

平成24年度 東成区運営方針振り返り(概要版)

様式5

経営課題1	経営課題全体としての評価結果の総括
【地域主権の確立に向けた区民主体の地域経営の推進】 よりいっそう多様な世代の区民や地域団体、NPO、企業などが地域コミュニティに参画し、地域課題の解決、地域の維持・発展に取り組む、継続・発展可能な地域経営の仕組みとする必要がある。	全11校下で地域活動協議会が設立され、自律的な地域運営の仕組みが始まった。今後は持続可能な地域経営を行っていけるよう、CB・SBの支援、情報流通・資金流通の仕組み構築を進めていく。

主な戦略	戦略の有効性	戦略の進捗状況及び達成状況
【1-1 区民主体の地域経営の仕組みの構築】 若い世代やマンション住民をはじめ、多様な世代が参画して、区民が地域を運営し、地域の課題解決・発展のために活動する小学校下をベースとした組織の仕組みをつくる。	有効 継続して推進	(戦略の進捗状況) ・全11校下で、自律的な地域運営のしくみである地域活動協議会が設立されるなど戦略は順調に進捗している。 (成果の達成状況(主なもの)) ・全11校下の地域活動協議会を中心とした地域経営のあり方に満足している区民の割合: 目標 平成27年度までに60%、実績 なし ・まちづくり活動がさまざまな活動主体により進められていると感じる区民の割合: 目標 平成26年度までに80%以上、実績 26% ・地域活動においてスキルのある人材が活躍していると感じる区民の割合: 目標 平成26年度までに80%以上、実績 19% (評価結果) 順調に推移
【1-2 民間委託、CB/SB等の支援、産業振興、雇用の創出】 区の事業を民間委託するとともに、区民が福祉、教育、医療などの公共サービスを行い、収入を得られる事業化を支援する。	有効 継続して推進	(戦略の進捗状況) ・区民から委託業務の提案を受ける仕組みの制度設計を行った。25年度の本格実施に向け、戦略は順調に進んでいる。 (成果の達成状況) ・区が関与した起案件数: 目標 平成27年度までに20件、実績 0件 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義やメリットを知っている人の割合: 目標 平成26年度までに市民80%以上、職員100%、実績 市民35%、職員51% (評価結果) 順調に推移
【1-3 情報流通・資金流通(市民ファンド)の仕組みの構築】 地域活動協議会などの区民の組織や商業等の事業者など、区民が情報を掲載でき、区民が情報・活動資金を得られる仕組みをつくる。	有効 継続して推進	(戦略の進捗状況) ・官民連携の手法による暮らしの共助ポータルサイトの仕組みの制度設計を行った。25年度の本格実施に向け、戦略は順調に進んでいる。 (成果の達成状況) ・仕組みに満足している区民の割合: 目標 平成27年度までに60%以上、実績なし(仕組み未構築のため) (評価結果) 順調に推移

