

平成27年度

豊かな地域社会の形成に向けた

区政運営基本方針

此花区 実績・評価

此花区役所

「区政運営基本方針」

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

- (1) 豊かなコミュニティの実現
- (2) 多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)の実現
- (3) 地域資源の循環
- (4) 地域公共人材の充実と中間支援組織の活用

2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて

- (1) 区における住民主体の自治の実現
- (2) 区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり
- (3) 区民が満足・納得できる区役所運営

「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

(1) 豊かなコミュニティの実現

ア 人と人とのつながり作りの促進

めざす姿

- これまで培われてきた人と人との「つながり」「きずな」をもとに、若い世代やマンション住民など、より幅広い住民も参加し、「声かけ」「見守り」「助け合い」「支え合い」に取り組んでいる状態
- 大規模災害をはじめ様々なリスクに耐えうるような強い地域社会

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

(1) 豊かなコミュニティの実現

業績目標（目標年次：29年度）

P

身近な地域の中で「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感している区民の割合：50%以上

27年度取組計画

「区民まつり」など区民参加型のさまざまな事業において、「声かけ」「見守り」「助け合い」「支え合い」の必要性を区民にアピールする

実績

D

区民まつりなどで区民にアピール



1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

(1) 豊かなコミュニティの実現

※「結果」の値は、「29年度までの目標」に対する、27年度末現在の中間値

評価

C

身近な地域の中で「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感している区民の割合

目標

50%
以上

結果

51.3
%



今年度反映した内容

A

- ・「区民まつり」など区民参加型の様々な事業において「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」のきっかけづくりや人と人とのつながりを実感できる取組の企画・立案を行う

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

(2) 多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）の実現

ア 地域活動協議会を核とした自立した地域運営の支援

イ 校区等地域を超えた多様な主体のネットワーク拡充の支援

めざす姿

- 地域団体のほか、市民、NPO、企業などの様々な活動主体が、互いに補完しながら協働し、また、これらの主体と行政とが協働している状態

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

(2) 多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）の実現

業績目標（目標年次：29年度）

P

- i. 校区等地域において、様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと、地域が自律的に運営されていると感じている区民の割合：50%以上
- ii. 校区等地域を超えたまちづくり活動が、地域活動協議会をはじめ様々な活動主体の連携・協働により進められていると感じている区民の割合：50%以上

27年度取組計画

- 地域活動協議会が実施する様々な活動内容について、企画段階から実施結果までの情報発信を支援する
- 地域を越えたまちづくりに関する様々な課題を解決するため、各地域の地域活動協議会が情報交換や情報共有できる場の設置を支援する

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

(2) 多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)の実現

実績

D

まちづくりセンター
フェイスブックでの情報発信



まちづくりセンターの広報誌、
「地域活動協議会しんぶん」



コノハナのハナシの開催



1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

(2) 多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）の実現

評価

C

i. 校区等地域において、様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと、地域が自律的に運営されていると感じる区民の割合

目標

50%
以上

結果

84.7
%

ii. 校区等地域を越えたまちづくり活動が、地活協をはじめ様々な活動主体の連携・協働により進められていると感じる区民の割合

目標

50%
以上

結果

20.8
%

※「結果」の値は、「29年度までの目標」に対する、27年度末現在の中間値

今年度反映した内容

A

- 自律した地域運営に関する情報収集を行い、地域活動協議会に提供し、理解を深めていただく
- 各地域の地域活動協議会等が交流する場を活用し、校区等地域を越えたまちづくりの課題に対する取組事例について検証を行い、広域的なネットワークの必要性についての理解を深めていただく

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

(3) 地域資源の循環

- ア 地域資源が活用されやすい仕組みづくり
- イ 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進
- ウ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進

めざす姿

- 地域における課題解決等に向けた様々な取組を継続的な活動とし、地域の活性化につなげていくために、様々な人材が集まり、人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され、循環している地域社会

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

(3) 地域資源の循環

業績目標（目標年次:29年度）

P

- コミュニティビジネス(CB)・ソーシャルビジネス(SB)の創出 :1件以上
- 社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数 :1件以上



実績

D

- 区役所やまちづくりセンター(まちセン)が把握している地域資源のリストアップ
- CB・SBに関する庁内勉強会
- 区の事務事業の社会的ビジネス化に向けた各課検討

庁内勉強会



(3) 地域資源の循環

評価

C

成果測定の対象外



今年度反映した内容

A

- 区役所やまちセンが把握している**地域資源**(人材、モノ、資金、地域情報など)の**充実とともに、ICT等のツールによる活用促進を図る**
- 地域で**CB・SBの創出に向けた取組への積極支援**
- **社会的ビジネス化の実現に向け、候補となりうる区の業務について、具体的検討**

(4) 地域公共人材の充実と中間支援組織の活用

ア 地域公共人材の充実と活用の促進

イ 中間支援組織の活用

めざす姿

以上(1)～(3)の推進に向けて、

- 地域の活動において、地域公共人材や中間支援組織が活躍している状態
- 多様な活動主体の課題やニーズに応じた支援が中間支援組織の活用により行われている状態

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

(4) 地域公共人材の充実と中間支援組織の活用

業績目標（目標年次：29年度）

P

- i. 地域活動において、ファシリテーション能力やコーディネート力などをもった人材が活躍していると感じている区民の割合：50%以上
- ii. 多様な活動主体が課題やニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている活動主体の割合：50%以上

27年度取組計画

- 区役所やまちセンで把握する地域公共人材となり得る人材をリストアップ
- まちセンを活用し、地域団体のリーダーを対象にファシリテーションやコーディネート能力向上の研修実施

