考:市全体73.86%</p> <p>[30年度目標収納率] 現年賦課分:93.72% 参考:市全体89.30%</p> <p>【介護保険】 (趣旨・目的) ・介護保険制度の安定運営 ・加入者間の保険料負担の公平性確保</p> <p>(取組の概要) ・加入者間の保険料負担の公平を図るため、滞納処分を含めた納付交渉を進めます。 ・適正賦課の徹底のため、不現住調査等を強化します。</p> <p>(目標) ・収納率の確保 市全体の収納率目標 98%の達成に向けた収納率の向上に取り組みます。</p> <p>[29年度介護保険料収納率] 現年度賦課分 98.84% (市全体 98.02%)</p>	<p>【国民健康保険】 (取組の内容) ・広報あべの、ホームページおよびツイッター等の広報ツールを積極的に活用して、国民健康保険の制度および時期に応じたタイムリーな情報を分かりやすく提供し、被保険者の理解を深めます。 ・特に、広報あべのでは、27年度から取り組んでいる1ページ大特集を継続し、積極的な情報発信を行います。 ・平成30年度に引き続き、区民まつりなどのイベントや、区広報板などを活用し、広く市民へ周知、広報します。 ・新規加入世帯や、保険料増額世帯について、未収金が発生しないよう丁寧な説明・納付指導を実施します。 ・新規加入世帯のみでなく、国民健康保険料を納付書で納付している既存世帯についても、各種手続で来庁の際等に、ページシステムを活用したキャッシュカードによる簡易な手続きでの口座振替登録の窓口受付を推進します。 ・早期未納世帯について、区独自の催告書送付計画を作成して、早期から計画的に催告書を送付します。送付時期に応じた区独自文書を同封し、来庁を促すことで滞納が累積しないよう納付指導に努めます。 ・資力があながら、保険料の納付に応じない世帯に対しては、毅然とした態度で滞納整理事務を進めます。 ・滞納整理事務を進めるにあたり、区における取り組みに加え、「市債権回収対策室」と一層の連携を行います。 ・財産調査を強化して滞納世帯の納付資力を把握し、関係法令に基づく強制処分の強化と、執行処分の停止を効果的に進めます。 ・滞納繰越分保険料についても、適正な滞納整理事務を進め、滞納保険料額の縮減に努めます。 ・滞納整理事務(含、強制処分)を進めるにあたっては、機械的な形式判断に傾かないよう留意し、滞納世帯の生活状況について十分な把握を行い、法令の精神・コンプライアンスを遵守しつつ加入者間の保険料負担の公平を図ってまいります。</p> <p>(目標) ・前年度実績以上の収納率の確保</p> <p>[30年度収納率] 現年賦課分:93.95%(全市2位) 参考:市全体89.55% 現年賦課分+滞納繰越分:86.84%(全市1位) 参考:市全体75.61%</p> <p>【介護保険】 (取組の内容) ・口座振替の勧奨を強化します。 ・新規加入者や早期未納者との相談時に、減免適用の案内を行いながら、未払いの発生を防止します。 ・早期未納者に、民間委託事業者による電話督促・訪問徴収を強化して未払いの発生を防止します。 ・長期滞納者には、窓口相談時・認定申請時・給付開始時等、あらゆる機会を利用して給付を受ける際の不利益処分等の制度説明も含め滞納保険料の解消を求めます。 ・資力があながら納付に応じない滞納者には、債権回収対策室と連携し、滞納処分を行います。</p> <p>(目標) ・収納率の確保 市全体の収納率目標 98%の達成に向けた収納率の向上に取り組みます。</p> <p>[30年度収納率] 現年度賦課分 99.09% (市全体 98.29%)</p>	
<p>中間振り返り</p> <p>取組内容の実施見込み</p> <p>目標の達成見込み</p>	<p>(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
	<p>① ①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	<p>—</p>

当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p>自己評価</p> <p>【国民健康保険】 進捗管理に留意しつつ、計画に基づく各種取組みを実施し、法令に則り、漠然とした滞納整理事務を進めており最終的には目標達成する見込みです。 令和2年2月末現在の収納率 現年度賦課分収納率82.33%(全市1位)参考:市全体78.17% 現年賦課分+滞納繰越分収納率70.90%(全市1位)参考:市全体62.24%(未達成)</p> <p>【介護保険】 [元年度収納率] 現年度賦課分 99.10% (市全体 98.40%)〈達成〉</p>	<p>②</p> <p>【国民健康保険】 コンビニエンスストアでの納付が増加しており、会計収入日が翌月になるなどの影響があるため、年度末までに収納できるよう収納対策の滞納繰越分から現年度に変更する時期を早めて取り組みます。</p>
①:目標達成 ②:目標未達成	

取組項目4

【超過勤務手当の縮減】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 「時間外勤務の縮減にかかる指針」に基づき、効率的・計画的な事務執行を検討し、超過勤務手当の縮減に取り組みます。 (取組の概要) ・事務処理方法の改善や業務効率化の促進、効率的な勤務時間を設定することなどにより作業能率を向上します。 ・ノー残業デーや、ワーク・ライフ・バランス推進期間の設定などにより、職員が退庁しやすい職場環境を確保します。 (目標) 平成27年度と比較し、10%程度削減を行います(新規業務・周期的業務を除きます)。		当年度の取組内容 (取組の内容) ・事務処理方法の改善や業務効率化の促進、効率的な勤務時間を設定することなどにより作業能率を向上します。 ・ノー残業デーや、ワーク・ライフ・バランス推進期間の設定などにより、職員が退庁しやすい職場環境を確保します。 (目標) 平成27年度と比較し、10%程度削減を行います(新規業務・周期的業務を除きます)。
----	---	--	---

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	—

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況 ・ノー残業デーや、ワーク・ライフ・バランス推進期間の設定などにより、職員が退庁しやすい職場環境を確保するとともに、毎月各課の管理監督者に課員の超過勤務時間の状況を伝えるなど、さまざまな超過勤務時間縮減の取組を実施しましたが、制度改正や業務拡充、職員の病気休暇・休職などにより目標達成には至りませんでした。 平成27年度と比較し、5%増 ②		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 次年度も、区長マネジメントによる職員配置の適正化を図るとともに、引き続き超過勤務手当縮減に向けた取組を行います。
	①:目標達成 ②:目標未達成		

