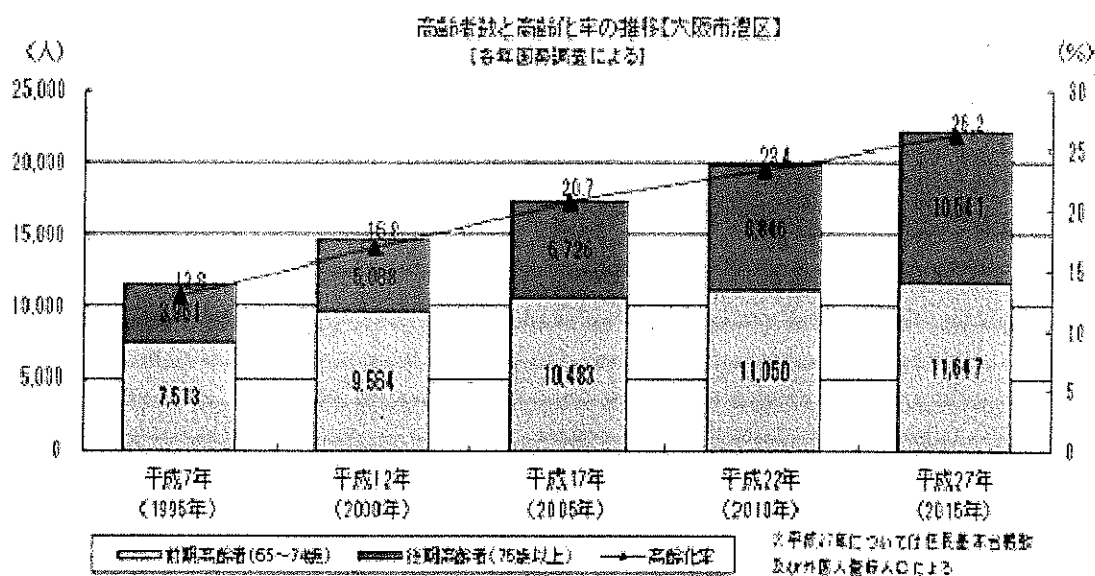


3 健やかにいきいきと暮らせるまちづくり

【現状と課題】

- ・ だれもが安心して自分らしく住みなれた地域で暮らしていくためには、住民や行政をはじめ、地域団体や市民、NPO、商店街や企業などの多様な主体が力をあわせて生活をともに楽しみともに支えあう地域をつくりあげていく必要があります。
- ・ 港区では、平成25年3月に「港区地域福祉計画」を策定、平成26年3月までには、全地域で「地域福祉活動計画」（アクションプラン）が策定されました。
- ・ 区として推進する「港区地域福祉計画」を「横系」に、各地域の「地域福祉活動計画」（アクションプラン）を「縦系」に、横系と縦系の交わるネットワークを形成することで、「公私協働」による地域福祉力の向上を図り、各地域の特色を活かしながら多様な福祉ニーズに対応できる地域社会づくりをめざしています。
- ・ 一方で、港区の平成27年の高齢化率は26.2%と年々増加し、特に後期高齢者の増加が顕著になるとともに、社会経済状況の変化に伴って、経済的困窮、社会的孤立、虐待の増加など福祉課題のさらなる増大、複雑・深刻化が進んでいます。

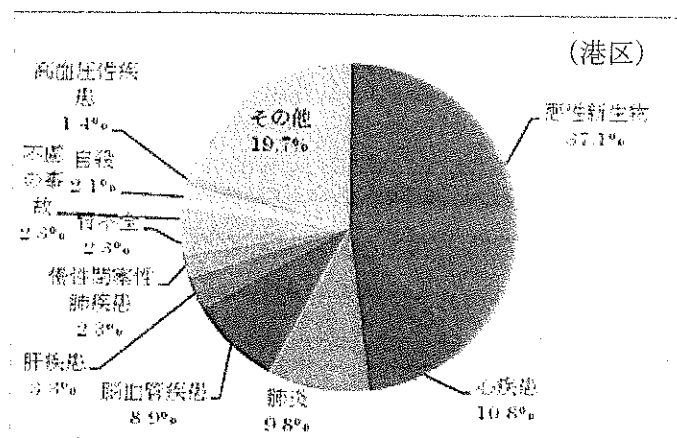


- ・ さまざまな生活課題を抱えた高齢者など、支援の必要な人に対する地域における相談対応や見守り体制づくり、緊急時の一時的な援助、関係機関と連携した福祉制度へのつなぎなど地域福祉の仕組みづくりが極めて重要になっています。

