

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目 1

【歳入の確保 国民健康保険料の収納率向上】

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
計画	(趣旨・目的) ・保険料負担の公平性の確保と本市の歳入増を図る。 (参考) 【此花区国民健康保険料収納率】 25年度 85.44% (全市平均 85.72%) 26年度 86.75% (全市平均 86.81%) 27年度 88.01% (全市平均 87.96%) 28年度 88.39% (全市平均 88.62%) (目標) 30年度 89.94%	(取組の内容) ①滞納整理(差押の計画的実施) ②催告書による早期納付指導 ③口座振替の徹底 ④資格の適正化(社会保険加入調査・不現住調査) ⑤賦課適正化(保険料の軽減・減免)

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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
	【此花区国民健康保険料収納率】 29年度 89.90% (全市平均 89.16%) ・平成30年度は、財産調査・差押予告・差押等を計画的・効果的に行い滞納整理を実施した。また、滞納初期世帯に対して催告書送付による納付指導を実施した。また、口座振替・自動払込の勧奨により口座登録世帯の加入率が増加した。さらには、国保資格適正化の取組を行った。これらの収納対策により収納率は前年度より向上する見込みである。	①	

①: 目標達成 ②: 目標未達成

取組項目

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
計画		

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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

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2

【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30年度】 ・47% 【平成31年度】 ・50%</p>	<p>(取組の内容) ・自治会・町内会単位の活動への支援策を策定する</p> <p>(実績) ○ 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】 ・46.3%</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	<p>・新しく住民となった方やこれまで地域活動に積極的でなかった方に情報提供する必要がある。</p> <p>・区民まつり等、コミュニティ育成事業を実施しながら、機会をとらまえてつながりづくりの必要性を情報発信していく。</p>

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>・区広報紙を活用してコミュニティ育成事業実施に向けたPRを行うとともに、チラシやポスター、SNSなどを使った情報発信も行った。また、各地域活動協議会の特色ある活動についても広報紙等を利用して紹介した。 (実施状況:○)</p>		<p>②</p> <p>【課題】 ・若い世代をはじめ多くの人に、つながりの大切さと興味を持ってもらえるよう、情報発信を行う必要がある。 ・地縁団体や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を支援していく必要がある。</p> <p>【改善策】 ・区民まつり等コミュニティ育成事業などで地域のつながりづくりが必要だと感じていただけのような情報を発信していく。(通年) ・地域担当を通じて、町内会議や行事等において地域との関係を築き、個々の相談等にも対応していく。(通年)</p>
	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3

【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)】
自治会・町内会単位の活動への支援

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
計画	<p>(趣旨・目的) 地域コミュニティの活性化に向けて、身近な単位である自治会・町内会単位の活動への支援を行う。</p> <p>(取組の概要) ① 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>(目標) ○ 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】 ・57% 【平成31年度】 ・60%</p>	<p>(取組の内容) ・自治会・町内会単位の活動への支援策を策定する</p> <p>【平成30年度】 ・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:66.9%</p>
	<p>取組内容の実施見込み</p> <p>(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <p>・活動へ参加いただくためにはまず、活動内容を理解頂くことが大切で、そのためには繰り返し周知していく必要がある。 ・転入者向けにチラシの配布を行うとともに、広報紙なども活用して町内会への加入促進を行う。</p>
中間振り返り	<p>目標の達成見込み</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>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>・地域活動協議会の主たる団体でもある町内会への加入促進のため、転入者に対しチラシの配布を実施した。 (実施状況:○)</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <p>・転入者に対し、地域活動への参加を促すパンフレットを配付する。(通年) ・区広報紙などを通じて、地域活動を紹介するなど情報発信に努め、加入促進を図る。(通年)</p>
	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4

