

## 「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

### 取組項目1 【国民健康保険料の収納率向上】

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 被保険者の負担の公平性および保険料収入の確保 (取組の概要) きめ細やかな納付相談や納付督促に取り組むとともに、負担の公平性・公正性を確保する観点から、支払い能力のある未納世帯への滞納処分を行う。 (目標) 前年度以上の収納率(現年賦課分)を確保 29年度 90.00%(目標) 28年度 89.88% 27年度 89.53%		(取組の内容) 現年度滞納者を中心に納付督促および財産調査を実施 差押予告の送付・滞納処分の強化 新規加入者への保険証交付時に口座振替勧奨 (目標) 前年度以上の収納率(現年賦課分)を確保 29年度 90.00%(目標) 28年度 89.88% 27年度 89.53%

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 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
	・早期未収対策に重点をおき、現年度未納の世帯を中心に財産調査の強化および催告書を送付。 ・差押などの滞納処分を強化。 ・新規加入者への口座振替勧奨。 以上の取組により、平成31年3月末現在、前年度以上の収納率を確保(現年賦課分)。5月末の出納閉鎖に向け、目標収納率達成の見込みである。		①
			①: 目標達成 ②: 目標未達成

### 取組項目2 【介護保険料の収納率の向上】

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 介護保険料の収納率向上 (取組の概要) 介護保険事業の健全な運営のための歳入確保 (目標) 前年度以上の収納率を確保する H27年度97.56% H28年度97.81%		(取組の内容) 保険料階層別(7段階以上・本人課税者)の納付督促・支払い方法変更解除者の継続的な納付管理・減免適用者への滞納防止勧奨・減免更新者に再申請の勧奨・65歳到達1号被保険者への口座振替勧奨・生活保護受給者の滞納解消に向けての勧奨・早期滞納者および中長期滞納者への業務推進センターによる納付勧奨 (目標) 前年度以上の収納率の確保 H27年度97.56% H28年度97.81%

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 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
	●滞納者に対する業務推進センターを活用した納付勧奨。 ●第一次及び第二次収納対策の実施(特別催告書、最終催告書、差押予告通知書の発送等)。現在、第三次収納対策を実施中。 ●生活保護受給中の滞納者の対する担当ケースワーカーと協同した納付勧奨。 収納率については、平成28年度が97.81%、平成29年度が98.02%であったところ、本年度においては、毎月の集計(速報)で97%後半から98%前半の間で推移しており、前年度以上の収納率の確保は可能と見込まれる。なお、平成30年度の収納率の確定時期は平成31年6月頃の見込み。		①
			①: 目標達成 ②: 目標未達成

取組項目3 【歳入の確保】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 区の自律的運営の一助とするため、独自収入の増加と新たな収入源を模索する。 (取組の概要) 区役所庁舎を活用した広告収入の増加。 (目標) 平成30年度の広告収入等の平成26年度比5割増。	当年度の取組内容 (取組の内容) 区役所内の空きスペースを有効活用した目的外使用許可を推進し、様々な広告方法の採用等により広告収入の増加を図る。 (目標) 平成30年度の広告収入等の平成26年度比5割増。
----	--	--