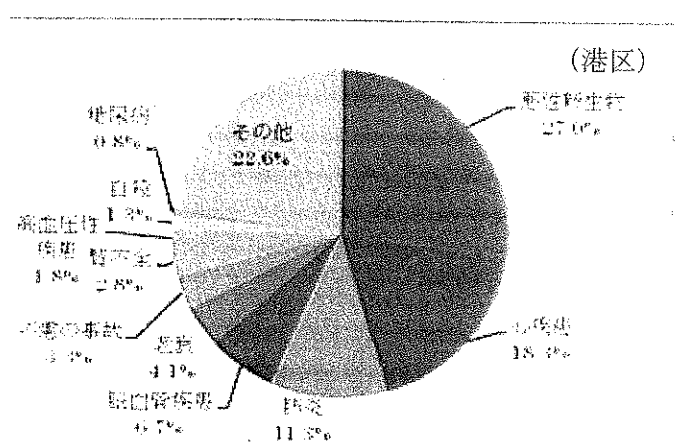
- ・ また、介護が必要な状態になっても住み慣れた地域で暮らし続けることができるように、介護だけでなく、医療や予防、生活支援、住まいが一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築が重要な課題となっています。
- ・ 区内の障がい者手帳所持者数は、ここ数年増加傾向にあります。障がい者の自立と社会参加を一層推し進めるためには、施設中心の支援から、地域生活の中での自然な交流を通じた、障がいのある人ない人の相互理解をより深めることが重要です。
- ・ 港区は、がんによる死亡が最も多く、区民の健康寿命は男性では75.3歳、女性では80.7歳となっており、市内他区と比較して短くなっています。
- ・ 一方、平成26年度のがん検診受診率は、市平均と比べて「胃がん」は上回っていますが、「大腸がん」「肺がん」「乳がん」「子宮頸がん」は下回っています。また、平成26年度の港区の特定健康診査受診率は17.2%で市平均の受診率20.9%を大幅に下回っています。

- ・ 健康の保持・増進のためには、食生活の改善や適度な運動など、健康的な生活習慣を身につけて、生活習慣病を予防したり疾病を早期に発見することが重要です。運動習慣づくりなど健康づくりへの区民の主体的な取組を促すとともに、がん検診・特定健康診査の受診率を上げる必要があります。
- ・ 地域には、世代や性別、国籍、文化、障がいの有無など、様々な違いや個性をもった人々が暮らしています。お互いのことを知り、それぞれの違いや個性を受け入れて、すべての人が自分らしくいきいきと暮らすことができる地域づくりが求められています。そのためには、LGBT（性の多様性）等の新しい人権課題も含む多様な人権問題について区民全体で課題意識を共有すること、とりわけ人権啓発の担い手づくりや若年層への人権啓発が重要です。
- ・ 近年、特定の民族や国籍の人々を排斥する差別的な言動、いわゆるヘイトス

男性の死因別割合（平成25年）



女性の死因別割合（平成25年）



【資料：厚生労働省「人口動態統計」】

ピーチが各地で行われ社会問題化しており、多様な価値観を認め合う多文化共生の地域づくりを進める必要があります。

- ・ 人権侵害された場合、その救済につなげる人権相談機能の充実が求められています。

【主な施策】

（１） 地域福祉の推進

① 地域福祉活動の促進

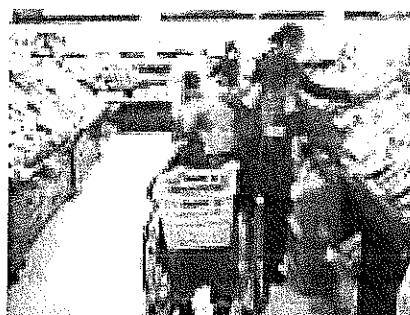
- ・ だれもが地域で安心して暮らしていけるよう、より身近な地域福祉を各地域の実態に応じて推進するため、全地域で策定された「港区地域福祉活動計画（アクションプラン）」に基づく活動が充実するよう支援します。

② 地域で身近に相談できるしくみづくり

- ・ 虐待や孤立死などの問題が山積する中、各地域に地域福祉のコーディネーター（以下「コーディネーター」という。）を配置し、身近なところで相談に応じ、地域のネットワークを活かした見守り体制をつくとともに、専門機関と連携して必要な福祉制度につなげます。
- ・ 子どもの発達・発育が気になりな保護者に対する心理的サポートや子どもの発達フォローを行うとともに、保護者どうしで相談や情報交換ができる場を設けるなど、保護者への支援を充実します。

③ 住民同士でサポートできるしくみづくり

- ・ 支援を必要とする人の身近なところで、相談に加えて見守り活動、緊急時の一時的な援助が行えるよう、地域における支援のネットワークを拡充します。
- ・ 支援の必要な高齢者等の買い物や身の回りのことなどを住民どうしでサポートできるマッチングの仕組みをつくることにより、要支援者の在宅生活を支援します。
- ・ 地域の事業者と連携し、日常業務の中で高齢者等の異変に気づいた時に地域福祉のコーディネーターにつなぐなど、地域の見守り体制を充実します。
- ・ 地域における介護予防活動やサロン活動などを促進することで、高齢者が役割や生きがいを持って暮らしていけるような地域社会づくり（ふれあい喫茶）をします。