【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) ① 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>② 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>③ 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) ○ 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合(再掲) 【平成30年度】 ・23%以上 【平成31年度】 ・25%以上</p>	<p>(取組の内容) ・自治会・町内会単位の活動への支援策を策定する</p> <p>(取組の内容) ① 地域リーダーの活躍促進 ・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>② 気軽に活動に参加できる機会の提供 ・地域活動協議会ははじめ他の地縁型団体が行う活動について、区広報紙やHP等で情報発信する。(市民協働担当)</p> <p>③ ICTを活用したきっかけづくり ・SNSを活用しイベント等の情報を紹介し参加を呼びかける。</p> <p>(実績) 【平成30年度】 ○ 区ホームページや広報紙などによる、情報発信件数:2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 ○ 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合:23%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)	(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	①交流会の実施後、アンケートから課題を整理するとともに地域リーダーとして次世代を担う方への働きかけを行う。 ②地域活動協議会ははじめ、他の地縁型団体が行う活動について、区広報紙やHP等で情報発信していく。 ③機会をとらえてICTを利用し周知を図っていく。

評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	①	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>①本人の意向に基づき、必要な情報を提供した。また、同じ活動を行う人同士の交流会を実施した。(11月、12月の2回実施)(実施状況:○)</p> <p>②7月から各地域活動協議会や特色ある取組を区広報紙で紹介した。(実施状況:○)</p> <p>③コミュニティ育成事業実施前に、定期的にSNSを更新し、参加を呼びかけた。(実施状況:○)</p>	①	<p>①本人の意向に基づき活躍の場につなぐ取組を実施する。(下期)</p> <p>②地域活動協議会をはじめ、他の地縁型団体が行う活動について、区広報紙やHP等で情報発信する。(通年)</p> <p>③コミュニティ育成事業において、若者が活躍できるような場をつくるとともに、若い担い手であるPTAなどを巻き込めるよう働きかける。また、SNSを活用して気軽に参加できるような情報を発信していく。(通年)</p>

①:目標達成 ②:目標未達成

取組項目5

【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

計画	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を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) ① 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な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。 ・委嘱にあたっては、一人に多くの委嘱をすることがないように配慮する。</p> <p>② 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>③ 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>④ 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み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>⑤ 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>(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30年度】 ・45%以上 【平成31年度】 ・48%以上</p>	<p>(取組の内容) ① 委嘱制度の再検討 ・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とともに、一人に多くの委嘱をすることがないように配慮する。</p> <p>② 補助金についての理解促進 ・地域活動協議会運営委員会で補助金の趣旨を説明する。(市民協働担当)</p> <p>③ 活動の目的の再確認 ・地域活動協議会運営委員会などで活動目的を確認できるよう支援する。(市民協働担当)</p> <p>④ 市民活動総合ポータルサイトの充実 ・地域活動協議会運営委員会で「市民活動総合ポータルサイト」を周知する。(市民協働担当)</p> <p>⑤ 活動への参加促進 ・誰もが気軽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。(市民協働担当)</p> <p>(実績) ○ 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：9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：9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：9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：47.7%</p>

中間振り返り	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
		(i) 実施見込み (ii) 実施できない見込み	① 委嘱する市民の方に委嘱の趣旨・目的を理解していただくための取組を進める。 ② 中間決算や決算時期においてもリーフレットを活用して、適正な報告事務が行えるよう周知していく。 ③ 地域活動協議会運営委員会などで活動目的を確認できるよう支援する。 ④ 地域活動協議会の機会をとらえて周知を図っていく。 ⑤ 広報紙や啓発チラシなどで周知を図っていく。
	目標の達成見込み	① 達成見込み ② 達成できない見込み	

中期評価	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
	① 委嘱式の場を利用して役割や目的を説明した。(実施状況：○) ② 説明がわかりやすい内容に改善し、会計担当者説明会(7月：4回、2月4回)や中間決算、予算説明の各地域活動協議会運営委員会において説明した。(実施状況：○) ③ 各地域活動協議会(9地域)の運営委員会において、リーフレットを配付し活動目的について繰り返し説明を行った。(実施状況：○) ④ 各地域活動協議会(9地域)の運営委員会において、チラシ配付による周知活動を行った。(実施状況：○) ⑤ 広報紙において地域活動協議会の活動紹介をするとともに区役所や区民ホールに地域活動協議会の紹介壁新聞を掲示し情報を提供した。(実施状況：○)	① 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とともに、一人に多くの委嘱をすることがないように配慮する。(通年) ② 会計担当者だけでなく、各事業等を行う担当者が補助金の主旨を理解してもらう必要がある。そのため、会計担当者説明会や地域活動協議会運営委員会など機会をとらえて補助金の主旨説明を繰り返し説明していく。(通年) ③ 地域活動協議会などで活動目的を確認できるよう支援する。(通年) ④ 地域活動協議会運営委員会など機会をとらえて「市民活動総合ポータルサイト」を周知する。(通年) ⑤ 誰もが気軽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。(通年)
	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