取組項目5

【人員マネジメント】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 引き続きスリムで効率的な業務執行体制と適正な組織管理や人事管理を着実に推進します。 (取組の概要) 所属長が創意工夫を図り、無駄を徹底的に省き、より効果的・効率的な組織マネジメントを進めていきます。 (目標) スリムで効率的な業務執行体制をめざして、適正な職員配置を実施します。		当年度の取組内容 (取組の内容) 所属長が創意工夫を図り、無駄を徹底的に省き、より効果的・効率的な組織マネジメントを進めていきます。 (目標) スリムで効率的な業務執行体制をめざして、適正な職員配置を実施します。
----	--	--	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	—

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況 所属長が創意工夫を図り、無駄を徹底的に省き、より効果的・効率的な組織マネジメントに取り組み、適正な職員配置を実施しました。 ①		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 —
	①:目標達成 ②:目標未達成		

取組項目6

【コンプライアンスの確保】

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
計画	(趣旨・目的) 服務規律の確保とコンプライアンスの意識向上を図り、不祥事の根絶をめざします。 (取組の概要) 内部統制システムによる自律的な服務規律確保のための改善サイクルを推進し、職員一人ひとりの意識向上を図るため、効果的にコンプライアンス研修等を実施するとともに、日常的な啓発に努めます。 (目標) コンプライアンス研修等により職員の意識向上度を80%まで高めます。不適切な事務処理案件数(公表ベース)を平成30年度から10%減らします。	(取組の内容) 内部統制システムによる自律的な服務規律確保のための改善サイクルを推進し、職員一人ひとりの意識向上を図るため、効果的にコンプライアンス研修等を実施するとともに、日常的な啓発に努めます。 (目標) コンプライアンス研修等により職員の意識向上度を80%まで高めます。不適切な事務処理案件数(公表ベース)を平成30年度から10%減らします。

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) 実施見込み (ii) 実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① 達成見込み ② 達成できない見込み	—

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
		<ul style="list-style-type: none"> ・服務規律確保に向けた重点取組等について、所属長から各課長に周知徹底を図るとともに、全職員に対しメールにて周知しました。 ・全職員を対象に、内部統制員による定期券等の事後確認を実施しました。 ・係長級以下全職員を対象に、コンプライアンス研修、個人情報の適正な取扱いに関する研修、服務研修を実施しました。 ・コンプライアンス推進強化月間(9月)に、所属長から全職員に対してメッセージを発信するとともに、所属独自のコンプライアンスポスターを掲示しました。 ・職員向け広報紙(隔月発行)に啓発記事を連載しました。 ・アンケートで「日々の業務を執行するにあたってコンプライアンスを意識している」と回答した職員の割合:98.3%〈達成〉 ・不適切な事務処理事案の件数(公表ベース):14%増(8件)〈未達成〉 ①:目標達成 ②:目標未達成	②

取組項目7

【人と人とのつながりづくり(区政編 改革の柱1 I-ア)】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(趣旨・目的) 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きます。</p> <p>(取組の概要) ・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います。 ・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います。</p> <p>(目標) ○ 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 【29年度】 ・30% 【30年度】 ・50% 【元年度】 ・51.8%</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容) ・防災に関する出前講座等でつながりの大切さを啓発します。また、阿倍野区地域福祉計画の推進に向けて活動主体が連携できる仕組みづくりを支援します。 ・小・中学校を対象とした防災訓練や研修でつながりの大切さを啓発します。また、区ホームページなどを活用し、若い世代をはじめ多くの人につながりの大切さと興味を持ってもらえるよう啓発します。</p> <p>(目標) ○ 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：51.8%以上</p>
----	---	--

中間振り返り	<p>取組内容の実施見込み</p> <p>(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <p>—</p>
	<p>目標の達成見込み</p> <p>① ①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>(取組実績) ・防災関係会議参加者への啓発:9,104名 ・出前講座での啓発:開催数12回/617名 ・地域防災リーダーへの訓練・研修での啓発延べ161名 ・地域福祉推進会議の開催:2回(7月・3月) ・地域福祉ミーティングの開催:新型コロナウイルス感染症の影響により延期 ・防災訓練・研修等実施学校数:12校 ・まちなか防災訓練参加者への啓発:8地域で実施、2地域は新型コロナウイルス感染症の影響により中止</p> <p>(目標) 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:45.2%</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <p>出前講座や防災訓練等で自助・共助の大切さを啓発しましたが、近所で顔見知りになり、つながることの大切さを感じている割合の目標には達しませんでした。今後は今までの取組を継続して実施するとともに、各地域等の防災訓練において、若年層へもつながりの大切さも啓発します。</p>
------	---	---

取組項目8

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 II-ア)】
自治会・町内会単位の活動への支援

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(趣旨・目的) 地域コミュニティの活性化に向けて、身近な単位である自治会・町内会単位の活動への支援を行います。</p> <p>(取組の概要) ・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、活動を支援します。 ・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盤となる自治会・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)を支援します。</p> <p>(目標) ○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 【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 【30年度】 ・65% 【元年度】 ・68%</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容) ・自治会・町内会単位の活動を支援します。</p> <p>(支援内容) 広報紙やツイッターなどによる周知、講師として職員派遣、大阪市等の制度紹介などの支援を行います。</p> <p>(目標) 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:68%以上</p>
----	---	---

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>(取組実績) ・地域活動協議会補助金説明会において、自治会・町内会単位の活動趣旨説明を行いました。(各地域活動協議会2回) ・区役所Twitterや広報紙、まちセンFacebook等で自治会・町内会等の事業について情報発信を行いました。 ・防災に関する出前講座での啓発:開催数12回/617名</p> <p>(目標) ・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:66.2%</p>	②	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <p>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が目標値より若干下回っていることから、引き続き、広報紙や区ホームページ、SNSを活用し、若い世代を初めとする幅広い世代へ地域の魅力のある事業や活動などを周知いたします。</p>
	①:目標達成 ②:目標未達成		

