

# 中央区将来ビジョン（素案）の概要



## 中央区将来ビジョン(素案)の概要について

本資料は、事前に配布しています、「中央区将来ビジョン(素案)」(本編)の概要版として、めざすべき将来像の基本的方針と主な施策、成果目標について、整理してわかりやすくまとめたものです。

### 中央区将来ビジョン(素案)概要版の構成について

はじめに 区将来ビジョンの位置づけ	P 1
第1章 区の概況	P 1
第2章 めざすべき将来像	P 2
第3章 まちづくりの方針	
1 内外から人が集う、さらなるにぎわいの創出	P 3
2 地域のふれあい、絆づくりの推進	P 4
3 安全・安心・快適に暮らせるまちづくりの推進	P 7
4 子育て支援・子どもの学び支援の推進	P 12
5 区民から信頼される区役所づくり	P 14

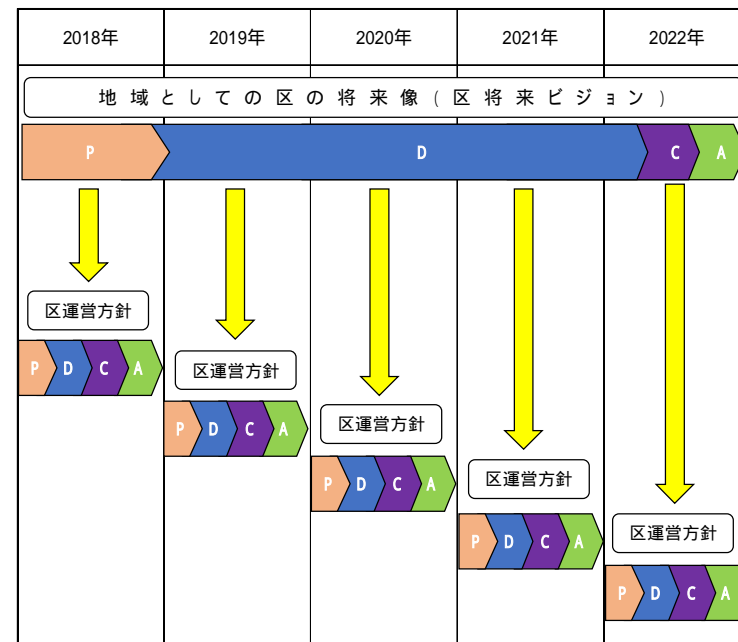


## はじめに 区将来ビジョンの位置づけ

区将来ビジョンとは、区長が区シティ・マネージャーとして所管する事務も含め、区内の基礎自治行政を総合的に推進していく上で、地域としての区のめざすべき将来像、将来像の実現に向けた施策展開の方向性などをとりまとめ、区民の方々に明らかにするものです。

今回策定する「中央区将来ビジョン」は、これまで進めてきた施策の現状、課題をふまえ、2022年度(平成34年度)までの5年間を新たな計画期間として、区のめざすべき将来像や今後の施策展開の方向性を示すものです。

なお、策定後の社会経済環境の変化に応じて、必要に応じ計画の内容を見直すこととします。



## 第1章 区の概況

平成元年2月13日、旧東区と旧南区の合区により誕生した中央区は、市街地の形成としては、わが国初の本格的な都城である難波宮から、近世の大坂城築城を経て今日に至る長い歴史を有しています。

卸商などの経済活動が活発に展開され、商店街、百貨店、飲食店街が集積し賑いを見せています。区内各所には、大阪城、難波宮跡をはじめ由緒ある寺社、近代的建築物等の歴史的遺産が数多く存在し、ユネスコ無形文化遺産である文楽や、能楽、上方芸能といった伝統文化をはじめ多彩な文化が息づいているなど、大阪を代表する経済・文化の中心地となっています。

一方、都心部でありながらも、地域の活動も活発であり、昔ながらのコミュニティが育まれています。



人口：98,265人  
面積：8.87 km<sup>2</sup>  
(平成30年11月1日)現在

## 第2章 めざすべき将来像

大阪を代表する業務・商業、観光の拠点として内外から多くの人が集いにぎわうとともに、人と人のつながりが大切にされ、地域で支えあい助け合う豊かなコミュニティが形成される、“にぎわい”と“ふれあい”あふれるまち、中央区の実現をめざします。