実績

D

地活協の総務担当等を対象としたファシリテーション研修



1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

(4) 地域公共人材の充実と中間支援組織の活用

※「結果」の値は、「29年度までの目標」に対する、27年度末現在の中間値

評価

C

i. 地域活動において、ファシリテーション能力やコーディネート力などをもった人材が活躍していると感じている区民の割合

目標

50%
以上

結果

10.4
%

ii. 多様な活動主体が課題やニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている活動主体の割合

目標

50%
以上

結果

92.9
%

今年度反映した内容

A

- 区役所やまちセンが把握する地域公共人材となり得る人材をリストアップし、その人材に対し、活動できる場の情報を提供
- まちセンを活用し、地域団体のリーダーを対象にファシリテーションやコーディネート能力の向上のための研修を実施する⁴⁹

「自律した自治体型の区政運営」に向けて

(1) 区における住民主体の自治の実現

ア 多様な区民の意見やニーズの的確な把握と区政情報の発信

イ 区民の参画と協働による区政運営

めざす姿

- 区役所において、多様な区民の意見やニーズを適切にとらえるとともに、区政に関する情報が区民全体に着実に届けられている状態
- 企画・計画の段階から評価の段階に至る全てのプロセスにおいて区民の参画を得ながら、区や地域の実情に合わせた区政運営がなされている状態

2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて

(1) 区における住民主体の自治の実現

業績目標（目標年次：29年度）

P

- i. 区役所が、区政運営について区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合：60%以上
- ii. 区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの企画・計画段階において、区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合：60%以上



実績

D

- 区の広報紙やホームページに、「区民意見」や「区の特性、地域事情」の施策事業への反映状況をわかりやすく掲載
- 区政会議において課題を提案し、これに対する区民意見やニーズを聴取し、施策・事業の実施や次年度の予算に反映

2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて

(1) 区における住民主体の自治の実現

※「結果」の値は、「29年度までの目標」に対する、27年度末現在の中間値

評価

C

i. 区役所が、区政運営について区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合

目標

60%
以上

結果

31.3
%

ii. 区役所が、区の様々な取組について、企画・計画段階において、区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合

目標

60%
以上

結果

32.9
%

今年度反映した内容

A

- 広報紙やホームページに、「区民意見」の施策事業への反映状況をわかりやすく掲載する
- 区政会議において課題を提案し、これに対する区民意見やニーズを聴取し、施策・事業の実施や次年度の予算に反映していく
- 個別事業で実施するアンケートが、次の企画に資するよう検証を行う

2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて

(2) 区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり

ア 区における市政の総合窓口機能の充実

めざす姿

- 区役所が、区民に身近な総合行政の拠点として、信頼されることをめざす

2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて

(2) 区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり

業績目標（目標年次：29年度）

P

過去1年間に、区役所に日常生活に関する相談や要望を行った区民のうち、区役所が、区における市政の総合窓口として、適切に対応したと思う区民の割合：80%以上



実績

D

- 区民からの相談内容を把握し、速やかに必要な情報を提供できるよう、窓口案内にタブレット端末を導入

2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて

(2) 区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり

※「結果」の値は、「29年度までの目標」に対する、27年度末現在の中間値

評価

C

過去1年間に、区役所に日常生活に関する相談や要望を行った区民のうち、区役所が、区における市政の総合窓口として、適切に対応したと思う区民の割合

目標

80%
以上

結果

63.2
%

今年度反映した内容

A

- 区民からの相談内容を把握し、速やかに必要な情報を提供できるよう「本市施策や他課業務の基本的な知識の習得」、「ICTを活用した情報検索のスキルの向上」に向けた人材育成研修を実施する

2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて

(3) 区民が満足・納得できる区役所運営

- ア 庁舎案内や窓口業務におけるサービス向上
- イ 区民が納税者の視点で納得できる効果的・効率的な業務運営

めざす姿

- 区役所が区民をはじめ来庁者にとって快適で満足できる場所となっている状態
- 区役所の業務運営について、区民の視点から見て納得してもらえている状態

2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて

(3) 区民が満足・納得できる区役所運営

業績目標（目標年次：29年度）

P

- i. 区役所を過去1年間に訪れた区民のうち、来庁者への案内サービスや窓口での対応が良いと感じた区民の割合：80%以上
- ii. 区役所来庁者に対する窓口サービスに係る民間事業者の覆面調査員による調査（5点満点）での点数：3.5点以上
- iii. 効果的・効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、区役所の取組が進められていることを知っている区民の割合：60%以上



実績

D

- 庁舎案内の改善を引き続き行うとともに、職員の接遇スキルアップのための人材育成研修の実施
- 窓口サービス業務などの委託業者に対し、接遇のスキルアップを図るよう指導

2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて

(3) 区民が満足・納得できる区役所運営

※「結果」の値は、「29年度までの目標」に対する、27年度末現在の中間値

評価

C

i. 区役所を過去1年間に訪れた区民のうち、来庁者への案内サービスや窓口での対応が良いと感じた区民の割合

目標

80%
以上

結果

94.4
%

iii. 効果的・効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、区役所の取組が進められていることを知っている区民の割合

目標

60%
以上

結果

21.3
%

ii. 区役所来庁者に対する窓口サービスに係る民間事業者の覆面調査員による調査(5点満点)での点数

目標

3.5点
以上

結果

3点

今年度反映した内容

A

- 顧客満足度の向上を目的に「サービス力強化プロジェクト」を実施し、区役所のサービス力強化を図る
- 職員において正確・迅速な業務に資するため、どのようなスキルの向上が必要かについて検討する
- 効果的・効率的な業務運営に向け、業務プロセスの検討を行う⁵⁸