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 広告付き電子番号表示機等設置及び広告掲載業務事業者の募集を行い、区民サービスの向上を図りつつ新たな財源を確保することに成功した。 これにより、平成26年度比の広告収入等は5割増となり、目標とする指標を上回った。	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4 【改革を推進する職員づくり】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) ひとり一人の職員がチャレンジ精神を育み、継続的・自律的に改革・改善を進めていくためのスキルの向上を通じて、職員の士気や組織パフォーマンスを高める取り組みを行い、現状に甘んじることなく改革を推進する職員の育成を進める。更に、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。(改革の柱2 IV-A②) (取組の概要) ①「東住吉区おもてなしプロジェクト」の実施 ②改革・改善を進めていくための職員力向上の研修 ③新転任者向けに地域理解の浸透を図るための研修 (目標) ・市政改革の基本的な考え方を踏まえ、仕事のやり方を変えることを意識している職員の割合(平成30年度実績で80%以上) ・「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)以上を獲得する。(改革の柱2 IV-A②)	当年度の取組内容 (取組の内容) ①「東住吉区おもてなしプロジェクト」を継続実施し、各課を横断した全職員の意識向上の取組を推進 ②職員の対応力向上に向けたスキルアップ研修の実施 ③タウンウォッチング研修の継続実施 ④わかりやすい庁舎案内表示の改善(改革の柱2 IV-A②) (目標) ① 年間計6回以上 ② 年間計5回以上 ③ 5月までに2回以上 ④ 随時(改革の柱2 IV-A②) ①②④「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)以上を獲得する。(改革の柱2 IV-A②) ・市政改革の基本的な考え方を踏まえ、仕事のやり方を変えることを意識している職員の割合(平成30年度実績で80%以上)
----	---	---

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 タウンウォッチング研修や民間講師による職員力向上に向けたスキルアップ研修を実施するとともに、各課を横断した「東住吉区おもてなしプロジェクト」を継続実施した。その結果、「市政改革の基本的な考え方を踏まえ、仕事のやり方を変えることを意識している職員の割合は89.9%となるとともに、「来庁者等に対する窓口サービス」の格付け結果で☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)を獲得した。 ①庁舎表示など改善6回 ②スキルアップ研修10回 ③タウンウォッチ2回	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5

## 【職員数の削減】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) スリムで効率的な業務執行体制をめざす。 (取組の概要) 適正な組織管理や人事管理を行う。 (目標) 職員数の削減を行う。		当年度の取組内容 (取組の内容・目標) 市の人員マネジメントに基づき、職員数の見直しを実施する。						
	中間振り返り	<table border="1"> <tr> <td>取組内容の実施見込み</td> <td>(i)</td> <td>(i)実施見込み (ii)実施できない見込み</td> </tr> <tr> <td>目標の達成見込み</td> <td>①</td> <td>①:達成見込み ②:達成できない見込み</td> </tr> </table>	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	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							
自己評価	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">当年度の取組実績及び目標の達成状況 人員マネジメントに基づき職員数の見直しを実施した。</td> <td>①</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>①:目標達成 ②:目標未達成</td> </tr> </table>		当年度の取組実績及び目標の達成状況 人員マネジメントに基づき職員数の見直しを実施した。		①			①:目標達成 ②:目標未達成	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
当年度の取組実績及び目標の達成状況 人員マネジメントに基づき職員数の見直しを実施した。		①							
		①:目標達成 ②:目標未達成							

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目6

【人と人とのつながりづくり(区政編 改革の柱1 I-ア)】

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	<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く。</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う。 ・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。 ・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。</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 【平成29年度】 ・30% 【平成30年度】 ・51.8% (29年度実績値(49.8%)に比べて2%増) 【平成31年度】 ・54.8% (29年度実績値(49.8%)に比べて5%増)</p>		<p>(取組の内容) 地域活動に関する意識を向上させる取組 ・広報紙やホームページなどでの情報発信 ・町会加入促進チラシなどの作成・配付 ・様々な催し等での啓発</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 【平成30年度】 ・51.8% (29年度実績値(49.8%)に比べて2%増)</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>・各地域の行事予定を広報紙に掲載。 ・各地域行事の活動実施の様子をHPIに掲載。 ・町会加入チラシの配架、及び転入者への配布。 ○ 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47.9%</p> <p style="text-align: center;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>		<p>地域行事の活動状況を、機会があることに情報発信してきたが、29年度比微減となった。身近な地域でのつながりを感じることができるよう、行事予定を含めて、区民に届くよう発信の方法を改める。</p>