### 1 内外から多くの人が集い、にぎわっているまち

地元商店会、企業等と行政の連携・協働のもと、中央区の観光・文化の魅力が発信され、内外から多くの人を訪れ、安全で快適に楽しめるまちづくりを進めます。

### 2 人と人の絆、ふれあいを大切にするコミュニティが育まれているまち

人口増加の状況にも対応し、地域の特性や課題に応じた地域運営が行われ、豊かなコミュニティが育まれるまちづくりを進めます。

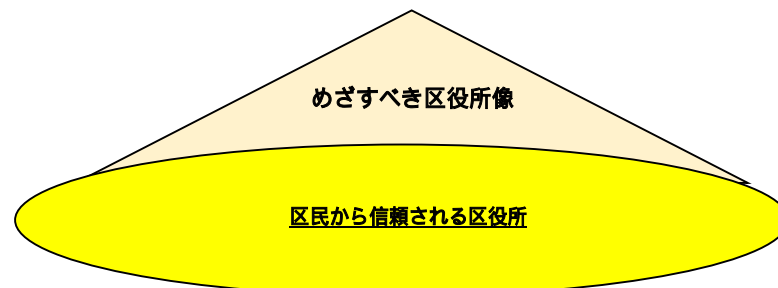
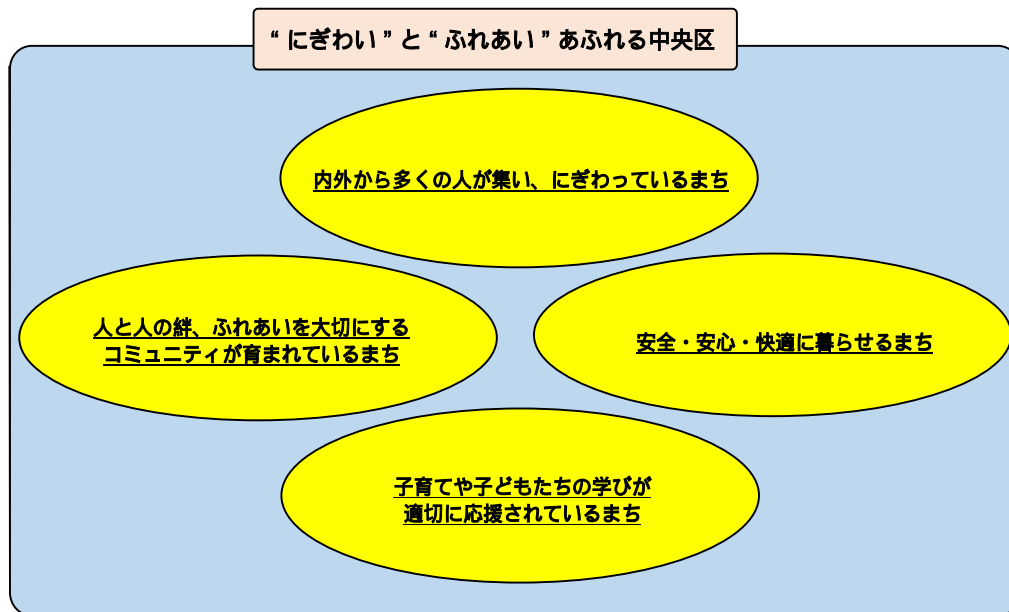
### 3 安全・安心・快適に暮らせるまち

地域のコミュニティ、共助の精神のもと、防災、防犯、地域福祉等、地域で支えあい助け合う活動が推進され、安全・安心・快適に暮らせるまちづくりを進めます。

### 4 子育てや子どもたちの学びが適切に応援されているまち

児童数の急増の状況にも対応し、少子化社会のなかで未来を担う貴重な人財である子どもたちが健全に育成されるまちづくりを進めます。

上記の将来像を実現するため、区民のニーズを的確に把握し、多様な主体との連携・協働のもとまちづくりを推進する区民から信頼される区役所をめざします。



## 1 内外から人が集う、さらなるにぎわいの創出

### 【現状と課題】

- 大阪城や道頓堀などに多くの外国人観光客が訪れ活況を呈しているが、今後も2019年のG20大阪サミットや2025年の大阪・関西万博など、さらなるにぎわいが期待される
- にぎわいの持続的発展のため、商店会や企業、各種団体等と連携し、中央区のまち魅力情報を効果的、積極的に発信し、にぎわいを区全体に広げていくことが必要
- 来訪者が安心して楽しめる環境づくりを進めていくことが必要