取組項目9

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 II-A)】
担い手不足の解消

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 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、担い手不足の解消を進めることで活動の活性化をめざします。</p> <p>(取組の概要) ① 地域リーダーの活躍促進 ・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見直しを行ったうえで、本人の意向に基づき活躍の場につながる取組を実施します。</p> <p>② 気軽に活動に参加できる機会の提供 ・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を収集・発信し、市民活動への参加を呼びかけます。</p> <p>③ ICTを活用したきっかけづくり ・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進め、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います。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ぎます。</p> <p>(目標) ○ 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合 【29年度】 ・15% 【30年度】 ・30% 【元年度】 ・33%</p>	<p>(取組みの内容) ① 地域リーダーの活躍促進 ・本人の意向に基づき活躍の場につながる取組を実施します。 目標:本人の意向に基づき活躍の場につながっていると感じる地域リーダーの割合:50%以上</p> <p>② 気軽に活動に参加できる機会の提供 ・地域のまつり、まちなか防災訓練、ウォーキング、生涯学習など地域活動協議会をはじめさまざまな団体が実施している取組について情報発信し、市民活動への参加を呼びかけます。 目標:気軽に活動参加できるような情報発信を区ホームページや広報紙により情報発信件数 年3回以上</p> <p>③ ICTを活用したきっかけづくり ・新たな地域コミュニティ支援事業として、地域団体や企業等だれもが参加できる交流会を開催します。開催についてはSNS等を通じて情報を発信し参加を呼びかけます。 目標:ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数:1件</p> <p>(①～③目標) ○ 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合:33%以上</p>

中間振り返り	課題と改善策	※左記が「②」の場合は必須
取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	
目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	—

当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p>(取組実績)</p> <p>①地域リーダーの活躍促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域防災リーダー訓練を1回実施しました。 ・新任地域防災リーダーに、防災の基礎知識習得のため研修を1回実施しました。 ・小中学校防災訓練で小中学生に対し、地域防災リーダーが指導を12校で行いました。 ・各地域で実施されているまちなか防災訓練で、地域住民に対し、地域防災リーダーが指導を行いました。(8地域で実施、2地域は新型コロナウイルス感染症の影響により中止) ・防災ジュニアリーダー研修開催:1回 ・ウォーキングサポータースキルアップ講座:2回 ・健康づくり展げる講座:1コース7回(講座修了後、修了生のうち4名がウォーキングサポーターに登録し、1名が阿倍野区健康づくり推進協議会「梅の会」に入会) <p>目標:本人の意向に基づき活躍の場につながっていると感じる地域リーダーの割合:この設問は未測定</p> <p>別の設問で「地域防災リーダーの任務にやりがいや責任感を感じましたか? : 100%</p> <p>②気軽に活動に参加できる機会の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域活動協議会が実施する地域のまつりについて、区役所Twitterや広報紙、まちセンFacebook等で自治会・町内会等の事業について情報発信を行いました。 ・地域住民が気軽に参加できるまちなか防災訓練が各地域で行われ、開催について、SNS、広報あべの、チラシ掲出等で情報発信を行いました。(8地域で実施、2地域は新型コロナウイルス感染症の影響により中止) ・あべのウォーク年2回(参加者390人)、ちよこつとウォーキング年6回(参加者679人)の情報発信として、「広報あべの」に年3回記事掲載を行ったほか、区役所窓口や関係機関でリーフレットの配布、ウォーキングサポーターのロコミにより、区民にウォーキングイベントへの参加を呼びかけました。 ・区内9小学校で実施する生涯学習ルーム事業など生涯学習の取組について、区広報紙での特集記事掲載(年1回)、区民まつりでの周知(年1回)、イベント「阿倍野区生涯学習ルーム交流会」の開催(年1回)、「あべの生涯学習だより」の発行及びホームページへの掲載(月1回)等により情報発信を行いました。 <p>目標:気軽に活動参加できるような情報発信を区ホームページや広報紙により情報発信件数 年3回以上(達成)</p> <p>③ICTを活用したきっかけづくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たな地域コミュニティ支援事業として、地域団体や企業等だれもが参加できる交流会を4回開催しました。 ・ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された事例として、LINEを活用した地域の連絡網構築や情報発信の取組みを1件紹介しました。 ・まちづくりセンターホームページや、LINE@を活用し情報発信を行いました。 <p>目標:ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数:1件(達成)</p> <p>(①～③目標)</p> <p>地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合:19.8%</p>	<p>(①～③目標)</p> <p>それぞれの取り組みの目標件数は実施しているものの、多くの区民の方の活動参加には至っていないため、より多くの方に活動に参加いただけるよう区広報紙や区ホームページのほか、まちづくりセンターによる紙媒体、SNSを活用し周知活動を行う必要があります。</p> <p>②</p>
①:目標達成 ②:目標未達成	

取組項目10

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 II-A)】
負担感の解消及び活動の充実

計画	<p>取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 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います。 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すべく、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きます。</p> <p>(取組の概要) ① 委嘱制度の再検討 ・委嘱による活動内容が地域実情に即したものとなるよう再検討したうえで、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取組を進めます。 ・委嘱にあたっては、一人に多くの委嘱をすることがないように配慮します。</p> <p>② 補助金についての理解促進 ・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、地域活動協議会のメンバーの理解促進を図ります。</p> <p>③ 活動の目的の再確認 ・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機会を作るなどの支援を行います。</p> <p>④ 市民活動総合ポータルサイトの充実 ・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」に、各団体の登録及び積極的な活用を促します。</p> <p>⑤ 活動への参加促進 ・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を行います。</p> <p>(目標) ○ 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 【29年度】 ・40% 【30年度】 ・50% 【元年度】 ・53%</p>	<p>当年度の取組内容 (取組の内容) ① 委嘱制度の再検討 ・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します。また、青少年指導員等の次年度の委嘱にむけ、制度等の理解がより一層深まるよう会議等を利用して説明を行います。 目標: 受嘱者に対し、委嘱業務の趣旨・目的を説明する機会の創出: 1回</p> <p>② 補助金についての理解促進 ・中間支援組織(まちづくりセンター)と連携し、地域活動協議会補助金説明会等で理解促進を図ります。 ・日常的に地域の役員とのコミュニケーションを取り、補助金についての理解促進を図ります。 目標: 地域活動協議会補助金の趣旨について、地域活動協議会の会議の場などで説明を行った回数: 全10地域各1回以上</p> <p>③ 活動の目的の再確認 ・30年度に作成した「地域カルテ」を使って各地域でワークショップを実施し、活動目的を改めて確認する機会とします。 目標: 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った回数: 10回</p> <p>④ 市民活動総合ポータルサイトの充実 ・市民活動総合ポータルサイトを積極的に周知し、各団体の登録及び積極的な活動を促進します。また、各種団体の会議等でも周知の機会を確保します。 目標: 市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数: 2件</p> <p>⑤ 活動への参加促進 ・まちづくりセンターと連携し、地域からの情報収集、ニーズ把握を行い、周知方法の工夫など、誰もが気軽に参加できる情報発信を支援します。 目標: 各団体に対し、短時間や短期間だけ活動に参加できるなど、誰もが気軽に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した回数: 3回</p> <p>(①～⑤目標) ○ 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: 53%以上</p>
	<p>取組内容の実施見込み</p> <p>(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
<p>目標の達成見込み</p> <p>① ①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	<p>—</p>	