主な具体的取組(24年度予算額)	業績目標	取組実績・目標達成状況	評価結果	課題	改善策
【1-1-1 自律的な地域運営の仕組みの支援(400千円)】 ※通し番号9 団体やNPO・企業などが参画し、開かれた組織運営のもとで自律的な地域運営に取り組む「地域まちづくり(活動)協議会」を支援する。	・すでに地域まちづくり協議会が形成された地域に対しては、周知・認知度向上プロモート支援として補助金を活用する事業:今年度中に2事業 ・新たな形成に取り組む校下への支援:4校下 ・中間支援組織の活用を図りながら学習会等の開催:4回 【撤退基準】 形成に向けて取り組みを始める校下が4校下を下回った場合、プロモート事業を再構築する。	・周知・認知度向上プロモート支援として補助金を活用:2事業実施済 ・新たな形成に取り組む校下への支援:9校下(形成済) ・中間支援組織の活用を図りながら学習会の開催:30回以上 ・地域活動協議会形成済校下:11校下(区内全校下)	① 目標を上回る達成	中間支援組織の活用を図りながら、自律的な地域運営の仕組みを地域内でさらに共有する必要がある。	引き続き、中間支援組織の活用を図りながら、自律的な地域運営を支援する。
【1-1-3 市民協働ネットワーク形成支援事業(528千円)】 ※通し番号4 市民協働の拠点である「ふれ愛パンジー」を活用したネットワーク形成支援を行うことにより、地域活動の活性化を図る。	・市民協働のネットワーク形成にかかる交流・勉強会などの開催回数:4回 【撤退基準】 市民協働のネットワーク形成にかかる「ふれ愛パンジー」利用登録団体が15団体を下回った場合は事業を再構築する。	・パンジー利用登録団体交流会2回(24年6月、25年1月)開催 ・東成区で活動しているアニメーション作家、パンジー運営委員会との協働によるこども向けのアニメに親しむイベント開催(24年7月) ・東成区にゆかりのあるアマチュアミュージシャン・運営委員会との協働による音楽祭を開催(25年2月) ・利用登録団体数 36団体	② 目標を概ね達成	利用登録団体どうしの交流が進み、新たなつながりや活動が始まるまでには至っていない。	利用団体の交流会をテーマ別に行うことにより、共通の課題などを見つけ新たなつながりや活動に結びつけていく。
【1-2-1 提案型公共サービス民営化制度の構築】 平成25年度からの本格実施に向け、制度設計及び区民への周知を図る。	・区民との意見交換会、研修会:5回 【撤退基準】 制度構築ができなければ、事業を再構築する。	・制度構築に向けた検討会・意見交換会:3回 平成25年度からの本格実施に向け、区民・民間事業者等から提案を募集し、公平な審査を経て、事業実施を行うという制度設計を行った。	② 目標を概ね達成	民間のアイデアやノウハウを引き出す方法や評価基準の策定など、より詳細な制度設計が必要である。	専門家や学識経験者、関係部局と連携し、より民間活力を活かすことができるような制度づくりをめざす。
【1-3-1 (仮称)東成区暮らしのポータルコミュニティリンクサイトの開設】 平成25年度からの本格実施に向け、制度設計及び区民への周知を図る。	・区民との意見交換会、研修会:4回 【撤退基準】 サイトを開設できなければ、事業を再構築する。	・研修会:3回 平成25年度からの本格実施に向け、官民連携の手法による暮らしの共助ポータルサイトの仕組みの制度設計を行った。	② 目標を概ね達成	官民連携の手法や役割分担など、より詳細な制度設計が必要である。	民間からの提案を受けながら、官民連携による持続可能なサイトの構築・運営の仕組みづくりをめざす。

※ 通し番号については、参考資料8「平成24年度東成区役所の事業予算・事業概要について」に対応

経営課題2	経営課題全体としての評価結果の総括
経営課題2【区民との連携・協働によるまちづくりの推進】 区役所と区民の協働によるまちづくりの取り組みをより効果的に進めるために、区民による地域活動や情報交流などの場と機会を充実させ、活動の活性化を図る必要がある。	・地域活動については、防災をはじめ地域特有の課題解決に向けて、区役所と区民の協働によるまちづくりの取り組みが活発に行われている。また、これまで地域活動へのかかわりが薄かった若い世代や企業、NPO法人等が地域活動に参画する仕組みづくりも進んでいる。 ・区役所内に新たに子育て支援センターを設置し、在宅の子育て家庭に対する支援の強化を図っており、今後も地域における子育て支援事業・活動への参加を促していく。 ・保護者や学校との意見交換を重ねてきてはいるが、学校支援の仕組みの構築に向けスピード感をあげていく必要がある。

主な戦略	戦略の有効性	戦略の進捗状況及び評価結果
【2-2 地域のまちづくり活動の支援】 個別の地域課題解決に向け、区民や区内の各種団体がこれまでの枠組みにとらわれず連携し、協働しながらさらに自由で活発な活動ができるよう支援する。 さらに、区域・市域を越えた市民間の水平連携にも取り組み、広域的な市民ネットワークの構築をめざす。	有効 継続して推進	(戦略の進捗状況) ・具体的取組を進める中で、地域の「つながり」や「きずな」についてのワークショップの開催や新たなボランティアの発掘などを行った。 ・市民主体の水平連携によるまちづくり支援事業においては、これまで地域活動へのかかわりが薄かった若い世代や企業、NPO法人等が地域活動に参画する仕組みづくりが進むなど戦略は順調に進んでいる。 (成果の達成状況) ・まちづくり活動に参加したことのある区民の割合： 目標 平成27年度までに平成23年度より20%増、実績 平成23年度数値(29%)より1%減 ・まちづくり活動が地域団体やNPO、企業などさまざまな活動主体の連携・協働により進められていると感じている区民の割合： 目標 平成26年度までに80%以上、実績 26% ・住んでいる地域で、会話をする相手が増えたと感じている区民の割合： 目標 平成26年度までに80%以上、実績33% ・地域活動に参画しやすい環境が整っていると感じている区民の割合： 目標 平成26年度までに80%以上、実績 35% (評価結果) 必ずしも順調とはいえない