【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-イ)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<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PR ・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PRする。</p> <p>② ICT活用による市民協働のきっかけづくり(取組項目3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30年度】 ・29年度の窓口への問合せ件数の10%増 【平成31年度】 ・30年度の窓口への問合せ件数の10%増</p>	<p>(取組の内容) ・自治会・町内会単位の活動への支援策を策定する</p> <p>② ICTを活用したきっかけづくり(再掲) ・SNSを活用しイベント等の情報を紹介し参加を呼びかける。</p> <p>(実績) 【平成30年度】 ○ 29年度の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>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)	(ii)	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)実施見込み	(ii)実施できない見込み	<p>①支援窓口の認知度向上を図るため、区ホームページで窓口設置のPRを繰り返しおこなう。</p> <p>②機会をとらえてICTを利用し周知をはかっていく。</p>
	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
	<p>①区ホームページで窓口設置のPRをおこなった。 ・実施状況:相談件数1件 (実施状況:○)</p> <p>②FacebookやTwitterにより、地域のイベント等の情報を発信するとともに広報紙の周知記事内にQRコードを記載した。(実施状況:○)</p> <p style="text-align: center;">①</p>	<p>①・窓口設置の周知が必要なことから、支援窓口の認知度向上を図るため、区ホームページで窓口設置のPRを繰り返しおこなう。(通年)</p> <p>②SNSを活用し、イベント等の情報を紹介して参加を呼びかける。(通年)</p>
	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7

【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(地域実情に応じたきめ細やかな支援)

計画	<p>取組の方針・目標内容</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30年度】 ・94%以上 【平成31年度】 ・95%以上</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容) ・自治会・町内会単位の活動への支援策を策定する</p> <p>(実績) ○ 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: 92.5%以上</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	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域担当、まちづくりセンターとも連携しながら、各地域における課題の洗い出しや、その解決に向けた話し合いが行われるよう支援する必要がある。 ・課題の抽出、その解決方策をまとめ、30年度版の作成に向け支援していく。
	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	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・29年度版の更新のため、地域のニーズに合った形での作成支援できるよう、行政側から提供するデータ等の入手を行った。 ・各地域の課題抽出並びに対応状況をまとめ、30年度版の地域カルテを作成した。 <p>(実施状況: ○)</p>	②	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域担当、まちづくりセンターとも連携しながら、各地域における課題の洗い出しや、その解決に向けた話し合いが行われるよう支援する必要があるため、地域カルテの更新を支援し、地域活動協議会と認識共有する。(通年)
	①: 目標達成 ②: 目標未達成		

取組項目8

【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)

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会が地域住民に知られるよう支援する。</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 ・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>(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% 【平成31年度】 ・40%</p>	<p>(取組の内容) ・地域活動協議会の活動を広報紙で紹介し認知度向上につなげる。(市民協働担当)</p> <p>(実績) ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合:37.6%</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	<ul style="list-style-type: none"> ・各地域活動協議会の活動を広く知ってもらう必要がある。 ・毎月、各地域活動協議会の主な活動内容を区広報紙で紹介し、認知度向上に向けた支援に取り組む。

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	①	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<ul style="list-style-type: none"> ・各地域活動協議会の主な活動内容を区広報紙で紹介した。(実施状況:○) 	①	<ul style="list-style-type: none"> ・各地域活動協議会の活動を広く知ってもらうことから、地域活動協議会の活動を広報紙で紹介するとともに、リーフレットを区民まつり等で配付するなど認知度向上につなげる。(通年) ・区役所の1階や区民ホールに地域情報コーナーを設け、地域行事等のチラシを配架する。(通年)
①:目標達成 ②:目標未達成			

取組項目9

【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)