④ 認知症支援ネットワークの充実

- ・ 医療・福祉・介護事業者や企業、地域住民等の協力を得て、認知症高齢者等に対する見守りネットワークを構築・充実することで、認知症高齢者等が行方不明になった場合の早期発見・保護につなげます。

- ・ 認知症の早期発見、早期診断、早期対応に向けて、アセスメントや受診勧奨、家族サポート等の初期支援を包括的、集中的に行う保健・福祉・医療機関等から構成されるチーム体制を整備します。

■成果目標

	平成27年度 (現状値)	平成31年度
「保健福祉や介護に関する相談の場が身近にある」と答えた区民の割合	44.1%	60%以上

(2) 地域包括ケアシステムの構築

① 在宅医療・介護連携の推進

- ・ 高齢者が住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、地域の医療・介護の関係機関が連携し、他職種が協働してサービスを一体的に提供できるしくみづくりを推進します。
- ・ 在宅医療に関する普及・啓発を強化します。

② 「新しい総合事業」の実施

- ・ 介護保険制度が改正され、訪問介護および通所介護について、市町村が、要支援者等に対する「新しい総合事業」として様々な生活支援サービスを効果的かつ効率的に実施することとなりました。介護事業者による既存のサービスに加えて、柔軟なサービスの提供が可能となるよう、NPO、民間企業、ボランティアなど多様な担い手による高齢者の支援活動を促進します。

■成果目標

	平成 27 年度 (現状値)	平成 31 年度
「在宅での緩和ケア、看取りは可能であると思う」と答えた区民の割合	48.8%	55%以上

(3) セーフティネットの充実

① 高齢者、障がい者、子育て家庭等に対する相談機能の充実

- ・ 高齢者や障がい者、子育て家庭からの相談に対する、地域包括支援センター、障がい者相談支援センター、子ども子育てプラザや子育て支援センター等の専門的相談機能の充実を図ります。また、必要に応じて保健福祉センターと連携して支援します。

- ・ 港区社会福祉協議会の「見守り相談室」に福祉専門職を設置することで、積極的なアウトリーチと適切な支援を行い、孤立死等の発生を防止します。

② 複合化する福祉課題への対応力の強化

- ・ 保健、福祉、医療等の相談支援機関が参画する連絡会議等において、情報共有や意見交換、連携のための協議や困難事例等の個別ケース検討等を行うことで、関係機関の相談機能・支援機能の充実を図ります。

③ 生活困窮者対応の充実

- ・ 生活全般における困りごとの総合的な相談窓口として、平成 27 年 4 月から「くらしのサポートコーナー」を保健福祉センターに開設しています。他の相談機関や各種団体、関係機関と連携して、個々の相談者に応じた支援プランを策定するとともに、事例共有や意見交換を行うことで身近な相談窓口としての機能向上を図り、生活保護受給に至る前の段階での自立に向けた支援を強化します。

(4) 健康寿命の延伸

① 健康づくりに向けた意識啓発と担い手づくり

- ・ 健康づくりについての情報や学習機会を提供し、普及・啓発に努めます。
- ・ 生活習慣病を予防するため、対象者一人ひとりに応じた食生活の改善や適度な運動など健康的な生活習慣についての指導を行い、健康寿命を延ばします。



- ・ 区内の企業や団体、グループ、関係機関などと連携し、毎年 11 月を港区健康月間として、多彩なイベントや講座などを開催し、幅広い区民の参加を促すことで、区民の主体的な運動習慣や健康づくりのきっかけを提供します。
- ・ ウォーキングなど気軽に実践できるスポーツの普及を促進するとともに、生活の身近なところで介護予防のための運動や体操が行える機会を増やします。

② がん検診や特定健康診査の受診率の向上

- ・ 港区は 24 区の中でも、平均寿命・健康寿命が短い一方で、がん検診や特定健康診査の受診率が低くなっています。健康寿命の延伸に向けて、疾病の早期発見につながるよう、がん検診や特定健康診査を受診しやすい環境を整備し、受診率の向上をめざします。

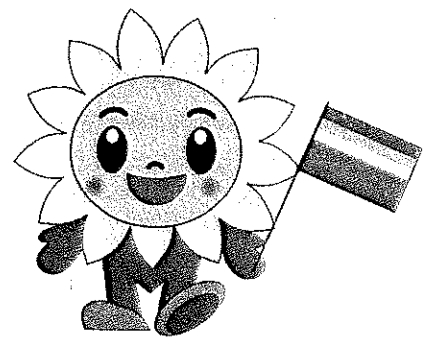
■成果目標

	現状値	平成 31 年度
週 2 日程度以上運動を行っている人の割合	平成 27 年度 42.0%	75%以上
がん検診（胃がん）の受診率	平成 26 年度 3.9%	6.0%以上
特定健康診査の受診率	平成 26 年度 17.2%	20.9%以上 (市平均以上)