主な具体的取組(24年度予算額)	業績目標	取組実績・目標達成状況	評価結果	課題	改善策
【2-2-1 市民主体の水平連携によるまちづくり支援事業(5,378千円)】 ※通し番号1 市域を越えた市民同士の交流、連携により、広域的な市民ネットワークの形成を図るとともに、市民主体の水平連携のスキームを構築する。	・隣接市等との連携事業数:5件 【撤退基準】 隣接市等との連携事業数5件を下回った場合、事業の再構築を行う。	○広域的な市民ネットワークの形成事例:3件 連携事業数は3件であったが、「ひがしなり街道玉手箱」や「東成区住工共存まちづくり懇談会」の開催を通じて市民間の連携が行なわれ、若い世代や企業・NPO法人等の新たなまちづくりの担い手の発掘・育成につながる仕組みを構築した。 ・会議の開催:52回 ・他都市との意見交換会:3回 ・モツゴのぼり制作WSの実施:3回 ・ひがしなり街道玉手箱の実施(11月) ・わが町工場見てみ隊の実施:2回	③(i) 目標を達成できなかった (取り組みは予定どおり実施した) 【撤退基準未達成】	新たに参画する人々と既存の地域活動の担い手とがつながりあう関係づくりが今後の課題である。	・多くの市民がつながり、協力・連携して地域活動が進められるように環境整備とコーディネート支援が必要である。 ・25年度は、この仕組みを活用・発展させ、地域の資源発掘や魅力向上につながる事業を推進する。
【2-2-3 区地域福祉アクションプラン推進に向けた支援事業(2,442千円)】 ※通し番号10、11 地域特性に応じた地域福祉計画を実現するため、新規市民活動家の掘り起こしなど地域に対する支援を行う。	・校下での地域福祉力向上ワークショップの開催:計6回 ・区全体を対象にした地域福祉力向上セミナーの開催:2回 ・障害者に関する区民啓発講座の開催:1回 ・子育て応援隊事業 ・子育てフォーラムの開催 ・ひとり親家庭等就業相談:月1回 【撤退基準】 24年度までに、23年度にワークショップを行った2地域において、様々な分野で活動を行う団体・事業者・社会福祉施設等が、協働して地域福祉を支えていく体制づくりができなければ事業を再構築する。	・地域福祉力向上ワークショップを4地区計6回開催 ・ビジョン策定に向けた関係機関との検討会の実施 ・障がい者に関する区民啓発講座『発達障がい』って結局何やねん！？を平成25年1月18日(金)区民センターで開催 ・子育て応援隊事業の参加者:年5回新規参加者20人 ・子育てフォーラム:年1回 参加者500人 ・ひとり親家庭等就業相談:月1回開催 ・2地域においては、おまもりネット事業が新たに展開されるなど、地域福祉を支えていく体制づくりができた。	② 目標を概ね達成	より効果的な地域との連携が必要	東成区地域保健・地域福祉ビジョンを策定し地域福祉を支える機運を醸成する
【2-2-5 未来わがまち推進会議を要とした区民主体のまちづくり活動への支援事業(2,556千円)】 ※通し番号5 補助金交付や専門家の派遣などの側面的支援とともに、広報活動支援を行う。	・全体会の開催:3回 ・CB/SB等勉強会の開催:6回 ・区広報紙特集号の発行:1回 ・わがまちフォーラムの開催:1回 ・未来わがまち推進会議メンバー数:140人 【撤退基準】 未来わがまち推進会議メンバー数が140人を下回った場合、事業の再構築を行う。	○東成区未来わがまち推進会議メンバー数:122人 交代に伴いメンバー数は122人となったが、新たな担い手の参画や民間助成の活用など、区民主体のまちづくりの推進という所期の目的を達成した。 ・全体会の開催:4回 ・CB/SB等勉強会の開催:2回 ・世話会会の開催:6回 ・班会議の開催:25回 ・補助金事業:2事業 ・区民まつりでの広報活動(8月) ・区広報紙特集号の発行(3月) ・わがまちフォーラムの開催(3月)	③(i) 目標を達成できなかった (取り組みは予定どおり実施した) 【撤退基準未達成】	わがまちビジョンの目標のひとつを達成するなど、区民の創意工夫により活動を推進した。これらの活動を継続させるため、財源の確保が課題である。	まち歩きやイベントでの販売など、手軽に出来るCB/SBの実践や民間等の助成制度を活用する。また、広報により活動の共感者を増やし、寄付金を得る仕組みなども検討する。 25年度は、補助金による支援を見直し、自主・自立を促す。