**取組項目7** 【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)】  
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す。</p> <p>(取組の概要)</p> <p>① 自治会・町内会単位の活動への支援 ・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、活動を支援する。</p> <p>② 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ぐ取組を実施する。</p> <p>③ 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る。</p> <p>④ 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>(目標)</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 【平成30年度】・53% (前年度以上) 【平成31年度】・55%</p> <p>○ 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合 【平成29年度】・15% 【平成30年度】・24% (前年度以上) 【平成31年度】・25%</p>	<p>① 自治会・町内会単位の活動への支援 ・広報紙やホームページなどの情報発信 ・町会加入促進チラシなどの作成・配付 ・様々な催し等での啓発</p> <p>② 地域リーダーの活躍促進 ・関係部局等と連携し、本人の意向に基づき活躍の場につなげるよう取り組む。</p> <p>③ 気軽に活動に参加できる機会の提供 地域活動に関する意識を向上させる取組 ・広報紙やホームページなどの情報発信 ・町会加入促進チラシなどの作成・配付 ・様々な催し等での啓発</p> <p>・「はつらつ脳活性化元気アップ事業」での「認知症区民フォーラム」「はつらつ脳活性化元気アップリーダー養成講座」「リーダーが各地域で開催する認知症予防の健康講座」「若いリーダーの育成と多世代交流のための認知症キッズサポーター養成講座」などを保健師や地域のリーダーが区内の住民にピラを配布したり、区の広報紙、ホームページで情報発信を行い、市民への参加を呼びかける。</p> <p>④ ICTを活用したきっかけづくり 区の新たな広報媒体(LINE、facebook、instagramなど)を対象に応じて活用する。</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:53% ○ 関係部局等と連携し、地域リーダーが活躍できる手法等について検討した件数:1件以上 ○ 月一回以上の情報発信 ○ 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 ○ 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合:24%</p>

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	

<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</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:65.3% ○関係部局等と連携し、地域リーダーが活躍できる手法等について検討した件数:1件 ○月1～16回の情報発信 ○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 ○地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合:23.9%</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <p>② わずかながら目標を達成できなかった項目があるが、未達成項目を含め全体的に結果値は上がっている。若い世代をはじめとする多くの人が気軽に活動に参加できるよう、事例の共有や情報発信を行うことで取組の進捗を図る。</p>
①:目標達成 ②:目標未達成	

**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-A)】  
負担感の解消及び活動の充実

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 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。 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>(取組の概要)</p> <p>① 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る。</p> <p>② 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う。</p> <p>③ 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す。</p> <p>④ 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う。</p> <p>⑤ 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され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る。</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 【平成29年度】 ・40% 【平成30年度】 ・47%(前年度以上) 【平成31年度】 ・48%</p>	<p>(取組の内容)</p> <p>①～④ 地域連絡会議や各地域における会議の場などあらゆる機会を捉え、理解促進を図る</p> <p>⑤ 委嘱制度の再検討 ・地域活動に関わる区民の負担感をできるだけ解消するため、関係部局等と連携し、委嘱制度について検討する。</p> <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 : 15回 ○ 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 : 2回 ○ 市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数 : 1件 ○ 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する回数 : 1回 ○ 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:47% ○ 関係部局等と連携し、委嘱制度について検討した件数:1件</p>

取組内容の実施見込み	(i)	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>・地域連絡会議や各地域における会議の場などあらゆる機会を捉え、理解促進を図った。 ○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 : 27回 ○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 : 27回 ○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 ○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する回数 : 2回 ○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 49.7% ○ 関係部局等と連携し、委嘱制度について検討した件数:1件</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>①</p>

**取組項目9** 【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)】

<b>計画</b>	<p><b>取組の方針・目標内容</b></p> <p>(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させる。 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む。</p> <p>(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する。 ② ICT活用による市民協働のきっかけづくり(取組項目7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>(目標) ○ 各区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数 【平成29年度】 ・窓口の設置(済) 【平成30年度】 ・1件 【平成31年度】 ・2件</p>	<p><b>当年度の取組内容</b></p> <p>(取組の内容) ① テーマ型団体への支援窓口の設置 各業務に応じてテーマ型団体との連携を図り、窓口を設置する。 ② ICTを活用したきっかけづくり(再掲) 区の新たな広報媒体(LINE、facebook、instagramなど)を対象に応じて活用する。</p> <p>(目標) 【平成29年度】 ○ 窓口への問合せ件数:1件 ○ 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>
-----------	--	--