(5) 多様性を尊重しあう共生社会づくりの推進

① さまざまな人権課題に関する啓発・相談

- ・ 世代や性別、国籍、文化、障がいの有無などの違いを認め合い、個性と能力が発揮できる社会をめざすとともに、LGBT（性の多様性）等、新しい人権課題についての啓発に取り組むため、多様な学習機会を提供し、人権意識の普及・向上を図ります。
- ・ 地域や企業等と連携し、さまざまな人権課題についての啓発を進めます。
- ・ 身近な相談窓口として、関係機関と連携して問題の解決に導く区役所の相談機能を高めます。
- ・ 外国にルーツをもつ人々と区民が交流する場を提供するなど、多文化共生の地域社会づくりを進めます。



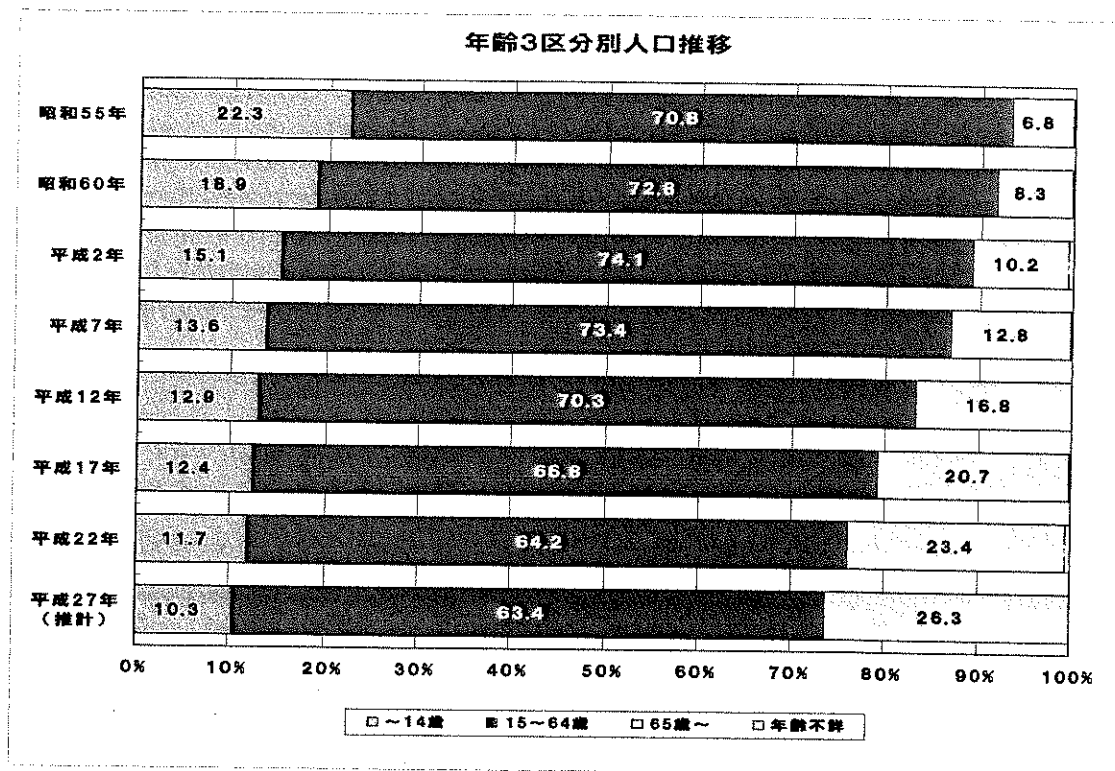
■成果目標

	平成 27 年 (現状値)	平成 28 年	平成 29 年	平成 30 年
「一人ひとりの人権が尊重されているまちである」と答えた区民の割合	—	+ 1 %	+ 2 %	+ 3 %