当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p>(取組実績)</p> <p>①委嘱制度の再検討</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委嘱にあたっては、委嘱の趣旨・目的、担うべき役割について十分説明したうえで委嘱を行いました。 ・区広報紙での青少年指導員・青少年福祉委員の特集記事を掲載しました。(年1回) ・青少年指導員の2年度委嘱にあたり、制度等の理解がより一層深まるよう、会議の場において委嘱業務についての説明を5回行いました。 <p>目標:受嘱者に対し、委嘱業務の趣旨・目的を説明する機会の創出:2回(達成)</p> <p>②補助金についての理解促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域活動協議会補助金の趣旨について、地域活動協議会の会議の場などで全10地域に各2回の説明を行いました。 ・日常的に地域の役員とのコミュニケーションを取り、補助金についての理解促進を図りました。 <p>目標:地域活動協議会補助金の趣旨について、地域活動協議会の会議の場などで説明を行った回数:全10地域各2回(達成)</p> <p>③活動の目的の再確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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ワークショップを開催し地域カルテの更新を行いました。(各地域1回、計10回) <p>目標: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った回数:10回(達成)</p> <p>④市民活動総合ポータルサイトの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民活動総合ポータルサイトについて、案内を配架するとともに、各10地域活動協議会や問合せを受けた団体へ積極的な周知を行いました。登録までは至りませんでした。 <p>目標:市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数:0件(未達成)</p> <p>⑤活動への参加促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まちづくりセンターと連携し、地域からの情報収集、ニーズ把握を行い、区役所Twitterや広報紙、まちセンFacebook等で事業の参加やボランティアについての情報発信を行いました。(あべの日和2回、広報あべの1回、計3回) <p>目標:各団体に対し、短時間や短期間だけ活動に参加できるなど、誰もが気軽に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した回数:3回(達成)</p> <p>(①～⑤目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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:49.5% <p style="text-align: right;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>①、②、③、⑤については課題なし。</p> <p>④については、各10地域や問合せを受けた団体へ積極的な周知を行いました。登録まで至りませんでした。周知する団体等を増やすなど改善を行います。</p> <p>(①～⑤目標)</p> <p>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割合が目標値に少し達していないため、今後は「地域カルテ」使用するなど各地域で活動目的を改めて確認し、活動の充実に向けた支援を行っていきます。</p> <p style="text-align: center;">②</p>

自己評価

取組項目11

【地域を限定しない活動の活性化(テーマ型団体)(区政編 改革の柱1 II-I)】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 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「IV多様な市民活動への支援メニューの充実」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します。 また、区と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めます。 (取組の概要) ① テーマ型団体への支援窓口の設置 ・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るとともに、「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します。 ② ICT活用による市民協働のきっかけづくり(取組項目9の再掲) ・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進め、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います。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ぎます。 (目標) ○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】 ・窓口の設置 【30年度】 ・3件 【元年度】 ・5件		当年度の取組内容 (取組の内容) ① テーマ型団体への支援窓口の設置 ・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し、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るとともに、「市民活動総合ポータルサイト」の活用などにより支援を行います。 ② ICTを活用したきっかけづくり(再掲) ・地域活動を行っている団体などが、SNSを活用して自身の取り組みや阿倍野区の魅力を発信するためのプラットフォームを構築し、継続して活動していける組織づくりに取り組みます。 目標:ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数:1件 (①~②の目標) ○各区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数:5件
----	--	--	---

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) 実施見込み (ii) 実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 —
	目標の達成見込み	① 達成見込み ② 達成できない見込み	—

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	(取組実績) ① テーマ型団体への支援窓口の設置 ・市民活動に関する相談窓口について、区役所ホームページ掲載等により周知し、情報提供を行いました。 ② ICTを活用したきっかけづくり(再掲) ・LINE@の出前講座を開催し、SNSを活用した情報発信ができる地活協スタッフの育成を行いました。(1回)また、地域のニーズにあった、SNSを活用した情報発信について、継続して活動できるよう支援を行いました。 目標:ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数について、LINEを活用した地域の連絡網構築や情報発信の取組を紹介:1件 (①~②の目標) ・市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数:5件 ①:目標達成 ②:目標未達成	①	—

取組項目12

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

① 活動の活性化に向けた支援(地域実情に応じたきめ細やかな支援)

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会に対し、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やかな支援を実施します。</p> <p>(取組の概要) ○ 地域実情に応じたきめ細やかな支援 ・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します。 ・各地域活動協議会に対し、地域カルテに基づくきめ細や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、改善につなげます。</p> <p>(目標) ○ 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 【29年度】 ・80% 【30年度】 ・85% 【元年度】 ・88%</p>	<p>(取組の内容) ・平成30年度に各地域活動協議会が作成した地域カルテを活用して各地域の課題等を共有し、実情に応じたきめ細やかな支援を行います。</p> <p>(目標) ○ 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:88%以上</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
目標の達成見込み	<p>(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p> <p>① ①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	—

当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p>(取組実績) ・30年度に各地域活動協議会が作成した地域カルテを活用して各地域の課題等を共有し、実情に応じたきめ細やかな支援を全10地域で行いました。</p> <p>(目標) ・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:88.2%</p> <p>①</p>	—

①:目標達成 ②:目標未達成

取組項目13

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

① 活動の活性化に向けた支援(地域活動協議会の認知度向上に向けた支援)

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
計画	(趣旨・目的) 地域活動協議会が地域住民に知られるよう支援します。	(取組の内容) ・地域活動協議会の認知度向上に向け、区が原因分析及び課題抽出を行い地域カルテに記録し、地域と情報共有を行います。 ・各地域の課題に応じ、区広報紙や区ホームページによる情報発信を行います。また、地域活動協議会に向けてICTの活用にかかる勉強会を実施し、効果的に周知活動が実施できるよう支援します。 (目標) ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合: 40%以上
	(取組の概要) ○地域活動協議会の認知度向上に向けた支援 ・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、地域カルテに記録します。 ・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います。	
	(目標) ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合 【29年度】 ・30% 【30年度】 ・35% 【元年度】 ・40%	