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

<b>振り返り</b>	<p><b>当年度の取組実績及び目標の達成状況</b></p> <p>○ 窓口への問合せ件数:2件 ・適切に相談窓口を案内することで支援に繋ぐことが出来るよう各課と情報の共有を行い、制度の認知度の向上を図った。 ○ 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件数:1件 ・FBページを作成し、意見交換や対話、情報共有の場として活用を行っている。</p> <p style="text-align: center;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	①	<b>課題と改善策</b> ※左記が「②」の場合は必須
-------------	---	---	-----------------------------

**取組項目10** 【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 III-A)】  
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)

<b>計画</b>	<p><b>取組の方針・目標内容</b></p> <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、地域の実情に応じたきめ細やかな支援を実施する。</p> <p>(取組の概要) ① 地域の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の課題、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。 ・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、改善につなげる。</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 【平成29年度】 ・80% 【平成30年度】 ・80%(前年度以上) 【平成31年度】 ・81%</p>	<p><b>当年度の取組内容</b></p> <p>(取組の内容) 各地域への訪問・ヒアリングによる「地域カルテ」の作成を支援及び認識の共有化を図る。</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 【平成30年度】 ・80%</p>
-----------	---	---

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

<b>振り返り</b>	<p><b>当年度の取組実績及び目標の達成状況</b></p> <p>地域活動協議会への地域ごとの人口動態や防犯情報などの地域特性や地域の課題、他区の地域活動協議会の活動状況や運営上の課題を自ら洗い出せるような資料を提示するなど情報共有を図った。 ○ 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 75.3%</p> <p style="text-align: center;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	②	<b>課題と改善策</b> ※左記が「②」の場合は必須
-------------	---	---	-----------------------------

**取組項目11** 【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する。	(取組の内容) 各地域への訪問・ヒアリングによる「地域カルテ」の作成を支援及び認識の共有化を図る。
	(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 ・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。 ・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。	
計画	(目標) ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成29年度】 ・30% 【平成30年度】 ・35% 【平成31年度】 ・40%	(目標) ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成30年度】 ・35%

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	

振り返り	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
	地域活動協議会の広報紙でのPR、ホームページでの行事予定等を掲載した。また、終了後、行事の様子をホームページ上に掲載した。 ○地域活動協議会を知っている区民の割合:40.6%	①
	①:目標達成 ②:目標未達成	

**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(準行政的機能の趣旨についての理解度向上)

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る。	(取組の内容) ・地域を担当する職員全員が、eラーニングを受講する。 ・地域連絡会議や各地域における会議の場などあらゆる機会を捉え、理解促進等を図る
	(取組の概要) ①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する。	
計画	(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 【平成29年度】 ・80% 【平成30年度】 ・80% (前年度以上) 【平成31年度】 ・81%	(目標) ○ 地域を担当する職員のeラーニング受検率及び理解度 【平成30年度】 ・受検率100% かつ 理解度全員95点以上  ○ 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 【平成30年度】 ・80%

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	

振り返り	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
	地域連絡会議や、会計の説明会等で総意形成機能、準行政機能の説明をするなど認識を深めた。職員もeラーニングを行い再認識をした。 ○eラーニング受検率100% かつ 理解度全員100点 ○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:68.7%	②
	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)】