4 「子どもの学び」と「子育て世代」を応援するまちづくり

【現状と課題】

- ・ 新しい時代を担う子どもたちが未来に希望を持ち、夢にチャレンジすることができるよう、豊かな人間性や確かな学力、生きる力を育むことが重要です。
- ・ しかしながら、少子化や核家族化が進み人間関係が希薄化することによる家庭や地域における教育力の低下、いじめや不登校などの問題の深刻化、少年非行・犯罪の低年齢化、子どもの貧困率の増加など、子どもや子育てを取り巻く環境は厳しくなっています。
- ・ 子どもの学びについて、「全国学力・学習状況調査」及び「全国体力・運動能力、運動習慣等調査」の大阪市平均は、いずれも全国平均より低い状況です。学校・家庭・地域が連携して、子どもたちが自ら学び、考え、表現し、課題を解決できる力を育むとともに、教師が学習指導に本来の力を注ぐことができる環境づくりが求められています。
- ・ 分権型教育行政を推進し、保護者や地域住民の学校教育への参加を促進し、その意向や地域の実情を学校運営に一層反映させるとともに、保護者・地域住民、校長等の多様な意見・ニーズをくみ取り、学校園だけでは解決できない横断的な課題への対応について学校を支援することが必要です。また、学校等で子どもの学びを支援するボランティアの確保も必要です。
- ・ 区内の11小学校のうち5校が、適正配置の対象となる11学級以下の学校で、そのうち4校は、平成31年度以降には、全学年単学級になる見込みです。児童の教育環境の改善のため、学校の規模と配置の適正化の検討が必要です。
- ・ 区内では少子高齢化が進み、生産年齢人口（15歳～64歳）の減少によるまちの活力の低下が懸念されています。子育て世代にとって魅力あるまちづくりを進め、居住を促進し、バランスの取れた人口構成を確保していくことが重要です。
- ・ 区内では子育てを支援する団体やグループの活動が活発です。子育て世代が魅力を感じるまちづくりのために、これらの団体と連携・協働しながら、子育てしやすい環境づくりを進めます。また、精神的・経済的な負担の大きいひとり親家庭については、就労支援や生活支援をあわせて行う必要があります。



資料：総務省「国勢調査」（ただし、平成27年は政策企画室の推計数値）

【主な施策】

(1) 「子どもの学び」の応援

① 分権型教育行政の推進

- ・ 分権型教育行政を推進し、行政・地域が連携し、学校園だけでは解決できない課題への対応についてサポートします。
- ・ 平成30年度末までに適正配置の対象となる11学級以下の小学校の適正配置計画を策定します。

② 子どもの学力・体力の向上

- ・ 学校園と連携し、区の特性や強みを活かして、子どもの学力・体力の向上や特色ある学校づくりを支援します。
- ・ 家庭学習を促進するため、学校・PTA・地域等と連携するとともに、塾代助成事業などを活用して、学校教育以外の学習の場への児童生徒の参加を促進します。
- ・ 子どもたちの豊かな社会性を育むため、商店街や企業等と連携して、子どもたちが体験学習や職業体験できる機会を充実します。
- ・ 豊かな情操や学ぶ力を育むため、ボランティア団体等と連携し、絵本に親しむ機会を拡充するなど、子どもの読書活動を促進します。



絵本ひろばの様子

- ・ 外遊び、スポーツ、野外活動など五感を使った体験活動の機会を提供することで、子どもの生きる力を育みます。

③ 子どもの教育環境の向上

- ・ 福祉的課題をかかえる児童生徒やその家庭に対して、スクールソーシャルワーカーや臨床心理士による巡回・派遣による教育相談等を実施し、学校園と協働して支援します。
- ・ 学校教育、家庭教育に関するボランティア活動を支援するとともに、ボランティア人材の確保に取り組みます。
- ・ 学校や地域などと協働し、子どもの安全確保や健全育成に取り組みます。

■成果目標

- ①平成30年度末までに、適正配置の対象となっている小学校の適正配置計画を策定する。
- ②区内の小学校・中学校において、授業時間以外の1日あたりの勉強時間が30分より少ない児童・生徒の割合の合計を、各校の平成27年度より平成30年度にはそれぞれ5%以上改善する。

(2) 「子育て世代」の応援

① 低年齢児の保育所入所枠の確保

- ・ 低年齢児の保育所入所枠を確保するため「小規模保育事業」を実施するなど、待機児童ゼロをめざします。

② 多様な保育サービスの充実

- ・ 「病児保育」をはじめとする多様な保育サービスを充実します。

③ 気軽に子育ての相談ができる環境の整備

- ・ 子育てサロンを運営する主任児童委員や、子ども子育てプラザ、子育て支援センター等の子育て支援機関の連携を強化し、身近な地域で相談や支援を受けられる環境を整備することで、子育ての負担や不安を軽減します。
- ・ ひとり親家庭について、子育てと就業を両立して自立した生活が営むことができるよう、ハローワーク等の関係機関と連携しきめ細かな就業相談を行うとともに、子育て支援や生活支援などを併せて行います。



④ 子育て支援・子ども関係情報の発信

- ・ 子育て支援団体やグループ、関係機関等と連携して区内の多様な子育て支援・こども関係情報をとりまとめ、わかりやすく積極的に発信します。

■成果目標

	平成27年度 (現状値)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
待機児童の数	2人	なし	なし	なし	なし