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①	①:達成見込み ②:達成できない見込み

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	・地域カルテを更新し、原因分析及び課題抽出等について地域と情報共有を行いました。また、各地域の課題に応じ、区広報紙や区ホームページによる情報発信を行いました。(4回) ・LINE@の出前講座を開催し、SNSを活用した情報発信ができる地活協スタッフの育成を行いました。(1回)また、地域のニーズにあった、SNSを活用した情報発信について、継続して活動できるよう支援を行いました。 (目標) ・地域活動協議会を知っている区民の割合: 37.0%	②	地域で開催の地域活動協議会の各種事業等において、啓発物品やチラシにおいて地活協の周知を行いました。認知度は昨年度の38.9%から微減となっている状態です。今後は区広報紙や区ホームページを活用し、更なる周知を行っていきます。

①: 目標達成 ②: 目標未達成

取組項目14

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

① 活動の活性化に向けた支援(準行政的機能の趣旨についての理解度向上)

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会に対して「準行政的機能」が求められることについて、地域住民の理解が深まるよう働きかけます。</p> <p>(取組の概要) ○ 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 ・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します。</p> <p>(目標) ○ 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 【29年度】 ・80% 【30年度】 ・80% 【元年度】 ・83%</p>		<p>(取組の内容) ・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が、地域レポートを活用して地域への理解を深めるとともにeラーニングを受験し理解度を高めます。 ・地域活動協議会補助金説明会や地域連絡会議等の機会を活用し、地活協の構成団体に対して解かりやすく説明しながら理解度が向上するよう情報発信します。 目標：地域を担当する職員のeラーニング受験率100%かつ理解度全員95点以上</p> <p>(目標) ○ 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：83%以上</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	—

出口評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>(取組実績) ・地域を担当する職員全員が、eラーニングを受講し理解度を高めました。 ・地域活動協議会補助金説明会等の機会を活用し、地活協の構成団体に対して情報発信を行いました:2回 ・地域を担当する職員のeラーニング受験率100%、理解度全員100点</p> <p>(目標) ・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:69.2%</p>	②	<p>地域活動協議会に期待される準行政的機能について、認識している割合が30年度からは増えているものの目標値に達成していないため、引き続き地域活動協議会の構成団体に対して、理解が深まるよう機会あるごとに積極的に発信し、認識してもらえるよう取組みを行っていきます。</p>
①: 目標達成 ②: 目標未達成			

取組項目15

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

② 総意形成機能の充実

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 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ます。 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、定期的に確認します。</p> <p>(取組の概要) ① 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援(取組項目13の再掲) ・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、地域カルテに記録します。 ・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います。</p> <p>② 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 ・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します。</p> <p>③ 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 ・大阪市として、地域の総意を求める際には、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います。</p> <p>(目標) ○ 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 【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 【30年度】 ・65% 【元年度】 ・68%</p>	<p>(取組の内容) ① 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援(取組項目13の再掲) ・地域活動協議会の認知度向上に向け、区が原因分析及び課題抽出を行い地域カルテに記録し、地域と情報共有を行います。 ・各地域の課題に応じ、区広報紙や区ホームページによる情報発信を行う。また、地域活動協議会に向けてICTの活用にかかる勉強会を実施し、効果的に周知活動が実施できるよう支援します。 目標：地域活動協議会を知っている区民の割合(再掲)：35%以上</p> <p>② 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 ・地域活動協議会に期待する総意形成機能について、地域を担当する職員全員が、eラーニングを受講し、理解を深めます。 ・地域活動協議会補助金説明会等の機会に、総意形成機能の趣旨について役員や構成団体の方をはじめとする地域住民の理解を深めるよう積極的に情報発信します。 目標：地域を担当する職員のeラーニング受験率100%かつ理解度全員95点以上</p> <p>③ 総意形成機能を発揮するために備えておくべき認定要件の確認など ・各地域活動協議会に対して要件の確認を行います。 ・関係規定の整備など必要に応じて支援を行います。</p> <p>(①～③目標) ○ 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：68%以上</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み ① ①:達成見込み ②:達成できない見込み

当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p>（取組実績）</p> <p>①地域活動協議会の認知度向上に向けた支援（取組項目13の再掲）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域カルテを更新し、原因分析及び課題抽出等について地域と情報共有を行いました。また、各地域の課題に応じ、区広報紙や区ホームページによる情報発信を行いました。（4回） ・LINE@の出前講座を開催し、SNSを活用した情報発信ができる地活協スタッフの育成を行いました。（1回）また、地域のニーズにあった、SNSを活用した情報発信について、継続して活動できるよう支援を行いました。 <p>目標：地域活動協議会を知っている区民の割合：37.0%</p> <p>②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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域を担当する職員全員が、eラーニングを受講し理解度を高めました。 ・地域活動協議会補助金説明会等の機会を活用し、地活協の構成団体に対して情報発信を行いました：2回 ・地域を担当する職員のeラーニング受験率100%、理解度全員100点 <p>③総意形成機能を発揮するために備えておくべき認定要件の確認など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域活動協議会補助金説明会において、備えておくべき要件やその確認を行うための書類等について、情報提供を行いました。（各地域1回、計10回）また、関係規定の整備など必要に応じて支援を行いました。 <p>（①～③目標）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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：70.1% <p style="text-align: right;">①：目標達成 ②：目標未達成</p>	<p style="text-align: center;">①</p> <p style="text-align: center;">—</p>

自己評価

取組項目16

【多様な主体のネットワーク拡充への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-イ)】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 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に向けて、各地域の実情に応じた支援を行います。 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います。 (取組の概要) ① 様々な活動主体の情報収集 ・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が収集・蓄積された「市民活動総合ポータルサイト」を積極的に活用します。 ② 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地域において提供します。 ③ 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います。 (目標) ○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 【29年度】 ・5件 【30年度】 ・5件 【元年度】 ・5件		当年度の取組内容 (取組の内容) ① 様々な活動主体の情報収集 ・「市民活動総合ポータルサイト」の活用促進のため地域活動協議会をはじめとする各団体に情報提供を行います。 ② 交流やコーディネート場の場づくりなど ・地域活動協議会と、各種団体、NPO、学校、企業等との交流会を実施します。 ③ 地縁型団体への情報提供など ・市民活動に関する相談窓口で情報提供等の支援を行います。 (①～③の目標) ○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:5件
----	--	--	---

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) 実施見込み (ii) 実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 —
	目標の達成見込み	① 達成見込み ② 達成できない見込み	—