※ 通し番号については、参考資料8「平成24年度東成区役所の事業予算・事業概要について」に対応

主な具体的取組(24年度予算額)	業績目標	取組実績・目標達成状況	評価結果	課題	改善策
【2-2-6 区民健康づくり対策事業(776千円)】 ※通し番号12 区民に多いがんについて、正しい知識の普及啓発を行い、早期発見・早期治療を図る。	・区民健康づくり講演会:1回、500人 ・地域健康講座:11回、延220人 ・夜間連続講座8回、延400人 ・啓発媒体の作成:1,000部 ・区民健康づくりフォーラム:1回、200人 ・連絡調整会議の開催:2回 【撤退基準】 地域健康講座開催時に実施するアンケートにおいて、がん検診の受診意向並びに生活習慣病改善意向割合が70%未満であれば、事業を再構築する。	・区民健康づくり講演会 230人 ・地域健康講座 11回212人 ・健康づくり媒体の作成1,000部 ・健康づくりフォーラム 200人 ・連絡調整会議開催 2回 アンケート調査結果、意向割合は80%を超える結果であった。	② 目標を概ね達成	健康増進計画「すこやか大阪21」に基づき、東成区民の大きな健康課題であるがん対策に取り組んだ。意識の变革・醸成は達成できたが、がん検診の申し込み、受診にまで繋がる割合は低く、課題である。	事業の効果判定を実施するとともに、行動変容も確認できるように評価を行う。加えて、がん検診の案内・受付を行う。

※ 通し番号については、参考資料8「平成24年度東成区役所の事業予算・事業概要について」に対応

経営課題3	経営課題全体としての評価結果の総括
【区役所力の強化】 職員意識改革、スキルアップとともに、区民の意見を施策・事業等に反映させる仕組み、区民が区政をチェックする仕組みが必要である。	区長による研修や区役所独自の研修などにより職員の意識改革・スキルアップは着実に進んでいる。区民の意見を反映させる仕組み、区民が区政をチェックする仕組みについては、取組を進めているものの、アウトカム数値が低く、今後より一層充実させる必要がある。

主な戦略	戦略の有効性	戦略の進捗状況及び評価結果
【3-1 区政運営、区政評価の仕組みの構築】 地域の代表からなる区政会議（区民会議）や区民と区長のタウンミーティング等により、多様な区民の意見を収集し区政に反映させるとともに、区民による区政の満足度評価システムや区政外部評価委員会を設置する。身近な行政単位である校区等地域における市民活動の支援を行う地域担当制を強化するとともに、区役所の相談・調整機能を充実させる。	有効 継続して推進	（戦略の進捗状況） 広報や窓口サービスの向上に向けた取組等については、アウトカムの達成にまでは至っていないものの、26年度の目標達成に向け、戦略は順調に進捗している。一方で区政への評価に関する取組については、具体的取組の実施が十分でなかったこともあり、戦略の進捗が遅れている。 （めざす成果の達成状況） ・区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、多様な区民による評価が区に届いていると感じている区民の割合： 目標 平成26年度までに80%以上、実績 12% ・区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、計画段階から区民との対話や協働により進められていると感じている区民の割合： 目標 平成26年度までに80%以上、実績 11% ・多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じている区民の割合： 目標 平成26年度までに80%以上、実績 17% ・公募区長により、特色ある施策・事業が展開されていると感じている区民の割合： 目標 平成26年度までに80%以上、実績 61% ・区長の顔や名前を知っている区民の割合： 目標 平成26年度までに60%以上、実績 55% ・区役所の広報が十分だと回答した区民の割合： 目標 平成27年度末までに23年度より20%増 23年度（64%）より4%減 ・地域活動をしている人のうち、区役所が中間支援組織と連携して各地域の実情に応じた一体的・総合的な支援を行っていると感じている人の割合： 目標 平成26年度までに80%以上、実績 31% ・窓口業務についてサービスの向上が図られていると感じている区民の割合： 目標 平成26年度までに80%以上、実績 66% ・区役所の効率的な業務運営に向け、取組が進められていると感じている区民の割合： 目標 平成26年度までに80%以上、実績 65% ・行政のブロック化： 目標 現在の行政区を8～9のブロック化し、ブロック単位での行政を実施、実績 ブロックの区割り試案の作成 （評価結果） 必ずしも順調とはいえない