### 【基本の方針】

商店会や企業等と連携・協働して中央区の持つ商店街の魅力や歴史的・文化的資源等の情報を発信することにより、内外からより多くの人が集い、持続的に区全体がにぎわうまちづくりに取り組む

### 【主な施策】

- 中央区の魅力情報の発信  
中央区の観光・商業・歴史等まち魅力情報の総合的、効果的発信  
「大阪中心」の活用促進のため、様々な機会を通じた周知・PRの実施  
外国人の視点でのまち魅力の発見、紹介など留学生と協働した情報発信
- まちの魅力アップの促進  
道頓堀の夏のイベント「にぎわいスクエア」の開催・活用し、中央区の魅力情報の効果的発信  
「とんぼりリバーウォーク」や船場地域の近代建築物等の魅力発信など、民間アイデアを活用した「ミナミ」や「船場」地域のまち魅力を向上させる官民協働の取組の推進  
大阪城公園のパークマネジメントや御堂筋沿道、なんば駅前広場整備、道頓堀川・東横堀川の水辺空間活用取組等と連携し、区全体のにぎわいを創出
- 環境づくりの推進  
「安心でっせミナミ・すきやねんミナミクリーンアップPR合同キャンペーン」の実施  
客引き行為の適正化や路上喫煙対策など環境浄化の取組の推進  
民泊の適法化の促進



### 【成果目標】

にぎわいが区全体に創出されていると思う区民の割合

➡ 2022年度(平成34年度)までに平成30年度数値の20%増



2 地域のふれあい、絆づくりの推進

(1) 地域コミュニティの育成支援

【現状と課題】

- 地域活動協議会をはじめ様々な地域コミュニティが育まれているが、転入が多く、転入層の大部分を占めるマンション居住者等は、地域への関心度が低く、人と人のつながりが希薄化している
- 地域活動協議会は、円滑に運営されているが、区民アンケートでの地域活動協議会の認知度は低く、地域のコミュニティづくりに向け、住民の地域活動への参加促進をはじめ地域の特性や実情に応じた支援を実施することが必要
- 多様な活動主体による連携・協働を進め、活動の輪を広げる取組も必要

【基本の方針】

住み慣れた地域で人と人がつながり合い、支え合う豊かなコミュニティが育まれるまちづくりに取り組む

【主な施策】

- 区民の地域活動への参加・参画の促進
  - 地域コミュニティの意義・重要性について広報・啓発
  - 地域の様々なイベントや活動の情報を収集し発信
  - 地域活動の新たな担い手の掘り起こしに向けた支援を実施
- 地域活動協議会への支援
  - 中間支援組織による運営事務や事業計画策定等にかかる助言などの支援を実施
  - 各地域活動協議会が実施するイベントや活動等の紹介、広報支援を行い、区民に対する地域活動協議会の認知度向上を図る
- 多様な主体による連携・協働の促進
  - 各地域の実情に応じた支援メニューを提供し、市民活動総合ポータルサイト などの相談窓口等を通じてマッチングを図るなどの活動の活性化に向けた支援を実施
  - 区役所も企業・団体等の多様な活動主体と連携協力協定を締結し、これらの活動主体に対して、地域活動への協力の積極的な働きかけを実施



【成果目標】

身近な地域でのつながりに関して肯定的に考える区民の割合  
➔ 2022年度(平成34年度)まで40%以上を維持

「市民活動総合ポータルサイト」とは・・・

大阪市域で活動する「市民活動団体」や「社会貢献活動を行う企業」を調べたり、市民活動に必要な情報を得ることを目的とした総合ポータルサイト

2 地域のふれあい、絆づくりの推進

(2) まちとひとをつなぐ学びのコミュニティの醸成

【現状と課題】

- 区民の生涯学習活動は活発に行われ、学びを通じた多彩なコミュニティが形成されているが、生涯学習の活動の場や内容についての情報を容易に入手できないことなどから新たな参加者が限られており、学習情報の総合的な提供が求められている
- 地域の歴史・文化等についての学びを深め、区民の交流を促進することで、ひととまちをつなぎ、地域への愛着や誇りを醸成し、地域コミュニティづくりに活かしていくことが必要