② 総意形成機能の充実

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。 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>(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11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、地域カルテに記録する ・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</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する</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う。</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 【平成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 【平成30年度】 ・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: 50% 【平成31年度】 ・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: 60%</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11の再掲) 各地域への訪問・ヒアリングによる「地域カルテ」の作成を支援及び認識の共有化を図る。</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 ・地域を担当する職員全員が、eラーニングを受講する。 ・地域連絡会議や各地域における会議の場などあらゆる機会を捉え、理解促進等を図る</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各地域への訪問・ヒアリングによる「地域カルテ」の作成支援及び認識共有化</p> <p>(目標) ○ 地域を担当する職員のeラーニング受診率及び理解度 【平成30年度】 ・受診率100% かつ 理解度全員95点以上 ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合(再掲) 【平成30年度】 ・35% ○ 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: 50% 【平成30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</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	
四半評価	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>○ 地域を担当する職員のeラーニング受診率及び理解度(再掲) eラーニング受診率100% かつ 理解度全員100点 ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合(再掲) 40.6% ○ 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 55.8%</p> <p style="text-align: center;">①</p> <p style="text-align: center;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>		

取組項目14

【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-I)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(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>(取組の概要) ① 交流やコーディネートの場づくりなど ・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する。</p> <p>② 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> <p>(目標) ○ 新たに地域活動協議会とNPOや企業等とが連携した取組を行った件数 【平成29年度】 ・5件 【平成30年度】 ・5件 【平成31年度】 ・5件</p>	<p>(取組の内容) ① 交流やコーディネートの場づくりなど ・はつらつ脳活性化元氣アップリーダー同志が、包括圏域で交流し、地域の高齢者が広域に集まったり、情報交換をしながら、地域で実施する講座の質の向上を図る。 ・子育てカアップキャッチ&amp;フォロー事業において、子育て力をつけた母親同士の交流の場を提供し、地域で孤立者を減らす取組に繋げる。</p> <p>② 地縁型団体への情報提供など ・地域連絡会議や各地域における会議の場などあらゆる機会を捉え、理解促進等を図る</p> <p>(目標) ○ 新たに地域活動協議会とNPOや企業等とが連携した取組を行った件数 【平成30年度】 ・5件</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>区役所及び中間支援事業者が地域のニーズを把握し、他区他地域の好事例を情報提供するなどの支援を行った。 ○新たに地域活動協議会とNPOや企業等とが連携した取組を行った件数: 5件</p> <p>①</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	

取組項目15

【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-I)】  
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)

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に向け多様な協働(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る。</p> <p>(取組の概要) ① 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う。</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 【平成29年度】 ・75% 【平成30年度】 ・75%(前年度以上) 【平成31年度】 ・76%</p>	<p>(取組の内容) 各地域への訪問・ヒアリングによる「地域カルテ」の作成を支援及び認識の共有化を図る。</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 【平成30年度】 ・75%</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>地域ごとに特性のあるまちづくり活動を自主的に運営することができるよう、地域の実情やニーズにあった支援を行った。具体的には、課題のある地域への運営や活動の支援を引き続き強化した。 ○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: 59.3%</p> <p>②</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>アンケートにおいて「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」の設問に対しての肯定的な回答が「75.3%」という結果がでており、以前より地域運営への支援効果は上がっている。昨年地域レベルに応じた支援、モデル地域に対する重点的な支援による好事例を創出後、他地域へ広げる支援を、区と中間支援事業者にて行っていく。</p>

取組項目16

【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)

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る。(再掲)</p> <p>(取組の概要)                  ① 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、積極的な活用を促す。</p> <p>(目標)                  ○ 派遣型の地域公共人材が活用された件数                  【平成29年度】                  ・1件                  【平成30年度】                  ・1件                  【平成31年度】                  ・1件</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容)                  ホームページなどを活用した情報発信</p> <p>(目標)                  ○ 派遣型の地域公共人材が活用された件数                  【平成30年度】                  ・1件</p>
----	---	--

中間 評価	<p>取組内容の実施見込み</p> <p>①</p>	<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>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
----------	----------------------------	--	-----------------------------

年度 評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>地域連絡会議や会計担当者への説明会などの場で地域公共人材の周知を行った。                  ○派遣型の地域公共人材が活用された件数 0件</p> <p style="text-align: right;">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>各地域には、機会があるごとに周知等を行ってきた結果、地域公共人材の理解は深まっている。さまざまな課題解決において、30年度での地域公共人材への利用へとはつながらなかったが、今後も引き続き機会があるごとに周知を行っていく。</p>
----------	---	---