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。</p> <p>(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。</p> <p>(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30年度】 ・80%以上 【平成31年度】 ・81%以上</p>	<p>(取組の内容) ・地域活動協議会運営委員会で準行政的機能について説明する。 ・地域活動協議会に期待されている準行政的機能について、区広報紙やHPで周知していく。(市民協働担当)</p> <p>(実績) ○ 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: 46.9%以上</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 ・理解度向上のためには、繰り返し機会をとらえて説明する必要がある。 ・地域のイベントや会議等、機会をとらえて繰り返し周知していく。 ・準行政的機能について区広報紙やHPで周知を行っていく。
	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
	<p>・補助金等、会計説明会(7月、2月に各4回実施)や各地域活動協議会運営委員会において準行政的機能について説明した。 ・準行政的機能について、区広報紙やHPで周知した。 (実施状況:○)</p>	<p>・理解度向上のためには、繰り返し機会をとらえて説明する必要があることから、地域活動協議会運営委員会で準行政的機能について説明する。(通年) ・地域活動協議会に期待されている準行政的機能について、区広報紙やHPで周知していく。(通年) ・地域を担当する職員全員がeラーニングを受講し、理解度を高める。(通年)</p>
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10

【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

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7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30年度】 ・57%以上 【平成31年度】 ・60%以上</p>	<p>(取組の内容) ・自治会・町内会単位の活動への支援策を策定する</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 ・地域活動協議会運営委員会で総意形成機能について説明する。 ・地域活動協議会に期待されている総意形成機能について、区広報紙やHPで周知していく。(市民協働担当)</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 ・地域担当職員が地域活動協議会に出席し、総意形成機能を発揮するために必要な要件を満たしているかについて確認する。</p> <p>(実績) ○ 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: 48%以上</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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>①各地域活動協議会の主な活動内容を区広報紙で紹介した。(実施状況:○)</p> <p>②各地域活動協議会運営委員会において総意形成機能について説明した。 ・補助金等、会計説明会においても説明を行った(7月、2月に各4回実施)。 ・総意形成機能について、区広報紙やHPで周知した。(実施状況:○)</p> <p>③各地域活動協議会運営委員会において総意形成機能について説明した。 ・補助金等、会計説明会においても説明を行った(7月、2月に各4回実施)。 ・総意形成機能について、区広報紙やHPで周知した。(実施状況:○)</p>	<p>②</p> <p>①各地域活動協議会の活動を広く知ってもらう必要があることから地域活動協議会の活動を広報紙で紹介するとともに、リーフレットを区民まつり等で配付するなど認知度向上につなげる。(通年) ・区役所の1階や区民ホールに地域情報コーナーを設け、地域行事等のチラシを配架する。(通年)</p> <p>②理解度向上のためには、繰り返し機会をとらえて説明する必要があることから、地域活動協議会運営委員会で総意形成機能について説明する。(通年) ・地域活動協議会に期待されている総意形成機能について、区広報紙やHPで周知していく。(通年)</p> <p>③総意形成機能を発揮するためには、まず理解度を向上させる必要があること、運営委員会など繰り返し機会をとらえて説明する必要があることから、地域活動協議会運営委員会で総意形成機能について説明する。(通年) ・地域活動協議会に期待されている総意形成機能について、区広報紙やHPで周知していく。(通年)</p>
	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 1 1

【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-イ)】

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場の場づくりなど ・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場の場を、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及び企業等とが連携した取組を行った件数 【平成30年度】 ・5件 【平成31年度】 ・3件</p>	<p>(取組の内容) ・自治会・町内会単位の活動への支援策を策定する</p> <p>② 地縁型団体への情報提供など ・連携・協働を求める団体の情報を収集し、必要に応じて地域活動協議会等に提供する。</p> <p>(実績) ○ 新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数: 6件</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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 ① 地域担当職員が地域活動協議会に出席し、総意形成機能を発揮するために必要な要件を満たしているか確認する。 ② 連携・協働を求める団体の情報を収集し、必要に応じて地域活動協議会等に提供する。
	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 ①、② 連携・協働を求める団体の情報を収集し、必要に応じて地域活動協議会等に提供する。(通年)
	① ふれあい喫茶活動者における交流会を開催し、他区の活動者を招き、事例紹介を行うとともに、各地域での取組状況等意見交換を行った。(8月)(実施状況:○) ② こども食堂の立ち上げに際し、関係する地域活動協議会等へ情報提供するとともに、関係者との橋渡しなどを行った。(実施状況:○)	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12