【基本の方針】

住み慣れた地域で人と人がつながり合い、生涯学習を通じて学びのコミュニティが形成され、地域への愛着や誇りが高まるまちづくりに取り組む

【主な施策】

- 生涯学習を通じた学びのコミュニティづくり  
小学校を拠点として活動している地域の生涯学習推進員と連携し、生涯学習の活動や成果発表の機会を提供するとともに、区内の生涯学習活動の場・機会の情報をわかりやすく総合的に提供していくなど、「学びのコミュニティ」づくりを推進
- シビックプライド の醸成  
区にゆかりのある歴史・文化の講座やワークショップ等の開催などを通じ、地域に根差した学びでまちへの愛着や誇りを高めていく



【成果目標】

区内各所で行われる生涯学習の取組への区民の参加・交流が進み、まちへの関心・愛着も深まっていると思う生涯学習推進員の割合 ➡ 2022年度(平成34年度)までに65%以上

「シビックプライド」とは…  
シビック(市民の、都市の)とプライド(誇り)を合わせた言葉  
ここでは、「まちへの愛着・誇り」のこと

2 地域のふれあい、絆づくりの推進

(3) 多様性を尊重する環境づくり

【現状と課題】

- 区民が様々な人権課題への理解を深め、人権意識を高める啓発や、人格形成の重要な時期にあたる学齢期における人権学習の充実が求められ
- 外国にルーツを持つ住民が増加しており、多様性を十分に理解し尊重する環境づくりが必要であり、外国にルーツを持つ住民が地域で孤立しないよう必要な情報を提供し、互いの文化を理解し合える住民相互の交流の促進など、多文化共生の取組を進めていくことが必要

【基本の方針】

住み慣れた地域で人と人がつながり合い、人権啓発の取組を通じて、互いの違いを認め合い、多様性が尊重されるまちづくりに取り組む

【主な施策】

- 地域に根差した人権啓発の推進  
互いの違いを認め合い、多様性が尊重されることで、すべての人がいきいきと暮らすことができるよう、人権啓発推進員と連携し、地域に根差した啓発を進めるとともに、小・中学校における人権学習の機会の充実を図る
- 多文化共生に向けた環境づくり  
外国にルーツを持つ住民が地域で孤立しないよう、やさしい日本語、多言語による生活、防災関連情報の提供や、相談対応等を実施  
多文化共生について住民の理解を深める啓発イベントの開催や、住民相互の交流の促進を図る



【成果目標】

多文化共生など様々な人権課題への理解が進み、互いの違いを認め合い、多様性が尊重されるまちになっていると思う人権啓発推進員の割合 ➡ 2022年度(平成34年度)までに65%以上



3 安全・安心・快適に暮らせるまちづくりの推進

(1)防災力の向上

【現状と課題】

- 南海トラフ巨大地震や上町断層帯地震等大規模災害の発生が懸念される中、阪神・淡路大震災や東日本大震災等で得られた「自助・共助による防災の取組が重要である」という教訓を生かす取組が求められている
- 自助に関しては、災害時の行動、災害への備えについて継続的に啓発を行うことが必要
- 共助に関しては、全地域で自主防災組織の設立や地区防災計画の策定が完了し、避難所開設運営訓練を実施しているが、今後も実効性のある訓練を実施し安否確認や救援・救護、避難所運営等の取組の支援など、地域防災力の向上を図ることが必要
- 区役所の災害対策機能に関しても、平成30年6月に発生した大阪府北部を震源とする地震や平成30年9月に発生した台風21号での課題をふまえ、災害時の迅速な対応を可能にするための体制や関係機関や事業所等との連携を強化していくことが必要
- 中央区の地域特性として、事業所で働く人や内外からの来訪者が数多く存在し、大規模災害時の帰宅困難者の発生や外国人旅行者への対応等も大きな課題となっていることから、市レベルで実施される対策と連携し、区としても必要な取組を行っていくことが必要