取組項目17

【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)】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <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する</p> <p>(取組の概要)                  ① 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る</p> <p>(目標)                  ○ 区が関与したCB/SB起案件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数                  【平成29年度】 ・2件                  【平成30年度】 ・3件                  【平成31年度】 ・3件                  平成29年度～平成31年度の3年間で6件</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容)                  コミュニティ回収実施可能な地域を選定し、自立的な運営に至る支援を行い、事業の創出を図る。</p> <p>(目標)                  ○ 区が関与したCB/SB起案件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数                  【平成30年度】                  ・3件</p>
----	---	---

中間 評価	<p>取組内容の実施見込み</p> <p>①</p>	<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>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
----------	----------------------------	--	-----------------------------

年度 評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>先行して実施が決定した地域の事例や課題、苦慮した点を広報紙で特集を行う等、他地域の導入の支援となるよう情報発信を行った。                  ・開始を検討している地域に対して局と連携し、説明会を開催する等支援を実施した。                  区が関与したCB/SB起案件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数:2件</p> <p style="text-align: right;">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>・地域ごとに状況が異なっているため導入に至る地域内での検討の期間や業者の選定に時間がかかるケースが多いことが課題となっている。                  ・検討している地域の開始が4月以降となっている地域が3件あり、現状累計5件は見込むことが出来ている。</p>
----------	---	--

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目18

【「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-I)】

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る。</p> <p>(取組の概要) ① 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る。</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 ○ 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 ○ 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 【平成30年度】 ・30% 【平成31年度】 ・40%</p>	<p>(取組の内容) 教育行政連絡会の開催等を通じて校長との情報共有を図るとともに、各校の課題やニーズに応じた教育活動支援に取組む。</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 ○ 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 ○ 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 【平成30年度】 ・30%</p>

中間検証の取組	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>① ①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	

目的評価	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>○ 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% ○ 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:94.8% ○ 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%</p> <p>①</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	

取組項目19

【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を実施する。</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>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む。</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% 31年度 75% 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% 31年度 75% ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定 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する。</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】 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する。 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す。 【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する。 【区政運営についての委員からの直接の評価】 区の取組について、委員から4段階で評価を受けて点数化し、各委員の評価を平均して公表する。</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する。</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 30年度 73%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 30年度 70%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する。</p>

中間実施の振り返り	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>・区政会議の開催(本会議3回、2部会各2回実施) ・区政会議の意義や議事内容の区民への周知(広報紙等)</p> <p>・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 ・区政会議における意見の反映状況について、区政会議において説明する。 ・区の取組について、委員から4段階で評価を受けて点数化し、各委員の評価を平均して公表する。</p> <p>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 94.4 % 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 100% 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する。1名</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>①</p>

取組項目20

【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-I)】

計画	<p><b>取組の方針・目標内容</b></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く。</p> <p>(取組の概要) ①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を検討し、ニーズ把握の手法の多角化につなげる。</p> <p>(目標) ①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% (28年度 32.4%) 30年度 40% 31年度 41%</p>	<p><b>当年度の取組内容</b></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する。 ・区政会議の開催(本会議3回、2部会各2回) ・広報媒体を活用した区政会議の意義や議事内容の区民への周知 ・新・東住吉区将来ビジョンの実現に向けた、区民が主役となるまちづくりプロジェクト(e-sumiなでしこ)のサポート(月1回) ・大阪城南女子短期大学との包括連携会議(1回) ・大学や企業等と連携した取組の促進</p> <p>・無作為抽出した区民1,500名に対するアンケート調査の実施(4回、うち区役所執行分の3回はWEBでの回答も可) ・オンラインアンケートの活用 ・対象(子育て層・転出者)を限定したアンケート調査の実施(2回) ・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、可能なものを実施する。</p> <p>(目標) ①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 30年度 40%</p>
----	---	---