	平成27年度 (現状値)	平成31年度
「子育てしやすい」と答えた区民の割合	40.8 %	60 %

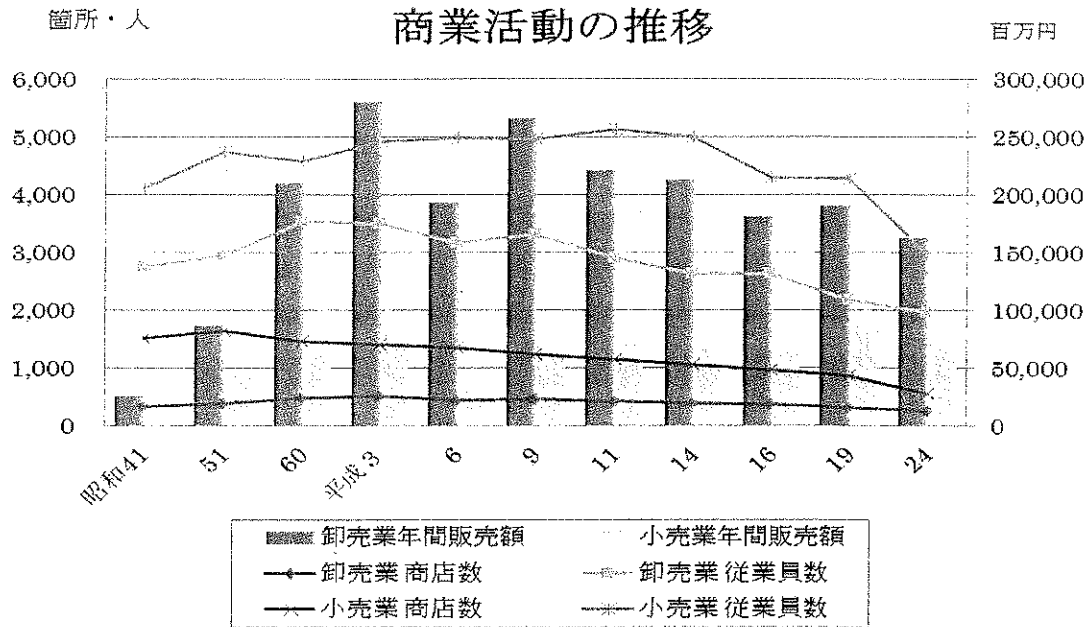
5 訪れたい魅力と活気あふれるまちづくり

【現状と課題】

- ・ 港区は、交通の利便性が高く、豊かな歴史に育まれた多彩な文化・観光資源に恵まれています。また、住民どうしのつながりも強く、地域活動が活発で豊かな地域コミュニティが形成されています。これらの「港区の魅力」を積極的に発信することで、居住人口を増やし、区内における消費行動を促し、まちの活性化を図る必要があります。
- ・ 港区は、卸売・小売業の事業所や飲食店が多く、比較的商業が盛んなまちですが、その事業所数や販売額は年々減少しています。また以前は、準工業地域にものづくり企業が多く立地していましたが、近年、マンションや住宅建設が進む中、住工混在地域が増え操業環境の変化が見られます。
- ・ 区内では地域や企業等と連携したにぎわいイベントや地域資源を活かした商品づくりなど、地域や事業者が主体となって個性あるさまざまな取組が行われています。
- ・ 港区の魅力ある地域資源を広く周知、活用しながら、地域、商店、企業等の様々な主体が連携協働する機会の提供を行い、ビジネスチャンスにつなげることで、地域の活性化を図る必要があります。
- ・ 築港地区は、海遊館などの大規模な集客施設のほか、歴史・文化などの観光資源が豊富に存在し、年間200万人以上が訪れますが、まちのにぎわいや活性化につながっていません。今後、豊富な観光資源を活かした観光施策の取組に連携して、まちづくりの視点から地域のにぎわいの創出や地域の活性化をめざす必要があります。
- ・ 区内には、市岡商業高校跡地、弁天埠頭、JR臨港（貨物）線跡地など、まちづくりに活用できる資源、資産があります。今後のまちづくりの方向性を踏まえて、これらの資源・資産の活用策等について検討し具体化していく必要があります。