【基本の方針】

住民・商店会・企業等と行政・関係機関との連携・協働により、防災等まちの安全性を高めるまちづくりに取り組む

【主な施策】

- 自助・共助の取組促進  
災害時の行動、災害への備え等自助の取組が区民に浸透するよう、広報・啓発を推進すると共に、マンション居住者や事業所等に対し、防災出前講座などを活用し防災意識の向上を図る  
災害時に各地域で安否確認や救援・救護、避難所運営等の活動が円滑に行えるよう、避難所開設運営訓練等の実施を支援
- 区の災害対策機能の強化  
実効性のある訓練実施等し、災害時の対応体制を充実するとともに、防災関係機関との連携を拡充するなど、区役所(区災害対策本部)の機能強化を図る



【成果目標】

避難所開設運営訓練を継続実施した地域 → 2022年度(平成34年度)まで25地域を維持  
自助・共助が重要であると認識している区民の割合 → 2022年度(平成34年度)までに60%以上

3 安全・安心・快適に暮らせるまちづくりの推進

(2) 防犯等まちの安全対策の推進

【現状と課題】

- 街頭犯罪の発生件数は年々減少しているものの、自転車盗を中心に依然として件数が多い状況にあり、これらの件数を減らすためには、被害に遭わないよう積極的な広報・啓発を行い、防犯意識の向上を図るとともに、防犯カメラの整備等により犯罪発生を抑止効果を高めることが必要
- 交通事故に占める自転車関連の事故の比率は高い状況にあり、交通ルールの遵守や自転車利用の適正化が図られるよう、学校園をはじめ地域各所で交通安全教室を開催し、安全意識の一層の醸成を図ることが必要
- 区内には倒壊等の危険性がある「特定空家等」が存在しており、「空家等対策の推進に関する特別措置法」に基づき、関係局と連携し対策を進めることが必要

【基本の方針】

住民・商店会・企業等と行政・関係機関との連携・協働により、防犯等まちの安全性を高めるまちづくりに取り組む

【主な施策】

➤ 地域・関係機関と連携した対策の推進

街頭犯罪の発生件数の削減に向け、地域・警察と連携し、なかでも、発生件数の約7割を占める自転車盗に対し、二重ロック等の防止対策を進めるなど、広報・啓発活動を推進するとともに、犯罪抑止につながる防犯カメラの効果的な設置を進める

倒壊の危険性があるなど、放置することが不適切な状態にあると認められる「特定空家等」については、区役所内に相談窓口を設置し、関係局と連携しながら助言・指導を行うなど対策を進める

➤ 交通安全対策の推進

自転車による交通事故の増加傾向をふまえ、地域・企業・学校等との協働による効果的な啓発手法を検討し、警察と協力しながら交通安全教室等を通じて、安全な自転車利用の啓発を行う



【成果目標】

防犯意識の向上が、安全安心なまちづくりに役立ち、街頭における犯罪の発生抑止につながっていると思う区民の割合

➡ 2022年度(平成34年度)までに60%以上

3 安全・安心・快適に暮らせるまちづくりの推進

(3) 快適な環境づくりの促進

【現状と課題】

- 区内には大阪城公園など大規模な公園もあるが、とくに都心部は早くから市街地化が進み、自然の緑が少ない状況にあることから、潤いのある良好な都市環境を創出するためには、貴重な公園や街路樹を保全・活用するとともに、住民参加型の緑化を推進することが必要
- 放置自転車数は減少傾向にあるものの、区内には依然として多くの自転車が放置されており、関係局と連携し啓発・撤去等の対策を効果的に進めることが必要
- 快適な環境づくりに向け、タバコのポイ捨てやまちの美化、ごみの減量化などの継続した取組が必要

【基本の方針】

住民・商店会・企業等と行政・関係機関との連携・協働により、快適に暮らせる生活環境を創出することに取り組む

【主な施策】

- 緑化・美化・ごみ減量等取組の促進

グリーンコーディネーター、緑化リーダー（緑化サポーター）による緑化活動や公園愛護会による公園の美化・保全活動、地域団体や企業等による道路清掃、橋洗いなどの取組を支援するとともに、タバコのポイ捨てやごみの減量化に向けた啓発をはじめ、動物愛護活動への理解を深めるための啓発に取り組む

