経営課題5 【区民から信頼される区役所づくり】

区民の意見やニーズを的確に把握し、施策・事業に反映します。また、区民・利用者の視点に立った質の高いサービスの提供や情報発信の強化など効果的・効率的な区政運営をめざします。

【主なSDGsゴール】

めざす成果及び戦略 5－1 【区民ニーズの的確な把握と区政情報の効果的な発信】

【めざす状態】

区民の必要とする区政情報が必要なツールで届いている状態

【中期的な取組の方向性】

区政会議や各種アンケート調査などを活用し、区における施策や事業について、企画・計画段階でのご意見、その成果にかかる評価に対してのご意見、表面化しにくいものも含めた多様な区民の意見やニーズを的確に把握し、施策・事業に反映します。また、区民が必要な区政に関する情報を広報紙（全戸配布）、広報掲示板、ホームページ、SNSを活用してきめ細やかに発信します。

【アウトカム指標】

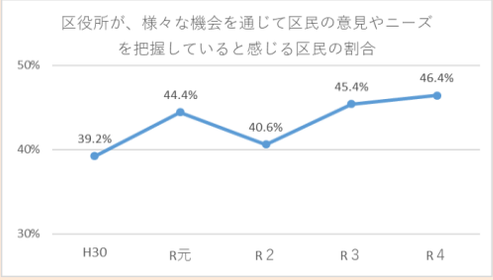
区政情報の効果的な発信ができていると思う区民の割合：6年度までに70%以上

令和3年度		令和4年度		令和5年度	
51.9%	－	42.5%	－	52.5%	－

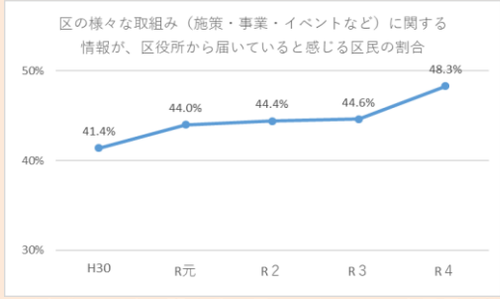
○：目標達成　－：目標未達成

【現状】

・区長が特色ある施策・事業を実施するにあたり、地域課題を的確に把握することが求められています。



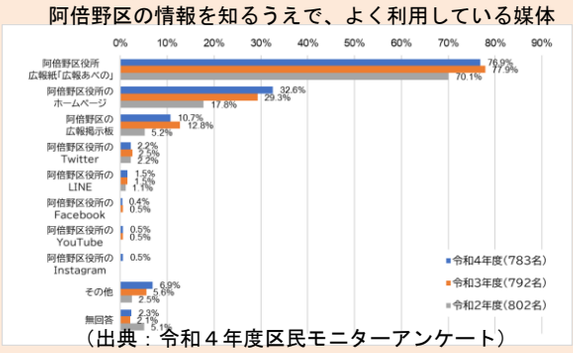
（出典：区政に関する区民アンケート　市民局実施）



（出典：区政に関する区民アンケート　市民局実施）

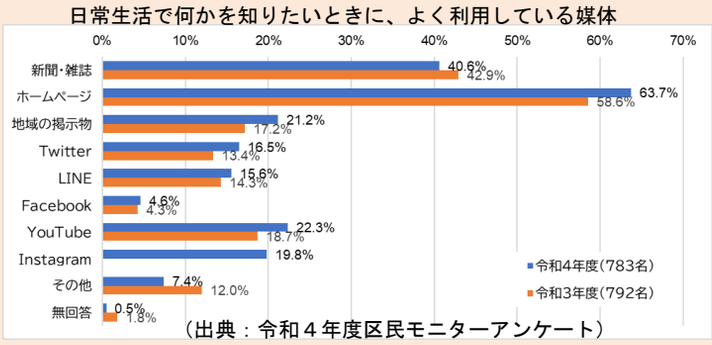
・区民が区政情報を収集する時は広報紙、次にホームページを利用する割合が高いが、区のSNSを利用する割合は低い状況にあります。

阿倍野区の情報を知るうえで、よく利用している媒体



（出典：令和４年度区民モニターアンケート）

日常生活で何かを知りたいときに、よく利用している媒体



（出典：令和４年度区民モニターアンケート）

【課題】

・多様な区民の意見やニーズの把握のため、引き続き、幅広い層への区民アンケートの実施や、意見・要望等を受け付ける機会を設ける必要があります。
・区政会議をはじめとする区民の意見やニーズを区の様々な取組み（施策・事業・イベントなど）に反映していますが、区の特性や地域実情に応じた取組みや区民への情報発信をさらに強化する必要があります。
・区民が区政情報を収集する手段として、広報紙やホームページは定着している一方、各種SNSについては、その特性に応じて効果的に活用する必要があります。

具体的取5－1－1 【区民ニーズの的確な把握と施策への反映】

区政会議

ご意見箱

〈参考〉区政会議等意見
・区政会議は、阿倍野区のいろんな代表が集まるせっかくの機会であるため、限られた時間の中で区役所からは見えない問題点が出るようにし、その意見を上手に活用してもらいたい。