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	(取組実績) ① 様々な活動主体の情報収集 ・市民活動総合ポータルサイトについて、案内を配架するとともに、地域活動協議会会長などが出席する地域連絡会議や問合せを受けた団体へ積極的な周知を行いました。 ② 交流やコーディネート場の場づくりなど ・「あべのほっとカフェ」事業において地域活動協議会と各種団体等との意見交換会を開催し交流を図りました。 ③ 地縁型団体への情報提供など ・市民活動に関する相談窓口について、区役所ホームページ掲載等により周知し、情報提供等を行いました。 (①～③の目標) ・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:5件	①	—

①: 目標達成 ②: 目標未達成

取組項目17

【多様な市民活動への支援メニューの充実(区政編 改革の柱1 IV-イ)】
 地域の実態に応じたきめ細やかな支援(まちづくりセンター等による支援)

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 地域コミュニティの活性化から多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進に対する支援にあたっては、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、活用方をわかりやすく取りまとめ、活用を促進します。</p> <p>(取組の概要) まちづくりセンター等による支援内容の見直し ・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、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います。</p> <p>(目標) ○ 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】 ・85% 【元年度】 ・88%</p>	<p>(取組の内容) ・地域活動協議会に対してアンケートを行った結果を基に、地域活動協議会の意義の理解に向けた支援や会計事務の適正な執行に向けた支援を強化します。</p> <p>(目標) ○ 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:88%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	—

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>(取組実績) ・地域活動協議会に対してアンケートを行った結果を基に、地域性に合わせた各種支援を行った。また、地域活動協議会補助金説明会において、地域活動協議会の意義や会計事務の適正な執行に向け、情報提供を行いました。(各地域1回、計10回)</p> <p>(目標) ・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:81.6%</p> <p style="text-align: center;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	② 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が例年横ばいの状態であるため、より地域事情に即した各種支援を行います。

取組項目18

【多様な市民活動への支援メニューの充実(区政編 改革の柱1 IV-イ)】
 地域の実態に応じたきめ細やかな支援(派遣型地域公共人材による支援)

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 地域コミュニティの活性化から多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進に対する支援にあたっては、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、活用方をわかりやすく取りまとめ、活用を促進します。(再掲)</p> <p>(取組の概要) 派遣型地域公共人材の活用促進 ・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について、ホームページやSNSを活用した情報発信を行い、積極的な活用を促します。</p> <p>(目標) ○ 派遣型の地域公共人材が活用された件数 【29年度】 ・1件 【30年度】 ・1件 【元年度】 ・1件</p>	<p>(取組の内容) ・市民活動に関する相談窓口で、幅広い市民活動団体に派遣型地域公共人材機能の活用法などの情報発信を行うとともに、各団体に対し、積極的な活用ができるよう各課においても情報発信を行います。</p> <p>(目標) ○ 派遣型の地域公共人材が活用された件数:1件</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>	<p>—</p>
<p>① ①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	<p>—</p>	

当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p>(取組実績) ・派遣型地域公共人材について、市民活動団体からの問合せに対し情報提供を行い、派遣申込みを受け付けました。(1件)各地域活動協議会、各種団体等へ制度の情報発信を行いました。</p> <p>(目標) 派遣型の地域公共人材が活用された件数:1件</p> <p style="text-align: right;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>①</p> <p>—</p>

取組項目19

【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(区政編 改革の柱1 IV-ウ)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 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します。</p> <p>(取組の概要) ○ CB/SB化、社会的ビジネス化の支援 ・CB/SB化、社会的ビジネス化の支援を進めます。</p> <p>(目標) ○ 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 【29年度】 ・2件(実績1件) 【30年度】 ・2件(実績1件) 【元年度】 ・4件 平成29年度～元年度の3年間で6件</p>	<p>(取組の内容) ・説明会を開催した地域について、コミュニティ回収実施に向けた支援を行います。 ・環境局と連携して説明会を開催し、先行して実施している地域の状況などの紹介を行い、他地域でのコミュニティ回収の実施に向けた支援を行います。</p> <p>(目標) ○ 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:4件</p>

中間振り返り	(i)	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	
目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	—

当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p>(取組実績) ・説明会を開催した地域について、住民への周知チラシを作成するにあたり助言を行うなど、コミュニティ回収実施に向けた支援を行いました。 ・環境局と連携して説明会を開催し、先行して実施している地域の状況などの紹介を行い、他地域でのコミュニティ回収の実施に向けた支援を行いました。</p> <p>(目標) ・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:【コミュニティ回収】1地域で実施、2地域で実施を検討 【新たなペットボトル回収】2地域で実施を検討</p> <p style="text-align: right;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>② CB/SB化への支援について、各地域で説明会を開催し、実施に向けた支援を行いました。が、当年度中に開始が間に合わない等により1地域の実施となりました。 今後は各地域への説明会の開催や実施に向けた支援を、スケジュール感を持って実施していく必要があります。</p>

取組項目20

【「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
(区政編 改革の柱2 I-イ)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 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ます。</p> <p>(取組の概要) ・分権型教育行政の効果的な推進に向けて、分権型教育行政の理解促進に向けた取組等、具体的な取組を進めます。</p> <p>(目標) ○ 分権型教育行政の制度、趣旨の理解に基づいて業務を進めている教育委員会事務局兼務の区職員、区内小・中学校長の割合【平成29年度】 ・教育委員会事務局兼務の区職員 50% ・区内小・中学校長 50%</p> <p>○ 自校において、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区内小・中学校長の割合【30年度】30% 【元年度】40%</p> <p>○ 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区内小・中学校の学校協議会委員の割合【30年度】30% 【元年度】87.5%</p> <p>○ 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【30年度】30% 【元年度】100%</p>	<p>(取組の内容) ・阿倍野区教育会議及び阿倍野区教育行政連絡会を開催することにより、学校園・教育コミュニティの状況と進捗をモニタリングし、その状況に応じて学校園の教育活動をサポートします。 ・分権型教育行政の効果的な推進に向けて、分権型教育行政の理解促進に向けた取組等、具体的な取組を進めます。</p> <p>(目標) ○ 自校において、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区内小・中学校長の割合：40%以上 ○ 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区内小・中学校の学校協議会委員の割合：87.5%以上 ○ 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：100%以上</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	<p>(i) ①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>