【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(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、活用方策をわかりやすく取りまとめ、活用を促進する。</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30年度】 ・93%以上 【平成31年度】 ・94%以上</p>	<p>(取組の内容) ・自治会・町内会単位の活動への支援策を策定する</p> <p>(実績) ○ まちづくりセンター等の役割の支援を受けた団体が、支援に満足している割合:87.8%以上</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 ・区長会議での検討も踏まえ今後の支援を検討していく。
	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
	①他区での取組内容を調査するための項目の検討を行うとともに、地域の課題に沿った支援メニューの検討を行った。 評価基準については、区長会議WGで検討した。 ・各地域活動協議会運営委員会や地域行事などに出席し、地域情報の把握に努めるとともに、個別の事業において運営方法の相談や新しい担当者への会計支援などを実施した。 (実施状況:○)	②	①地域ごとで自立度に差があるとともに、地域一律の支援でなく、地域実情に即した支援を行う必要があることから地域ニーズを把握し、地域実情に沿った支援を実施していく。(通年)
①:目標達成 ②:目標未達成			

取組項目13

【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	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(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、活用を促進する。(再掲) (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。 (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 【平成31年度】 ・1件	(取組の内容) 地域活動協議会運営委員会で公共人材の活用について周知する。 (実績) ○ 派遣型の地域公共人材が活用された件数:1件

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 ・地域課題解決に向けて活用促進できるよう情報提供をする必要がある。 ・地域活動協議会で地域公共人材の活用事例について紹介するとともに、活用支援を行っていく。
	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	①	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 地域活動協議会で公共人材の活用事例について紹介する。(通年)
	・各地域活動協議会運営委員会において活用事例を紹介し、活用について地域と具体的な調整を行った。 (実施状況:○)	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 14

【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)】

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
計画	<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30年度～平成31年度の2年間で6件</p>	<p>(取組の内容) ・自治会・町内会単位の活動への支援策を策定する</p> <p>(実績) ○ 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】 ・6件</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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 ・地域が新しい活動に対し、関係先との調整に時間がかかっている。 ・地域での実現に向けて具体的な調整を行う支援を行っていく。
	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
	<p>他地域での活動について、紹介のチラシを作成し、地域活動協議会の運営委員会で配布した。 ・新しい取組としてトライしている1地域に対し支援を行い、実施するに至った。 (実施状況:○)</p>	①	<p>新しい活動に対し、活動者と地域を含めた関係先との調整が必要なことから、他地域での取組について地域に紹介する。(通年)</p>
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15

【「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)】

計画	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) ・自治会・町内会単位の活動への支援策を策定する</p> <p>(実績) ○ 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:96% ○ 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】 ・91.7%</p>

中間振り返り	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	<p>(i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p> <p>①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	①	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
		<p>教育行政連絡会を1学期(5月7日)2学期(8月31日)3学期(31年1月31日)に開催し、分権型教育行政の推進を図るため区との連携について意見交換を行った。 ・区担当教育次長(区長)が各学校長と緊密に学校運営の課題などに関する意見交換を行った。(8月1日～5日) ・各小学校で分析機能付き単元別理解度判定テストを導入し、導入した分析シートを毎学期末に児童及び家庭へフィードバックを行った。また、導入したツールの進捗状況等の報告を受けた。(7月末・12月末・3月末) ・各中学校で3年生に英語検定を1年生に漢字検定の受験を実施した。(英語検定10月5日・漢字検定10月19日・11月2日) (実施状況:○)</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目15

【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 30年度 85% ・31年度の目標 87% 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 85% 31年度の目標:87% 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>(実績) 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 ・68% 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 83% 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>

中間振り返り	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
目標の達成見込み	<p>(i) ①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	<p>①平成30年度第2回区政会議を10月に開催し、評価結果等について委員へのフィードバックを行う。 ②平成30年度第2回区政会議を10月に開催する。</p>