主な具体的取組(24年度予算額)	業績目標	取組実績・目標達成状況	評価結果	課題	改善策
【3-1-1 区政会議(区民会議)運営事業(829千円)】 ※通し番号40 区民との協働型区政を実現するため、区民の意見を区政に反映する仕組みとして、これまでの区政会議(区民会議)を幅広い世代、分野の区民が参画できるよう再編し、開催する。	・全体会の開催:5回 ・部会の開催:5回 【撤退基準】 区政会議の認知度が20%を下回った場合は事業を再構築する。	・全体会の開催:1回 ・部会未設置 ・区政会議の認知度:36%	③(ii) 目標を達成できなかった (取り組みを予定どおり実施しなかった)	PDCAサイクルを考慮した開催計画を検討する必要がある。	年間計画を作成するとともに、必要に応じて部会を設置する。
【3-1-2 区民モニター(974千円)】 ※通し番号36 区の運営方針などに反映する情報として活用するとともに、区におけるPDCAサイクルを確立する。	・区民モニター数:400人 ・アンケート回数:4回 【撤退基準】 区民モニターの回答率が50%未満であれば事業を再構築する。	・区民モニター数:379人 ・アンケート回数:4回 区民モニターの回答率(4回平均):72.9%	② 目標を概ね達成	アンケート結果を区政に反映するとともに、積極的な情報発信により区政に興味を持ってもらうきっかけとしても活用する必要がある。	アンケート結果の分析を充実させるとともに、区政情報を積極的に発信する。
【3-1-3 区政評価の仕組み】 区民と共に区民満足度の高い区をつくるため、多様な区民の意見を収集するとともに、区政評価の仕組みを構築する。	・区民と区長のタウンミーティング:30回以上 ・来庁者満足度調査の実施 ・区政外部評価委員会の設置 【撤退基準】 評価が区に届いていると感じている区民の割合が60%未満であれば事業を再構築する。	・区民と区長のタウンミーティング:30回以上 ・来庁者満足度調査の実施(満足度90%以上を継続) ・区政外部評価委員会未設置 評価が区に届いていると感じている区民の割合:14%	② 目標を概ね達成 【撤退基準未達成】	タウンミーティングの参加者が少ない。	タウンミーティングの実施方法を見直し、テーマごとの開催やイベント等の開催時に行うなど、より多くの区民が参加しやすい仕組みへと再構築する。
【3-1-4 広報事業の充実(8,650千円)】 ※通し番号33、34 区の情報発信の強化に向け、ホームページの独自コンテンツの充実を図るとともに、区民参加型の広報をめざす。	・広報紙のアンケート:4回 ・コンテンツ分類の見直し・更新回数:4回 ・職員勉強会の開催:1回 ・市民との意見交換会:1回 【撤退基準】 広報紙の満足度が70%以下であれば、広報紙の内容を見直し再構築する。	・平成24年9月号から、広報紙に市政情報を含めた統合版として発行し、区民に利用しやすいホームページにするため、トップページやコンテンツの整理を行った。 ・情報発信の強化のため、区内コンビニエンスストア、金融機関など広報紙の設置場所の新規開拓を行った。 ・区民参加型の広報紙を作成するため、市民との意見交換会を実施した。10月号から区民の企画コーナーを設け、区民と協働で取材・編集会議を行い、10月号、12月号、1月号、3月号に区民企画記事を掲載した。 ・区民にわかりやすい広報をめざすため、用字・用語の見直し	② 目標を概ね達成 【撤退基準未達成】	一部ホームページの作成・更新が遅くなっているものも見られる。 広報紙の紙面に読みやすさ、親しみやすさが求められている。	行政情報だけに限らず、広報紙では区民の満足度を高めるのは限界があるため、25年度には、広報紙の構成を見直し、区民による地域密着の情報発信に取り組むため、区民企画ページを設けることとする。また、ホームページ、ツイッター、広報板などの多様な媒体を活用することで、広報事業に対する区民の満足度を高める仕組みへと再構築する。

※ 通し番号については、参考資料8「平成24年度東成区役所の事業予算・事業概要について」に対応