- 放置自転車対策の推進

放置自転車の削減に向けて、関係局と連携し、駐輪場の整備や効果的な撤去を促進するとともに、区内の駐輪場情報発信やサイクルサポーターなど地域住民・商店会・企業と連携した区民協働による啓発を推進する



【成果目標】

美しく快適なまちづくりが進んでいると思う区民の割合

➡ 2022年度(平成34年度)までに60%以上

3 安全・安心・快適に暮らせるまちづくりの推進

(4) 地域福祉の推進

【現状と課題】

- 65歳以上が含まれる世帯や独居高齢者世帯の割合は他区と比べて高く、日常生活全般に不安を感じていることから、見守りネットワークの強化など、地域主体のセーフティネットを充実することが必要
- 介護だけでなく障がいや生活困窮など複合的な課題を抱えたケースが増加しており、これらの課題に的確に対処できるよう、地域・行政・相談支援機関が一体となって連携し、総合的に対応する仕組みづくりが必要
- 認知症になっても安心して暮らすことができるよう、予防、早期発見、容態に応じた医療・介護の提供体制を充実させ、有効に活用されるよう情報提供を行うことが必要
- 高齢者や介護を必要とする方が在宅で医療・介護サービスを総合的に受け、安心して暮らせるよう、在宅医療・介護連携によるメリットや効果を示し、医療と介護が連携した支援ネットワークの充実や区民の理解促進を図ることが必要
- 介護予防の推進は急務であり、日常的な運動、食生活の改善、口腔ケア等の啓発を進めるとともに、いきいき百歳体操など介護予防の地域活動を区全体に広げていくことが必要
- 治療技術や薬の進歩により、進行する前の初期段階で発見できれば、がんは治る確率が高くなっていることから、がん検診等の受診率を向上させるための啓発を行っていくことが必要

【基本の方針】

地域との連携・協働や医療・介護の連携により、高齢者や障がい者など支援を必要とする方々が、自分らしく安心して暮らせるまちづくりに取り組む



3 安全・安心・快適に暮らせるまちづくりの推進

【主な施策】

➤ 見守りネットワークの強化

高齢者や障がい者など要援護者を把握し、地域福祉コーディネーターや「見守り相談室」が中心となって要援護者の状況に応じた見守り活動を進める

➤ 総合的な相談・支援体制の充実

分野横断的に各関係機関が集う「総合的な支援調整の場(つながる場)」を設け、複合的な課題の解決を図るとともに中央区障がい者基幹相談支援センター等の関係機関・団体と連携を強化して、障がい者の自立支援に向けた取組を進める

➤ 認知症施策の推進

認知症予防の啓発、初期段階での発見・支援、容態に応じた介護・医療提供を行うとともに、徘徊による行方不明時の搜索支援、成年後見制度の活用など本人及び家族のサポートを進めるとともに総合的に情報提供を行う

➤ 在宅医療・介護の連携推進

具体的なメリット・効果をわかりやすく示すとともに、「中央区在宅あんしんマップ」を更新し、区内の関係施設等を検索しやすくするなど、医療・介護関係者の連携強化及び区民の利用促進につながる取組を進める

➤ 介護予防・健康づくりの推進

高齢者に対し、日常的な運動やいきがいづくり、口腔ケア等の啓発を進め、「いきいき百歳体操」などの活動の場づくりの支援を行う

医師会等の関係機関と連携・協働した健康展、健康講座等を開催し、啓発を進めるとともに、食生活改善に向け、関係団体と協働し、幅広い世代への食育の推進に取り組む

関係団体と協働して、スポーツ・レクリエーション活動を振興する

がんの早期発見・生活習慣病予防に向け、日程案内などの情報提供を積極的に行い、検診(健診)受診率向上を図る風しん等の抗体検査や各種の予防接種を呼びかけ、感染症及びその予防に対する正しい知識の普及を図る