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>① ・会議資料の事前送付 ・わかりやすい会議資料の作成 ・事業に対する関心を高めてもらうための演出(模型展示等) ・会議以外の場での意見聴取の機会創出 ・頂戴したご意見のフィードバック ・上記区の取組について、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ホームページで公表した。 ・30年度第2回区政会議を10月に開催し、評価結果等について委員へのフィードバックを行った。 (実施状況:○) ②実施状況:区政会議において地域活動協議会からの推薦委員に参画いただいた。 (実施状況:○)</p>	<p>①区役所と委員との間でより活発な意見交換を図る取組が必要なことから、下記の取組を実施し、区政会議委員に対するアンケートを行う。 (下期) ・会議開催の概ね1か月前に要点をとりまとめた資料を送付し、資料に目を通す時間を確保する。 ・事前にいただいた質問に対して、会議当日までにとりまとめて委員に回答送付し、理解を深めて会議当日に臨んでもらう。 ②地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議委員を選定する。(上期)</p>

	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16

【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-イ)】

計画	<p>取組の方針・目標内容</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:39%以上</p> <p>・31年度の目標:42%以上</p>	<p>当年度の取組内容</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。 (※継続して取組むこと) ・無作為抽出による1,500名の区民を対象とした此花区民アンケートの実施 ・各事業の参加者を対象としたアンケートの実施 ・広報紙での区民意見やニーズの把握 ・区役所内に組織横断的な地域担当チームを編成。 ・区庁舎内に意見箱を設置</p> <p>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>(実績) 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:42.8%以上</p>
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

中間振り返り	<p>取組内容の実施見込み</p> <p>(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <p>・無作為抽出による1,500名の区民を対象とした此花区民アンケートを実施する。</p>
	<p>目標の達成見込み</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>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>・区民アンケートを実施した。 ・意見箱で区民からいただいた苦情やご意見の周知や原因把握に努め、業務改善につなげることができた。 (実施状況:○)</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <p>① ・これまで実施してきた取組を継続して実施する。(通年) (※継続して取り組むこと) ・無作為抽出による1,500名の区民を対象とした此花区民アンケートの実施 ・各事業の参加者を対象としたアンケートの実施 ・区役所内に組織横断的な地域担当チームを編成。 ・区庁舎内に意見箱を設置</p>
	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17

【さらなる区民サービスの向上(区政編 改革の柱2 IV-ア)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(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。</p> <p>(取組の概要) ① 区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 区民が抱える様々な課題に対して、その内容に応じて関係局と連携して、責任を持って対応するなど、インターフェイス機能を充実させるとともに、政策課題を解決するために区役所が中心となって関係局と連携する総合拠点機能を充実させる。</p> <p>② 庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 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とともに、来庁者の声を適切に把握し改善につなげる。</p> <p>③ 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。</p> <p>(目標) ① 区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 30年度 75% ・31年度の目標:78%</p> <p>② 「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。</p> <p>③ 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 45% ・31年度の目標:50%</p>	<p>(取組の内容) ① 区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ・区役所職員に区役所の持つ「インターフェイス機能」をきちんと理解させる。</p> <p>[30年度] ・「関係局と連携して責任を持って対応」するための連携先情報の取りまとめ、連絡体制の構築と連絡方法の確認を行い、マニュアル化して職員に徹底する。 ・関係局と連携して住民の抱える課題を解決するための体制を構築する。(区政会議、行政連絡調整会議などをベースに具体的に対応できる連絡調整の仕組みを構築)</p> <p>② 庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 ・「庁舎案内」にかかる課題の洗い出しと対策の検討、案の作成と実施を恒常的に出来る仕組みを区役所内に作る。</p> <p>[30年度] ・「庁舎レイアウト」や「窓口での対応の向上」について、課題の洗い出しと具体的な取組案の作成し、出来るものから実施する。</p> <p>③ 区政情報の発信 ・区広報紙の全戸配布を継続実施する。 ・区役所職員全員が、区HPやSNSのタイムリーな発信について理解し、各担当において実行する。 ・区主催イベントや地域主催イベント、防災訓練や区民が集まる会合等において区政情報を配布する。(各担当課においてチラシやパンフレット等を検討し作成する。)</p> <p>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。 (実績) ① 区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 ・69.2%以上</p> <p>② 「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。 ☆☆1つ</p> <p>③ 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 ・48.6%以上</p>