当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策	※左記が「②」の場合は必須
自己評価	<p>(取組実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・阿倍野区教育会議及び学校見学等での意見交換会の開催:11回 ・阿倍野区教育行政連絡会の開催:小学校の部7回、中学校の部5回 ・学校見学(公開授業)の実施:6回 ・学校協議会の場において、分権型教育行政の理解促進等に向けた説明を実施:15校 ・PTAに対して、分権型教育行政の理解促進等に向けた説明を実施:2回 <p>・学校支援ボランティア事業による学校園へのボランティア派遣: 登録者63人、活動決定者延べ15人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教員サポート講習会の実施:10回 ・小学校での音楽鑑賞会の実施:10回 ・民間事業者を活用した課外学習事業(阿倍野学習クラブ)の実施:区内2校(文の里中学校・松虫中学校) ・グローバル人材育成事業の実施 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 自校において、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区内小・中学校長の割合:100%〈達成〉 ○ 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区内小・中学校の学校協議会委員の割合:92.5%〈達成〉 ○ 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:100%〈達成〉 	①	—
	①:目標達成 ②:目標未達成		

取組項目21

【区における住民主体の自治の実現(区政編 改革の柱2 Ⅲ-ア)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(戦略) 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、より効果的な会議運営に向けたPDCAを実施します。</p> <p>(取組の概要) ①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 施策・事業の企画段階や事後だけで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います。 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ます。 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します。</p> <p>②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みます。</p> <p>(目標) ①-1 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年度 73% 元年度 76% ※元年度の目標は、30年度の結果を踏まえて再検討 ①-2 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年度 70% 元年度 73% ※元年度の目標は、30年度の結果を踏まえて再検討 ②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ます。</p>	<p>(取組の内容) ① 区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 【区政会議委員とのより活発な意見交換】 ・前年度のアンケート結果に基づき会議運営の改善を図るとともに、いただいた意見についての対応状況を区政会議において示します。 ・より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施します。</p> <p>【区政会議での委員の意見の反映状況のフィードバック】 ・区政会議における意見への対応状況(予算への反映状況を含む)について、区政会議において説明します。</p> <p>② 区政会議と地域活動協議会との連携 ・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定します。</p> <p>(目標) ①-1 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:76%以上 ①-2 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:73%以上 ② 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ます。</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
目標の達成見込み	<p>(i) ①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	—

当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p>(取組実績) ①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 ・30年度のアンケートでいただいた意見をもとに、「より活発な意見交換」に向けて改善を行った会議運営上の取組を区政会議(6月)において報告しました。 ・区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施しました。(9月) ・区政会議における意見への対応状況について、予算反映状況も含めて明示し、区政会議(12月)において説明しました。</p> <p>②区政会議と地域活動協議会との連携 ・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を10月に選定し、区政会議に参画いただきました。</p> <p>(目標) ①-1 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:58.8%〈未達成〉 ①-2 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:82.4%〈達成〉 ②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ました。(達成)</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>①-1 区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施【区政会議委員とのより活発な意見交換】 ・これまでのアンケート結果で、総じて「区役所側の説明が長く、意見交換をする時間が短い」との声が多かったことから、改善取組として、12月の区政会議ではグループに分かれての意見交換を実施しました。来年度においても引き続き、活発な意見交換に向けた取組を検討・実施していく必要があります。</p> <p>②</p>

取組項目22

【多様な区民の意見やニーズの的確な把握(区政編 改革の柱2 Ⅲ-イ)】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(戦略) 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きます。</p> <p>(取組の概要) ○意見やニーズの把握手法の多角化 これまで区において実施してきた様々な取組を継続するとともに、他区・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され、ベストプラクティスとして、24区で共有された内容について、当区においての実施検討し、ニーズ把握の手法の多角化につなげます。</p> <p>(目標) ○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 29年度 35% 30年度 45% 元年度 50%</p> <p>※元年度の目標は、30年度の結果を踏まえて再検討</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容) これまで実施してきた次の取組を継続して実施します。 ・区政会議の開催(全体会年3回、各部会年2回以上) ・教育会議及び学校見学等の場での意見交換会の開催(年8回以上) ・区民モニターアンケートの実施(年2回)及び回答率向上にむけた取組 ・窓口対応等にかかる来庁者への調査(評価シート)の実施(年2回) ・「今月の目標」来庁者アンケートの実施(毎月) ・意見箱の設置(区役所内3か所)及び来庁者からより認知されるよう掲示の見直し ・地域担当職員が地域の情報やニーズの把握</p> <p>効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施します。</p> <p>(目標) ○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:50%以上</p>
----	---	---

中間振り返り	<p>取組内容の実施見込み</p> <p>(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
	<p>目標の達成見込み</p> <p>① ①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	<p>—</p>

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>(取組実績) ・区政会議の開催:全体会3回(6月・9月・12月)、各部会2回(7月・8月) ・阿倍野区教育会議及び学校見学等の場での意見交換会の開催:11回 ・区民モニターアンケートの実施:2回(9月・12月) ・区民モニターアンケートの回答率向上に向け、アンケート送付時に記入用ボールペンを封入 ・窓口対応等にかかる来庁者への調査(評価シート)の実施:2回(8月・2月) ・「今月の目標」来庁者アンケートの実施:毎月 ・意見箱の設置(区役所内3か所)及び来庁者からより認知されるよう掲示やホームページ掲載内容の見直し ・地域担当職員が各地域における主要なイベントへの出席や地域活動協議会メンバー等との意見交換を行い、地域の情報やニーズの把握を行いました。</p> <p>(目標) 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:44.4%</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <p>・取組みの実施にあたり、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区民が感じられるよう工夫を行っていく必要があります。これまでの取組みに加えて、「SNSを活用した区民の意見やニーズの把握」の取組実施に向けた検討を行い、多様な区民の意見やニーズの的確な把握に努めます。</p>
------	---	--