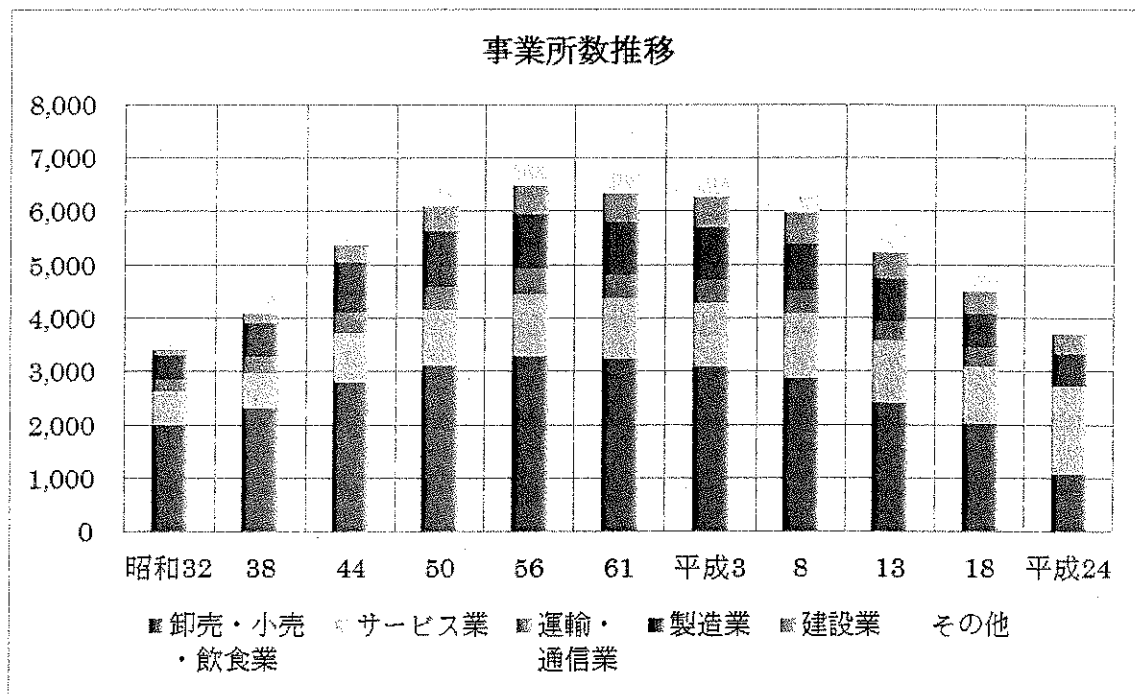


天保山岸壁に着岸する外国客船



資料：経済産業省 平成19年までは「商業統計」、平成24年は「経済センサ

資料：経済産業省 平成19年までは「商業統計」、平成24年は「経済センサス」



資料：平成18年以前は「事業所統計調査」、平成24年は「経済センサス」

【主な施策】

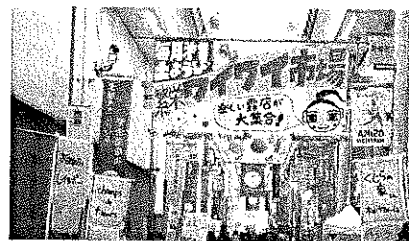
(1) 地域資源を活かしたまちの活性化

① 商工業者へのビジネス機会の提供

- ・ 企業や商店などの事業者に対してビジネス支援情報を提供するとともに、事業者同士の出会いの場の提供やマッチングをサポートすることにより、ビジネス機会の創出につながる支援を行います。

② 地域や事業者等と連携した商店街等による取組の支援

- ・ 区役所が持つネットワークや情報発信力を活用して、地域や区内外の事業者等と連携し、港区の魅力ある資源を活かした商店街等による取組を支援します。



繁栄ワイワイ市場（繁栄商店街）

(2) まちの魅力の発信

① 港区の魅力発掘・創出・発信

- ・ 特色やオンリーワンの技術を持つ企業や商店、活発な地域活動の紹介など区内の魅力ある「ヒト・モノ・コト」を紹介し、まち魅力の発信を強化します。
- ・ 港区の地域資源をモチーフにしたオリジナルな商品やイベントなど「みなトクモン」を積極的に広報・周知することにより、港区の魅力を広く発信するとともに、区民のわがまちへの誇りと愛着の醸成をめざします。

② 港区に住む魅力の発信

- ・ 豊かな歴史・文化資産や発掘・創出した「港区の魅力」など、港区に住む魅力を、広報紙・ホームページ・報道発表などを活用して積極的に発信します。

■成果目標

	平成27年度 (現状値)	平成31年度
商店街等が連携してにぎわいイベントや個性ある取組を行うことでまちの活性化につながっていると感じる区民の割合。	—	60 %以上

(3) 築港エリアのにぎわいづくり

① 観光施策と連携した活気あふれるまちづくりの推進

- ・ クルーズ客船の母港化など集客観光拠点の形成に向けた取組に連携して、まちづくりの視点から築港エリアのにぎわいの創出や活性化をめざします。
- ・ 地域ベースの主体的なイベントや魅力発信の取組などが、自主財源を確保しながら自立的に継続して行えるよう支援します。

- ・ 赤レンガ倉庫前広場や中央突堤周辺の臨港緑地、天保山公園の活用等により、集客力や回遊性を高め、エリア全体の活性化をめざします。
- ・ 観光情報とあわせて、イベントも含めたまち魅力の情報をきめ細かく積極的に発信します。
- ・ 居住、観光、港湾物流という機能が共存するエリアの特性を踏まえた調査・検討を行い、観光施策や港湾計画・都市計画等を関連させて、民間活力の積極的な活用などによる総合的なまちづくり計画を平成29年度末までに策定します。



ダイヤモンドポイント

■成果目標

	平成26年度 (現状値)	平成31年度
地下鉄大阪港駅の降車人員 (1日あたり)	9,452人	9,700人 以上

(4) まちづくりに向けた行政資産等の活用

① 遊休地や資産の活用

- ・ これからのまちづくりの方向性を踏まえ、市岡商業高校跡地、弁天埠頭、JR臨港（貨物）線跡地など、区内の遊休地や資産の活用について、関係局と連携して活用策等の検討を進めます。