具体的取組

概要	3決算額	4,588,000 円	4予算額	5,409,000 円	5予算額	5,323,000 円

区民への説明責任を果たしていくとともに、区の施策や事業などについての意見やニーズを把握し、施策・事業に反映するため、引き続きメール・電話・ご意見箱等による意見・要望等の受付や、区民モニターアンケート調査を実施します。また、区政会議を通じて、施策・事業の企画立案段階から区民の意見を把握し、その実績及び評価に係る意見を聴取し、施策・事業に反映します。

主な取組	5年度実績	4年度実績
区政に関する意見・要望等の受付：随時	随時	随時
区民モニターアンケート調査の実施：年2回	2回	2回
区政会議全体会の開催（オンライン併用）：3回程度	3回	3回
区政会議各部会の開催（オンライン併用）：各2回程度	各2回	各2回

プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）	プロセス（過程）指標の達成状況					
	令和3年度		令和4年度		令和5年度	
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	45.4%	―	46.4%	―	46.2%	―

○：目標達成　―：目標未達成

具体的取組5－1－2 【区政情報の効果的な発信】

広報紙

ホームページ

〈参考〉区政会議等意見
・オンラインを使った広報活動等を最重要として力をいれていただき、実りあるものになると阿倍野のことを理解し、参加してみたいという気持ちになると思う。

具体的取組

概要	3決算額	18,009,020 円	4予算額	19,405,000 円	5予算額	22,043,000 円

広報紙・ホームページについては、引き続き、より伝わりやすい情報発信に取り組むとともに、SNSの発信については、それぞれの特性をふまえ、発信する情報やその対象者、タイミングを工夫することによって、すべての世代に適切な方法で区政情報を届けるよう努めます。

主な取組	5年度実績	4年度実績
広報紙の全戸配布　（月1回：65,500部発行）	月1回	月1回
ホームページによる情報発信	51,228閲覧／月	49,805閲覧／月
SNSによる情報発信		
ツイッターの活用	5,195人（フォロワー数）	5,046人（フォロワー数）
LINEの活用	2,434人（お友だち数）	1,948人（お友だち数）
インスタグラムの活用	511人（フォロワー数）	337人（フォロワー数）

プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）	プロセス（過程）指標の達成状況					
	令和3年度		令和4年度		令和5年度	
区の様々な取組み（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	44.6%	―	48.0%	―	43.5%	―

○：目標達成　―：目標未達成

戦略５－１の自己評価	改善策
課題	区民モニターアンケートの回収率を高める工夫や意見の出やすい区政会議運営などに努め、多様な区民の意見やニーズを把握してまいります。 区民に広報紙を読んでもらえる工夫を行うとともに、SNSで発信する情報や対象者・タイミングを工夫し効果的に実施してまいります。
区民モニターアンケートや区政会議、市民の声等を通じて多様な区民の意見・ニーズを把握するよう、より一層努める必要があります。 全戸配布している広報紙をよりわかりやすく、手にとってもらえるような工夫を行うとともに、各種SNSについては、その特性に応じて効果的に活用する必要があります。	

めざす成果及び戦略　５－２【区民サービスのさらなる向上】

【めざす状態】

区民ニーズに即応し、効果的・効率的に業務運営されている状態

【中期的な取組の方向性】

利便性の高いサービスを提供できるよう、オンライン化を進めるなど、区民にとってわかりやすく利用しやすい窓口の実現に取り組みます。また、改革を推進する職員づくりを進めていくため、職員の気づきやチャレンジ意識を引き出す取組みを進め、より区民から信頼される自律的な職員の育成と区民サービスの向上を進めます。

【アウトカム指標】

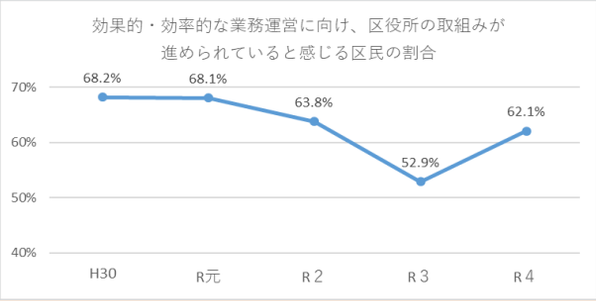
効果的・効率的な業務運営に向け、区役所の取組みが進められていると感じる区民の割合：6年度までに70%以上