取組項目23

【さらなる区民サービスの向上(区政編 改革の柱2 IV-A)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 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ります。</p> <p>(取組の概要) ① 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、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ます。</p> <p>② 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ます。</p> <p>③ 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います。</p> <p>(目標) ① 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年度 82% 元年度 85% ※元年度の目標は、30年度の結果を踏まえて再検討</p> <p>② 「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)以上を獲得します。</p> <p>③ 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% 30年度 40% 元年度 50% ※元年度の目標は、30年度の結果を踏まえて再検討</p>	<p>(取組の内容) ① 区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ・区民の課題を的確に把握し、関係局と連携し、適切に対応できるよう、行政連絡調整会議(年5回)及び行政連絡調整会議小会議(年4回)を開催します。</p> <p>② 庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 ・窓口対応等にかかる来庁者への調査(評価シート)をもとに区民サービス向上検討委員会で課題解決に向け検討し、改善を行います。 ・職員の実務能力を向上させる取組及び職員間の情報共有の取組を進めます。(職員力向上研修の実施:年1回、庁内情報誌「あべのいちばん」の発行:2ヶ月に1回) ・区民からの意見や評価を把握し改善につなげる取組を進めます。(窓口対応等にかかる来庁者への調査(評価シート)の実施:年2回、「今月の目標」来庁者アンケートの実施:月1回)</p> <p>③ 区政情報の発信 ・区民が必要とする情報を必要なツールで届くよう情報発信します。 ・区広報紙:月46,000部発行(11回)、月66,000部発行(1回) ・ホームページ:月平均30件 ・ツイッター:月平均250件 ・AR,YouTube動画:毎月配信 ・広報掲示板:月平均20件 ・ケーブルテレビでの情報発信:月平均8回</p> <p>効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施します。</p> <p>(目標) ① 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:85%以上</p> <p>② 「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)以上を獲得します。</p> <p>③ 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:50%以上</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	—

当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p>(取組実績)</p> <p>①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ・行政連絡調整会議(4月・7月・10月・1月)及び行政連絡調整会議小会議(5月・8月・11月・2月)を開催しました。3月の行政連絡調整会議は、情報提供案件照会の結果、案件がなかったため、開催を見送ることとしました。</p> <p>②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 ・区民サービス向上検討委員会で、各担当課において検討実施した改善事例について情報共有 ・職員力向上研修の実施:1回(11~12月) ・庁内情報誌「あべのいちばん」の発行:2ヶ月に1回(新たな情報メニュー追加など内容を充実) ・窓口対応等にかかる来庁者への調査(評価シート)の実施:2回(8月・2月) ・毎月「今月の目標」を設定し、正面玄関前にアンケートボードを設置して、職員が達成できているかどうかの来庁者アンケートを実施:毎月</p> <p>③区政情報の発信 ・区広報紙の発行 (1)広報紙「広報あべの」発行部数(46,000(11回)、66,000(1回)) (2)新聞折込部数(32,235)【2年3月号】 (3)新聞未購読世帯への個別配付数(4,457)【2年3月末日現在】 (4)世帯配布率(約69.4%)【2年3月号実績】 ・WEBツールの活用 (1)区ホームページアクセス数(58,668)【2年3月実績】 (2)Twitterフォロワー数(3,973)【2年3月末日現在】 (3)AR,YouTube動画:毎月配信 ・広報掲示板:月平均約33件【31年4月~2年3月】 ・ケーブルテレビでの情報発信:月平均8回 ・LINE配信:2年2月から開始 ・これまで継続してきた健診やイベント会場等での情報発信ツールの周知活動に加え、駅や商業施設での情報発信を拡大(区広報紙9月号全戸配布)するとともに、WEBツールもこれまで以上に活用(LINE配信開始)し、より確実に情報が届くよう取り組みました。</p> <p>(目標)</p> <p>①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:77.7%〈未達成〉</p> <p>②「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)を獲得〈達成〉</p> <p>③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:46.5%〈未達成〉</p>	<p>①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ・区内の関係行政機関等との連携を強化し、区民からの問合せ等に対応する必要があります。</p> <p>③必要な情報を入手できていると感じている割合は65歳以上が57.8%である一方、若年層が35.9%であり、全体としては30年度より上昇したものの依然として若年層の割合が低くなっています。 イベント会場や広報掲示板、行政情報モニター等での情報発信ツールの周知活動に加え、主な情報発信ツールである広報紙について、年間を通じて全戸配布を実施し、LINEやツイッターなどのWEBツールもこれまで以上に活用し、より確実に情報が届くよう取り組みます。</p> <p style="text-align: center;">②</p>
<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	

自由評価

取組項目24

【効率的な区行政の運営の推進(区政編 改革の柱2 IV-イ)】

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
計画	<p>(戦略)</p> <p>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ため、区役所事務について、計画的に標準化・BPRに取り組みます。</p> <p>(取組の概要)</p> <p>① 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の視点で取り組みます。</p> <p>② 各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 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> <p>(目標)</p> <p>① 不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 29年度(実績) 10件 30年度(実績) 7件 元年度 30年度件数(7件)から10%減(6件) ※元年度の目標は、30年度の結果を踏まえて再検討</p> <p>② 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 29年度 83% 元年度 85%</p>	<p>(取組の内容)</p> <p>① 区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 ・内部統制システムによる自律的な服務規律確保のための改善サイクルを推進し、職員一人ひとりの意識向上を図るため、効果的にコンプライアンス研修等を実施するとともに、日常的な啓発に努めます。 ・全業務で様式を統一して作成した事務引き継ぎ書を引き続き活用していきます。</p> <p>② 各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 ・業務におけるPDCAサイクルの徹底のため事業報告「あべのレポート」を毎月発行します。</p> <p>効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施します。</p> <p>(目標)</p> <p>① 不適切な事務処理事案の件数(公表ベース):6件</p> <p>② 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:85%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	(i)	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	—
	①	①:達成見込み ②:達成できない見込み	—

当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
自己評価	<p>(取組実績)</p> <p>① 区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 ・服務規律確保に向けた重点取組等について、所属長から各課長に周知徹底を図るとともに、全職員に対しメールにて周知しました。 ・全職員を対象に、内部統制員による定期券等の事後確認を実施しました。 ・係長級以下全職員を対象に、コンプライアンス研修、個人情報の適正な取扱いに関する研修、服務研修を実施しました。 ・コンプライアンス推進強化月間(9月)に、所属長から全職員に対してメッセージを発信するとともに、所属独自のコンプライアンスポスターを掲示しました。 ・職員向け広報紙(隔月発行)に啓発記事を連載しました。 ・全業務で様式を統一して作成した事務引き継ぎ書を活用した。</p> <p>② 各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 ・事業報告「あべのレポート」を毎月発行しました。</p> <p>(目標)</p> <p>① 不適切な事務処理事案の件数(公表ベース):8件<未達成> ② 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:91.8%<達成></p>	<p>②</p> <p>① 事務処理手順の誤りや進捗状況が把握できていなかったなど、単純なミスが原因である事案が多い状況にあります。 継続してコンプライアンス・個人情報・サービスに関する研修や日常的な啓発を行うとともに、風通しのよい職場づくりに努めます。</p>
	①:目標達成 ②:目標未達成	