■成果目標

	平成27年度 (現状値)	平成31年度
各々の資源・資産の具体的な活用策について「区民の意見が反映されている」と答えた区民の割合	23.8%	60%以上

第5章 区民の意見を反映した区政運営

【現状と課題】

・区役所がまちづくりを総合的に担うという市政改革のもと、港区においても、区民の意見・要望やニーズを適切に把握し、区の実情や特性に即した施策・事業を実施するとともに、その成果について区民の評価を受けて必要な見直しを行っています。

・また、窓口サービスなど様々な行政サービスを的確迅速に提供するとともに、日常生活に関する相談や要望を総合的に受け付け、解決に導くための機能を備える、総合行政の窓口としての機能の充実をめざしています。

・多様な区民の意見、ニーズの把握と区政運営への反映に努めていますが、「区役所が、様々な意見や要望を聞き、区政の運営に反映するように努めている」と答えた区民の割合は 35.2%となっており、区役所による区民意見等の把握と区政への反映が十分と感じている区民の割合は高くありません。

・そのため、今後より一層、多様な区民の意見・ニーズの的確な把握に努め、区内の実情や特性に即した施策・事業を総合的に展開し、その取組や成果について積極的に発信するとともに、区民の信頼・満足・納得を得ることができる区役所づくりを進める必要があります。

【主な施策】

(1) 多様な区民の意見・ニーズの的確な把握

① 多様な区民の意見やニーズの的確な把握

- ・区政に関する多様な区民の意見・要望について、区民モニターアンケート、市民の声、みなと改善箱やツイッターなどによりの確に把握するとともに、適切かつ迅速に対応します。

② 地域の課題やニーズの把握

- ・地域活動協議会において話し合われる課題等を適宜把握し、地域の課題やニーズを共有します。

■成果目標

	平成27年度 (現状値)	平成31年度
日常生活に関する相談や要望について、区役所が責任を持って適切に対応したと感じた区民の割合。	70.5%	80 %以上

(2) 区民の参画と協働による区政運営

① 区民の意見・評価を区政に反映

- ・ 区政会議などを通じて、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、区民の評価を踏まえて施策・事業を見直します。
- ・ 分権型教育行政を推進し、保護者や地域住民の学校教育への参加を促進し、その意向や地域の実情を学校運営に反映させるとともに、保護者・地域住民、校長等の多様な意見・ニーズをくみ取り、学校だけでは解決できない横断的な課題に取り組みます。

② 区の事業等への企画段階からの区民参画

- ・ 区で実施するイベントや事業などについて、企画・計画段階から区民の参画を促進し、協働して取り組みます。

■成果目標

	平成27年度 (現状値)	平成31年度
区民の意見や要望を聞き、区政の運営に反映するように努めていると感じている区民の割合。	35.2%	60 %以上

	平成27年度 (現状値)	平成31年度
区役所が、様々な取組(施策・事業・イベントなど)について、企画・計画段階から、区民の参画や協働を得るように努めていると思う区民の割合。	31.1%	60 %以上

	平成27年度 (現状値)	平成31年度
区役所が、様々な取組(施策・事業・イベントなど)について、区民からの評価を受けて、区政の運営の改善につなげるように努めていると思う区民の割合。	24.0%	60 %以上

(3) 区政情報の積極的な発信

① 地域の実情や特性に即した取組や成果を積極的に発信

- ・ 地域の実情や特性に即した施策や事業について、その取組内容や成果などの情報を広報紙やホームページ、ツイッターなどで積極的に発信します。

② 暮らしに必要な情報の発信

- ・ 子育て支援や防災・防犯・福祉など暮らしに必要な情報を、必要とする人に確実に届けます。

■成果目標

	平成27年度 (現状値)	平成31年度
区の様々な取組(施策、事業、イベントなど)についておこなっている情報発信の内容は十分と感じている区民の割合。	31.7%	60 %以上

(4) 区民が利用しやすく、信頼される区役所づくり

① 総合窓口機能の充実

- ・ 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部署と連携し、責任をもって対応するなど、区民に身近な総合行政の拠点として区民から信頼される区役所をめざします。

② 区民が納得できる効率的な業務運営と窓口サービスの向上

- ・ 業務プロセスの改善などにより、業務の効果的・効率的に努め、区民に納得していただけるよう取り組みます。
- ・ 区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、庁舎案内の改善や窓口サービスの向上を図ります。
- ・ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）の趣旨に基づいた適切な対応を行います。

■成果目標

	平成27年度 (現状値)	平成31年度
区役所来庁舎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。	3.4	3.5 点以上

	平成27年度 (現状値)	平成31年度
効果的・効率的な業務運営をめざして、様々な取組をおこなっていることを知っている区民の割合。	26.9%	60 %以上