令和3年度		令和4年度		令和5年度	
52.9%	－	62.1%	－	62.0%	－

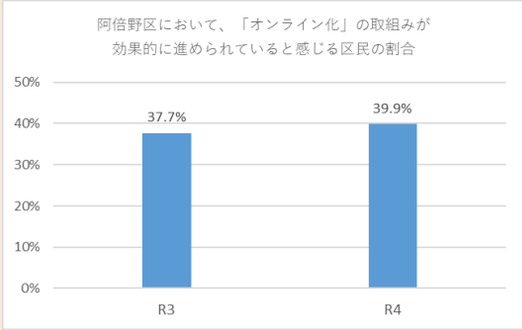
○：目標達成　　－：目標未達成

【現状】

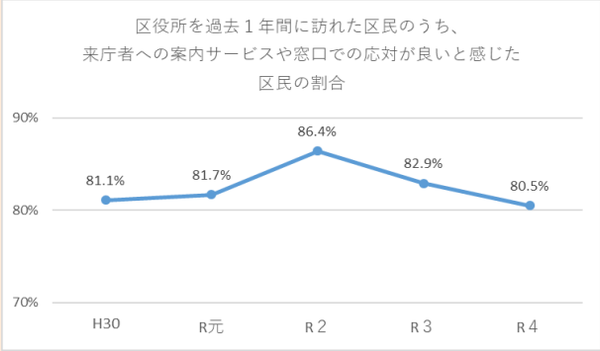
・これまで区民ニーズに即応し、効果的・効率的な業務運営に取り組んできましたが、区民に取組の効果を実感されているとはいえない状況にあります。



（出典：区民モニターアンケート）



（出典：区民モニターアンケート）



（出典：区民モニターアンケート）

・全市共通で実施された「各区に共通する区政運営に関する事項」および「来庁者等に対する窓口サービス」にかかる格付け結果
「来庁者等に対する窓口サービス」（星3つ～星なしの4段階評価）
3年度：星2つ獲得（3.7点）4年度：星2つ獲得（3.8点）

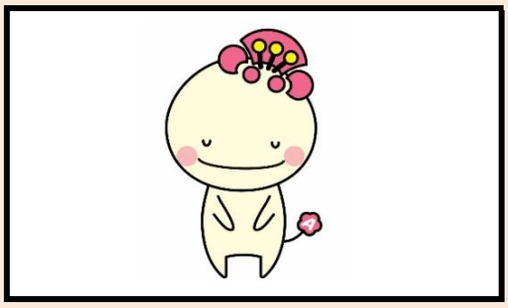
【課題】

・区民の利便性を向上させるため、大阪市の方針に沿って行政手続きの利便性を向上させるためのオンライン化等の取組みを、一層進めていく必要があります。
・区民の視点で窓口応対や事業を展開できる組織の構築と人材の育成を図る必要があります。
・職員一人ひとりの意識改革および能力の向上を図る必要があります。

具体的取組5－2－1 【区民が利用しやすい窓口の実現】

今月の目標（区役所玄関に掲出）

来庁前予約システム



具体的取組

概要	3決算額	1,860,000 円	4予算額	2,315,000 円	5予算額	908,000 円

利用しやすい窓口の実現のため、職員の窓口応対力の向上を図るとともに、オンラインなどを活用し、利便性の高い行政サービスを推進します。

主な取組	5年度実績	4年度実績
転入者・新規採用者対象とした接遇研修の実施	1回	1回
職員力向上研修の実施	1回	1回
「今月の目標」来庁者アンケートの実施：月1回	月1回	月1回
オンラインを活用した来庁前予約の実施：常時	常時	常時
LINEを活用した窓口の案内：常時	常時	常時

プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）	プロセス（過程）指標の達成状況					
	令和3年度		令和4年度		令和5年度	
区役所を過去1年間に利用した区民のうち、案内サービスや窓口、電話などの応対が良いと感じた区民の割合85%以上	82.9%（R3指標：80%）	○	80.5%（R4指標：80%）	○	80.2%	―

○：目標達成　―：目標未達成

具体的取組5－2－2 【改革を推進する職員づくり】

あべのレポート

若手職員研修の様子

具体的取組

概要	3決算額	― 円	4予算額	― 円	5予算額	― 円

業務におけるPDCAサイクルの徹底、職員の気づきやチャレンジ意識を引き出す取組とともに、コミュニケーションが取れている組織風土を醸成する取組を進めます。

主な取組	5年度実績	4年度実績
阿倍野区実施の事業報告「あべのレポート」の発行：年4回	11回発行	11回発行
若手職員を中心とした人材育成の実施：通年	9回	10回
庁内情報誌「あべのいちばん」の発行：2ヶ月に1回	6回発行	6回発行
職員表彰の実施	1回	1回
職員意識アンケート調査の実施	1回	1回

プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）	プロセス（過程）指標の達成状況					
	令和3年度		令和4年度		令和5年度	
仕事に対するモチベーションが向上したと感じている職員の割合80%以上	70.1%	―	66.1%	―	67.8%	―

○：目標達成　―：目標未達成

戦略５－２の自己評価	改善策
課題 ・区民の利便性を向上させるため、オンライン化等の取組を一層進めていく必要があります。 ・区民の視点で窓口応対や事業を展開できる組織の構築と人材育成を図る必要があります。	大阪市の方針に沿って、オンライン化等の取組を一層進め、利便性の向上に取り組んでまいります。 また、区民の視点で窓口応対や事業展開を進める人材を育成する研修の実施など、さらなる区民サービスの向上に取り組んでまいります。