中間振り返り	<p><b>取組内容の実施見込み</b></p> <p>(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>	<p><b>課題と改善策</b> ※左記が「②」の場合は必須</p>
	<p><b>目標の達成見込み</b></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><b>当年度の取組実績及び目標の達成状況</b></p> <p>・区政会議の開催(本会議3回、2部会各2回実施) ・区政会議の意義や議事内容の区民への周知(広報紙等) ・区民が主役となるまちづくりプロジェクト(e-sumiなでしこ)のサポート(8回) ・大阪城南女子短期大学との包括連携会議(1回) ・大学や企業等との連携(城南女子短期大学・大阪市立大学・吉本興業)</p> <p>・無作為抽出した区民1,500名に対するアンケート調査の実施(2回、うち区役所執行分の3回はWEBでの回答も可) ・対象(子育て層)を限定したアンケート調査の実施(1回)</p> <p>①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 38.8%</p>	<p><b>課題と改善策</b> ※左記が「②」の場合は必須</p> <p>各取組において区民の意見やニーズを把握し・改善を行ったもの等について、HP・庁内掲示等による発信の強化を検討していく。</p> <p style="text-align: center;">②</p>
	①:目標達成 ②:目標未達成	

取組項目21 【さらなる区民サービスの向上(区政編 改革の柱2 IV-ア)】

計画	取組の方針・目標内容 (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る。  (取組の概要) ①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。  (目標) ①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% 31年度 50%	当年度の取組内容 (取組の内容) 区政情報の発信 ・広報紙をより魅力的なものにする。 ・「東住吉区子育て応援ナビ」のホームページを充実し、LINEやfacebookなどSNSをフル活用して、子育て層に必要な情報を届ける。 ・区内に居住する区民だけではなく、区内在勤等の区民に対しても広報紙の認知度を上げる。 ・機能的かつ効果的な広報活動に関する区職員の意識を向上させ、各課の情報発信力を強化する。  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、可能なものを実施する。  (目標) ①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 30年度 40%以上
----	---	--

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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもの写真掲載コーナーや防災防犯コーナーなど、新たなコーナーを設置し、広報紙のリニューアルを実施</li> <li>・広報サポーター新規34箇所開拓</li> <li>・区公式LINEのチラシをイベント時等に積極的に配布し、登録者数が375名の増</li> <li>・広報紙に記事内に二次元コードを掲載するとともに、各種SNSにおいて詳細な情報が掲載されたWEB上のURLを掲載した</li> </ul> ①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 41.6%  ①:目標達成 ②:目標未達成	①

取組項目22 【効率的な区行政の運営の推進(区政編 改革の柱2 IV-イ)】

計画	取組の方針・目標内容 (戦略) 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に取り組む。  (取組の概要) 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の視点で取り組む。  ②自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 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。  (目標) ①不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 30年度 29年度件数(9件)から10%減(8件) ※31年度の目標は、30年度の結果を踏まえて設定  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 31年度 85%	当年度の取組内容 (取組の内容) ①区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 ・当区の不適切事務処理を課長会等を通じて所属内で共有し、同様事例の発生を未然に防止  ②各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 ・課長会等を通じてPDCAの意識徹底を図り、所属内へ周知 ・所属グループウェアを活用し、行事予定や各種照会など情報共有 ・サマレビュー及び予算編成作業時に、PDCAサイクルを意識した業務改善の取組 ・5S、標準化アクションプランに基づく取組  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、可能なものを実施する。  (目標) ①不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 30年度 29年度件数(9件)から10%減:8件  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 30年度 84%
----	--	---

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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>①不適切な事務処理事案の件数 不適切事務処理事案の課長会等を通じて共有し、同様事例の未然防止に努めた結果、不適切な事務処理事案の件数は目標を達成することができた。(H30:5件)</li> <li>②PDCAの意識徹底、業務改善、5S、標準化アクションプランなどの取組を実施した結果、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は目標を上回ることができた。(H30:89.3%)</li> </ul> ①:目標達成 ②:目標未達成	①