中間振り返り	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
	(i)	(ii)	
	(i) 実施見込み (ii) 実施できない見込み		<p>① 区役所だけでは解決困難な案件について、関係局と迅速な解決に向けた協体制を構築。 ①第2回の区政会議を10月下旬に開催。 ①9月以降も引き続き関係局と連携を図り、住民が抱える課題を聞き取って解決に向けて取り組んでいく。 ②モニタリング調査で出された課題について、各課にフィードバックを行い、窓口での対応の向上を図る。 ③区政情報の発信のために、広報紙の全戸配布を行うとともに、区HPやSNSのタイムリーな発信に心掛けながら、区主催イベント等の区民が集まる会合などでの情報発信にも取り組んでいる。</p>
	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
	①	②	
	<p>①・随時連絡先等の更新をおこない、引き続き業務で活用した。 ・第1回の区政会議を6月、第2回を10月に実施。 ・行政連絡調整会議メンバーへの情報提供を適宜実施。 (実施状況:○)</p> <p>②・「窓口での対応の向上」について、民間事業者のノウハウを活用し、来庁者等に関する窓口サービス等のモニタリング調査を実施した。 (実施状況:○)</p> <p>③・広報紙の全戸配布。 ・区HPやSNSのタイムリーな発信を継続。 ・区主催イベントや地域主催イベント、防災訓練や区民が集まる会合等にあわせて区政情報を発信した。 (実施状況:○)</p>		<p>①「関係局と連携して責任を持って対応」するためのノウハウや連携先情報について、職員間で共有する必要があることから、連携先情報の取りまとめ、連絡体制の構築と連絡方法の確認を行い、マニュアル化して職員に徹底する。(通年)</p> <p>②モニタリング調査で出された課題について、各課にフィードバックを行い、窓口での対応の向上を図る。(通年)</p> <p>③ ・広報紙の全戸配布を継続する。(毎月) ・区HPやSNSのタイムリーな発信を継続する。(通年) ・区主催イベントや地域主催イベント、防災訓練や区民が集まる会合等にあわせて区政情報を発信する。(通年)</p>
	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18

【効率的な区行政の運営の推進(区政編 改革の柱2 IV-イ)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>②各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進(※「市政改革プラン2.0—新たな価値を生み出す改革—」P68の再掲) 各区の自主性・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。</p> <p>(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(3件)から10%減(2件) ※31年度の目標は、30年度の結果を踏まえて設定</p> <p>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(※「市政改革プラン2.0—新たな価値を生み出す改革—」P68の再掲) 30年度80% 31年度 85%</p>	<p>(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 ・区役所の職員全員が「事務の標準化・BPR」について理解する。 [30年度] ・区役所事務のうち「区民への影響が大きいもの」を仕分けし、対象業務を選定する。 ・選定した業務の業務プロセスを分析や5S・標準化に取り組む。</p> <p>②各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 PDCAにかかる他区の取り組みについて、ベストプラクティスとなるものを検討し、可能なものを実施する。</p> <p>(実績) 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(3件)から10%減(2件)</p> <p>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 89.7%</p>

中間振り返り	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) 実施見込み (ii) 実施できない見込み</p>	<p>①区役所庁舎1階の窓口サービス課、保健福祉課業務の業務プロセスの分析や5S・標準化の観点からのレイアウト変更を実施する。 ②引き続き、他区の取組について情報収集を行うほか、事業計画シートを活用した進捗管理を実施する。</p>
	<p>① 達成見込み ② 達成できない見込み</p>	

自己評価	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p>①区役所庁舎1階の業務内容を精査し、レイアウトを変更することを目的にPTを立ち上げた。 ・区役所庁舎1階の窓口サービス課、保健福祉課業務の業務プロセスの分析による1階レイアウト変更案を策定した。 (実施状況:○) ②事業計画シートを活用した進捗管理を実施した。 (実施状況:○)</p>	<p>①区役所庁舎1階の窓口サービス課、保健福祉課業務の業務プロセスの分析や5S・標準化の観点からのレイアウト変更を実施する。(通年) ②引き続き、他区の取組について情報収集を行うほか、事業計画シートを活用した進捗管理を実施する。(通年)</p>
<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	