【成果目標】

高齢者・障がい者等が安心して暮らし続けることができると思う区民の割合

➡ 2022年度(平成34年度)まで75%以上を維持





4 子育て支援・子どもの学び支援の推進

(1) 子育て環境の整備

【現状と課題】

- 中央区では、子育て世帯が増加傾向にあるなか、周囲に相談相手が見つからず、子育てに不安感や悩みを抱える世帯も少なくなく、相談件数も年々増加している
- 共働き世帯も増え、保育ニーズも高まってきており、保育所の確保が切実な心配事になっている
- すべての子育て世帯が安心して子どもを産み、育てられるよう、身近な地域で子育てを支援する活動を促進するとともに、様々な保育ニーズに対応した相談や情報提供を充実していくことが必要
- 乳幼児の発育を確認し、育児支援に結びつけることが必要

【基本的方針】

安心して子育てできる環境が整備されるとともに、子どもの健全な成長が適切に応援されているまちづくりに取り組む

【主な施策】

- 地域ぐるみの子育て支援  
子育て応援団の活動等、区民に身近な地域での子育て支援活動を促進するとともに、区民の子育ての不安・悩みに対する相談・支援体制を充実する  
また、家庭生活面で様々な課題を抱える子どもや子育て世帯に対し、学校園や地域等とも連携して必要なサポートを行う  
さらに、こども相談センターや地域における支援者、子育て支援施設、保育所・学校園、医療機関、警察等との連携強化を図り、児童虐待の防止及び迅速な対応に努める
- 多様な保育ニーズへの対応  
保育コンシェルジュ(利用者支援専門員)を配置し、個別のニーズに応じた相談や情報提供を実施し、保育所の待機児童ゼロの維持に取り組む
- 乳幼児の健全な発育に向けた育児支援  
妊娠の届出時から保健師との顔の見える関係を構築し、安心して相談できる環境を整えるとともに、健康診査や発達相談等を通じて、乳幼児の健全な発育を支援する



【成果目標】

子育てが地域の人に(もしくは社会で)支えられていると思う保護者の割合  
➡ 2022年度(平成34年度)まで75%以上を維持  
保育サービス ➡ 持続的に待機児童が解消されている状態

4 子育て支援・子どもの学び支援の推進

(2)子どもの学びと健全な成長の支援

【現状と課題】

- 平成27年4月より区長が区担当教育次長に位置付けられ、区において保護者・地域住民、校長等の多様な意見・ニーズをくみ取り、学校園の状況に応じたサポートを行う仕組み(分権型教育行政)が導入されている
- 中央区では、この仕組みを活用し、現在、地域の実情や学校園のニーズに応じ、外国にルーツを持つ児童・生徒をはじめ、発達障がい等の子どもや学習支援を必要とする子どもたちのサポートを行っており、今後も、継続的に子どもの学びと成長を支援する取組を推進することが必要

【基本の方針】

学校園の実情や地域の特性をふまえ、子どもの健全な成長が適切に応援されているまちづくりに取り組む

【主な施策】

- 分権型教育行政の推進  
保護者や地域住民の学校教育への参画を進め、その意向を学校運営に反映するため、教育会議や区教育行政連絡会等を開催し、地域の特性に即した教育行政を推進する
- 教育環境の充実支援  
学校園のニーズに応じ、区の特性や強みを活かした教育支援として、外国にルーツを持つ児童・生徒や発達障がいの児童・生徒等のサポートをはじめ、学力・体力向上のサポート、学業の遅れが学校嫌いにつながらないよう学習支援が必要な生徒のサポートを行うなど、学校園の取組や子どもの学びを支援するとともに、児童急増に伴う諸課題への取組について、教育委員会と連携しながら対応を行う
- 青少年の健全育成  
青少年関係団体等と連携し、地域におけるスポーツ・体験活動等の実施や校区内巡回等を支援し、次世代を担う青少年の健全育成に向けた取組を進める



【成果目標】

分権型教育行政の推進により、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思う区内小・中学校長の割合 ➡ 2022年度(平成34年度)までに70%以上

5 区民から信頼される区役所づくり

【現状と課題】

- 大阪市では、「ニア・イズ・ベター」の改革が進められており、区民のニーズ・意見を把握し区政に反映させる区民の区政への参画促進、区役所の窓口対応等でのさらなる区民サービスの向上、効率的な行財政運営の推進を図るなど、区民から信頼される区役所づくりを積極的に展開していくことが必要
- 中央区でも、これらの取組を推進してきており、区政会議において意見や要望、評価について適切なフィードバックが行われたと思う委員の割合が、市政改革プラン2.0(区政編)の目標値(60%)を上回っており、また、市民局が実施している「区役所の格付け結果」では高い評価を継続して得ているが、「区役所が総合窓口として適切に対応した」と思う区民の割合は7割を超え徐々に上昇してきているものの、市政改革プラン2.0(区政編)の目標値(75%)には達しておらず、まだまだ高い数値とはいえない状況
- 今後も、多様な区民ニーズや地域実情等を一元的に把握し、区の特성에応じた区政運営の取組が区民にわかりやすく伝わるよう、効果的な情報発信を積極的に行っていくなど、取組を充実・強化し、区民から信頼される区役所の実現を着実に図っていくことが必要

【基本の方針】

区民の区政への参画促進、さらなる区民サービスの向上、効率的な行財政運営の推進を図るなど、区の特性に合わせた区政運営を総合的に展開し、区民から信頼される区役所づくりを推進する

(1) 区民の区政への参画促進

【主な施策】

- 区政情報の効果的発信  
広報紙やホームページ、Twitterなど様々な広報媒体を活用し、区政運営の情報が区民全体に適切に届けられるよう効果的な情報発信を行う
- 区民の声、地域ニーズの的確な把握  
区民モニターアンケート、市民の声など様々な機会や媒体を通じて、多様な区民ニーズを的確に把握し、区政運営に反映する
- 区政会議の充実  
区政会議を通じて、企画・計画段階から区民の意見・ニーズを把握し、施策・事業に反映するとともに、区民の評価をふまえ、必要に応じ施策・事業の見直しを行う



【成果目標】

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思う区政会議の委員の割合 ➡ 75%以上を維持



5 区民から信頼される区役所づくり

(2)さらなる区民サービスの向上

【主な施策】

- 総合窓口機能の充実  
区役所が身近な総合窓口となり、区民の様々な相談・要望を受け付け、それぞれの内容に応じて関係部局と連携して迅速に対応するなど、区役所のインターフェイス機能 や総合拠点機能 を充実させる
- 行政サービスの利便性・満足度の向上  
区役所で実施している行政サービスについて、区民の利便性・満足度向上の観点から不断に工夫・改善を図る  
タブレット端末を用いた外国籍住民や聴覚障がい者等とのコミュニケーションの円滑化や、電子申請システムによる行政手続の簡素化など、行政サービスの利便性を高めるICT活用を積極的に推進する
- 区民志向の人材育成  
区民の視点で物事を考え、区民サービスや業務効率の向上に前向きに取り組み、社会的要請をふまえ、前例にとらわれずチャレンジする職員を育成するとともに、管理監督者のマネジメント力の向上による組織の活性化を図る

(3)効率的な行財政運営の推進

【主な施策】

- 業務効率化、PDCAサイクルの徹底  
職場での改善活動やダイアログ(対話)等を通じ、5S(整理・整頓・清掃・清潔・習慣化)活動の浸透や業務プロセスの改革・標準化を図り、効率的・効果的な業務執行に努めるとともに、区運営方針等を活用し、施策・事業のPDCAサイクルの徹底を図る
- 未収額の圧縮及び歳入確保の取組  
国民健康保険料等の未収金対策を強化するとともに、行政財産の目的外使用許可による使用料確保や広報紙を活用した広告料の確保など歳入確保に向けた取組を推進する
- 庁舎の維持管理費削減の徹底等歳出削減の取組  
職員のコスト意識の徹底を図り、効果的・効率的な庁舎整備管理の推進、光熱水費の削減など経常経費削減の取組を進める

【成果目標】

「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」  
(市民局調査) ➡ 以上を維持

「インターフェイス機能」「総合拠点機能」とは・・・

「インターフェイス機能」とは、区民からの相談や要望を関係する局等に責任を持って引き継ぐ仲介機能のこと、「総合拠点機能」とは、区民からの相談や要望を総合的に受け付け局等と連携して、解決に導く機能のことをいう